



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE

1º QUADRIMESTRE/2024

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Janeiro a Abril de 2024

Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP

Periodicidade: Quadrimestral

Prefeito: Anderson Farias Ferreira

Secretária: Margarete Carlos da Silva Correia

Ouidora da Saúde: Milena Coelho



Índice

➤ OUVIDORIA DA SAÚDE	03
➤ PROTOCOLOS 156 DA SEC. SAÚDE / TIPO DE PROTOCOLO.....	04
➤ PROTOCOLOS PENDENTES POR DIRETORIA.....	05
➤ AÇÕES.....	05
➤ PROTOCOLOS 156 ACOMPANHAMENTO DIARIO/2023.....	05
➤ ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA C/ ABERTURA DE PROTOCOLO DE 156.....	06
➤ TIPO DE DEMANDAS SEM GERAR PROTOCOLO 156	07
➤ SISTEMA OUVIDORIA RA/E-SJC.....	07
➤ MODELO DE ACOMPANHAMENTO: OUVIDORSUS e OUVIDORSES.....	08
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.....	09
➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR SUBDIVISÃO	10
➤ 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 001/GP/2021 a contar de 08 de novembro de 2022 que nomeia a Sra. Milena Guimarães Coelho 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](#)

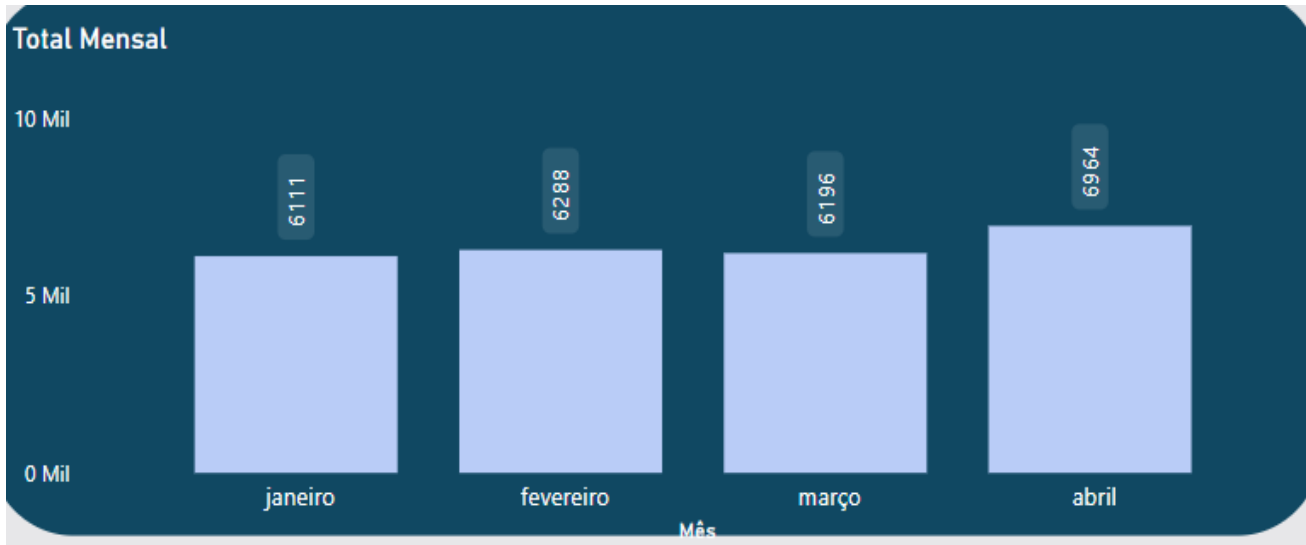
- 5) Atendimento presencial na Rua Óbidos 140 – Parque Industrial – sede da Secretaria da Saúde.
- 6) Orientações e informações através dos telefones(12) 3943.8001, 3212.1280, 3212.1343 e 3941.1569.

