

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

2º 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

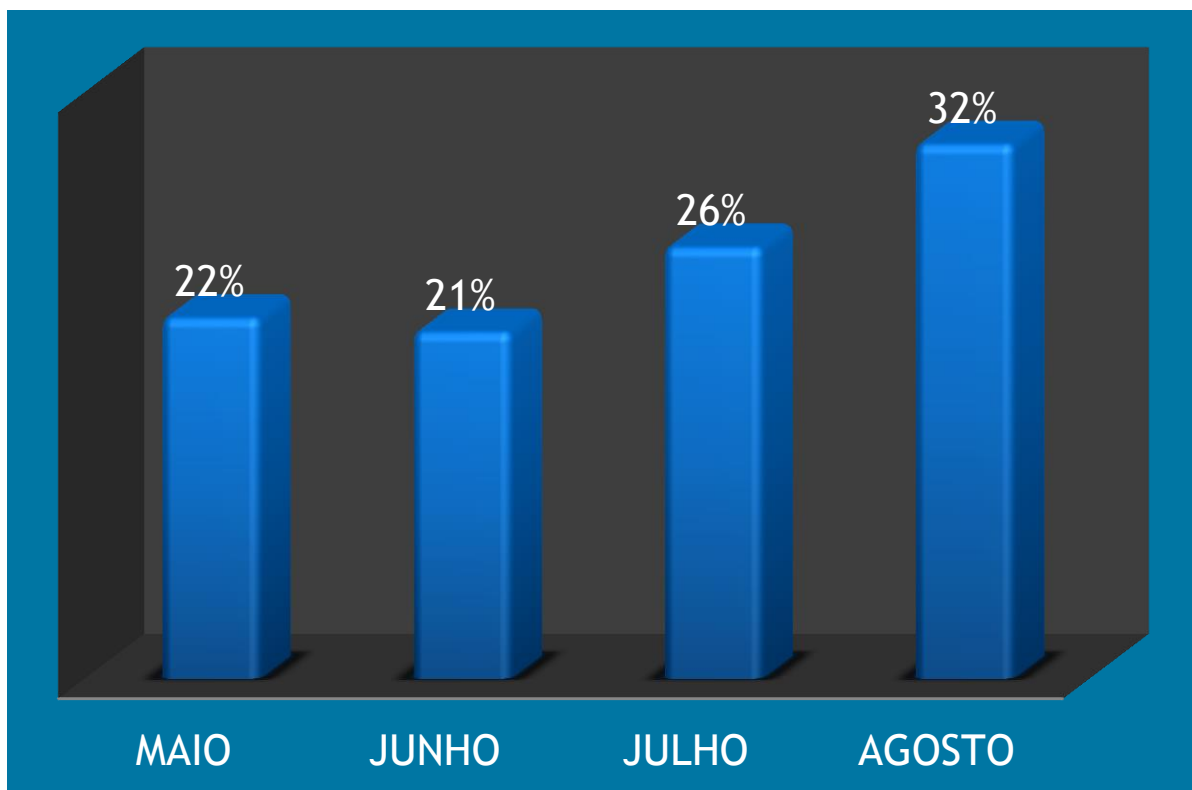
Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações
Christiane Faustino De Alvarenga
Angélica Cristina
Elenita Jacinto Fernandes Viana
Glaucia Almeida
Marília Marques Moreira
Valdenice Ribeiro

Coordenação de Informação, Qualidade e Descentralização
Felipe Alves Bastos
Quele Cristina Garcia Pícoli
Monica Soares da Silva
Solange Ventura Biato
Evelyn Silvano da Silva
Luana dos Santos Pimentel

