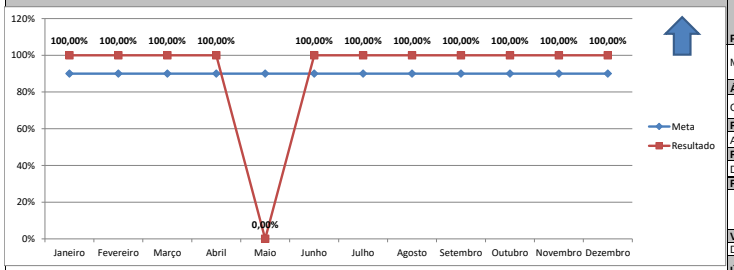
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha

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
Dezembro
Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de dezembro de 2022 representou 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria em conformidade a Secretaria Estadual de Saúde.
Gerando resultado satisfatório da unidade.

Análise Crítica

O indicador de Resolubilidade da UPA compreende o período de 14/11/2022 a 15/12/2022, estipulado pela Secretaria Estadual de Saúde.
Vale ressaltar que as classificações do indicador são: Denúncia, Reclamação e Solicitação, sobre as Manifestações Resolvidas.
O resultado do mês de dezembro de 2022 foi em 100% em cima da meta estipulada, havendo somente uma Reclamação, sendo a mesma resolvida.
A análise desses dados indica a qualidade do serviço prestado dentro da Unidade de Pronto Atendimento da Penha.

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	1
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	3	3	2	3	0	4	2	8	15	9	6	1

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%	100,00%