



# RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

2º quadrimestre 2016

Compilado de informações sobre o segundo quadrimestre de 2016, com base nos atendimentos realizados pela Ouvidoria SES/RJ e suas Ouvidorias Descentralizadas.

**Secretaria de Estado de Saúde**  
**Subsecretaria Jurídica**  
**Ouvidoria Geral**

**Secretário de Saúde**  
Luiz Antonio de Souza Teixeira Junior

**Subsecretário Jurídico**  
Rafael Lima Daudt D'Oliveira

**Ouvidor Geral**  
Márcia Lopes Silva

**Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações**

Christiane Faustino De Alvarenga  
Angélica Cristina  
Elenita Jacinto Fernandes Viana  
Glaucia Almeida  
Keyla Macedo Couto Ribeiro  
Valdenice Ribeiro

**Área de Monitoramento**

Monica Soares da Silva  
Solange Ventura Biato

**Coordenação de Informação e Qualidade**

Felipe Alves Bastos  
Quele Cristina Garcia Pícoli

**Coordenação de Descentralização**

Evelyn Silvano da Silva  
Luana dos Santos Pimentel

**Apoio Administrativo**

Eliete Alves de Almeida  
Arthur Ferreira  
Jéssica Dos Santos Ramos

## Introdução

Criada na administração da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro (SES RJ) no ano de 2007, a Ouvidoria Geral possui como principal atribuição o acolhimento das manifestações dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) em âmbito estadual. Recebe manifestações classificadas em reclamações, informações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Sua principal missão é a promoção dos canais de comunicação do cidadão com a SES RJ, atuando como ferramenta de gestão e fortalecimento do SUS, na busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados.

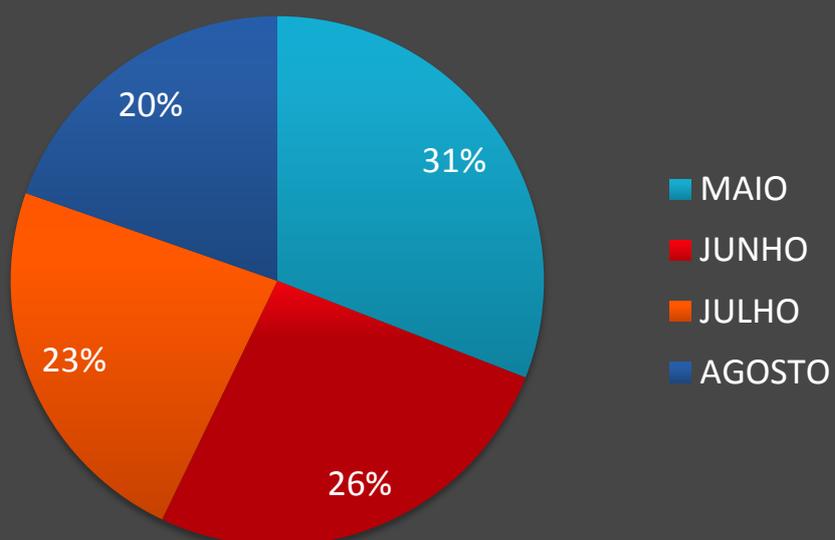
Além de sua principal atribuição, descrita na missão, a Ouvidoria Geral da SES RJ atua no apoio técnico às Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, fomentando a implantação de novas ouvidorias do SUS no Estado do Rio de Janeiro.

