



RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

3º quadrimestre 2016

Compilado de informações sobre o terceiro 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

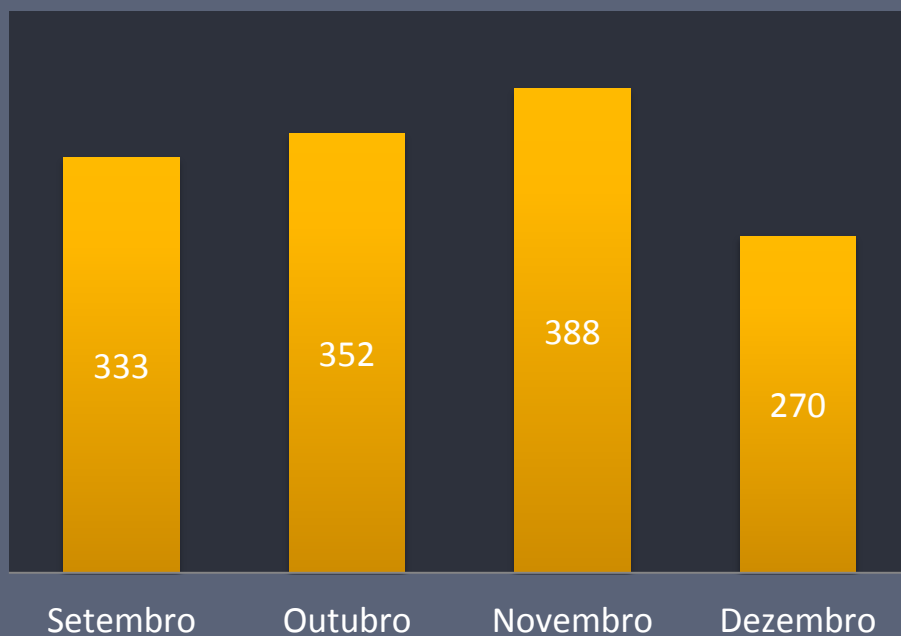
Introdução

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.

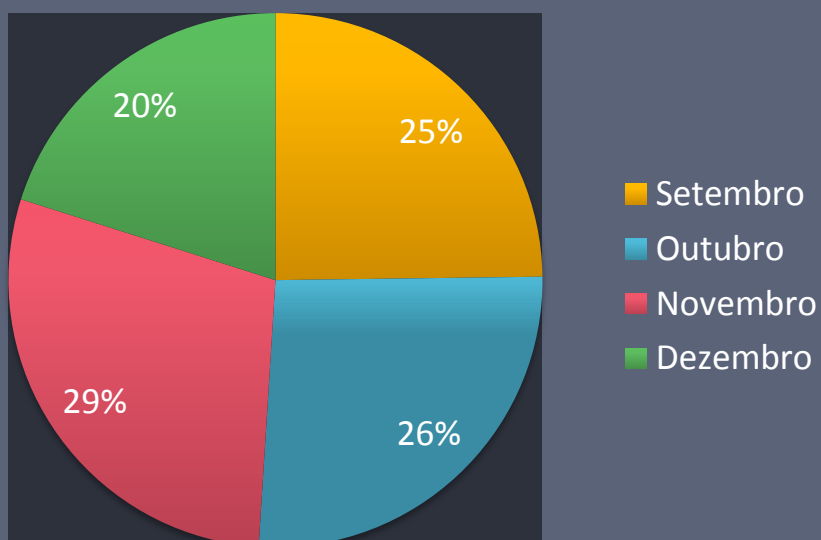
Além de sua principal atribuição, descrita na missão, a Ouvidoria Geral da SES RJ atua no apoio técnico às Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, fomentando a implantação de novas ouvidorias do SUS no Estado do Rio de Janeiro.

