PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DA SAÚDE

2º QUADRIMESTRE/2026

Relatório: Ouvidoria Secretaria da Saúde – Maio à Agosto de 2026

Órgão: Prefeitura de São José dos Campos – SP

Periodicidade: Quadrimestral

Prefeito: Sr. Anderson Farias Ferreira

Secretário: 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 OUV / 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 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) 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

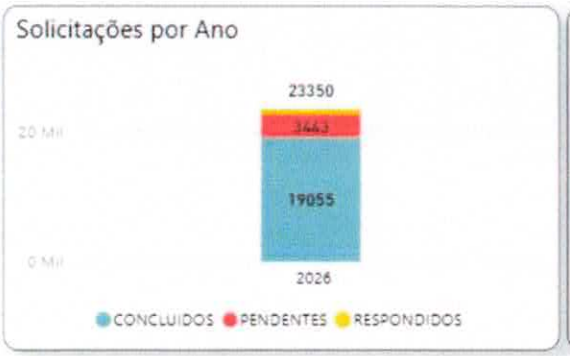
Links: Android IOS

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 2 º QUADRIMESTRE (TOTAL 23.350)





TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipos de Protocolo

Tipo Solicitação	Qtde	%
DENUNCIA	81	0,34%
ELOGIO	815	3,51%
RECLAMACAO	15159	64,76%
SOLICITACAO	7268	31,27%
SUGESTAO	27	0,12%
Total	**23350**	**100,00%**

SOLICITAÇÕES COM PROTOCOLOS 156 – OUVIDORIA 2 º QUADRIMESTRE (TOTAL: 11)



