



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE

1º QUADRIMESTRE/2025

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Janeiro a Abril de 2025

Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP

Periodicidade: Quadrimestral

Prefeito: Anderson Farias Ferreira

Secretário: George Zenha

Ouvidora da Saúde: Helen Oliveira



Índice

➤ OUVIDORIA DA SAÚDE	03
➤ PROTOCOLOS 156 DA SEC. SAÚDE / TIPO DE PROTOCOLO.....	04
➤ PROTOCOLOS PENDENTES POR DIRETORIA.....	05
➤ AÇÕES.....	06
➤ PROTOCOLOS 156 ACOMPANHAMENTO MENSAL/2025.....	07
➤ TIPO DE DEMANDAS SEM GERAR PROTOCOLO 156	08
➤ SISTEMA OUVIDORIA RA/E-SJC.....	09
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.....	10
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR SUBDIVISÃO	11
➤ INDICE DE SATISFAÇÃO.....	12
➤ OUVIDORSUS	13



OUVIDORIA DA SAÚDE

Considerando o Decreto nº 11.535/2004 que regulamenta a Ouvidoria da Saúde no âmbito da Secretaria de Saúde e também a Portaria nº 002/GP/2025 a contar de 15 de janeiro de 2025 que nomeia a Sra. Helen Talita de Oliveira como ouvidora da saúde, temos os seguintes indicadores para acompanhamento.

Atendimentos/demandas presenciais (orientações, solicitações, requisições, etc...) na Secretaria da Saúde/Ouvidoria que podem (ou não) se desdobrar em abertura de processo administrativo ou protocolo no sistema 156.

A elaboração deste relatório contou com o acesso de alguns sistemas, relatórios internos informatizados ou manuais, bem como informações disponibilizadas no website e Portal da Transparência da Prefeitura de São José dos Campos.

A Prefeitura de São José dos Campos possui diversos canais disponíveis de comunicação com os munícipes:

- 1) Telefônico (156),
- 2) E-mail ;
- 3) Pela internet no site da Prefeitura (<http://central156sjc.ipplan.org.br/index2.asp>),
- 4) 156SJC App ;



156 SJC

Descrição: Permite que todo cidadão participe da gestão da cidade junto à Prefeitura, a partir da solicitação de serviços, fiscalização, denúncias, elogios, reclamações e sugestões.

Compatibilidade: Requer Android 4.1 ou posterior - Requer o iOS 9.0 ou posterior

Links: Android [e](#) iOS [e](#)

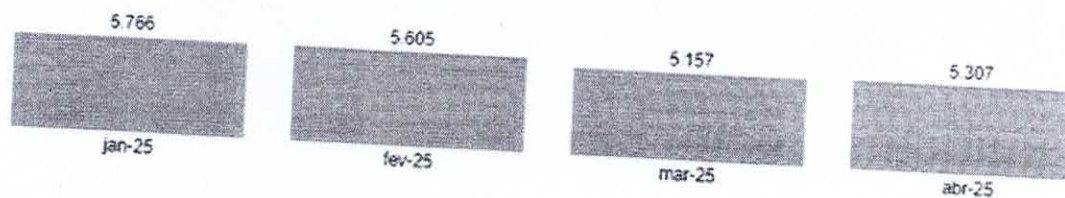
- 5) Atendimento presencial na Rua Óbidos 140 – Parque Industrial – sede da Secretaria da Saúde.
- 6) Orientações e informações através dos telefones(12) 3943.8001, 3212.1280, 3212.1343 e 3941.1569.

Fonte: <https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/aplicativos-para-celular/>



PROTOCOLOS 156 SECRETARIA DE SAÚDE 1º quadrimestre (TOTAL: 21.835)

LINHA DO TEMPO DE JANEIRO A ABRIL 2025



Tipos de protocolos:

