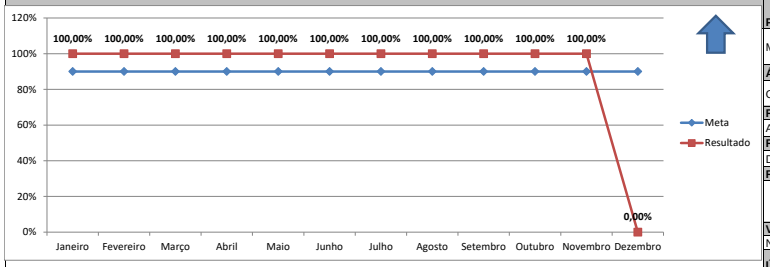
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Alan Moraes
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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	Alan Moraes
Responsável pela Analise de Dados	Direção Geral
Referencial Comparativo	
Versão	Novembro/2022
Última Atualização	

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês novembro de 2022 ficou com 100%% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.

Análise Crítica

O indicador de Resolubilidade da Ouvidoria HEGV compreende o período de 15 de outubro a 14 de novembro com a referencia do mês de novembro-2022.

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.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	20	27	22	28	33	29	33	16	29	19	19	
Total de reclamações, solicitações e denúncias	20	27	22	28	33	29	33	16	29	19	19	

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%	#DIV/0!