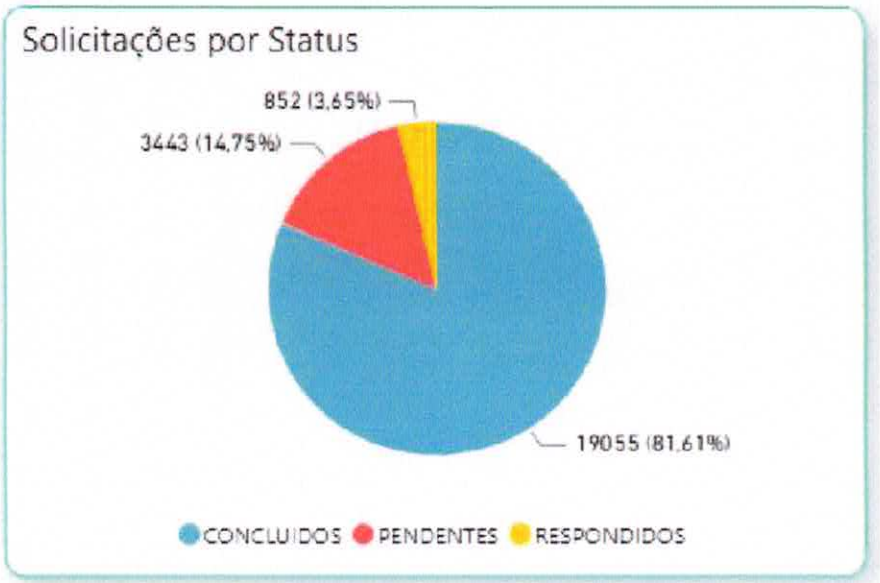


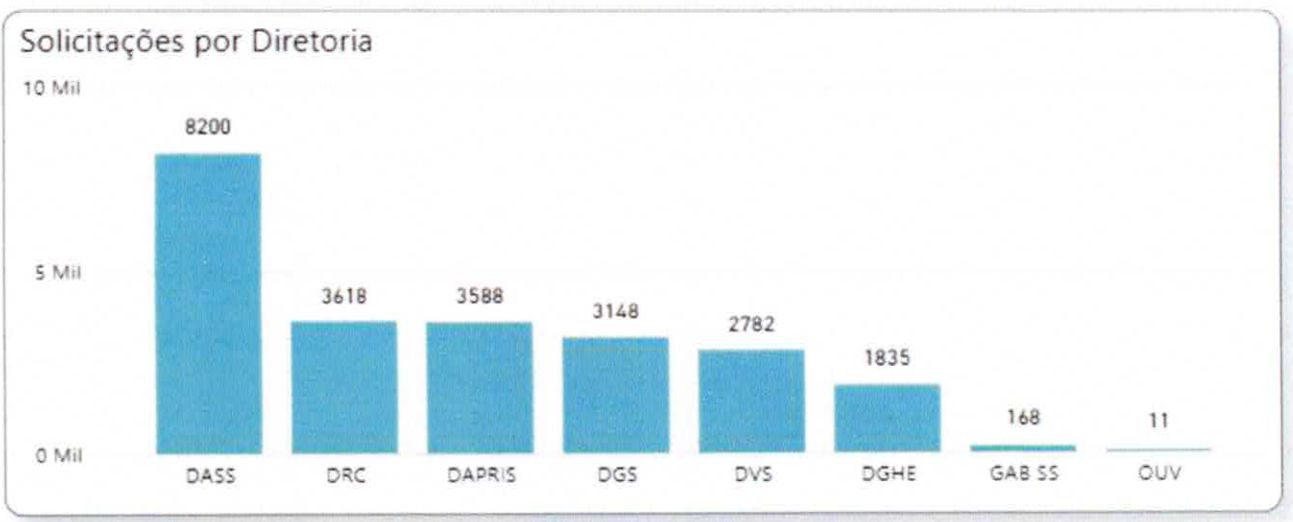
TIPO DE PROTOCOLOS 156

Tipos de Protocolo

Tipo Solicitação	Qtde	%
ELOGIO	2	16,60%
RECLAMACAO	8	75,72%
SOLICITACAO	1	7,68%
Total	**11**	**100,00%**

PROTOCOLOS 156 PENDENTES, CONCLUIDOS E RESPONDIDOS POR DIRETORIA DE MAIO A AGOSTO/2026.



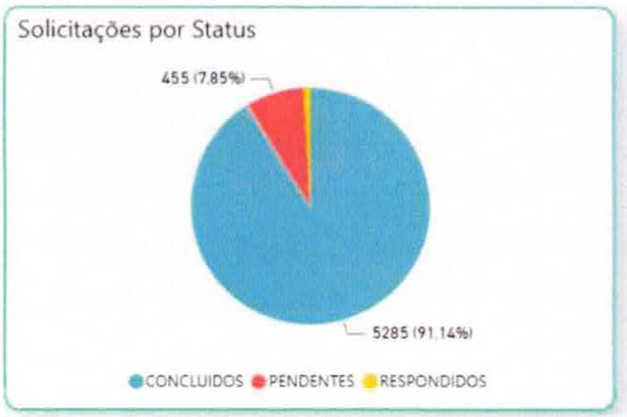


AÇÕES

- 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.

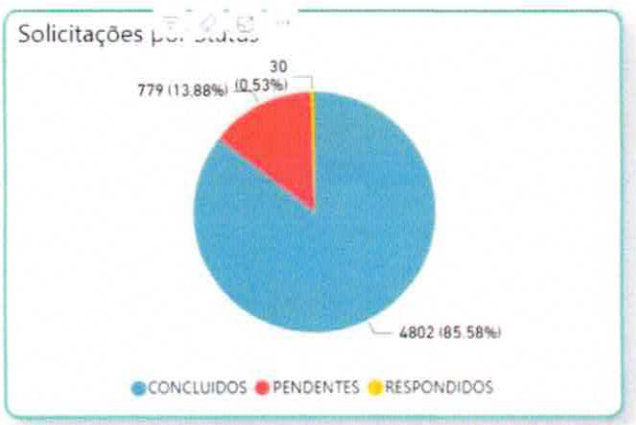
PROTOCOLO 156 – ACOMPANHAMENTO MENSAL (2026)

