



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA SAÚDE

3º QUADRIMESTRE/2025

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Setembro à Dezembro de 2025

Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP

Periodicidade: Quadrimestral

Prefeito: Sr. Anderson Farias Ferreira

Secretária: George Lucas Zenha

Ouvidora 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 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

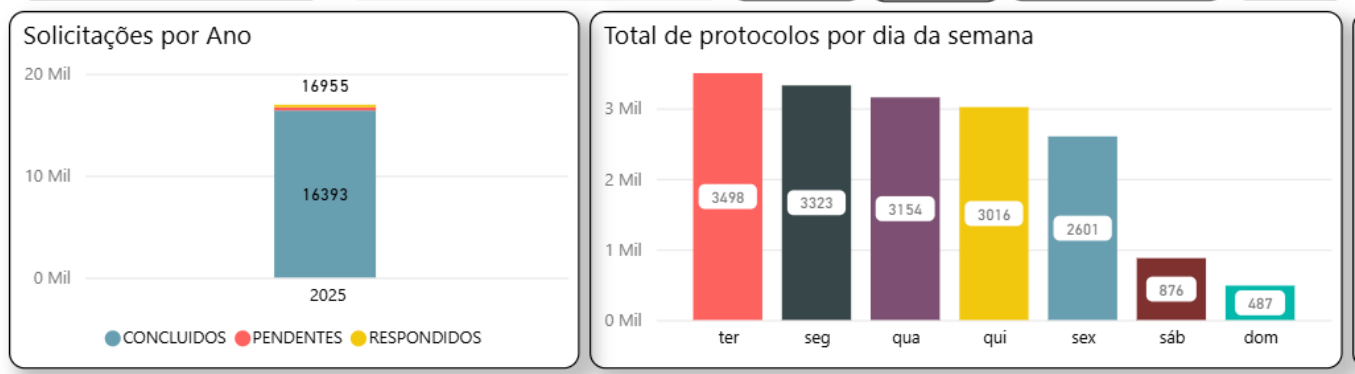
Links: [Android](#) [IOS](#)

- 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/>



SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 – SECRETARIA DA SAÚDE 3º QUADRIMESTRE (TOTAL 16.955)

