

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 1º TRIMESTRE 2022



05/2022



Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO





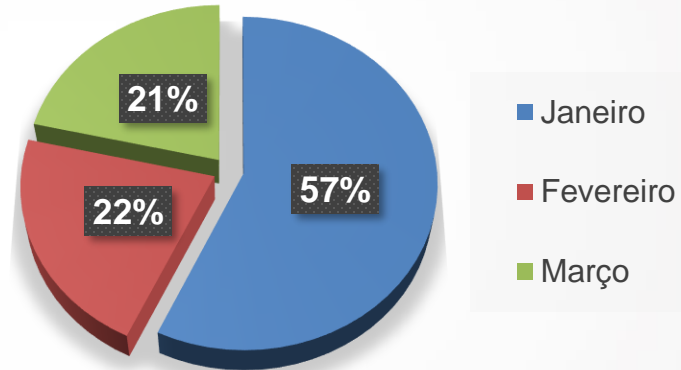
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema OuvidorSUS



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

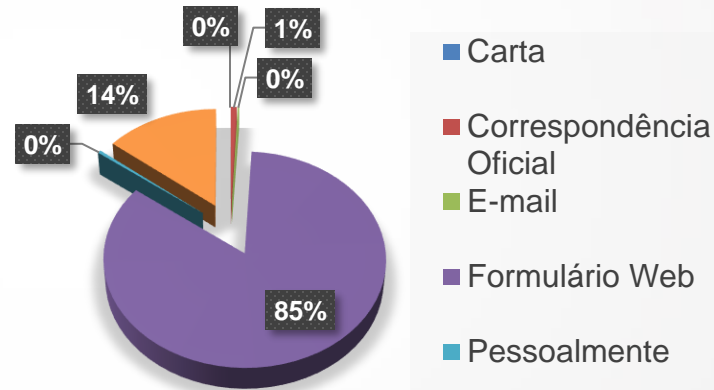
Mês de Atendimento	Total
Janeiro	1680
Fevereiro	637
Março	632
Total Geral	2949





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

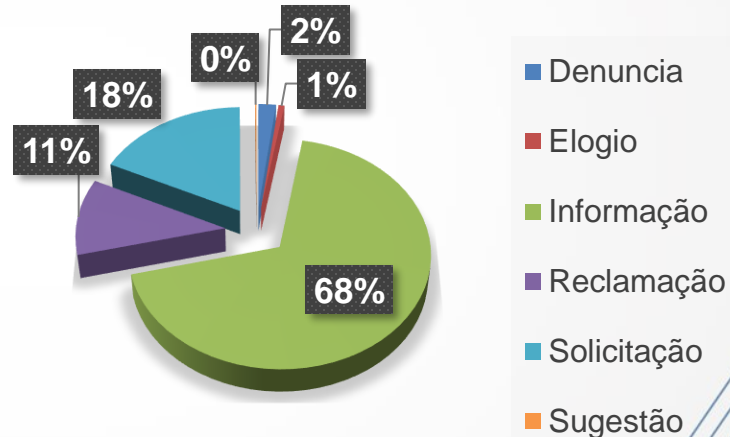
Forma de Atendimento	Total
Carta	0
Correspondência Oficial	22
Email	5
Formulário Web	2491
Pessoalmente	13
Telefone	418
Total Geral	2949





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

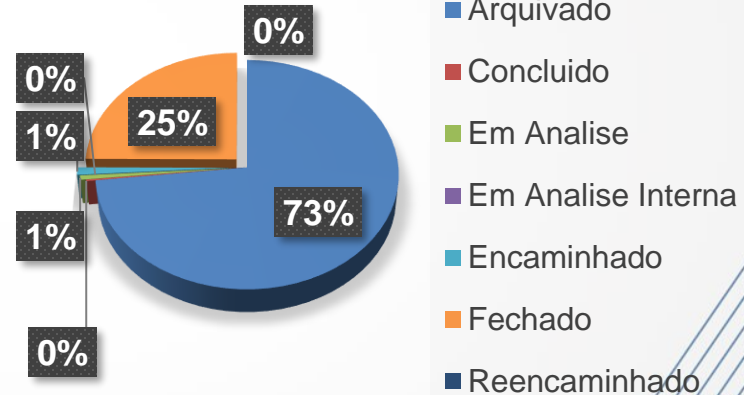
Classificação	Total
Denúncia	60
Elogio	20
Informação	2020
Reclamação	322
Solicitação	523
Sugestão	4
Total Geral	2949





