

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

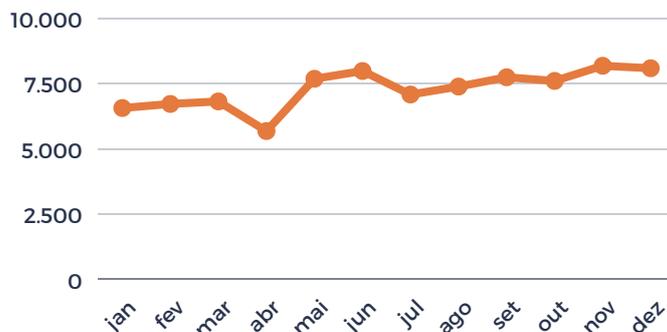
2021

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

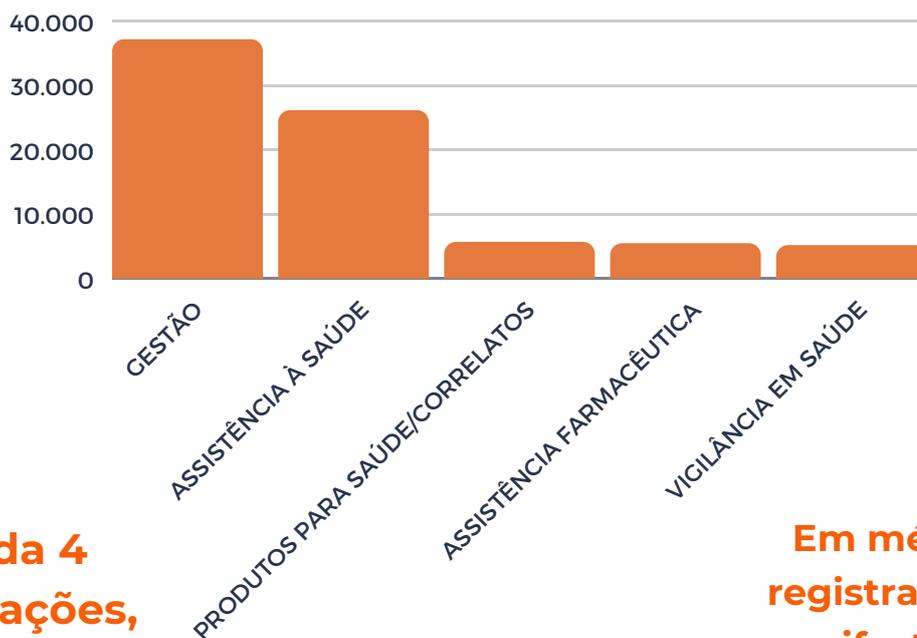
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



