

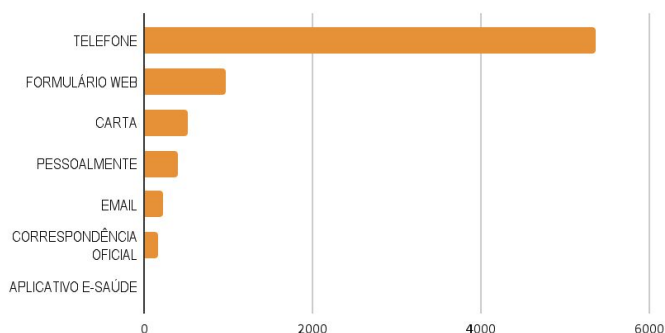
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

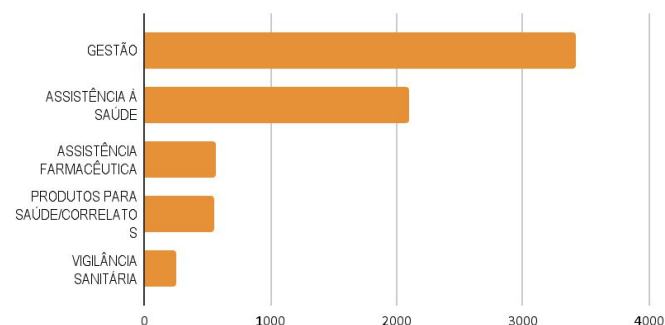
MEIOS DE ATENDIMENTO



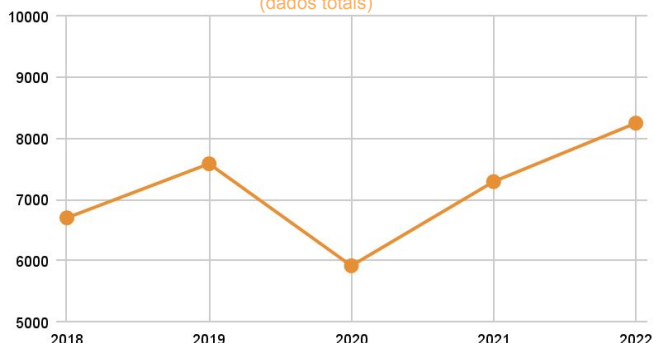
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



A cada 5
reclamações, 1
elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 246
manifestações por dia, 10 por hora

8.250*

Manifestações
recebidas em
Janeiro de 2022
(*dados totais)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

44%
SOLICITAÇÕES
42%
RECLAMAÇÕES
8%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

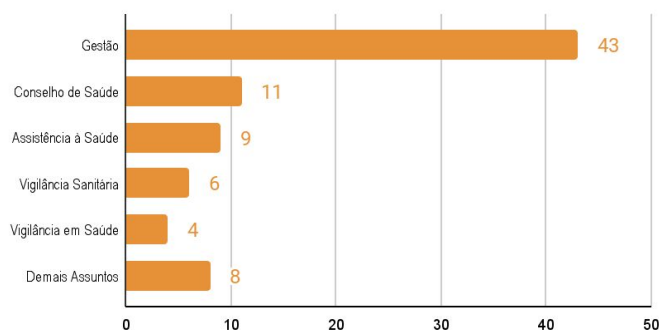
Janeiro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



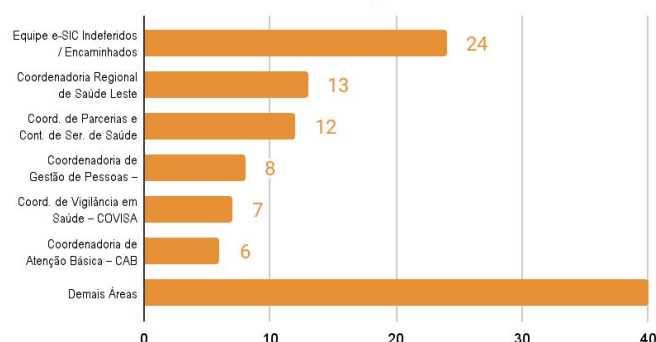
ASSUNTOS RECORRENTES



103

Pedidos de
Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



O tempo médio para resposta de um
pedido de informação via e-SIC é de
14 dias.

