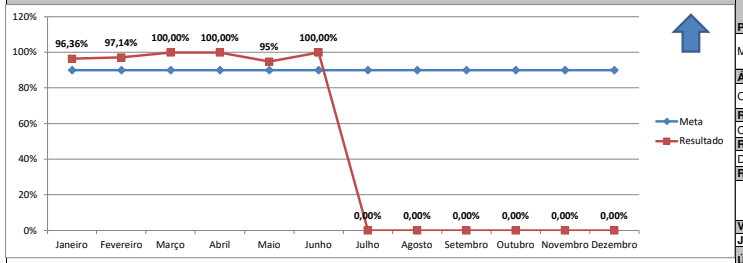
Governo do Estado do Rio de Janeiro Secretaria de Estado de Saúde Superintendência de Monitoramento de Qualidade dos Contratos de Saúde	**Código:** ID-RFI	**Aprovado por:** **Emitido por: Mayara Pessanha**

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	**Junho de 2023**
Última Atualização	

Justificativa

O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 100% 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 26 registros, sendo 12 reclamações, 13 solicitações e 1 denúncia.
O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.

Análise Critica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de junho do HEGV, compreende entre o período do dia 15/05 a 14/06, ressaltamos que os números de reclamações, solcitações e denúncias.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34	24	30	18	26						
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24	30	19	26						

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