

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

3º QUADRIMESTRE DE 2017



Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria Jurídica
Ouvidoria Geral

Secretário de Saúde
Luiz Antônio de Souza Teixeira Junior

Subsecretário Jurídico
Maurício Ribeiro

Ouvidor Geral
Márcia Lopes Silva

Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações
Christiane Faustino De Alvarenga
Angélica Cristina
Elenita Jacinto Fernandes Viana
Glaucia Almeida
Marília Marques Moreira
Valdenice Ribeiro

Área de Monitoramento
Monica Soares da Silva
Solange Ventura Biato

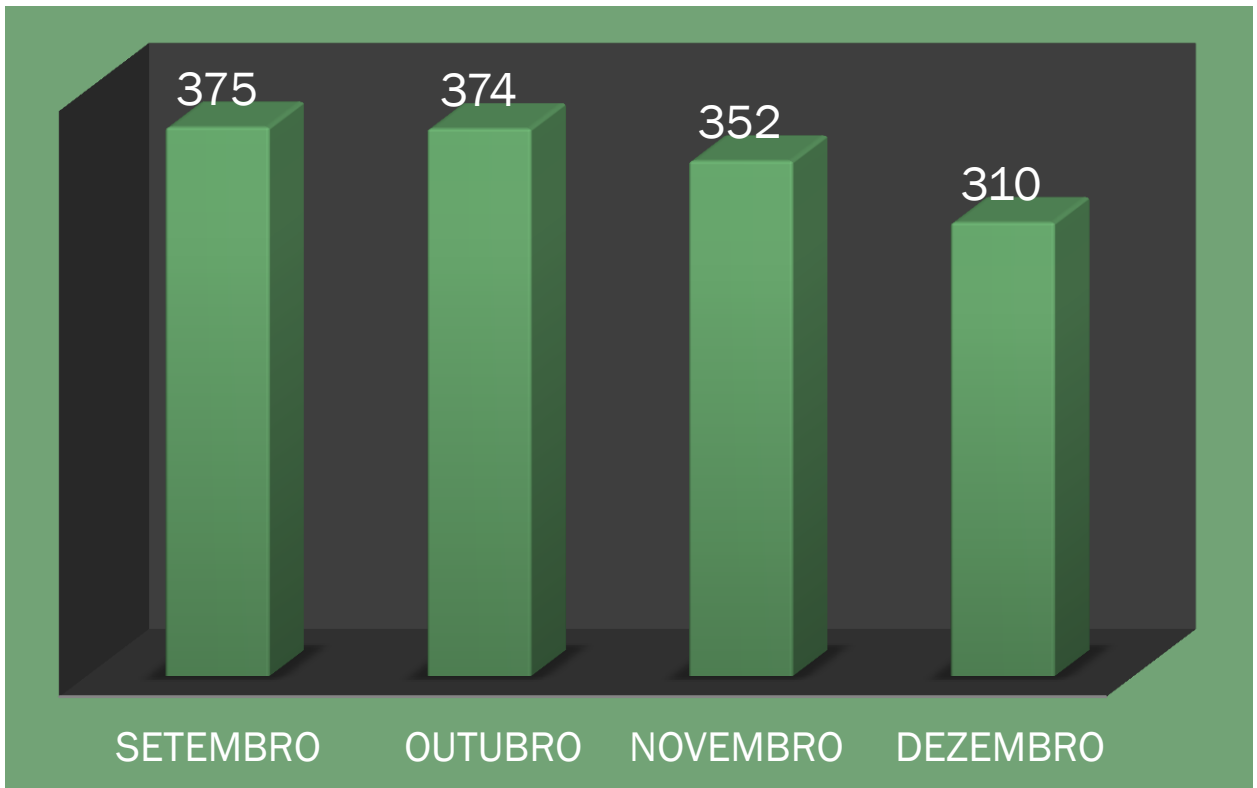
Coordenação de Informação e Qualidade
Felipe Alves Bastos
Quele Cristina Garcia Pícoli

