



PREFEITURA  
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

# **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE**

## **1º QUADRIMESTRE/2026**

**Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Janeiro à Abril de 2026**

**Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP**

**Periodicidade: Quadrimestral**

**Prefeito: Sr. Anderson Farias Ferreira**

**Secretária: George Lucas Zenha**

**Ouidora da Saúde: Rosangela Ap. Machado Rosa**



## Índice

➤ OUVIDORIA DA SAÚDE .....	03
➤ SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 SS / TIPO DE PROTOCOLO.....	04
➤ SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 SS / TIPO DE PROTOCOLO.....	05
➤ PROTOCOLOS POR DIRETORIA.....	06
➤ PROTOCOLOS 156 ACOMPANHAMENTO MENTAL/2025.....	07
➤ TIPO DE DEMANDAS SEM GERAR PROTOCOLO 156 .....	08
➤ SISTEMA OUVIDORIA/E-SJC.....	09
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.....	08
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR SUBDIVISÃO .....	10
➤ OUVIDORIA SUS .....	11



## 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 03/GP-DFAT/2026 a contar de 09 de fevereiro de 2026 que nomeia a Sra. Rosangela Aparecida Machado Rosa 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) 156 SJC 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

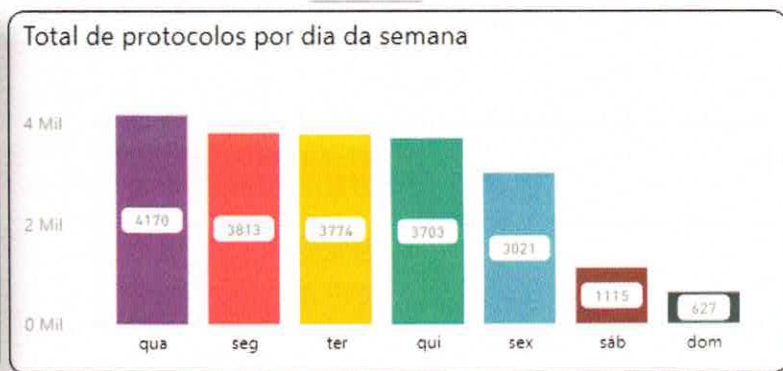
**Links:** [Android](#) e [IOS](#)

- 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/>



### SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 – SECRETARIA DA SAÚDE 1º QUADRIMESTRE (TOTAL 20.223)



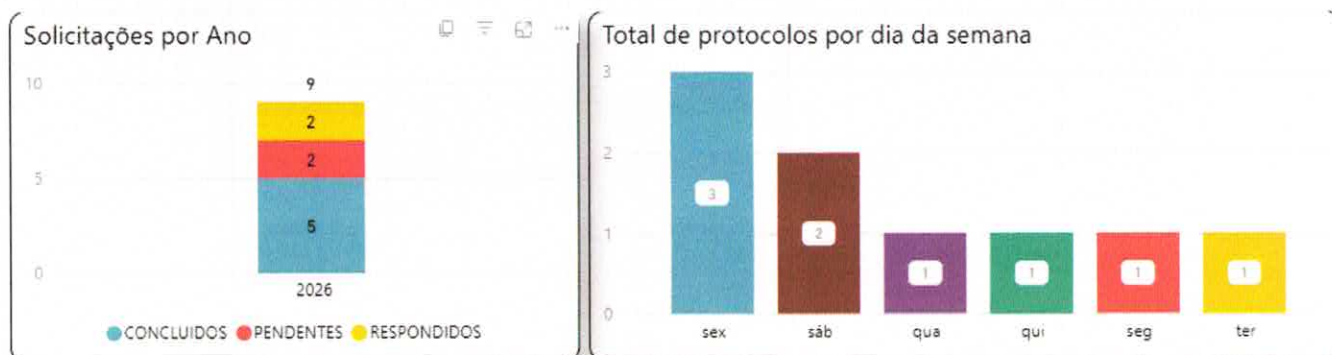
### TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipos de Protocolo

Tipo Solicitação	Qtde	%
DENUNCIA	83	0,43%
ELOGIO	748	3,64%
RECLAMACAO	13902	67,75%
SOLICITACAO	5469	28,08%
SUGESTAO	21	0,10%
<b>Total</b>	<b>20223</b>	<b>100,00%</b>



### SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 – OUVIDORIA 1º QUADRIMESTRE (TOTAL: 9)

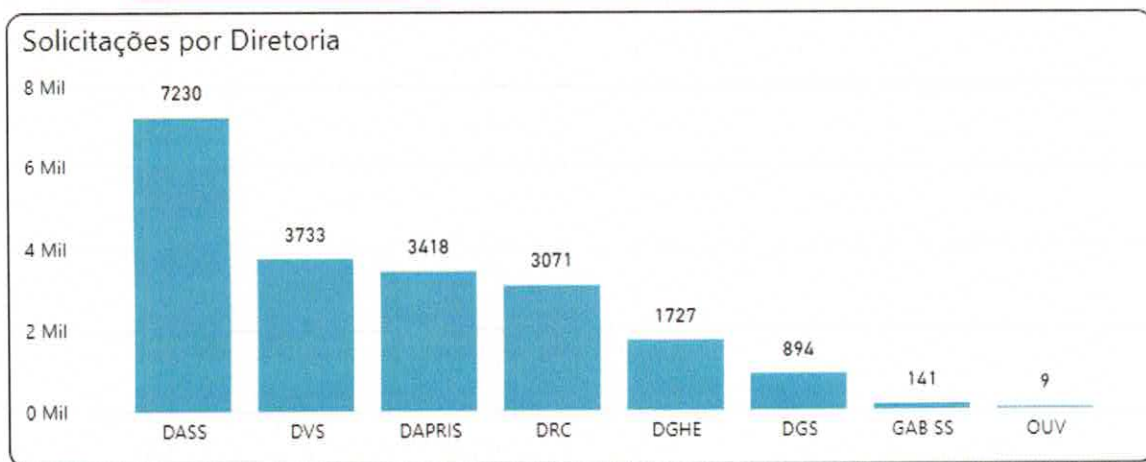
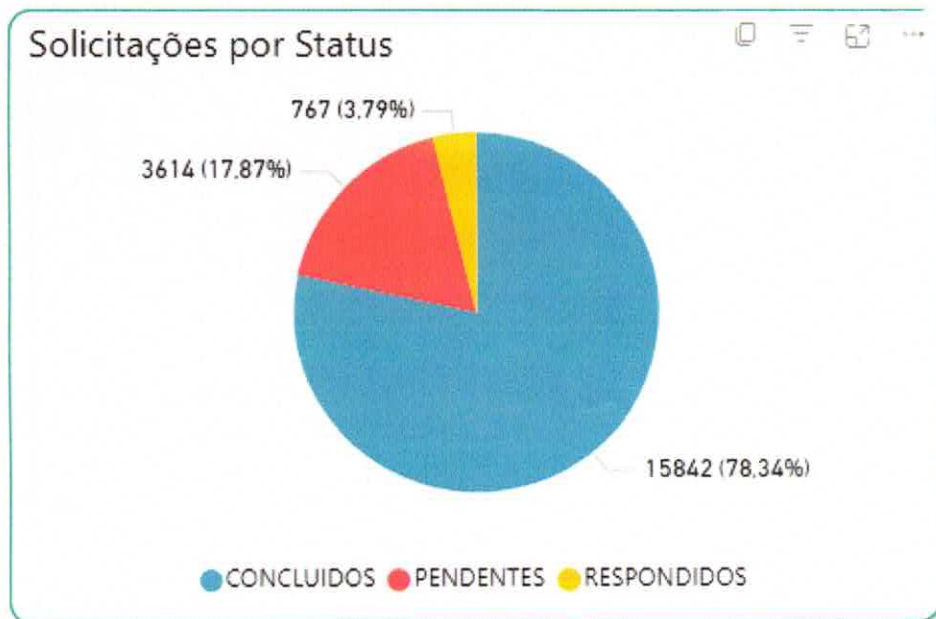


### TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipo Solicitação	Qtde	%
DENUNCIA	1	11,36%
ELOGIO	2	24,62%
RECLAMACAO	4	42,63%
SOLICITACAO	2	21,39%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



