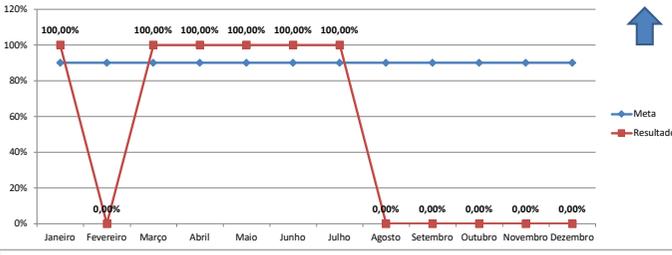


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	UPA	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
>= 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas/Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas x 100	
		<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> Agosto de 2023	
		<b>Última Atualização</b>	
<b>Justificativa</b>			
<p>A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 000% no mês de Agosto, foi feita apenas 1 manifestação e a mesma não foi resolvida. O período analisado é de 15/07 a 14/08, 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 neste mês só foi registrado uma manifestação.</p>			
<b>Análise Crítica</b>			
<p>A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de Agosto da UPA que compreende entre o período do dia 15/07 a 14/08. Se manteve com mesmo índice de registro de manifestações, comparado ao mês passado.</p> <p>Ressaltamos que a manifestação se trata de 1 reclamação, que não foi encaminhada para o setor responsável e não foi respondida ao usuário até a data do fechamento. O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.</p>			
<b>Ação de Melhoria</b>			

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	5	0	3	2	1	1	1	0				
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0	3	2	1	1	1	1				

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