



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

---

Secretaria de Saúde

# **RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 3º TRIMESTRE 2019**

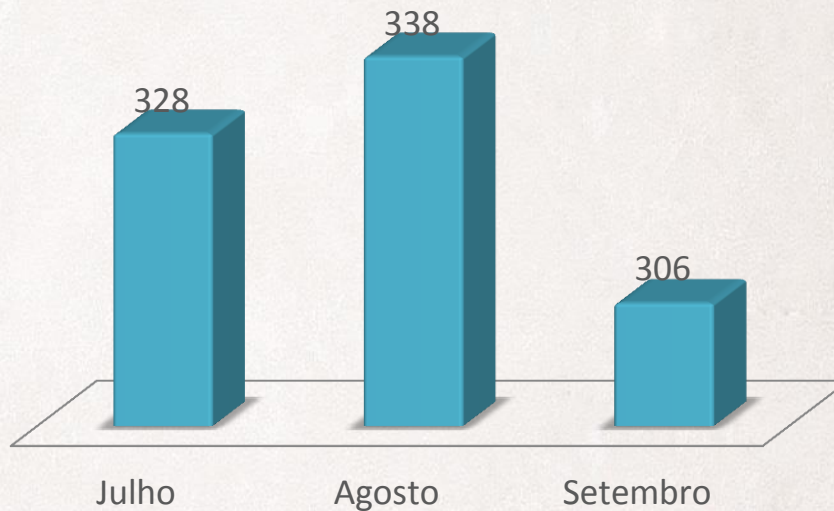
## **Ouvidoria Geral da SES**



**10/2019**

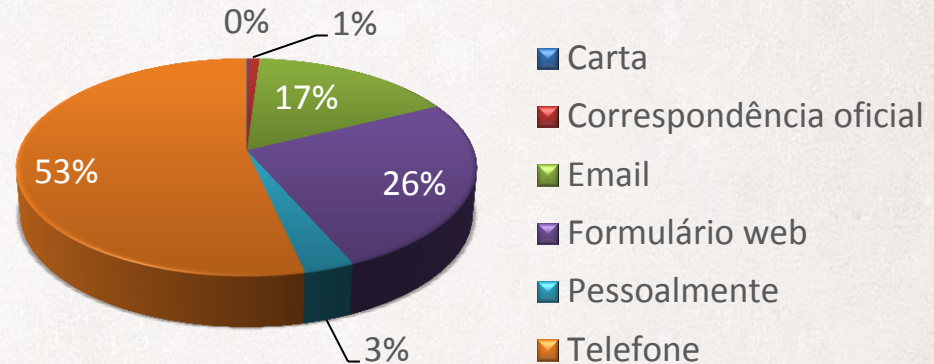
# Ouvidoria Geral da SES

Data Atendimento	Total
Julho	328
Agosto	338
Setembro	306
<b>Total Geral</b>	<b>972</b>



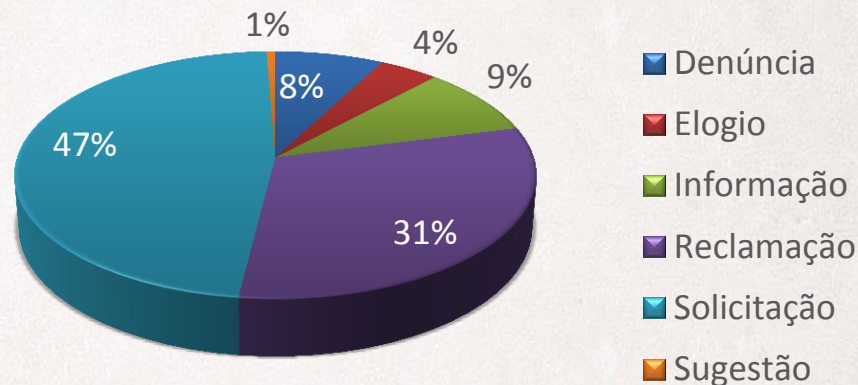
# Ouvidoria Geral da SES

Meio Atendimento	Total
Carta	1
Correspondência oficial	9
Email	162
Formulário web	250
Pessoalmente	30
Telefone	520
<b>Total Geral</b>	<b>972</b>



