



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 4º TRIMESTRE 2019

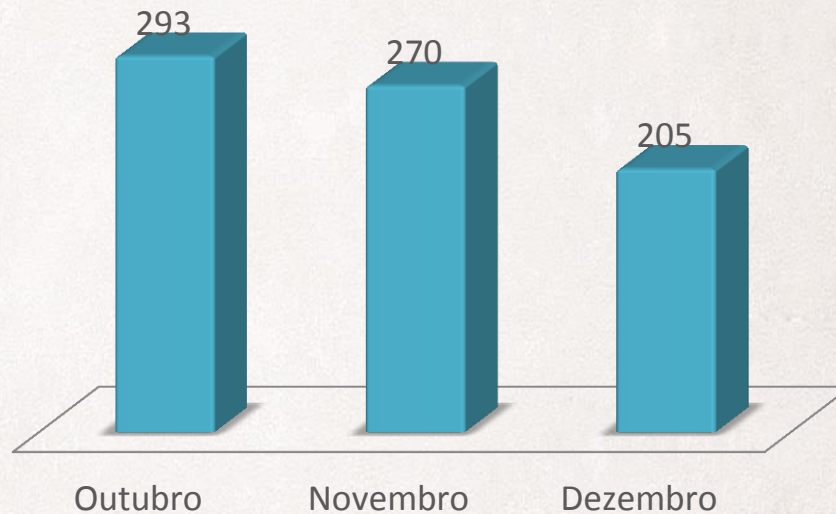
Ouvidoria Geral da SES



01/2020

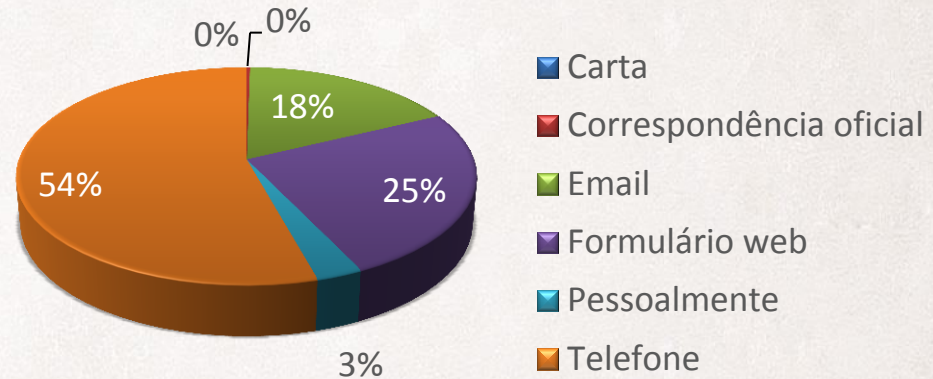
Ouvidoria Geral da SES

Data Atendimento	Total
Outubro	293
Novembro	270
Dezembro	205
Total Geral	768



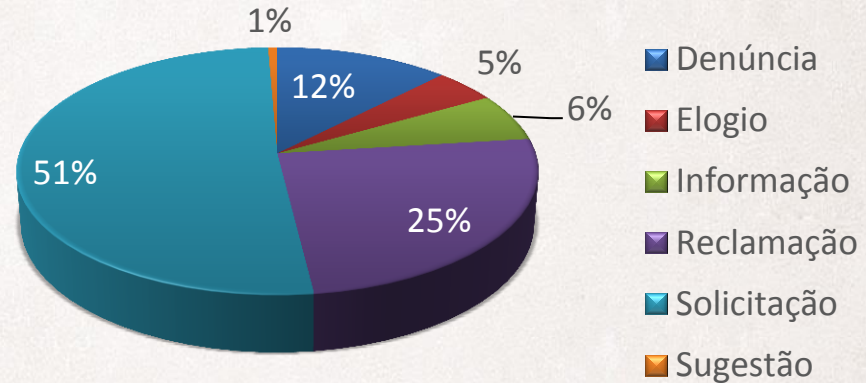
Ouvidoria Geral da SES

Meio Atendimento	Total
Carta	0
Correspondência oficial	2
Email	135
Formulário web	192
Pessoalmente	22
Telefone	417
Total Geral	768



