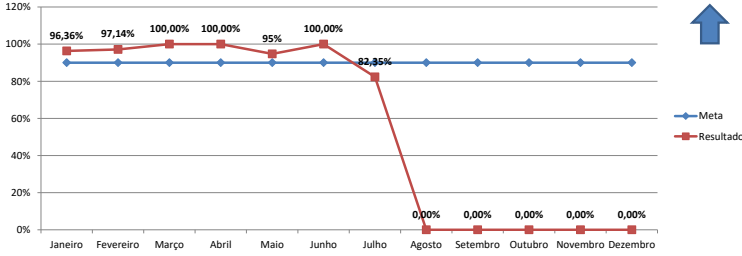
		<b>Código:</b> ID-RFI	<b>Aprovado por:</b>
			<b>Emitido por:</b> Admilson N. Costa
<b>Informação Documentada</b>		<b>Título:</b> Registro da Ficha de Indicador	
<b>Nome da Unidade</b>	HEGV	<b>Unidade de Medida</b>	PERCENTUAL
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Forma de Medição (cálculo)</b>	
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias x 100	
		<b>Periodicidade de Avaliação</b>	
		Mensal	
		<b>Área Responsável</b>	
		Ouvidoria	
		<b>Responsável pela Coleta de Dados</b>	
		Ouvidoria	
		<b>Responsável pela Análise de Dados</b>	
		Direção Geral	
		<b>Referencial Comparativo</b>	
		<b>Versão</b>	
		Julho de 2023	
		<b>Última Atualização</b>	
<b>Justificativa</b>			
<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 &gt;=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>			
<b>Análise Crítica</b>			
<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>			
<b>Ação de Melhoria</b>			

	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!