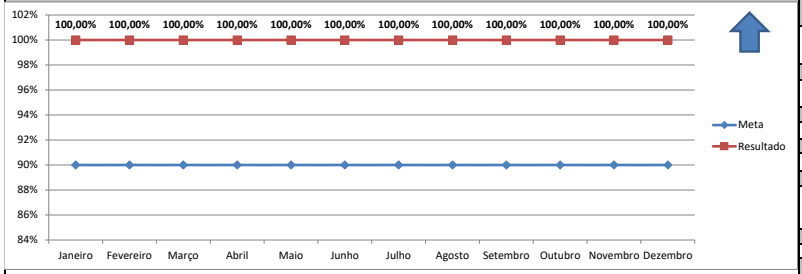
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

Nome da Unidade	HEGV	**Unidade de Medida**	PERCENTUAL
Meta	**Indicador**		**Forma de Medição (cálculo)**
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria		Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias 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 ficou com 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.

Análise Crítica

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	28	24	7	20	18	23	14	10	17	14	20	15
Total de reclamações, solicitações e denúncias	28	24	7	20	18	23	14	10	17	14	20	15

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%