Produção Ouvidoria SES/RJ

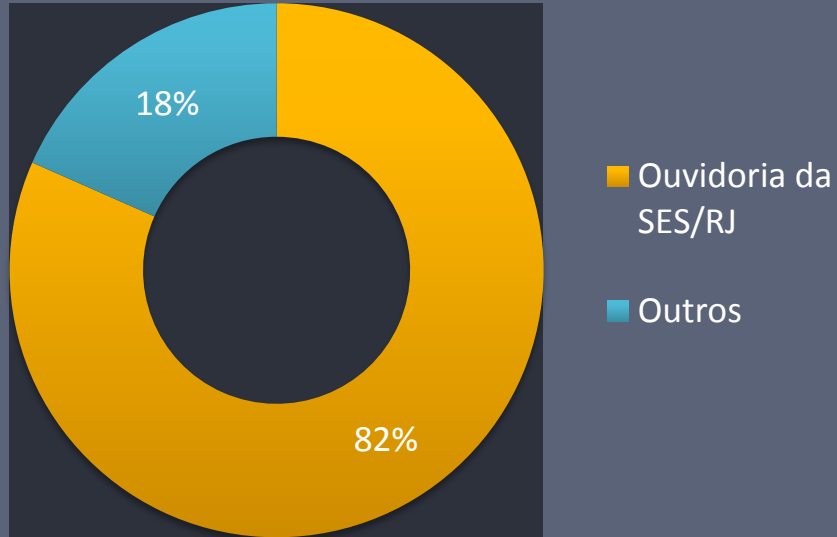
Total de atendimento por mês



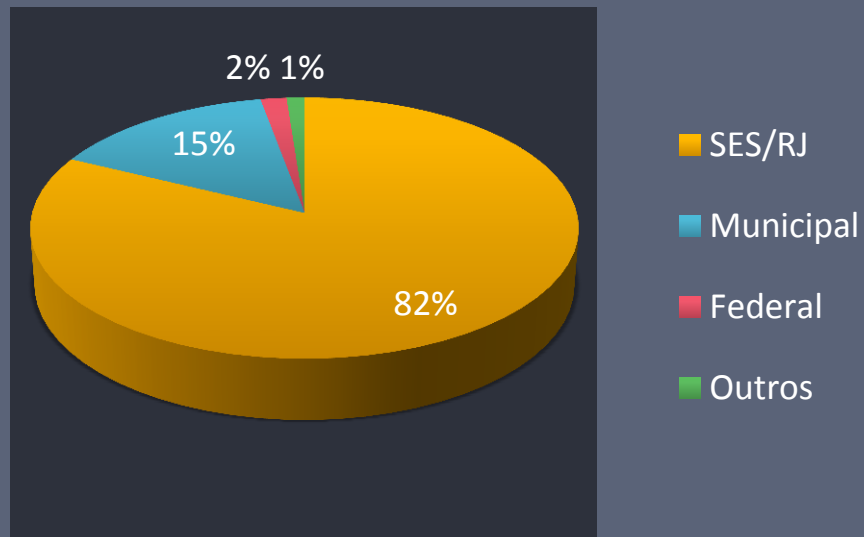
% de atendimento por mês



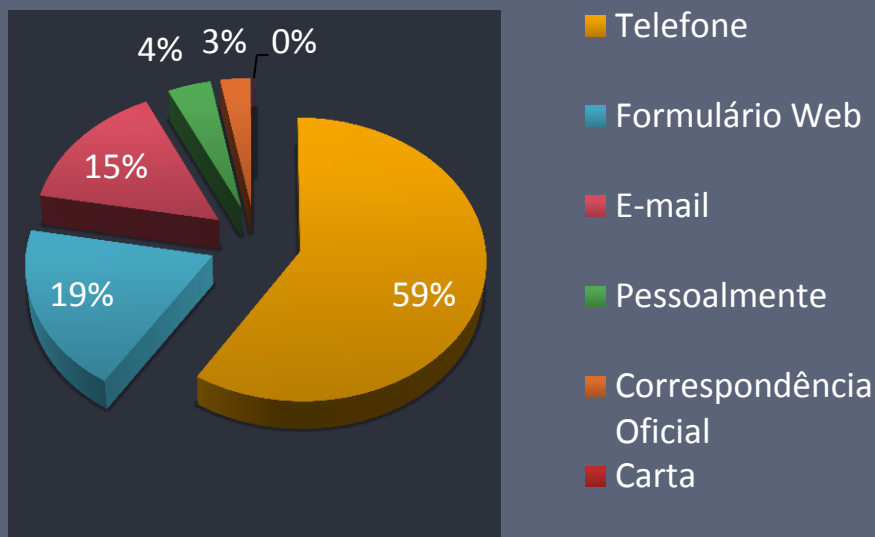
Origem da manifestação



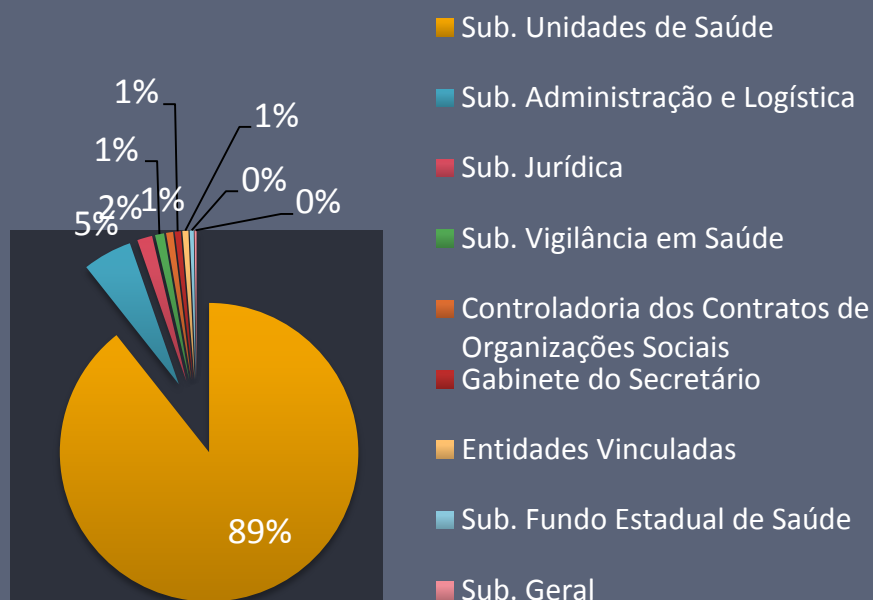
