

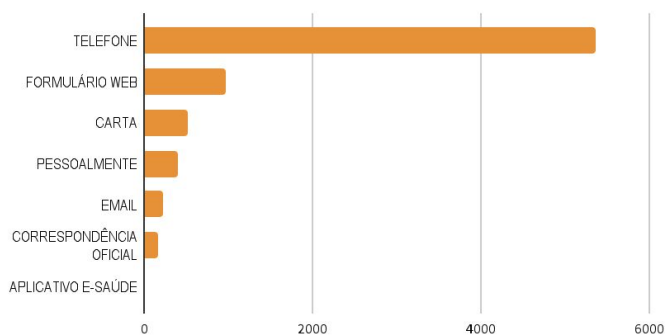
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

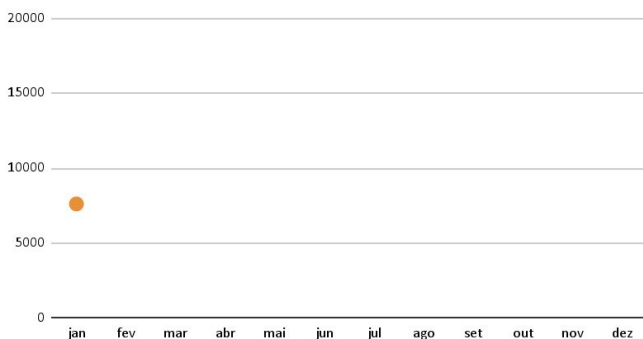
Janeiro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

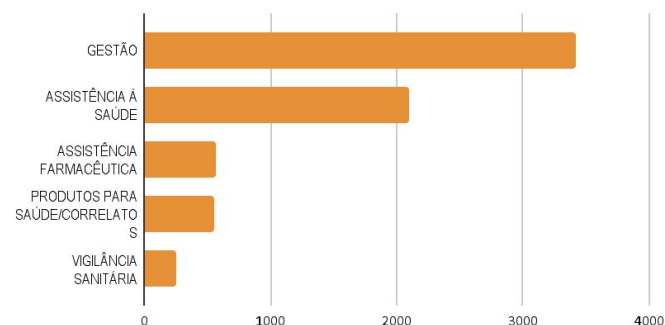
MEIOS DE ATENDIMENTO



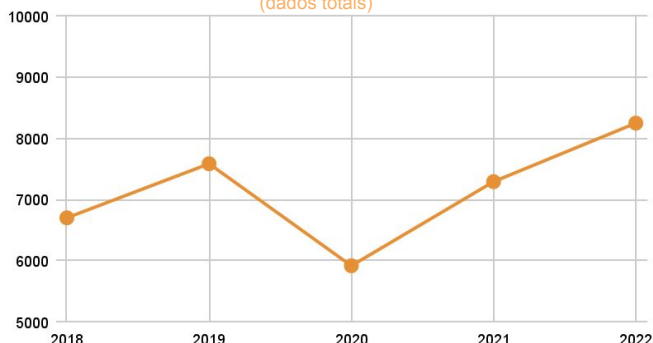
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA 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

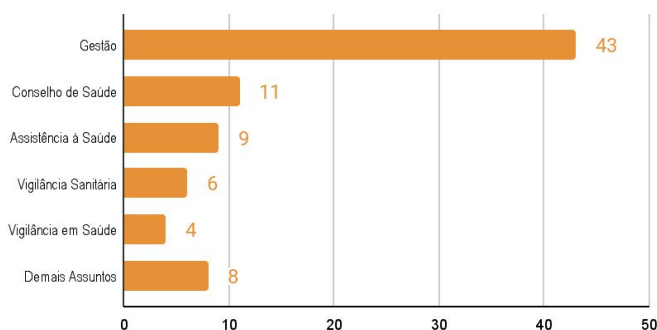
Janeiro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



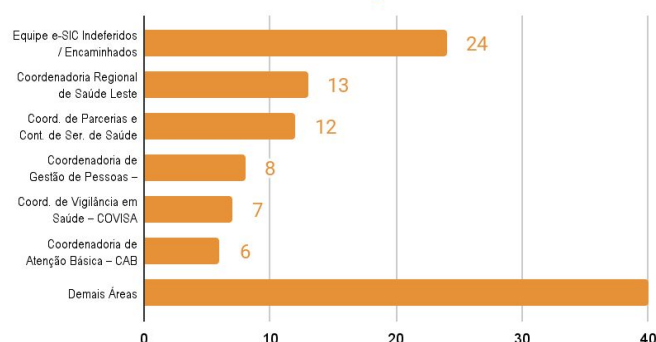
ASSUNTOS RECORRENTES



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

1° Instância Recursal	Direcionada aos pontos de resposta da SMS	22
2° Instância Recursal	Direcionada a Controladoria Geral do Município - CGM	12
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).

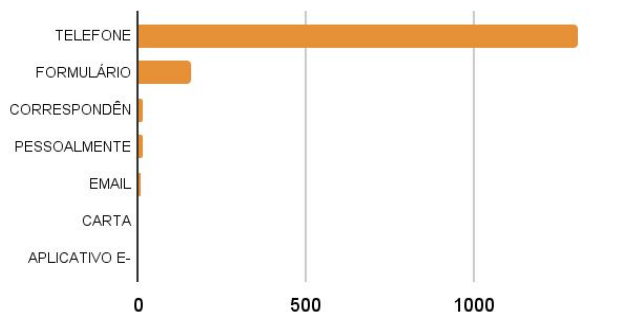
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

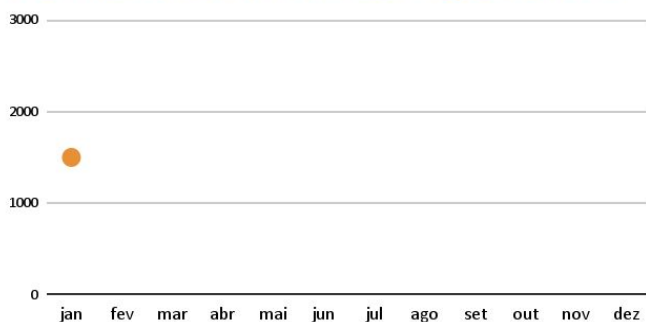
Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

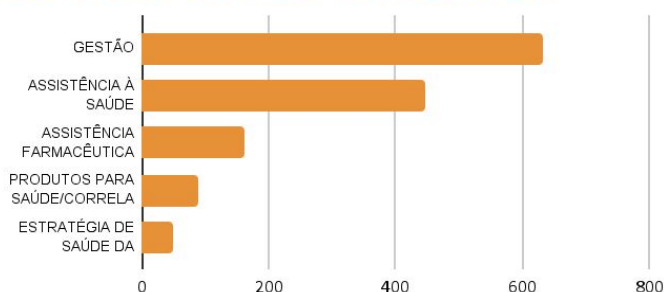
MEIOS DE ATENDIMENTO



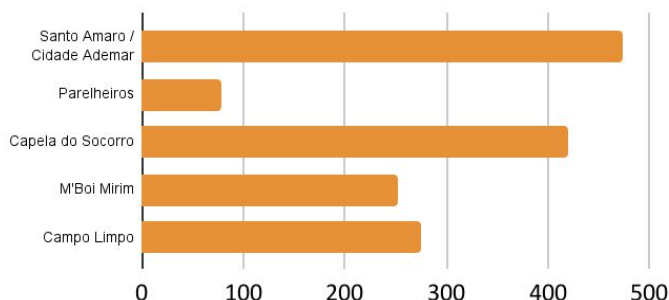
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

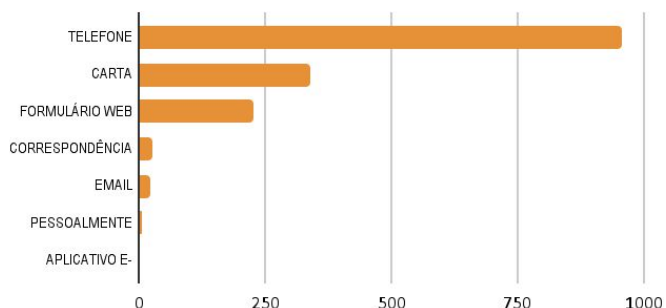
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

