

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

2º QUADRIMESTRE DE 2017



OUVIDORIA
DA SAÚDE / RJ

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

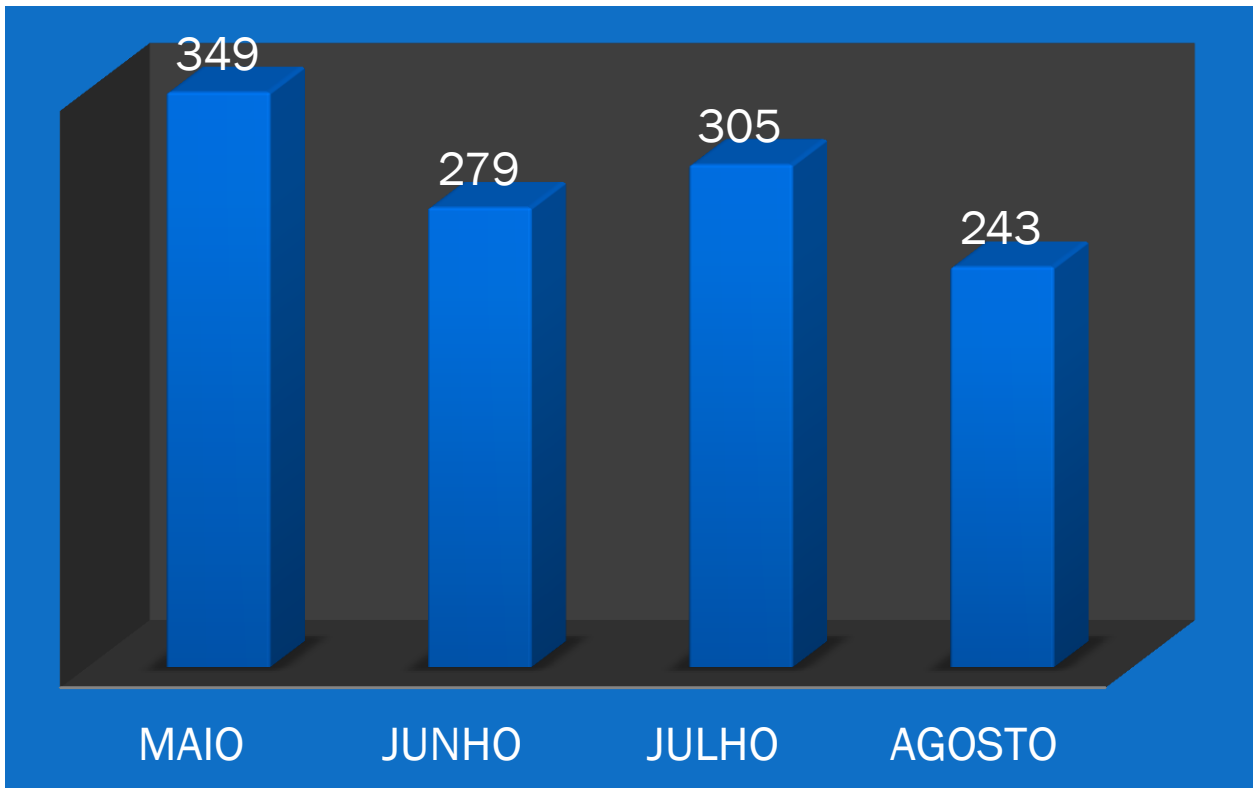
Coordenação de Descentralização
Evelyn Silvano da Silva
Luana dos Santos Pimentel

Apoio Administrativo
Eliete Alves de Almeida
Arthur Ferreira
Jéssica Dos Santos Ramos