Pedidos encaminhados para recurso

1º Instância Recursal	Direcionada aos pontos de resposta da SMS	22
2º Instância Recursal	Direcionada a Controladoria Geral do Município - CGM	12
3º Instância Recursal	Direcionada a Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI	0

E-SIC

MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

- **ENDEREÇO ELETRÔNICO**
[HTTPS://ESIC.PREFEITURA.SP.GOV.BR/ACCOUNT/LOGIN.ASPX](https://esic.prefeitura.sp.gov.br/account/login.aspx)
- **PRESENCIALMENTE (SIC PRESENCIAL)**
- **CORRESPONDÊNCIA FÍSICA (CARTAS).**

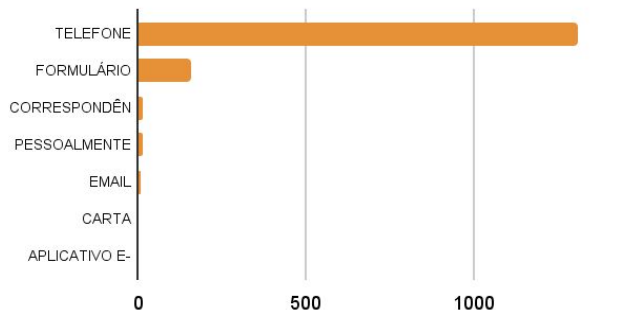
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

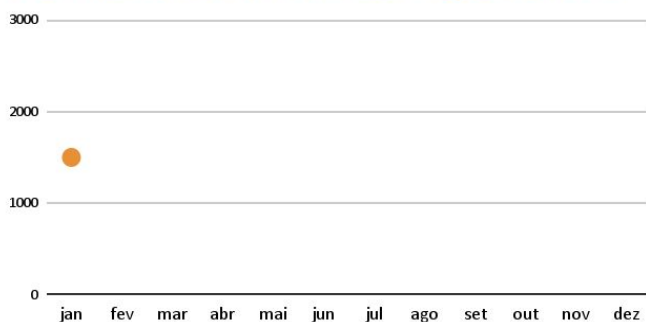
Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

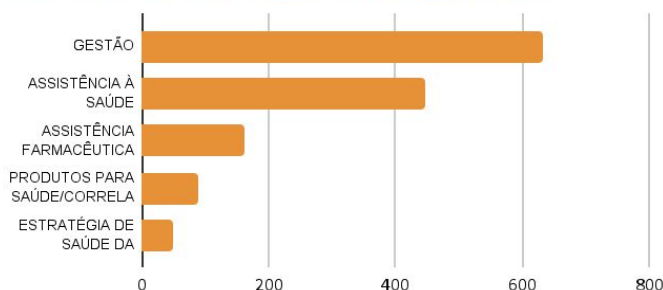
MEIOS DE ATENDIMENTO



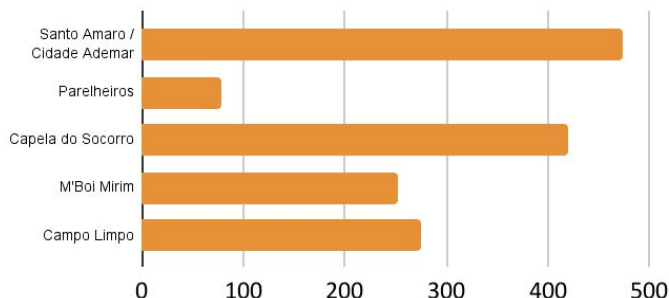
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 48 manifestações por dia, 2 por hora

1.500*

Manifestações recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

50% SOLICITAÇÕES
40% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
4% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

