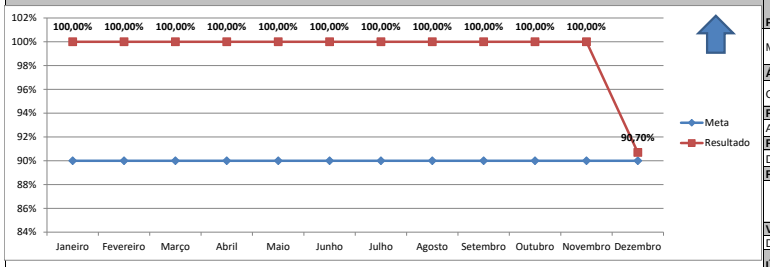
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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
Dezembro/2022
Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês dezembro de 2022 ficou em 90,70% gerando um resultado dentro da conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.

Análise Crítica

O indicador de Resolubilidade da Ouvidoria HEGV compreende o período de 15 de novembro a 14 de dezembro com a referência do mês de dezembro de 2022.
Vale ressaltar que este indicador consiste na classificação das manifestações de: reclamação, denúncia e solicitação. Sobre o número total de manifestações respondidas no período estipulado pela Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde.
No mês de dezembro tivemos o total de 43 manifestações dentro dessas classificações e dentre elas, 39 foram resolvidas.

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	39
Total de reclamações, solicitações e denúncias	20	27	22	28	33	29	33	16	29	19	19	43

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%	90,70%