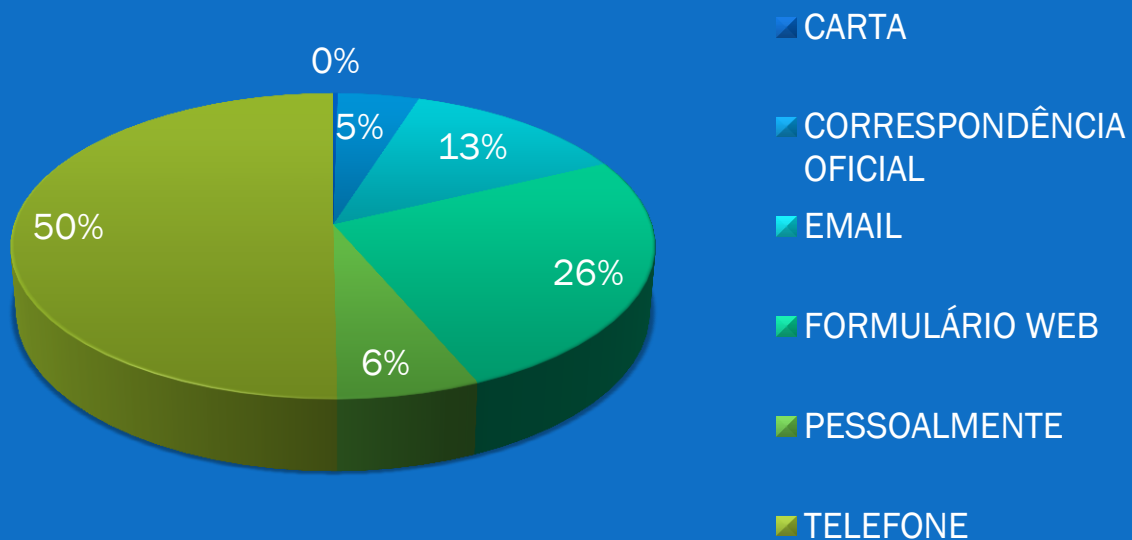
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR MÊS

MAIO	349	30%
JUNHO	279	24%
JULHO	305	26%
AGOSTO	243	21%
Total Geral	1176	100%



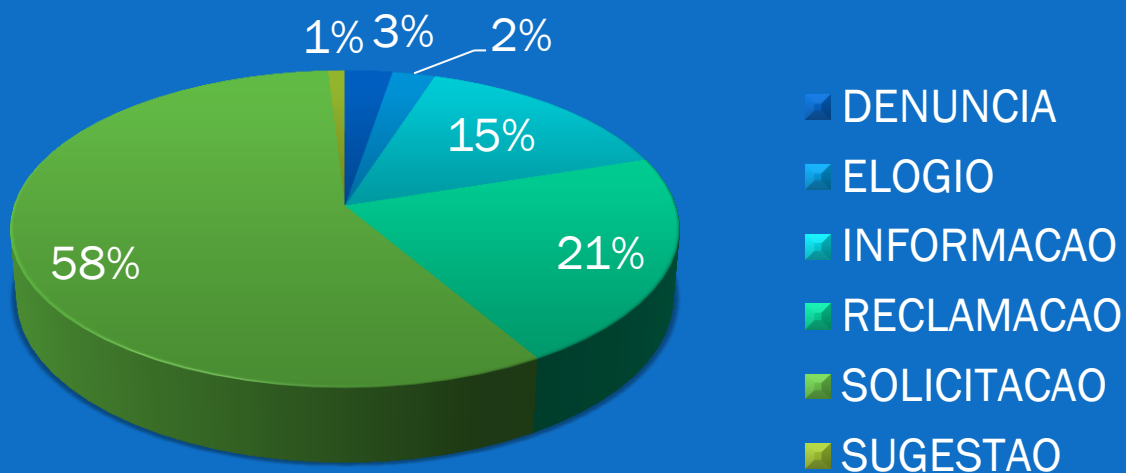
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	3	0,3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	55	4,7%
EMAIL	153	13,0%
FORMULÁRIO WEB	301	25,6%
PESSOALMENTE	74	6,3%
TELEFONE	590	50,2%
Total Geral	1176	100,0%



