

# RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

1º QUADRIMESTRE DE 2017



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

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

**Subsecretário Jurídico**  
Maurício Ribeiro

**Ouvidor Geral**  
Márcia Lopes Silva

**Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações**  
Christiane Faustino De Alvarenga  
Angélica Cristina  
Elenita Jacinto Fernandes Viana  
Glaucia Almeida  
Marília Marques Moreira  
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



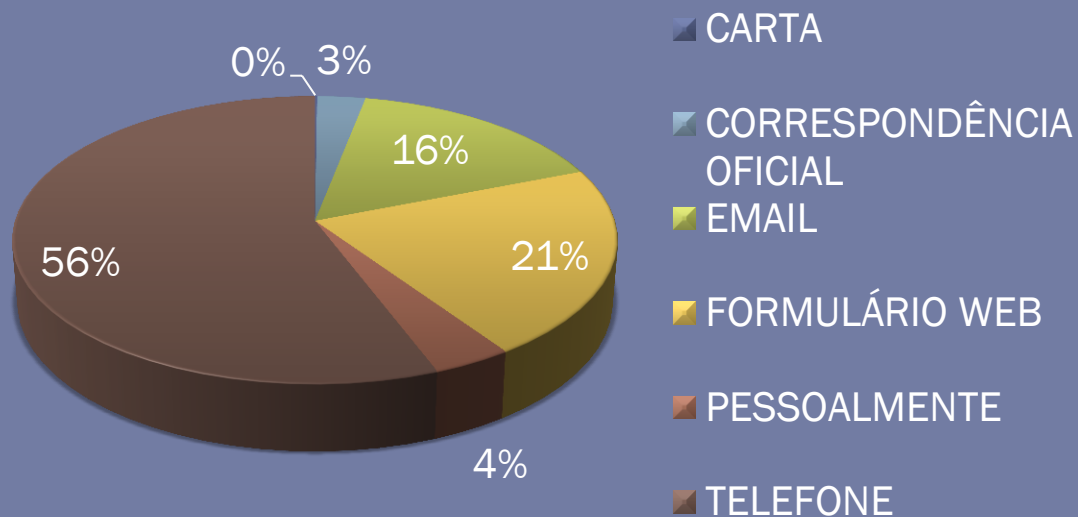
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

JAN	413	27%
FEV	312	20%
MAR	443	29%
ABR	369	24%
TOTAL	1537	100%



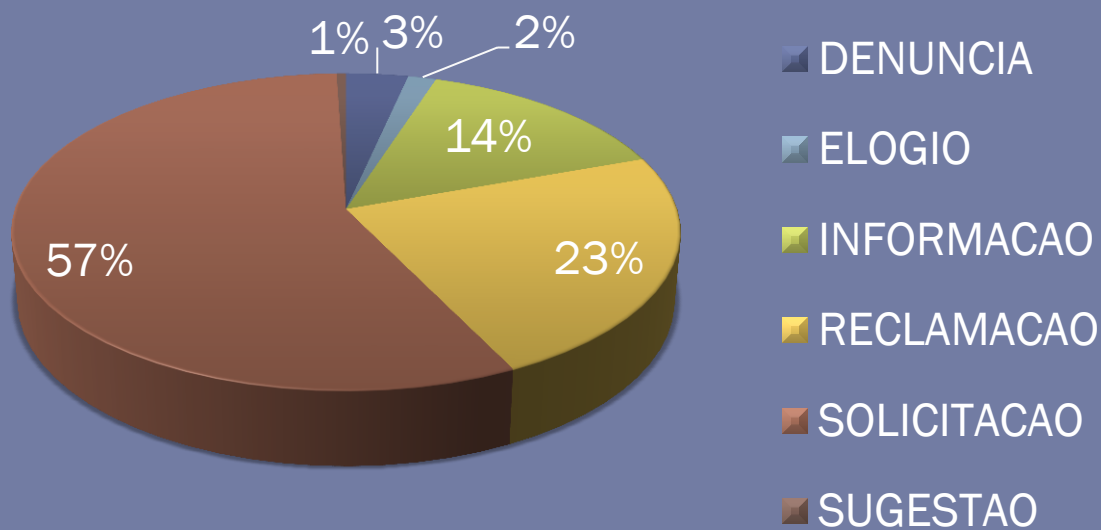
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	2	0,1%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	45	3%
EMAIL	246	16%
FORMULÁRIO WEB	328	21%
PESSOALMENTE	58	4%
TELEFONE	858	56%
TOTAL	1537	100%



