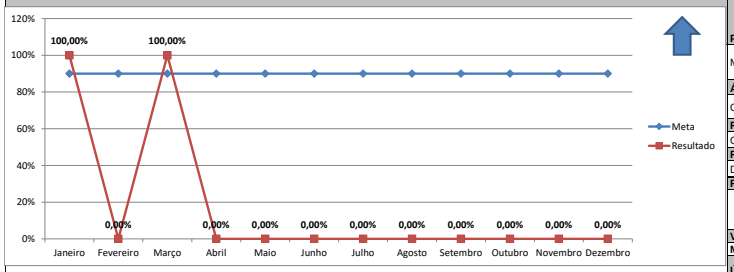
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha

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

Justificativa

A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 100% no mês de março, pois todas as manifestações classificadas como: reclamação, solicitação e denúncia, foram resolvidas.
Vale destacar, que houve 8 registros e todos foram classificados como reclamação e os mesmos, foram resolvidos!
O período analisado é de 15/02 a 14/03, conforme orientado pela Secretaria Estadual de Saúde.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de março da UPA que compreende entre o período do dia 15/02 a 14/03, ressalta que houve um aumento de manifestações dentro da classificação de reclamação, solicitação e denuncia, comparado ao mês de fevereiro, que não houve nenhuma.
Neste mês foi feito o registro de 3 reclamações, que foram respondidas e solucionadas. O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	5	0	3									
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0	3									

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