Coordenação de Descentralização
Evelyn Silvano da Silva
Luana dos Santos Pimentel

Apoio Administrativo
Eliete Alves de Almeida
Arthur Ferreira
Jéssica Dos Santos Ramos

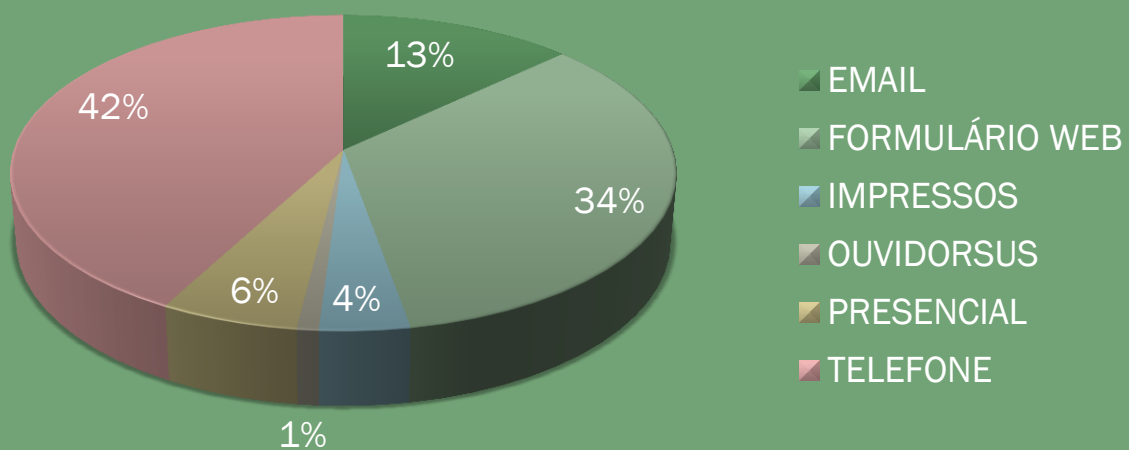
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

SETEMBRO	375	27%
OUTUBRO	374	27%
NOVEMBRO	352	25%
DEZEMBRO	310	22%
Total Geral	1411	100%



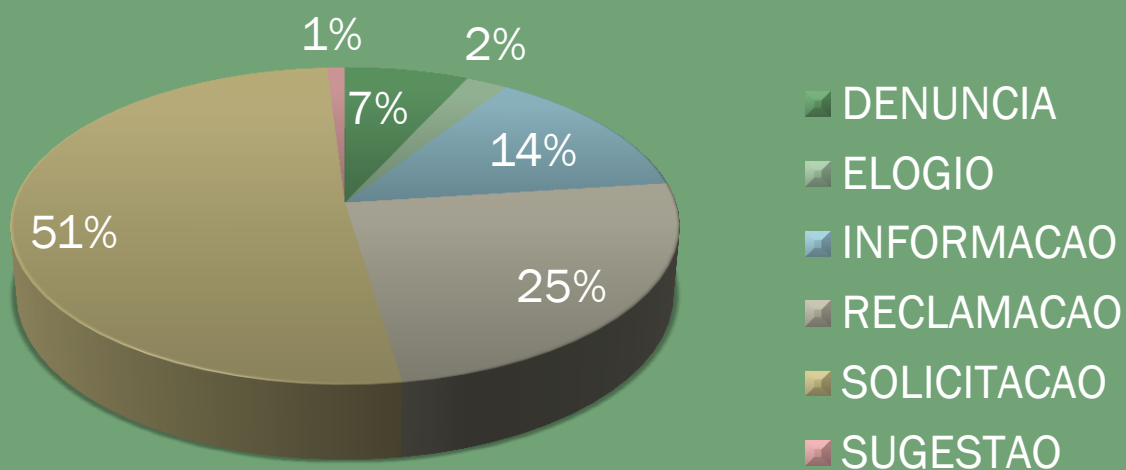
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