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

**Em média, são
registradas 7.294
manifestações por
mês, 240 por dia, 10 por
hora**

87.528

Manifestações
recebidas em 2021



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

37%
Reclamações

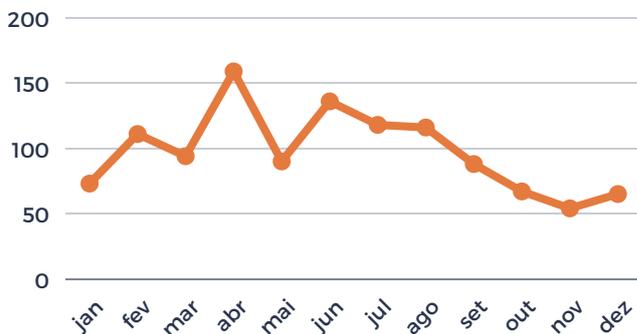
9%
Elogios

6%
Denúncias

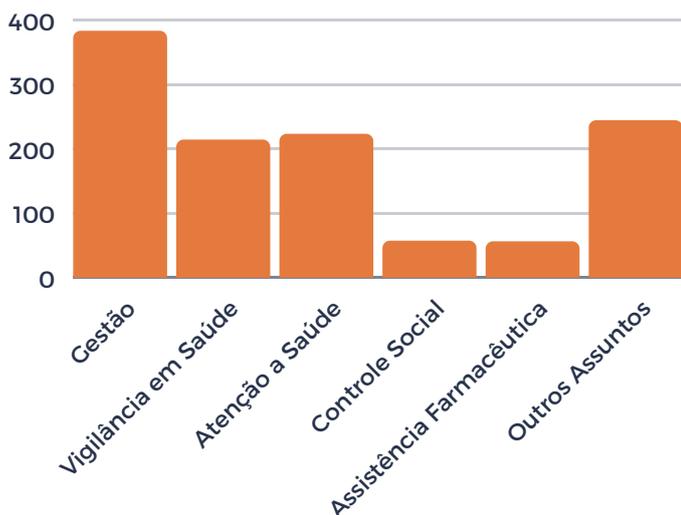
2%
Informação

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC - 2021

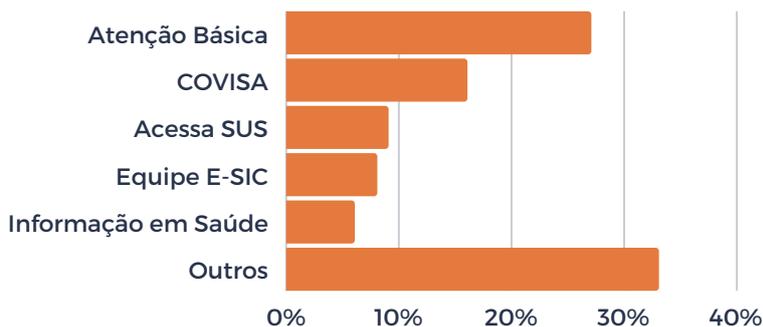
NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



1.171

Pedidos de Informação

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

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).

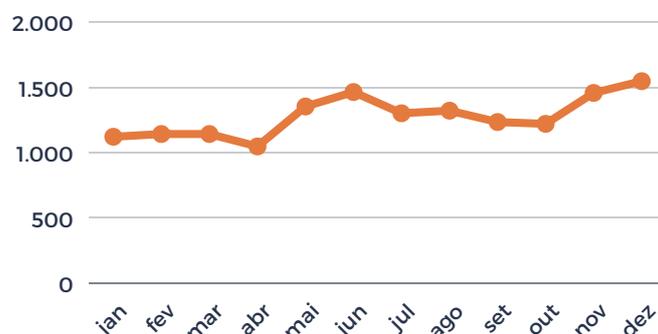
LEGISLAÇÕES:

- Decreto Municipal nº 53.623 de 12 de dezembro de 2012 e suas alterações, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: direito de acesso à informação;
- Decreto Municipal 59.767 de 15 de setembro de 2020, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no âmbito da Administração Municipal direta e indireta;