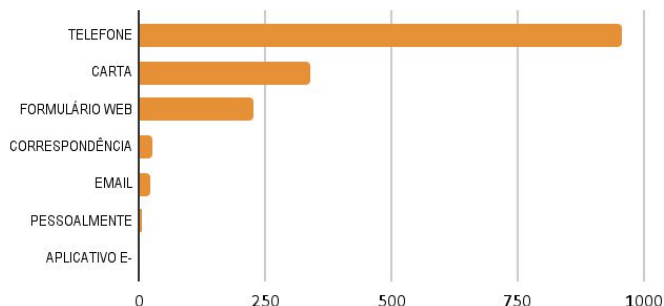
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

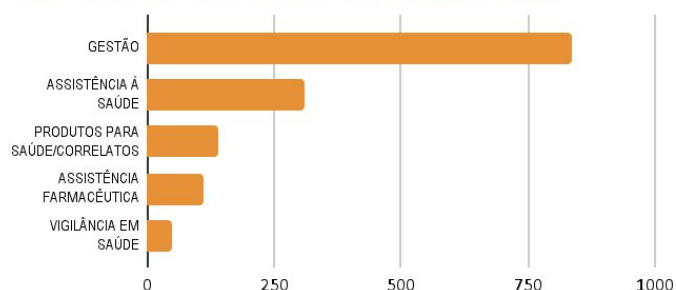
MEIOS DE ATENDIMENTO



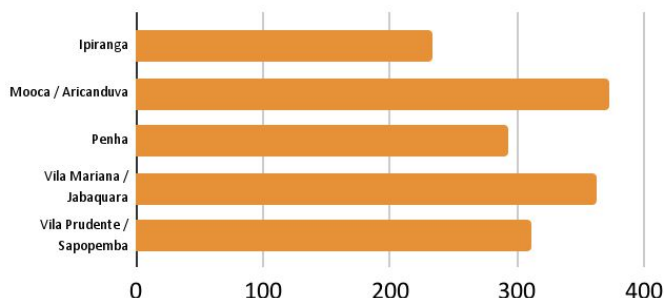
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 51 manifestações
por dia, 2 por hora

1.573*

Manifestações
recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

44%
RECLAMAÇÕES
37%
SOLICITAÇÕES
14%
ELOGIOS
5%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

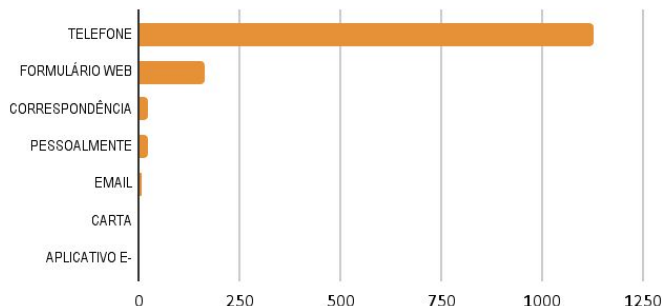
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

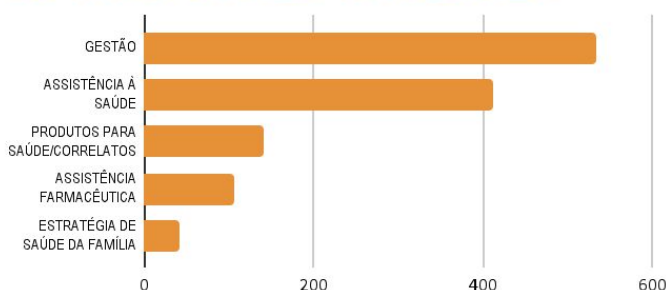
MEIOS DE ATENDIMENTO



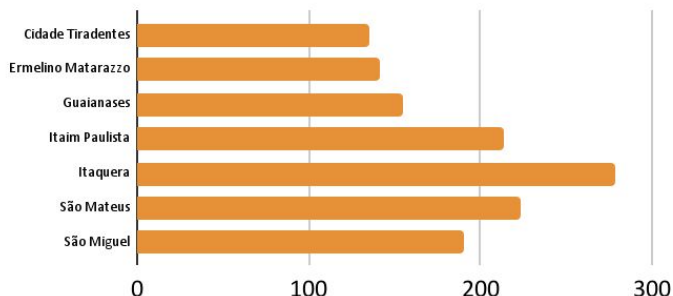
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 43 manifestações
por dia, 2 por hora

