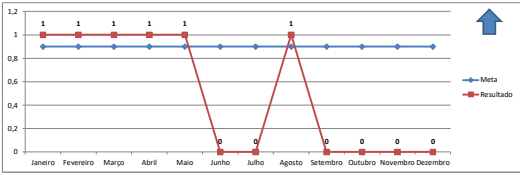


		Indicador UPA Nova Iguaçu	Aprovado por: Qualidade POSITIVA
			Emitido por: UPA Vila de Cava
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	UPA 24H DR GISELE PALHARES GOUVEA Vila de Cava	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
≥ 90%	Resolubilidade 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 Análise de Dados	
		Coordenação de Enfermagem da UPA	
		Referencial Comparativo	
		POSITIVA 2026	
		Versão	
		ABRIL/2026	
		Última Atualização: 05/05/2026 ÀS 11:19h	
Justificativa			
Indicador dentro da meta.			
Análise Crítica			
No mês de abril de 2026, na UPA 24H Dr. Gisele Palhares Gouveia, localizada na Vila de Cava, recebemos um total de 13 manifestações registradas pela ouvidoria. Dessas manifestações, 06 foram elogios e 0 sugestões, 7 reclamações, e não houve registro de denúncias. É importante destacar que todas as reclamações foram prontamente tratadas.			
Ação de Melhoria			
UPA de vila de cava, mantém contínuo controle sobre sua equipe assistencial, buscando o melhor atendimento e acolhimento para população , sendo realizado treinamentos mensalmente.			

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
(Soma de manifestações resolvidas	4	1	6	7								
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas) X 100	4	1	6	7								

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%	100%	###	###	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

05/05/2026

05/05/2026

Dr. Gisele Palhares Gouveia

Coordenadora de Enfermagem

DIREÇÃO GERAL

05/05/2026

05/05/2026

Dr. Gisele Palhares Gouveia

Coordenadora de Enfermagem

DIREÇÃO MÉDICA

05/05/2026

05/05/2026

Dr. Gisele Palhares Gouveia

Coordenadora de Enfermagem

COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

05/05/2026

05/05/2026

Dr. Gisele Palhares Gouveia

Coordenadora de Enfermagem

COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM