



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/2025			Fevereiro/2025			Março/2025			Abril/2025			Maio/2025			Junho/2025		
	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	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ambulatório Herbert De Souza - IST	3	3	100%	3	3	100%	2	2	100%	6	6	100%	3	3	100%	3	3	100%
CAPS Infantil	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	1	0	0%	0	0	100%	1	1	100%
CAPS Leste	3	3	100%	2	2	100%	3	3	100%	0	0	100%	1	1	100%	4	4	100%
CAPS Norte	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	2	2	100%	1	0	0%
CAPS Oeste	0	0	100%	1	1	100%	4	4	100%	1	0	0%	7	1	14%	9	1	11%
Centro de Convivência e Cultura	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	1	1	100%	0	0	100%
Centro de Especialidades Odontológicas	1	1	100%	3	3	100%	1	1	100%	0	0	100%	2	2	100%	1	1	100%
Centro de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde	0	0	100%	0	0	100%	3	3	100%	2	2	100%	3	3	100%	4	1	25%
UAI Martins	20	18	90%	17	17	100%	11	11	100%	13	11	85%	12	12	100%	15	15	100%
UAI Roosevelt	16	16	100%	42	42	100%	26	26	100%	24	24	100%	32	31	97%	24	24	100%
UBS Brasil	14	14	100%	12	12	100%	11	11	100%	14	6	43%	7	7	100%	13	13	100%
UBS Martins	18	18	100%	18	17	94%	14	14	100%	16	16	100%	21	21	100%	14	14	100%
UBS Nossa Senhora das Graças	6	6	100%	5	5	100%	2	2	100%	1	1	100%	8	8	100%	2	2	100%
UBS Roosevelt	21	21	100%	14	14	100%	15	15	100%	15	14	93%	12	12	100%	18	15	83%
UBS Santa Rosa	5	4	80%	6	3	50%	6	6	100%	8	5	63%	8	4	50%	5	5	100%
UBSF Bom Jesus	4	4	100%	4	4	100%	5	5	100%	9	9	100%	3	3	100%	4	4	100%
UBSF Cruzeiro dos Peixotos	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	0	0%	1	1	100%	1	1	100%
UBSF Jardim Brasília I	10	10	100%	5	5	100%	5	5	100%	3	2	67%	6	5	83%	3	3	100%
UBSF Jardim Brasília II	5	5	100%	10	10	100%	2	2	100%	3	3	100%	4	3	75%	4	4	100%
UBSF Marta Helena	5	5	100%	13	10	77%	6	6	100%	10	9	90%	4	3	75%	12	12	100%
UBSF Martinesia	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%
UBSF Novo Umuarama	5	5	100%	9	9	100%	6	6	100%	11	11	100%	7	7	100%	6	6	100%
UBSF São José	2	2	100%	8	8	100%	4	4	100%	2	2	100%	2	2	100%	0	0	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%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	5	5	100%	0	0	100%

Unidade	Julho/2025			Agosto/2025			Setembro/2025			Outubro/2025			Novembro/2025			Dezembro/2025		
	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	4	3	75%	4	4	100%	0	0	100%	4	4	100%	2	2	100%	1	1	100%
CAPS Infantil	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	2	2	100%	0	0	100%
CAPS Leste	3	0	0%	1	1	100%	1	1	100%	2	2	100%	1	1	100%	5	5	100%
CAPS Norte	1	1	100%	2	2	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%
CAPS Oeste	14	13	93%	9	8	89%	6	6	100%	9	9	100%	13	1	8%	8	1	13%
Centro de Convivência e Cultura	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	3	3	100%	0	0	100%	1	1	100%