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

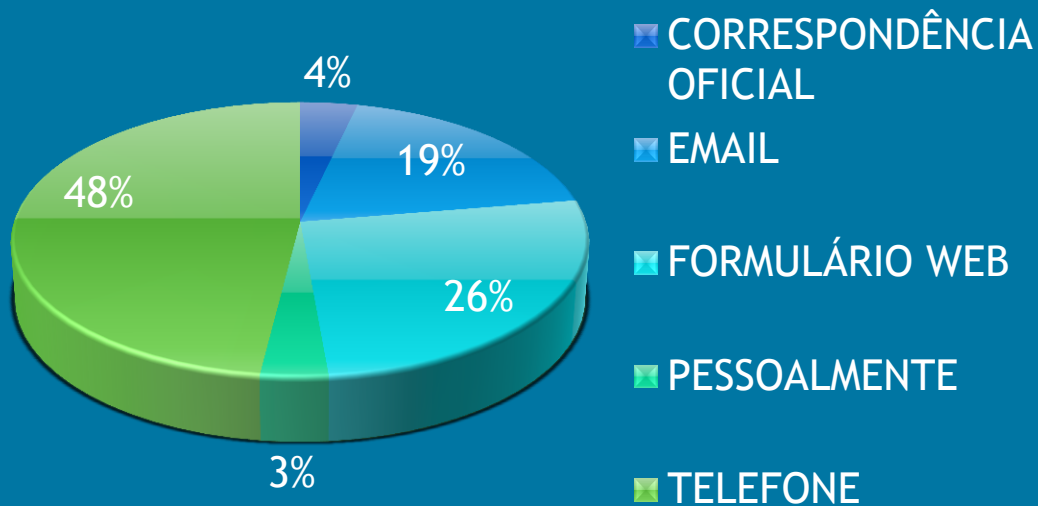
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

MAIO	256	22%
JUNHO	246	21%
JULHO	306	26%
AGOSTO	379	32%
TOTAL	1187	100%



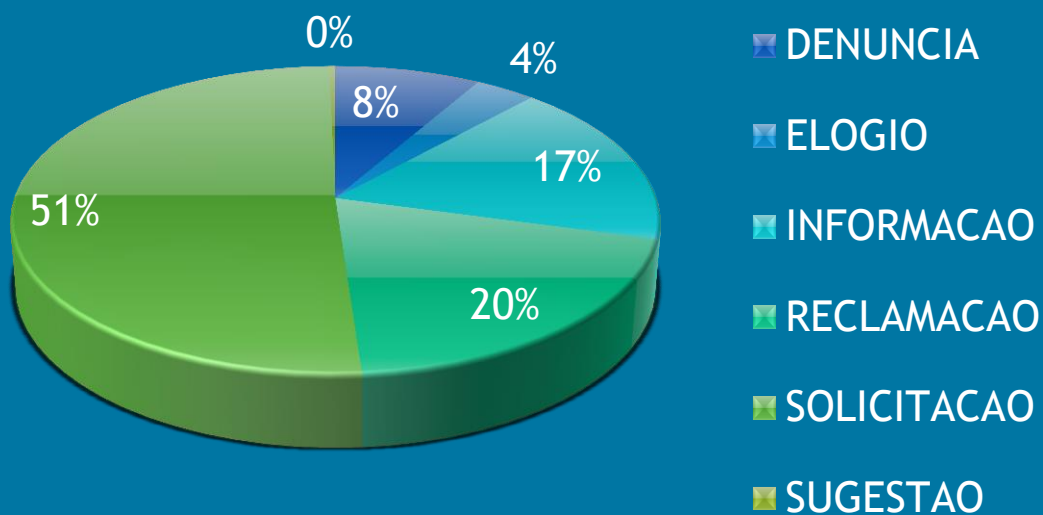
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	43	4%
EMAIL	223	19%
FORMULÁRIO WEB	311	26%
PESSOALMENTE	40	3%
TELEFONE	570	48%
TOTAL	1187	100%



