



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 2º TRIMESTRE 2019

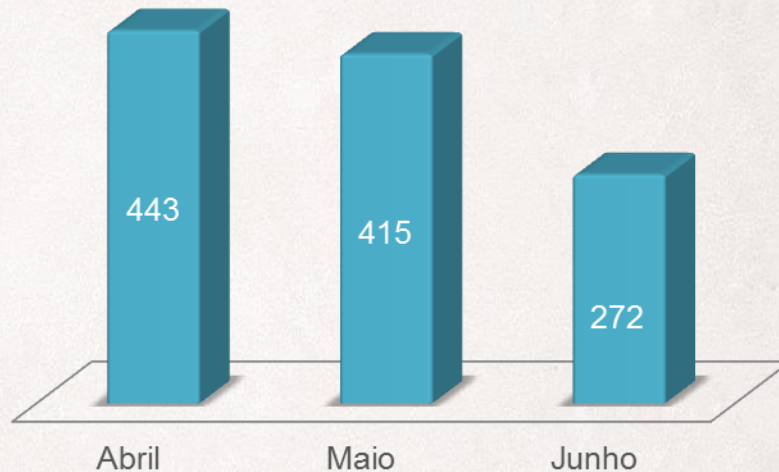
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES



07/2019

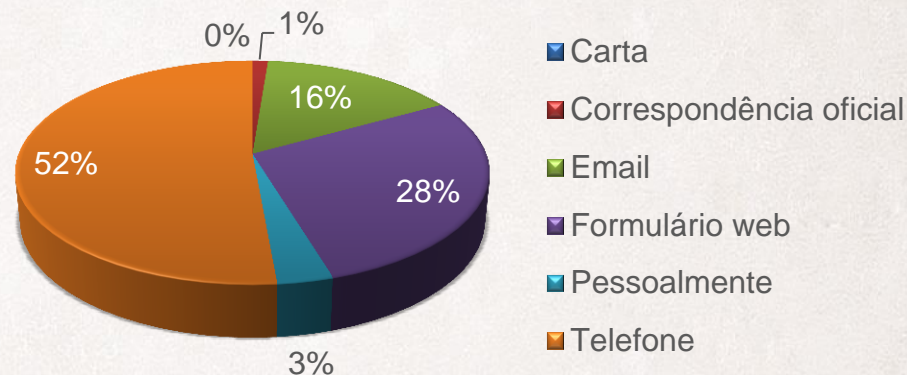
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Data Atendimento	Total
Abril	443
Maio	415
Junho	272
Total Geral	1130



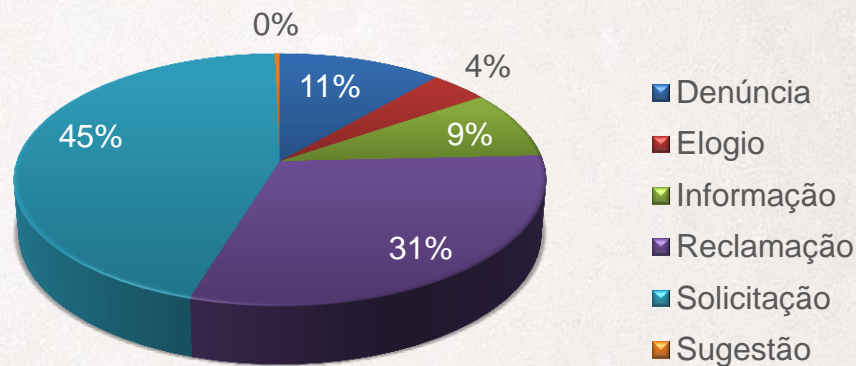
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Meio Atendimento	Total
Carta	0
Correspondência oficial	14
Email	177
Formulário web	321
Pessoalmente	37
Telefone	581
Total Geral	1130



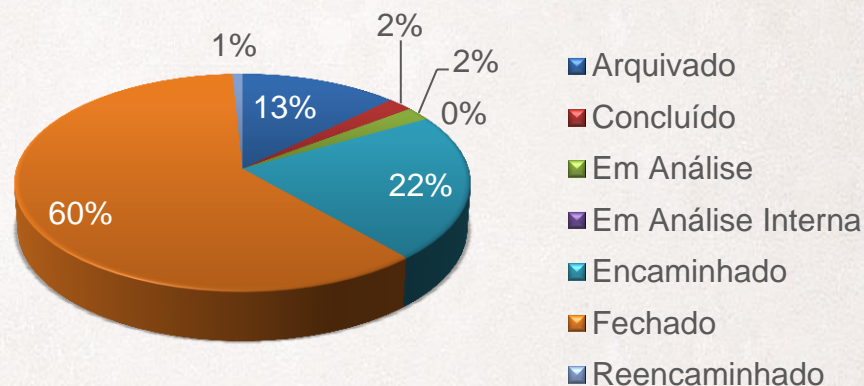
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Classificação	Total
Denúncia	129
Elogio	46
Informação	99
Reclamação	345
Solicitação	507
Sugestão	4
Total Geral	1130