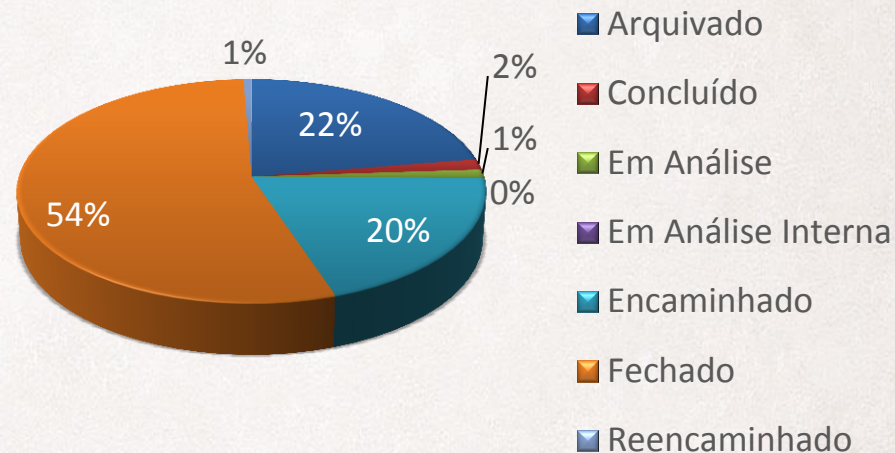
# Ouvidoria Geral da SES

Classificação	Total
Denúncia	75
Elogio	41
Informação	88
Reclamação	301
Solicitação	461
Sugestão	6
<b>Total Geral</b>	<b>972</b>



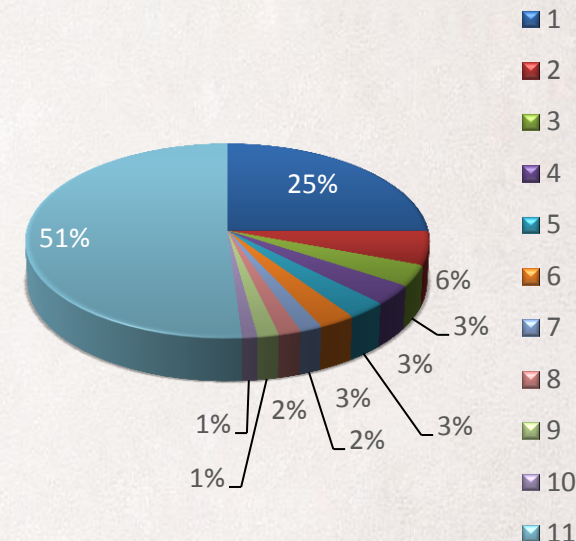
# Ouvidoria Geral da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	218
Concluído	15
Em Análise	12
Em Análise Interna	0
Encaminhado	191
Fechado	530
Reencaminhado	6
<b>Total Geral</b>	<b>972</b>