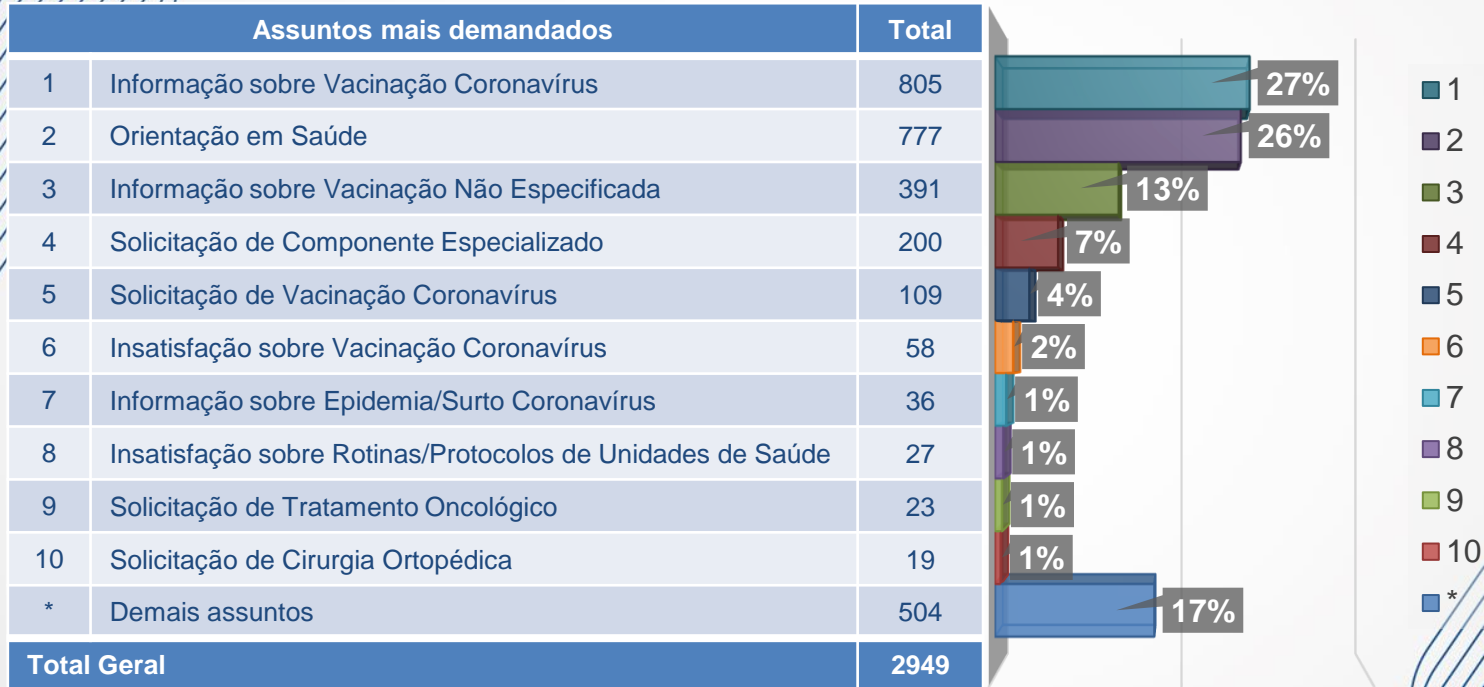
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	2159
Concluído	6
Em Análise	18
Em Análise Interna	0
Encaminhado	31
Fechado	735
Reencaminhado	0
Total Geral	2949





Ouvidoria e Transparência Geral da SES





Ouvidoria e Transparência Geral da SES





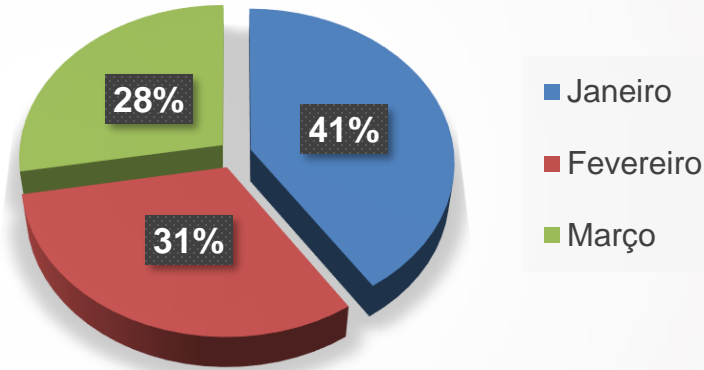
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema Fala.BR



