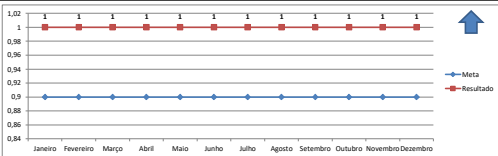


|                                                                                                                                                                                              |                                              |                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | Indicador UPA<br>Assin. Ignara               | Aprovado por: Qualidade POSITIVA                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                              |                                              | Emitido por: UPA Comendador Soares                                                                                                      |
| <b>Informação Documentada</b>                                                                                                                                                                |                                              |                                                                                                                                         |
| Título: Registro da Ficha de Indicador                                                                                                                                                       |                                              |                                                                                                                                         |
| Nome da Unidade<br><br>UPA Comendador Soares                                                                                                                                                 | Unidade de Medida                            | PERCENTUAL                                                                                                                              |
| Meta<br><br>≥ 90%                                                                                                                                                                            | Indicador<br><br>Resolubilidade da Ouvidoria | Forma de Medição (cálculo)<br><br>(Soma das manifestações resolvidas + Soma das reclamações, solicitações e denúncias resolvidas) / 100 |
| Apresentação                                                                                                                                                                                 |                                              | Periodicidade de Avaliação                                                                                                              |
|                                                                                                             |                                              | Mensal                                                                                                                                  |
| Justificativa                                                                                                                                                                                |                                              | Área Responsável                                                                                                                        |
| Indicador dentro da meta.                                                                                                                                                                    |                                              | Direção Técnica                                                                                                                         |
| Análise Crítica                                                                                                                                                                              |                                              | Responsável pela Coleta de Dados                                                                                                        |
| Durante o mês de dezembro, a UPA Comendador Soares registrou um total de 26 manifestações na ouvidoria, sendo os 26 são de elogios destacaram a qualidade do atendimento pelos funcionários. |                                              | Estatística                                                                                                                             |
| Ainda assim, todas as ocorrências são analisadas e tratadas                                                                                                                                  |                                              | Responsável pela Análise de Dados                                                                                                       |
| conforme os procedimentos internos estabelecidos, reforçando o compromisso da unidade com a transparência e a melhoria contínua dos serviços.                                                |                                              | Coordenação Médica da UPA                                                                                                               |
| Ações de Melhoria                                                                                                                                                                            |                                              | Referencial Comparativo                                                                                                                 |
| Indicador dentro da meta.                                                                                                                                                                    |                                              | POSITIVA 2025                                                                                                                           |
| Versão                                                                                                                                                                                       |                                              | DEZEMBRO / 2025                                                                                                                         |
| Última Atualização: 06/01/2026                                                                                                                                                               |                                              |                                                                                                                                         |

|                                                                | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|----------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| (Soma de manifestações resolvidas)                             | 2       | 8         | 11    | 13    | 11   | 9     | 4     | 5      | 12       | 8       | 8        | 26       |
| Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas) X 100 | 2       | 8         | 11    | 13    | 11   | 9     | 4     | 5      | 12       | 8       | 8        | 26       |

[illegible]

Raphael dos Santos  
Coordenador Geral

  
Edson Ribeiro  
Coordenador Administrativo

Ana de Jesus da Costa  
Ana Assis  
Coordenadora Enfermagem