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



PROTOCOLOS 156 SECRETARIA DE SAÚDE 1º quadrimestre (TOTAL 25.560)

Linha do tempo de janeiro a abril de 2024



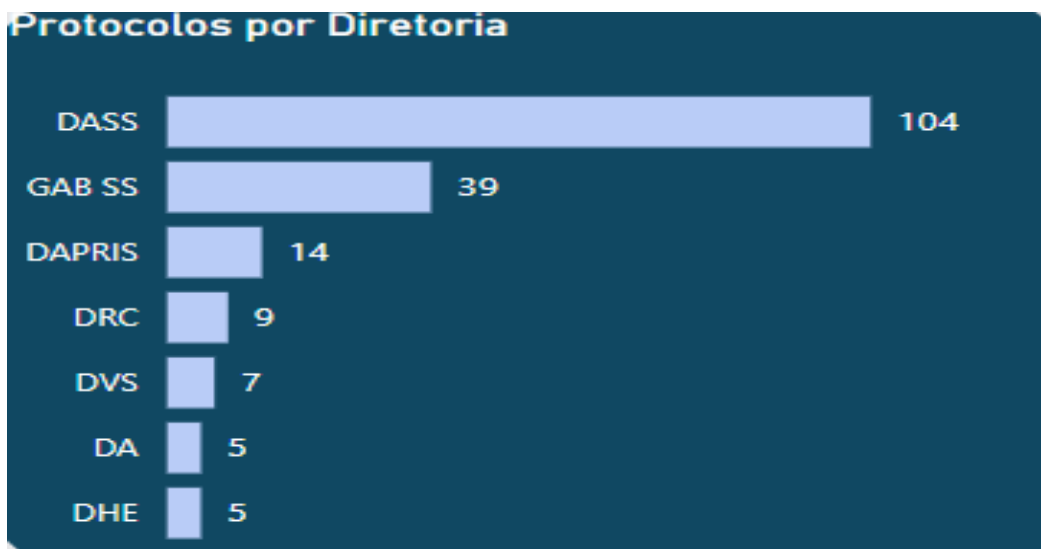
Tipos de protocolos:

Tipo Solicitação	Qtde	%
RECLAMAÇÃO	16.948	66,31%
SOLICITAÇÃO	7.595	29,72%
ELOGIO	935	3,66%
DENÚNCIA	42	0,16%
SUGESTÃO	38	0,15%
Total	25.558	100,00%

PROTOCOLOS PENDENTES 156 - 1º QUADRIMESTRE (TOTAL 183)



PROTOCOLOS 156 PENDENTES POR DIRETORIA DE JANEIRO A ABRIL/2024.



AÇÕES

- Toda segunda feira, na reunião de diretoria é sinalizado o status dos protocolos e passada as pendencias ao Diretores.
- Construção de protocolo da Ouvidoria da Saúde de SJC.
- Reuniões com os representantes do 156 e Portal de Indicadores com apontamentos das demandas em atraso e alinhamento junto ao URBAN quando for falha de sistema.



PROTOCOLO 156 - ACOMPANHAMENTO DIARIO 2023

Total Por Diretoria		Respondidos + Concluídos			
Diretoria	Total	Diretoria	Concluída	Respondidas	Total
DA	301	DA	292	4	296
DAB	3.132	DAB	3.107	10	3.117
DAS	10.851	DAS	10.690	72	10.762
DHE	2.095	DHE	2.087	4	2.091
DRC	1.891	DRC	1.878	4	1.882
DVS	7.192	DVS	7.168	19	7.187
GAB SS	91	GAB SS	48	18	66
Total	25.558	OUV	5		5

Pendentes Por Diretoria		Pendentes Fora do Prazo	
Diretoria	Pendente	Diretoria	Pendente
DA	5	DAB	10
DAB	15	DHE	2
DAS	89	DRC	4
DHE	4	DVS	1
DRC	9	GAB SS	23
DVS	5	Total	40
GAB SS	25		
Total	152		

ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA COM ABERTURA DE PROTOCOLO DE 156

OUVIDORIA Protocolo Aberto 156		OUVIDORIA Protocolo sem resposta 156	
Janeiro	60	Janeiro	12
Fevereiro	39	Fevereiro	23
Março	56	Março	41
Abril	41	Abril	4
Total:	196	Total:	80

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL - PERÍODO JANEIRO À ABRIL/24	
Protocolo aberto 156	196
Protocolo sem resposta 156	3
Protocolo respondido 156	193
Total geral	392