1.338*

Manifestações
recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

51%
SOLICITAÇÕES
40%
RECLAMAÇÕES
6%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

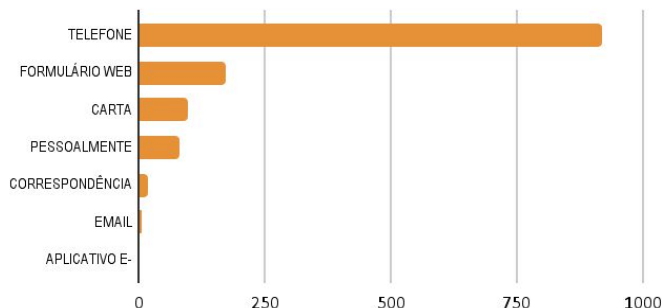
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

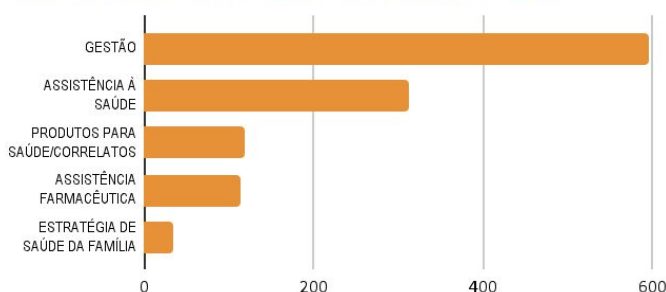
MEIOS DE ATENDIMENTO



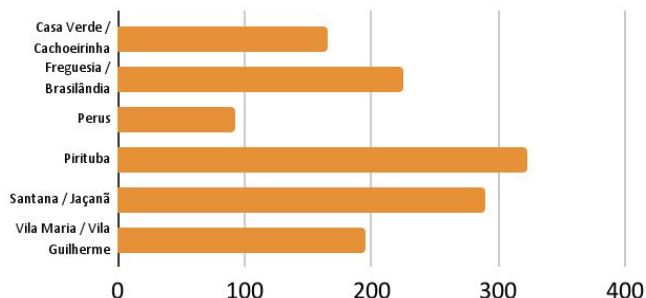
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 42 manifestações
por dia, 2 por hora

1.292*

Manifestações
recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

43%
SOLICITAÇÕES
41%
RECLAMAÇÕES
11%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

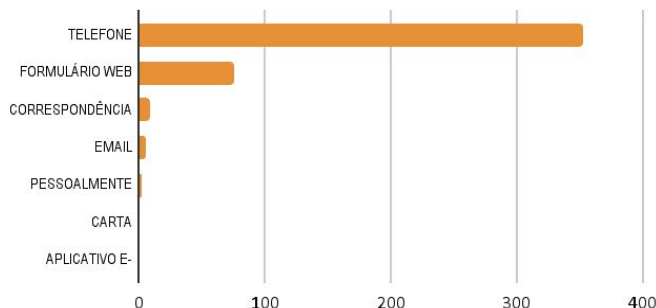
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

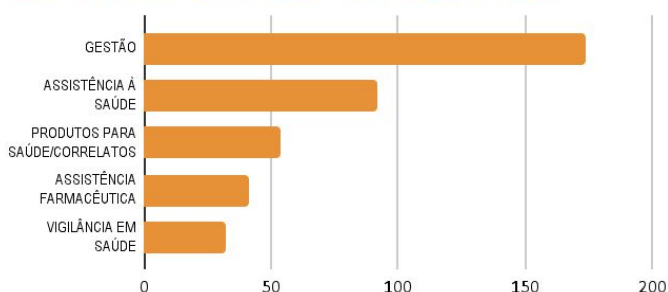
MEIOS DE ATENDIMENTO



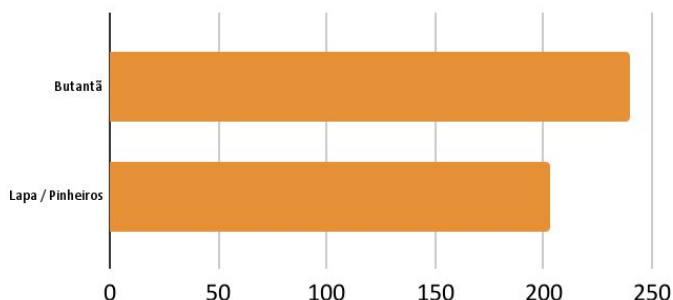
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 14 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 14 manifestações por dia, 1 por hora