Centro de Especialidades Odontológicas	6	6	100%	0	0	100%	0	0	100%	3	2	67%	1	1	100%	1	1	100%
Centro de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde	3	3	100%	1	1	100%	3	0	0%	0	0	100%	0	0	100%	4	4	100%
UAI Martins	17	16	94%	12	12	100%	19	19	100%	11	11	100%	10	10	100%	9	8	89%
UAI Roosevelt	29	29	100%	17	15	88%	25	25	100%	16	16	100%	12	12	100%	13	13	100%
UBS Brasil	9	8	89%	9	9	100%	12	9	75%	12	12	100%	16	15	94%	12	8	67%
UBS Martins	14	14	100%	14	11	79%	20	18	90%	18	18	100%	12	12	100%	15	15	100%
UBS Nossa Senhora das Graças	5	5	100%	4	4	100%	2	2	100%	5	5	100%	4	4	100%	2	2	100%
UBS Roosevelt	18	18	100%	13	13	100%	20	17	85%	18	18	100%	16	16	100%	10	9	90%
UBS Santa Rosa	5	5	100%	2	1	50%	3	3	100%	7	7	100%	7	6	86%	12	2	17%
UBSF Bom Jesus	8	8	100%	3	3	100%	5	5	100%	6	6	100%	9	8	89%	3	3	100%
UBSF Cruzeiro dos Peixotos	0	0	100%	1	1	100%	2	2	100%	3	3	100%	0	0	100%	1	1	100%
UBSF Jardim Brasília I	3	3	100%	3	3	100%	5	5	100%	3	3	100%	3	3	100%	6	6	100%
UBSF Jardim Brasília II	3	3	100%	7	7	100%	6	6	100%	7	7	100%	6	6	100%	5	5	100%
UBSF Marta Helena	6	6	100%	12	10	83%	11	7	64%	3	1	33%	7	6	86%	3	3	100%
UBSF Martinesia	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	1	1	100%
UBSF Novo Umuarama	8	8	100%	9	9	100%	8	7	88%	5	5	100%	7	7	100%	1	1	100%
UBSF São José	2	2	100%	1	1	100%	1	1	100%	3	3	100%	1	1	100%	0	0	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%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	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/2025			Fevereiro/2025			Março/2025			Abril/2025			Maio/2025			Junho/2025		
	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%	5	3	60%	5	5	100%	1	1	100%	3	3	100%	13	13	100%
Programa Melhor em Casa	3	3	100%	0	0	100%	1	1	100%	3	2	67%	0	0	100%	2	2	100%
UAI Luizote	26	26	100%	28	28	100%	26	26	100%	21	21	100%	24	23	96%	28	26	93%
UAI Planalto	21	21	100%	26	16	62%	31	31	100%	40	40	100%	25	24	96%	21	19	90%
UBS Dona Zulmira	13	13	100%	10	10	100%	9	9	100%	8	8	100%	10	10	100%	3	3	100%
UBS Guarani	6	6	100%	4	4	100%	3	3	100%	8	8	100%	4	4	100%	4	4	100%
UBS Luizote	17	16	94%	18	18	100%	15	15	100%	16	13	81%	0	0	100%	10	7	70%
UBS Planalto	24	24	100%	24	24	100%	23	23	100%	18	18	100%	22	21	95%	27	26	96%
UBS Tocantins	8	8	100%	11	11	100%	6	6	100%	8	6	75%	9	8	89%	5	5	100%
UBSF Canaa I	3	3	100%	4	4	100%	3	3	100%	6	6	100%	2	2	100%	4	4	100%
UBSF Canaa II	3	3	100%	10	10	100%	6	6	100%	7	7	100%	4	4	100%	5	5	100%
UBSF Jardim Celia I	5	5	100%	5	5	100%	7	7	100%	7	7	100%	6	6	100%	6	6	100%
UBSF Jardim das Palmeiras I	3	2	67%	1	1	100%	2	2	100%	1	1	100%	5	5	100%	4	3	75%
UBSF Jardim das Palmeiras II	5	5	100%	10	10	100%	2	2	100%	9	8	89%	6	6	100%	3	3	100%
UBSF Jardim das Palmeiras III	2	2	100%	1	0	0%	3	3	100%	4	3	75%	4	2	50%	4	4	100%