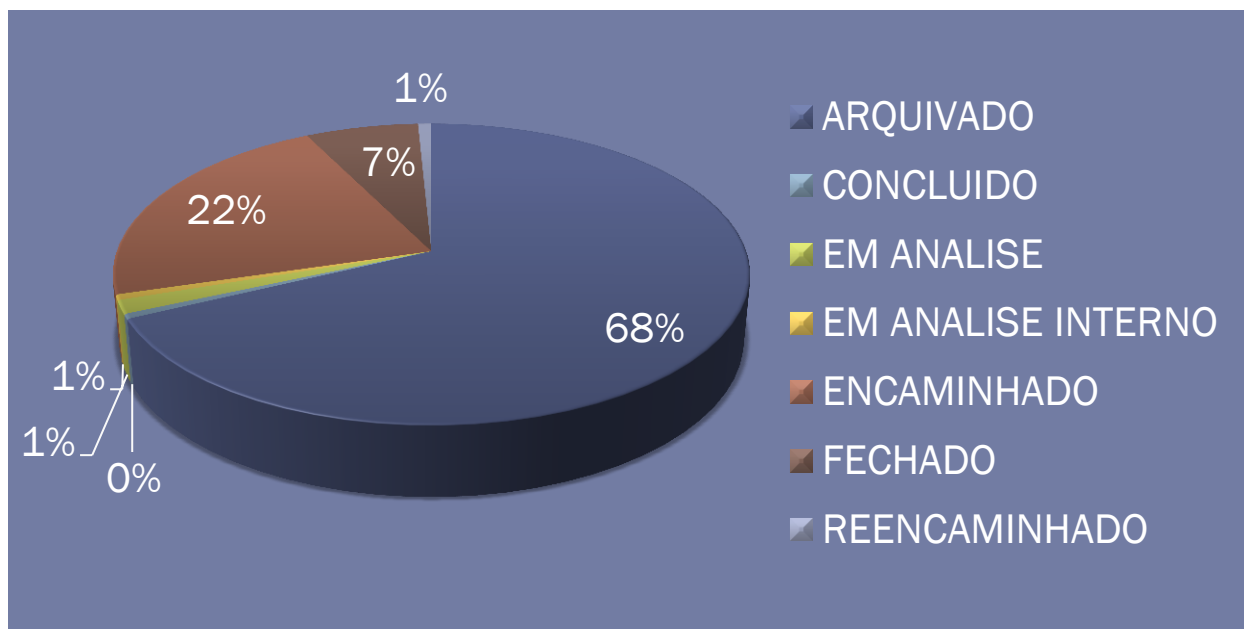
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	53	3%
ELOGIO	24	2%
INFORMACAO	223	15%
RECLAMACAO	357	23%
SOLICITACAO	872	57%
SUGESTAO	8	1%
TOTAL	1537	100%



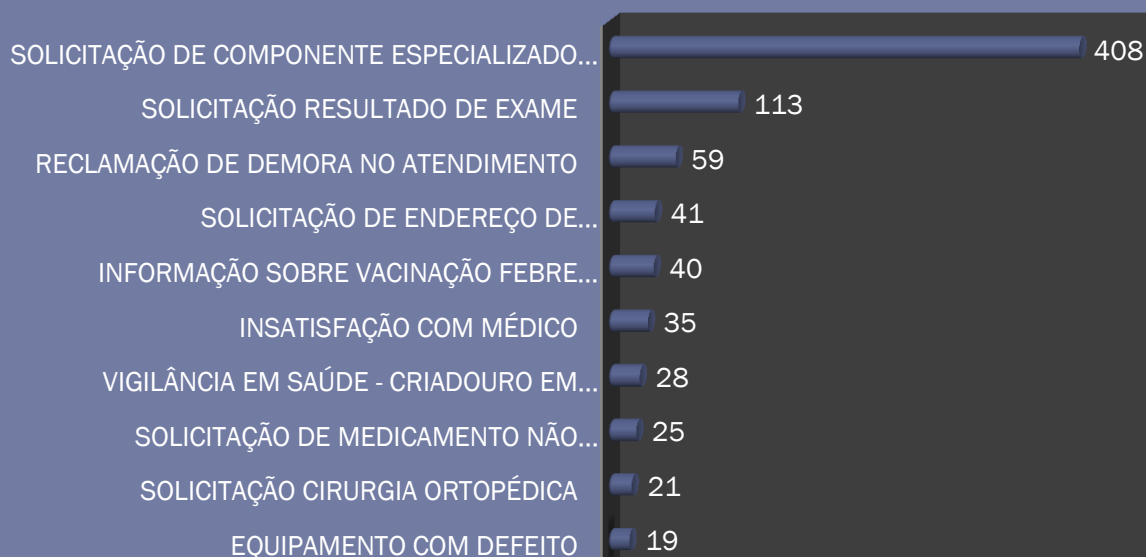
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

