



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 1º TRIMESTRE 2019

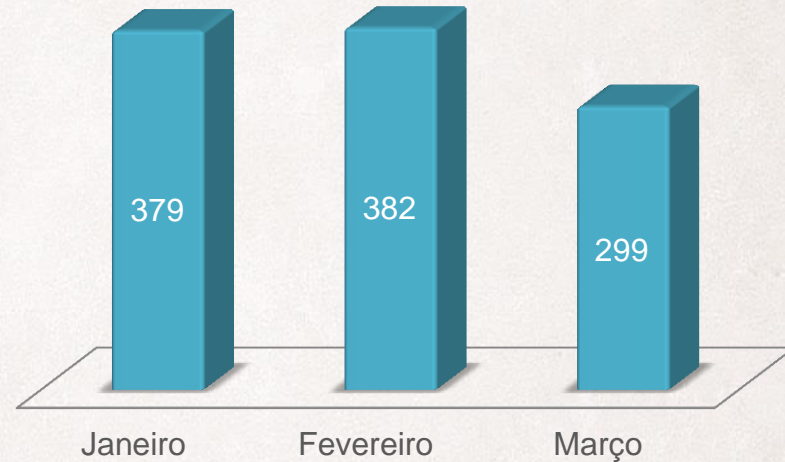
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES



05/2019

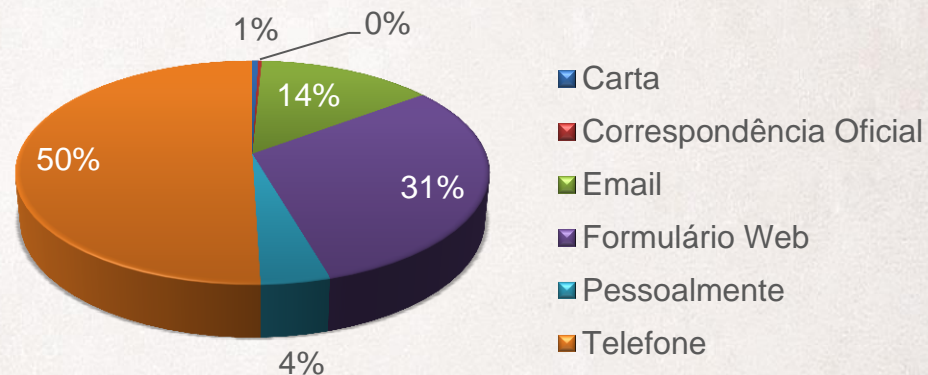
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Data Atendimento	Total
Janeiro	379
Fevereiro	382
Março	299
Total Geral	1060



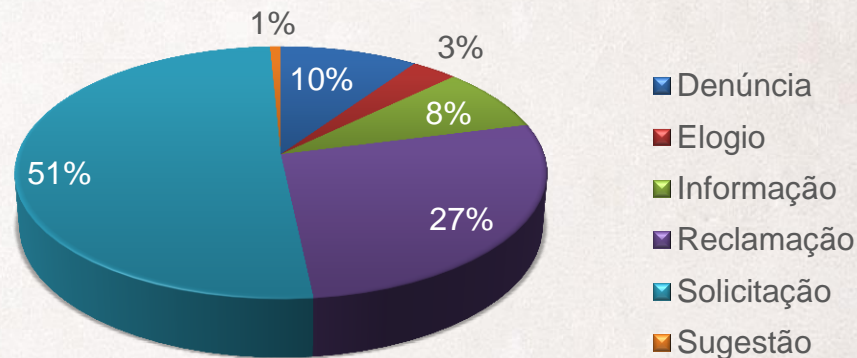
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Meio Atendimento	Total
Carta	5
Correspondência Oficial	3
Email	149
Formulário Web	325
Pessoalmente	43
Telefone	535
Total Geral	1060



