

# RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

3º 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**

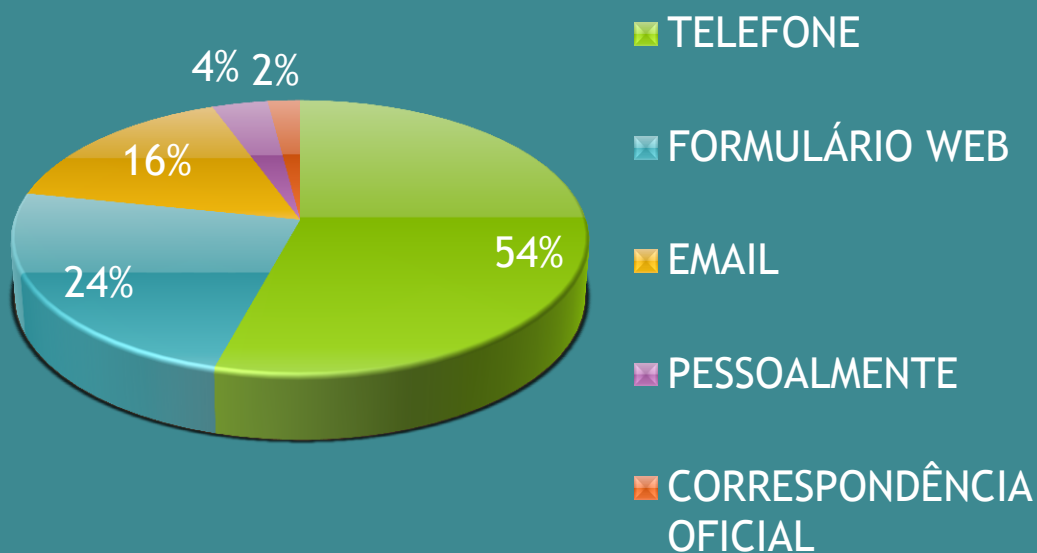
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

SETEMBRO	445	32%
OUTUBRO	390	28%
NOVEMBRO	316	22%
DEZEMBRO	257	18%
<b>Total Geral</b>	<b>1408</b>	<b>100%</b>



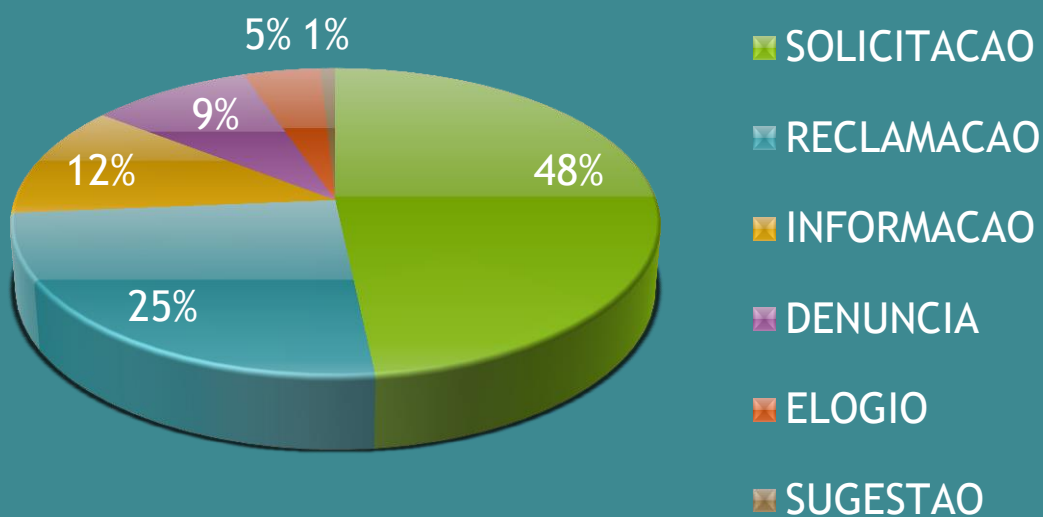
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

TELEFONE	764	54%
FORMULÁRIO WEB	337	24%
EMAIL	228	16%
PESSOALMENTE	50	4%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	29	2%
<b>Total Geral</b>	<b>1408</b>	<b>100%</b>



