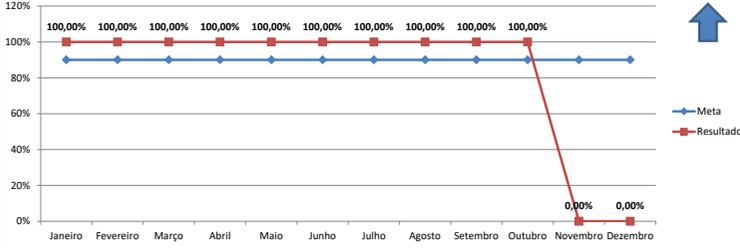


		Código: ID-RFI		Aprovado por:	
				Emitido por: Natália Pereira Viegas	
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador			
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida		PERCENTUAL	
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)			
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias x 100			
		<b>Periodicidade de Avaliação</b> Mensal <b>Área Responsável</b> Ouvidoria <b>Responsável pela Coleta de Dados</b> Alan Moraes <b>Responsável pela Análise de Dados</b> Alan Moraes <b>Referencial Comparativo</b>  <b>Versão</b> outubro/2022 <b>Última Atualização</b>			
<b>Justificativa</b>					
A meta afixada em >=90%, no mês setembro de 2022 ficou com 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.					
<b>Análise Crítica</b>					
<p>O indicador de Resolubilidade da Ouvidoria HEGV compreende o período de 14 de setembro a 15 de outubro com a referência do mês de outubro-2022.</p> <p>Vale ressaltar que este indicador consiste na soma de todas as manifestações respondidas no período estipulado pela Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde. Saliento que a classificação se dá: Reclamação, Denúncia e Solicitação. Natureza que requer uma ação de melhoria com a gestão da Unidade Hospitalar.</p>					
<b>Ação de Melhoria</b>					

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	20	27	22	28	33	29	33	16	29	12		
Total de reclamações, solicitações e denúncias	20	27	22	28	33	29	33	16	29	12		

Resolubilidade da Ouvidoria												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	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%	#DIV/0!	#DIV/0!