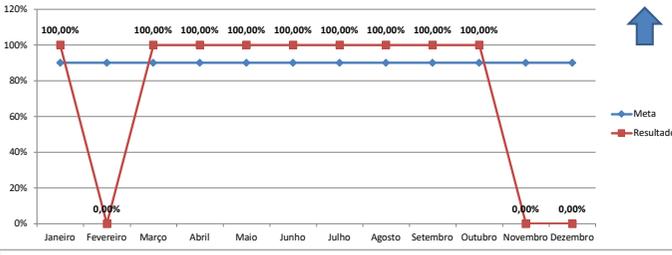


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	UPA	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
>= 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas/Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas x 100	
		Periodicidade de Avaliação Mensal	
		Área Responsável Ouvidoria	
		Responsável pela Coleta de Dados Ouvidoria	
		Responsável pela Análise de Dados Direção Geral	
		Referencial Comparativo	
		Versão Outubro de 2023	
		Última Atualização	
Justificativa			
<p>A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 100% no mês de setembro, foi feita apenas uma manifestação e a mesma foi resolvida. O período analisado é de 15/09 a 14/10, 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>			
Análise Crítica			
<p>A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de setembro da UPA que compreende entre o período do dia 15/09 a 14/10. O número de registro de manifestações se manteve comparado ao mês passado.</p> <p>Ressaltamos que a manifestação se trata de 1 reclamação, que foi respondida e solucionada ao usuário.</p> <p>O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.</p>			
Ação de Melhoria			

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	5	0	3	2	1	1	1	1	1	1		
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0	3	2	1	1	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%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!