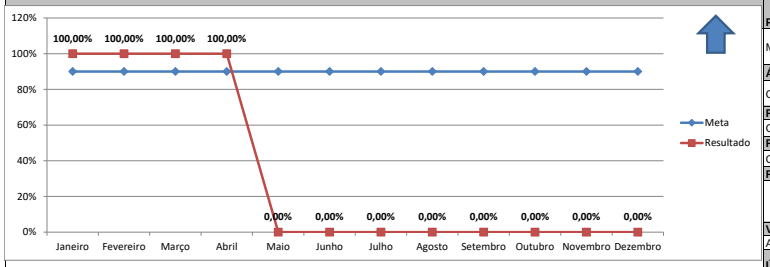
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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	Abril/2022
Última Atualização	

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de Abril 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	27	22	28								
Total de reclamações, solicitações e denúncias	20	27	22	28								

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