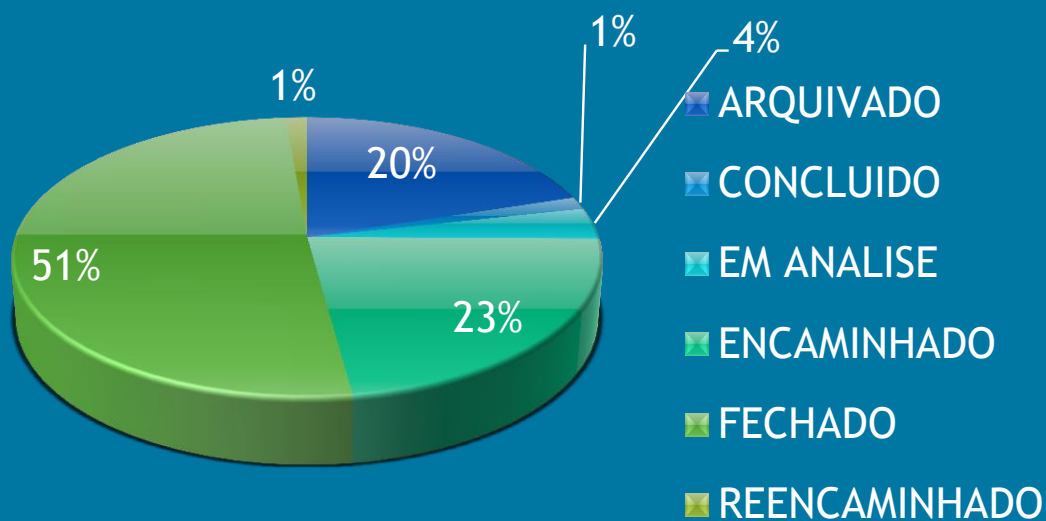
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	99	8%
ELOGIO	41	4%
INFORMACAO	207	17%
RECLAMACAO	233	20%
SOLICITACAO	603	51%
SUGESTAO	4	0%
TOTAL	1187	100%



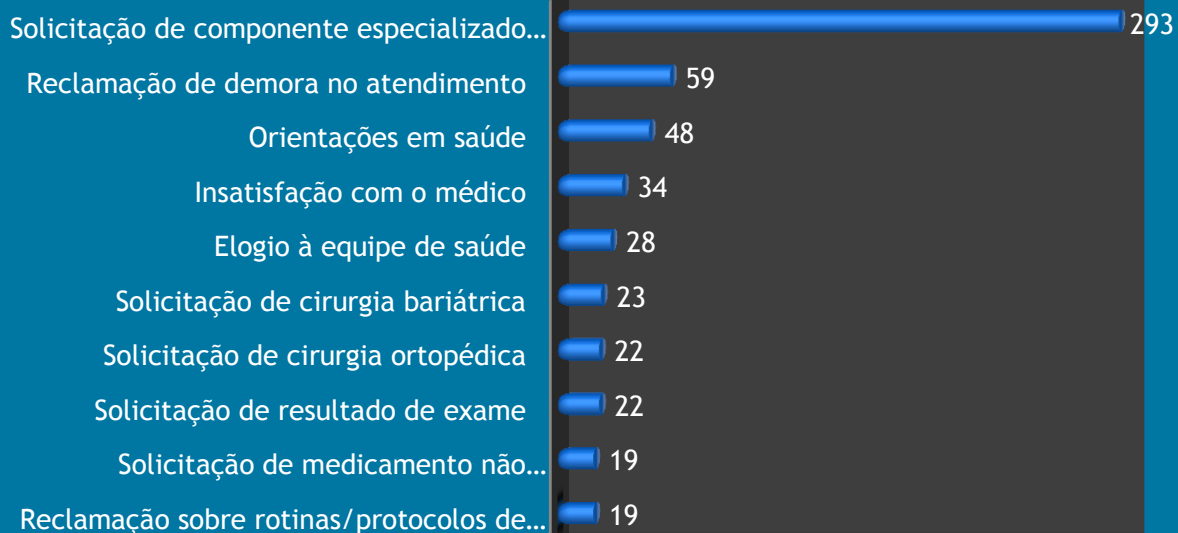
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

