

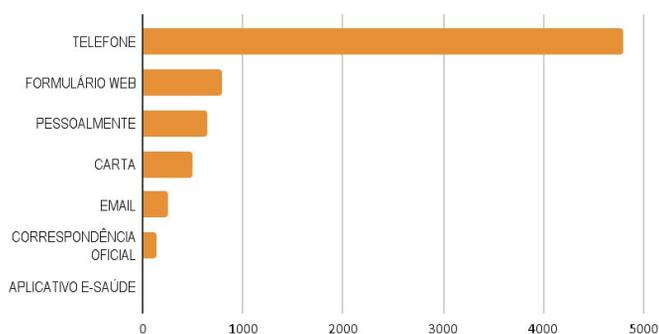
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

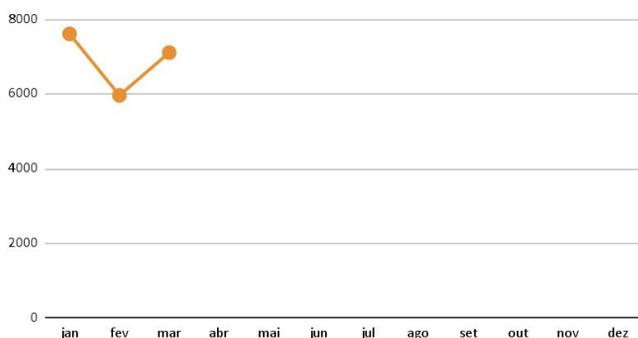
Março de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

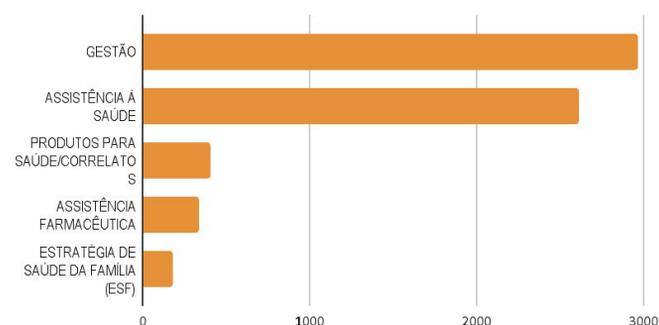
MEIOS DE ATENDIMENTO



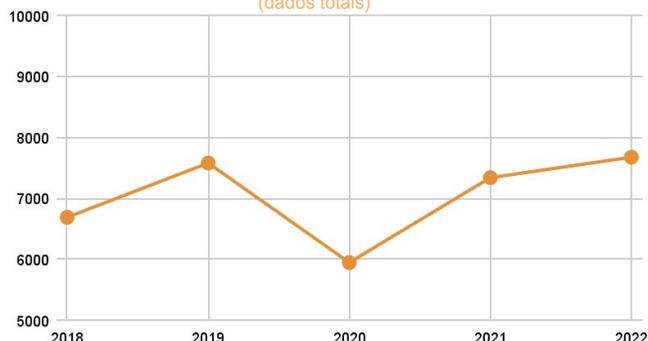
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 229
manifestações por dia, 10 por hora**

7.736*

**Manifestações
recebidas em**

Março de 2022

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**48%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
9%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

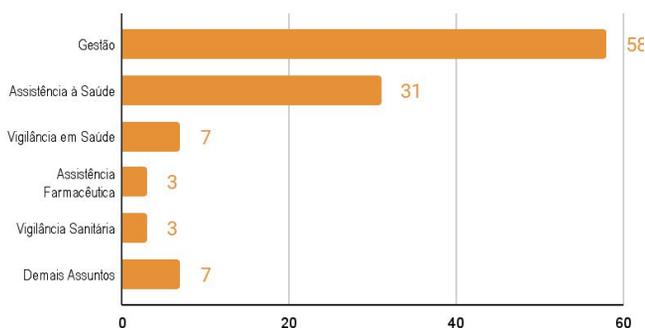
Março de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