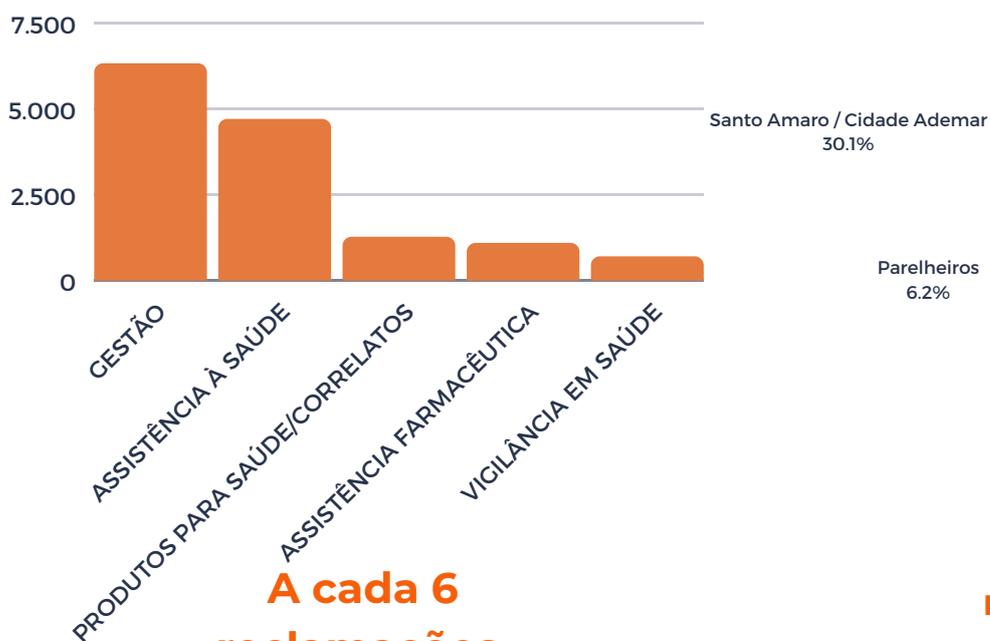
MEIOS DE ATENDIMENTO



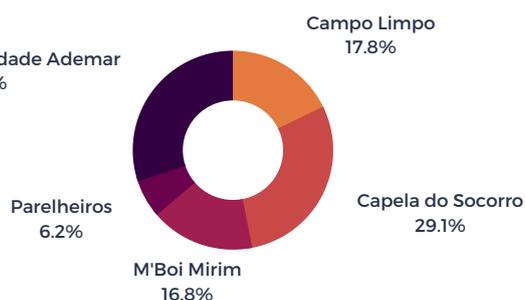
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Em média, são
registradas 1.279
manifestações por
mês, 42 por dia, 2 por
hora**

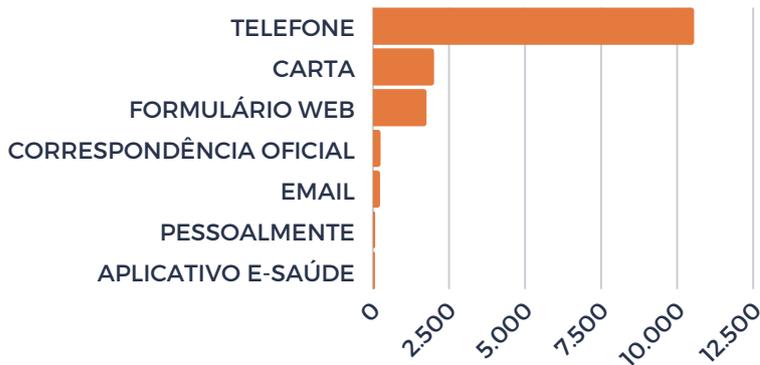
15.349
Manifestações
recebidas em 2021



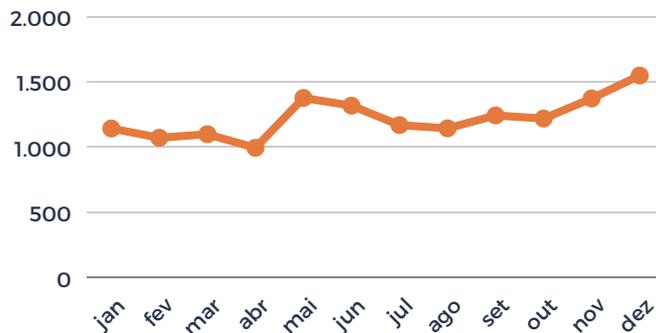
Meio de
Atendimento mais
utilizado

49%
Solicitações
39%
Reclamações
7%
Elogios
4%
Denúncias
1%
Informação

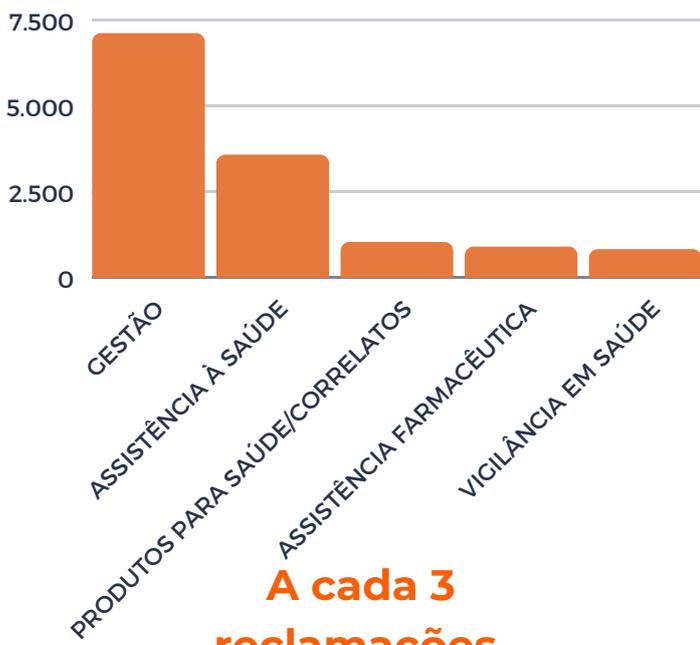
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