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

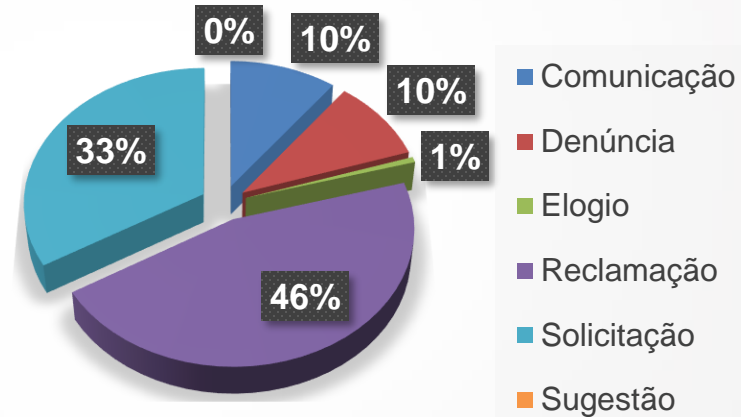
Mês de Atendimento	Total
Janeiro	63
Fevereiro	49
Março	43
Total Geral	155





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

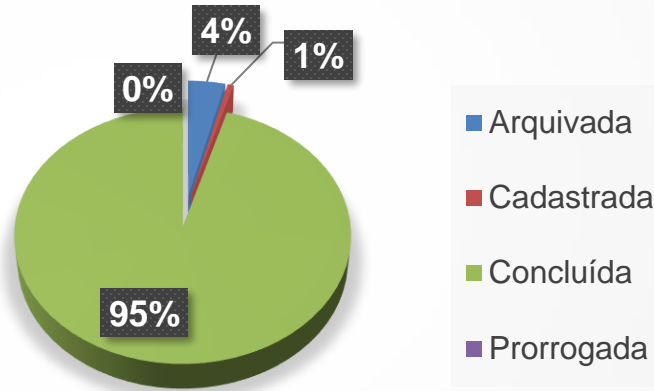
Classificação	Total
Comunicação	16
Denúncia	15
Elogio	1
Reclamação	71
Solicitação	52
Sugestão	0
Total Geral	155





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	6
Cadastrada	1
Concluída	148
Prorrogada	0
Total Geral	155





Ouvidoria e Transparência Geral da SES





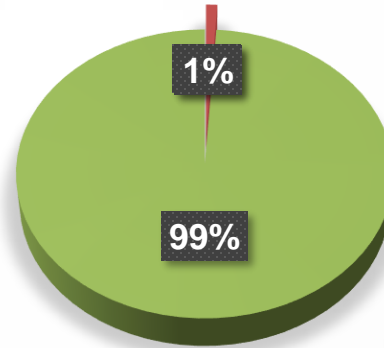
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema e-SIC



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Status do Pedido	Total
Aberto	0
Em andamento	1
Resposta enviada	95
Negativa Enviada	0
Total Geral	96

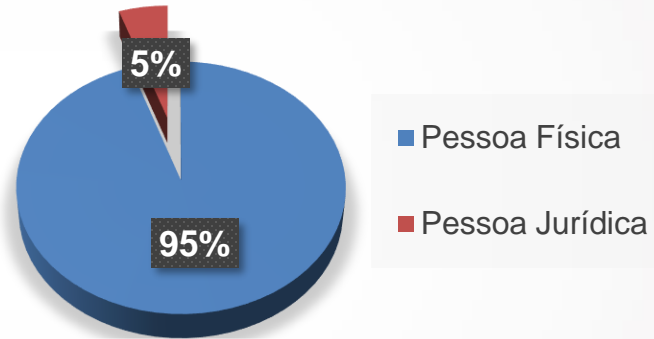


- Aberto
- Em andamento
- Resposta enviada
- Negativa enviada



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

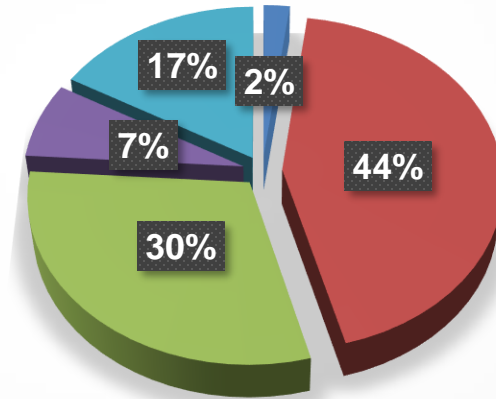
Tipo de Pessoa	Total
Pessoa Física	91
Pessoa Jurídica	5
Total Geral	96