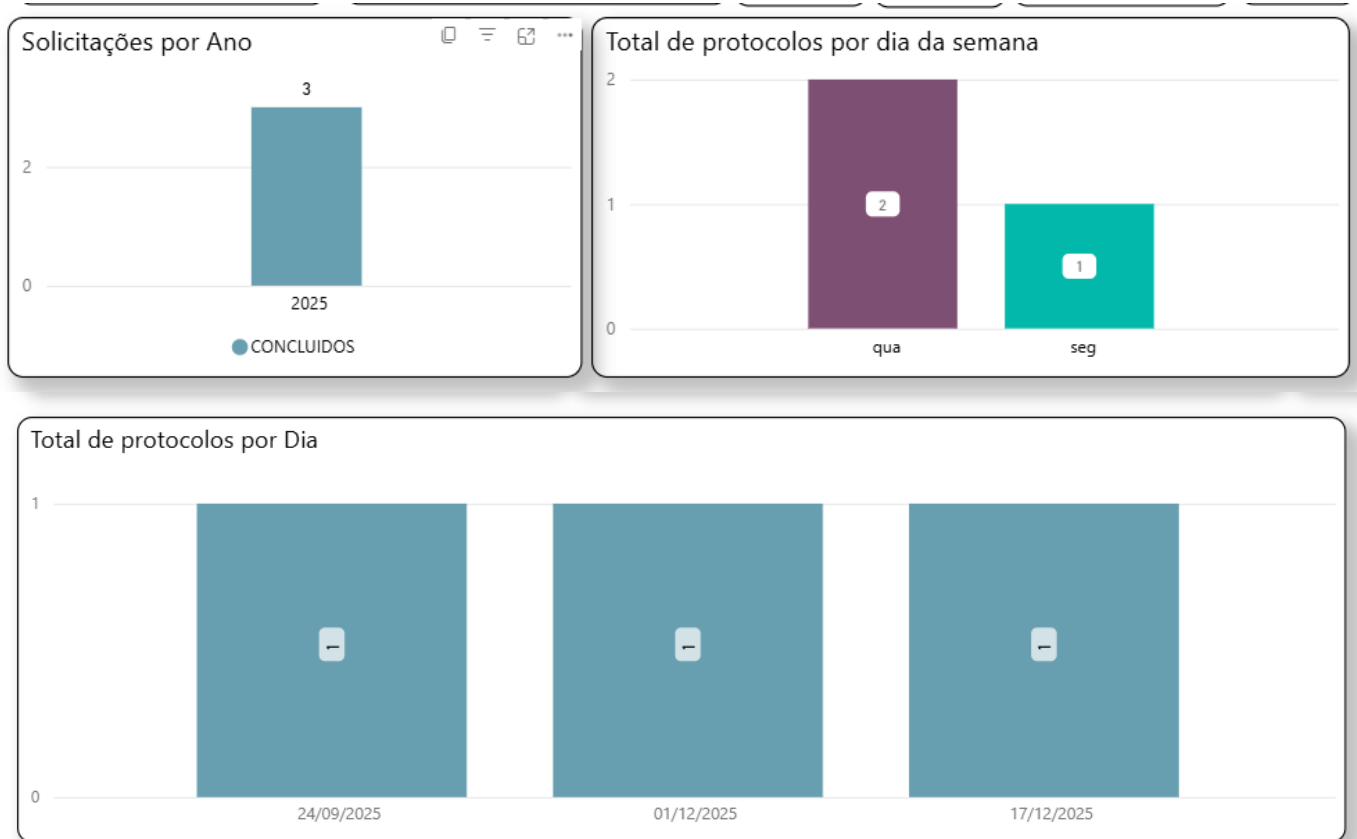


TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipos de Protocolo		
Tipo Solicitação	Qtde	%
DENUNCIA	32	0,10%
ELOGIO	972	5,62%
RECLAMACAO	12171	75,25%
SOLICITACAO	3755	18,96%
SUGESTAO	25	0,07%
Total	16955	100,00%



SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 – OUVIDORIA 3 º QUADRIMESTRE (TOTAL: 3)

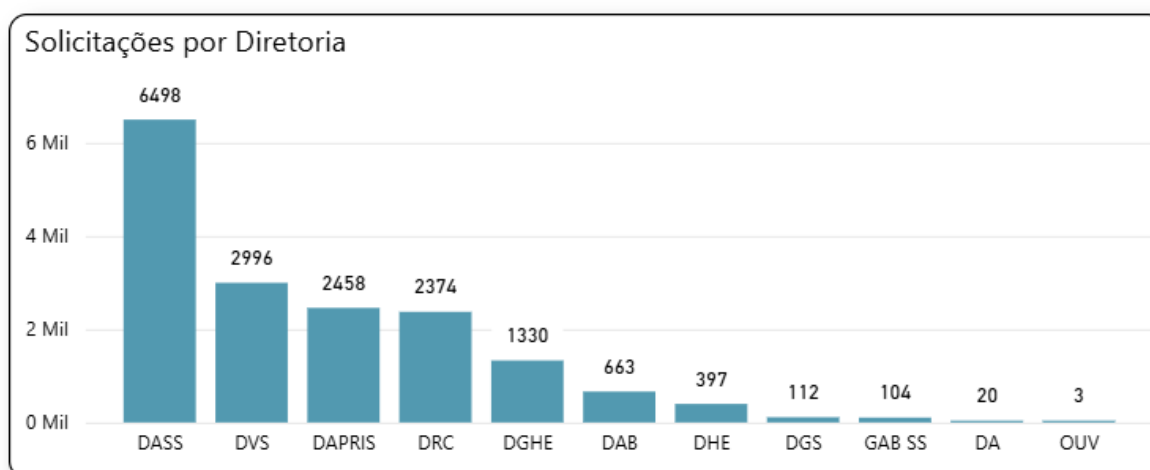
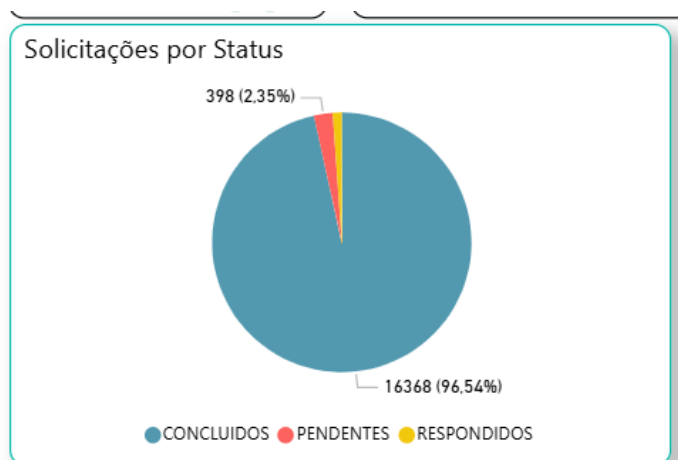


TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipos de Protocolo		
Tipo Solicitação	Qtde	%
ELOGIO	1	98,65%
RECLAMACAO	2	1,35%
Total	3	100,00%



PROTOCOLOS 156 PENDENTES, CONCLUÍDOS E RESPONDIDOS POR DIRETORIA DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2025.



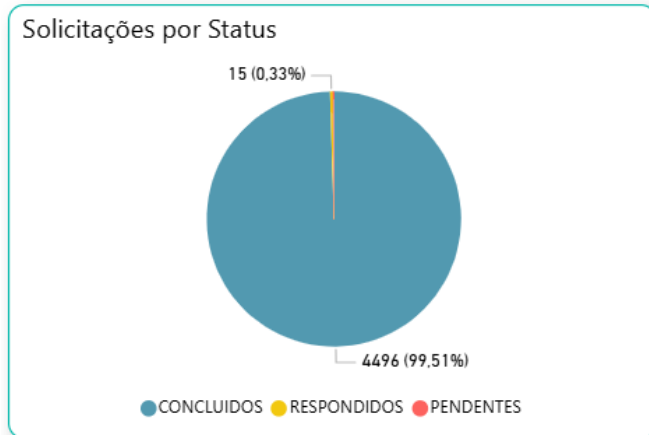
AÇÕES

- 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.

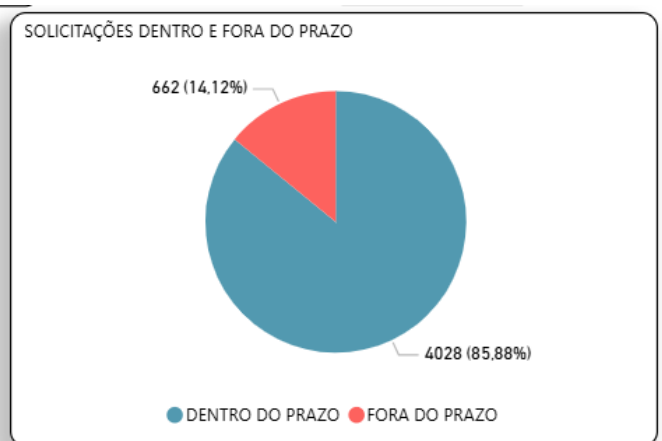
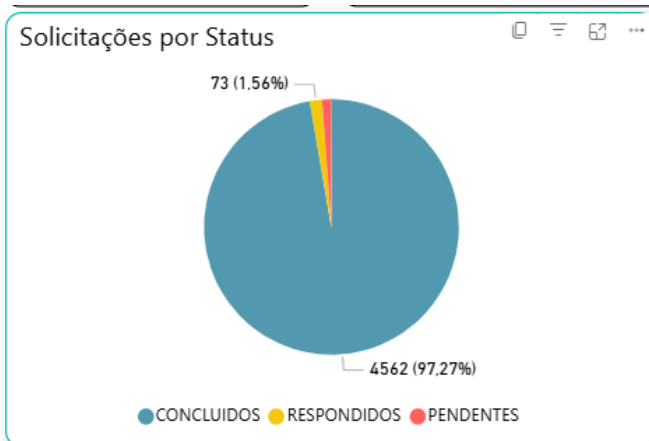