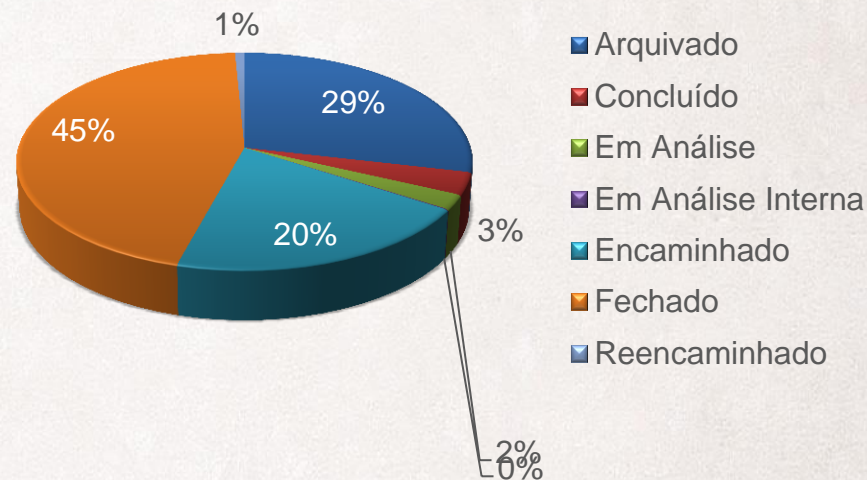
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Classificação	Total
Denúncia	102
Elogio	34
Informação	87
Reclamação	289
Solicitação	540
Sugestão	8
Total Geral	1060



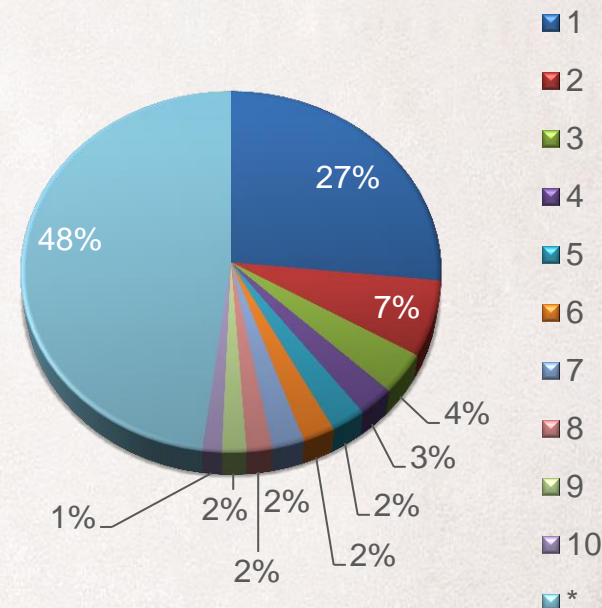
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	303
Concluído	35
Em Análise	23
Em Análise Interna	1
Encaminhado	213
Fechado	477
Reencaminhado	8
Total Geral	1060



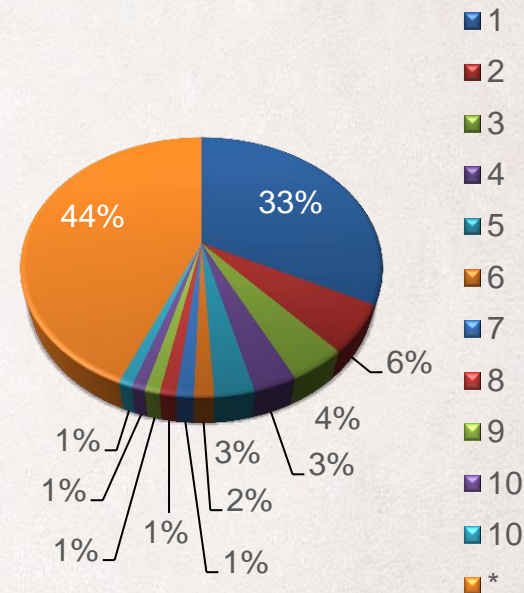
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Assuntos mais demandados	Total
1 Solicitação de componente especializado da Assistência Farmacêutica	282
2 Reclamação de demora no atendimento	72
3 Insatisfação com o médico	39
4 Insatisfação com outros profissionais	28
5 Reclamação de equipamento com defeito	27
6 Reclamação sobre rotinas/protocolos da unidade de saúde	25
7 Elogio à equipe de saúde	25
8 Solicitação de cirurgia ortopédica	20
9 Solicitação de documentos	19
10 Solicitação de resultado de exame	15
* Demais assuntos	508
Total Geral	1060