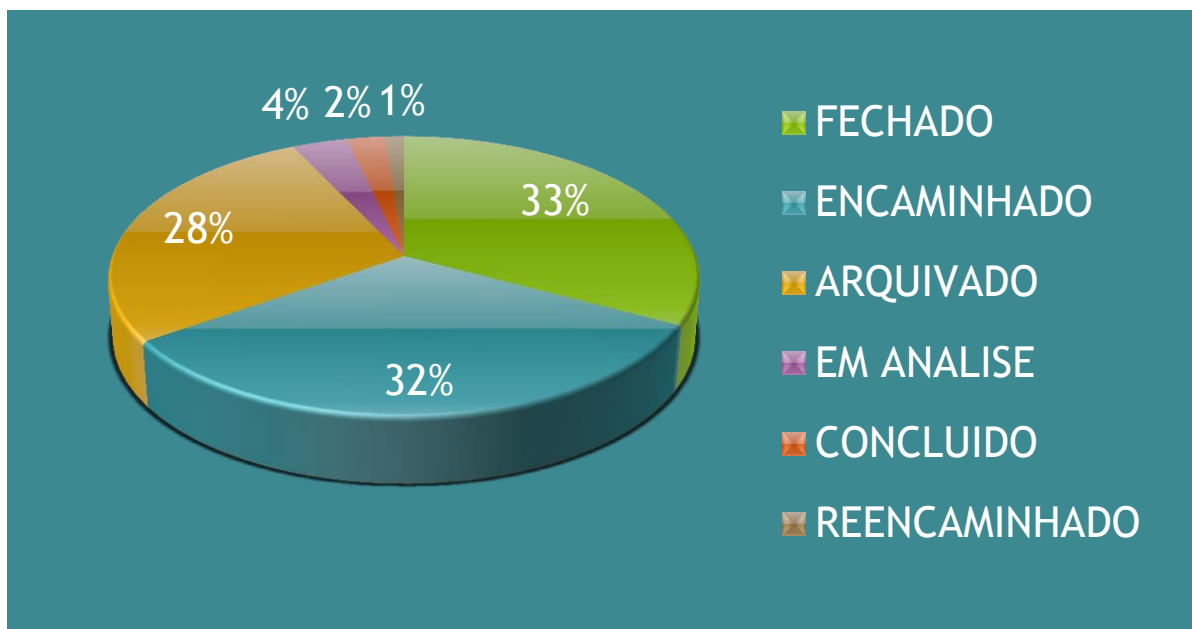
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

SOLICITACAO	680	48%
RECLAMACAO	357	25%
INFORMACAO	167	12%
DENUNCIA	130	9%
ELOGIO	62	4%
SUGESTAO	12	1%
<b>Total Geral</b>	<b>1408</b>	<b>100%</b>



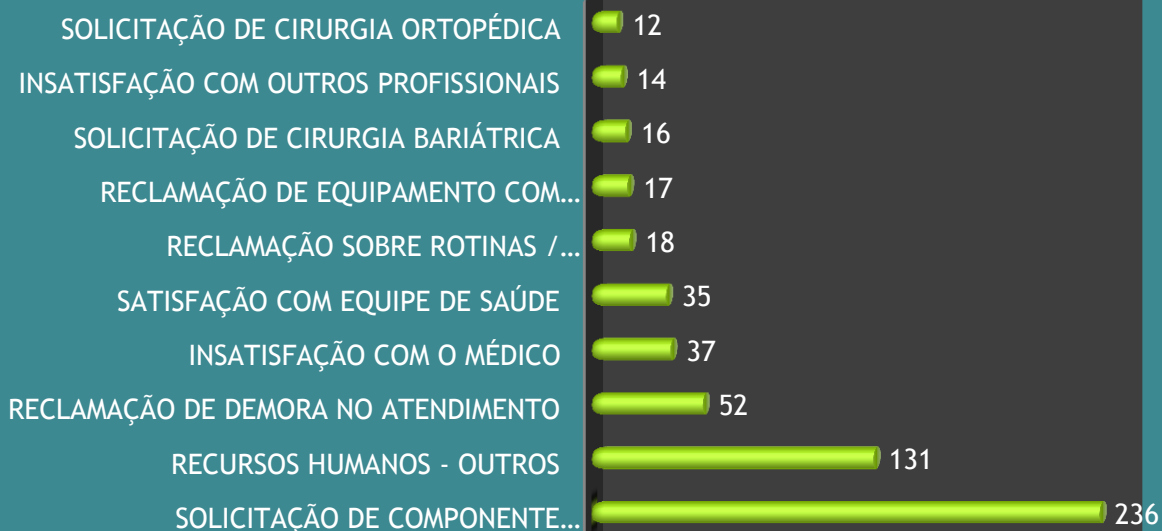
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