ARQUIVADO	1044	68%
CONCLUIDO	8	1%
EM ANALISE	22	1%
EM ANALISE INTERNO	9	1%
ENCAMINHADO	340	22%
FECHADO	102	7%
REENCAMINHADO	12	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1537</b>	<b>100%</b>



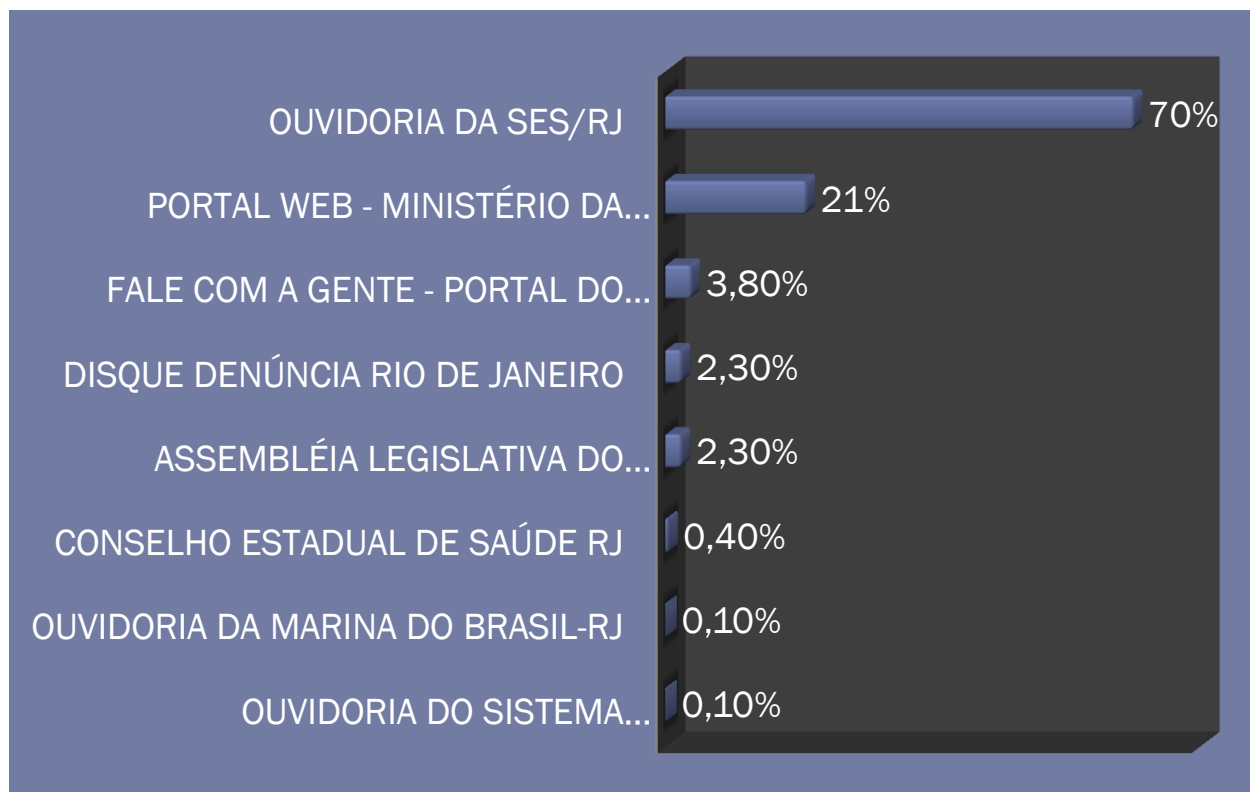
## 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