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Faixa etária	Total
Até 20 anos	2
De 21 a 40 anos	42
De 41 a 59 anos	29
Acima de 59 anos	7
Não especificado	16
Total Geral	96

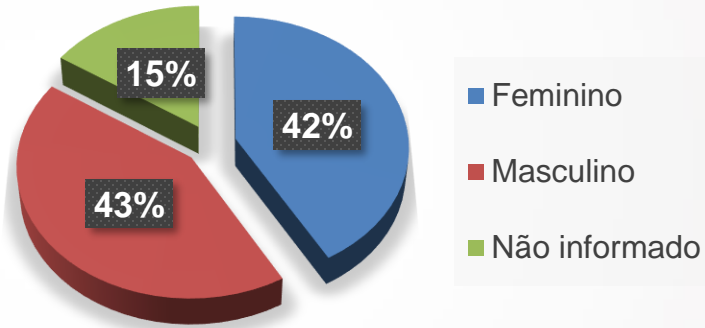


- Até 20 anos
- De 21 a 40 anos
- De 41 a 59 anos
- Acima de 59 anos
- Não especificado



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

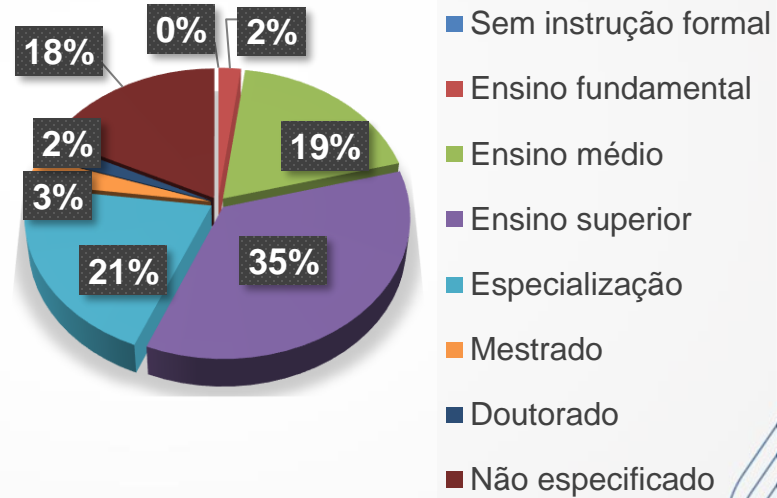
Sexo	Total
Feminino	40
Masculino	41
Não especificado	15
Total Geral	96





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Escolaridade	Total
Sem instrução formal	0
Ensino fundamental	2
Ensino médio	18
Ensino superior	34
Especialização	20
Mestrado	3
Doutorado	2
Não especificado	17
Total Geral	96



