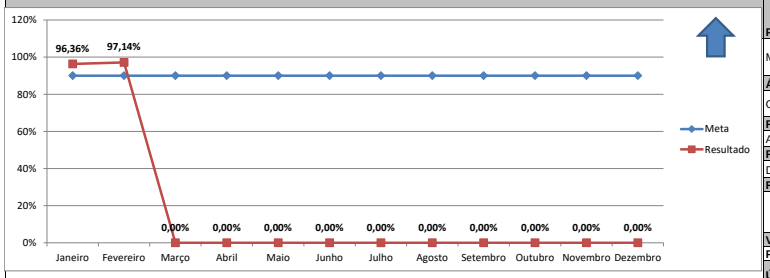
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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
Fevereiro/2023

Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês fevereiro de 2023 ficou em 97,14% 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 janeiro a 14 de fevereiro com a referência do mês de fevereiro de 2023.
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 janeiro tivemos o total de 35 manifestações dentro dessas classificações e dentre elas, 34 foram resolvidas.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34										
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35										

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	96,36%	97,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!