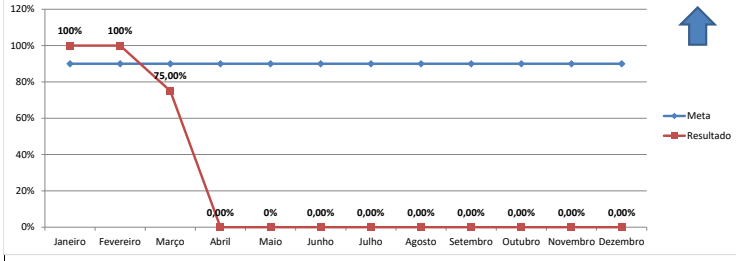
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por:Alan Dias Moraes
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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
Quinzenal
Área Responsável
Ouvidoria
Responsável pela Coleta de Dados
Ouvidoria
Responsável pela Analise de Dados
Direção Geral
Referencial Comparativo
Versão
Março de 2024
Última Atualização

Justificativa

O indicador da resolubilidade da Ouvidoria da HEGV, obteve o resultado de 75% no mês de março ficando abaixo 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 01/03/2024 à 16/03/2024.

Análise Crítica

A análise crítica da ouvidoria referente ao indicador da primeira quinzena do mês de março do HEGV, que compreende entre o período do dia 01/03 à 16/03, ressalta a importância da pro atividade em buscar a solução dos problemas e no retorno das reclamações dentro do prazo solicitado e estipulado pelo sistema OUVIDOR SUS para que o índice seja alcançado e a metas contratuais sejam cumpridas.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	23	14	3									
Total de reclamações, solicitações e denúncias	23	14	4									

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%	100%	75,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!