ARQUIVADO	239	20%
CONCLUIDO	17	1%
EM ANALISE	43	4%
EM ANALISE INTERNO	0	0%
ENCAMINHADO	269	23%
FECHADO	603	51%
REENCAMINHADO	16	1%
TOTAL	1187	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	293	25%
RECLAMAÇÃO DE DEMORA NO ATENDIMENTO	59	5%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	48	4%
INSATISFAÇÃO COM O MÉDICO	34	3%
ELOGIO À EQUIPE DE SAÚDE	28	2%
SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA BARIÁTRICA	23	2%
SOLICITAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME	22	2%
SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA ORTOPÉDICA	22	2%
RECLAMAÇÃO SOBRE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	19	2%
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO	19	2%
TOTAL	567	48%



ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA DA SES/RJ	65%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	26%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	4%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	3%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	2%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0,1%
INSTITUTO NACIONAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - INSS	0,1%

OUVIDORIA DA SES/RJ

65%

PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE

26%

FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO

4%

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)

3%

DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO

2%

INSTITUTO NACIONAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - INSS

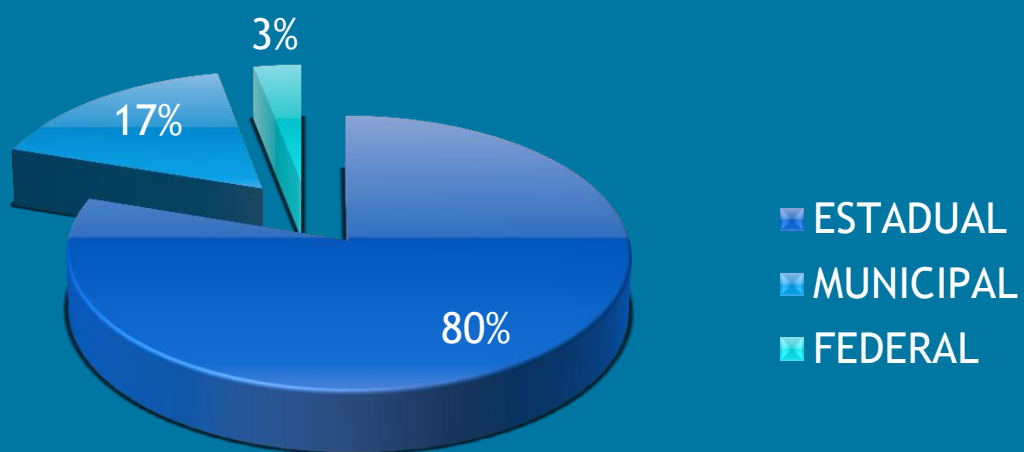
0%

CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ

0%

ESFERA DE RESPONSABILIDADE

ESTADUAL	80%
MUNICIPAL	17%
FEDERAL	3%



OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS

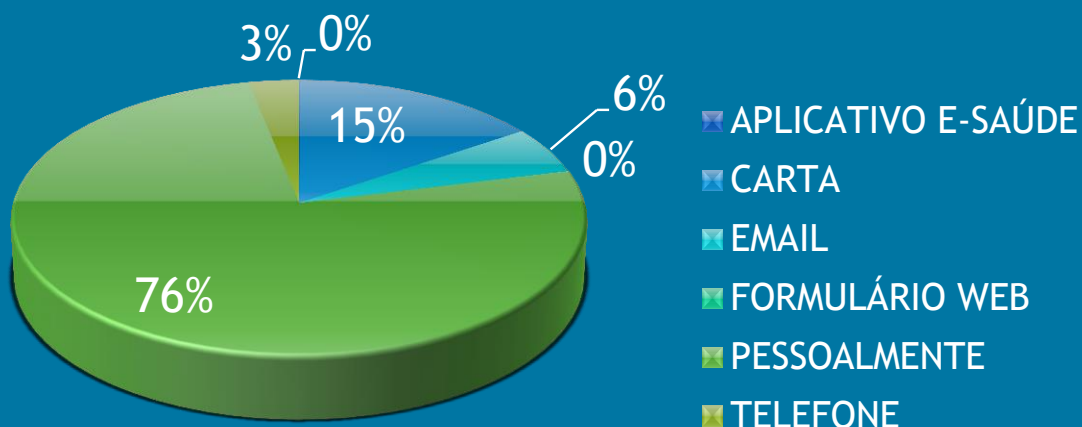
TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS

