h										
		Código: ID-RFI		Aprovado por:						
Street and Street and	Control of the Contro	Coulgo. ID-KU		Emitido por: Mayara Pessanha						
Informa	ção Documentada	Título: Registro da Ficha de Indicador								
Nome da Unidade		HEGV	Unida	ade 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					
120%	7,14% 100,00% 100,00%				Periodicidade de Avaliação Mensal					
80%	· • •	<u> </u>			Área Responsável					
80%	\				Ouvidoria					
60%	\			Meta	Responsável pela Coleta de Dados					
60%					Ouvidoria					
	\			Resultado	Responsável pela Analise de Dados					
40%	1				Direção Geral					
	\				Referencial Comparativo					
20%	0,0	0% 0,00% 0,00% 0,00% 0,00%	0,00% 0,00%	0,00%						
0%					Versão					
Janeiro Fe	vereiro Março Abril Ma	aio Junho Julho Agosto Setembro	Outubro Novembro	Dezembro	Abril de 2023					
		Última Atualização								
Justificativa O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 100% no mês de abril 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 30 registros, sendo 22 reclamações, 7 solicitações e a 1 denúncia. O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas. Análise Crítica										
A análise critica da cuvidoria referente ao indicador do mês de abril do HEGV, compreende entre o período do dia 15/03 a 14/04, ressaltamos que houve uma melhora dos indicadores comparado aos outros meses, tendo como destaque o resultado de 100%, assim como do mês anterior. Podemos notar que no mês de abril, houve um crescimento de 7 manifestações, comparado o mês passado. Tivemos neste mês 2 reclamações a mais e 3 solicitações a mais.										
Ação de Melhoria										

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34	24	30								
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24	30								

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