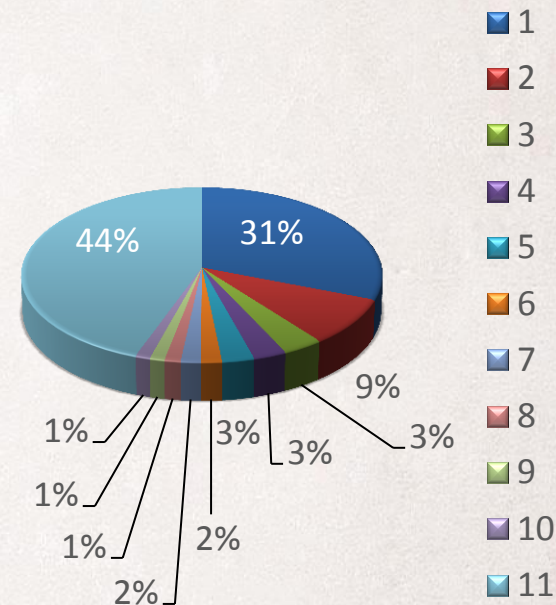
# Ouvidoria Geral da SES

Assuntos mais demandados	Total
1 Solicitação de Componente Especializado da Assistência Farmacêutica	243
2 Reclamação de Demora no Atendimento	55
3 Insatisfação com o Médico	34
4 Solicitação de Cirurgia Bariátrica	32
5 Elogio à Equipe de Saúde	28
6 Insatisfação com Outros profissionais	26
7 Solicitação de Cirurgia Ortopédica	16
8 Solicitação de Medicamento Não Padronizado	16
9 Insatisfação com a Equipe de Saúde	15
10 Solicitação de Consulta Oncológica	11
11 *demais assuntos	496
<b>Total Geral</b>	<b>972</b>



# Ouvidoria Geral da SES

Setores mais demandados		Total
1	SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS (SAFIE) SES/RJ	300
2	SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO (SR) SES/RJ	84
3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	33
4	SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS (SRH) SES/RJ	27
5	SUPERINTENDÊNCIA DE PERÍCIA MÉDICA E SAÚDE OCUPACIONAL (SPMSO)	26
6	FUNDAÇÃO SAÚDE	17
7	UPA REALENGO	16
8	HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS - HEGV	13
9	HOSPITAL ESTADUAL ADÃO PEREIRA NUNES - HEAPN	12
10	UPA RICARDO DE ALBUQUERQUE	12
*	*demais setores	432
<b>Total Geral</b>		<b>972</b>