EMAIL	184	13%
FORMULÁRIO WEB	482	34%
IMPRESSOS	54	4%
OUIDORSUS	13	1%
PRESENCIAL	83	6%
TELEFONE	595	42%
Total Geral	1411	100%



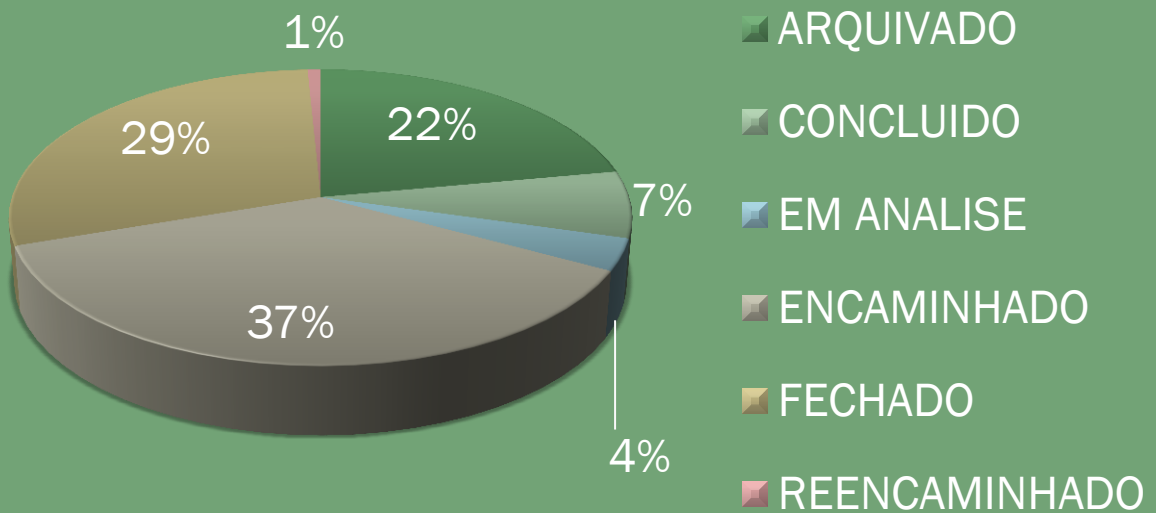
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	97	7%
ELOGIO	33	2%
INFORMACAO	194	14%
RECLAMACAO	348	25%
SOLICITACAO	725	51%
SUGESTAO	14	1%
Total Geral	1411	100%



TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

ARQUIVADO	312	22%
CONCLUIDO	103	7%
EM ANALISE	49	4%
ENCAMINHADO	521	37%
FECHADO	415	29%
REENCAMINHADO	11	1%
Total Geral	1411	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	211	20%
DEMORA NO ATENDIMENTO	46	4%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	34	3%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	28	3%
GESTÃO - OUTROS	27	3%
SOLICITAÇÃO CIRURGIA ORTOPÉDICA	22	2%
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO	21	2%
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	19	2%
SOLICITAÇÃO DOCUMENTOS - OUTROS	18	2%
SOLICITAÇÃO MEDICAMENTO ATENÇÃO BÁSICA	18	2%
TOTAL	444	42%

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO...

211

DEMORA NO ATENDIMENTO

46

INSATISFAÇÃO COM MÉDICO

34

RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE...

28

GESTÃO - OUTROS

27

SOLICITAÇÃO CIRURGIA ORTOPÉDICA

22

SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NÃO...

