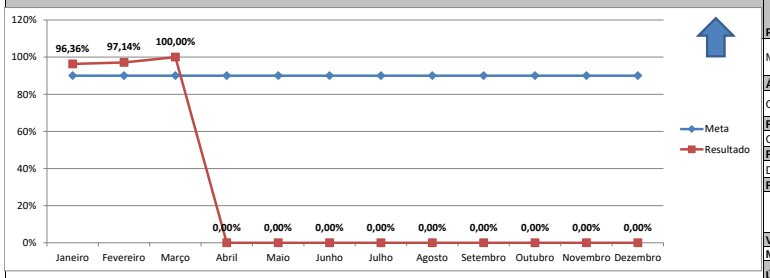
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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
Ouvidoria
Responsável pela Analise de Dados
Direção Geral
Referencial Comparativo
Versão
Março/2023
Última Atualização

Justificativa

O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 100% no mês de março em conformidade com a meta fixada de >=90%, tendo em vista que todas as manifestações, classificadas como: reclamação, solicitação e denúncia, foram devidamente respondidas e resolvidas.
Vale destacar, que houve 24 registros, sendo 18 reclamações, 4 solicitações e 2 denúncias.
O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de março do HEGV, compreende entre o período do dia 15/02 a 14/03, ressaltamos que houve uma melhora dos indicadores comparado aos outros meses, tendo como destaque o resultado de 100%.
A melhora dos números do mês de março, tem como fato o treinamento da equipe da Ouvidoria, para melhorar e agilizar o processo de trabalho.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34	24									
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24									

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