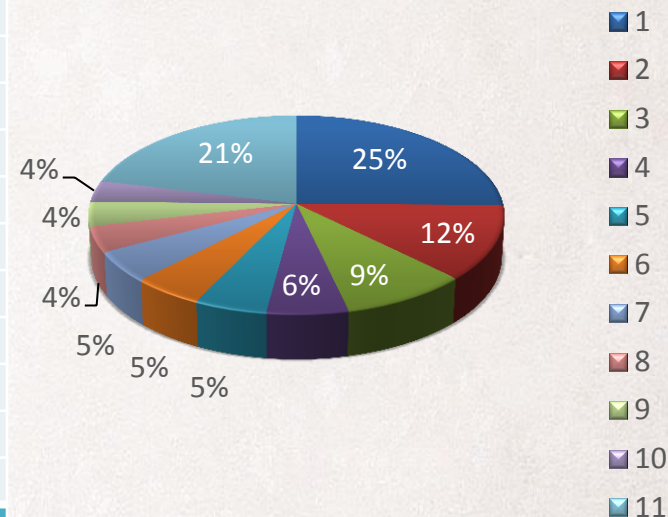




# **Ouvidorias Descentralizadas**

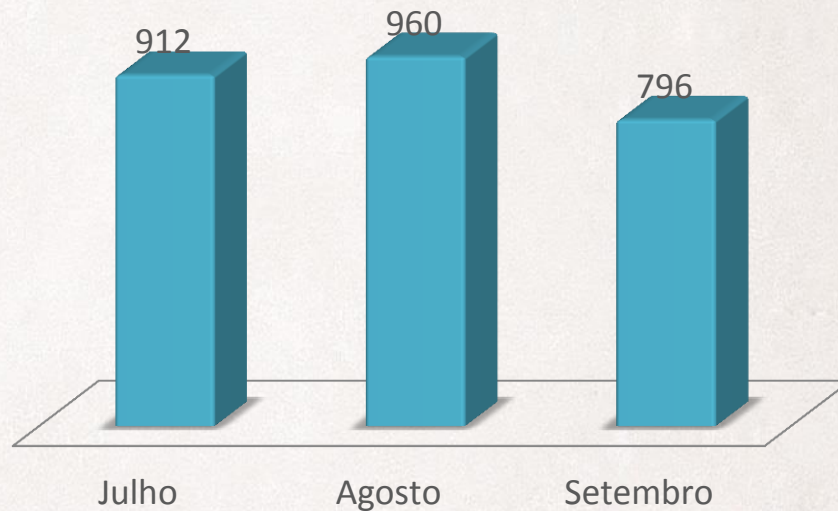
# Ouvidorias Descentralizadas

Produção Unidades	Total
1 Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL	672
2 Hospital Estadual Getúlio Vargas - HEGV	325
3 Instituto Estadual de Hematologia - HEMORIO	240
4 Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione - IEDE	153
5 Hospital Estadual Adão Pereira Nunes - HEAPN	137
6 Instituto Estadual de Cardiologia Aloysio de Castro - IECAC	134
7 Hospital Estadual Alberto Torres - HEAT	133
8 Hospital Estadual da Mulher Heloneida Studart - HEMHS	110
9 Hospital Estadual Carlos Chagas - HECC	106
10 Hospital Estadual Roberto Chabo - HERC	93
11 Demais Unidades	565
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>



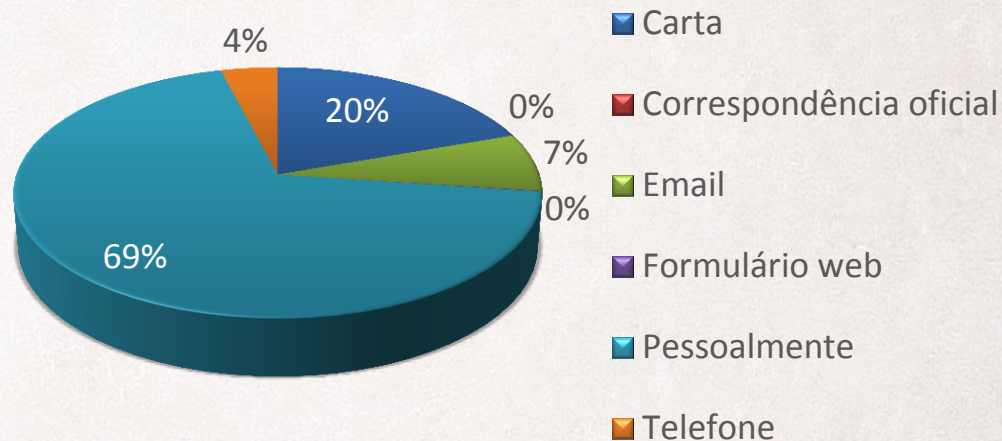
# Ouvidorias Descentralizadas

Data Atendimento	Total
Julho	912
Agosto	960
Setembro	796
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>



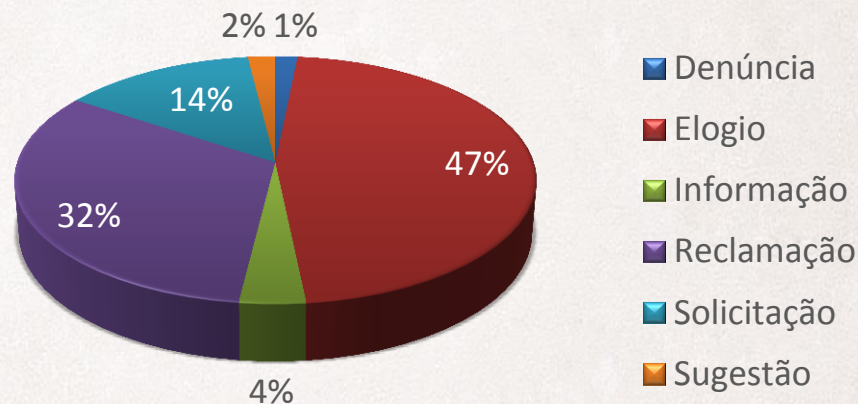
# Ouvidorias Descentralizadas

Meio Atendimento	Total
Carta	522
Correspondência oficial	0
Email	201
Formulário web	2
Pessoalmente	1836
Telefone	107
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>