## Produção Ouvidoria SES/RJ

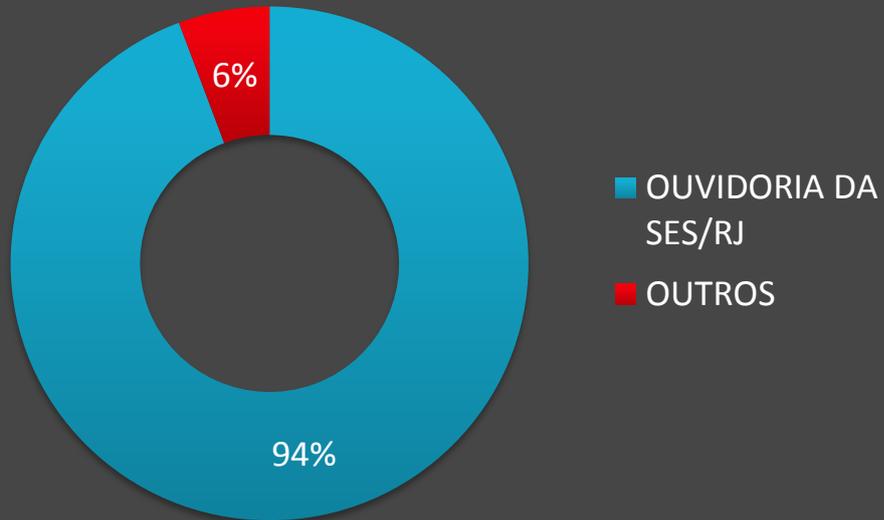
### Total de atendimento por mês



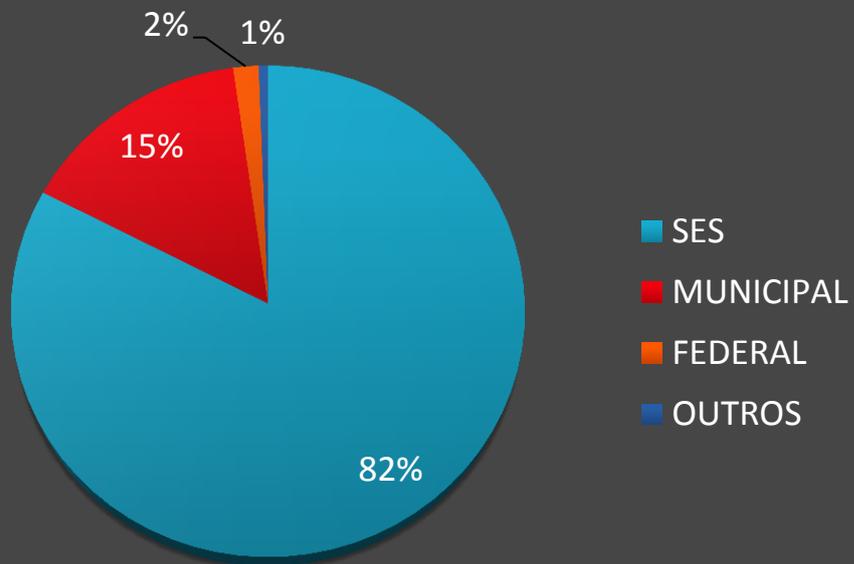
### % de atendimento por mês

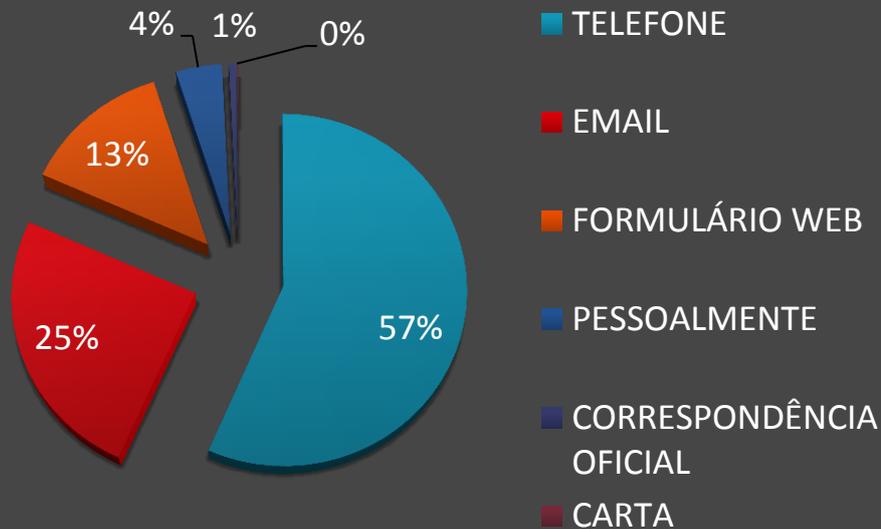
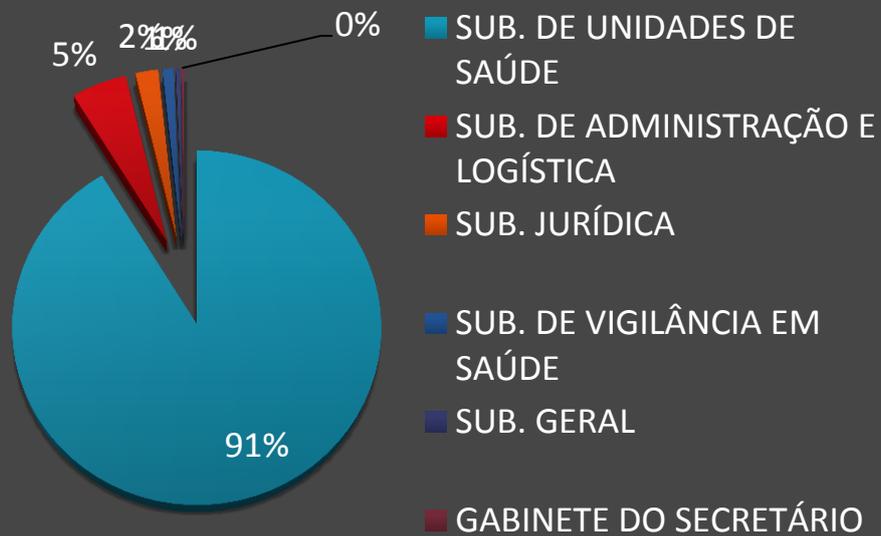