UBSF Jardim Europa I	0	0	100%	3	3	100%	4	4	100%	2	2	100%	4	4	100%	1	1	100%
UBSF Luizote de Freitas	6	6	100%	8	8	100%	9	9	100%	12	12	100%	7	7	100%	4	4	100%
UBSF Mansour	3	3	100%	6	2	33%	3	3	100%	4	4	100%	3	2	67%	10	7	70%
UBSF Miraporanga	1	1	100%	1	1	100%	2	1	50%	4	4	100%	0	0	100%	16	16	100%
UBSF Monte Hebron	6	6	100%	5	5	100%	6	6	100%	9	9	100%	6	6	100%	4	4	100%
UBSF Morada Nova	7	7	100%	6	5	83%	7	7	100%	5	5	100%	6	6	100%	9	9	100%
UBSF Pequis	7	7	100%	4	4	100%	4	4	100%	7	7	100%	6	6	100%	11	11	100%
UBSF Taíaman I	4	4	100%	6	5	83%	4	4	100%	4	4	100%	2	2	100%	3	3	100%
UBSF Taíaman II	5	5	100%	6	5	83%	1	1	100%	4	3	75%	5	4	80%	2	2	100%
UBSF Tangará e Rio das Pedras	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	3	2	67%	0	0	100%

Unidade	Julho/2025			Agosto/2025			Setembro/2025			Outubro/2025			Novembro/2025			Dezembro/2025		
	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	12	12	100%	3	3	100%	0	0	100%	3	3	100%	2	2	100%	3	3	100%
Programa Melhor em Casa	1	1	100%	1	1	100%	3	3	100%	2	2	100%	0	0	100%	0	0	100%
UAI Luizote	21	21	100%	26	25	96%	26	25	96%	21	21	100%	18	17	94%	13	13	100%
UAI Planalto	18	18	100%	16	9	56%	25	25	100%	15	15	100%	22	20	91%	11	9	82%
UBS Dona Zulmira	2	2	100%	6	6	100%	8	8	100%	8	8	100%	9	9	100%	3	3	100%
UBS Guarani	7	7	100%	6	5	83%	5	5	100%	4	4	100%	6	6	100%	5	4	80%
UBS Luizote	10	10	100%	10	10	100%	19	15	79%	22	22	100%	13	13	100%	10	10	100%
UBS Planalto	21	21	100%	10	7	70%	28	27	96%	22	21	95%	23	23	100%	13	13	100%
UBS Tocantins	12	12	100%	4	4	100%	6	6	100%	16	16	100%	3	3	100%	6	6	100%
UBSF Canaa I	4	4	100%	6	6	100%	3	3	100%	0	0	100%	1	1	100%	4	3	75%
UBSF Canaa II	4	4	100%	5	5	100%	5	4	80%	7	7	100%	2	1	50%	8	7	88%
UBSF Jardim Celia I	6	6	100%	8	8	100%	5	5	100%	6	6	100%	2	2	100%	2	2	100%
UBSF Jardim das Palmeiras I	5	5	100%	2	2	100%	0	0	100%	3	3	100%	1	1	100%	1	1	100%
UBSF Jardim das Palmeiras II	6	6	100%	8	8	100%	4	4	100%	9	9	100%	11	11	100%	8	8	100%
UBSF Jardim das Palmeiras III	7	5	71%	8	7	88%	2	0	0%	10	10	100%	3	3	100%	7	7	100%
UBSF Jardim Europa I	4	4	100%	0	0	100%	3	3	100%	1	1	100%	2	2	100%	1	1	100%
UBSF Luizote de Freitas	10	10	100%	3	3	100%	8	8	100%	9	9	100%	3	3	100%	5	5	100%
UBSF Mansour	11	10	91%	9	8	89%	3	0	0%	5	4	80%	6	6	100%	8	6	75%
UBSF Miraporanga	0	0	100%	9	9	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%
UBSF Monte Hebron	7	7	100%	5	5	100%	9	9	100%	8	8	100%	6	6	100%	7	7	100%
UBSF Morada Nova	3	3	100%	3	3	100%	6	6	100%	7	5	71%	2	2	100%	5	5	100%
UBSF Pequis	6	6	100%	12	12	100%	16	16	100%	9	9	100%	13	13	100%	4	4	100%
UBSF Taíaman I	3	3	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	100%	4	4	100%	5	5	100%
UBSF Taíaman II	8	8	100%	1	0	0%	6	3	50%	2	1	50%	3	3	100%	1	1	100%
UBSF Tangará e Rio das Pedras	0	0	100%	0	0	100%	3	3	100%	0	0	100%	0	0	100%	2	2	100%

Fonte: Relatório de Ouvidoria da SMS