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

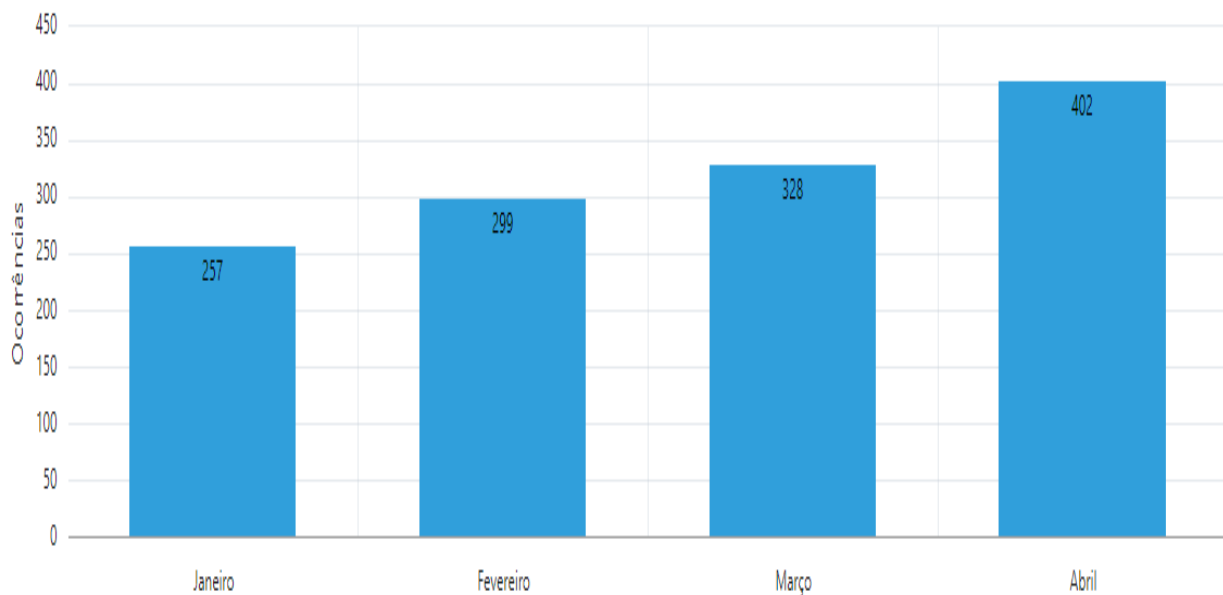
Os atendimentos presenciais, por telefone e por e-mail e ofícios que não demandam a abertura de protocolo no sistema 156, sejam eles, por algum impedimento legal (lei de proteção de dados - informações pessoais) ou é orientação para o atendimento da necessidade do paciente, sendo orientado dos fluxos 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: 1286 REGISTROS DE ATENDIMENTOS (2024)

