

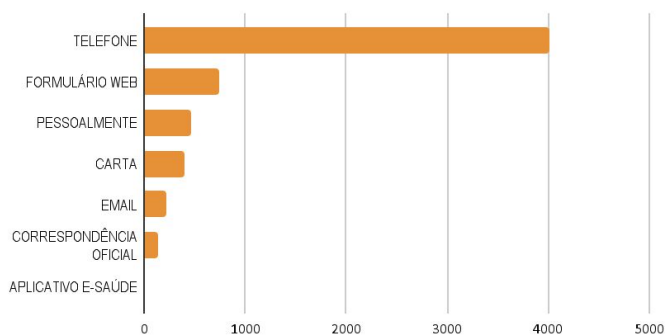
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

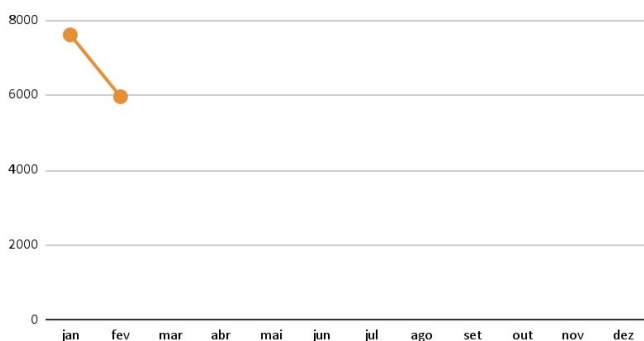
Fevereiro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

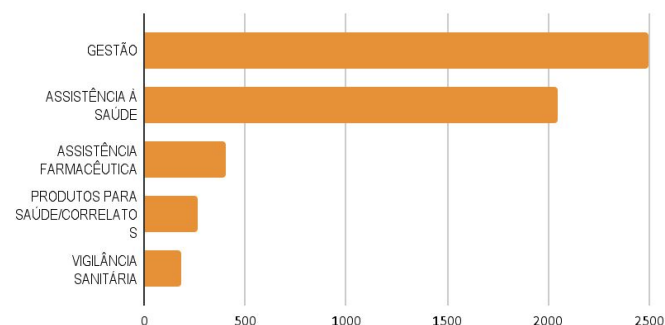
MEIOS DE ATENDIMENTO



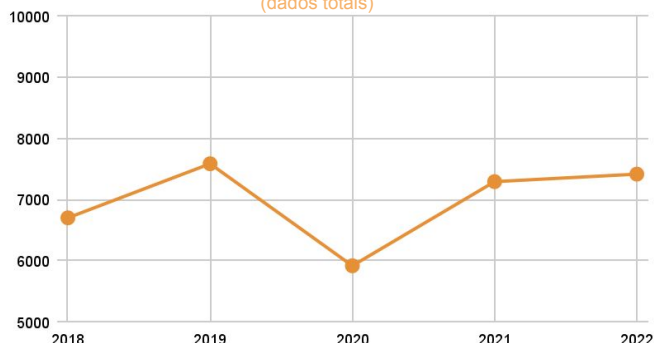
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA 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

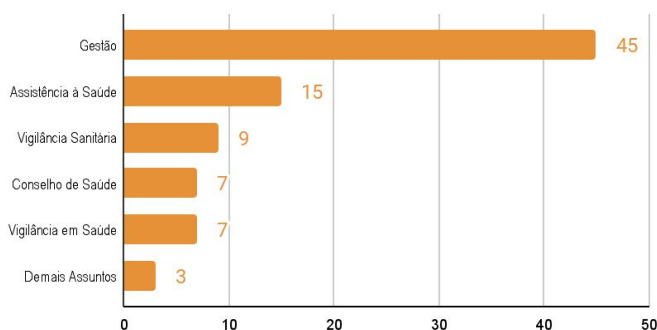
Fevereiro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