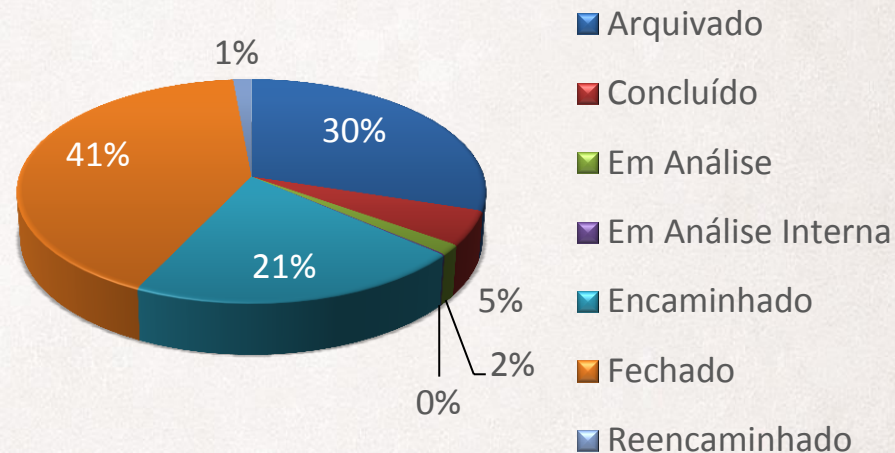
Ouvidoria Geral da SES

Classificação	Total
Denúncia	95
Elogio	34
Informação	48
Reclamação	192
Solicitação	394
Sugestão	5
Total Geral	768



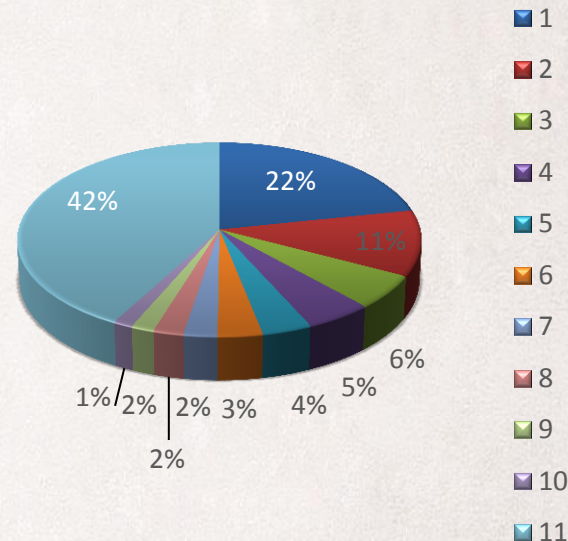
Ouvidoria Geral da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	229
Concluído	38
Em Análise	11
Em Análise Interna	1
Encaminhado	160
Fechado	318
Reencaminhado	11
Total Geral	768



