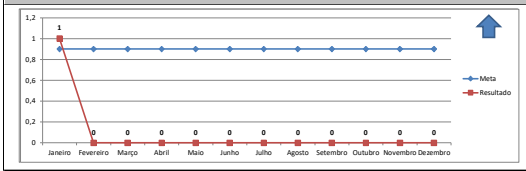
UPA 24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	**Indicador UPA Nova Iguaçu**	**Aprovado por: Qualidade POSITIVA**
		Emitido por: UPA Comendador Soares

Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	UPA Comendador Soares	**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 Médica da UPA
Referencial Comparativo
POSITIVA 2026
Versão
JANEIRO / 2026
Última Atualização: 02/02/2026

Justificativa

Indicador dentro da meta.

Análise Crítica

Durante o mês de janeiro, a UPA Comendador Soares registrou um total de 32 manifestações na ouvidoria, sendo os 28 são de elogios destacaram a qualidade do atendimento pelos funcionários. Ainda assim, todas as ocorrências são analisadas e tratadas conforme os procedimentos internos estabelecidos, reforçando o compromisso da unidade com a transparência e a melhoria contínua dos serviços.

Ação de Melhoria

Indicador dentro da meta.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
(Soma de manifestações resolvidas)	32											
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas) X 100	32											

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

Raphael dos Santos
Coordenador Geral

Edson Ribeiro
Coordenador Administrativo

Ana Assis
Coordenadora Enfermagem

Raphael dos Santos
Coordenador Geral

Edson Ribeiro
Coordenador Administrativo

Ana Assis
Coordenadora Enfermagem