

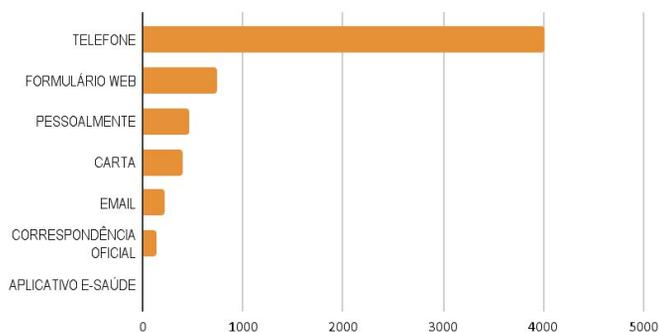
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

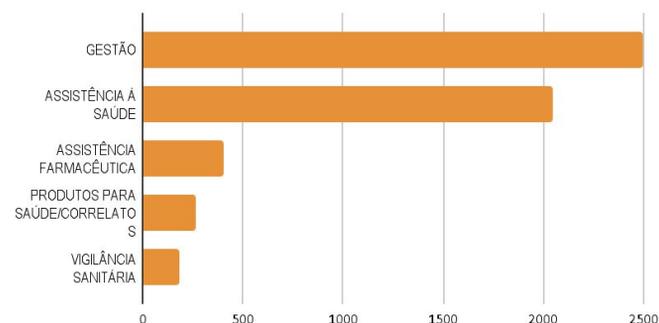
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



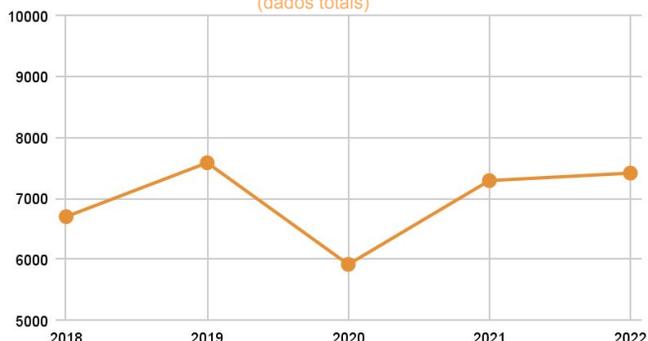
##### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



##### ASSUNTOS RECORRENTES



##### SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL\* (dados totais)



**A cada 4  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Rede de Ouvidoria, em média  
são registradas 213  
manifestações por dia, 9 por hora**

**6.584\***

**Manifestações  
recebidas em  
Fevereiro de 2022**  
(\*dados totais)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**47%  
SOLICITAÇÕES  
38%  
RECLAMAÇÕES  
10%  
ELOGIOS  
4%  
DENÚNCIAS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES**

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

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

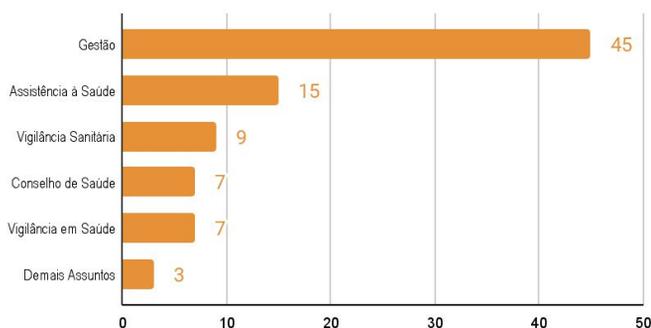
Fevereiro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



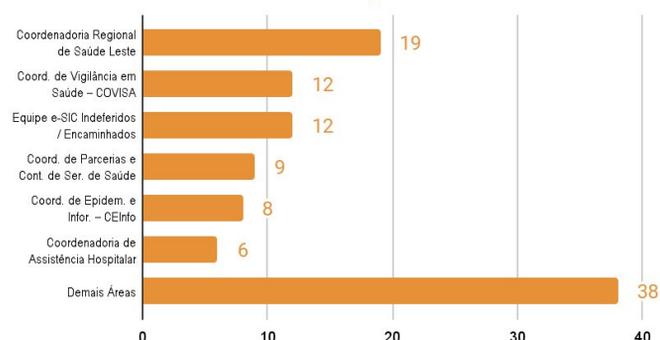
### ASSUNTOS RECORRENTES



97

Pedidos de Informação

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 20 dias.