### Origem da demanda

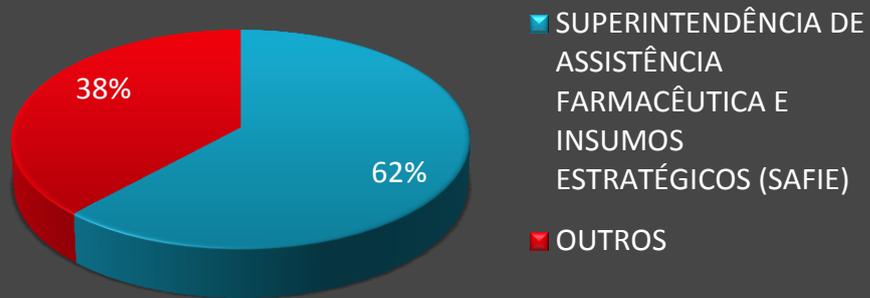


### % por esfera responsável



**% por forma de entrada****% Estrutura SES**

### % Sub. Unidades de Saúde

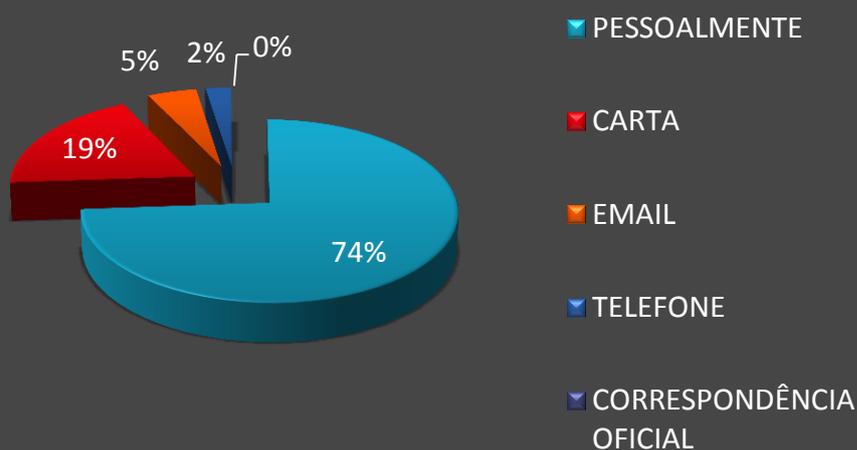


## % 10 Principais assuntos

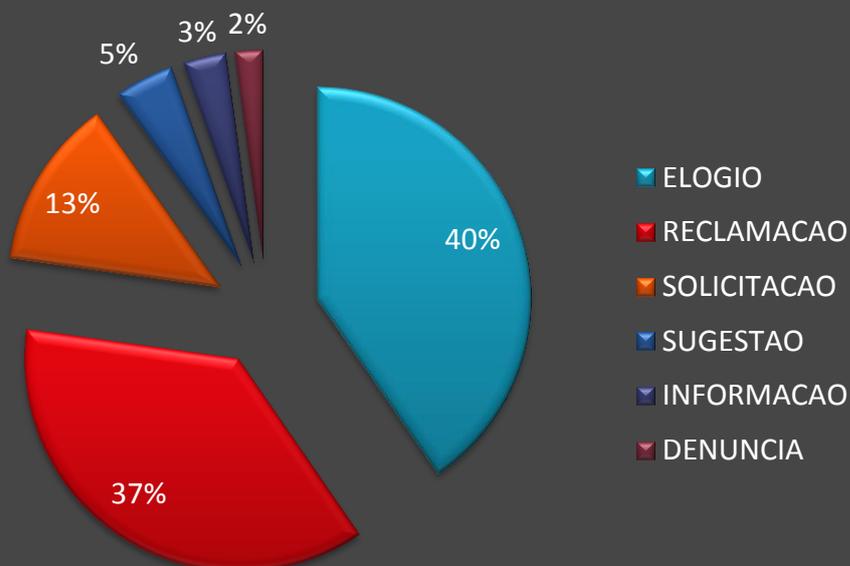


## Produção Unidades de Saúde

### % forma de entrada



### % classificação



## % 10+ assuntos nas Unidades de Saúde