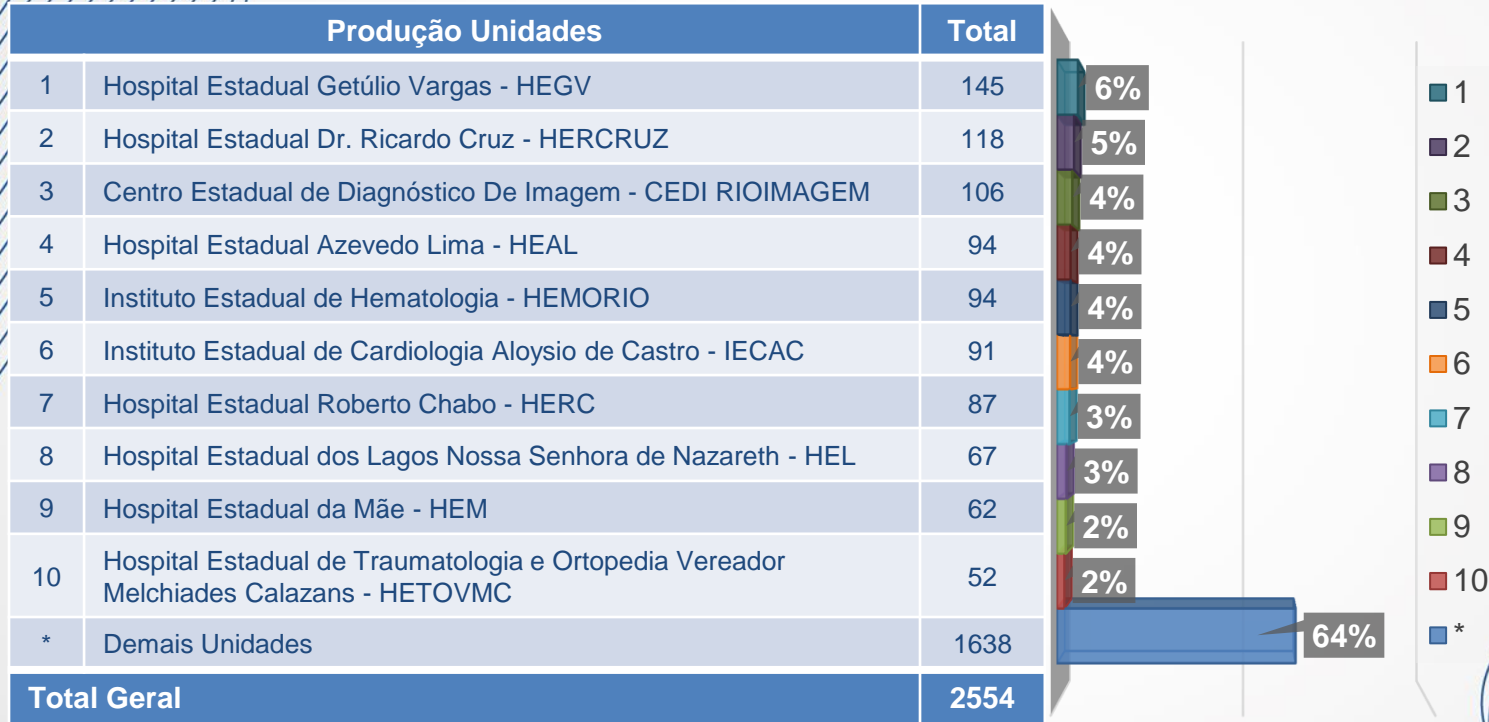


Ouvidorias Setoriais

Sistema OuvidorSUS



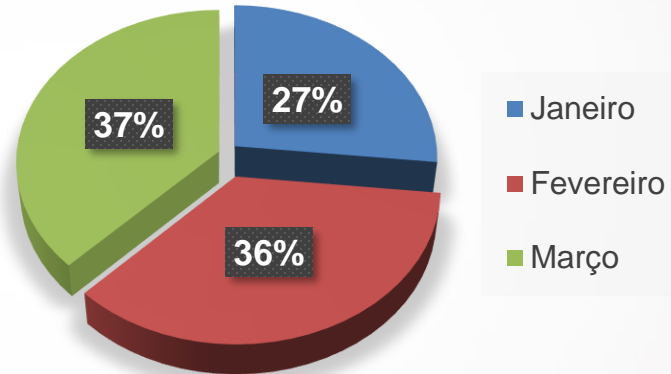
Ouvidorias Setoriais





Ouvidorias Setoriais

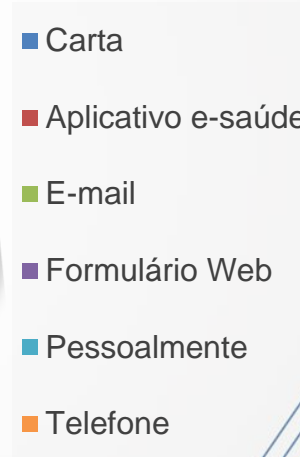
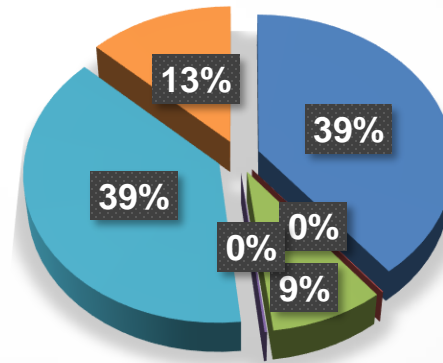
Mês de Atendimento	Total
Janeiro	681
Fevereiro	913
Março	960
Total Geral	2554