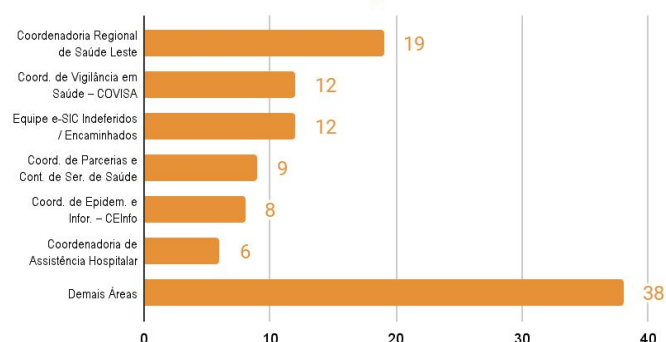
ASSUNTOS RECORRENTES



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).

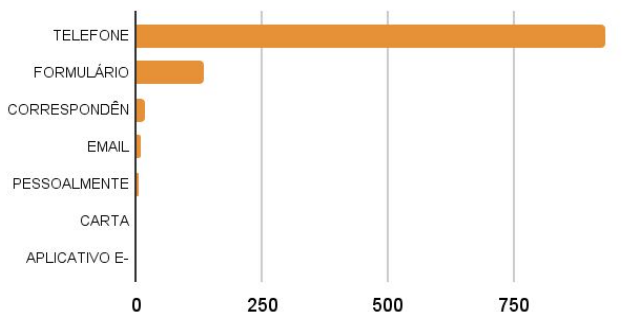
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

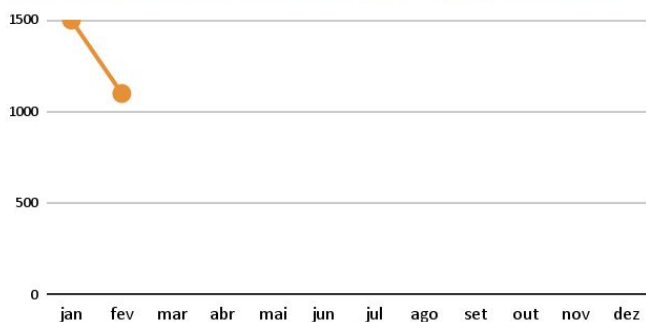
Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

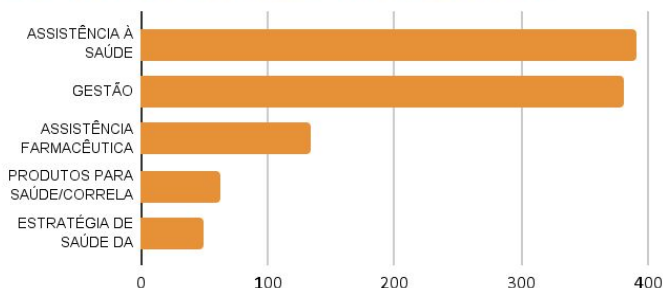
MEIOS DE ATENDIMENTO



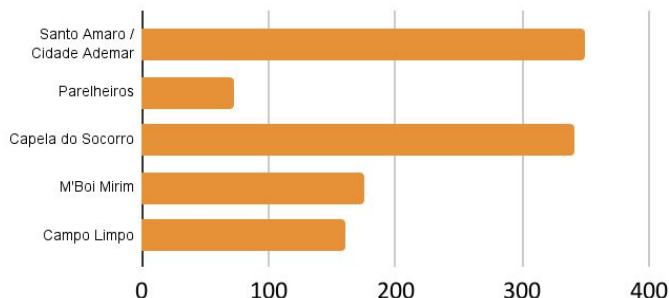
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

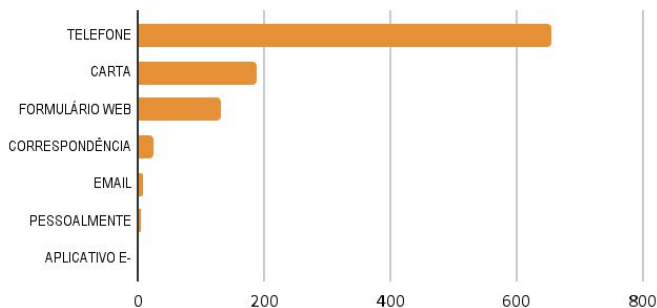
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

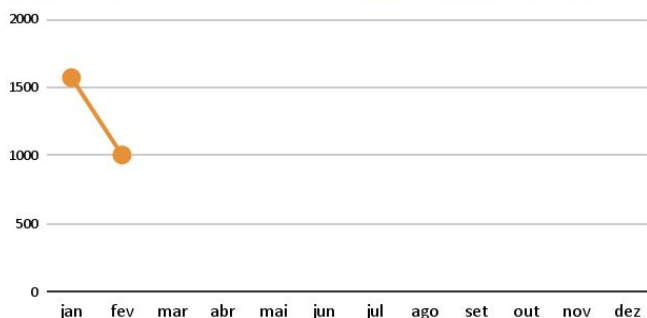
Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

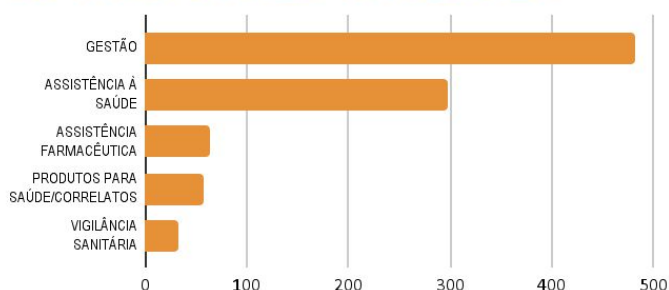
MEIOS DE ATENDIMENTO



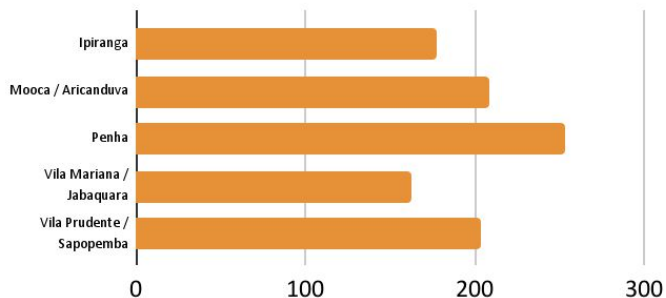
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

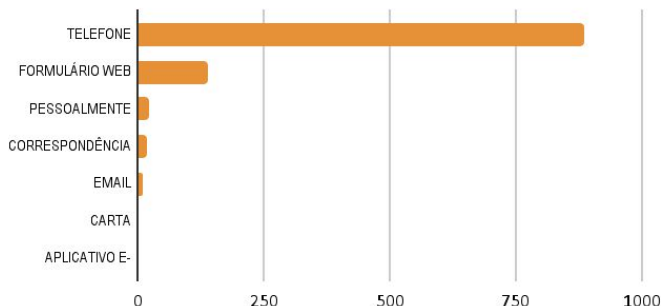
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

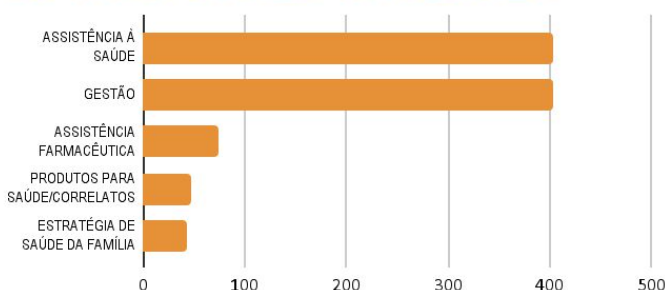
MEIOS DE ATENDIMENTO



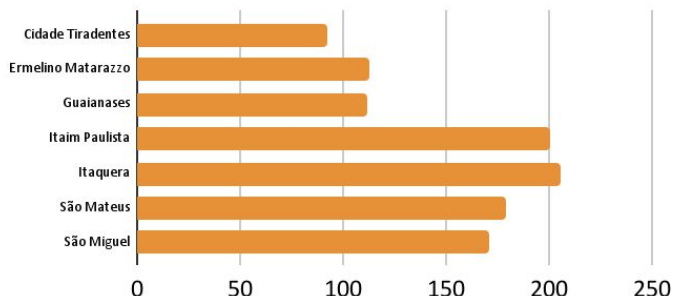
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