% de demandas por responsabilidade



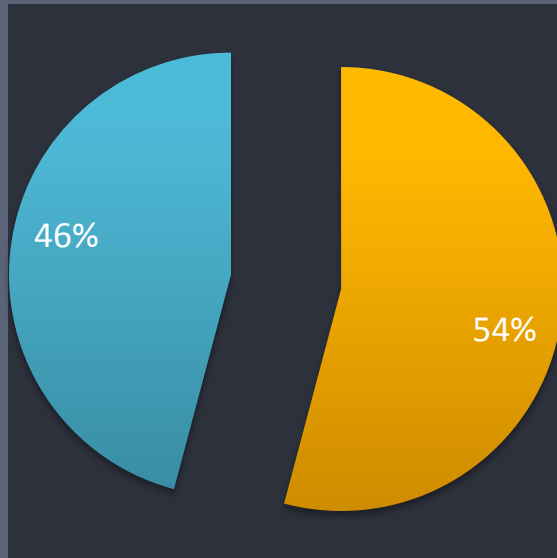
% por meio de atendimento



% de demandas na Estrutura SES



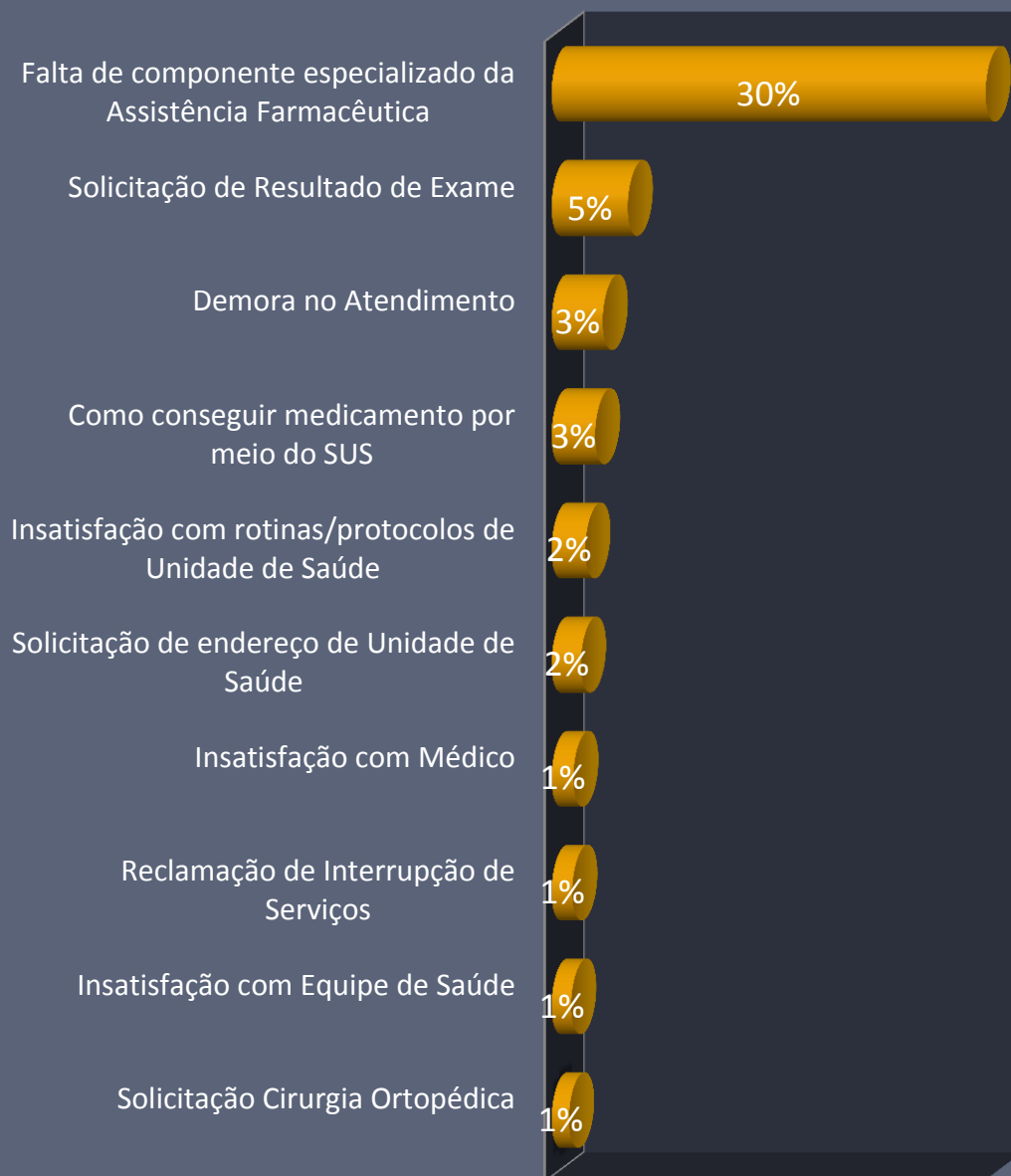
% SUB. UNIDADES DE SAÚDE



■ Sup. Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos (SAFIE)