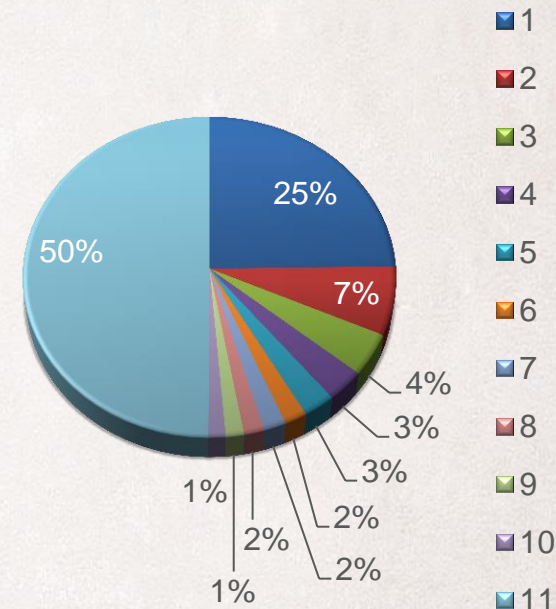
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	143
Concluído	23
Em Análise	23
Em Análise Interna	0
Encaminhado	247
Fechado	685
Reencaminhado	9
Total Geral	1130



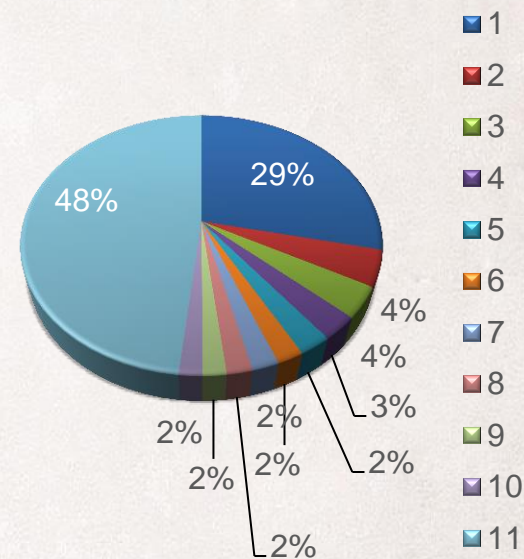
Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

Assuntos mais demandados	Total
1 Solicitação de componente especializado da Assistência Farmacêutica	280
2 Reclamação de demora no atendimento	78
3 Insatisfação com o médico	48
4 Elogio à equipe de saúde	36
5 Insatisfação com outros profissionais	30
6 Solicitação de medicamento não padronizado	21
7 Reclamação de equipamento com defeito	21
8 Solicitação de cirurgia ortopédica	19
9 Reclamação com as rotinas e protocolos de unidade de saúde	17
10 Solicitação de Cirurgia Bariátrica	16
11 Demais assuntos	564
Total Geral	1130



Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

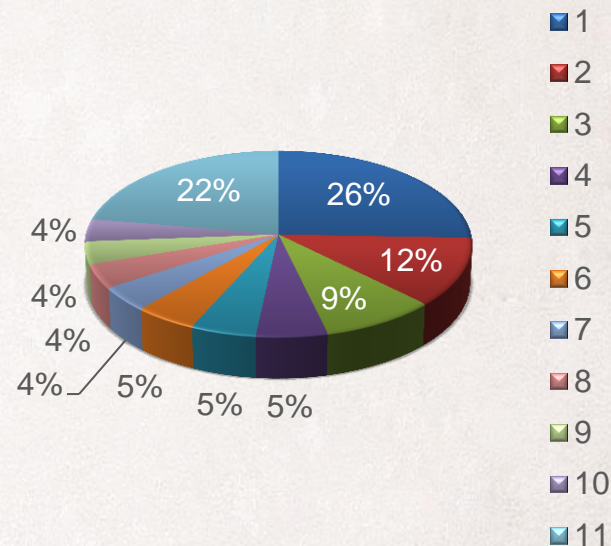
Setores mais demandados	Total
1 Sup de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos	322
2 Fundação Saúde	50
3 Superintendência De Regulação	43
4 Secretaria Municipal De Saúde Do Rio De Janeiro	33
5 Superintendência De Recursos Humanos	28
6 Upa Irajá	23
7 Controladoria Dos Contratos De Organizações Sociais	23
8 Hospital Estadual Adão Pereira Nunes	22
9 Upa Caxias 1	20
10 Superintendência De Perícia Médica E Saúde Ocupacional	20
* *Demais Setores	528
Total Geral	1130