**PROTOCOLOS 156 PENDENTES, CONCLUÍDOS E RESPONDIDOS POR DIRETORIA DE JANEIRO A ABRIL/2026.**



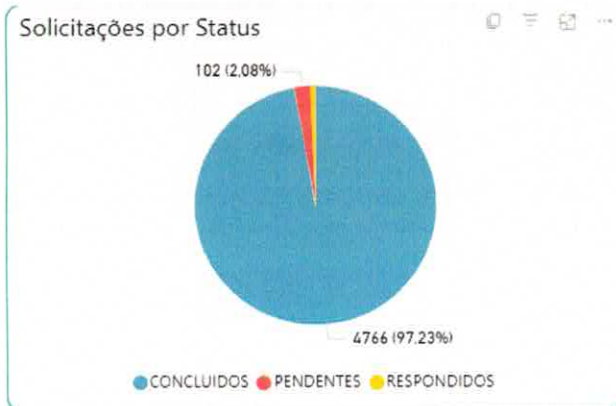
### AÇÕES

- Habilidades de articulação e interlocução interna e externa.
- Habilidades de negociação e intermediação entre as unidades administrativas e os cidadãos.
- Conhecimento básico de planejamento, orçamento e gestão pública.
- Conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias e sobre sua organização e seu funcionamento.
- Conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e públicos-alvo.
- Postura ética e proativa.
- Conhecimento sobre a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS.

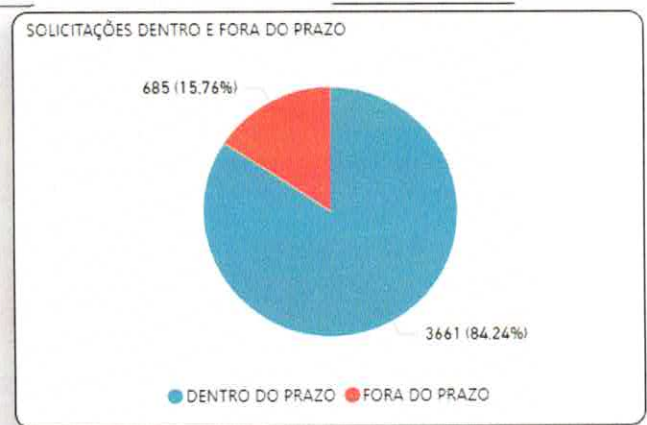
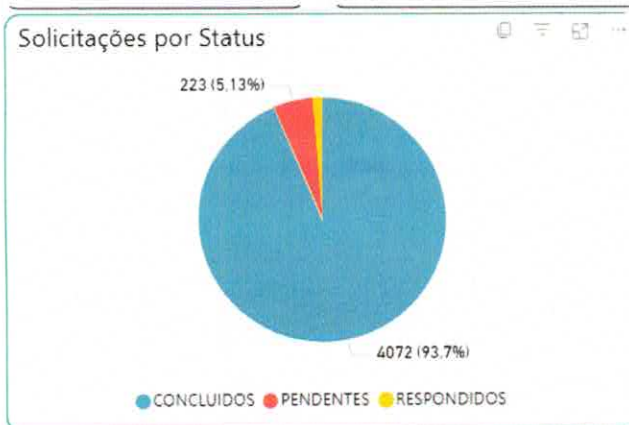


### PROTOCOLO 156 – ACOMPANHAMENTO MENSAL (2026)

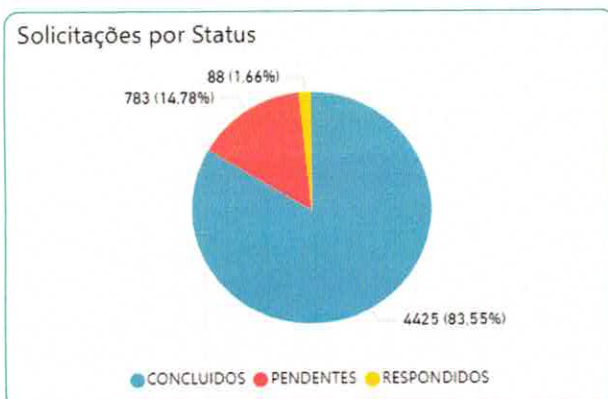
#### JAN/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS



#### FEV/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS

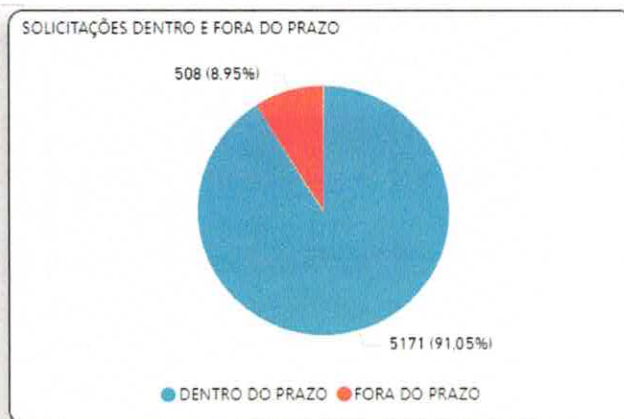
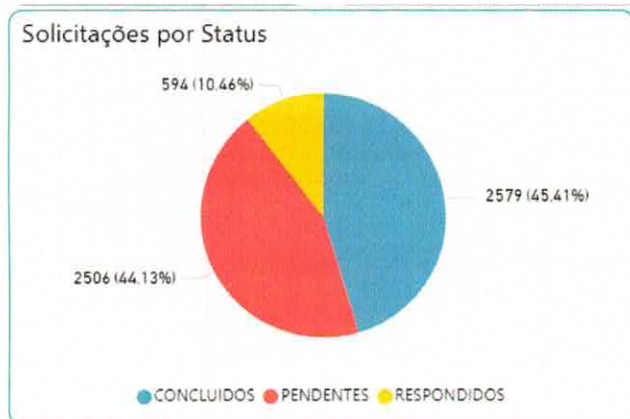


#### MAR/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS





**ABRIL/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS**



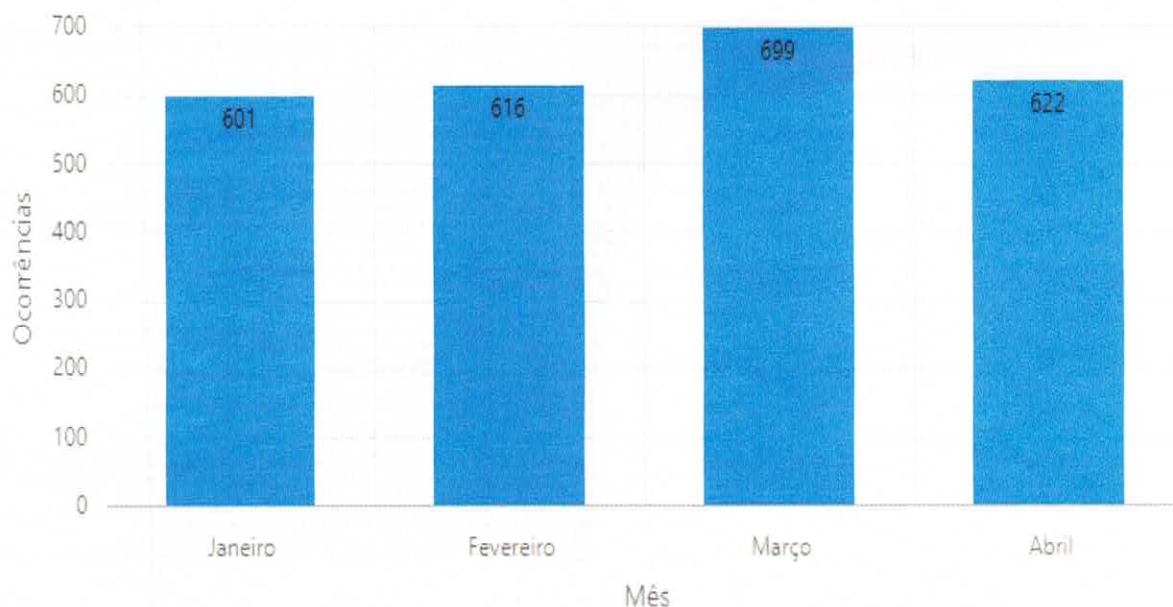
**ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA (Registros de atendimento/RA) SEM GERAR PROTOCOLO 156**

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 acompanhamentos 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: 2.538 REGISTROS DE ATENDIMENTO**



**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 secretária. Por isso é muito importante manter a Central 156 e a Ouvidoria da Saúde informada sobre as atividades realizadas pela secretária. 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.




### OUVIDOR SUS

O sistema eletrônico OuvidorSUS foi idealizado pelo Ministério da Saúde - MS por solicitação da Ouvidora-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> cidadão faz suas solicitações relacionadas a Saúde.

A Ouvidoria da Saúde de São José dos Campos, tem acesso somente para inserir respostas dos protocolos recebidos pelo sistema.

Atenciosamente,



**Rosângela Machado**  
Ouvidora em Saúde SJC



George Zenha  
Secretário de Saúde  
Secretaria de Saúde / PSJC