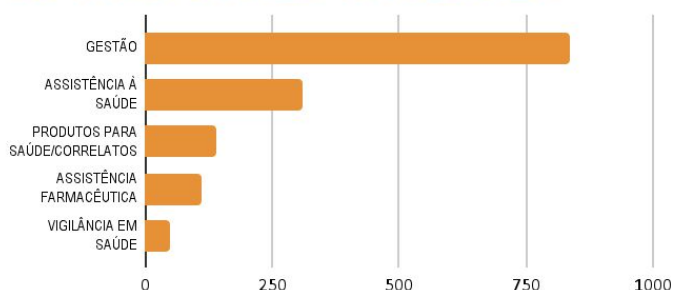
MEIOS DE ATENDIMENTO



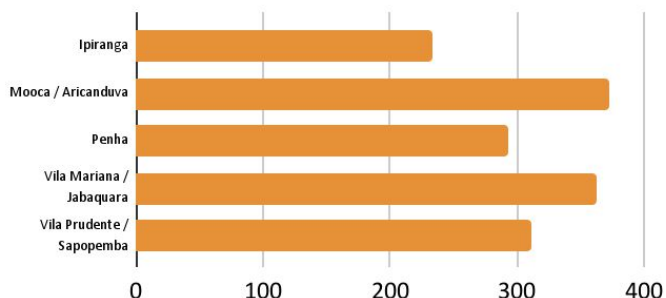
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

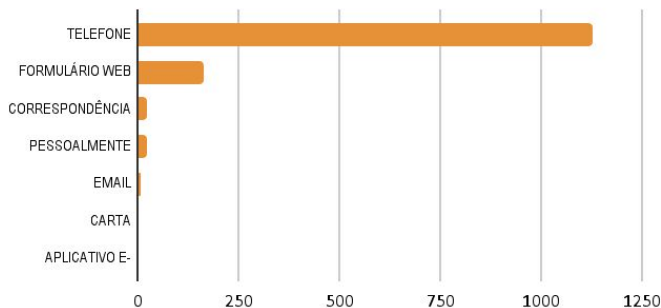
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

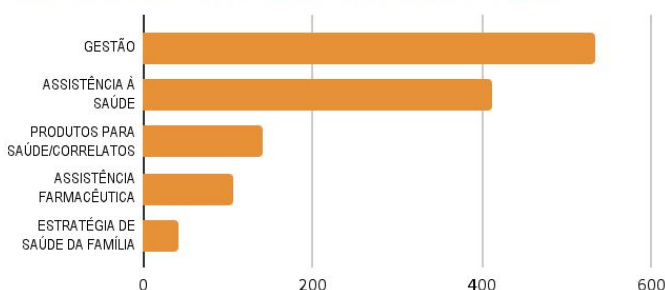
MEIOS DE ATENDIMENTO



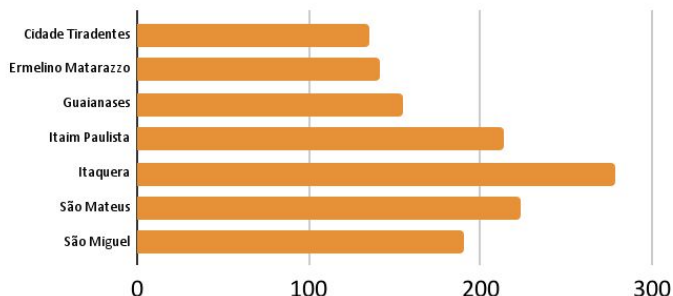
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

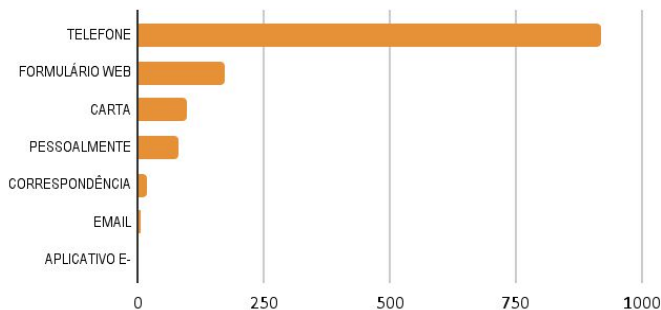
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

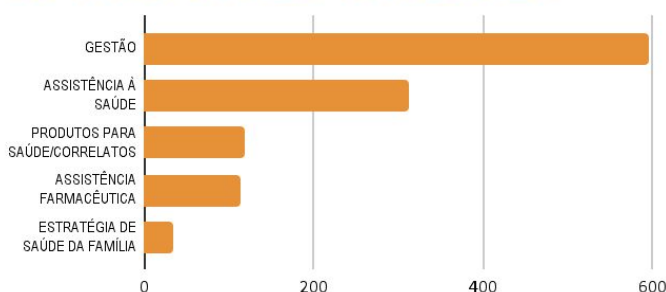
MEIOS DE ATENDIMENTO



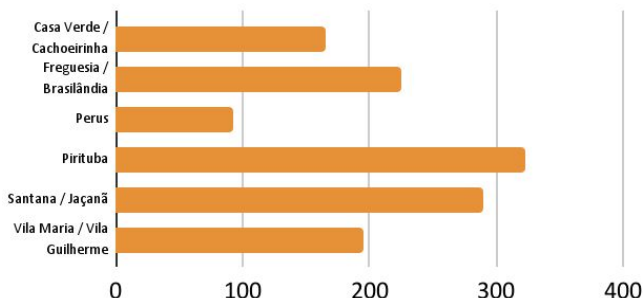
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