21

EQUIPAMENTO COM DEFEITO

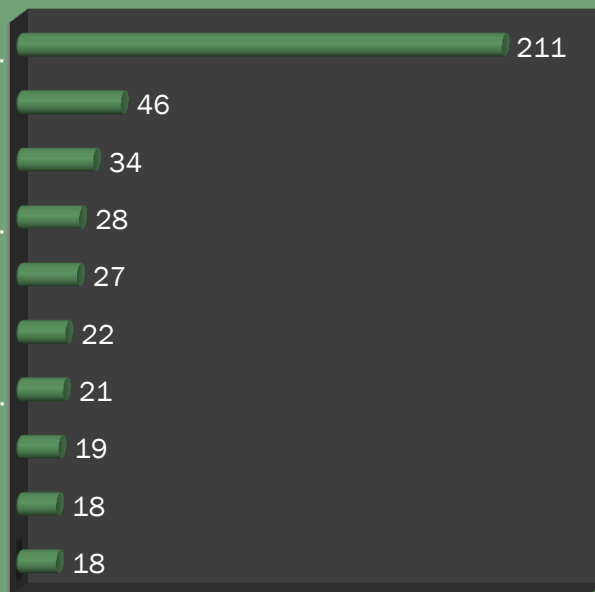
19

SOLICITAÇÃO MEDICAMENTO ATENÇÃO BÁSICA

18

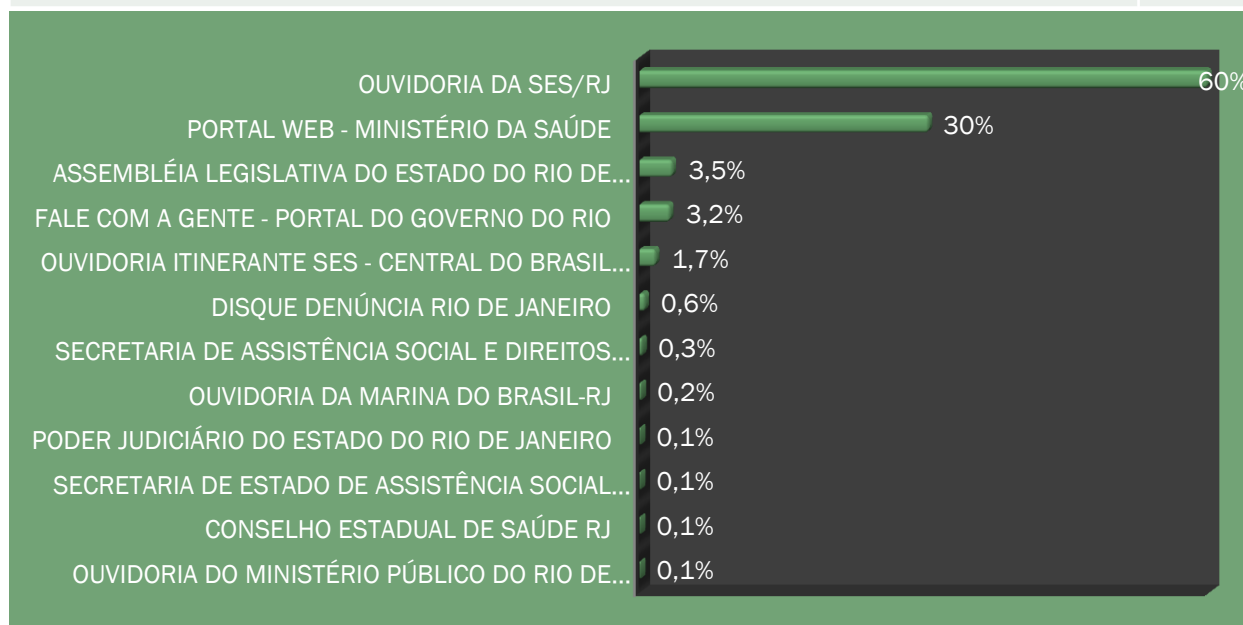
SOLICITAÇÃO DOCUMENTOS - OUTROS

18



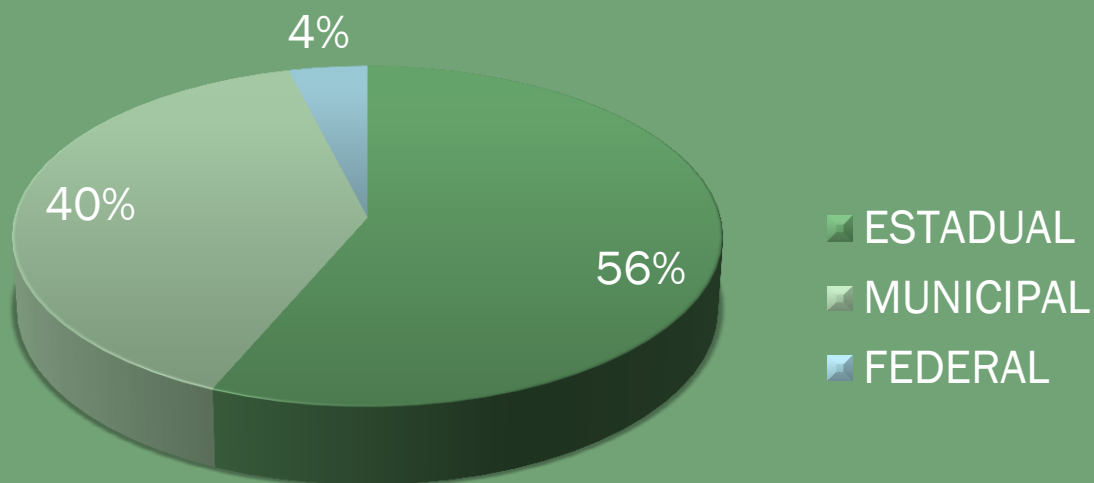
ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA DA SES/RJ	60%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	30%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	3,5%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	3,2%
OUVIDORIA ITINERANTE SES - CENTRAL DO BRASIL 12/09/17	1,7%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	0,6%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	0,3%
OUVIDORIA DA MARINHA DO BRASIL-RJ	0,2%
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO	0,1%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0,1%
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS (SEASDH)	0,1%
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	0,1%