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



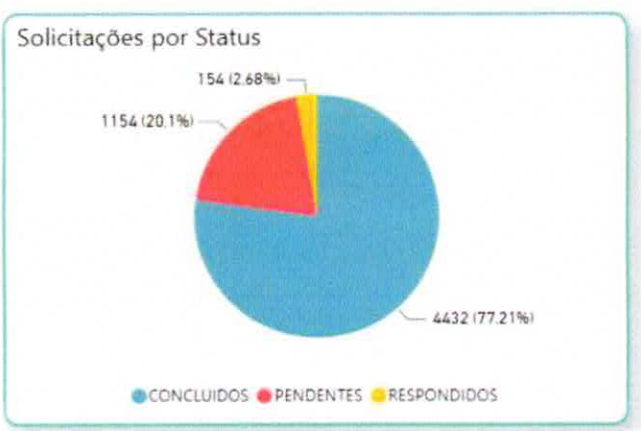


JUN/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS



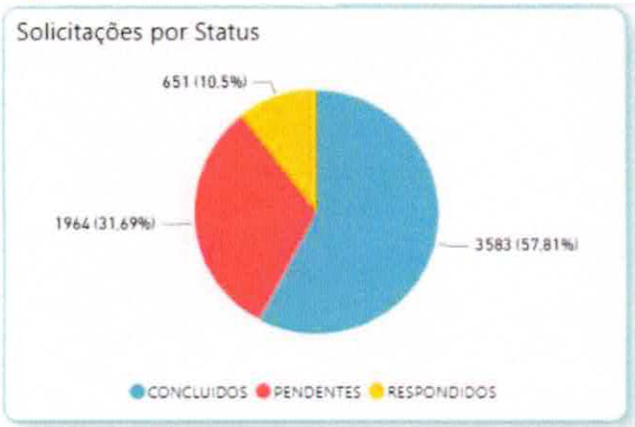


JUL/2026 – DASS/DA/DAPRIS/DHE/DRC/GAB SS/OUV/DVS/DGHE/DAB/DGS





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



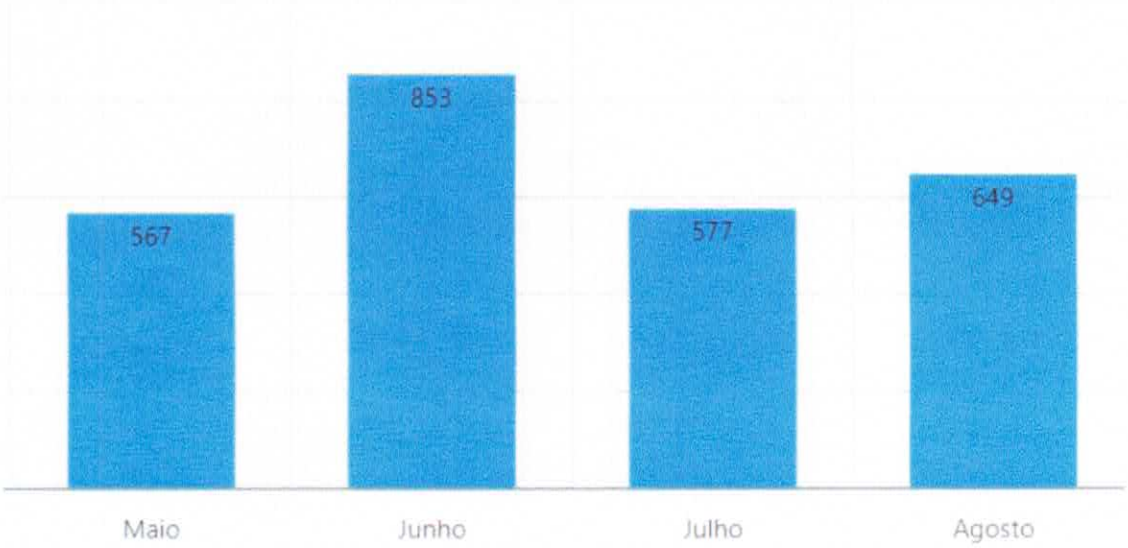


ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA (Registros de atendimento/RA) SEM GERAR PROTOCOLO 156

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 alimentados 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 Secretaria da Saúde, em conjunto com as Diretorias.