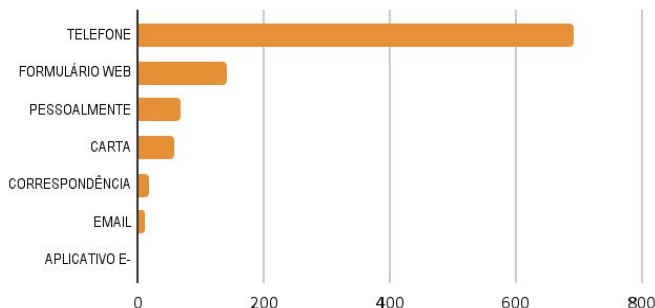
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

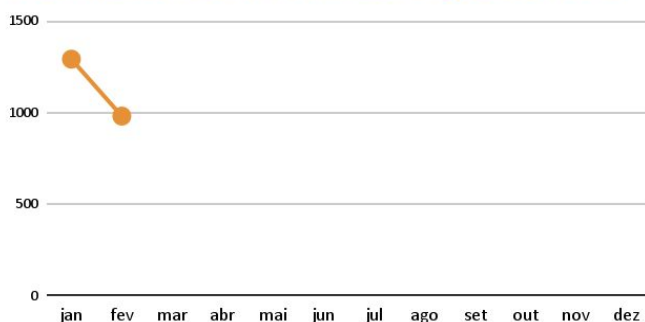
Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

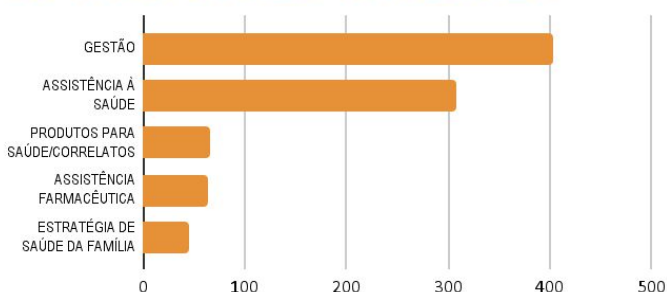
MEIOS DE ATENDIMENTO



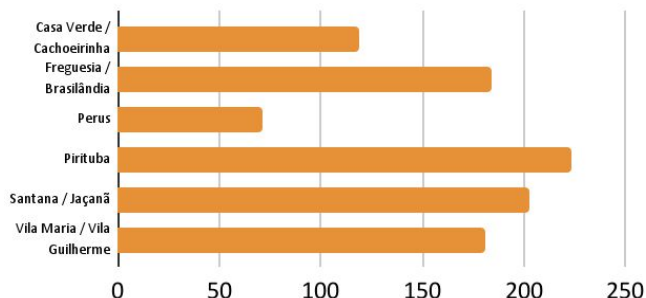
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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:

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

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

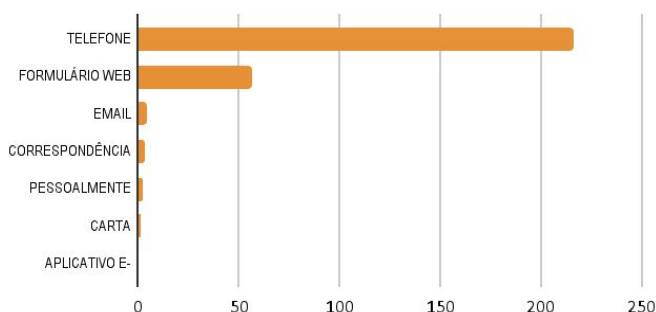
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