### Pedidos encaminhados para recurso

1° Instância Recursal	Direcionada aos pontos de resposta da SMS	22
2° Instância Recursal	Direcionada a Controladoria Geral do Município - CGM	13
3° 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).**

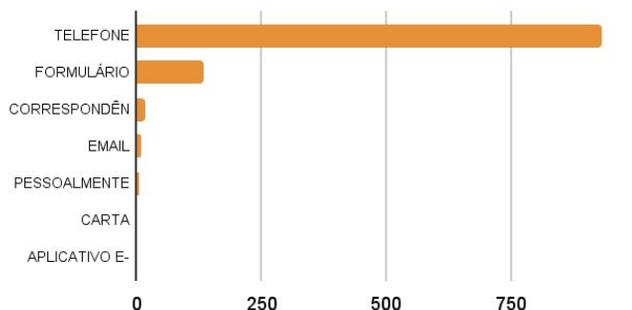
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

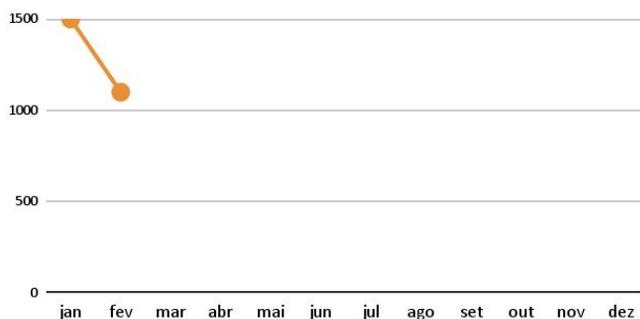
### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

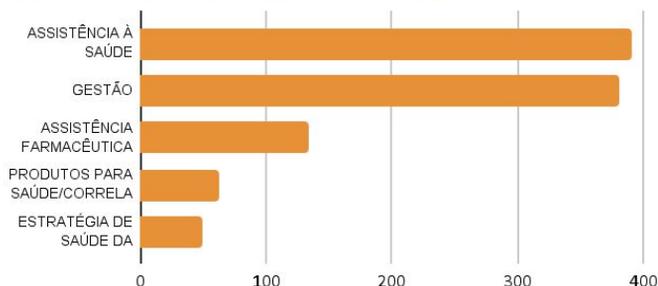
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



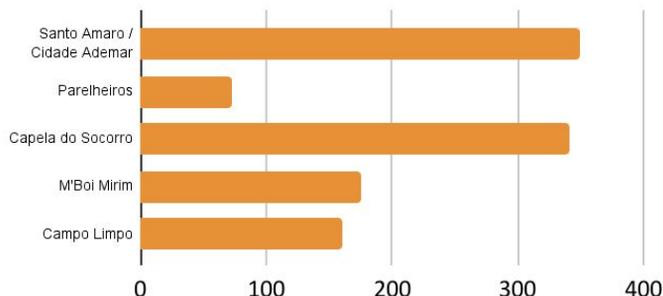
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 39 manifestações por dia, 2 por hora

