



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Centralidade no Paciente

Unidade de Atendimento Integrado - Central Norte - CNPJ 61.699.567/0123-60

Indicador: Responder a Ouvidoria em tempo hábil.

Forma de cálculo do Indicador: Número de respostas dentro do prazo/ Número de ouvidorias no período X 100

Unidade	Janeiro/2024			Fevereiro/2024			Março/2024			Abril/2024			Maio/2024			Junho/2024		
	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado
Ambulatório de Oftalmologia	1	0	0%	0	0	100%	1	1	100%	1	1	100%	0	0	100%	2	2	100%
Ambulatório Herbert De Souza - IST	0	0	100%	3	3	100%	0	0	100%	3	3	100%	5	5	100%	3	3	100%
CAPS Infantil	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	2	2	100%
CAPS Leste	8	2	25%	1	1	100%	3	3	100%	4	4	100%	6	6	100%	0	0	100%
CAPS Norte	1	1	100%	1	1	100%	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%
CAPS Oeste	2	0	0%	3	3	100%	3	3	100%	4	4	100%	4	4	100%	7	7	100%
Centro de Convivência e Cultura	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%			100%	0	0	100%	1	1	100%
Centro de Especialidades Odontológicas	1	0	0%	0	0	100%	0	0	100%	2	1	50%	1	1	100%	0	0	100%
Centro de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
UAI Martins	14	6	43%	20	19	95%	14	14	100%	24	23	96%	18	17	94%	23	23	100%
UAI Roosevelt	16	6	38%	25	25	100%	22	22	100%	38	38	100%	30	30	100%	20	20	100%
UBS Brasil	16	4	25%	10	10	100%	13	12	92%	11	11	100%	14	14	100%	16	16	100%
UBS Martins	13	1	8%	14	14	100%	17	17	100%	20	20	100%	15	15	100%	19	19	100%
UBS Nossa Senhora das Graças	5	1	20%	6	6	100%	4	4	100%	6	6	100%	4	4	100%	5	5	100%
UBS Roosevelt	6	1	17%	14	14	100%	25	25	100%	22	22	100%	20	20	100%	30	30	100%
UBS Santa Rosa	2	1	50%	10	9	90%	7	7	100%	11	11	100%	5	5	100%	5	5	100%
UBSF Bom Jesus	5	1	20%	2	2	100%	4	2	50%	6	6	100%	2	2	100%	7	7	100%
UBSF Cruzeiro dos Peixotos	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%	1	1	100%
UBSF Jardim Brasília I	9	1	11%	4	4	100%	4	1	25%	14	14	100%	7	7	100%	10	10	100%
UBSF Jardim Brasília II	6	4	67%	6	6	100%	3	3	100%	10	10	100%	5	5	100%	4	4	100%
UBSF Marta Helena	8	0	0%	6	6	100%	1	1	100%	4	4	100%	2	2	100%	6	6	100%
UBSF Martinesia	0	0	100%	0	0	100%	2	0	0%	1	1	100%	1	1	100%	0	0	100%
UBSF Novo Umuarama	2	0	0%	5	4	80%	7	6	86%	9	9	100%	9	9	100%	8	8	100%
UBSF São José	3	0	0%	3	2	67%	1	1	100%	1	1	100%	4	4	100%	1	1	100%
Unidade de Acolhimento Infantil	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Unidade de Apoio Sobradinho	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%

Unidade	Julho/2024			Agosto/2024			Setembro/2024			Outubro/2024			Novembro/2024			Dezembro/2024		
	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado
Ambulatório Herbert De Souza - IST	7	7	100%	4	4	100%	3	3	100%									
CAPS Infantil	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%									
CAPS Leste	5	5	100%	6	6	100%	1	1	100%									
CAPS Norte	0	0	100%	2	2	100%	1	1	100%									
CAPS Oeste	3	3	100%	0	0	100%	3	3	100%									
Centro de Convivência e Cultura	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%									
Centro de Especialidades Odontológicas	0	0	100%	5	5	100%	0	0	100%									
Centro de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%									
UAI Martins	12	12	100%	3	3	100%	20	19	95%									
UAI Roosevelt	22	22	100%	21	21	100%	25	25	100%									
UBS Brasil	12	12	100%	4	4	100%	10	10	100%									
UBS Martins	17	17	100%	13	13	100%	14	14	100%									
UBS Nossa Senhora das Graças	8	8	100%	6	6	100%	6	6	100%									
UBS Roosevelt	30	30	100%	15	15	100%	14	14	100%									
UBS Santa Rosa	6	6	100%	5	5	100%	10	9	90%									
UBSF Bom Jesus	4	4	100%	6	6	100%	2	2	100%									
UBSF Cruzeiro dos Peixotos	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%									
UBSF Jardim Brasília I	5	5	100%	3	3	100%	4	4	100%									
UBSF Jardim Brasília II	6	6	100%	8	8	100%	6	6	100%									
UBSF Marta Helena	4	3	75%	0	0	100%	6	6	100%									
UBSF Martinesia	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%									
UBSF Novo Umuarama	4	4	100%	4	4	100%	5	4	80%									
UBSF São José	2	2	100%	2	2	100%	3	2	67%									
Unidade de Acolhimento Infantil	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%									
Unidade de Apoio Sobradinho	0	0	100%	1	1	100%	1	1	100%									

Fonte: Relatório de Ouvidoria da SMS



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Centralidade no Paciente

Unidade de Atendimento Integrado – Setor Oeste - CNPJ 61.699.567/0128-75

Indicador: Responder a Ouvidoria em tempo hábil.