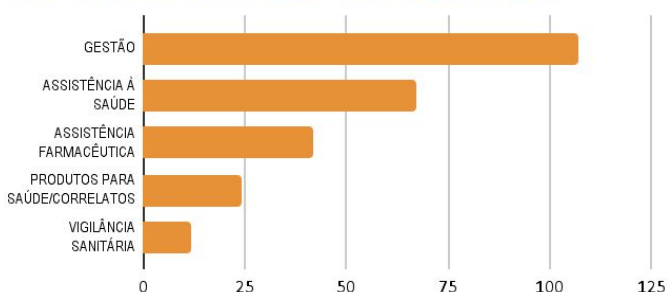
MEIOS DE ATENDIMENTO



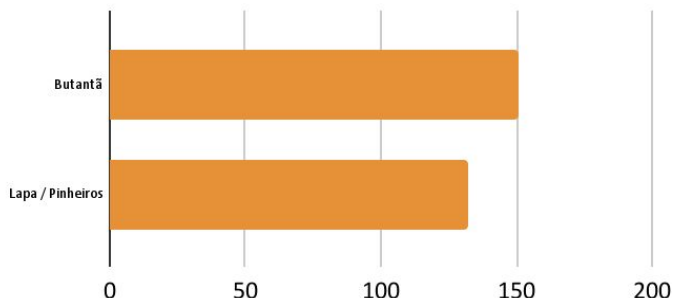
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

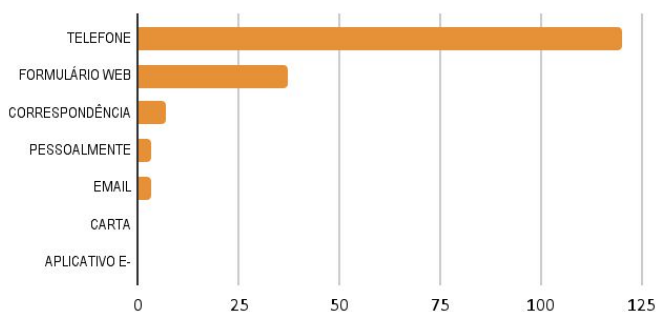
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Fevereiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

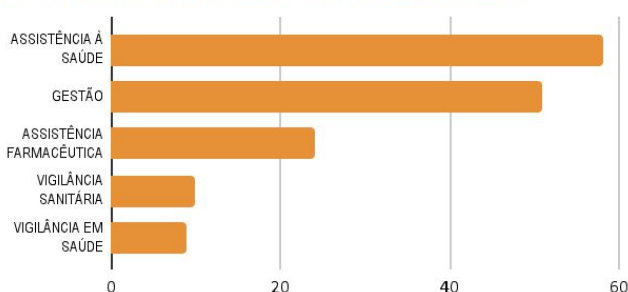
MEIOS DE ATENDIMENTO



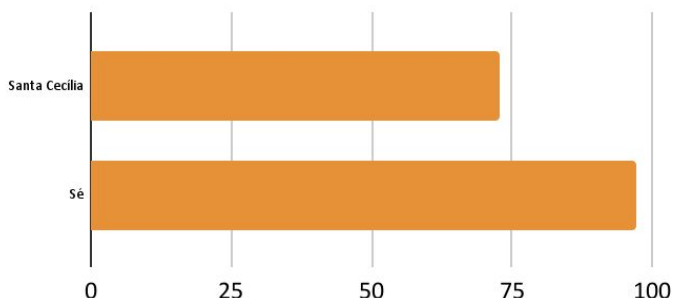
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

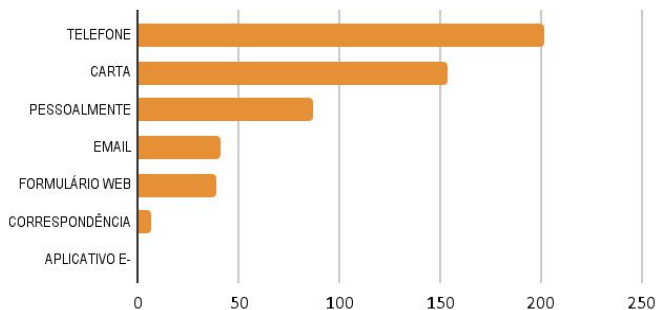
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