Quantidade Atendimentos





MODELO DE ACOMPANHAMENTO DE RESPOSTA: OUVIDORSUS e OUVIDORSES

RELATÓRIO DE HISTÓRICO

Busca rápida 

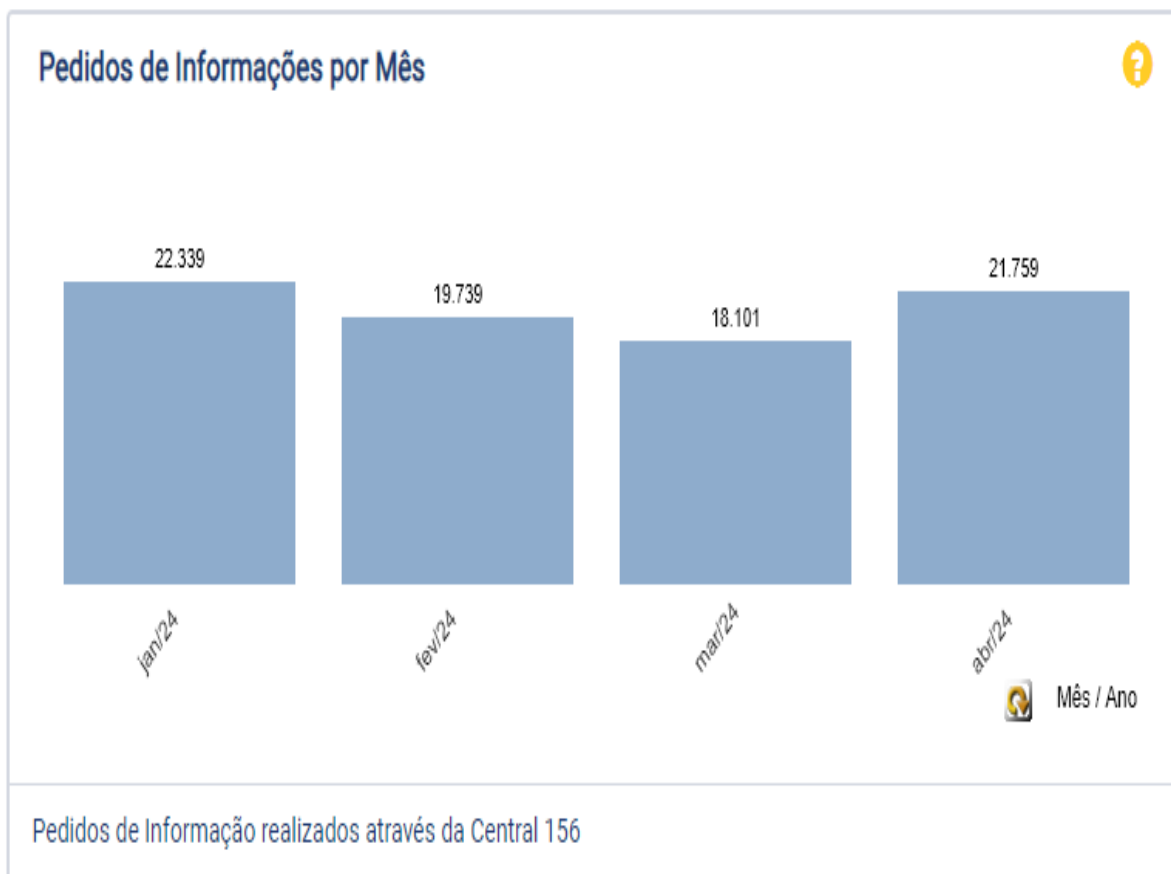
Protocolo	Classificação	Remetente	Mensagem	Data Resposta
 711.519	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	02/08/2023 12:37:00
 726.906	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	22/08/2023 10:33:00
 739.109	Denúncia	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	19/09/2023 16:32:00
 738.952	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	05/10/2023 09:33:00
 744.670	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	05/10/2023 10:00:00
 779.660	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	13/12/2023 15:29:00
 808.037	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	21/02/2024 16:51:00
 825.801	Solicitação	DRS XVII Taubaté	Prezados (as) Senhores (as), Encaminhamos para análise e providências cabíveis nos termos do decreto n 60399 de 29 de abril de 2014 cap. IV seção III artigo 20 o prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.	11/03/2024 11:36:00



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 2024 (TOTAL 81.93)





PEDIDOS DE INFORMAÇÕES - POR SUBDIVISÃO

Pedidos de Informações por Subdivisão



Assunto

CENTRAL DE AGENDAMENTOS	32.577
FARMÁCIA CENTRAL	30.456
UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4.254
URBAM - CENTRAL DE AGENDAMENTOS	3.435
HOSPITAL VETERINÁRIO	2.520
PRESTADORES DE SERVIÇO DA SAÚDE	2.048
HOSPITAIS	1.923
UNIDADE DE ESPECIALIDADES MÉDICAS I - UES	878
CCZ - CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	855
CAPS - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	548

Pedidos de Informações por Subdivisão



Assunto

UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	260
ANIMAIS	237
UNIDADE DE ESPECIALIDADES MÉDICAS II - UES	231
SS - SECRETARIA DA SAÚDE	218
AME - AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES	197
ALMOXARIFADO DA SAÚDE	196
AMBULATÓRIO DA MULHER	175
PANDEMIA COVID 19	140
UNIDADE DE REABILITAÇÃO	129
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	100