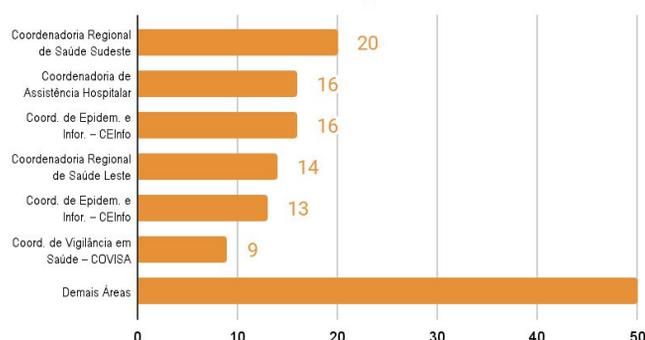


ASSUNTOS RECORRENTES



125
Pedidos de
Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de **16 dias.**

Pedidos encaminhados para recurso

1° Instância Recursal	Direcionada aos pontos de resposta da SMS	18
2° Instância Recursal	Direcionada a Controladoria Geral do Município - CGM	11
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).**

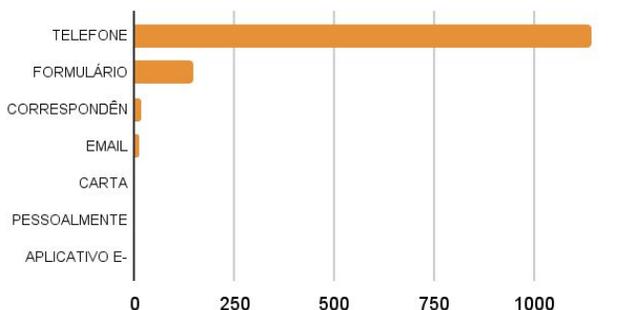
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

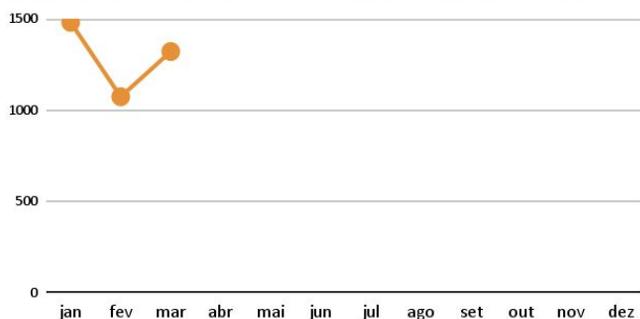
Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

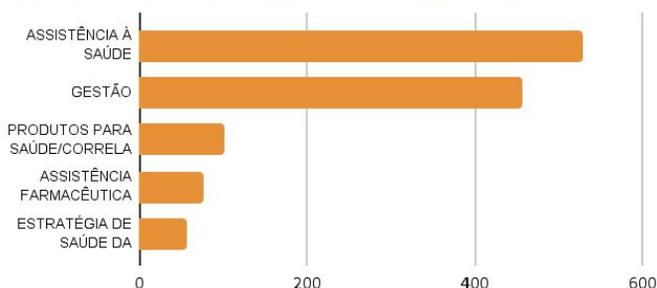
MEIOS DE ATENDIMENTO



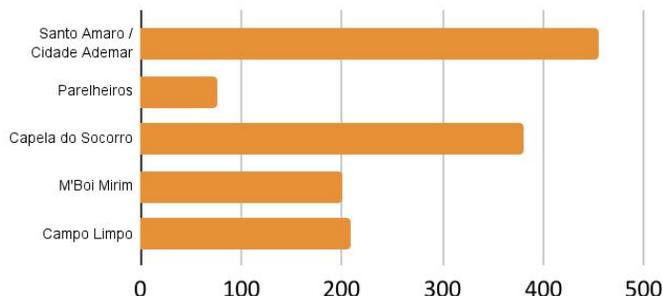
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.322*

Manifestações recebidas em

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

57% SOLICITAÇÕES
33% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

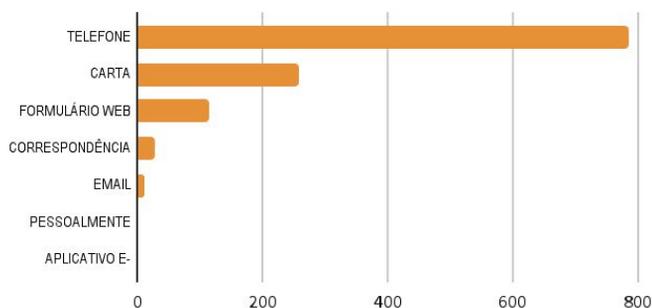
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

