

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

1º QUADRIMESTRE
2018



Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria Jurídica
Ouvidoria Geral

Secretário de Saúde
Sérgio D'Abreu Gama

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

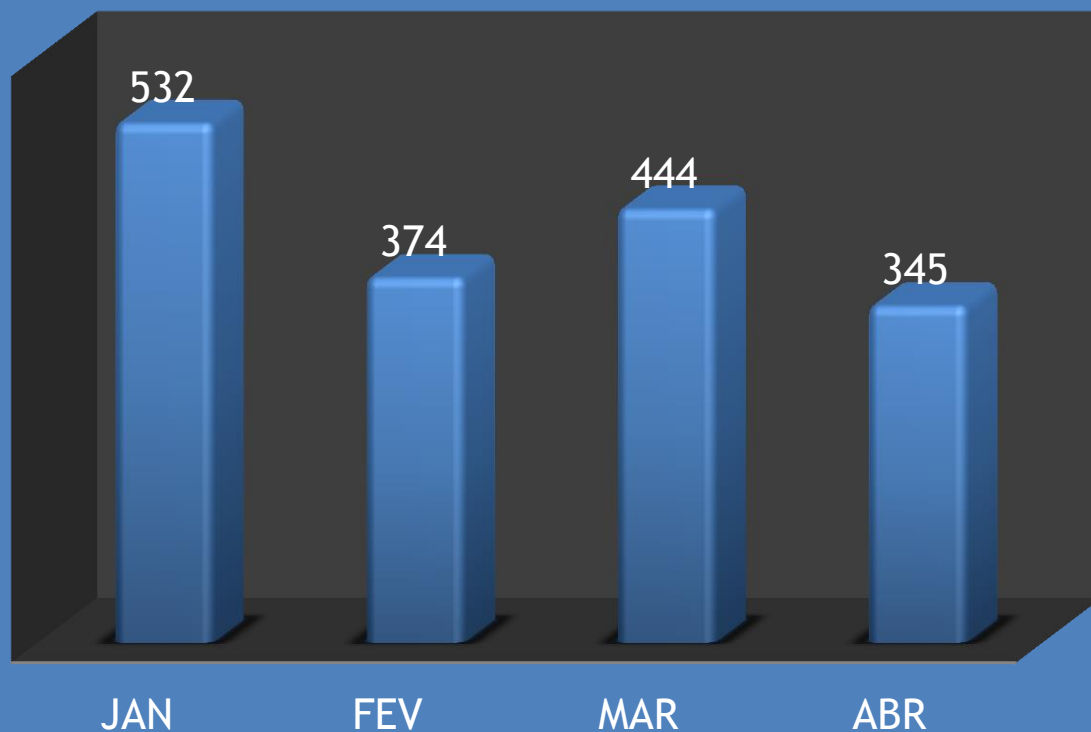
Coordenação de Informação e Qualidade
Felipe Alves Bastos
Quele Cristina Garcia Pícoli

Coordenação de Descentralização
Evelyn Silvano da Silva
Luana dos Santos Pimentel

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

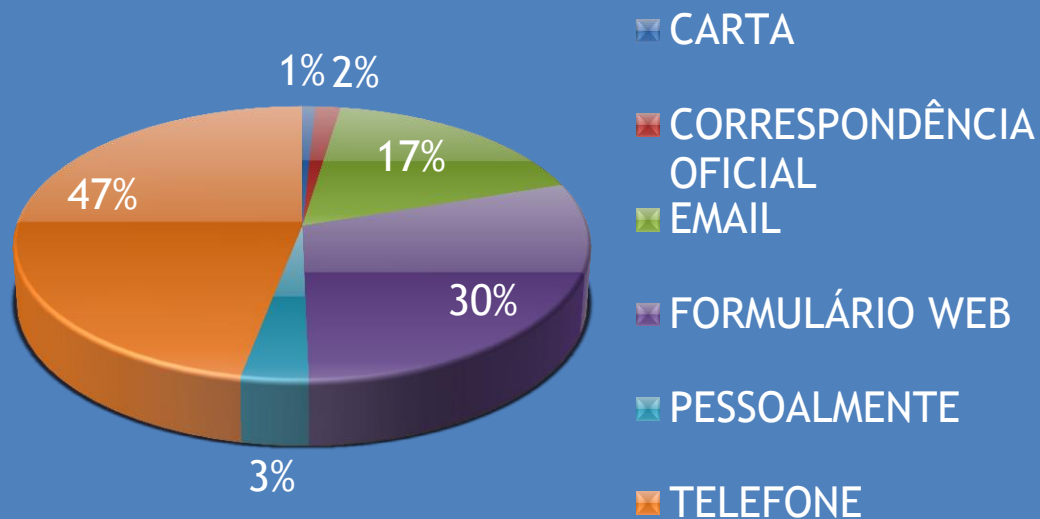
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