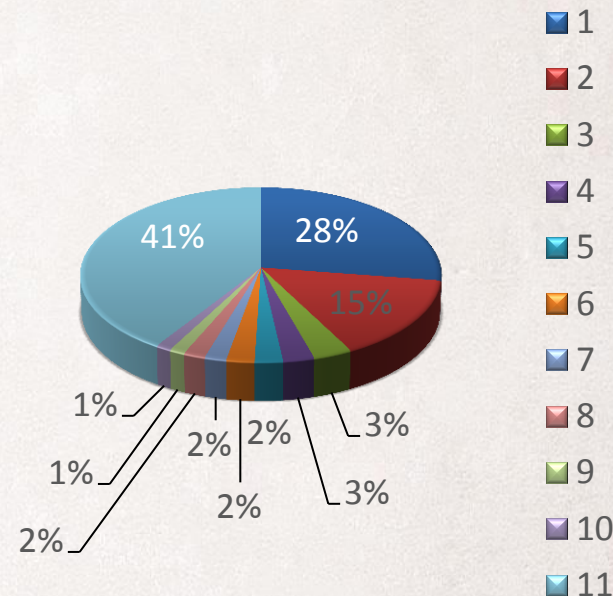
Ouvidoria Geral da SES

Assuntos mais demandados	Total
1 Componente Especializado da Assistência Farmacêutica	167
2 Cirurgia Bariátrica	84
3 Gestão Outros	43
4 Demora no Atendimento	38
5 Insatisfação com o Médico	28
6 Elogio à Equipe de Saúde	25
7 Recursos Humanos Outros	19
8 Rotinas / Protocolos de Unidade de Saúde	17
9 Cirurgia Ortopédica	13
10 Consulta / Tratamento Oncologia	11
11 *demais assuntos	323
Total Geral	768



Ouvidoria Geral da SES

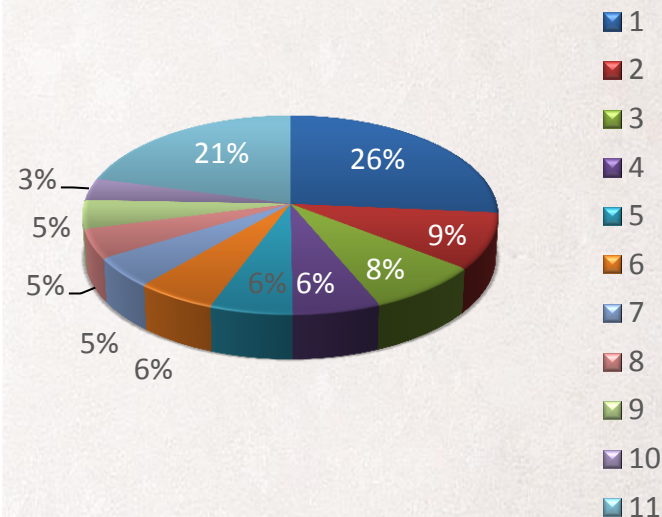
Setores mais demandados		Total
1	SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS (SAFIE) SES/RJ	210
2	SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO (SR) SES/RJ	115
3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	25
4	INSTITUTO DOS SERVIDORES DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AMBULATÓRIO MARACANÃ - IASERJ	20
5	SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS (SRH) SES/RJ	18
6	FUNDAÇÃO SAÚDE	18
7	SUPERINTENDÊNCIA DE PERÍCIA MÉDICA E SAÚDE OCUPACIONAL (SPMSO)	14
8	HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS - HEGV	14
9	CENTRO ESTADUAL DE DIAGNÓSTICO DE IMAGEM - CEDI RIOIMAGEM	10
10	HOSPITAL ESTADUAL ADÃO PEREIRA NUNES - HEAPN	10
*	*demais setores	314
Total Geral		768