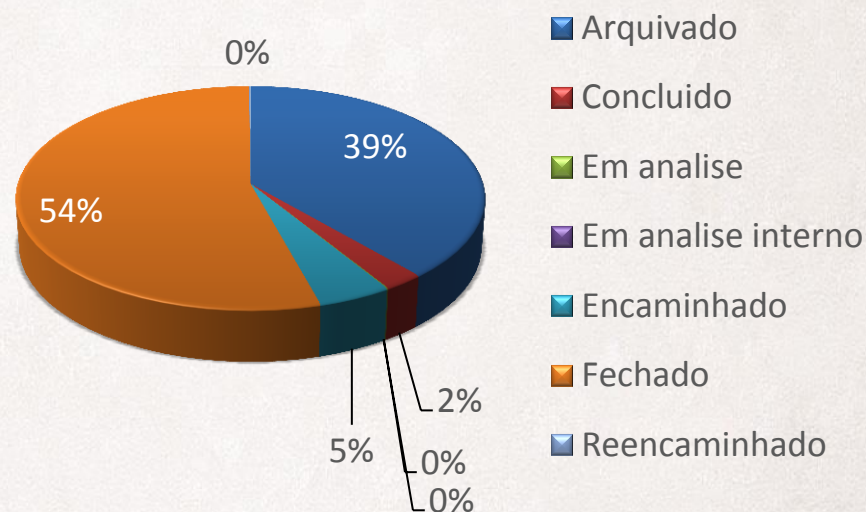
# Ouvidorias Descentralizadas

Classificação	Total
Denúncia	42
Elogio	1248
Informação	96
Reclamação	864
Solicitação	366
Sugestão	52
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>



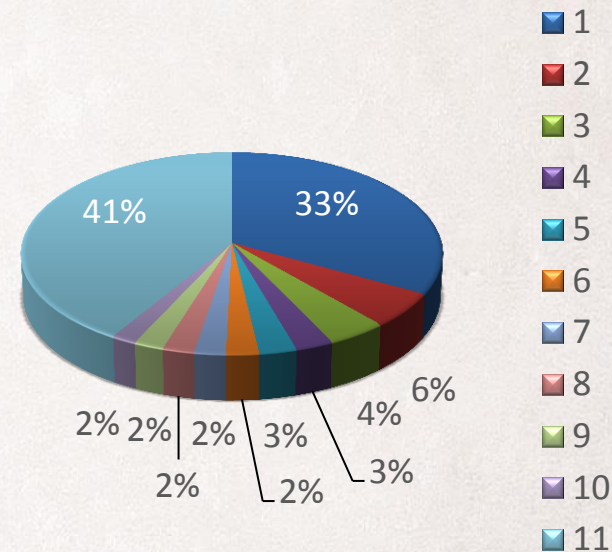
# Ouvidorias Descentralizadas

Status da Demanda	Total
Arquivado	1031
Concluído	66
Em análise	2
Em análise interno	0
Encaminhado	121
Fechado	1445
Reencaminhado	3
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>



# Ouvidorias Descentralizadas

Assuntos mais demandados	Total
1 Elogio à Equipe de Saúde	883
2 Insatisfação com o Médico	147
3 Reclamação sobre rotinas e protocolos de unidade de saúde	113
4 Elogio a outros profissionais na unidade	71
5 Insatisfação com a Equipe de Saúde	70
6 Solicitação de consulta cardiológica	61
7 Solicitação de Resultado de Exames	59
8 Reclamação de Demora no Atendimento	59
9 Reclamação de Equipamento com Defeito	56
10 Insatisfação com o Técnico em Enfermagem	47
11 *demais assuntos	1102
<b>Total Geral</b>	<b>2668</b>





GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

---

Secretaria de Saúde

**Ouvidoria Geral da SES**  
**[ouvidoria@saude.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.rj.gov.br)**