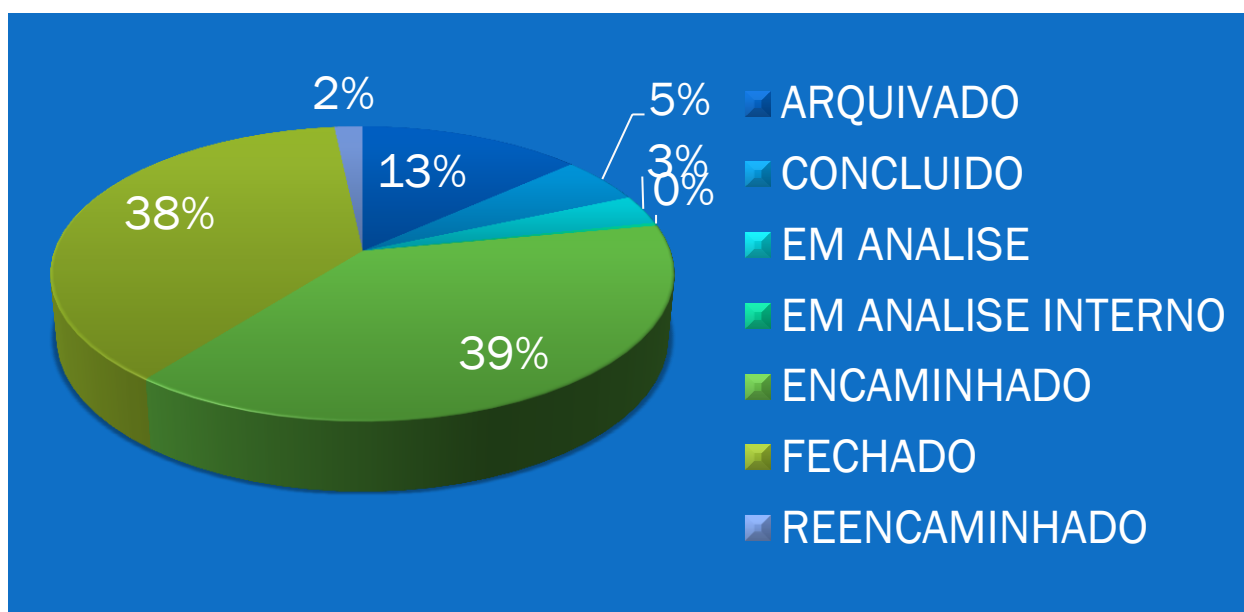
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	31	3%
ELOGIO	28	2%
INFORMACAO	176	15%
RECLAMACAO	253	22%
SOLICITACAO	677	58%
SUGESTAO	11	1%
Total Geral	1176	100%



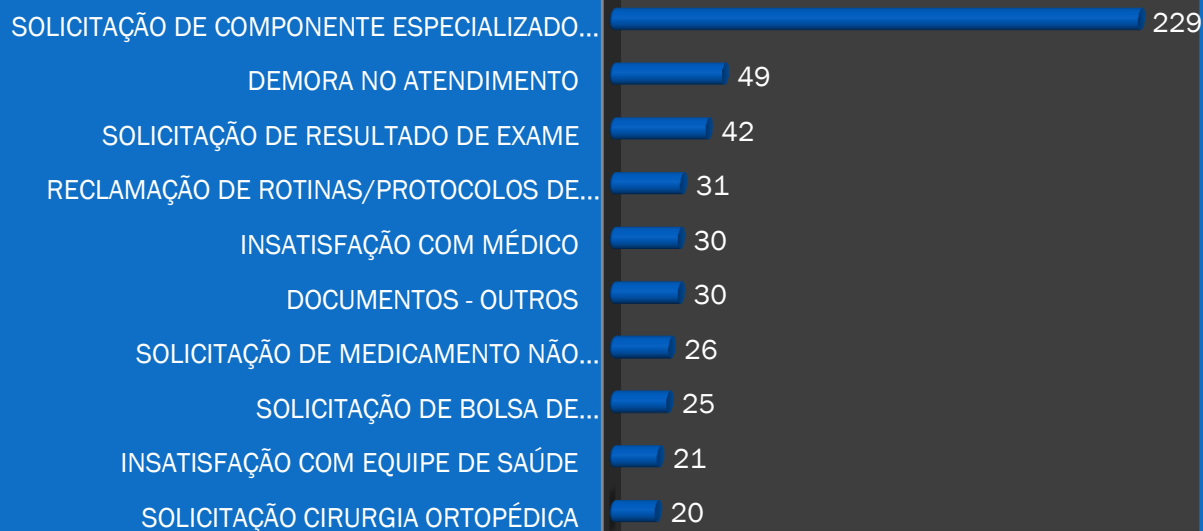
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR STATUS

