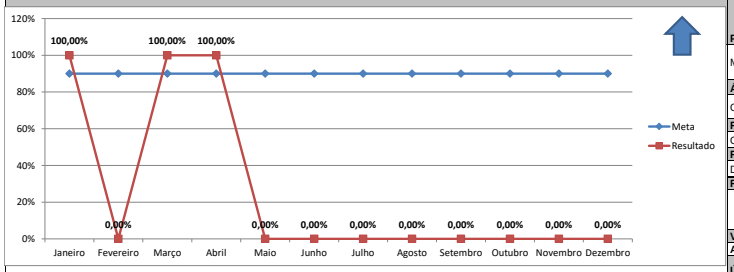
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha

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
Abril de 2023
Última Atualização

Justificativa

A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 100% no mês de abril, pois as manifestações registradas, foram resolvidas.
O período analisado é de 15/03 a 14/04, conforme orientado pela Secretaria Estadual de Saúde, que consiste em manifestações classificadas como: Reclamação, Denúncia e Solicitação.
O cálculo é feito com essa base de classificações, sobre o número total de manifestações resolvidas. Tendo em vista que 2 foram registradas e ambas respondidas.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de março da UPA que compreende entre o período do dia 15/03 a 14/04, tivemos uma queda de uma manifestação, comparado ao mês anterior. Ressaltamos que as manifestações se trata de 2 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	2								
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0	3	2								

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