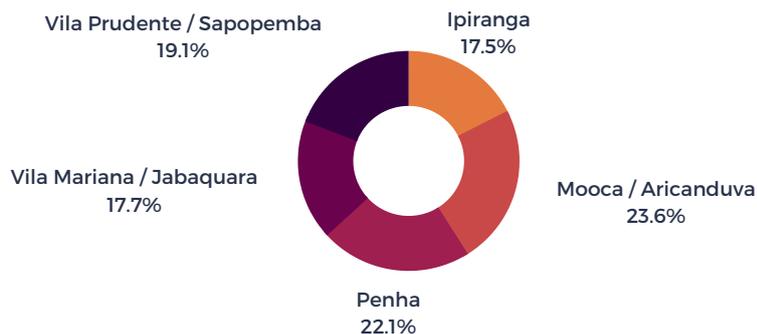


ASSUNTOS RECORRENTES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

SUPERVISÕES



Em média, são registradas 1.224 manifestações por mês, 40 por dia, 2 por hora

14.689

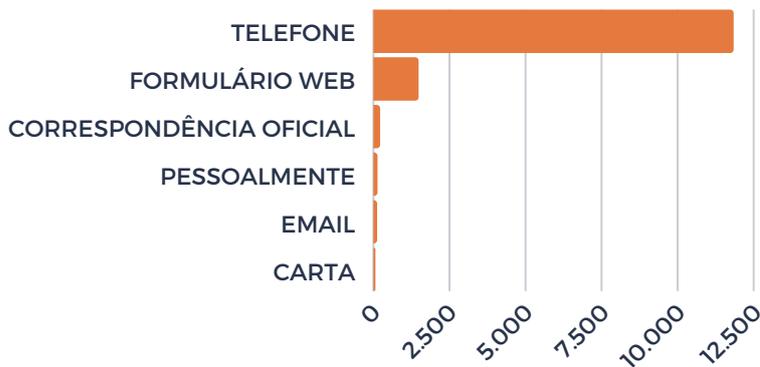
Manifestações recebidas em 2021



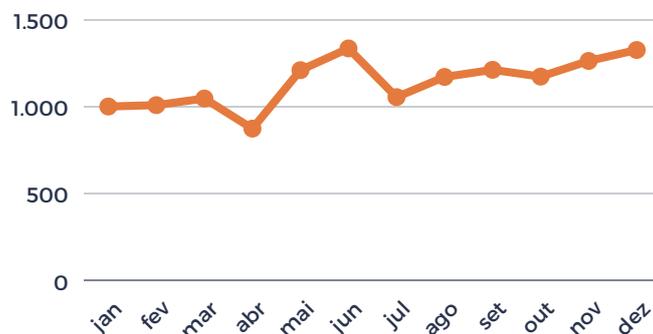
Meio de Atendimento mais utilizado

- 40% Solicitações
- 39% Reclamações
- 14% Elogios
- 6% Denúncias
- 1% Informação

