PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE

2º QUADRIMESTRE/2024

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Maio a Agosto de 2024

Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP

Periodicidade: Quadrimestral

Prefeito: Anderson Farias Ferreira

Secretária: Margarete Carlos da Silva Correia

Ouvidora 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.....06
- 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: OUVIDORSES.....08
- PEDIDOS DE INFORMAÇÕES.....09
- PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR SUBDIVISÃO 10
- INDICE DE SATISFAÇÃO.....11
- OUVIDORSUS 12

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 Secretaría da Saúde.

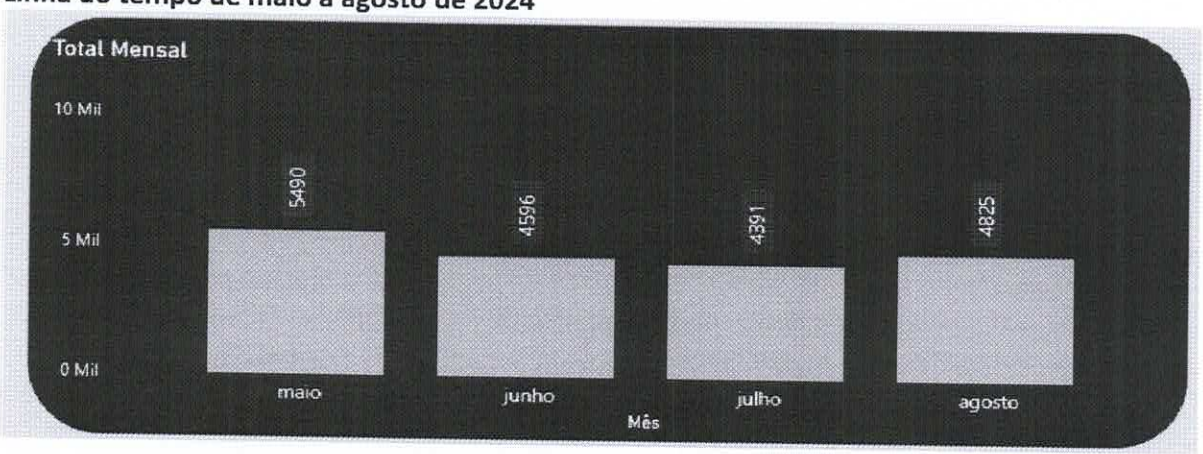
6) Orientações e informações através dos telefones(12) 3943.8001, 3212.1280, 3212.1343 e 3941.1569.

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

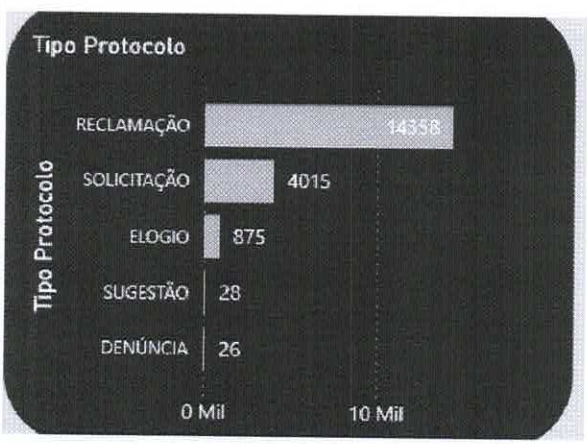
PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

PROTOCOLOS 156 SECRETARIA DE SAÚDE 2º quadrimestre (TOTAL 19.302)