JAN	532	31%
FEV	374	22%
MAR	444	26%
ABR	345	20%
TOTAL	1695	100%



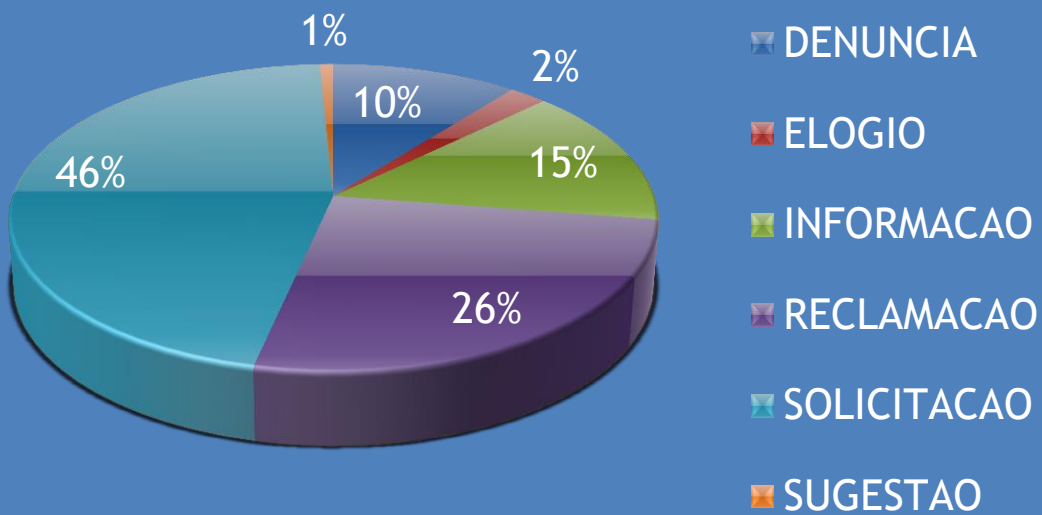
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	14	1%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	27	2%
EMAIL	296	17%
FORMULÁRIO WEB	505	30%
PESSOALMENTE	57	3%
TELEFONE	796	47%
TOTAL	1695	100%



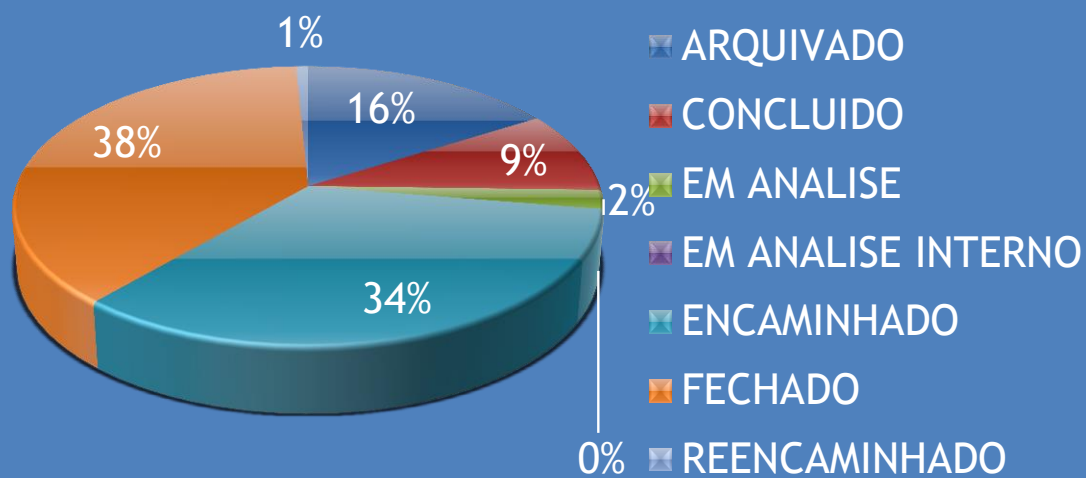
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	180	10%
ELOGIO	37	2%
INFORMACAO	248	15%
RECLAMACAO	441	26%
SOLICITACAO	776	46%
SUGESTAO	13	1%
TOTAL	1695	100%



