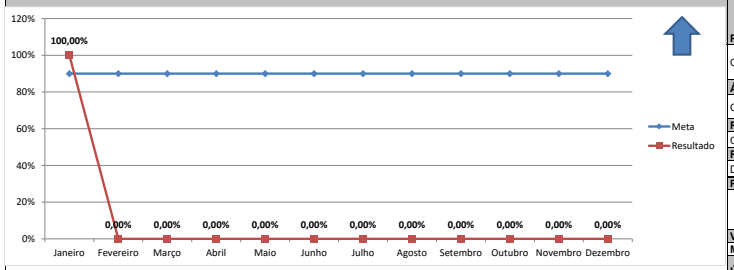
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Alan Dias Moraes

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
Quinzenal

Área Responsável
Ouvidoria

Responsável pela Coleta de Dados
Ouvidoria

Responsável pela Analise de Dados
Direção Geral

Referencial Comparativo

Versão
Março 2024

Última Atualização

Justificativa

A resolubilidade da Ouvidoria da UPA, obteve o resultado de 90% no mês de Maqrço, não foi feita nenhuma manifestação no período analisado é de 01/03 a 16/03, 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 Março da UPA que compreende entre o período do dia 01/03 a 16/03. 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	0									
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	1	0	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!