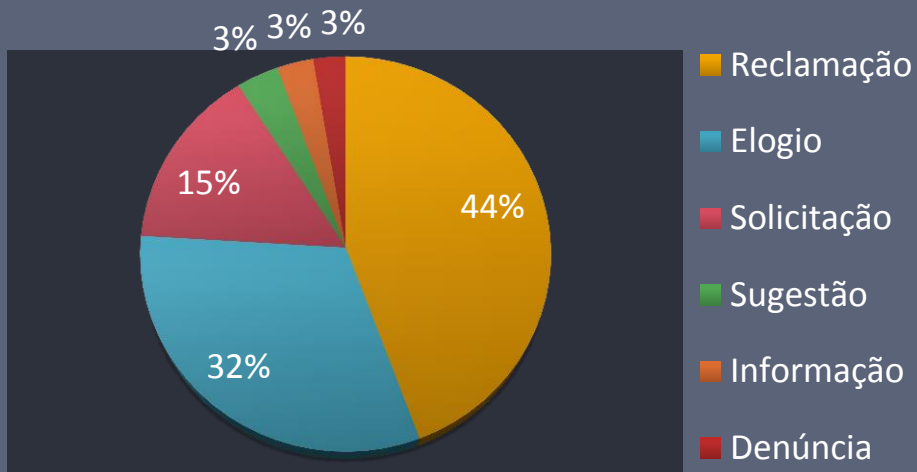
■ Demais Setores

% 10 principais assuntos

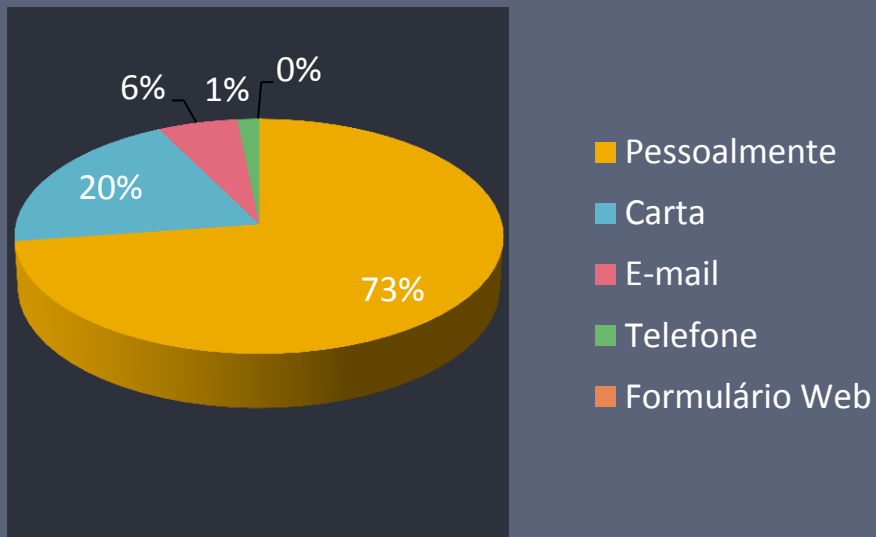


Produção Unidades de Saúde

% classificação nas unidades de saúde



% Forma de Atendimento



% 10+ assuntos nas unidades de saúde

