



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Pesquisa de Satisfação

Unidades de Atendimento Integrado UAI do Município de Uberlândia - CNPJ 61.699.567/0123-60
Metas de acordo com o Contratos de Gestão nº 177/2022, e seus respectivos aditivos

Indicador: Índice de satisfação do usuário

Forma de cálculo do Indicador: Nº de promotores (ótimo) - Nº de detratores (ruim e regular) / Total de respondentes

Estabelecimento	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
Meta	UAIs - 44 a 48% UBS/UBSFs - 60 a 72% CAPSs - 78%											
UAI Martins	45,05%	34,92%	32,19%	39,31%	43,73%	46,96%	52,15%	54,24%	53,29%	54,06%	52,05%	44,44%
UAI Roosevelt	32,02%	32,61%	45,52%	36,99%	29,72%	50,12%	50,68%	48,38%	49,15%	43,61%	42,97%	42,61%
UBSFs - Central/Norte	60,71%	62,34%	63,64%	72,34%	69,42%	71,79%	75,47%	71,35%	62,31%	58,60%	55,61%	63,73%
UBS Brasil	77,32%	72,26%	68,13%	66,72%	65,57%	70,97%	77,65%	72,24%	71,88%	71,69%	65,05%	81,91%
UBS Martins	62,76%	59,66%	66,41%	65,15%	63,27%	63,87%	68,03%	73,87%	68,61%	66,67%	61,37%	69,34%
UBS Nossa Senhora das Graças	60,80%	63,08%	71,69%	68,91%	75,81%	77,97%	55,59%	73,93%	73,06%	53,73%	60,00%	56,52%
UBS Roosevelt	56,58%	55,67%	60,56%	62,00%	55,67%	59,38%	59,50%	49,16%	64,72%	50,12%	61,57%	55,79%
UBS Santa Rosa	67,94%	83,49%	68,62%	67,80%	75,73%	74,04%	65,95%	67,03%	64,68%	74,40%	62,93%	70,51%
CAPS Infantil	76,47%	13,33%	33,33%	86,96%	51,11%	37,50%	1,49%	41,67%	1,27%	48,15%	46,15%	83,87%
CAPS Leste	30,77%	33,33%	61,11%	27,78%	92,31%	-9,68%	28,57%	25,00%	83,33%	38,96%	74,29%	76,47%
CAPS Norte	70,00%	-5,88%	72,22%	84,62%	82,61%	81,25%	50,00%	54,76%	32,76%	26,79%	55,17%	61,90%
CAPS Oeste	48,57%	72,22%	74,29%	83,87%	70,97%	66,67%	59,52%	92,50%	65,57%	36,36%	78,26%	76,92%

Fonte: Relatório de Satisfação da SMS

*O Contrato de Gestão nº 177/2022, firmado entre SPDM e PMU/SMS, prevê que a Contratada deverá manter nas unidades gerenciadas o Serviço de Atendimento ao Cidadão, para análise do índice de satisfação.

Para tal análise, foi desenvolvido pela SMS o aplicativo "Saúde + Uberlândia", cujos dados são recebidos e tratados pela própria SMS.



SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Pesquisa de Satisfação

Unidades de Atendimento Integrado UAI do Município de Uberlândia - CNPJ 61.699.567/0128-75
Metas de acordo com o Contratos de Gestão nº 178/2022, e seus respectivos aditivos

Indicador: Índice de satisfação do usuário

Forma de cálculo do Indicador: Nº de promotores (ótimo) - Nº de detratores (ruim e regular) / Total de respondentes

Estabelecimento	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
Meta	UAIs - 44 a 48% UBS/UBSFs - 60 a 72% CAPSs - 78%											
UAI Luizote	32,69%	35,19%	33,76%	28,88%	21,76%	30,11%	37,63%	48,51%	59,05%	40,31%	33,04%	35,47%
UAI Planalto	38,91%	35,87%	31,75%	34,68%	19,96%	35,57%	40,29%	40,30%	51,05%	42,33%	41,52%	38,67%
UBSFs - Oeste	55,81%	56,27%	57,90%	58,69%	54,85%	57,98%	52,49%	56,01%	59,79%	50,77%	55,14%	57,45%
UBS Dona Zulmira	57,96%	58,66%	65,53%	58,59%	48,48%	65,49%	67,64%	66,06%	66,76%	63,28%	63,72%	49,80%
UBS Guarani	76,06%	73,46%	66,55%	74,52%	72,34%	74,77%	72,57%	39,49%	42,93%	62,67%	55,63%	72,79%
UBS Luizote	65,84%	62,50%	67,67%	61,21%	66,91%	64,15%	69,42%	67,12%	68,68%	66,15%	42,94%	64,44%
UBS Planalto	47,94%	47,33%	49,95%	49,32%	44,95%	57,33%	48,98%	48,41%	41,54%	52,81%	55,40%	48,83%
UBS Tocantins	58,45%	45,51%	48,56%	57,93%	56,89%	51,28%	55,73%	56,25%	47,17%	59,20%	54,18%	59,13%

Fonte: Relatório de Satisfação da SMS

*O Contrato de Gestão nº 178/2022, firmado entre SPDM e PMU/SMS, prevê que a Contratada deverá manter nas unidades gerenciadas o Serviço de Atendimento ao Cidadão, para análise do índice de satisfação.

Para tal análise, foi desenvolvido pela SMS o aplicativo "Saúde + Uberlândia", cujos dados são recebidos e tratados pela própria SMS.