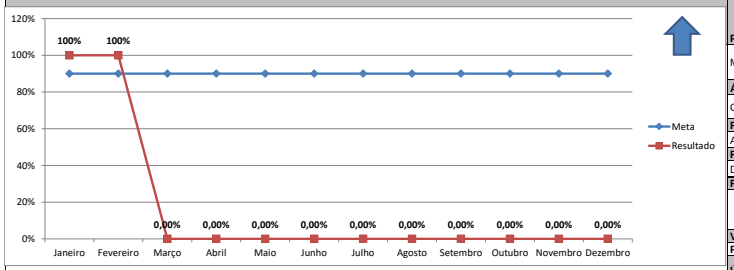
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha

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

Fevereiro/2023

Última Atualização

Justificativa

No mês de fevereiro a UPA, teve um resultado de 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria em conformidade a Secretaria Estadual de Saúde.
No período de 15/01 a 14/02 não houve nenhuma manifestação de usuários e por isso, ficou zerado a soma de manifestações resolvidas e a soma de reclamaçõe, solicitações e denúncias.

Análise Crítica

O indicador de Resolubilidade da UPA compreende o período de 15/12/2022 a 14/01/2023, 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 fevereiro de 2023 neste período estipulado, não houve registro de nenhuma manifestação

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	5	0										
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0										

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