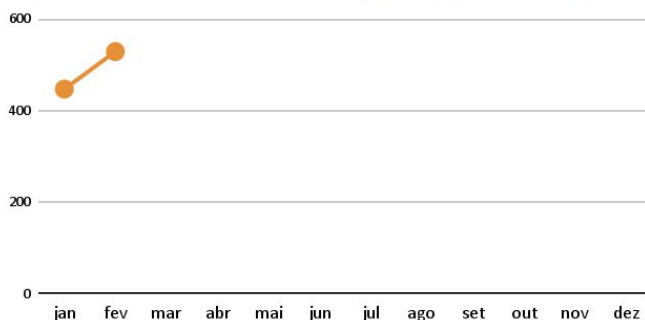
Fevereiro de 2022

REDE HOSPITALAR

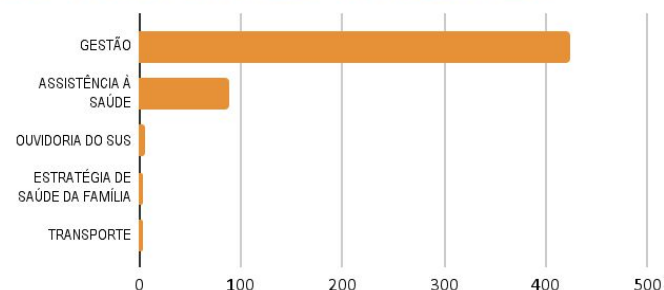
MEIOS DE ATENDIMENTO



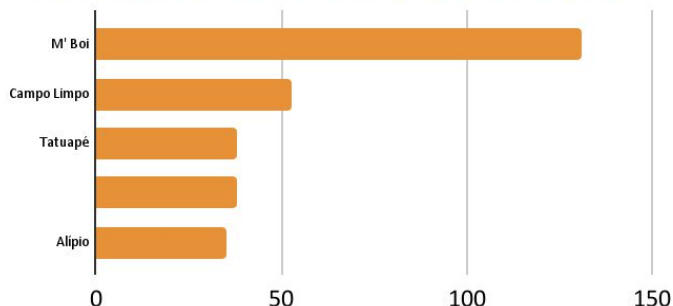
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

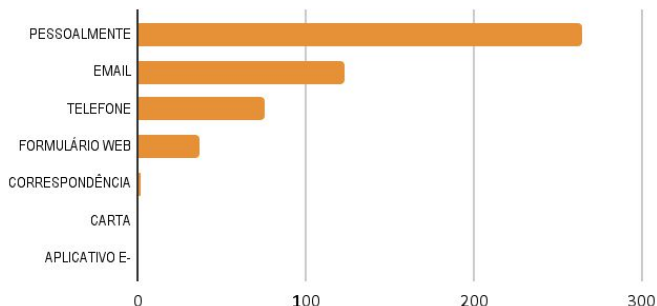
Boletim Ouvidoria em Dados

Fevereiro de 2022

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



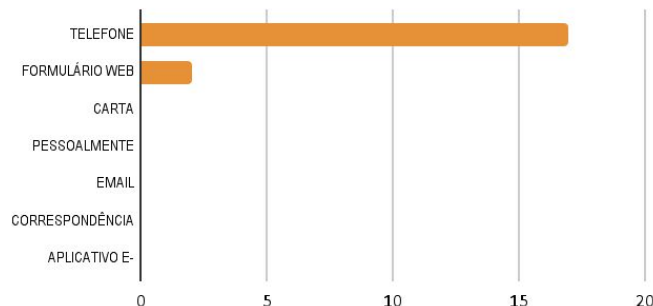
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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