443 *

Manifestações recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

46% SOLICITAÇÕES
42% RECLAMAÇÕES
7% DENÚNCIAS
3% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

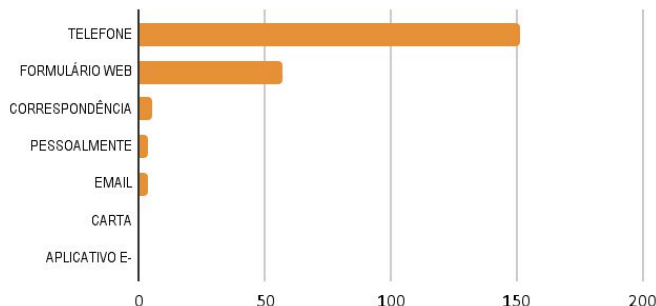
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

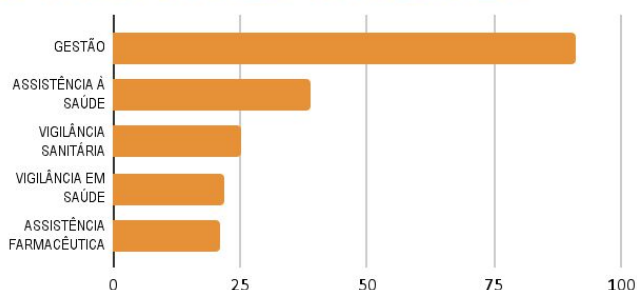
MEIOS DE ATENDIMENTO



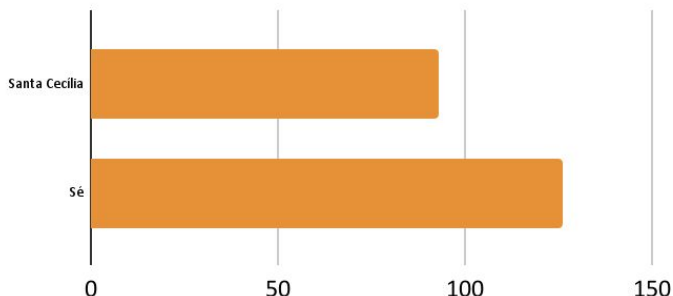
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Centro, em média são
registradas 7 manifestações
por dia, 0 por hora

219 *

Manifestações
recebidas em

Janeiro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

38%
RECLAMAÇÕES
35%
SOLICITAÇÕES
15%
DENÚNCIAS
10%
ELOGIOS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

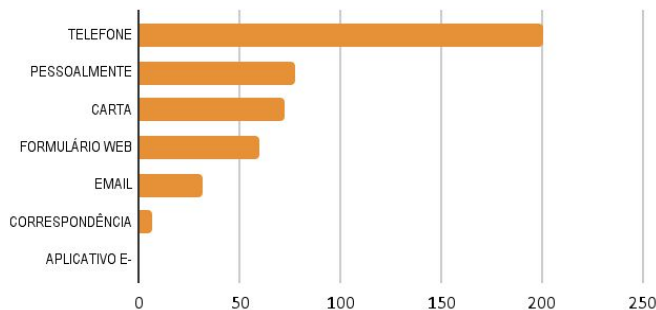
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