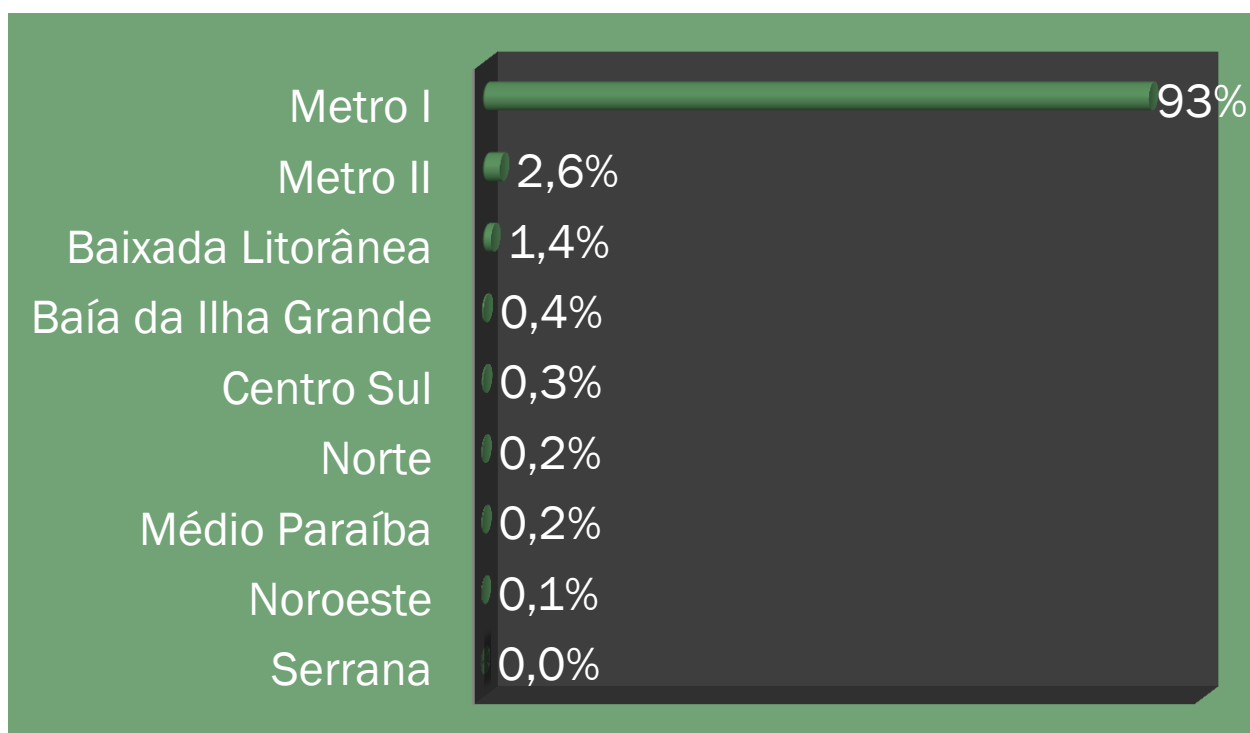
ESFERA DE RESPONSABILIDADE

ESTADUAL	56%
MUNICIPAL	40%
FEDERAL	4%



DEMANDAS POR REGIÃO DE SAÚDE

Metro I	93%
Metro II	2,6%
Baixada Litorânea	1,4%
Baía da Ilha Grande	0,4%
Centro Sul	0,3%
Médio Paraíba	0,2%
Norte	0,2%
Noroeste	0,1%
Serrana	0,0%

