



Centralidade no Paciente

Indicador: Responder a Ouvidoria em tempo hábil.

Forma de cálculo do indicador: Nº de reclamações no período / Nº de respostas no período x 100.

Ano 2021	jan/21		fev/21		mar/21		abr/21		maio/21		jun/21		jul/21		ago/21		set/21		out/21		nov/21		dez/21	
	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado
UBSFs - Leste	19/21	90%	12/17	71%	19/22	86%	16/22	73%	6/9	67%	30/33	91%	14/19	74%	15/15	100%	36/42	86%	28/39	72%	24/31	77%	18/34	53%
UBSFs - Oeste	29/36	81%	23/25	92%	25/37	68%	30/22	136%	26/33	79%	31/36	86%	27/37	73%	36/40	90%	75/78	96%	41/48	85%	42/44	95%	35/44	80%
UBSFs - Central/Norte	16/17	94%	14/16	88%	16/18	89%	10/11	91%	11/15	73%	19/22	86%	11/12	92%	12/13	92%	36/38	95%	14/18	78%	22/27	81%	16/24	67%
UBS Brasil	9/9	100%	4/7	57%	13/14	93%	8/12	67%	9/10	90%	5/6	83%	4/5	80%	2/7	29%	10/10	100%	4/5	80%	9/9	100%	9/9	100%
UBS Custódio Pereira	7/7	100%	9/9	100%	2/3	67%	3/3	100%	9/9	100%	6/6	100%	8/12	67%	4/5	80%	10/11	91%	4/4	100%	8/8	100%	7/8	88%
UBS Dona Zulmira	5/5	100%	3/4	75%	1/1	100%	1/1	100%	1/3	33%	7/7	100%	0/0	#DIV/0!	5/5	100%	4/4	100%	3/5	60%	5/5	100%	4/4	100%
UBS Guarani	2/3	67%	1/1	100%	3/3	100%	3/3	100%	0/0	#DIV/0!	7/7	100%	1/1	100%	0/0	#DIV/0!	1/1	100%	2/2	100%	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!
UBS N. S. das Graças	7/7	100%	1/2	50%	4/6	67%	2/3	67%	2/4	50%	5/5	100%	4/4	100%	3/3	100%	3/3	100%	2/2	100%	1/1	100%	3/3	100%
UBS Santa Rosa	2/5	40%	12/12	100%	0/5	0%	1/2	50%	5/6	83%	2/4	50%	2/4	50%	3/5	60%	6/8	75%	6/10	60%	6/6	100%	4/4	100%
UBS Tocantins	3/3	100%	3/3	100%	3/3	100%	2/4	50%	4/4	100%	4/4	100%	4/4	100%	5/5	100%	7/7	100%	4/5	80%	2/2	100%	2/3	67%
UBS/EAB Luizote	2/3	67%	7/9	78%	3/9	33%	1/1	100%	6/6	100%	5/6	83%	6/6	100%	7/9	78%	10/13	77%	5/7	71%	9/11	82%	5/5	100%
UBS/EAB Martins	4/5	80%	4/9	44%	6/6	60%	3/4	75%	11/12	92%	8/9	89%	11/11	100%	6/7	86%	9/10	90%	12/13	92%	16/16	100%	16/16	100%
UBS/EAB Planalto	11/16	69%	19/19	100%	9/9	100%	11/13	85%	13/16	81%	8/10	80%	8/12	67%	7/9	78%	18/19	95%	8/9	89%	6/8	75%	5/8	63%
UBS/EAB Roosevelt	6/6	100%	14/15	93%	11/11	100%	7/7	100%	9/10	90%	8/13	62%	6/6	100%	5/8	63%	8/9	89%	8/8	100%	8/8	100%	11/12	92%
UBS/EAB Tiberly	18/19	95%	5/14	36%	12/14	93%	12/12	100%	12/14	86%	7/13	54%	5/6	83%	5/7	71%	11/12	92%	7/10	70%	5/9	56%	4/7	57%
UAI Luizote	10/10	100%	11/12	92%	19/25	76%	1/1	100%	5/5	100%	4/4	100%	7/8	88%	6/7	86%	5/6	83%	2/3	67%	4/4	100%	5/5	100%
UAI Martins	17/18	94%	10/12	83%	5/9	56%	3/5	60%	0/1	0%	2/2	100%	6/6	100%	4/7	57%	38/39	97%	9/11	82%	12/12	100%	12/15	80%
UAI Morumbi	2/3	67%	7/8	88%	2/2	50%	4/5	80%	0/2	0%	3/3	100%	2/2	100%	3/3	100%	11/14	79%	3/4	75%	7/9	78%	0/4	0%
UAI Planalto	18/18	100%	9/10	90%	5/6	83%	2/2	100%	3/4	75%	8/8	100%	6/6	100%	3/4	75%	14/15	93%	7/9	78%	11/11	100%	15/16	94%
UAI Roosevelt	8/8	100%	12/12	100%	7/8	88%	0/2	0%	6/7	86%	2/3	67%	5/5	100%	7/10	70%	15/16	94%	9/13	69%	10/10	100%	12/15	80%
UAI Tiberly	7/10	70%	5/10	50%	10/14	71%	3/3	100%	3/4	75%	7/8	88%	6/9	67%	5/6	83%	12/16	75%	2/2	100%	2/2	100%	5/7	71%
CAPS AD	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	5/5	100%	4/4	100%	1/1	100%	0/0	#DIV/0!
CAPS Infantil	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	4/4	100%	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	1/1	100%	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	1/1	100%
CAPS Leste	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/3	0%	2/2	100%	1/2	50%	0/0	#DIV/0!
CAPS Norte	0/1	0%	0/0	#DIV/0!	0/2	0%	1/1	100%	0/0	#DIV/0!	4/5	80%	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	2/2	100%	1/1	100%	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!
CAPS Oeste	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	0/0	#DIV/0!	17/23	74%	4/6	67%	8/8	100%	2/2	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria da SMS

O Contrato de Gestão 455/2019, firmado entre SPDM e PMU/SMS, prevê que a Contratada deverá atender às solicitações da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, por meio do sistema informatizado Ouvidor360. Dessa forma, os dados são recebidos direto pela SMS e enviados à SPDM para retorno dentro do prazo estabelecido pelo Ministério da Saúde.