EQUIPAMENTO COM DEFEITO	19	1%
SOLICITAÇÃO CIRURGIA ORTOPÉDICA	21	1%
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO	25	2%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - CRIADOURO EM POTENCIAL	28	2%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	35	2%
INFORMAÇÃO SOBRE VACINAÇÃO FEBRE AMARELA	40	3%
SOLICITAÇÃO DE ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	41	3%
RECLAMAÇÃO DE DEMORA NO ATENDIMENTO	59	4%
SOLICITAÇÃO RESULTADO DE EXAME	113	7%
SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	408	27%
<b>TOTAL</b>	<b>789</b>	<b>51%</b>



## ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

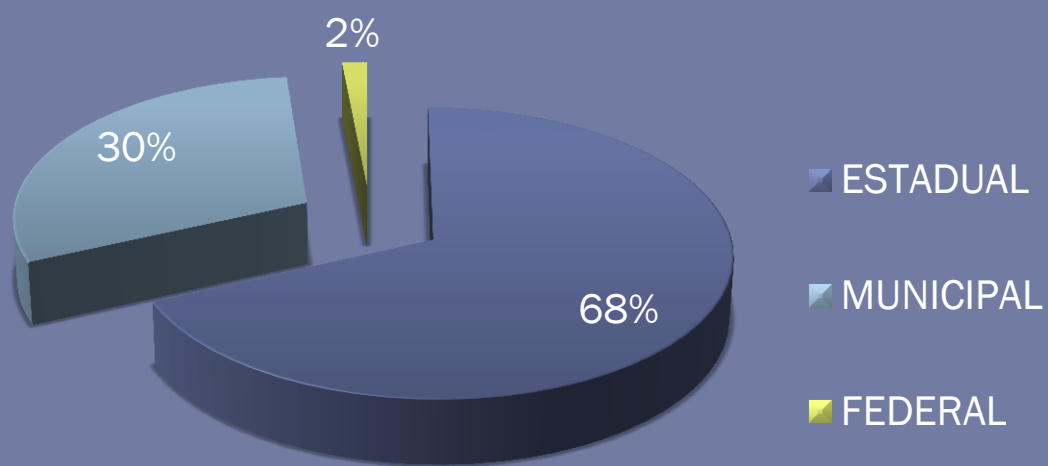
OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO	0,10%
OUVIDORIA DA MARINA DO BRASIL-RJ	0,10%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0,40%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	2,30%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	2,30%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	3,80%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	21%
OUVIDORIA DA SES/RJ	70%





## ESFERA DE RESPONSABILIDADE

ESTADUAL	68%
MUNICIPAL	30%
FEDERAL	2%



DEMANDAS POR REGIÃO DE SAÚDE		
Noroeste	5	0,3%
Baía da Ilha Grande	11	0,7%
Centro Sul	28	2%
Norte	52	3%
Serrana	60	4%
Médio Paraíba	81	5%
Baixada Litorânea	82	5%
Metro II	138	9%
Metro I	1064	70%