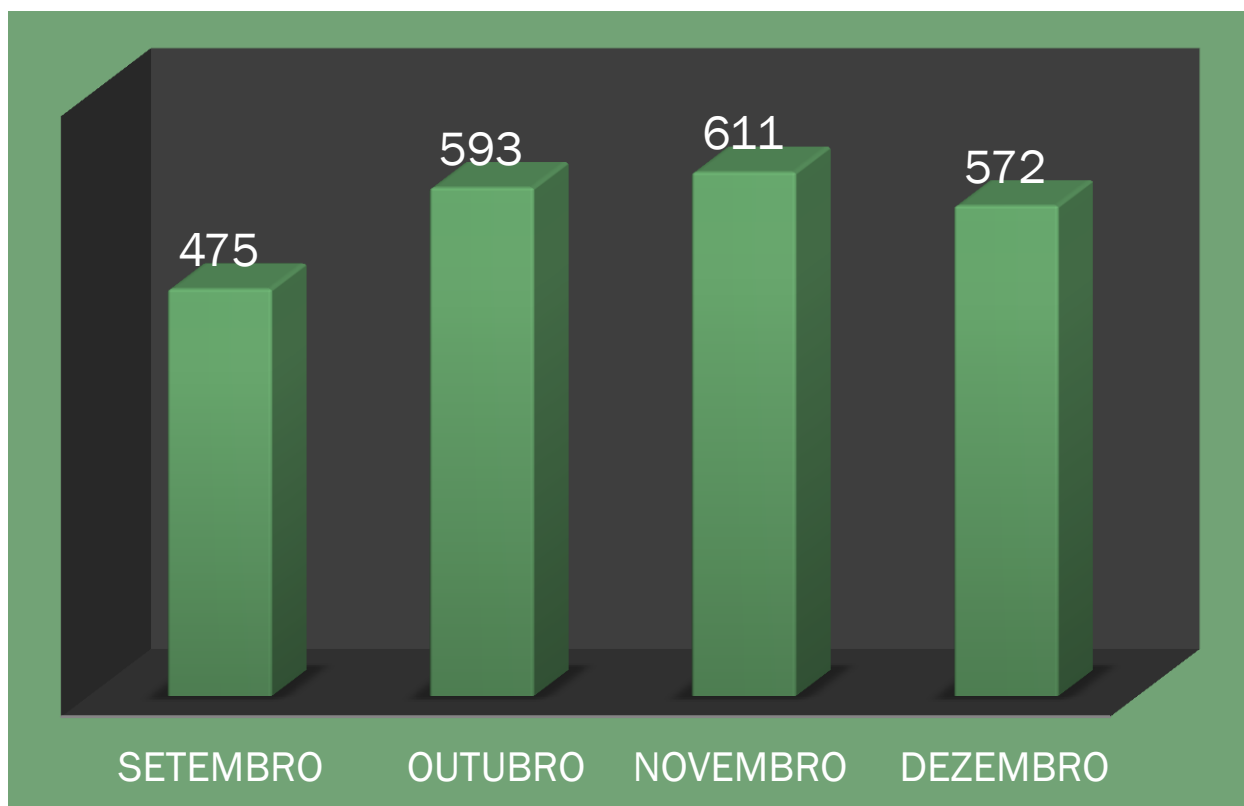


OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS



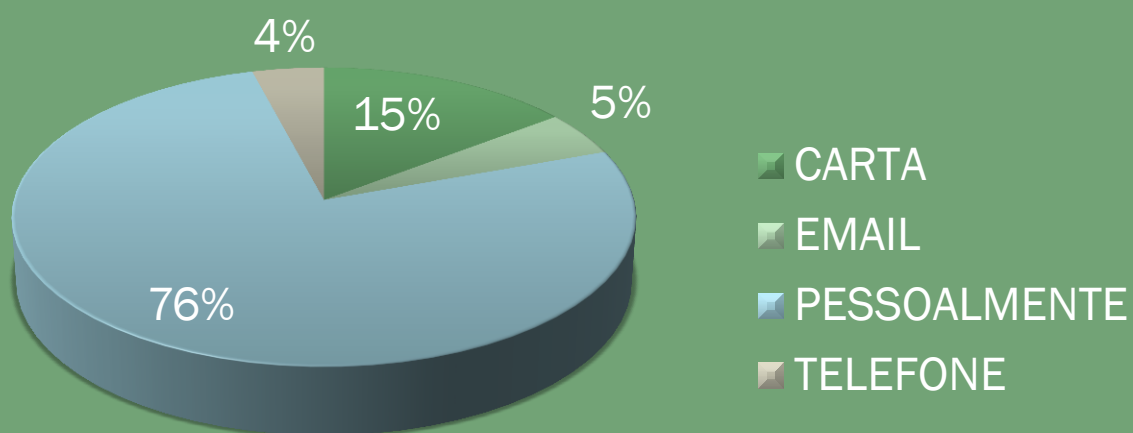
TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS

SETEMBRO	475	21%
OUTUBRO	593	26%