Ouvidorias Descentralizadas

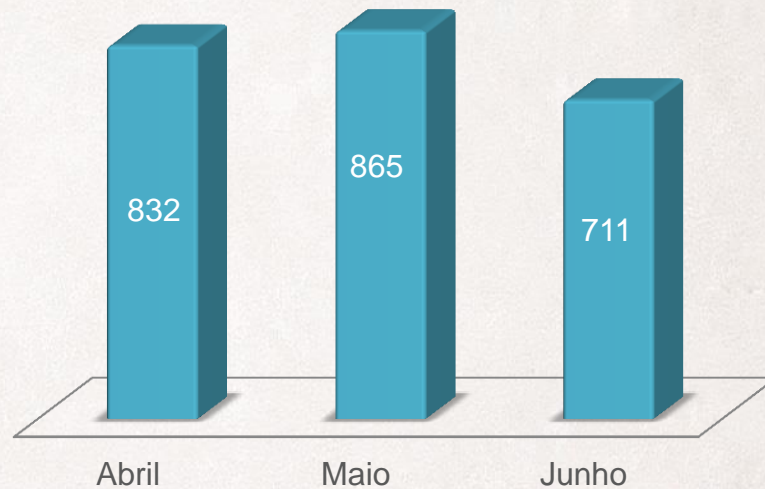
Ouvidorias Descentralizadas

Produção Unidades	Total
1 Hospital Estadual Azevedo Lima	616
2 Instituto Estadual De Hematologia	285
3 Instituto Estadual De Diabetes E Endocrinologia Luiz Capriglione	213
4 Hospital Estadual Adão Pereira Nunes	131
5 Hospital Estadual Getúlio Vargas	121
6 Instituto Estadual De Cardiologia Aloysio De Castro	116
7 Hospital Estadual Prefeito João Batista Cáffaro	101
8 Hospital Estadual Da Mãe	100
9 Hospital Estadual Alberto Torres	94
10 Hospital Estadual Carlos Chagas	94
11 Demais Unidades	537
Total Geral	2408