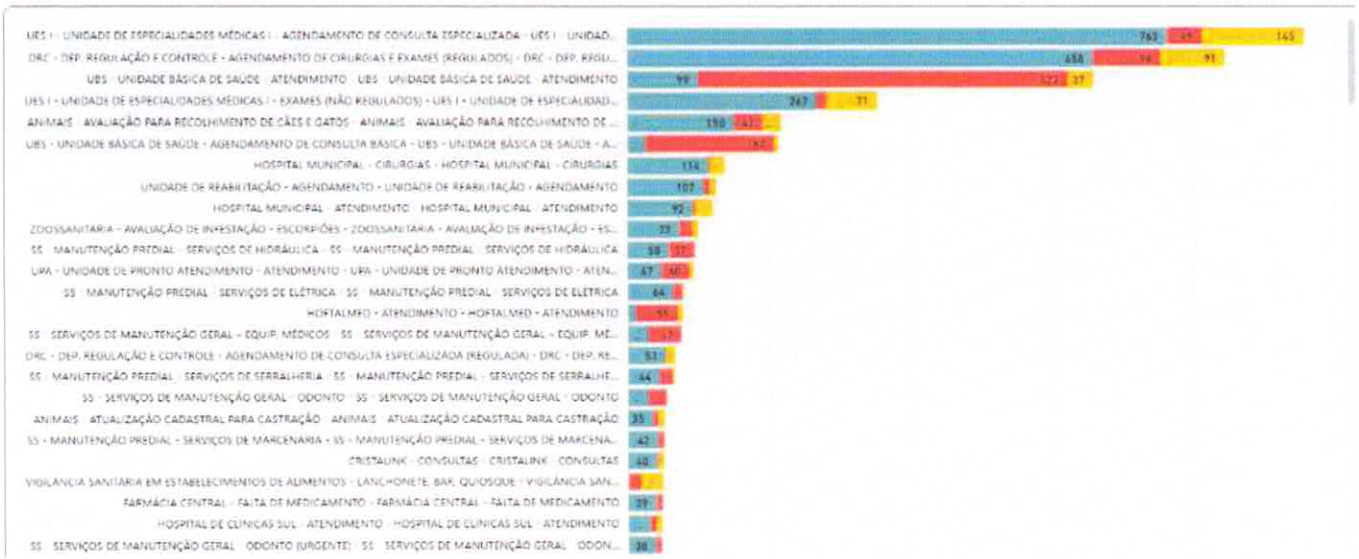
SISTEMA OUVIDORIA / e-SJC (RA) Total: 2.646 REGISTROS DE ATENDIMENTO

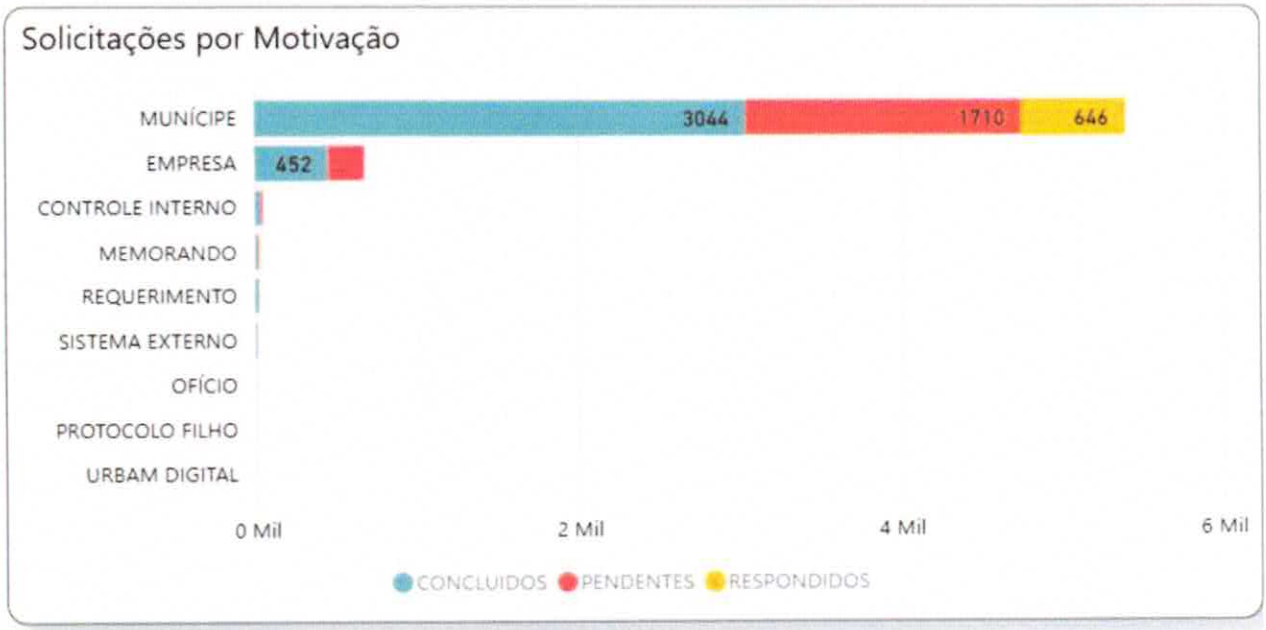


PEDIDO DE INFORMAÇÕES VIA 156.

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 ara 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 2º QUADRIMESTRE 2026 (TOTAL: 20.457)





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,

Rosangela Machado
Ouvidora em Saúde SJC

George Zenha
Secretário de Saúde
Secretaria de Saúde / PSJC

Rosangela Aparecida Machado Rosa
Chefe de Gestão
Secretaria de Saúde -PSJC