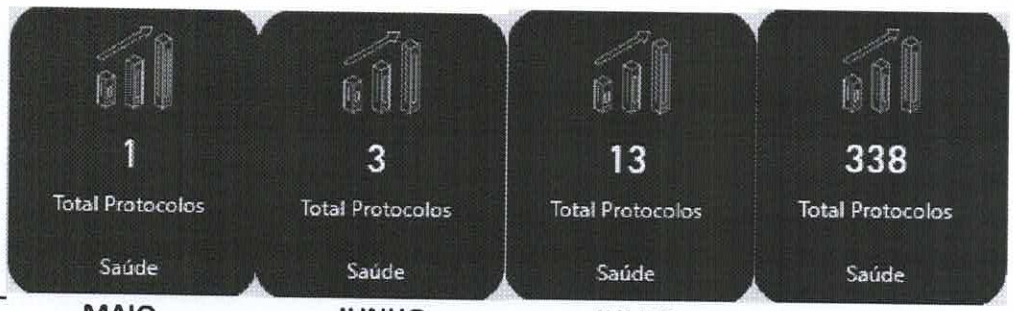
Linha do tempo de maio a agosto de 2024



Tipos de protocolos:

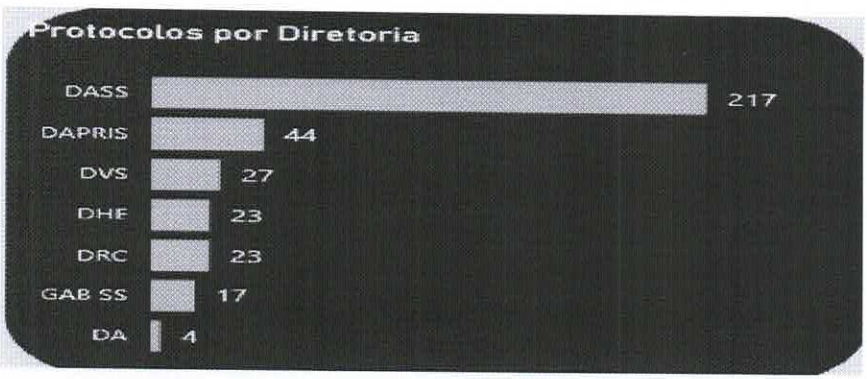


PROTOCOLOS PENDENTES 156 - 2º QUADRIMESTRE :



MAIO **JUNHO** **JULHO** **AGOSTO**

PROTOCOLOS 156 PENDENTES POR DIRETORIA DE MAIO A AGOSTO/2024.



PROTOCOLOS 156 CONCLUIDOS POR DIRETORIA DE MAIO A AGOSTO/2024.

AÇÕES

- As segundas feiras, em reunião de diretoria é sinalizado o status dos protocolos e passada as pendencias 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 possivel falha de sistema.

PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

PROTOCOLO 156 - ACOMPANHAMENTO DIARIO 2024

Atualizado em 17/09/2024

Ouvidoria da Saúde
Dados 2024

Por Diretoria

Diretoria	Total	%
DAS	21.030	44,5%
DVS	11.056	23,4%
DAB	6.529	13,8%
DHE	4.305	9,1%
DRC	3.792	8,0%
DA	416	0,9%
GAB SS	171	0,4%
OUV	9	0,0%

Respondidos+ Concluídos

Diretoria	Concluída	Respondidas	Total
DAS	19.501	520	**20.021**
DVS	10.753	147	**10.900**
DAB	6.179	177	**6.356**
DHE	4.083	119	**4.202**
DRC	3.645	93	**3.738**
DA	403	1	**404**
GAB SS	137		**137**
OUV	6		**6**
Total	**44.707**	**1.057**	**45.764**

Pendentes - Por Diretoria

Diretoria	Fora do Prazo	No Prazo	Total
DAS		1.009	**1.009**
DAB	19	154	**173**
DVS	1	155	**156**
DHE	4	99	**103**
DRC	9	45	**54**
GAB SS	12	22	**34**
DA		12	**12**
OUV		3	**3**
Total	**45**	**1.499**	**1.544**

Total por Tipo

Tipo Protocolo	Total	%
RECLAMAÇÃO	33.137	70,0%
SOLICITAÇÃO	12.100	25,6%
ELOGIO	1.928	4,1%
SUGESTÃO	72	0,2%
DENÚNCIA	71	0,2%

ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA COM ABERTURA DE PROTOCOLO DE 156

OUVIDORIA Protocolo Aberto 156		OUVIDORIA Protocolo sem resposta 156	
Maio	40	Maio	0
Junho	50	Junho	0
Julho	19	Julho	2
Agosto	38	Agosto	28
Total:	**147**	Total:	**30**