Pedidos de Informações por Subdivisão



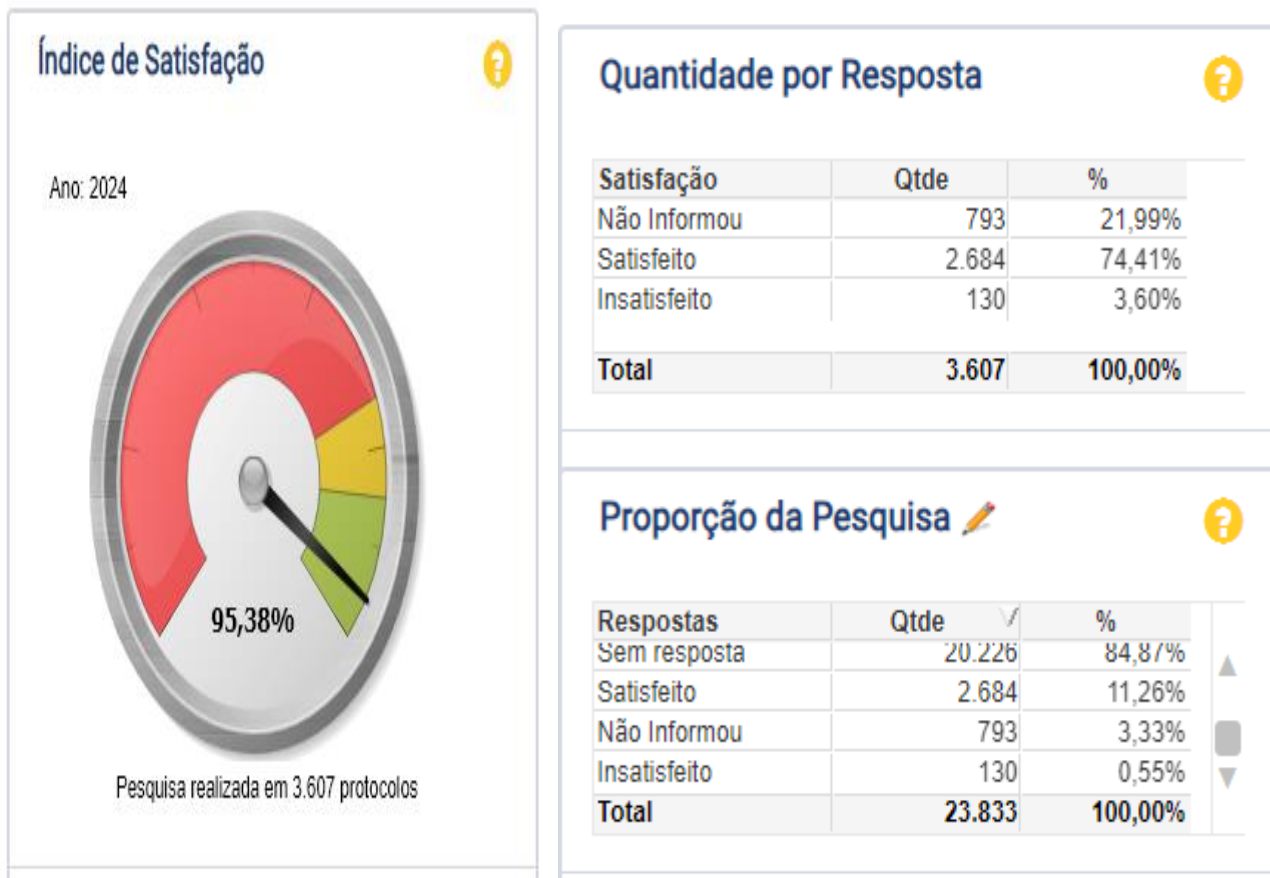
Assunto

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	89
DRC - DEP. REGULAÇÃO E CONTROLE (LEIA TEXTO EXPLICATIVO)	80
SAMU 192 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA	79
OUVIDORIA DA SAÚDE (APENAS A OUVIDORIA PODE USAR ESTE ASSU...	76
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA	62
PROGRAMA PILOTO DE VACINAÇÃO POLIVALENTE	52
CRMI - CENTRO DE REFERÊNCIA MOLÉSTIAS INFECIOSAS	44
USF - UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	32
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR	16
CTP - CENTRO DE TRATAMENTO E PREVENÇÃO EM TISIOLOGIA, DERM...	7
ATENDIMENTO VIA WHATSAPP	6
BANCO DE LEITE	6
FAMME	5
TELEATENDIMENTO MÉDICO	4
DPS - DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DE SAÚDE	1
COAS - CENTRO DE ATENÇÃO E APOIO AO SORO POSITIVO	1
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO À SAÚDE MENTAL	1



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO – 1º QUADRIMESTRE 2024

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.





PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

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> 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 esta passando por melhorias para um novo sistema, estamos aguardando a DRS XVII nos comunicar do treinamento do novo OuvidorSUS.

Atenciosamente,

Milena Coelho
Ouvidora em Saúde SJC