# **OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS**

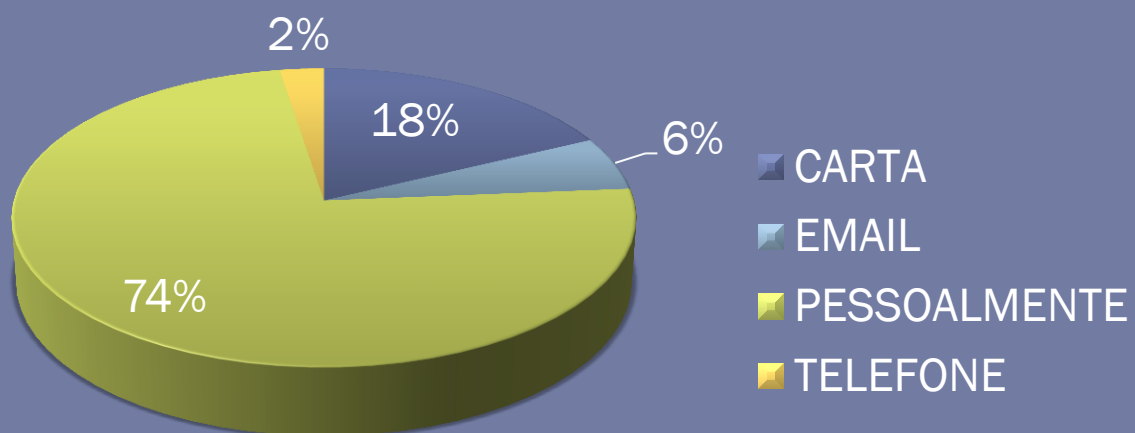


TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS		
JANEIRO	570	25%
FEVEREIRO	718	32%
MARÇO	515	23%
ABRIL	475	21%
TOTAL	2278	100%



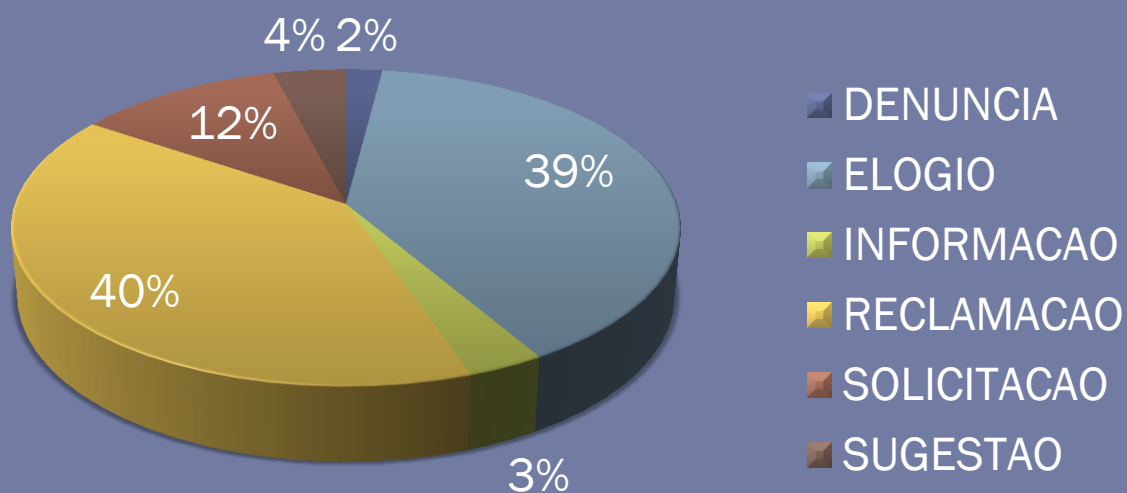
## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	408	18%
EMAIL	132	6%
PESSOALMENTE	1680	74%
TELEFONE	58	3%
TOTAL	2278	100%