MAIO	613	21%
JUNHO	673	23%
JULHO	785	26%
AGOSTO	912	31%
TOTAL	2983	100%



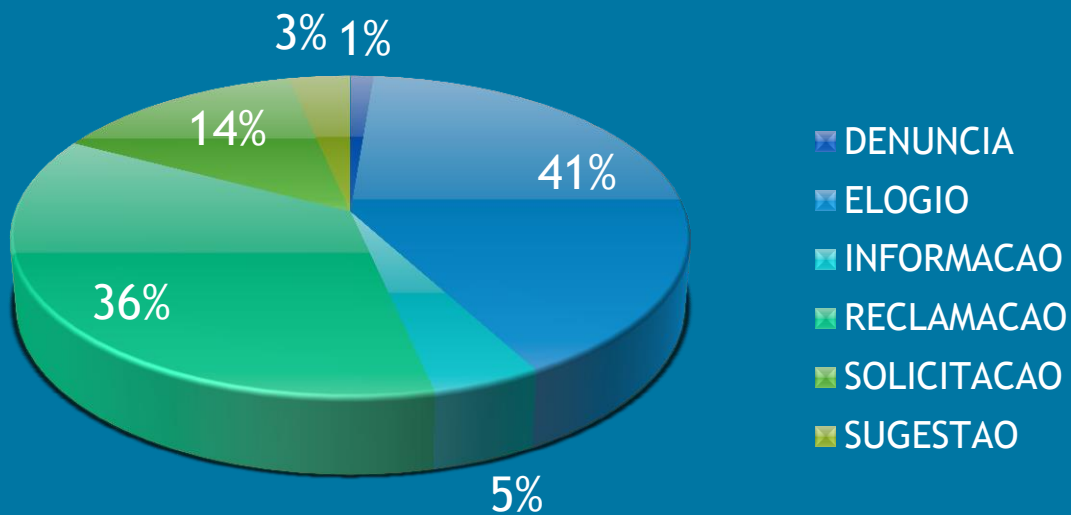
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

APLICATIVO E-SAÚDE	1	0%
CARTA	463	16%
EMAIL	167	6%
FORMULARIO WEB	1	0%
PESSOALMENTE	2257	76%
TELEFONE	94	3%
TOTAL	2983	100%



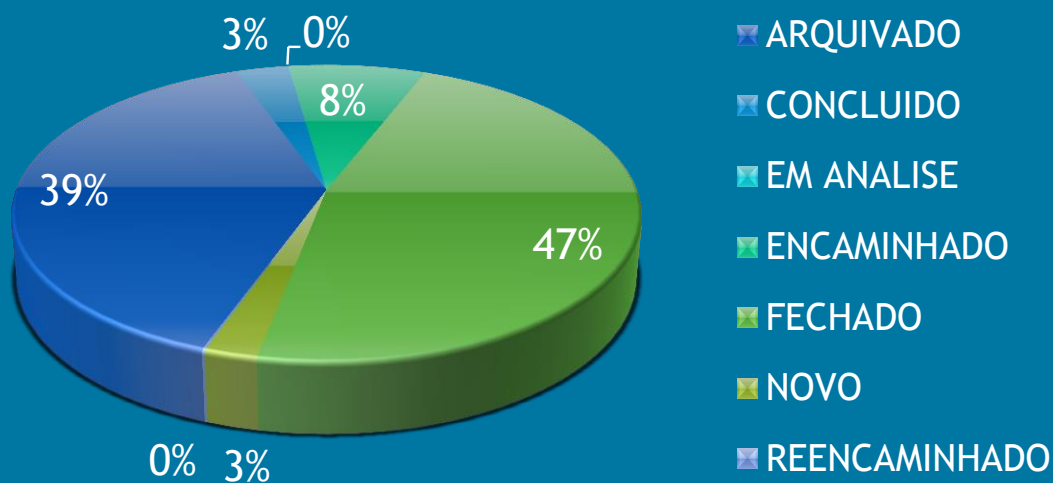
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	38	1%
ELOGIO	1216	41%
INFORMACAO	135	5%
RECLAMACAO	1079	36%
SOLICITACAO	413	14%
SUGESTAO	102	3%
TOTAL	2983	100%