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

Unidade	Janeiro/2024			Fevereiro/2024			Março/2024			Abril/2024			Maio/2024			Junho/2024		
	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado
CAPS AD	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	5	5	100%	0	0	100%	3	3	100%
Programa Melhor em Casa	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%	0	0	100%
UAI Luizote	15	2	13%	22	19	86%	19	19	100%	22	21	95%	24	23	96%	19	19	100%
UAI Planalto	19	7	37%	28	23	82%	21	15	71%	34	33	97%	30	27	90%	22	22	100%
UBS Dona Zulmira	4	0	0%	7	7	100%	2	2	100%	6	6	100%	8	8	100%	9	9	100%
UBS Guarani	2	0	0%	4	4	100%	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100%	3	3	100%
UBS Luizote	8	2	25%	16	13	81%	11	8	73%	10	10	100%	15	14	93%	13	13	100%
UBS Planalto	30	12	40%	25	23	92%	23	15	65%	22	22	100%	22	19	86%	36	36	100%
UBS Tocantins	7	5	71%	11	1	9%	5	5	100%	9	8	89%	7	7	100%	7	7	100%
UBSF Canaa I	1	0	0%	3	3	100%	3	3	100%	4	4	100%	5	5	100%	0	0	100%
UBSF Canaa II	2	1	50%	12	12	100%	5	4	80%	9	9	100%	7	7	100%	8	8	100%
UBSF Jardim Celia I	5	0	0%	6	6	100%	3	3	100%	7	7	100%	1	1	100%	1	1	100%
UBSF Jardim das Palmeiras I	2	0	0%	6	5	83%	2	2	100%	5	5	100%	6	6	100%	4	4	100%
UBSF Jardim das Palmeiras II	6	3	50%	7	5	71%	3	3	100%	6	6	100%	3	3	100%	6	6	100%
UBSF Jardim das Palmeiras III	5	0	0%	4	4	100%	1	0	0%	2	2	100%	2	2	100%	2	2	100%
UBSF Jardim Europa I	1	1	100%	2	2	100%	2	2	100%	3	3	100%	2	2	100%	1	1	100%
UBSF Luizote de Freitas	1	1	100%	5	5	100%	5	5	100%	7	7	100%	4	4	100%	9	9	100%
UBSF Mansour	7	0	0%	7	4	57%	3	3	100%	5	5	100%	3	3	100%	1	1	100%
UBSF Miraporanga	1	0	0%	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%	0	0	100%	2	2	100%
UBSF Monte Hebron	6	0	0%	7	7	100%	7	7	100%	5	5	100%	8	8	100%	6	6	100%
UBSF Morada Nova	7	1	14%	4	2	50%	3	3	100%	5	3	60%	6	6	100%	7	7	100%
UBSF Pequis	5	0	0%	16	16	100%	6	6	100%	11	11	100%	13	13	100%	17	17	100%
UBSF Taiaman I	1	0	0%	2	2	100%	1	0	0%	7	5	71%	4	3	75%	5	5	100%
UBSF Taiaman II	2	1	50%	4	2	50%	4	4	100%	2	2	100%	2	2	100%	3	3	100%
UBSF Tangará e Rio das Pedras	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%

Unidade	Julho/2024			Agosto/2024			Setembro/2024			Outubro/2024			Novembro/2024			Dezembro/2024		
	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado	Nº Ouvidorias	Nº Respostas	% Resultado
CAPS AD	1	1	100%	0	0	100%	1	1	100%									
Programa Melhor em Casa	3	3	100%	2	2	100%	0	0	100%									
UAI Luizote	21	15	71%	15	15	100%	22	19	86%									
UAI Planalto	23	21	91%	20	17	85%	28	23	82%									
UBS Dona Zulmira	3	3	100%	7	7	100%	7	7	100%									
UBS Guarani	3	3	100%	6	6	100%	4	4	100%									
UBS Luizote	10	10	100%	13	13	100%	16	13	81%									
UBS Planalto	31	31	100%	21	20	95%	25	23	92%									
UBS Tocantins	11	7	64%	8	7	88%	11	1	9%									
UBSF Canaa I	3	3	100%	2	2	100%	3	3	100%									
UBSF Canaa II	7	7	100%	6	6	100%	12	12	100%									
UBSF Jardim Celia I	11	11	100%	3	3	100%	6	6	100%									
UBSF Jardim das Palmeiras I	4	4	100%	2	2	100%	6	5	83%									
UBSF Jardim das Palmeiras II	4	4	100%	2	2	100%	7	5	71%									
UBSF Jardim das Palmeiras III	2	2	100%	6	6	100%	4	4	100%									
UBSF Jardim Europa I	3	3	100%	1	1	100%	2	2	100%									
UBSF Luizote de Freitas	5	5	100%	1	1	100%	5	5	100%									
UBSF Mansour	9	7	78%	7	7	100%	7	4	57%									
UBSF Miraporanga	3	3	100%	1	1	100%	0	0	100%									
UBSF Monte Hebron	6	6	100%	4	4	100%	7	7	100%									
UBSF Morada Nova	6	6	100%	5	5	100%	4	2	50%									
UBSF Pequis	10	10	100%	9	9	100%	16	16	100%									
UBSF Taiaman I	2	1	50%	2	2	100%	2	2	100%									
UBSF Taiaman II	5	5	100%	2	1	50%	4	2	50%									
UBSF Tangará e Rio das Pedras	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%									

Fonte: Relatório de Ouvidoria da SMS