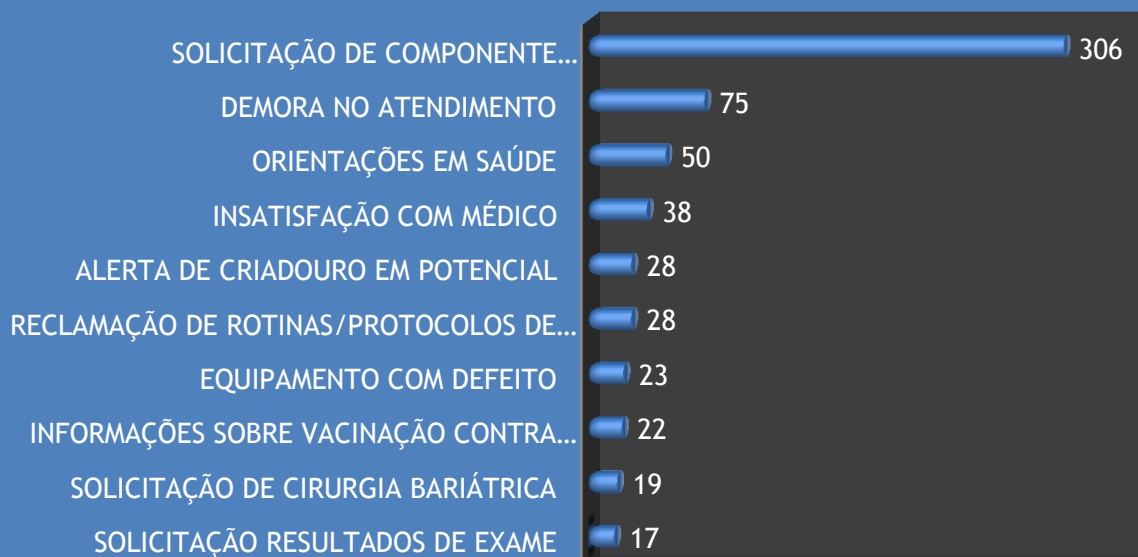
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

ARQUIVADO	272	16%
CONCLUIDO	159	9%
EM ANALISE	37	2%
EM ANALISE INTERNO	0	0%
ENCAMINHADO	572	34%
FECHADO	642	38%
REENCAMINHADO	13	1%
TOTAL	1695	100%