PROTOCOLO 156 – ACOMPANHAMENTO MENSAL (2025)

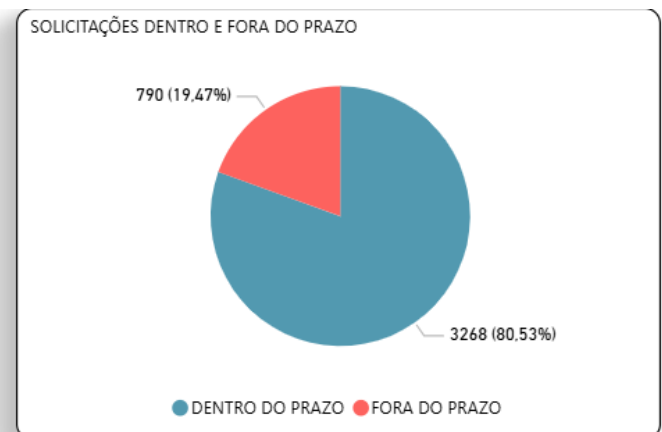
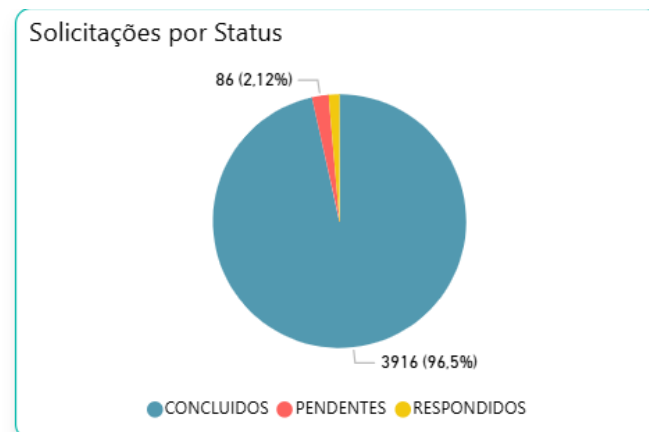
SET/2025 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS



OUT/2025 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS

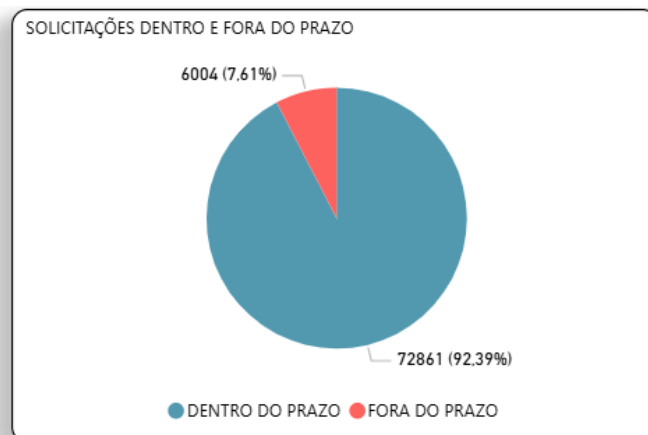
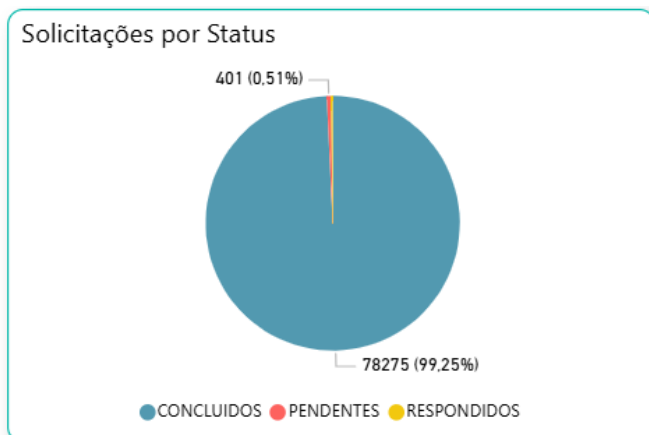