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL - PERÍODO MAIO À AGOSTO/24	
Protocolo aberto 156	147
Protocolo sem resposta 156	30
Protocolo respondido 156	117
Total:	294

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: 1238 REGISTROS DE ATENDIMENTOS

PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

MODELO DE ACOMPANHAMENTO DE RESPOSTA: OUVIDORSES

As solicitações do Ouvidor/SES chegam com um login e senha de acesso através de e-mail encaminhado pela DRS XVII para o e-mail ouvidoriasms@sjc.sp.gov.br

RELATORIO DE HISTÓRICO

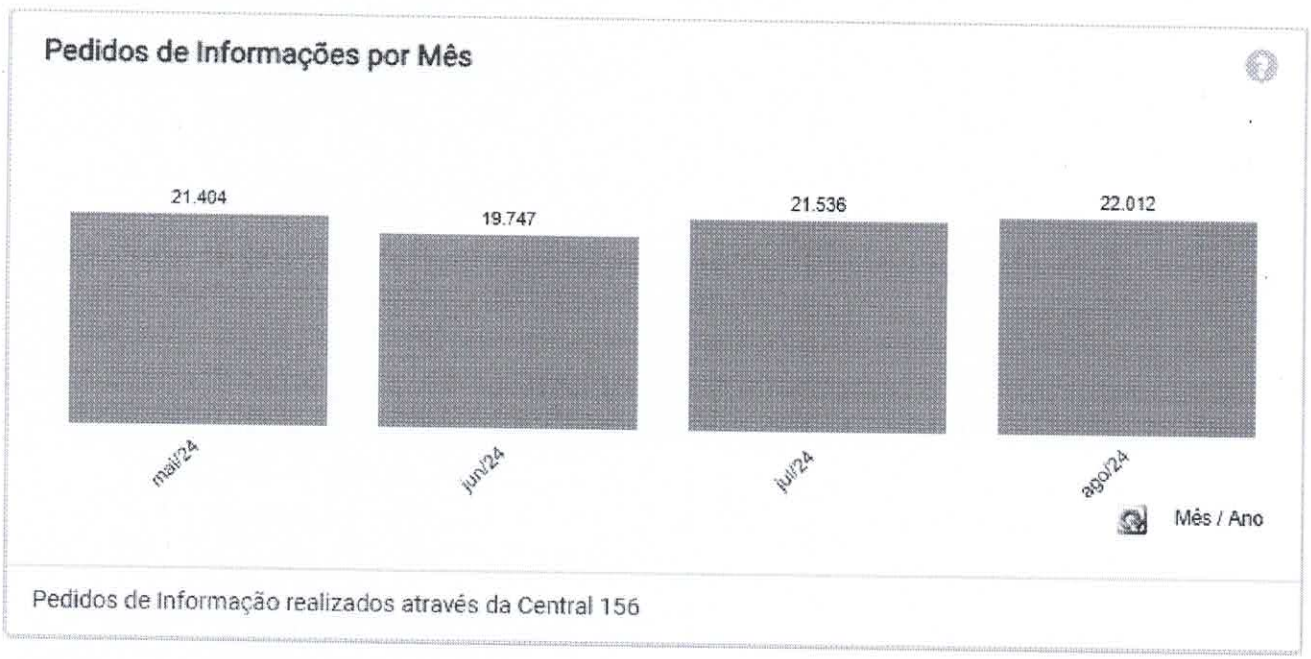
Busca rápida

	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
	868.097	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.

