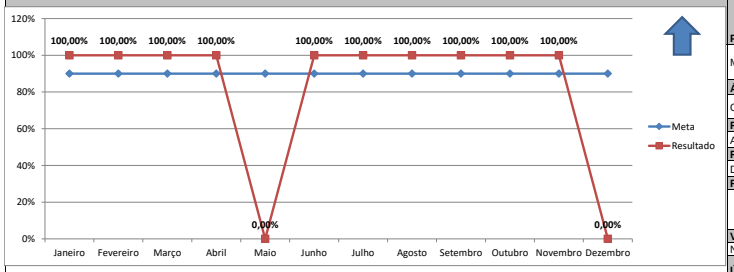
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Alan Moraes

Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador

Nome da Unidade	UPA	**Unidade de Medida**	PERCENTUAL

Meta	**Indicador**	**Forma de Medição (cálculo)**
> = 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas / Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas 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
Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de novembro de 2022 representou 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria em conformidade a Secretaria Estadual de Saúde. O indicador de Resolubilidade da UPA compreende o período de 15/10/2022 a 14/11/2022, estipulado pela Secretaria Estadual de Saúde.

Vale ressaltar que as classificações do indicador são: Denúncia, Reclamação e Solicitação. Natureza que requer uma ação de melhoria

Análise Crítica

No mês de novembro, a ouvidoria recebeu um total de 06 manifestações de usuários da UPA Penha no período de aferição. As manifestações sofreram tratativas e seguiram todo o fluxo proposto pelo sitema Ouvidor - SUS no que tange a resolubilidade das manifestações dos usuários.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	3	3	2	3	0	4	2	8	15	9	6	
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	3	3	2	3	0	4	2	8	15	9	6	

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%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!