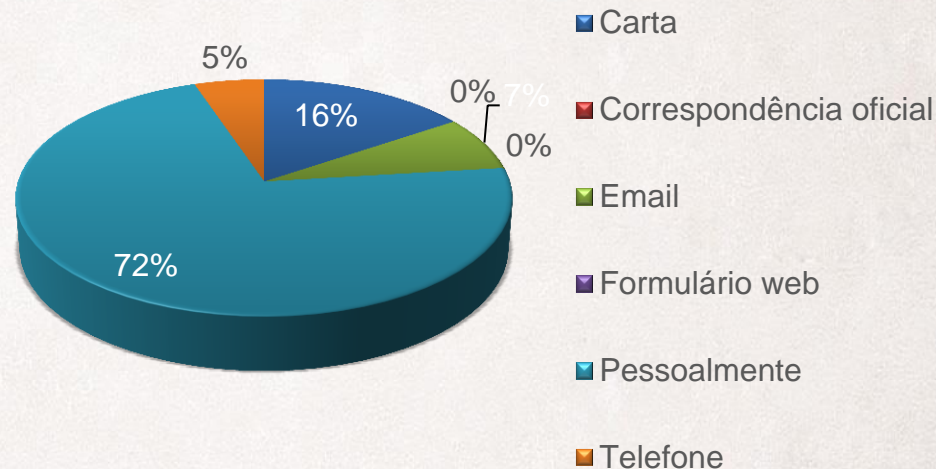
Ouvidorias Descentralizadas

Data Atendimento	Total
Abril	832
Maio	865
Junho	711
Total Geral	2408



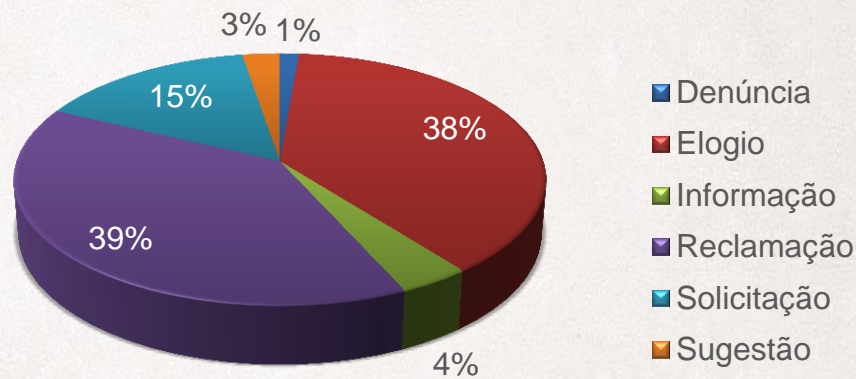
Ouvidorias Descentralizadas

Meio Atendimento	Total
Carta	376
Correspondência oficial	0
Email	180
Formulário web	0
Pessoalmente	1727
Telefone	125
Total Geral	2408



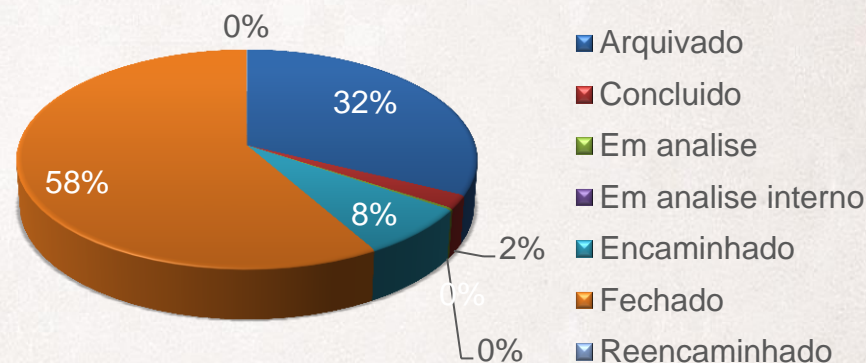
Ouvidorias Descentralizadas

Classificação	Total
Denúncia	32
Elogio	917
Informação	92
Reclamação	936
Solicitação	368
Sugestão	63
Total Geral	2408



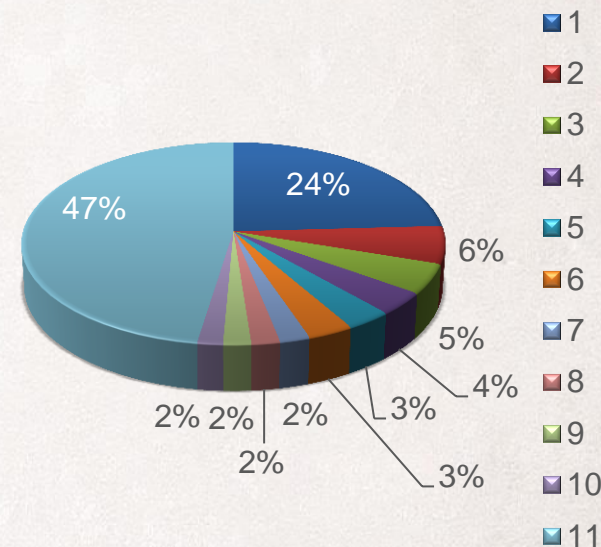
Ouvidorias Descentralizadas

Status da Demanda	Total
Arquivado	776
Concluído	47
Em análise	6
Em análise interno	0
Encaminhado	175
Fechado	1403
Reencaminhado	1
Total Geral	2408



Ouvidorias Descentralizadas

Assuntos mais demandados	Total
1 Elogio à equipe de saúde	581
2 Insatisfação com o médico	144
3 Reclamação com as rotinas e protocolos de unidade de saúde	114
4 Reclamação de equipamento com defeito	87
5 Insatisfação com a equipe de saúde	76
6 Elogio ao enfermeiro	76
7 Insatisfação com enfermeiro	50
8 Reclamação de demora no atendimento	47
9 Insatisfação com técnico em enfermagem	46
10 Elogio ao técnico de enfermagem	42
11 *demais assuntos	1145
Total Geral	2408





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

Ouvidoria Setorial e Transparência da SES

ouvidoria@saude.rj.gov.br