Ouvidorias Descentralizadas

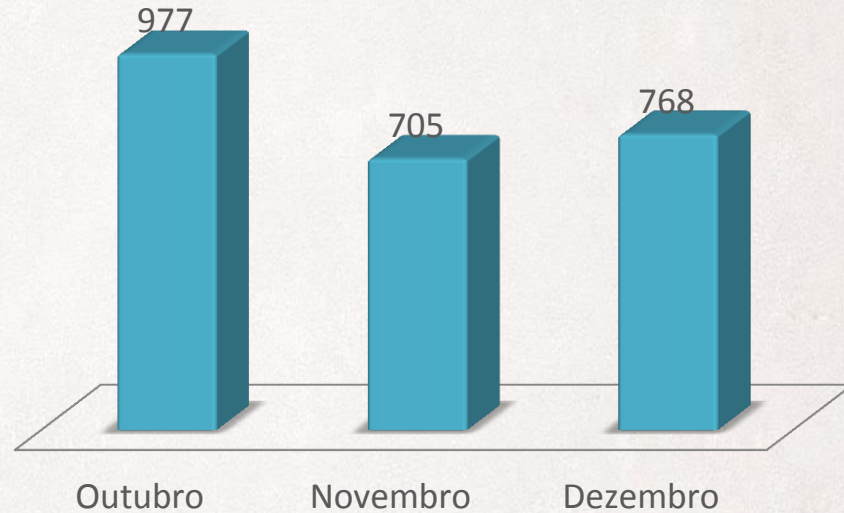
Ouvidorias Descentralizadas

Produção Unidades		Total
1	Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL	647
2	Instituto Estadual de Hematologia - HEMORIO	224
3	Hospital Estadual Getúlio Vargas - HEGV	199
4	Hospital Estadual Alberto Torres - HEAT	151
5	Hospital Estadual Prefeito João Batista Caffaro - HEPJBC	143
6	Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione - IEDE	138
7	Hospital Estadual da Mulher Heloneida Studart - HEMHS	121
8	Instituto Estadual de Cardiologia Aloysio de Castro - IECAC	116
9	Hospital Estadual Adão Pereira Nunes - HEAPN	114
10	Hospital Estadual Carlos Chagas - HECC	88
11	Demais Unidades	509
Total Geral		2668



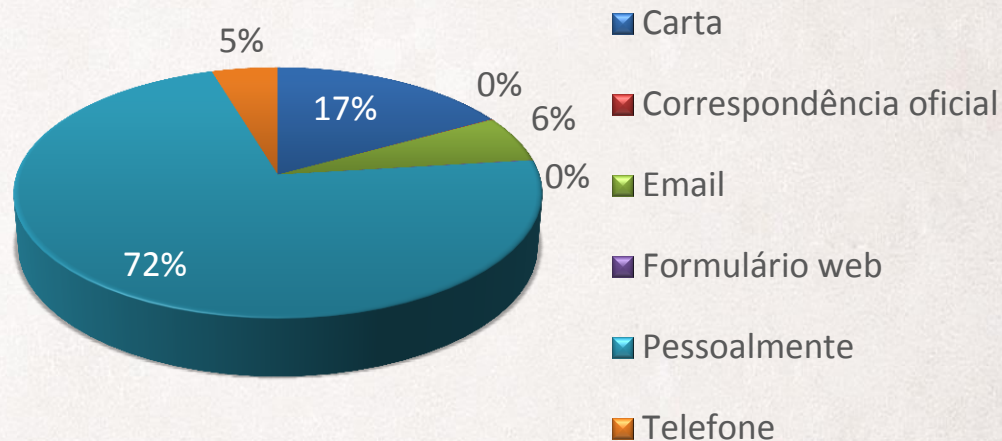
Ouvidorias Descentralizadas

Data Atendimento	Total
Outubro	977
Novembro	705
Dezembro	768
Total Geral	2450



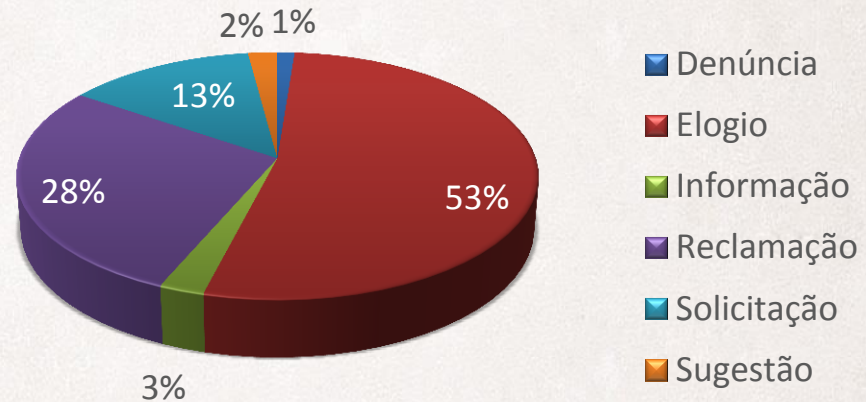
Ouvidorias Descentralizadas

Meio Atendimento	Total
Carta	416
Correspondência oficial	1
Email	148
Formulário web	1
Pessoalmente	1770
Telefone	114
Total Geral	2450



