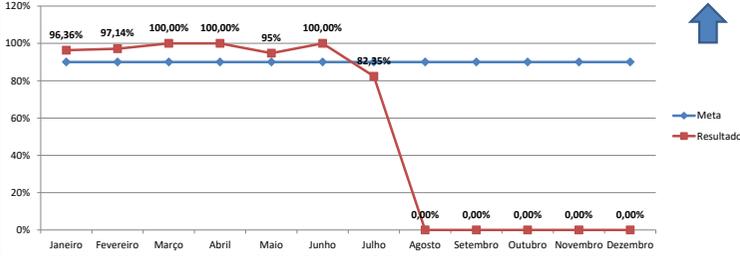


		Código: ID-RFI		Aprovado por:	
				Emitido por: Admilson N. Costa	
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador			
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PERCENTUAL		
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)			
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias x 100			
		Periodicidade de Avaliação Mensal Área Responsável Ouvidoria Responsável pela Coleta de Dados Ouvidoria Responsável pela Análise de Dados Direção Geral Referencial Comparativo Versão Julho de 2023 Última Atualização			
Justificativa					
<p>O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 82,35% no mês de julho não ficando em conformidade com a meta fixada de >=90%. Isso se deu, em função da demora de retorno das reclamações, ultrapassando o prazo de fechamento, que compreende em 15/06/2023 à 14/07/2023.</p>					
Análise Crítica					
<p>A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de julho do HEGV, que compreende entre o período do dia 15/06 à 14/07, ressalta a importância no retorno das reclamações dentro do prazo solicitado e estipulado pelo sistema OUIDOR SUS para que o índice seja alcançado e a metas contratuais sejam cumpridas.</p>					
Ação de Melhoria					

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	53	34	24	30	18	26	14					
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24	30	19	26	17					

Resolubilidade da Ouvidoria												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	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%	82,35%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!