1.099\*

Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

55% SOLICITAÇÕES  
35% RECLAMAÇÕES  
6% ELOGIOS  
3% DENÚNCIAS  
1% INFORMAÇÃO  
0% SUGESTÕES

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

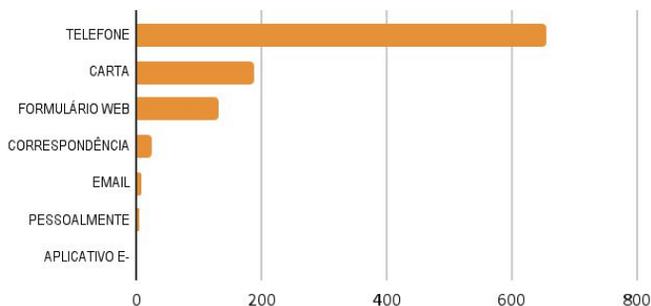
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

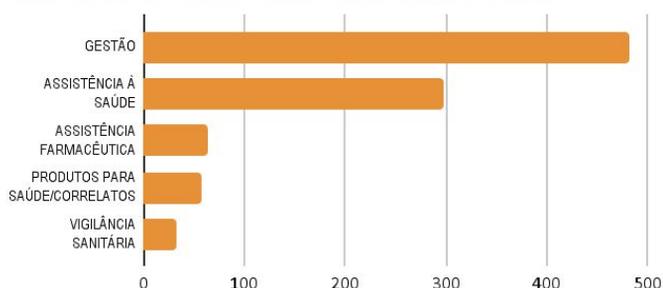
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



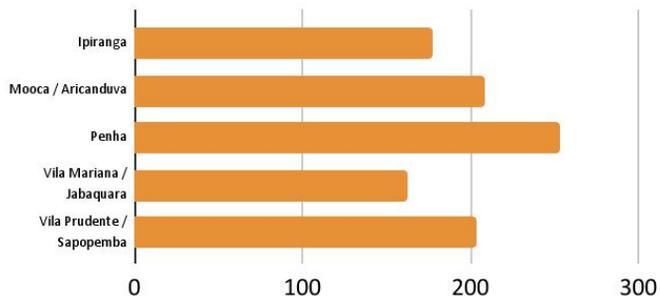
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 36 manifestações por dia, 1 por hora**

**1.006\***

**Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**41% SOLICITAÇÕES**  
**40% RECLAMAÇÕES**  
**13% ELOGIOS**  
**5% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

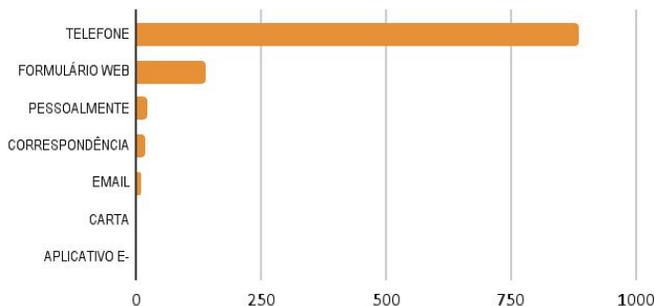
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

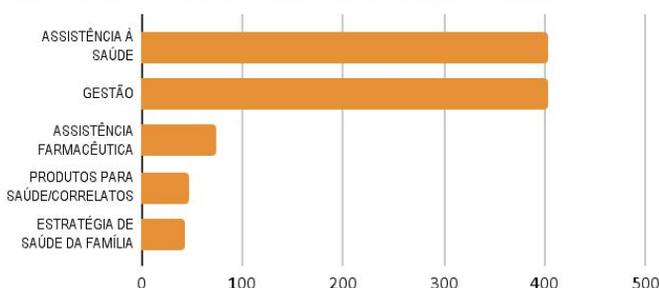
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



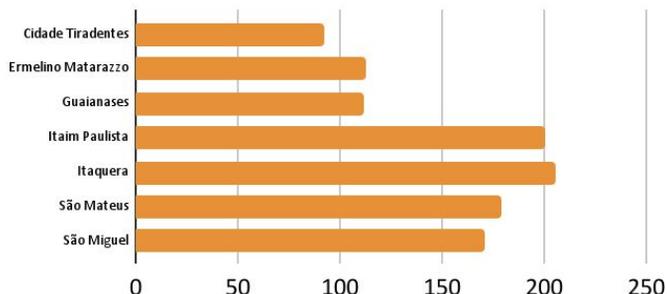
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 38 manifestações por dia, 2 por hora**