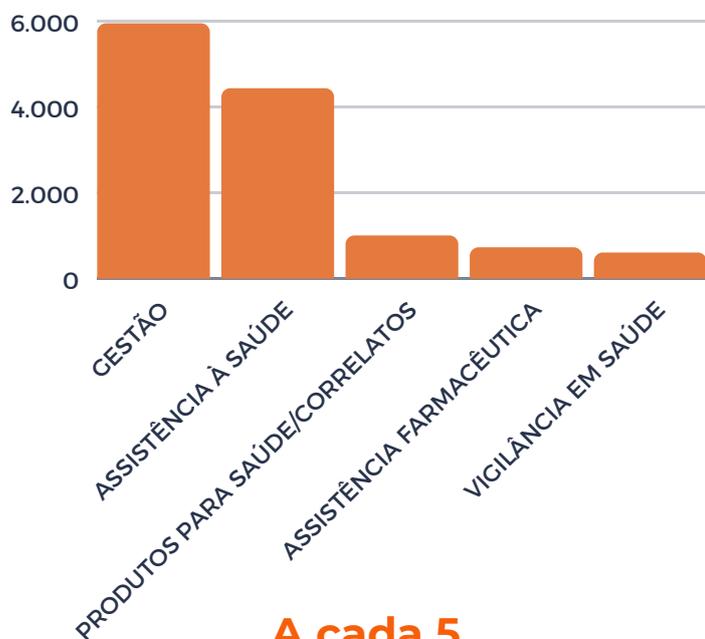
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5
reclamações,
1 elogio é
feito

Em média, são
registradas 1139
manifestações por
mês, 37 por dia, 2 por
hora

13.664

Manifestações
recebidas em 2021



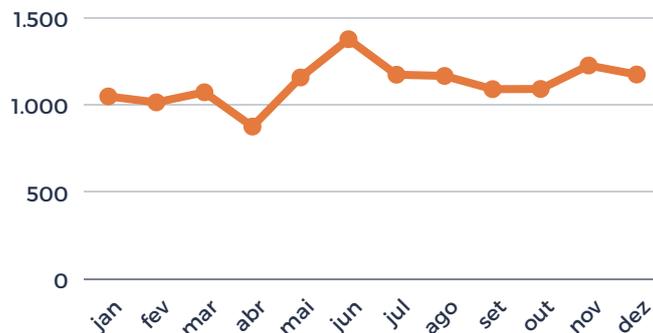
Meio de
Atendimento mais
utilizado

48%
Solicitações
39%
Reclamações
8%
Elogios
4%
Denúncias
1%
Informação

MEIOS DE ATENDIMENTO



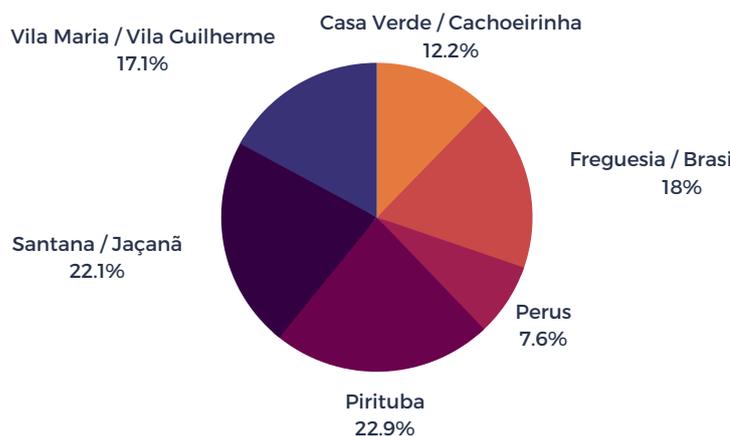
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Em média, são
registradas 1123
manifestações por
mês, 37 por dia, 2 por
hora**

