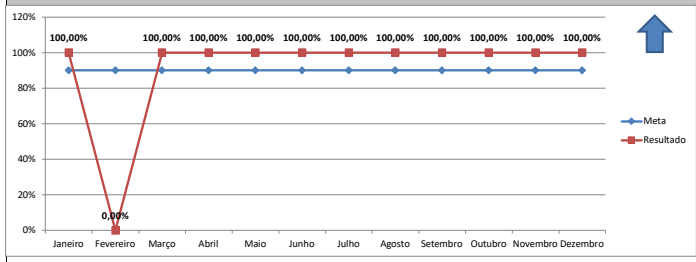
Secretaria de Estado da Fila de Espera Secretaria de Estado de Saúde Superintendência de Ofertas e Acesso ao Sistema de Saúde	**Código:** ID-RFI	**Aprovado por:** **Emitido por: Admilson N. Costa**

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 Analise de Dados
Direção Geral

Referencial Comparativo

Versão
Novembro de 2023

Última Atualização

Justificativa

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 15/10 a 14/11, 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.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de setembro da UPA que compreende entre o período do dia 15/10 a 14/10. O numero de registro de manifestações se manteve comparado ao mês passado.
Ressaltamos que a manifestação se trata de 1 reclamação, que foi respondida e solucionada ao usuário.
O indicador consiste na soma de manifestações resolvidas sobre a soma de reclamações, solicitações e denúncias feitas.

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	1	1
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	5	0	3	2	1	1	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%	100,00%	100,00%