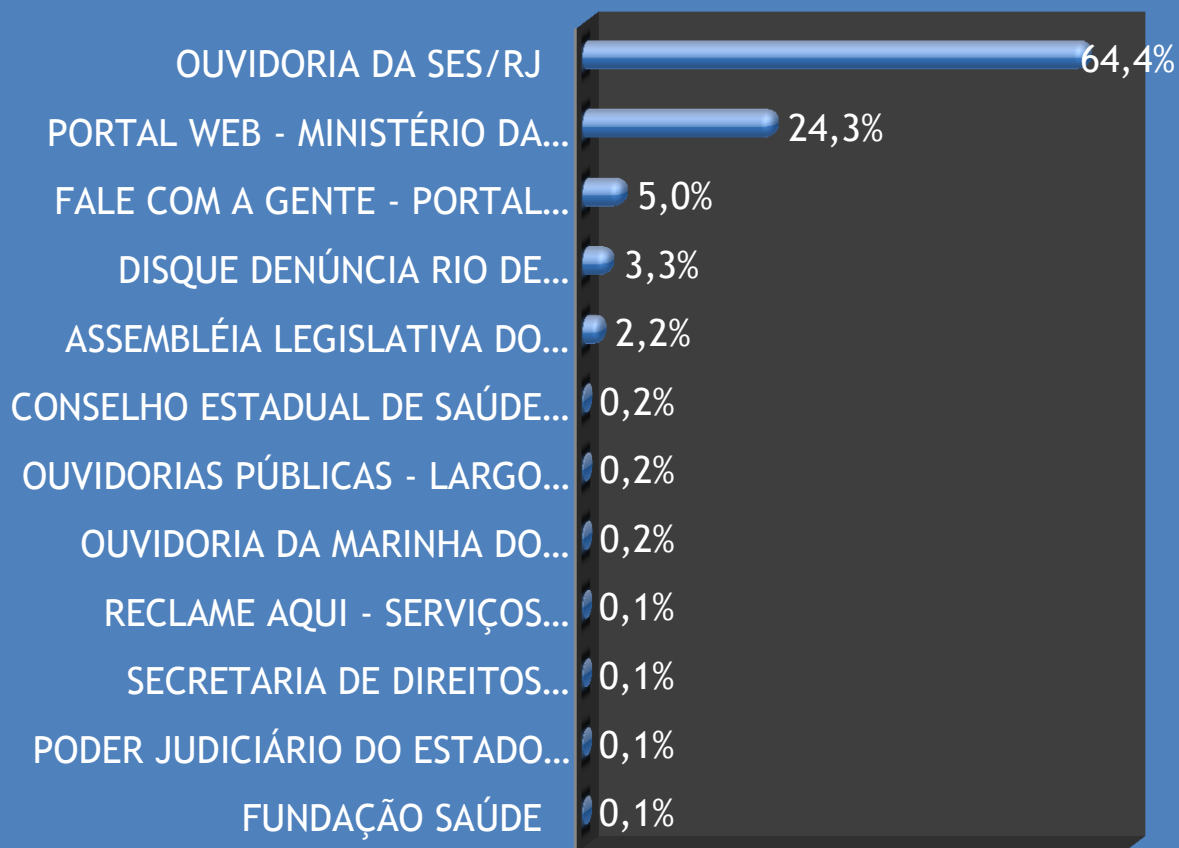
10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	306	18%
DEMORA NO ATENDIMENTO	75	4%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	50	3%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	38	2%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	28	2%
ALERTA DE CRIADOURO EM POTENCIAL	28	2%
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	23	1%
INFORMAÇÕES SOBRE VACINAÇÃO CONTRA FEBRE AMARELA	22	1%
SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA BARIÁTRICA	19	1%
SOLICITAÇÃO RESULTADOS DE EXAME	17	1%
TOTAL	606	36%



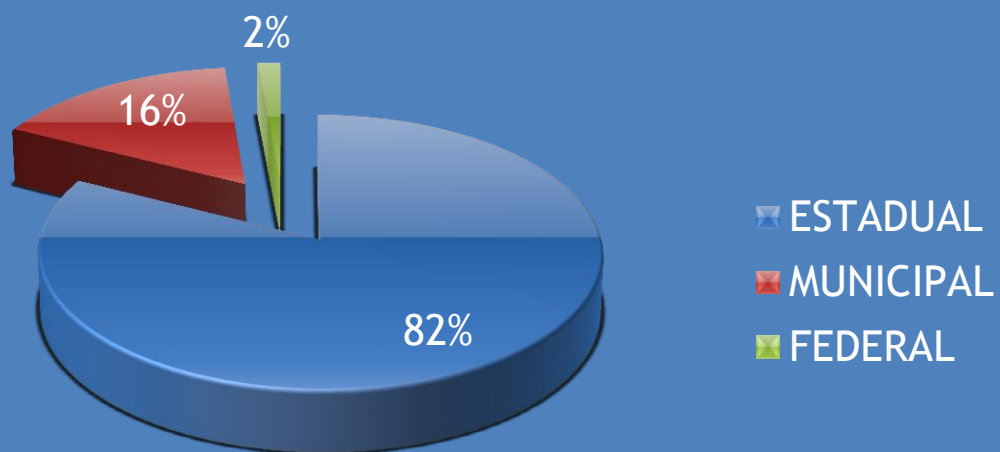
ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA DA SES/RJ	64,4%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	24,3%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	5,0%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	3,3%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	2,2%
OUVIDORIA DA MARINHA DO BRASIL-RJ	0,2%
OUVIDORIAS PÚBLICAS - LARGO DA CARIOCA - 16/03/2018	0,2%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0,2%
FUNDAÇÃO SAÚDE	0,1%
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	0,1%
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - DDH 100	0,1%
RECLAME AQUI - SERVIÇOS PÚBLICOS	0,1%



