



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE

2º QUADRIMESTRE/2025

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Maio a Agosto 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 [↗](#) iOS [↗](#)

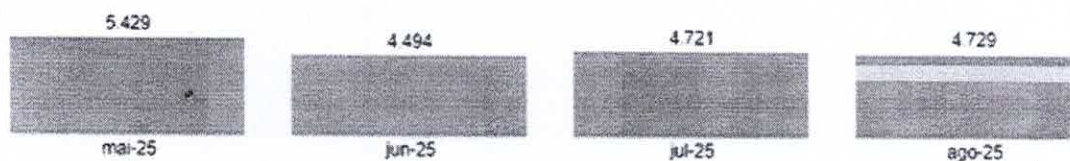
- 5) Atendimento presencial na Rua Óbidos 140 – Parque Industrial – sede da Secretaria da Saúde.
- 6) Orientações e informações através dos telefones(12) 3943.8001, 3212.1280, 3212.1343 e 3941.1569.

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



PROTOCOLOS 156 SECRETARIA DE SAÚDE 2º quadrimestre (TOTAL: 19.373)

LINHA DO TEMPO DE MAIO A AGOSTO 2025



Tipos de protocolos:

TIPOS DE PROTOCOLOS

Tipo Solicitação	Qtde	%
DENÚNCIA	31	0,16%
ELOGIO	1.070	5,52%
RECLAMAÇÃO	14.439	74,53%
SOLICITAÇÃO	3.813	19,68%
SUGESTÃO	20	0,10%

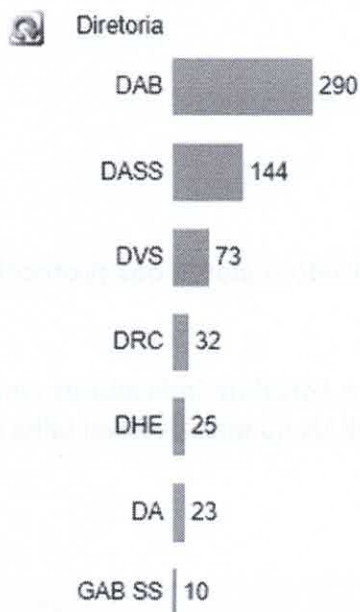


PROTOCOLOS PENDENTES 156 - 2º QUADRIMESTRE:

PROTOCOLOS PENDENTES 156



PROTOCOLOS PENDENTES POR DIRETORIA DE MAIO A AGOSTO 2025





PROTOCOLOS 156 CONCLUIDOS POR DIRETORIA DE MAIO A AGOSTO/2025.



Diretoria

DASS	7.618
DVS	3.061
DAB	2.960
DRC	2.293
DHE	1.742
DA	113
GAB SS	93
OUV	3

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

PENDÊNCIAS

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	313	2
DAPRIS	617	171
DHE	95	4
DVS	228	3
DRC	64	1
DA	13	1
GAB SS	19	1
OUV	3	1

maio/2025

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	380	4
DAPRIS	254	88
DHE	49	2
DVS	305	6
DRC	49	5
DA	23	2
GAB SS	6	1
OUV	1	2

jun/2025

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	633	-
DAPRIS	331	3
DHE	44	2
DVS	187	8
DRC	33	-
DA	3	1
GAB SS	18	8
OUV	-	1

jul/2025



	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
DASS	407	-
DAPRIS	350	29
DHE	37	3
DVS	155	12
DRC	159	-
DA	12	-
GAB SS	16	-
OUV	-	1