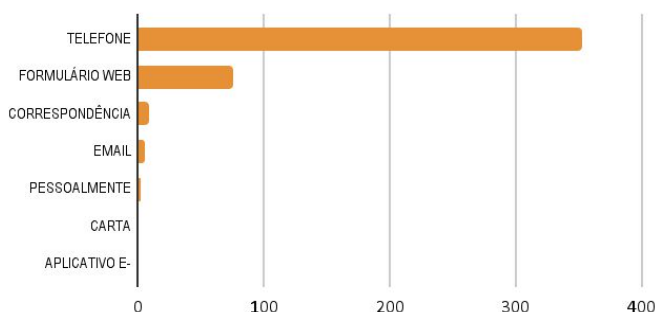
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

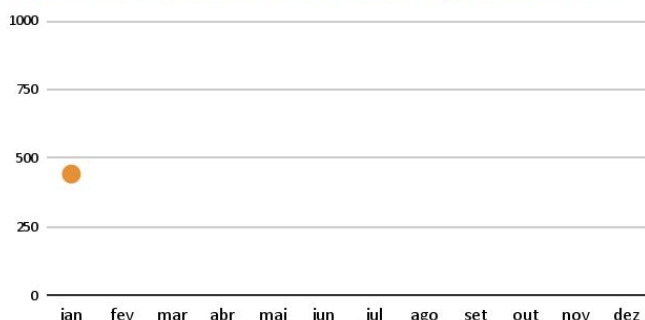
Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

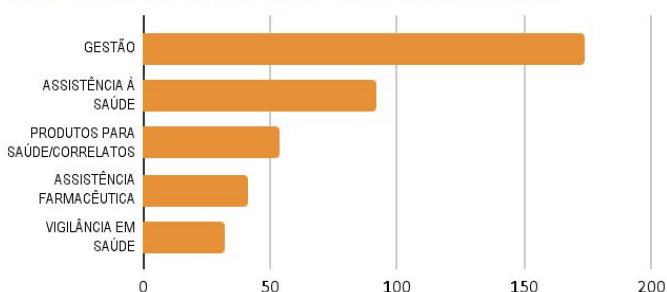
MEIOS DE ATENDIMENTO



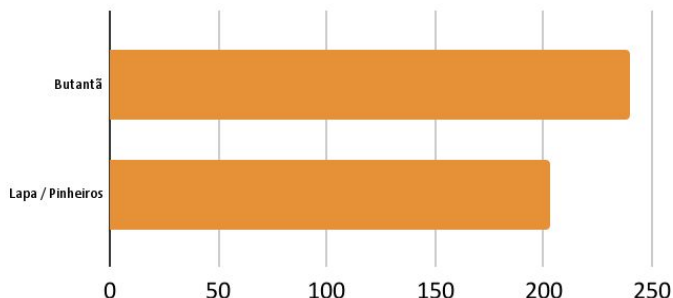
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

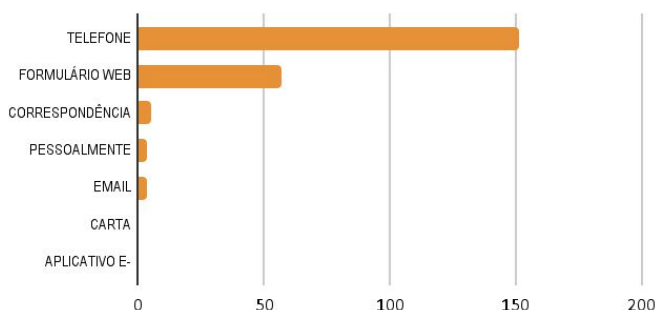
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

