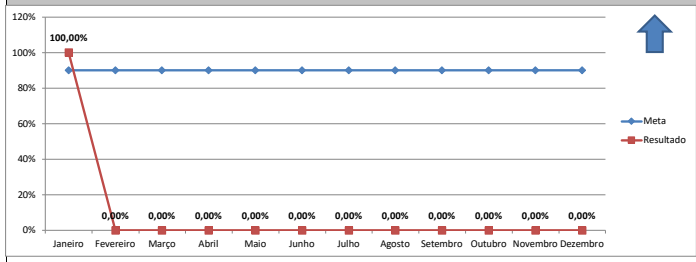
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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

fevereiro 2024

Última Atualização

Justificativa

A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 90% no mês de FEVEREIRO, não foi feita nenhuma manifestação no período analisado é de 15/01 a 14/02, conforme orientado pela Secretaria Estadual de Saúde, que consiste em manifestações classificadas como: **Reclamação, Denúncia e Solicitação**.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador do mês de fevereiro da UPA que compreende entre o período do dia 15/01 a 14/02. Não houve nenhum registro de manifestações comparado ao mês passado.

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	1	0										
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	1	0										

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!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!