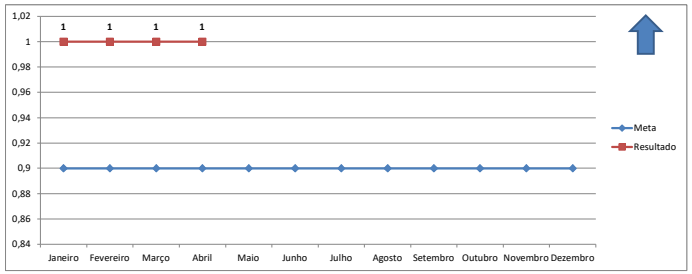
| UPA 24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO | **Indicador UPA Nova Iguaçu** | **Aprovado por: Qualidade Positiva** |
|---|---|---|
| | | **Emitido por: UPA Austin** |
| **Informação Documentada** | **Título:** Registro da Ficha de Indicador | |

| **Nome da Unidade** | UPA Austin Dr. Moacyr Almeida de Carvalho | **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 |

**Apresentação**




| **Periodicidade de Avaliação** |
|---|
| Mensal |
| **Área Responsável** |
| Direção Técnica |
| **Responsável pela Coleta de Dados** |
| Estatística |
| **Responsável pela Analise de Dados** |
| Coordenação Enfermagem da UPA |
| **Referencial Comparativo** |
| POSITIVA 2026 |
| **Versão** |
| abr/2026 |
| **Última Atualização: 04/05/2026** |

**Justificativa**

Indicador dentro da meta.

**Análise Crítica**

Na UPA Austin Dr. Moacyr Almeida de Carvalho no mês de abril 2026, não foram registradas ouvidorias.

**Ação de Melhoria**

Nenhuma melhoria para o momento.

| 2025 | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (Soma de manifestações resolvidas | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | |
| Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas) X 100 | 0 | 0 | 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% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | |

Dr. Raphael Sousa Médico CRM:52.0120281-2

Coordenador Médico: _____

Carlos Eduardo da S. Borges UPA 24 h Dr. Moacyr de A Carvalho Policlínica de Austin Diretor Geral Mat: 60/727.042-4

Coordenador Administrativo: _____

Fábio da Silva Araujo COREN-RJ 253.247-ENF

Coordenador Enfermagem: _____