ESFERA DE RESPONSABILIDADE

ESTADUAL	82%
MUNICIPAL	16%
FEDERAL	2%



OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS

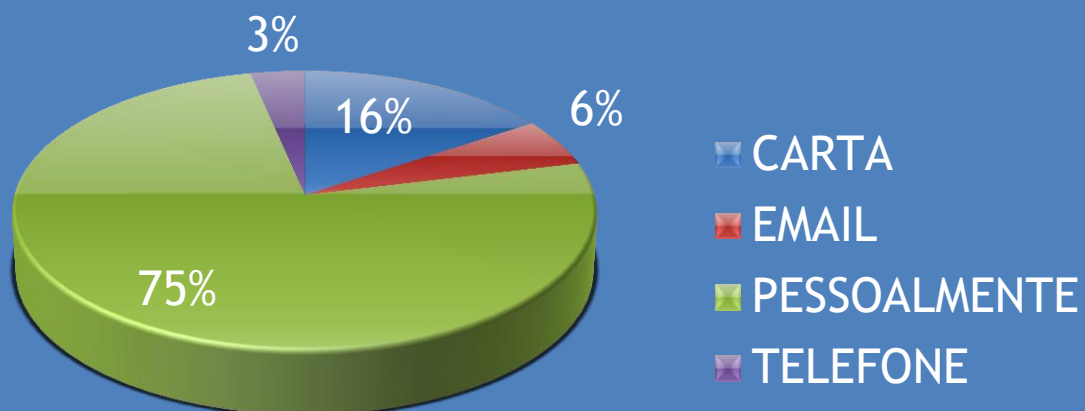
TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS

JANEIRO	577	27%
FEVEREIRO	468	22%
MARÇO	566	27%
ABRIL	510	24%
TOTAL	2121	100%



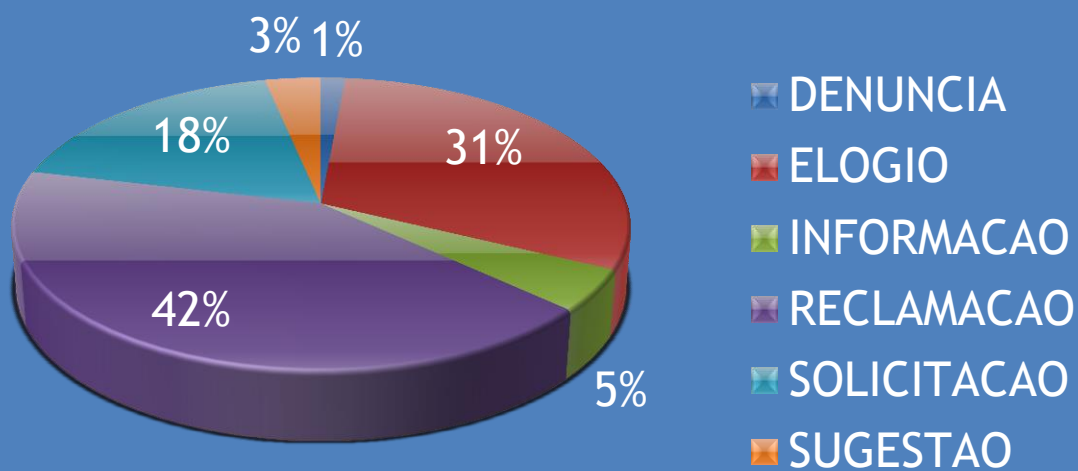
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	333	16%
EMAIL	117	6%
PESSOALMENTE	1600	75%
TELEFONE	71	3%
TOTAL	2121	100%