NOVEMBRO	611	27%
DEZEMBRO	572	25%
Total Geral	2251	100%



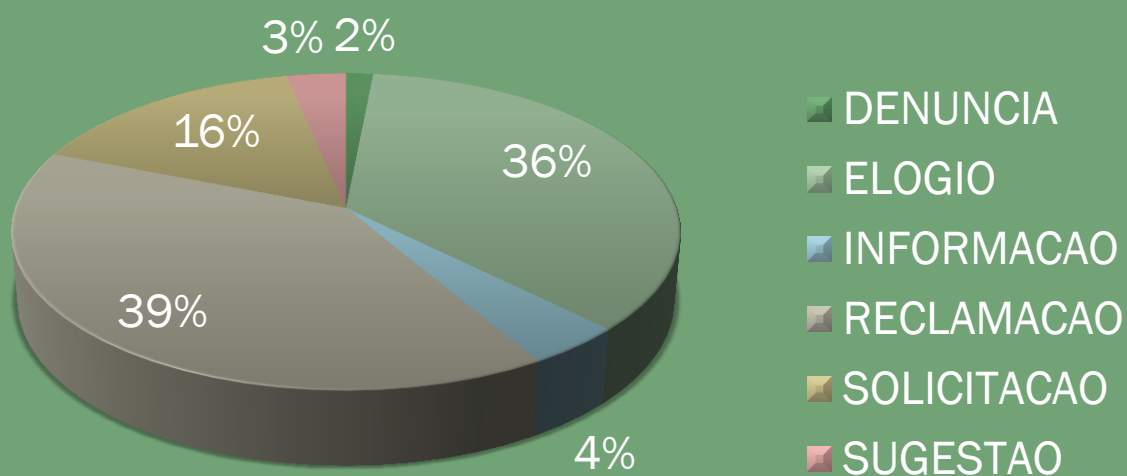
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	331	15%
EMAIL	108	5%
PESSOALMENTE	1719	76%
TELEFONE	93	4%
Total Geral	2251	100%