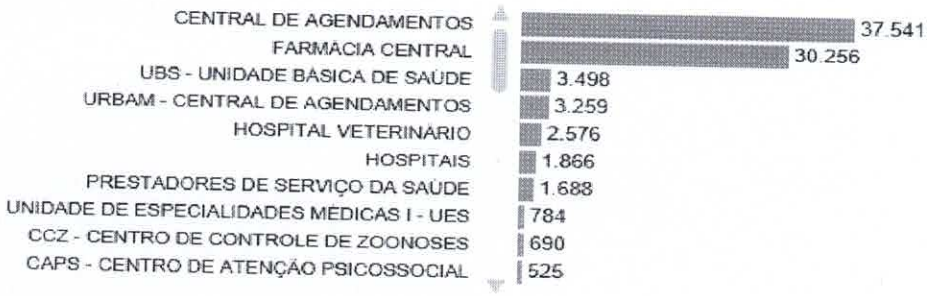
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES 2º QUADRIMESTRE 2024 (TOTAL 84.699)



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES - POR SUBDIVISÃO

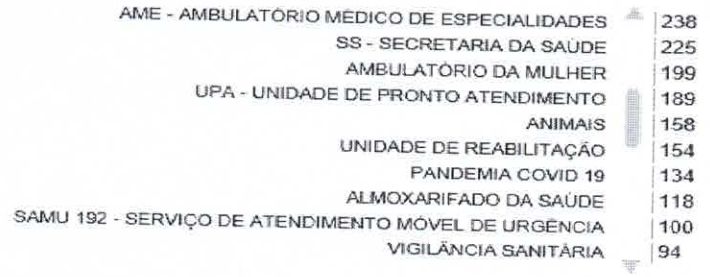
Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto



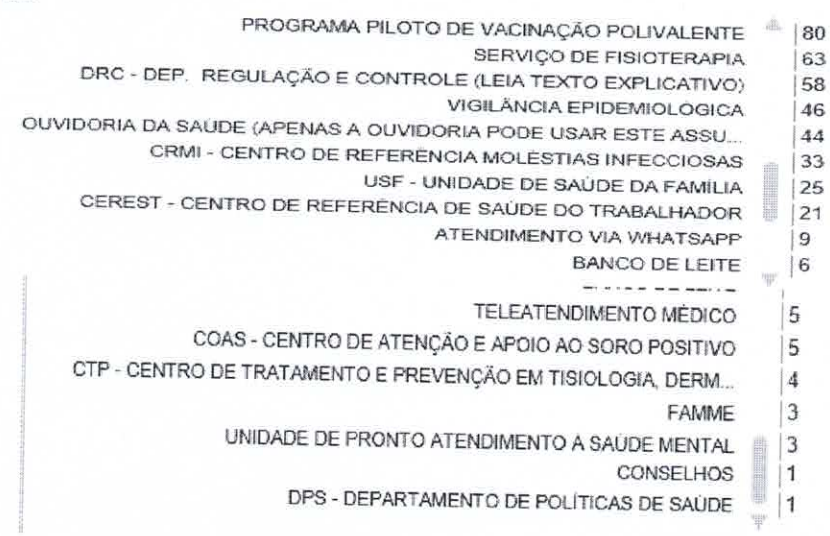
Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto



Pedidos de Informações por Subdivisão

Assunto

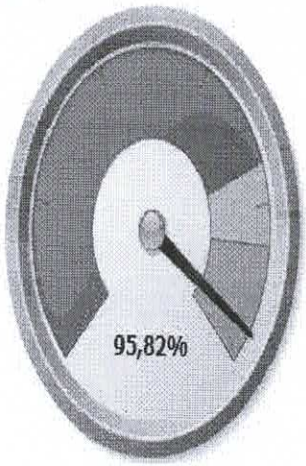


ÍNDICES DE SATISFAÇÃO – 2º QUADRIMESTRE 2024

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.

Índice de Satisfação

Ano: 2024



Pesquisa realizada em 6.983 protocolos

Atualização automática e diária

Quantidade por Resposta

Satisfação	Qtde	%
Satisfeito	5.202	74,50%
Não Informou	1.554	22,25%
Insatisfeito	227	3,25%
Total	**6.983**	**100,00%**

Proporção da Pesquisa

Respostas	Qtde	%
Sem resposta	40.274	85,22%
Satisfeito	5.202	11,01%
Não Informou	1.554	3,29%
Insatisfeito	227	0,48%
Total	**47.257**	**100,00%**

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

Ciente
Dra Margareta Carlos da Silva Correia
Secretária de Saúde
Secretaria de Saúde PMSJC
19/09/24