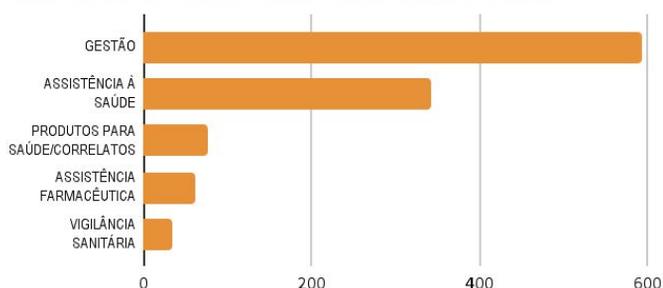
MEIOS DE ATENDIMENTO



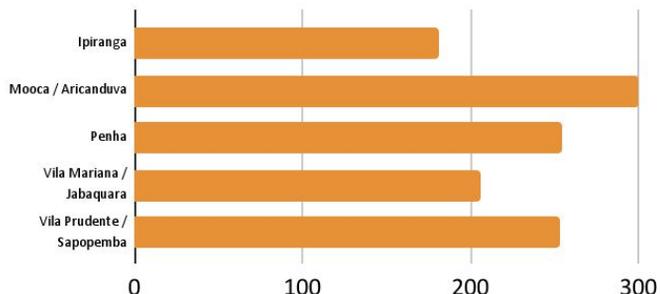
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.194*

**Manifestações
recebidas em**

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**41%
SOLICITAÇÕES**

**39%
RECLAMAÇÕES**

**16%
ELOGIOS**

**3%
DENÚNCIAS**

**1%
SUGESTÕES**

**0%
INFORMAÇÃO**

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

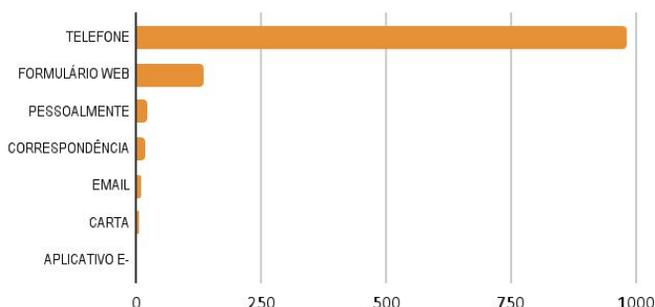
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

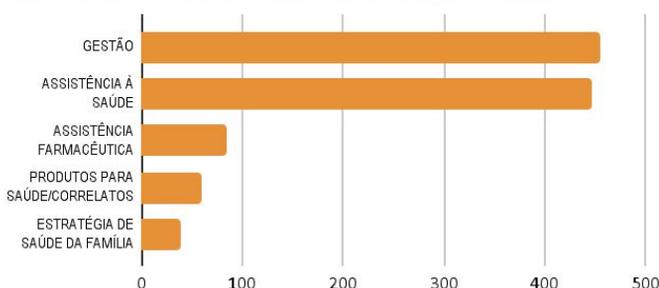
MEIOS DE ATENDIMENTO



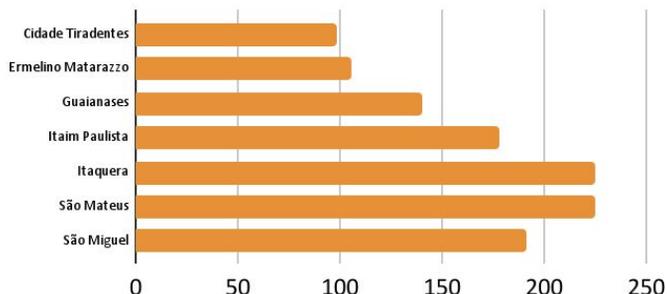
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.163*

**Manifestações
recebidas em**

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**52%
SOLICITAÇÕES**
**36%
RECLAMAÇÕES**
**8%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**0%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

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

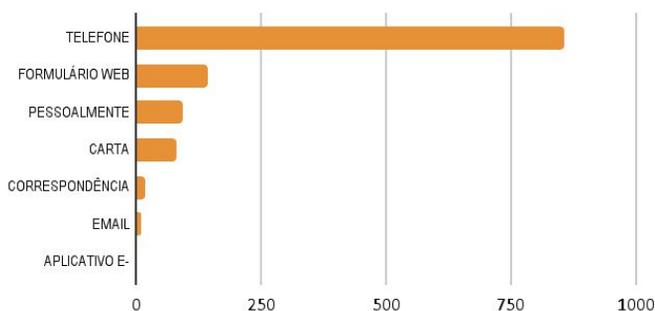
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