**1.073\***

**Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

**51% SOLICITAÇÕES**  
**37% RECLAMAÇÕES**  
**7% ELOGIOS**  
**4% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

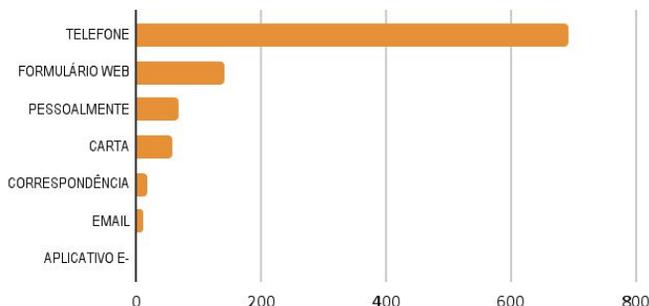
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

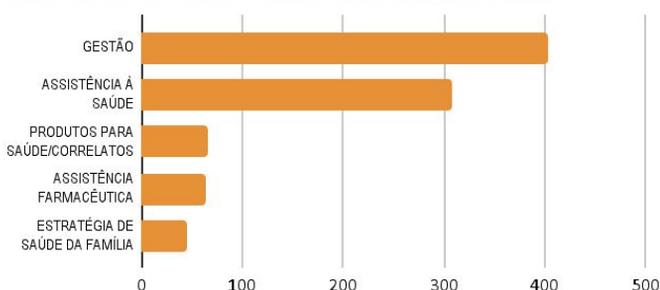
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



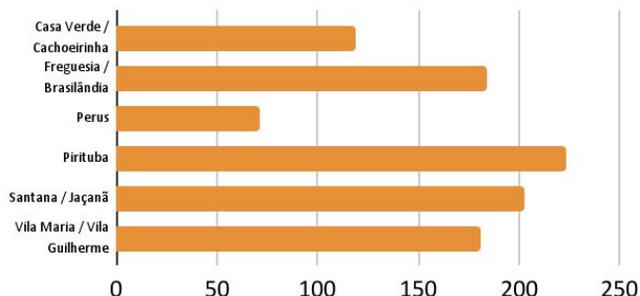
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 35 manifestações por dia, 1 por hora**

**981 \***

**Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

**46% SOLICITAÇÕES**  
**38% RECLAMAÇÕES**  
**10% ELOGIOS**  
**4% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

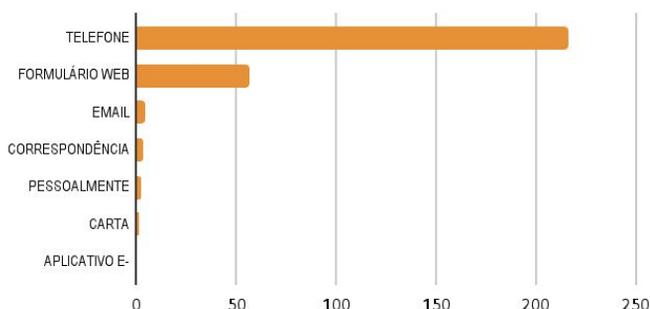
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

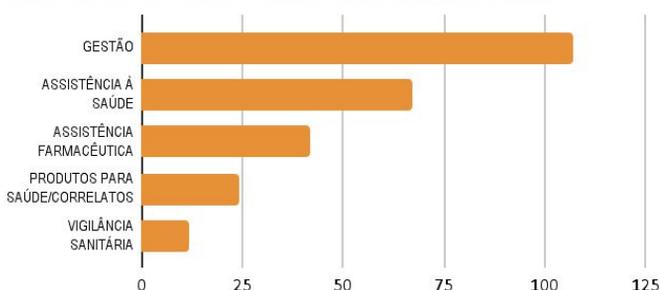
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