13.475

Manifestações
recebidas em 2021



Meio de
Atendimento mais
utilizado

43%
Solicitações

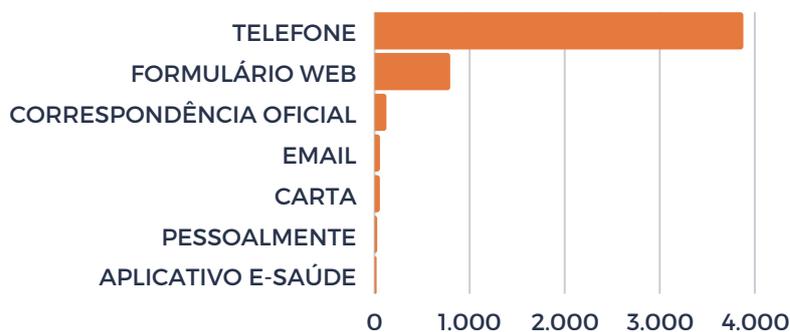
38%
Reclamações

12%
Elogios

6%
Denúncias

1%
Informação

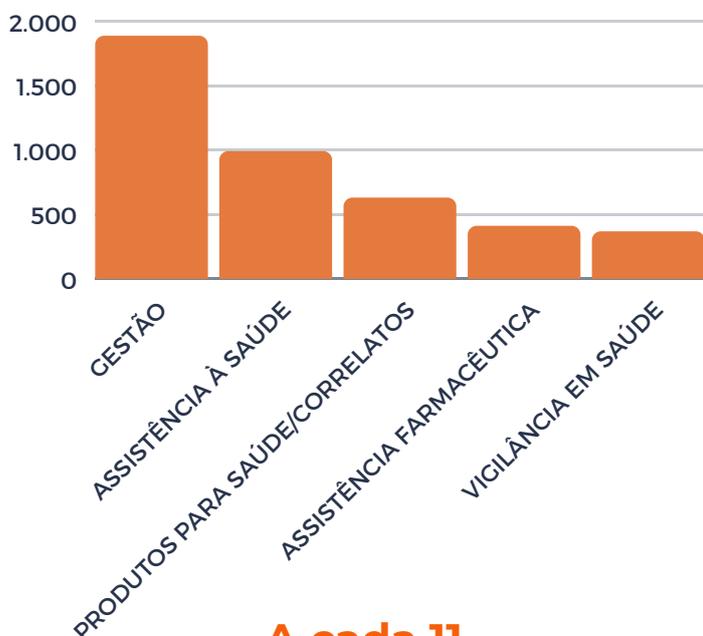
MEIOS DE ATENDIMENTO



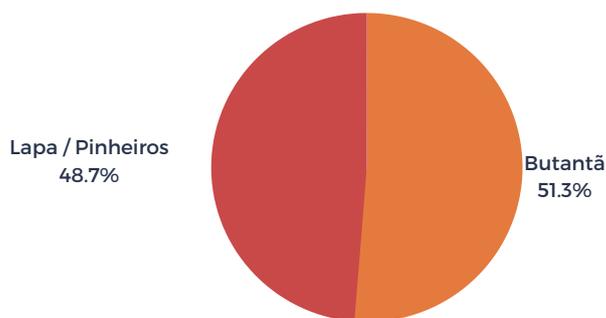
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 11
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 406
manifestações por
mês, 13 por dia, 1 por
hora**