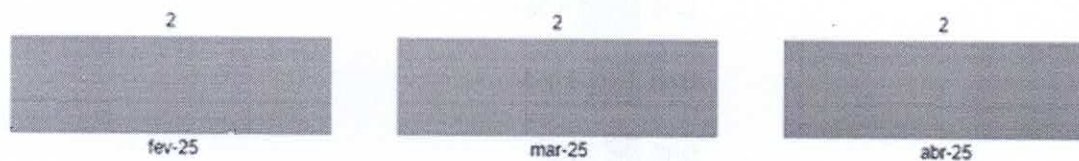
TIPOS DE PROTOCOLOS

Tipo Solicitação	Qtde	%
DENÚNCIA	70	0,32%
ELOGIO	952	4,36%
RECLAMAÇÃO	15.919	72,91%
SOLICITAÇÃO	4.856	22,24%
SUGESTÃO	38	0,17%



PROTOCOLOS PENDENTES 156 - 1º QUADRIMESTRE:

PROTOCOLOS PENDENTES 156



PROTOCOLOS PENDENTES POR DIRETORIA DE JANEIRO A ABRIL 2025



Diretoria

DHE 2

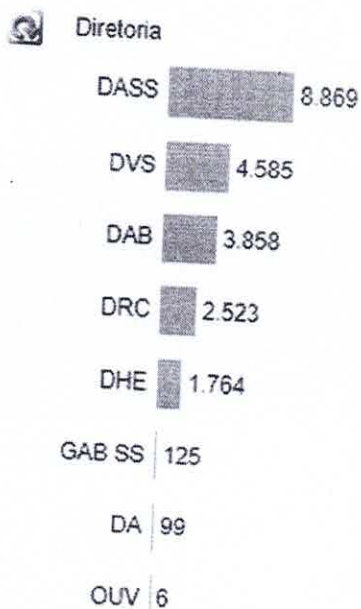
DAB 2

DA 1

DRC 1



PROTOCOLOS 156 CONCLUIDOS POR DIRETORIA DE JANEIRO A ABRIL/2025.



AÇÕES

- As segundas feiras, em reunião de diretoria é sinalizado o status dos protocolos e passada as pendências aos Diretores.
- Protocolo da Ouvidoria da Saúde de SJC.
- Reuniões frequentes com os representantes do 156 e Portal de Indicadores com apontamentos das demandas em atraso e alinhamento junto ao URBAN quando possível falha de sistema.



PROTOCOLO 156 – ACOMPANHAMENTO MENSAL 2025

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	380	-
DAPRIS	170	-
DHE	44	-
DVS	292	-
DRC	50	1
DA	4	-
GAB SS	10	-
OUV	-	-

jan/2025

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	307	7
DAPRIS	484	7
DHE	65	1
DVS	503	8
DRC	49	2
DA	9	-
GAB SS	21	4
OUV	-	-

fev/2025

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	408	7
DAPRIS	380	45
DHE	34	5
DVS	255	1
DRC	55	4
DA	6	-
GAB SS	33	10
OUV	1	-

mar/2025



	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	359	1
DAPRIS	401	64
DHE	51	1
DVS	360	2
DRC	65	-
DA	6	1
GAB SS	12	1
OUV	3	-

abr/2025

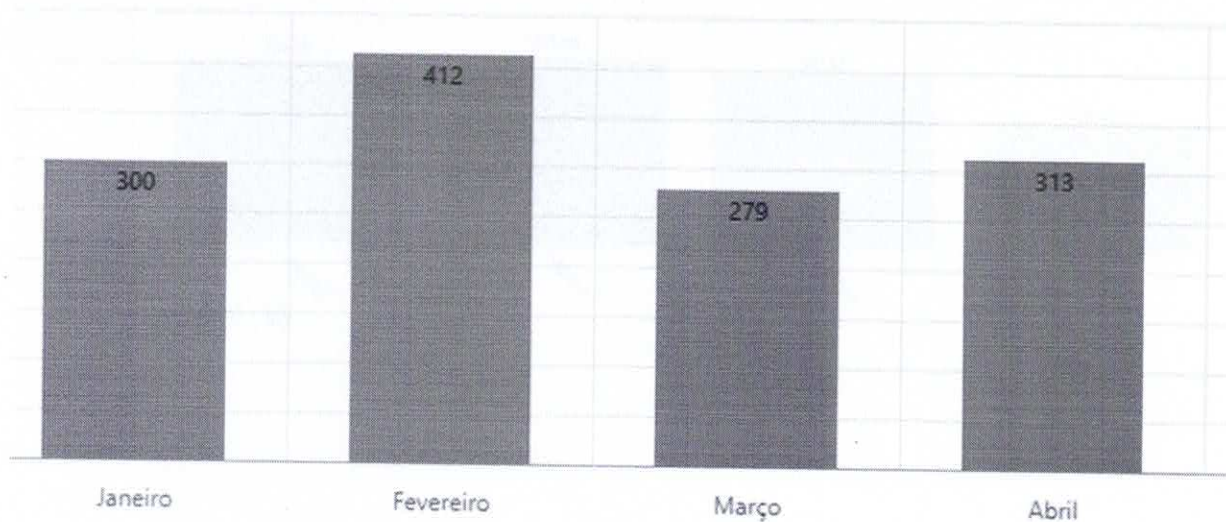
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA (Registros de atendimentos/RA) SEM GERAR PROTOCOLO 156