FECHADO	462	33%
ENCAMINHADO	457	32%
ARQUIVADO	389	28%
EM ANALISE	49	3%
CONCLUIDO	34	2%
REENCAMINHADO	17	1%
<b>Total Geral</b>	<b>1408</b>	<b>100%</b>



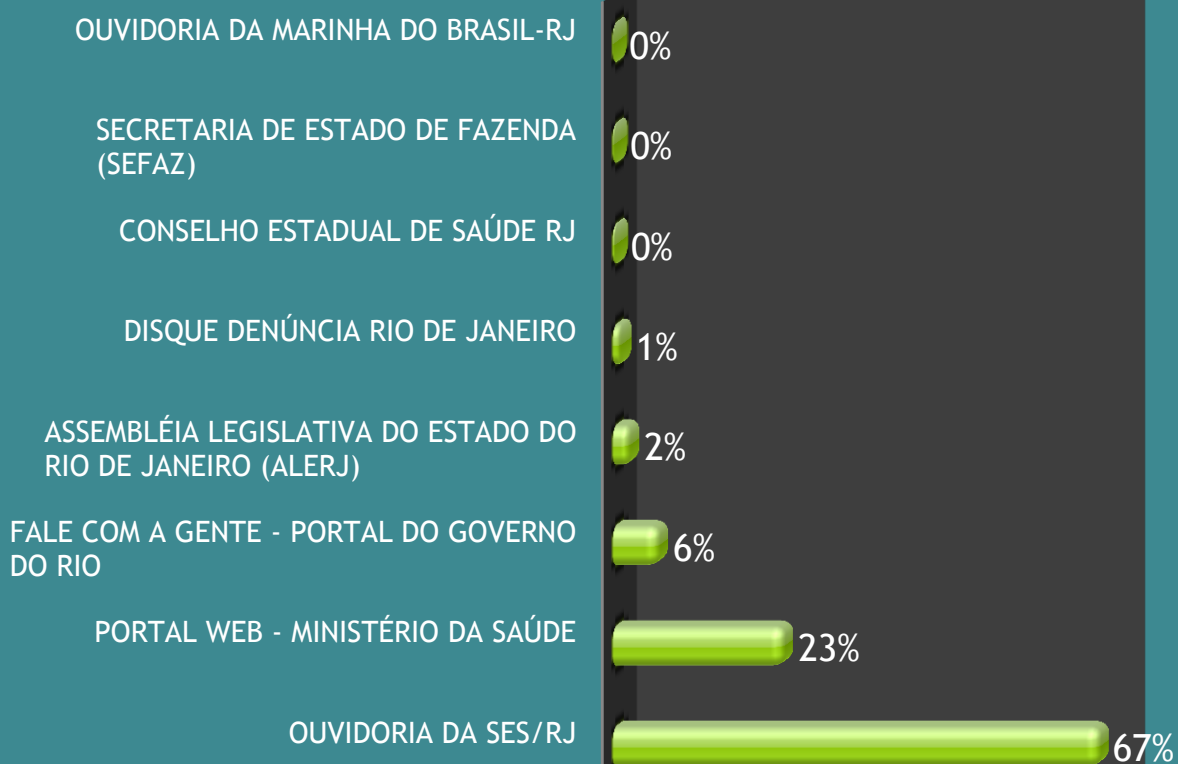
## 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO	236	17%
RECURSOS HUMANOS - OUTROS	131	9%
RECLAMAÇÃO DE DEMORA NO ATENDIMENTO	52	4%
INSATISFAÇÃO COM O MÉDICO	37	3%
SATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	35	2%
RECLAMAÇÃO SOBRE ROTINAS / PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	18	1%
RECLAMAÇÃO DE EQUIPAMENTO COM DEFEITO	17	1%
SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA BARIÁTRICA	16	1%
INSATISFAÇÃO COM OUTROS PROFISSIONAIS	14	1%
SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA ORTOPÉDICA	12	1%
<b>Total Geral</b>	<b>568</b>	<b>40%</b>



## ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

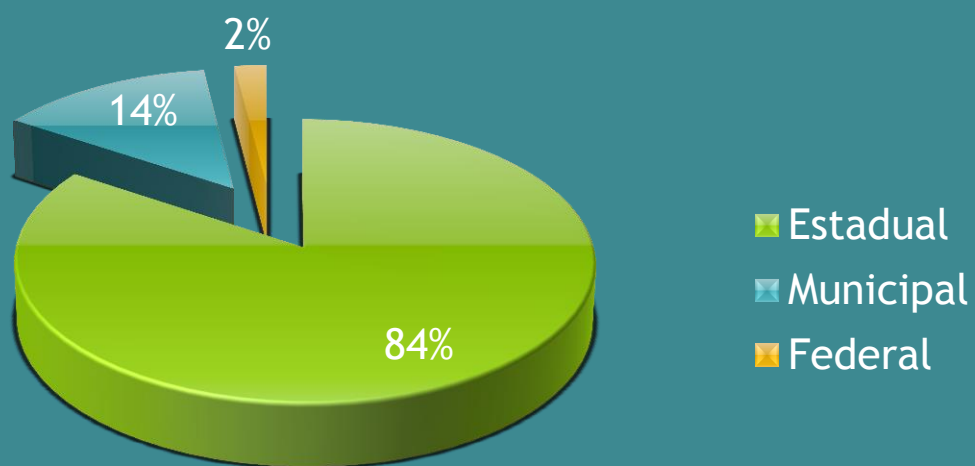
OUVIDORIA DA SES/RJ	67%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	23%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	6%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	2%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	1%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0%
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA (SEFAZ)	0%
OUVIDORIA DA MARINHA DO BRASIL-RJ	0%