NOV/2025 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS





DEZ/2025 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS

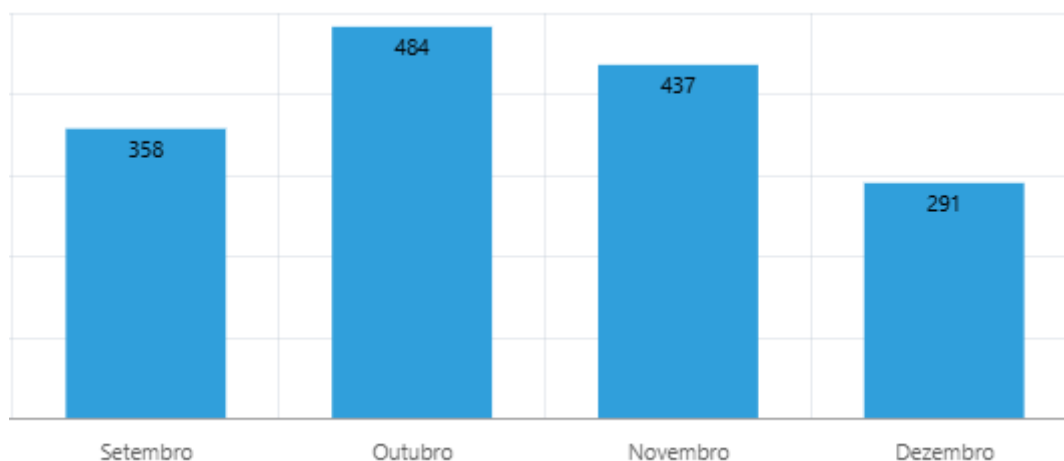


ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA (Registros de atendimento/RA) SEM GERAR PROTOCOLO 156

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: 1.570 REGISTROS DE ATENDIMENTO