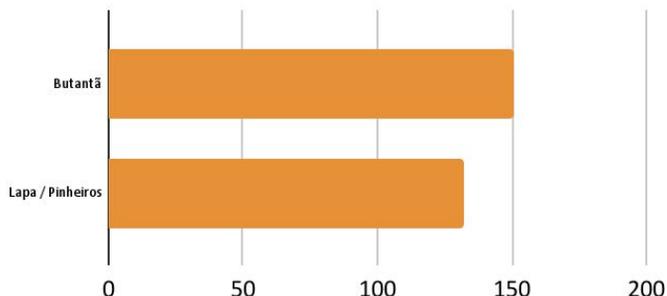
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 9 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 10 manifestações por dia, 0 por hora**

**283 \***

**Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**50% SOLICITAÇÕES**  
**38% RECLAMAÇÕES**  
**7% DENÚNCIAS**  
**4% ELOGIOS**  
**0% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

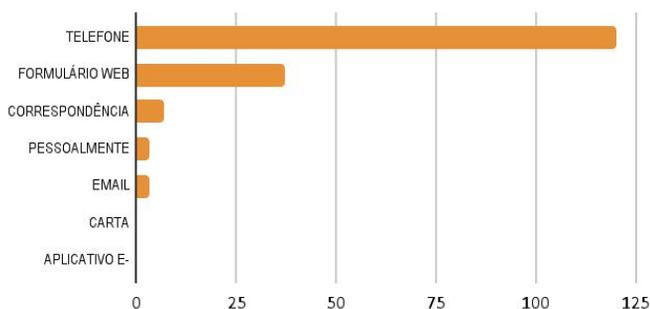
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

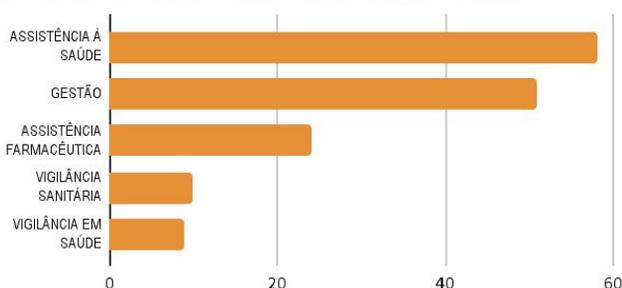
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



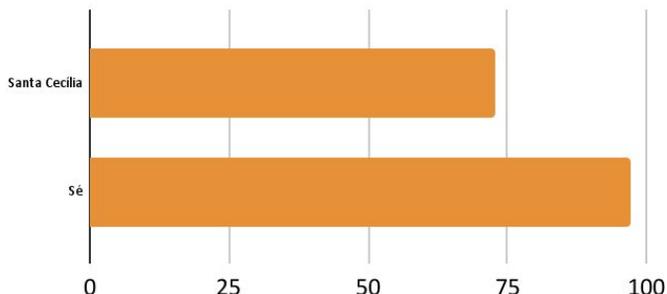
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 6 manifestações por dia, 0 por hora**

**170 \***

**Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**54% SOLICITAÇÕES**  
**30% RECLAMAÇÕES**  
**11% DENÚNCIAS**  
**3% ELOGIOS**  
**2% INFORMAÇÃO**  
**1% SUGESTÕES**

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

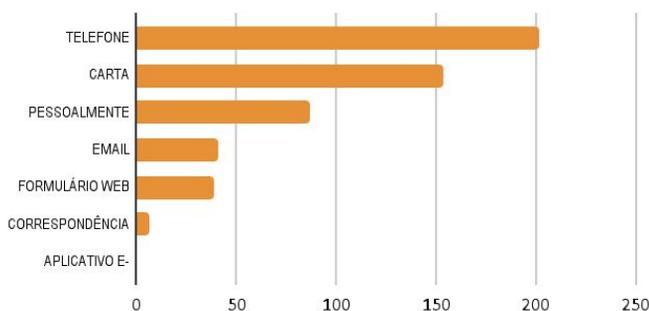
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### REDE HOSPITALAR