## ESFERA DE RESPONSABILIDADE

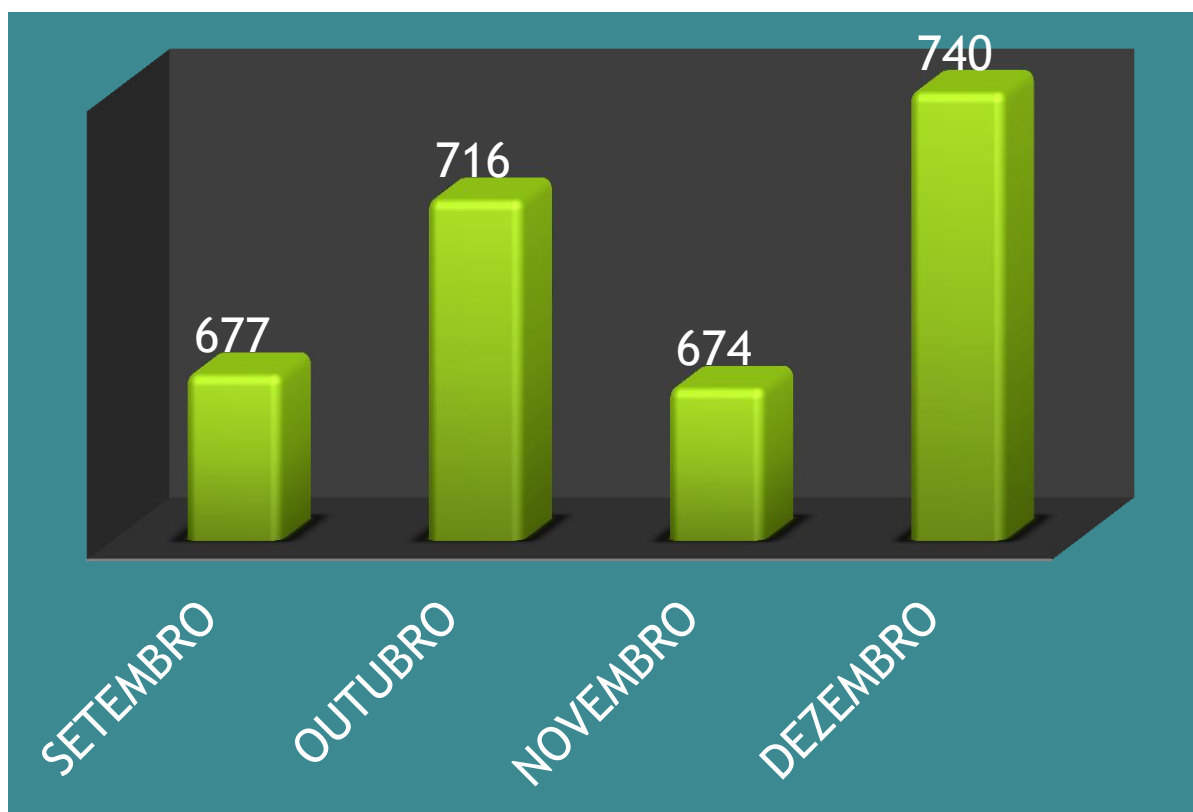
ESTADUAL	84%
MUNICIPAL	14%
FEDERAL	2%



# **OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS**

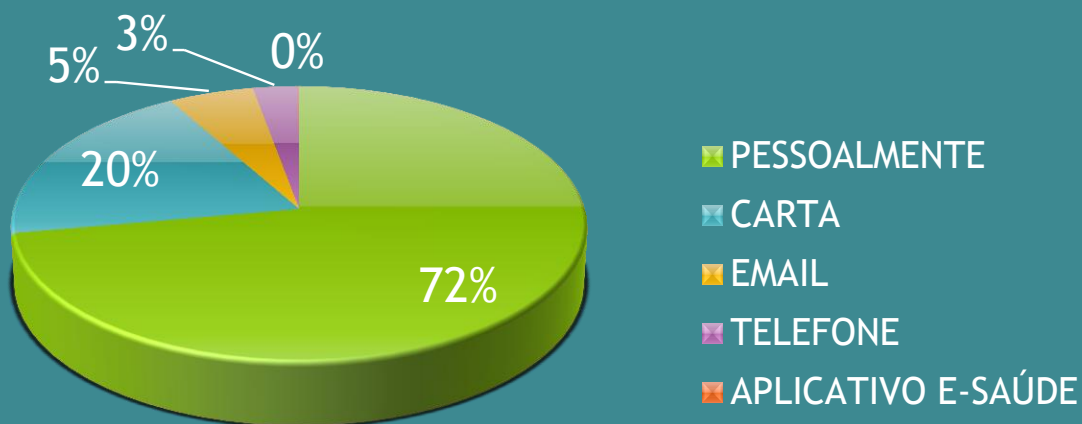
## TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS

SETEMBRO	677	24%
OUTUBRO	716	26%
NOVEMBRO	674	24%
DEZEMBRO	740	26%
<b>Total Geral</b>	<b>2807</b>	<b>100%</b>



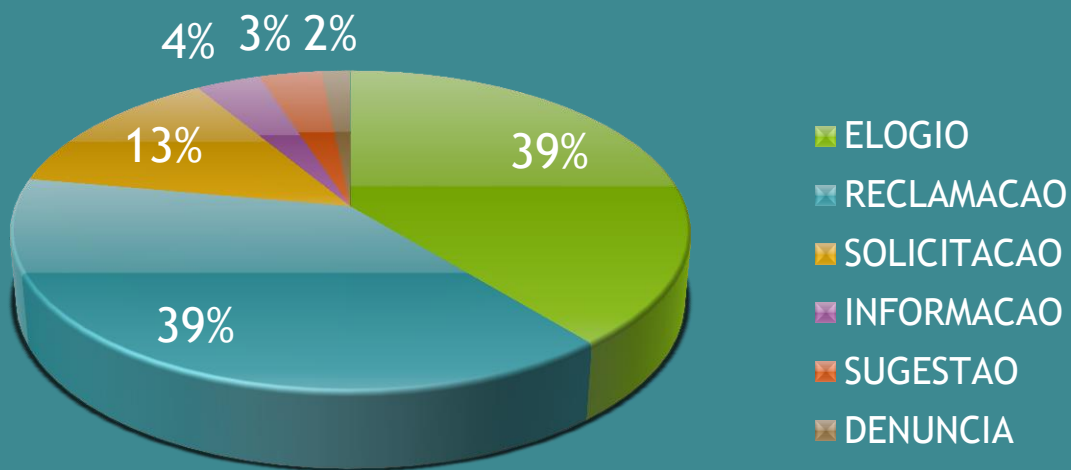
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

PESSOALMENTE	2027	72%
CARTA	549	20%
EMAIL	150	5%
TELEFONE	79	3%
APLICATIVO E-SAÚDE	2	0%
<b>Total Geral</b>	<b>2807</b>	<b>100%</b>