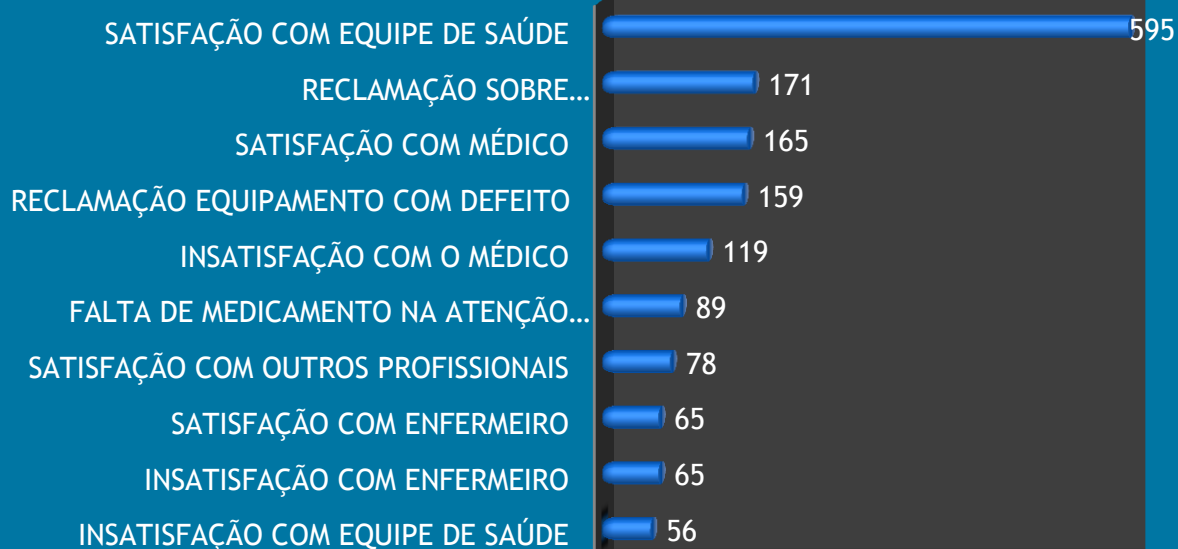
TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS

ARQUIVADO	1164	39%
CONCLUIDO	94	3%
EM ANALISE	1	0%
ENCAMINHADO	244	8%
FECHADO	1405	47%
NOVO	71	2%
REENCAMINHADO	4	0%
TOTAL	2983	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	595	20%
RECLAMAÇÃO SOBRE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADES DE SAÚDE	171	6%
SATISFAÇÃO COM MÉDICO	165	6%
RECLAMAÇÃO EQUIPAMENTO COM DEFEITO	159	5%
INSATISFAÇÃO COM O MÉDICO	119	4%
FALTA DE MEDICAMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA	89	3%
SATISFAÇÃO COM OUTROS PROFISSIONAIS	78	3%
INSATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	65	2%
SATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	65	2%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	56	2%
TOTAL	1562	52%





OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



0800 025 5525



Ministério da
Saúde