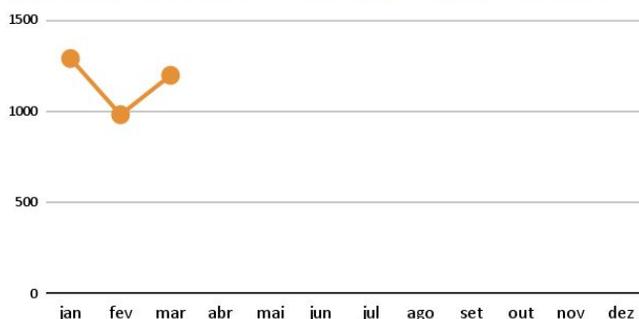
Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

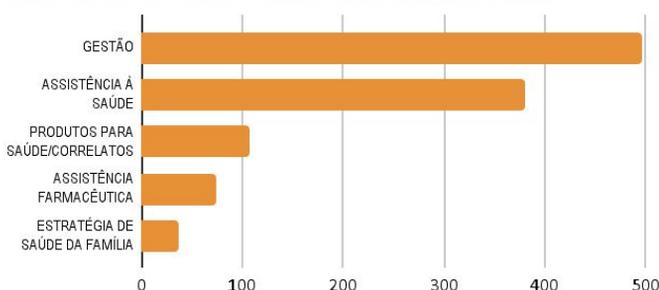
MEIOS DE ATENDIMENTO



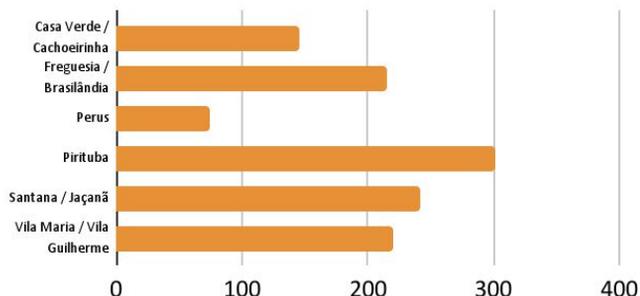
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.197*

Manifestações recebidas em

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

46% SOLICITAÇÕES
36% RECLAMAÇÕES
13% ELOGIOS
4% DENÚNCIAS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

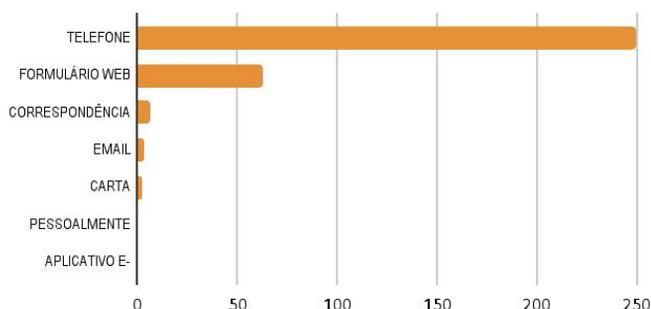
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

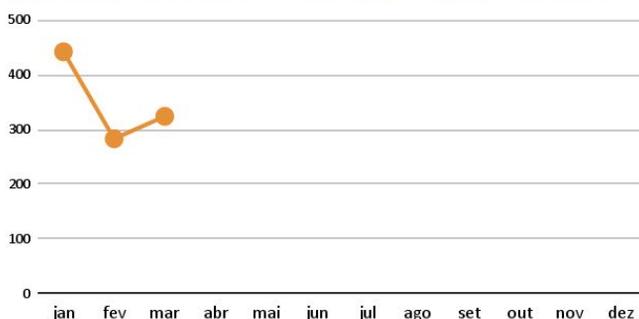
Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