ago/2025

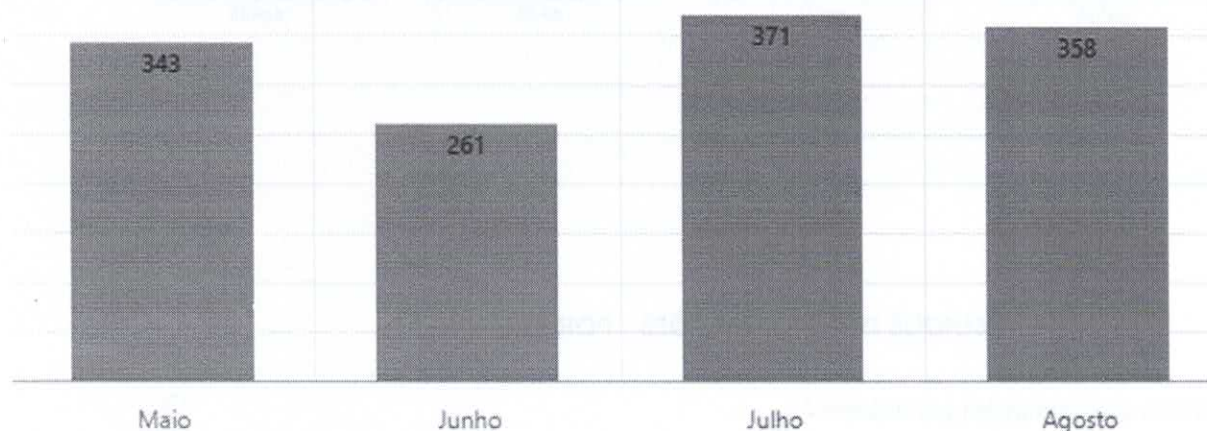
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA (Registros de atendimentos/RA) SEM GERAR PROTOCOLO 156

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: 1.303 REGISTROS DE ATENDIMENTOS



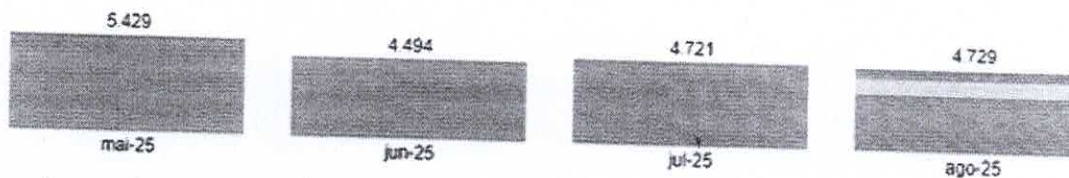
PEDIDO DE INFORMAÇÕES VIA 156.

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 2º QUADRIMESTRE 2025 (TOTAL: 19,373)

LINHA DO TEMPO DE MAIO A AGOSTO 2025



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES - POR SUBDIVISÃO

Pedidos de Informações por Subdivisão



Assunto

CENTRAL DE AGENDAMENTOS	88.621
FARMACIA CENTRAL	53.971
UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4.330
URBAM - CENTRAL DE AGENDAMENTOS	3.266
HOSPITAL VETERINÁRIO	3.198
CCZ - CENTRO DE CONTROLE DE ZOONÓSES	1.787
HOSPITAIS	1.764
PRESTADORES DE SERVIÇO DA SAÚDE	1.178
UNIDADE DE ESPECIALIDADES MÉDICAS I - UES	750
CAPS - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	485



Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

APLICATIVOS	474
SS - SECRETARIA DA SAUDE	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 MOVEL DE URGÊNCIA	98
PANDEMIA COVID 19	56
PROGRAMA PILOTO DE VACINAÇÃO POLIVALENTE	52
UPA - SAÚDE MENTAL FRANCISCA JULIA	50
CRMI - CENTRO DE REFERÊNCIA MOLÉSTIAS 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 MULTIPLA 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 À SAÚDE MENTAL	4
DPS - DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE SAÚDE	3
AMBULÂNCIA	2



Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

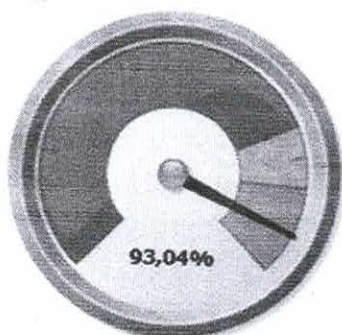
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR	10
BANCO DE LEITE	9
FAMME	9
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO À SAÚDE MENTAL	4
DPS - DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE SAÚDE	3
AMBULÂNCIA	2
CONSELHOS	2
COAS - CENTRO DE ATENÇÃO E APOIO AO SORO POSITIVO	2
ESCALA DE MÉDICOS	1
GACC - GRUPO DE ASSISTÊNCIA À CRIANÇA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

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO – 2º 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 2.342 protocolos

Atualização automática e diária

Quantidade por Resposta

Satisfação	Qtde	%
Satisfeito	1.376	58,75%
Não Informou	863	36,85%
Insatisfeito	103	4,40%
Total	2.342	100,00%

Proporção da Pesquisa

Respostas	Qtde	%
Sem resposta	16.600	87,64%
Satisfeito	1.376	7,26%
Não Informou	863	4,56%
Insatisfeito	103	0,54%
Total	18.942	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