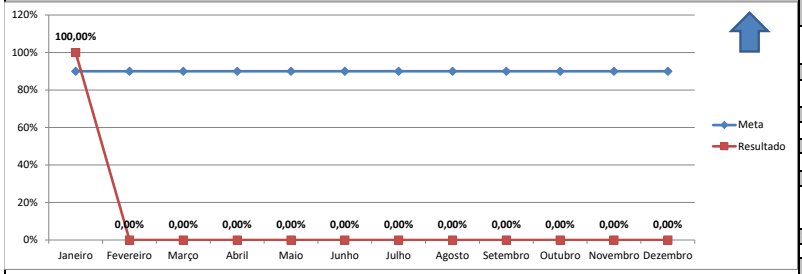
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 janeiro de 2022 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	20											
Total de reclamações, solicitações e denúncias	20											

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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!