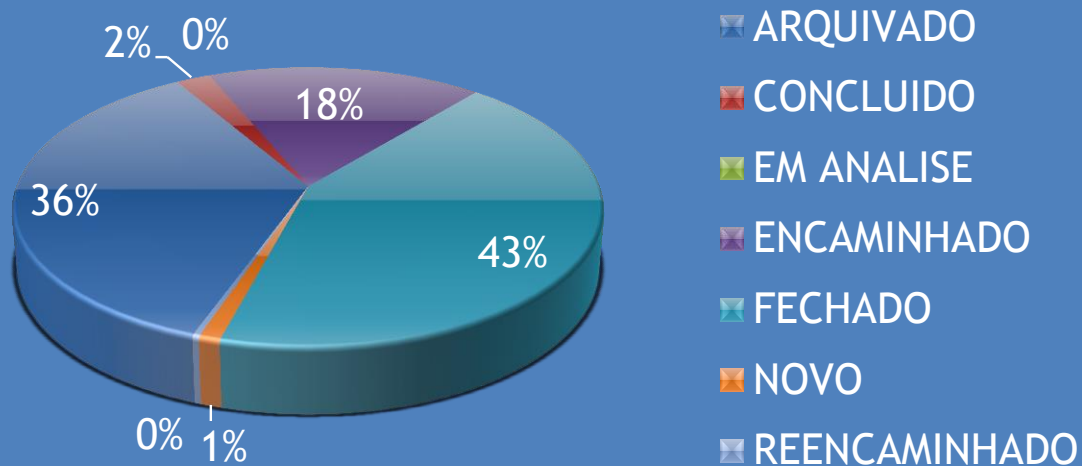
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	31	1%
ELOGIO	651	31%
INFORMACAO	98	5%
RECLAMACAO	888	42%
SOLICITACAO	382	18%
SUGESTAO	71	3%
TOTAL	2121	100%



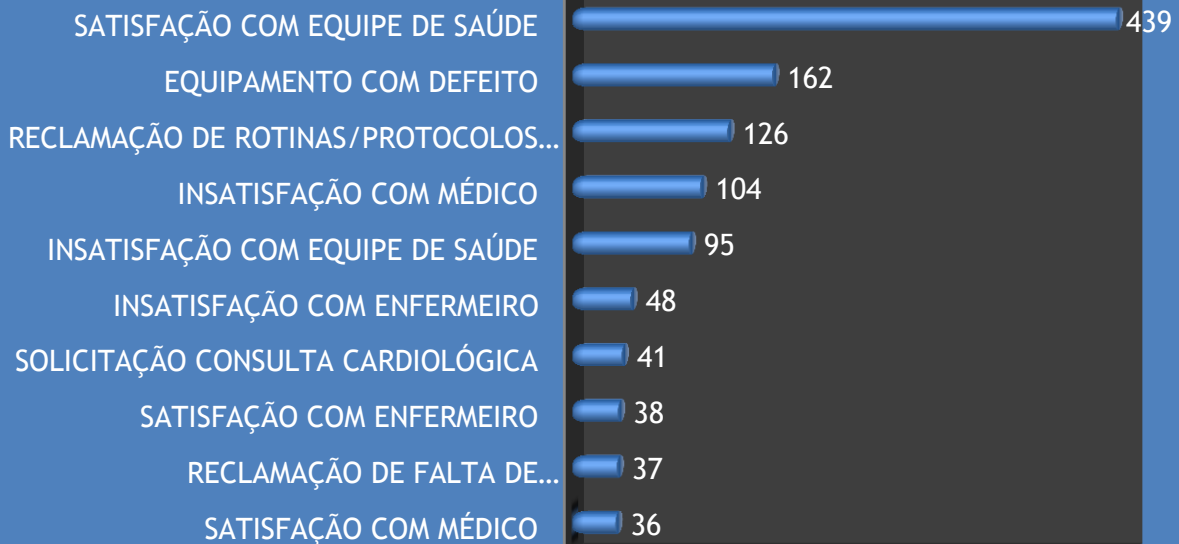
TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS

ARQUIVADO	763	36%
CONCLUIDO	46	2%
EM ANALISE	0	0%
ENCAMINHADO	369	18%
FECHADO	914	43%
NOVO	22	1%
REENCAMINHADO	7	0%
TOTAL	2121	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	439	21%
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	162	8%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	126	6%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	104	5%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	95	4%
INSATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	48	2%
SOLICITAÇÃO CONSULTA CARDIOLÓGICA	41	2%
SATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	38	2%
RECLAMAÇÃO DE FALTA DE MEDICAMENTO BÁSICO	37	2%
SATISFAÇÃO COM MÉDICO	36	2%
TOTAL	1126	53%





OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



0800 025 5525