
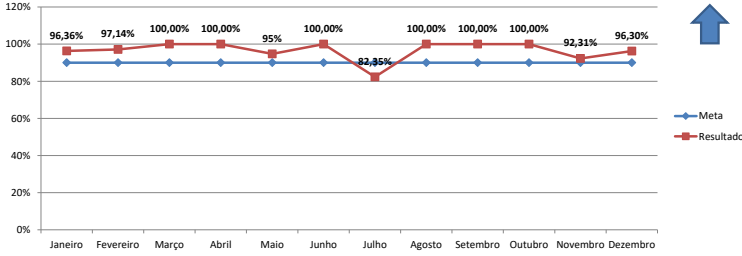


|   |                             |  |                                |
|---|-----------------------------|--|--------------------------------|
|    |                             | Código: ID-RFI   | Aprovado por:                  |
|   |                             |  | Emitido por: Admilson N. Costa |
| 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   |                                |
|    |                             | <b>Periodicidade de Avaliação</b><br>Mensal<br><b>Área Responsável</b><br>Ouvidoria<br><b>Responsável pela Coleta de Dados</b><br>Ouvidoria<br><b>Responsável pela Análise de Dados</b><br>Direção Geral<br><b>Referencial Comparativo</b><br><br><b>Versão</b><br>Dezembro de 2023<br><b>Última Atualização</b> |                                |
| <b>Justificativa</b>  |                             |  |                                |
| <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 &gt;=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> |                             |  |                                |
| <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    | 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%   |