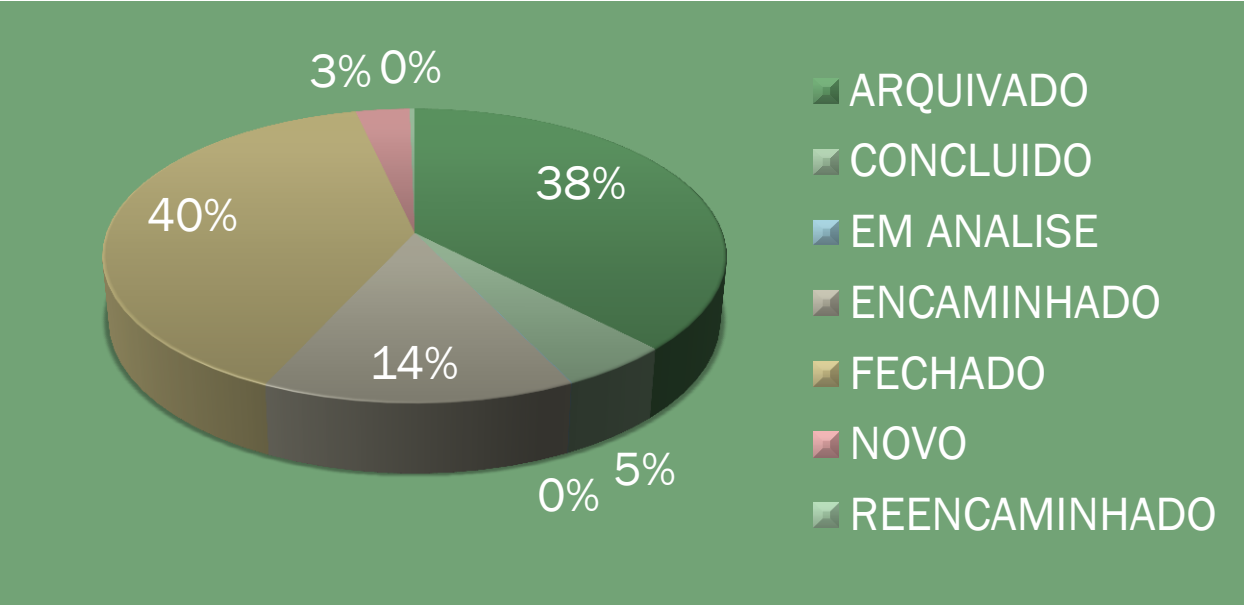


TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	34	2%
ELOGIO	808	36%
INFORMACAO	93	4%
RECLAMACAO	888	39%
SOLICITACAO	354	16%
SUGESTAO	74	3%
Total Geral	2251	100%



TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS		
ARQUIVADO	850	38%
CONCLUIDO	112	5%
EM ANALISE	1	0%
ENCAMINHADO	317	14%
FECHADO	891	40%
NOVO	73	3%
REENCAMINHADO	7	0%
Total Geral	2251	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

EQUIPAMENTO COM DEFEITO	127	6%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	112	5%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	112	5%
INSATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	56	2%
FALTA DE MATERIAL DE EXPEDIENTE	46	2%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	44	2%
INSATISFAÇÃO - OUTROS	42	2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	41	2%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE ADMINISTRATIVA	38	2%
SOLICITAÇÃO CONSULTA CARDIOLÓGICA	37	2%
TOTAL	655	29%





OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



0800 025 5525



Ministério da
Saúde