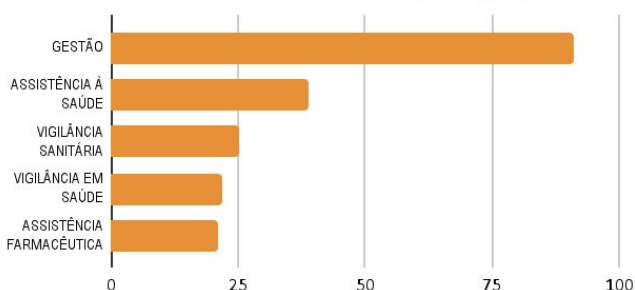
MEIOS DE ATENDIMENTO



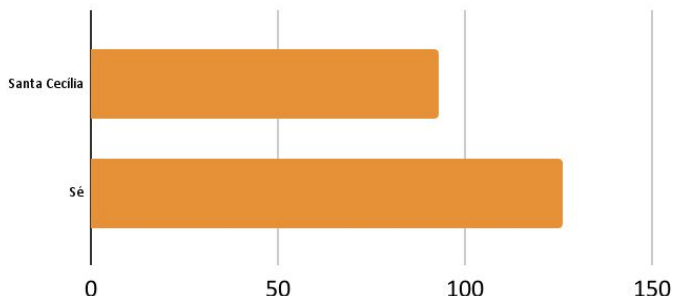
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>

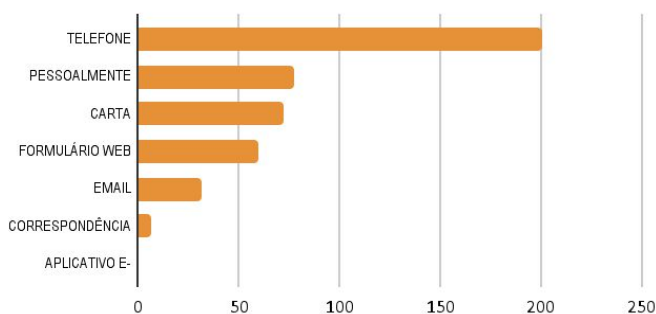
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

REDE HOSPITALAR

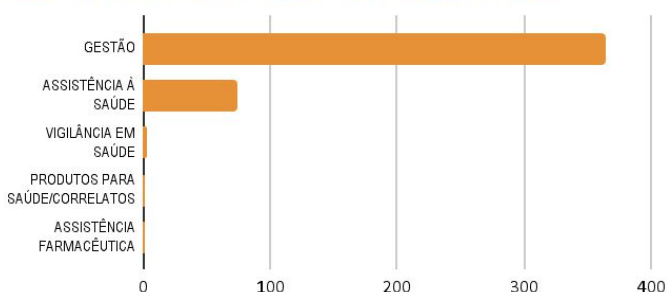
MEIOS DE ATENDIMENTO



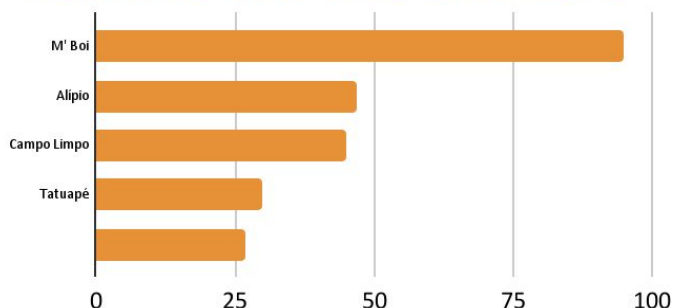
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

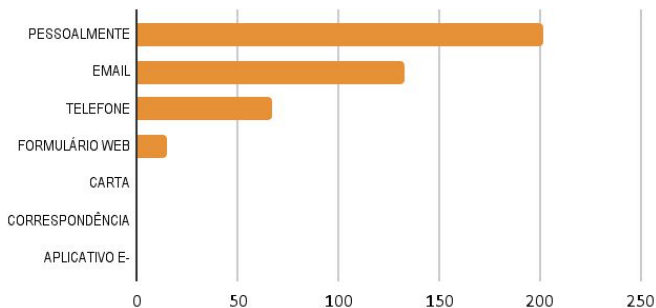
Boletim Ouvidoria em Dados

Janeiro de 2022

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



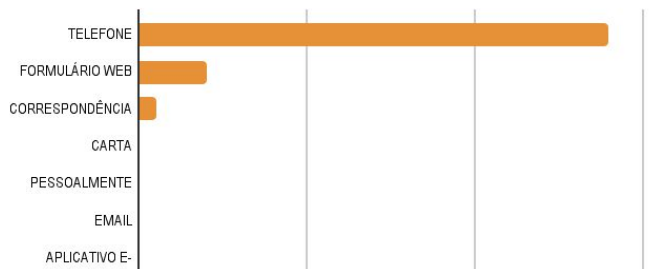
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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>