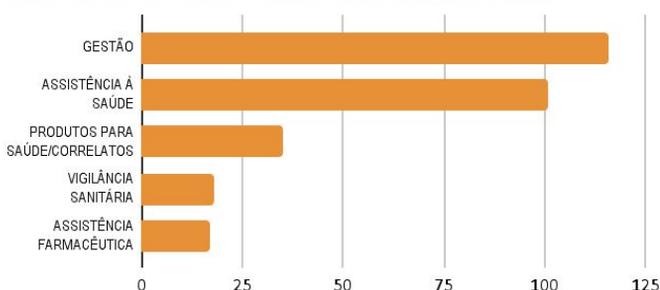
MEIOS DE ATENDIMENTO



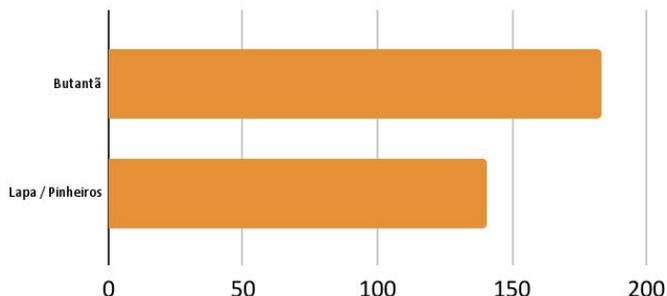
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 16 reclamações, 1 elogio é feito

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

324 *

Manifestações recebidas em

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

48% SOLICITAÇÕES
39% RECLAMAÇÕES
9% DENÚNCIAS
2% ELOGIOS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

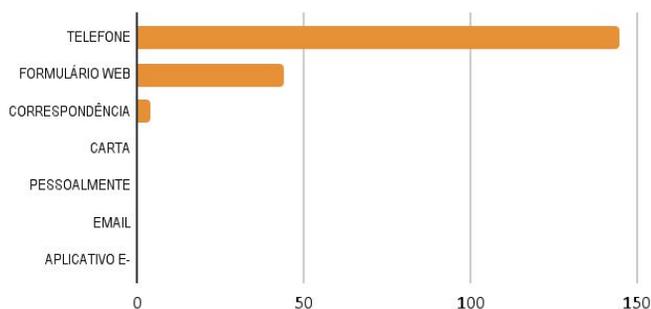
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

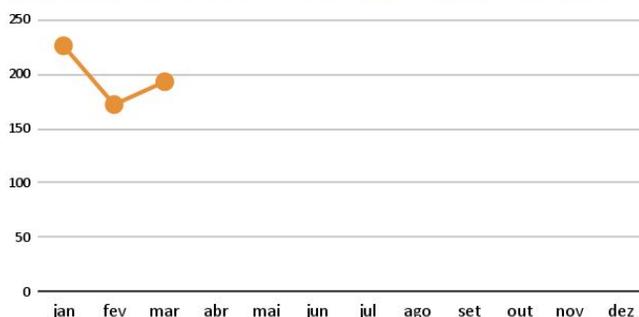
Março de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

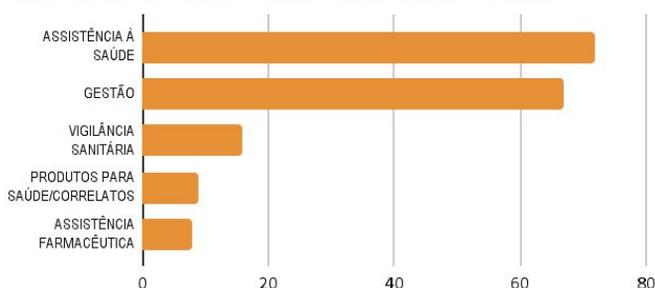
MEIOS DE ATENDIMENTO



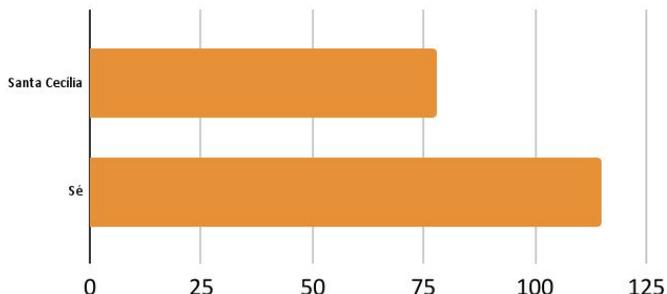
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 42 reclamações, 1 elogio é feito

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

193 *

Manifestações recebidas em

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

47% SOLICITAÇÕES
43% RECLAMAÇÕES
8% DENÚNCIAS
1% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
1% SUGESTÕES

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

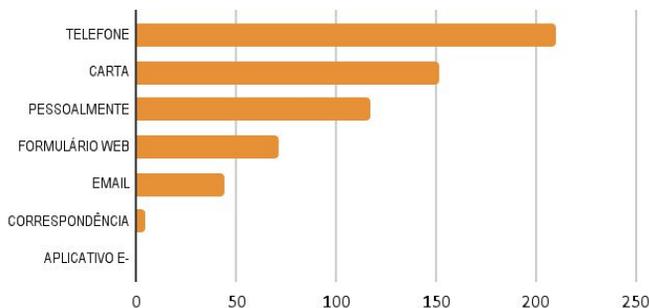
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Março de 2022