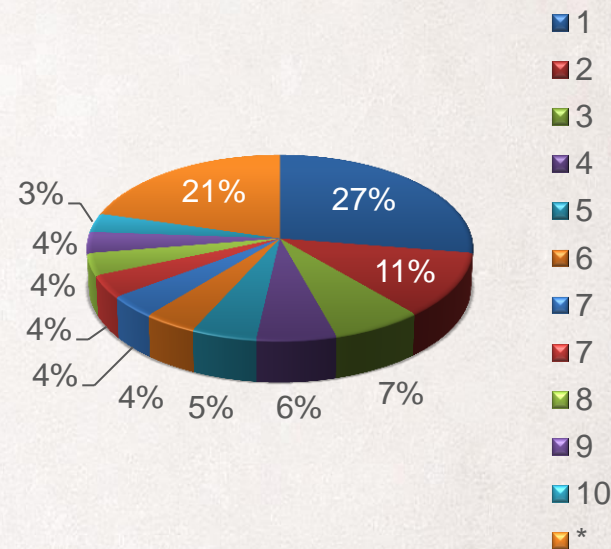
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Setores mais demandados	Total
1 Sup. De Assistência Farmacêutica E Insumos Estratégicos (SAFIE) SES/RJ	344
2 Secretaria Municipal De Saúde Do Rio De Janeiro	63
3 Superintendência De Regulação (SR) SES/RJ	46
4 Superintendência De Recursos Humanos (SRH) SES/RJ	35
5 Fundação Saúde	32
6 Centro Estadual De Diagnóstico De Imagem - CEDI RIOIMAGEM	16
7 Superintendência De Perícia Médica E Saúde Ocupacional (SPMSO)	14
8 Superintendência De Vigilância Sanitária (SUVISA) SES/RJ	13
9 Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL	12
10 UPA Irajá	11
10 UPA Niterói / Fonseca	11
* Demais setores	463
Total Geral	1060



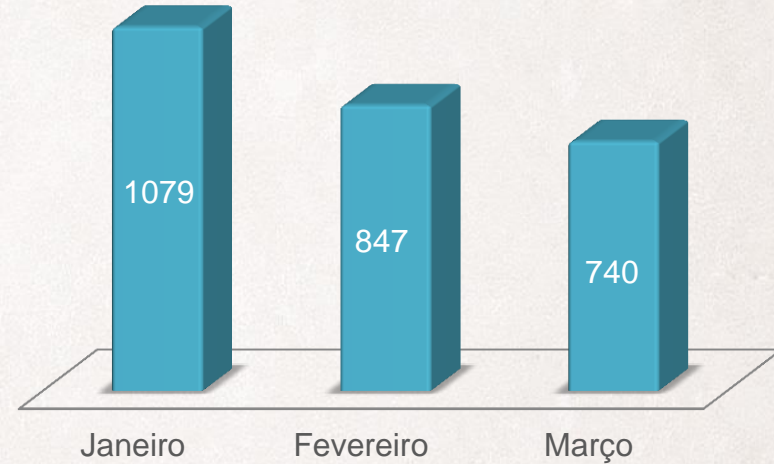
Ouvidorias Descentralizadas

Produção Unidades	Total
1 Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL	732
2 Instituto Estadual De Hematologia - HEMORIO	300
3 Instituto Estadual De Diabetes E Endocrinologia Luiz Capriglione - IEDE	186
4 Instituto Estadual De Cardiologia Aloysio De Castro - IECAC	163
5 Hospital Estadual Getúlio Vargas - HEGV	134
6 Hospital Estadual Carlos Chagas - HECC	110
7 Hospital Estadual Prefeito João Batista Cáffaro - HEPJBC	103
7 Hospital Estadual Roberto Chabo - HERC	103
8 Hospital Estadual Da Mulher Heloneida Studart - HEMHS	101
9 Hospital Estadual Adão Pereira Nunes - HEAPN	98
10 Hospital Estadual Da Mãe - HEM	88
* Demais Unidades	548
Total Geral	2666



