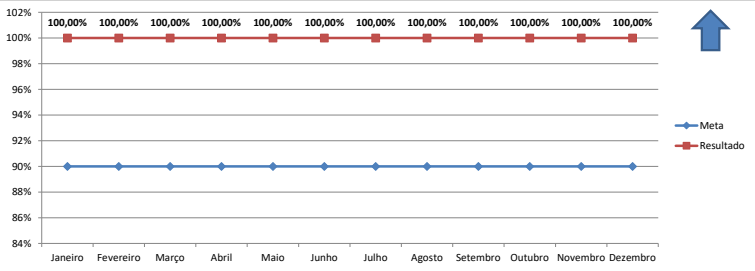
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

Nome da Unidade	UPA	**Unidade de Medida**	PERCENTUAL

Meta	**Indicador**	**Forma de Medição (cálculo)**
> = 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas / Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas x 100



Periodicidade de Avaliação	Mensal
Área Responsável	Ouvidoria
Responsável pela Coleta de Dados	Ouvidoria
Responsável pela Analise de Dados	Ouvidoria
Referencial Comparativo	
Versão	Dezembro/2021
Última Atualização	

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de dezembro de 2021 representou 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria em conformidade a Secretaria Estadual de Saúde.

Análise Crítica

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	4	1	2	1	5	4	3	10	3	2	3	3
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	4	1	2	1	5	4	3	10	3	2	3	3

Resolubilidade da Ouvidoria												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%