REDE HOSPITALAR

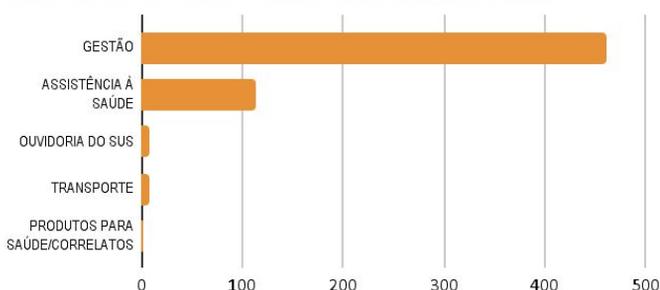
MEIOS DE ATENDIMENTO



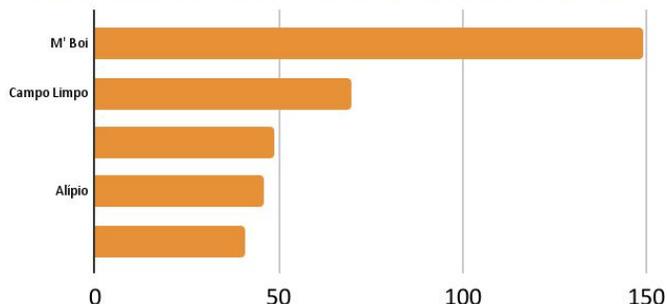
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

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

598 *

**Manifestações
recebidas em**

Março de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**61%
RECLAMAÇÕES**

**19%
SOLICITAÇÕES**

**17%
ELOGIOS**

**2%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

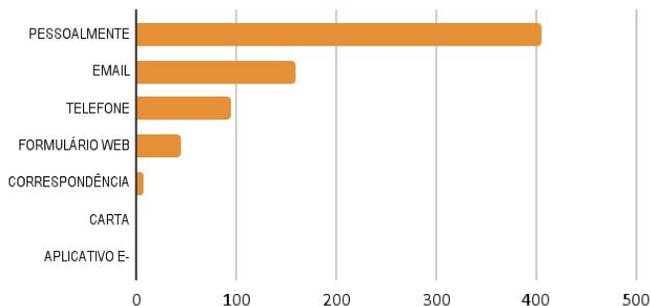
Boletim Ouvidoria em Dados

Março de 2022

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



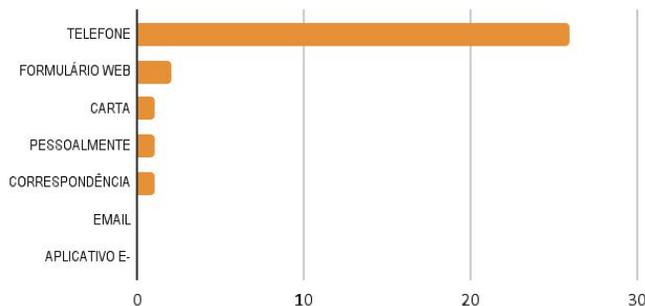
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



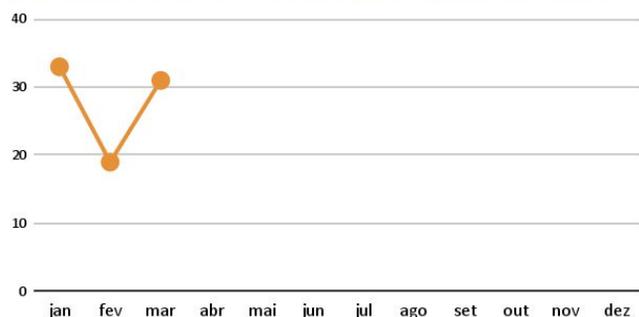
A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 23 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.

709*

Manifestações recebidas em Março de 2022

HSPM

31*

Manifestações recebidas em Março 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

61% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
4% ELOGIOS
0% SUGESTÕES
0% INFORMAÇÃO
0% DENÚNCIAS

SAMU

68% RECLAMAÇÕES
16% ELOGIOS
13% DENÚNCIAS
3% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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