Ouvidorias Setoriais

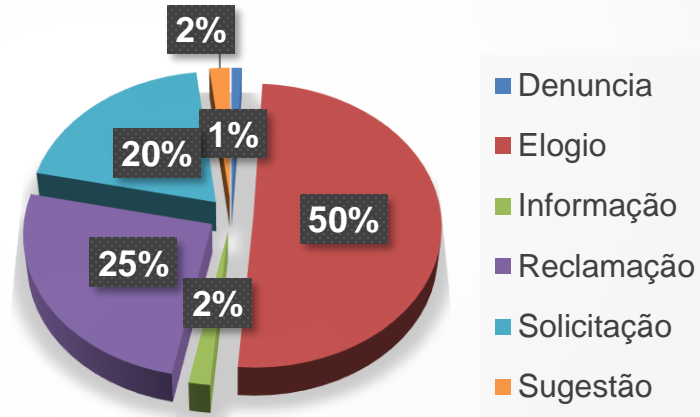
Forma de Atendimento	Total
Carta	1001
Correspondência Oficial	2
Email	224
Formulário Web	5
Pessoalmente	991
Telefone	331
Total Geral	2554





Ouvidorias Setoriais

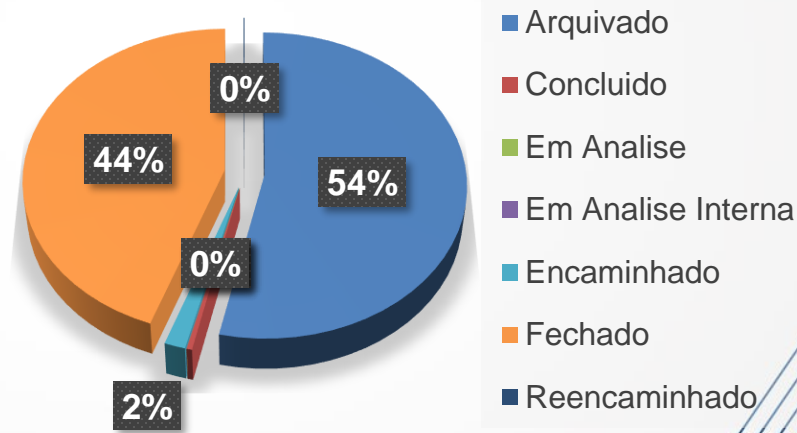
Classificação	Total
Denúncia	24
Elogio	1288
Informação	44
Reclamação	647
Solicitação	503
Sugestão	48
Total Geral	2554





Ouvidorias Setoriais

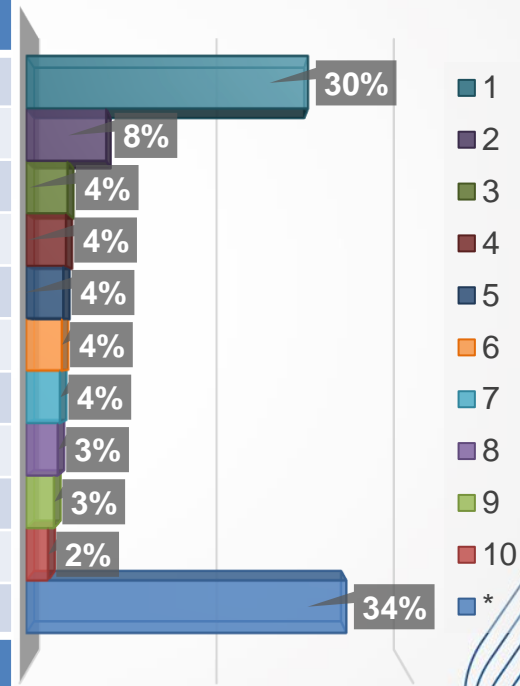
Status da Demanda	Total
Arquivado	1366
Concluído	10
Em Análise	0
Em Análise Interna	1
Encaminhado	40
Fechado	1135
Reencaminhado	2
Total Geral	2554





Ouvidorias Setoriais

Assuntos mais demandados		Total
1	Elogio à Equipe de Saúde	756
2	Elogio Não Especificado	215
3	Solicitação Tratamento Cardiológico	111
4	Solicitação de Laudo	107
5	Solicitação de Resultado de Exame	100
6	Reclamação sobre Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	96
7	Elogio ao Técnico em Enfermagem	91
8	Insatisfação Não Especificada	85
9	Insatisfação com o Médico	75
10	Elogio ao Enfermeiro	59
*	Demais assuntos	859
Total Geral		2554





0800 025 5525

www.saude.rj.gov.br/ouvidoria

ouvidoria@saude.rj.gov.br



Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Rio20
É HORA DE AGIR 30