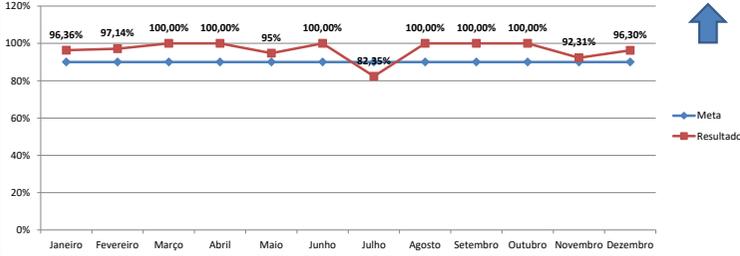


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, 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 Dezembro de 2023 Última Atualização	
Justificativa			
<p>O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 96,30% no mês de dezembro ficando a cima da meta fixada de >=90%. Isso se deu, em função da pro atividade em buscar solução do problema e o retorno das reclamações dentro do prazo de fechamento, que compreende em 15/11/2023 à 14/12/2023.</p>			
1			
<p>A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de dezembro do HEGV, que compreende entre o período do dia 15/11 à 14/12, ressalta a importância das pro atividade em buscar a solução dos problemas e 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	7	19	23	24	52
Total de reclamações, solicitações e denúncias	55	35	24	30	19	26	17	7	19	23	26	54

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%	100,00%	100,00%	100,00%	92,31%	96,30%