Os atendimentos presenciais, por telefone e por e-mail e ofícios que não demandam a abertura de protocolo no sistema 156, sejam eles, por algum impedimento legal (lei de proteção de dados - informações pessoais) ou é orientação para o atendimento da necessidade do paciente, sendo orientado dos fluxos e locais, ou casos urgentes com necessidades de retorno rápidos, como por exemplo, os casos encaminhados ao Previna.

Em março de 2023 os RA's deixaram de ser alimentado na planilha Excel e começou a ser usado o sistema Ouvidoria/e-SJC onde são registrados os atendimentos e acompanhados pela equipe da Ouvidoria. Através desses dados podemos nortear sugestões para o melhor atendimento ao munícipe, que são apresentadas nas reuniões semanais junto ao Gabinete da Secretária em conjunto com as Diretorias.



SISTEMA OUVIDORIA /E-SJC (RA) Total: 1.304 REGISTROS DE ATENDIMENTOS



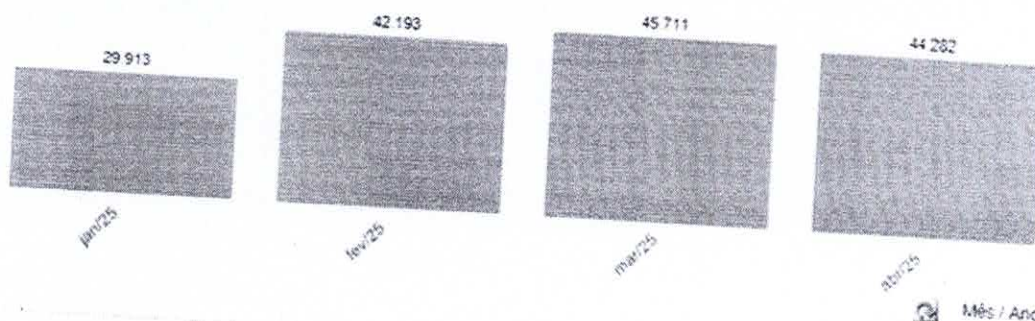
PEDIDO DE INFORMAÇÕES VIA 156.

Os pedidos de INFORMAÇÃO não geram protocolos de solicitação de serviço. Ao receber uma demanda por pedido de INFORMAÇÃO que consiga resolver com a base de conhecimento disponível, esta demanda não gera uma solicitação de serviço para a secretaria. Por isso é muito importante manter a Central 156 e a Ouvidoria da Saúde informada sobre as atividades realizadas pela secretaria. Em situações em que a dúvida do munícipe não pode ser sanada pelo atendente do sistema 156, é aberto uma SOLICITAÇÃO de serviço e encaminhado ao órgão responsável.



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES 1º QUADRIMESTRE 2025 (TOTAL: 162.099)

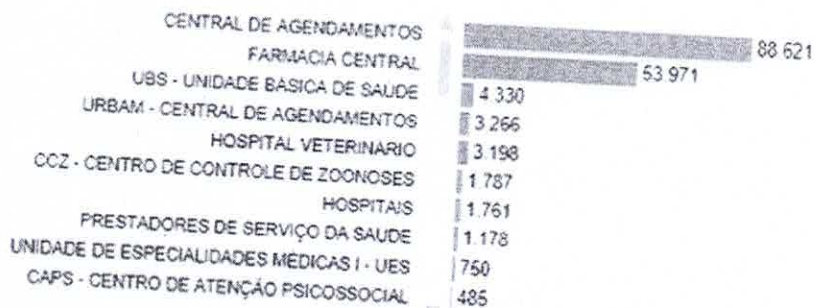
Pedidos de Informações por Mês



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES - POR SUBDIVISÃO

Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto





Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

APLICATIVOS	474
SS - SECRETARIA DA SAÚDE	262
AMBULATÓRIO DA MULHER	225
ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS	211
ANIMAIS	211
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	200
UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	181
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	150
UNIDADE DE REABILITAÇÃO	138
DRC - DEP. REGULAÇÃO E CONTROLE	112

Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

ALMOXARIFADO DA SAÚDE	104
SAMU 192 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA	98
PANDEMIA COVID 19	56
PROGRAMA PILOTO DE VACINAÇÃO POLIVALENTE	52
UPA - SAÚDE MENTAL FRANCISCA JULIA	50
CRMI - CENTRO DE REFERÊNCIA MOLESTIAS INFECCIOSAS	36
USF - UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	32
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA	21
CARTÃO SUS	21
ATENDIMENTO VIA WHATSAPP	19

Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

OUVIDORIA DA SAÚDE (APENAS A OUVIDORIA PODE USAR ESTE ASSU...	18
TELEATENDIMENTO MÉDICO	15
VACINAÇÃO MÚLTIPLA PARA CÃES	13
CTP - CENTRO DE TRATAMENTO E PREVENÇÃO EM TISIOLOGIA, DERM...	10
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR	10
BANCO DE LEITE	9
FAMME	9
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO A SAÚDE MENTAL	4
DPS - DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE SAÚDE	3
AMBULÂNCIA	2



Pedidos de Informações por Subdivisão



Assunto

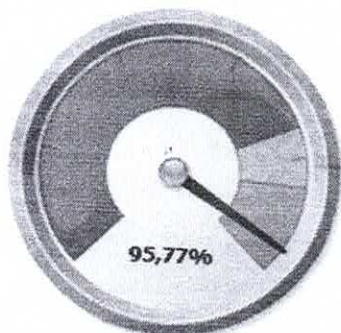
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR	10
BANCO DE LEITE	9
FAMME	9
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO A SAÚDE MENTAL	4
DPS - DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE SAÚDE	3
AMBULÂNCIA	2
CONSELHOS	2
COAS - CENTRO DE ATENÇÃO E APOIO AO SORO POSITIVO	2
ESCALA DE MÉDICOS	1
GACC - GRUPO DE ASSISTÊNCIA À CRIANÇA COM CÂNCER	1

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO – 1º QUADRIMESTRE 2025

Os índices de satisfação são indicadores capazes de mensurar qual sentimento quando o usuário usa o serviço público de Saúde. Os índices estão diretamente ligados à qualidade de atendimento de uma organização, e podem determinar o sucesso ou processo que podem ser aprimorados.

Índice de Satisfação

Ano: 2025



Pesquisa realizada em 2.995 protocolos

Atualização automática e diária

Quantidade por Resposta

Satisfação	Qtde	%
Satisfeito	2.152	71,85%
Não Informou	748	24,97%
Insatisfeito	95	3,17%
Total	2.995	100,00%

Proporção da Pesquisa

Respostas	Qtde	%
Sem resposta	18.527	86,08%
Satisfeito	2.152	10,00%
Não Informou	748	3,48%
Insatisfeito	95	0,44%
Total	21.522	100,00%

Atualização automática e diária



OUVIDOR SUS

O sistema eletrônico OuvidorSUS foi idealizado pelo Ministério da Saúde - MS por solicitação da Ouvidoria-geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS/SE/MS, de modo a proporcionar às ouvidorias do SUS uma importante ferramenta de apoio ao desenvolvimento de sua missão institucional.

Através do 136 ou site : <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do> onde o cidadão faz suas solicitações relacionadas a Saúde.

O acesso da Ouvidoria da Saúde de São José dos Campos no OuvidorSUS é somente para inserir respostas dos protocolos recebidos pelo sistema.

No momento o OUVIDORSUS está passando por melhorias para um novo sistema, estamos aguardando a DRS XVII nos comunicar do treinamento do novo OuvidorSUS.

Atenciosamente,

Helen Oliveira
Ouvidoria Secretaria de Saúde SJC