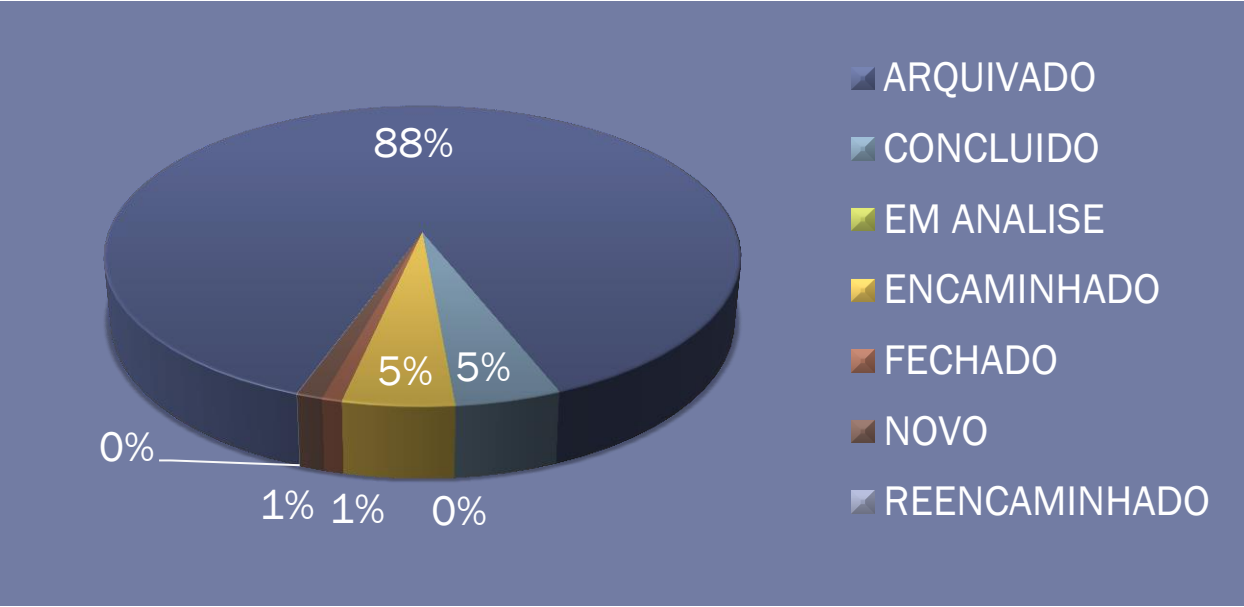


## TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	46	2%
ELOGIO	899	39%
INFORMACAO	74	3%
RECLAMACAO	904	40%
SOLICITACAO	263	12%
SUGESTAO	92	4%
TOTAL	2278	100%

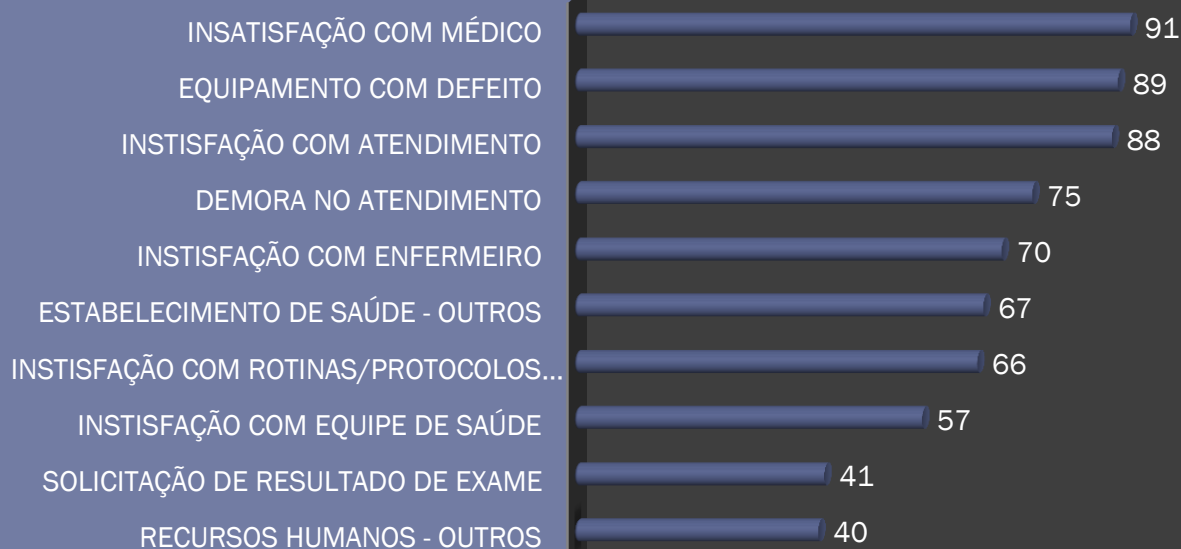


TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS		
ARQUIVADO	2013	88%
CONCLUIDO	106	5%
EM ANALISE	1	0%
ENCAMINHADO	111	5%
FECHADO	20	1%
NOVO	26	1%
REENCAMINHADO	1	0%
TOTAL	2278	100%



## 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

RECURSOS HUMANOS - OUTROS	40	2%
SOLICITAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME	41	2%
INSTISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	57	3%
INSTISFAÇÃO COM ROTINAS/PROTOCOLOS DA UNIDADE DE SAÚDE	66	3%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - OUTROS	67	3%
INSTISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	70	3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	75	3%
INSTISFAÇÃO COM ATENDIMENTO	88	4%
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	89	4%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	91	4%
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>30%</b>







# OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



**0800 025 5525**



Ministério da  
Saúde