4.877

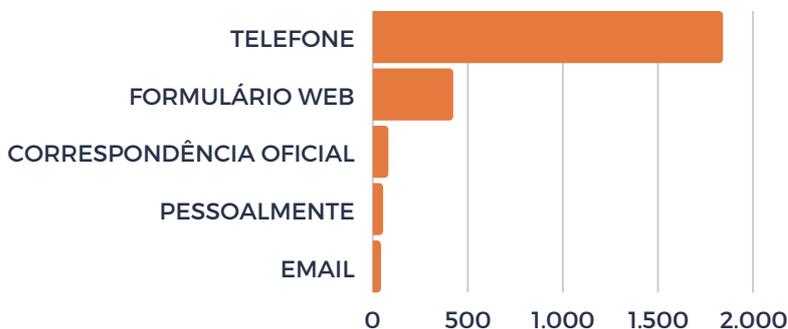
Manifestações
recebidas em 2021



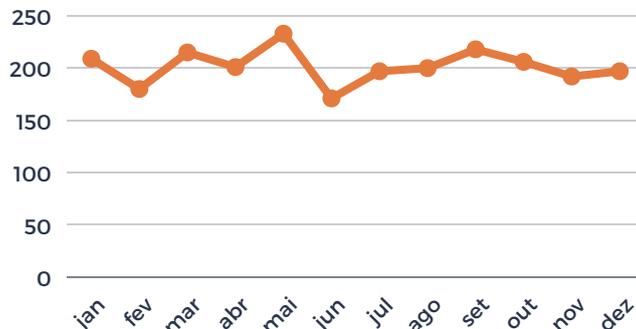
Meio de
Atendimento mais
utilizado

45%
Solicitações
39%
Reclamações
4%
Elogios
11%
Denúncias
1%
Informação

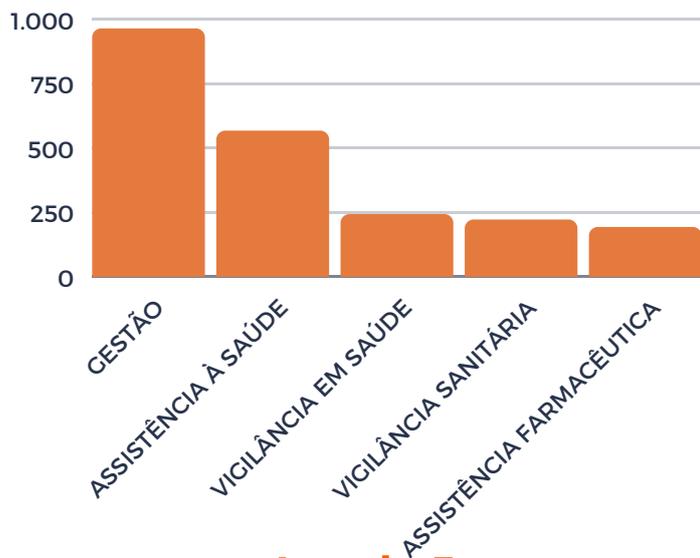
MEIOS DE ATENDIMENTO



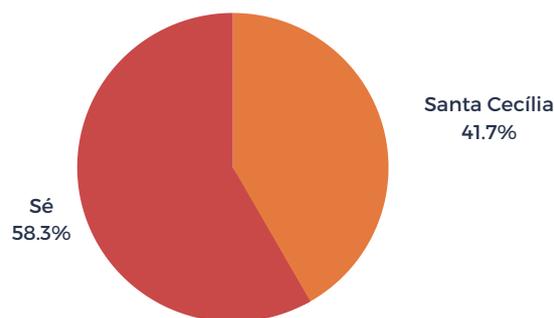
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 5
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 202
manifestações por
mês, 7 por dia, 0 por
hora**

2.419

Manifestações
recebidas em 2021

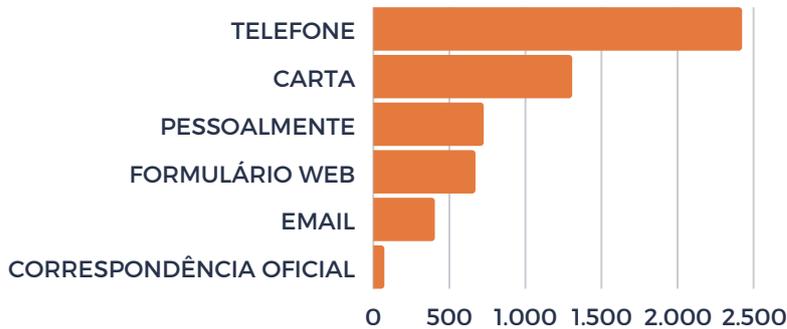


Meio de
Atendimento mais
utilizado

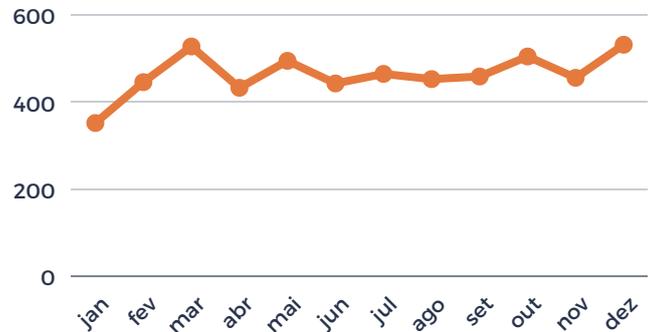
38%
Solicitações
38%
Reclamações
8%
Elogios
14%
Denúncias
2%
Informação