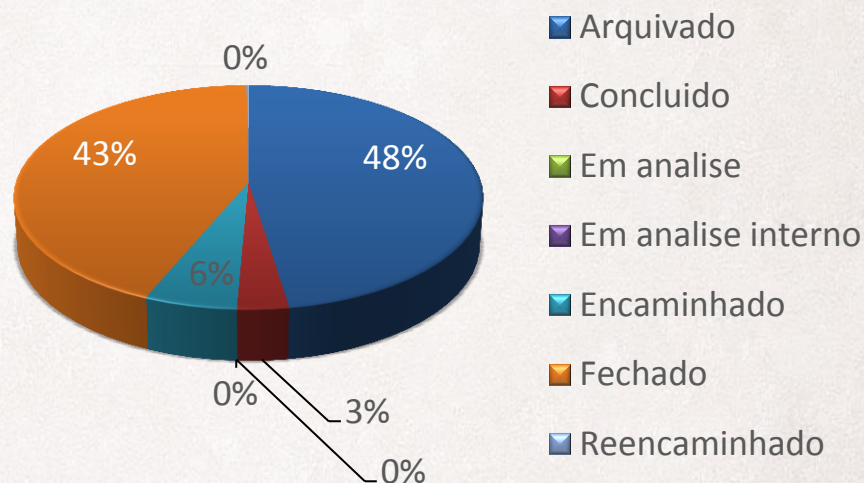
Ouvidorias Descentralizadas

Classificação	Total
Denúncia	30
Elogio	1293
Informação	61
Reclamação	687
Solicitação	328
Sugestão	51
Total Geral	2450



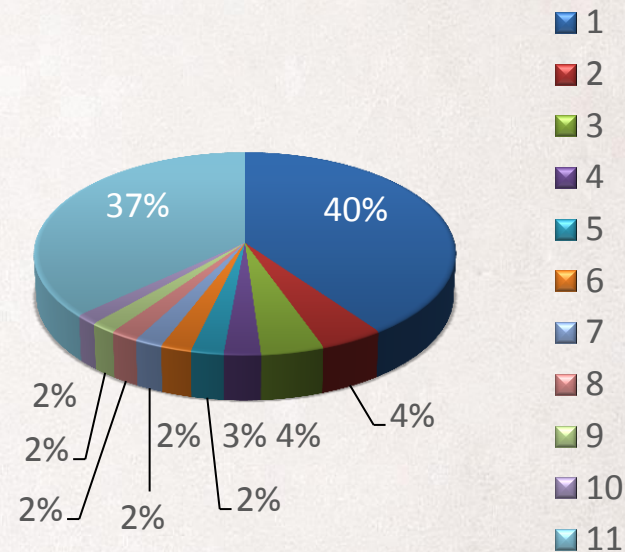
Ouvidorias Descentralizadas

Status da Demanda	Total
Arquivado	1165
Concluído	77
Em análise	0
Em análise interno	0
Encaminhado	139
Fechado	1065
Reencaminhado	4
Total Geral	2450



Ouvidorias Descentralizadas

Assuntos mais demandados	Total
1 Satisfação com Equipe de Saúde	981
2 Insatisfação com Médico	109
3 Rotinas / Protocolos de Unidade de Saúde	108
4 Satisfação com Médico	63
5 Satisfação com Técnico em Enfermagem	56
6 Equipamento com Defeito	53
7 Consulta / Tratamento Cardiologia	48
8 Satisfação com Equipe Administrativa	48
9 Satisfação Outros	44
10 Resultado de Exame	39
11 *demais assuntos	901
Total Geral	2450





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

Ouvidoria Geral da SES
ouvidoria@saude.rj.gov.br