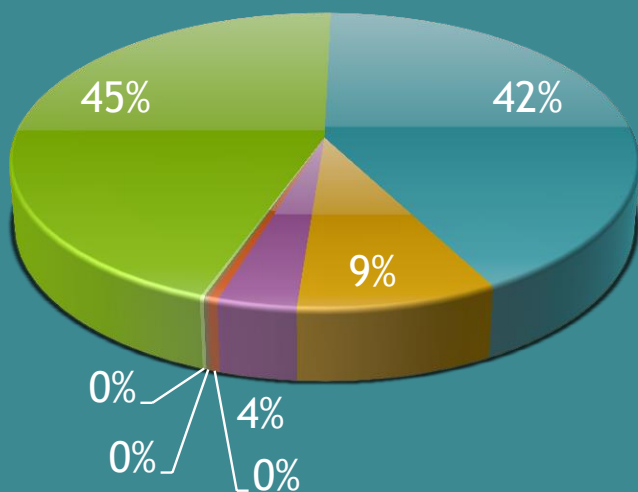
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO	1097	39%
RECLAMACAO	1089	39%
SOLICITACAO	379	14%
INFORMACAO	100	4%
SUGESTAO	97	3%
DENUNCIA	45	2%
<b>Total Geral</b>	<b>2807</b>	<b>100%</b>



## TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS

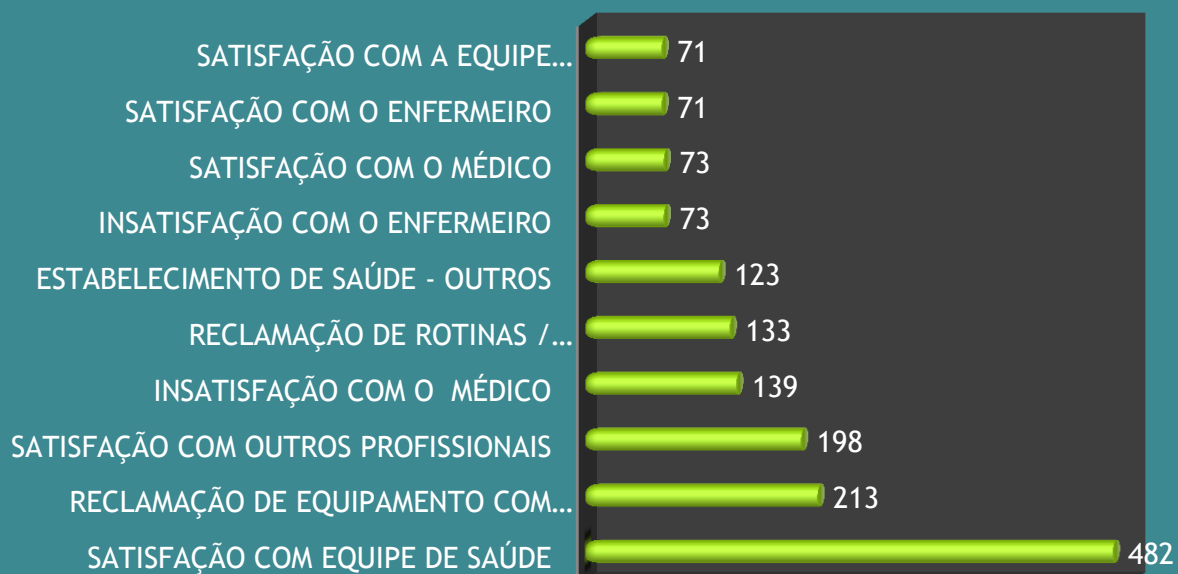
FECHADO	1258	45%
ARQUIVADO	1176	42%
ENCAMINHADO	251	9%
CONCLUÍDO	99	4%
NOVO	12	0%
EM ANÁLISE	6	0%
REENCAMINHADO	5	0%
<b>Total Geral</b>	<b>2807</b>	<b>100%</b>



- FECHADO
- ARQUIVADO
- ENCAMINHADO
- CONCLUÍDO
- NOVO
- EM ANÁLISE
- REENCAMINHADO

## 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	482	17%
RECLAMAÇÃO DE EQUIPAMENTO COM DEFEITO	213	8%
SATISFAÇÃO COM OUTROS PROFISSIONAIS	198	7%
INSATISFAÇÃO COM O MÉDICO	139	5%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS / PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	133	5%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - OUTROS	123	4%
INSATISFAÇÃO COM O ENFERMEIRO	73	3%
SATISFAÇÃO COM O MÉDICO	73	3%
SATISFAÇÃO COM O ENFERMEIRO	71	3%
SATISFAÇÃO COM A EQUIPE ADMINISTRATIVA	71	3%
<b>Total Geral</b>	<b>1576</b>	<b>56%</b>





# OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



**0800 025 5525**



Ministério da  
Saúde