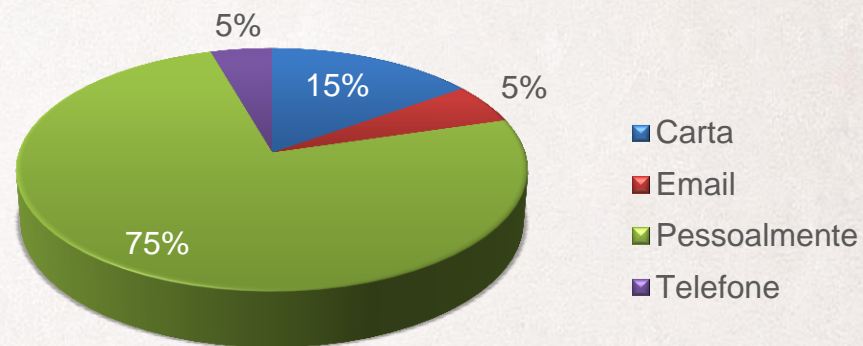
Ouvidorias Descentralizadas

Data Atendimento	Total
Janeiro	1079
Fevereiro	847
Março	740
Total Geral	2666



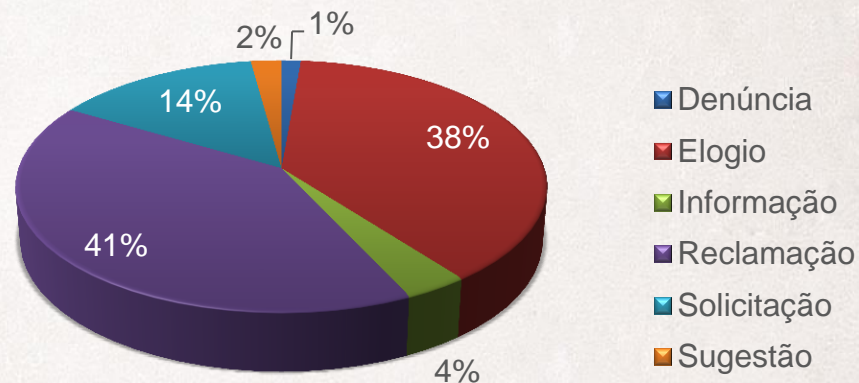
Ouvidorias Descentralizadas

Meio Atendimento	Total
Carta	403
Email	142
Pessoalmente	2002
Telefone	119
Total Geral	2666



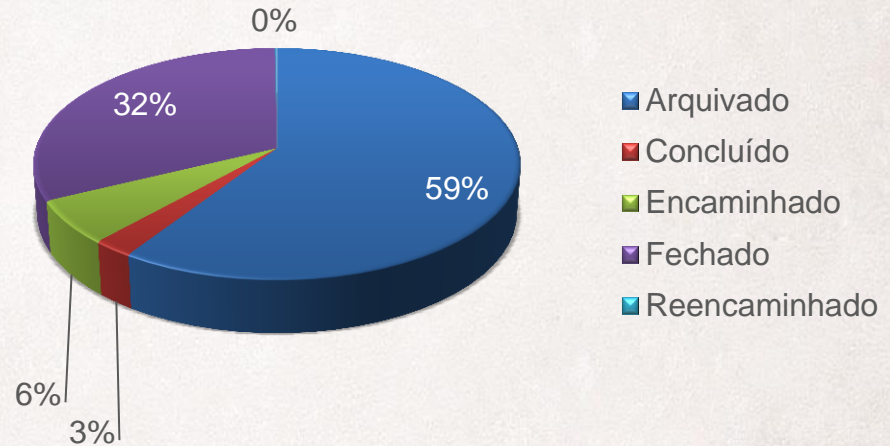
Ouvidorias Descentralizadas

Classificação	Total
Denúncia	36
Elogio	1019
Informação	92
Reclamação	1078
Solicitação	384
Sugestão	57
Total Geral	2666



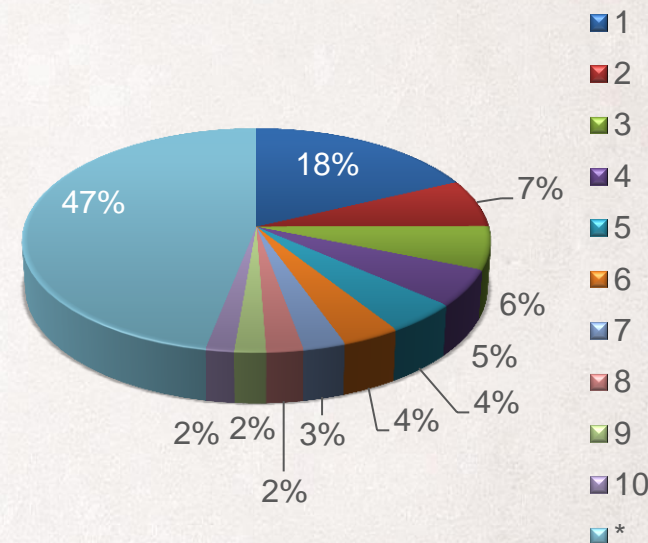
Ouvidorias Descentralizadas

Status da Demanda	Total
Arquivado	1580
Concluído	65
Encaminhado	163
Fechado	854
Reencaminhado	4
Total Geral	2666



Ouvidorias Descentralizadas

Assuntos mais demandados	Total
1 Elogio à equipe de saúde	480
2 Insatisfação com o médico	183
3 Reclamação de equipamento com defeito	166
4 Elogio ao enfermeiro	141
5 Reclamação da rotina/protocolo da unidade de saúde	120
6 Elogio ao técnico em enfermagem	96
7 Elogio ao médico	70
8 Insatisfação com o enfermeiro	61
9 Reclamação de falta de equipamento	52
10 Solicitação de consulta cardiológica	47
* Demais assuntos	1250
Total Geral	2666





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

ouvidoria@saude.rj.gov.br