



Unidades de Atendimento Integrado UAI do Município de Uberlândia - CNPJ 61.699.567/0086-81

Indicador: Responder a Ouvidoria em tempo hábil.

Forma de cálculo do Indicador: Número de respostas/ Número de reclamações no período X 100

Considerações:

- 1) Metas do Contrato de Gestão nº 455/2019 de janeiro/2022 inseridas até a vigência do 12º termo aditivo;
- 2) Metas do Contrato de Gestão nº 455/2019 alteradas a partir de fevereiro/2022, em conformidade com o 13º termo aditivo ao contrato, permanecendo apenas o Centro Especializado em Reabilitação - CER, no item Centralidade no Paciente;
- 3) Contrato de Gestão nº 455/2019 desmembrado a partir de abril de 2022 em 03 (três) Contratos de Gestão, em conformidade com a Chamada Pública nº 014/2020 e da Chamada Pública nº 777/2020, contemplando separadamente os setores de serviços de saúde, conforme demonstrado abaixo:
 - Contrato de Gestão nº 177/2022 - Setor Central-Norte;
 - Contrato de Gestão nº 178/2022 - Setor Oeste;
 - Contrato de Gestão nº 455/2019 – Setor Leste + Setor Apoio + SIATE.

Ano 2022	jan/22	
	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado
UBSFs - Leste	22	79%
	28	
UBSFs - Oeste	36	88%
	41	
UBSFs - Central/Norte	18	95%
	19	
UBS Brasil	4	80%
	5	
UBS Custódio Pereira	4	80%
	5	
UBS Dona Zulmira	1	100%
	1	
UBS Guarani	0	0%
	0	
UBS N. S. das Graças	4	100%
	4	
UBS Santa Rosa	3	75%
	4	
UBS Tocantins	5	100%
	5	
UBS/EAB Luizote	9	100%
	9	
UBS/EAB Martins	11	65%
	17	
UBS/EAB Planalto	11	79%
	14	
UBS/EAB Roosevelt	11	100%
	11	
UBS/EAB Tibery	10	59%
	17	
UAI Luizote	24	96%
	25	
UAI Martins	5	63%
	8	
UAI Morumbi	2	40%
	5	
UAI Planalto	21	95%
	22	
UAI Roosevelt	10	48%
	21	
UAI Tibery	12	92%
	13	
CAPS AD	0	#DIV/0!
	0	
CAPS Infantil	1	100%
	1	
CAPS Leste	2	100%
	2	
CAPS Norte	0	0%
	0	
CAPS Oeste	0	0%
	1	

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 OuvidorSUS.

Dessa forma, os dados são recebidos diretamente pela SMS e enviados à SPDM para retorno dentro do prazo estabelecido pelo Ministério da Saúde.



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Centralidade no Paciente

Unidades de Atendimento Integrado UAI do Município de Uberlândia - CNPJ 61.699.567/0086-81
Metas de acordo com o Contratos de Gestão nº 455/2019, e seus respectivos aditivos

Indicador: Responder a Ouvidoria em tempo hábil.

Forma de cálculo do Indicador: Número de respostas/ Número de reclamações no período X 100

Centro Especializado em Reabilitação - CER

Ano 2022	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado	Ano 2022	Nº de respostas no período / Nº de reclamações no período x 100	Resultado
Fevereiro			Agosto		
CER	2	100%	CER	2	100%
	2			2	
Março			Setembro		
CER	0	100%	CER	1	100%
	0			1	
Abril			Outubro		
CER	0	100%	CER	4	100%
	0			4	
Maio			Novembro		
CER	6	75%	CER	2	100%
	8			2	
Junho			Dezembro		
CER	1	100%	CER	1	100%
	1			1	
Julho					
CER	1	100%			
	1				

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 OuvidorSUS.

Dessa forma, os dados são recebidos diretamente pela SMS e enviados à SPDM para retorno dentro do prazo estabelecido pelo Ministério da Saúde.