REDE HOSPITALAR

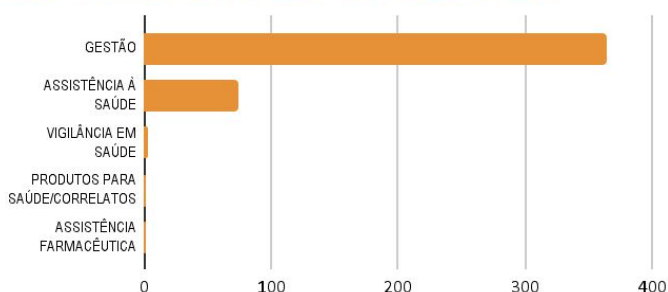
MEIOS DE ATENDIMENTO



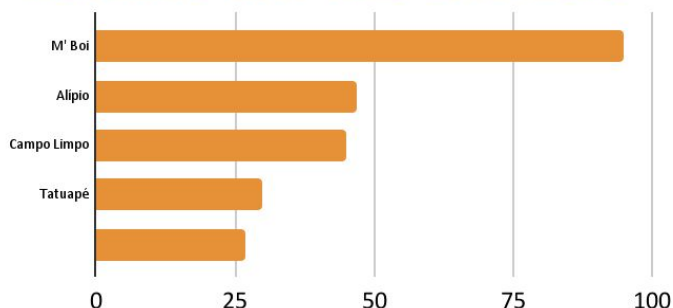
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 14
manifestações por dia, 1 por
hora

447 *

Manifestações
recebidas em
Janeiro de 2022
(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

62%
RECLAMAÇÕES
17%
SOLICITAÇÕES
14%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
2%
SUGESTÕES
1%
INFORMAÇÃO

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

Divisão de Ouvidoria

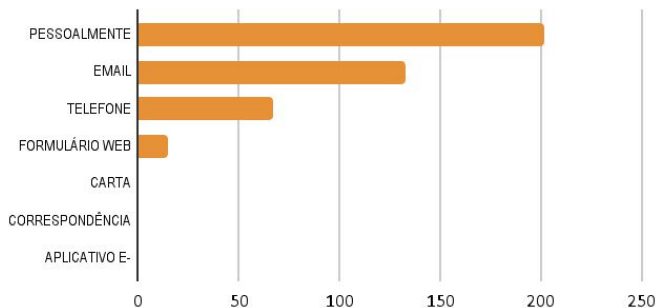
Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



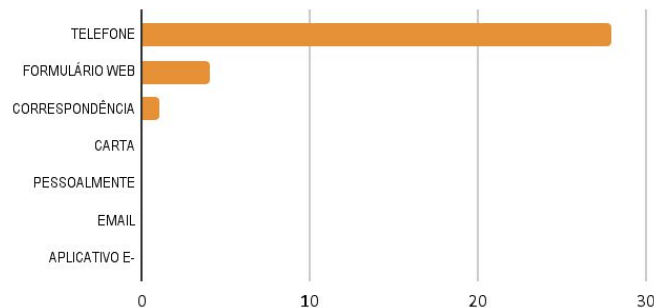
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



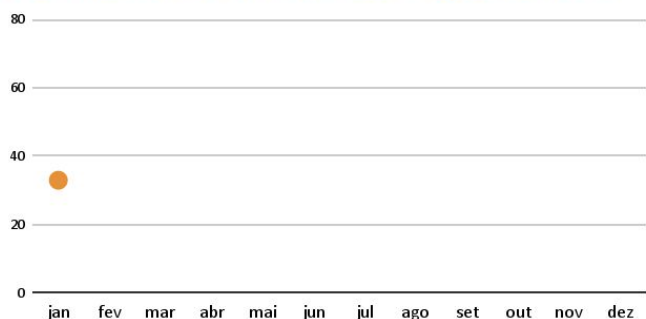
A cada 9 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 13 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia.

417 *
Manifestações
recebidas em
Janeiro de 2022
HSPM

33 *
Manifestações
recebidas em
Janeiro de 2022
SAMU - 192
(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

HSPM

66%
SOLICITAÇÕES
30%
RECLAMAÇÕES
3%
ELOGIOS
0%
SUGESTÕES
0%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO

SAMU

73%
RECLAMAÇÕES
18%
ELOGIOS
9%
DENÚNCIAS
0%
SOLICITAÇÕES
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>