REDE HOSPITALAR - 2021

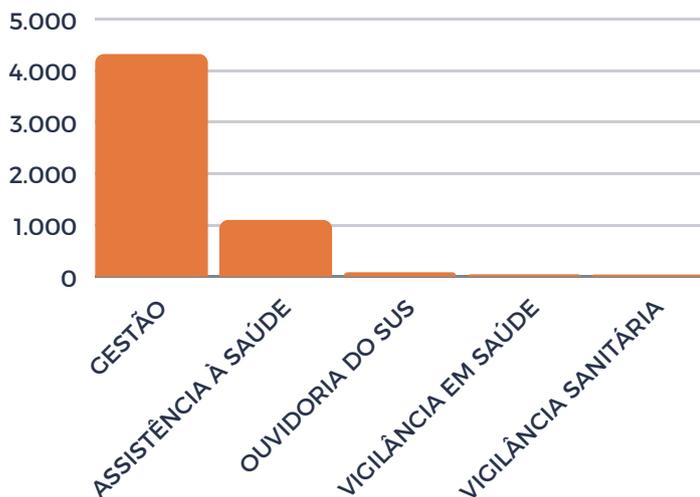
MEIOS DE ATENDIMENTO



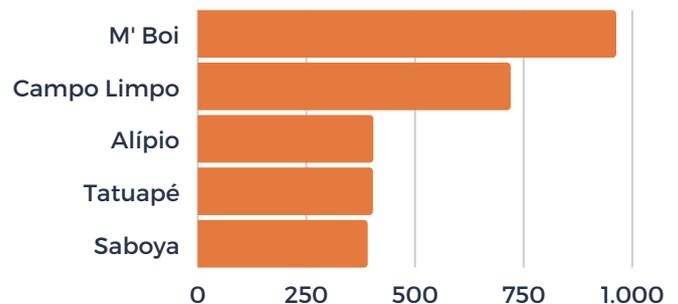
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 2
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 464
manifestações por
mês, 15 por dia, 1 por
hora**

5.567

Manifestações
recebidas em 2021



Meio de
Atendimento mais
utilizado

20%
Solicitações

53%
Reclamações

22%

Elogios

4%

Denúncias

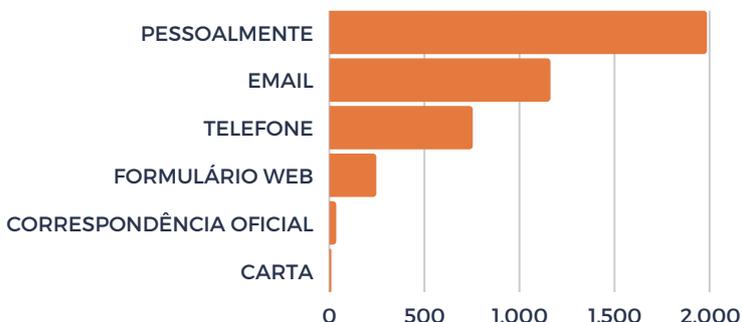
1%

Informação

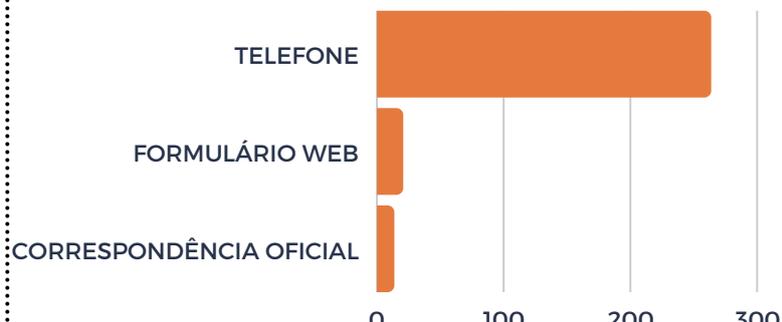
HSPM - 2021

SAMU - 2021

MEIOS DE ATENDIMENTO - HSPM



MEIOS DE ATENDIMENTO - SAMU



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS - HSPM



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS - SAMU



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 347 manifestações por mês, 11 por dia, 0 por hora

A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 25 manifestações por mês, 1 por dia, 0 por hora

4.164

Manifestações recebidas em 2021 HSPM

296

Manifestações recebidas em 2021 SAMU-192



Meio de Atendimento mais utilizado

HSPM

61% Solicitações
31% Reclamações
7% Elogios
1% Denúncias
0% Informação

SAMU

2% Solicitações
61% Reclamações
29% Elogios
7% Denúncias
1% Informação