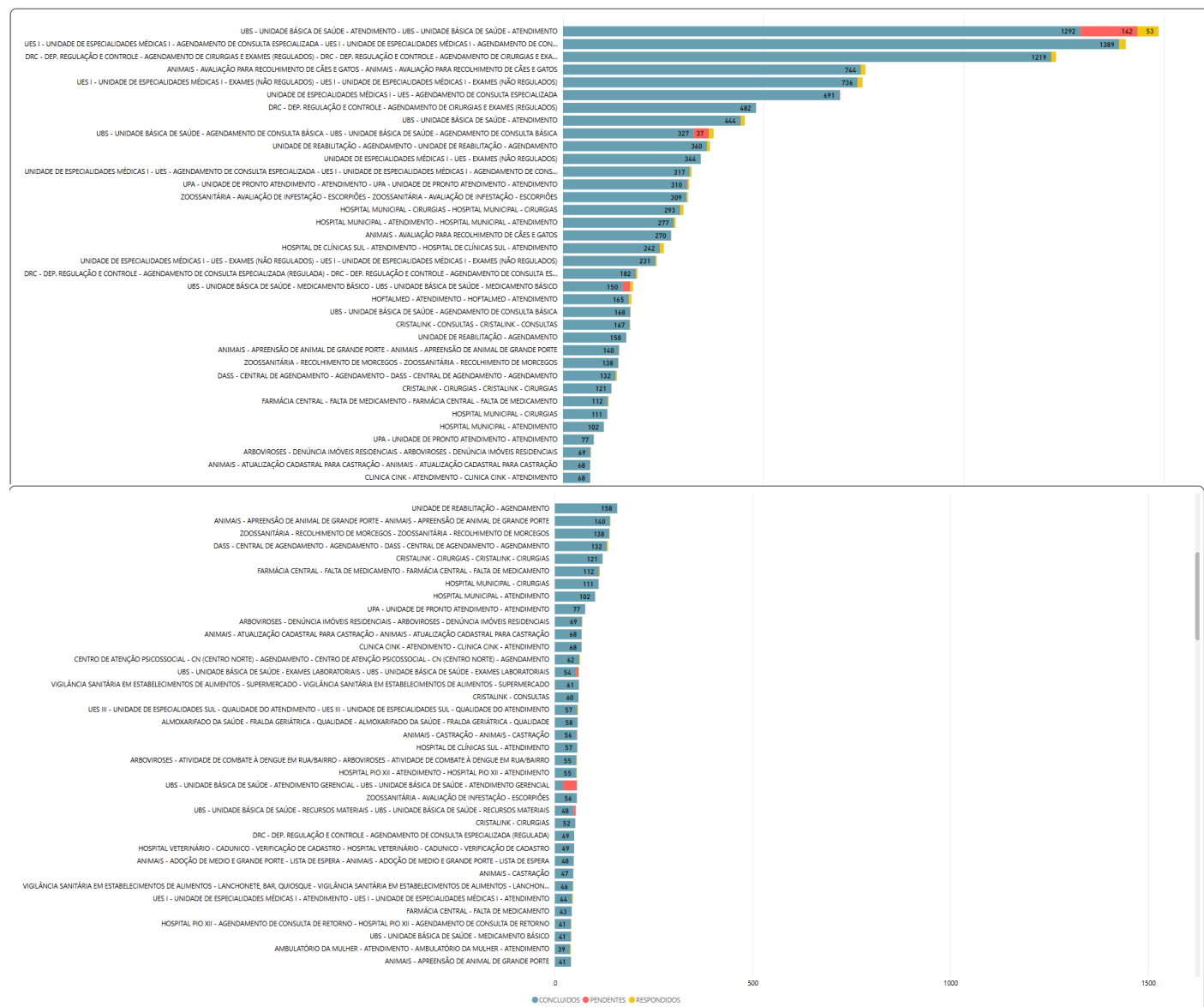




PEDIDO DE INFORMAÇÕES VIA 156.

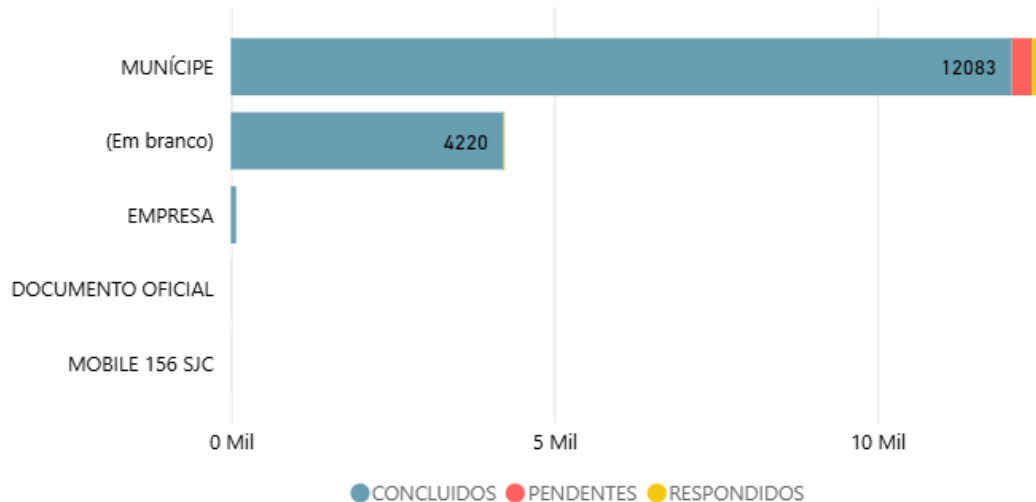
Os pedidos de INFORMAÇÃO não geram protocolos de solicitação de serviço. Ao receber uma demanda por pedido de INFORMAÇÃO que consiga resolver com a base de conhecimento disponível, esta demanda não gera uma solicitação de serviço para a secretária. Por isso é muito importante manter a Central 156 e a 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.

PEDIDOS DE INFORMAÇÕES 3º QUADRIMESTRE 2025 (TOTAL: 17.073)





Solicitações por Motivação



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