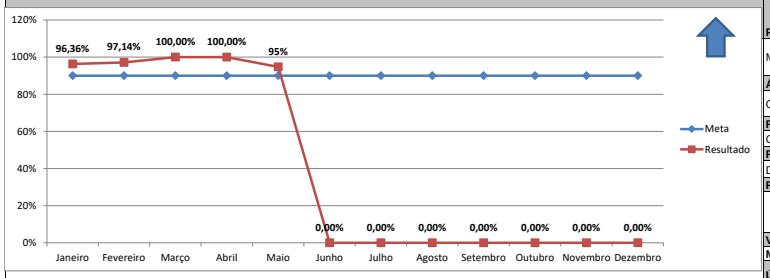
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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	**Maio de 2023**
Última Atualização	

Justificativa

O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 95% no mês de maio em conformidade com a meta fixada de >=90%, tendo em vista que o número não ficou em 100% porque uma manifestação não foi concluída.
Vale destacar, que houve 19 registros, sendo 10 reclamações, 6 solicitações e 3 denúncia.
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 maio do HEGV, compreende entre o período do dia 15/04 a 14/05, ressaltamos que os números de reclamações, solcitações e denúncias, tem caído comparado ao longo dos meses. Porém, uma manifestação, ainda não foi fechada.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34	24	30	18							
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24	30	19							

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%	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!