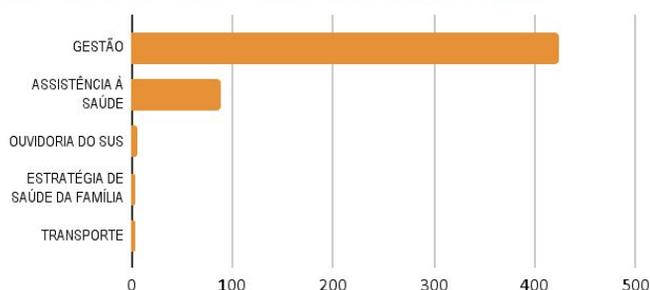
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



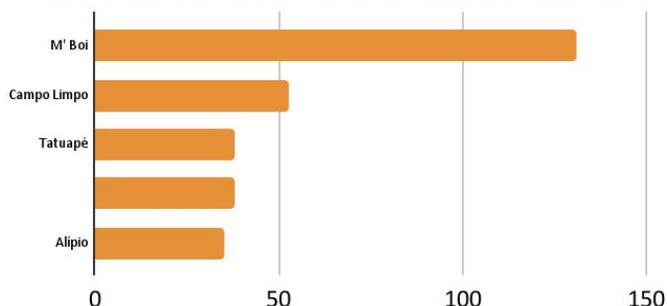
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 2  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 19  
manifestações por dia, 1 por  
hora

529 \*

Manifestações  
recebidas em  
Fevereiro de 2022  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento  
mais utilizado

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

53%  
RECLAMAÇÕES  
27%  
ELOGIOS  
16%  
SOLICITAÇÕES  
2%  
DENÚNCIAS  
1%  
SUGESTÕES  
1%  
INFORMAÇÃO

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

# Divisão de Ouvidoria

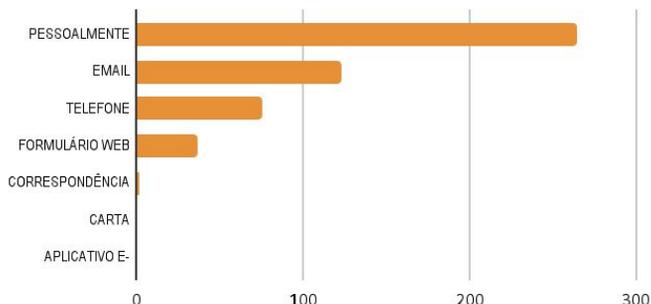
## Boletim Ouvidoria em Dados

### Fevereiro de 2022

#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



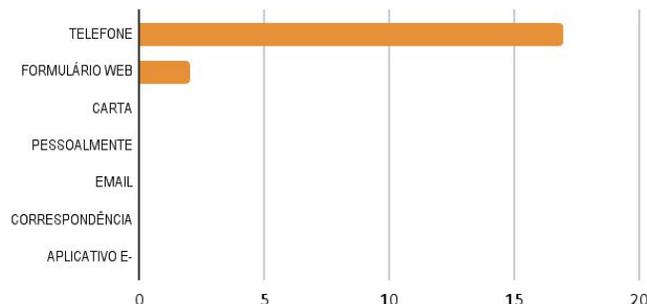
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 manifestações por dia, 1 por hora

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

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

**500\***  
Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022  
HSPM

**19\***  
Manifestações recebidas em Fevereiro de 2022  
SAMU - 192  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

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

**HSPM**

60%  
SOLICITAÇÕES  
32%  
RECLAMAÇÕES  
7%  
ELOGIOS  
0%  
DENÚNCIAS  
0%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

**SAMU**

84%  
RECLAMAÇÕES  
11%  
ELOGIOS  
5%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SOLICITAÇÕES  
0%  
DENÚNCIAS  
0%  
SUGESTÕES