ARQUIVADO	158	13%
CONCLUIDO	60	5%
EM ANALISE	38	3%
EM ANALISE INTERNO	4	0%
ENCAMINHADO	453	39%
FECHADO	443	38%
REENCAMINHADO	20	2%
Total Geral	1176	100%



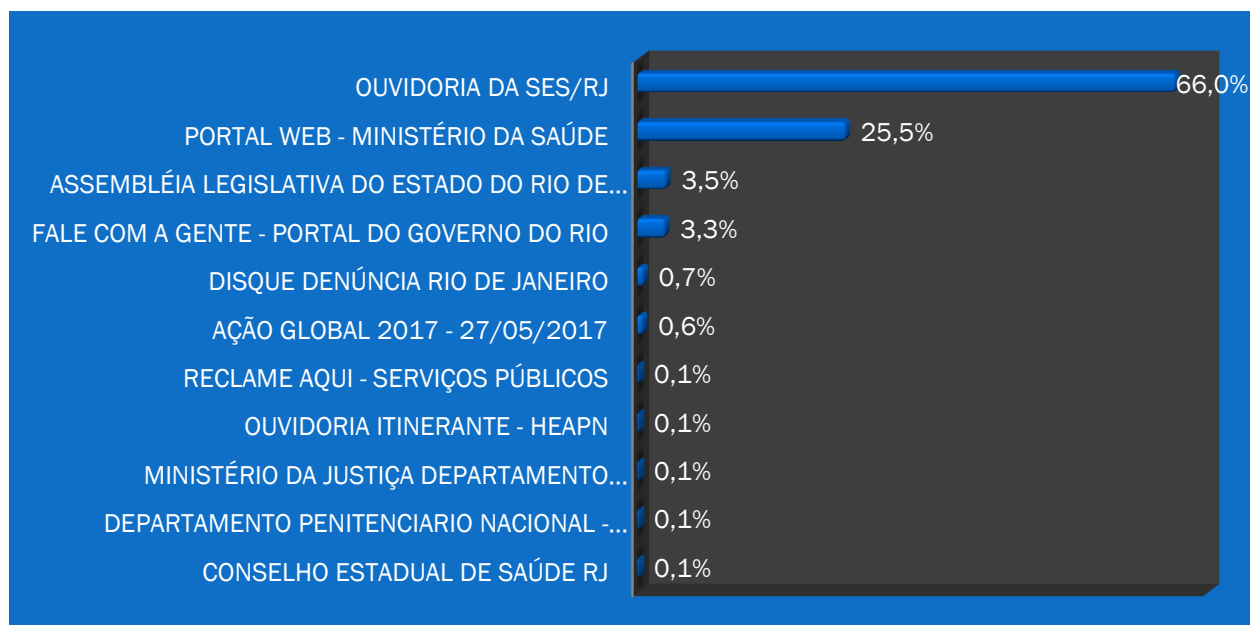
10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

SOLICITAÇÃO DE COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	229	19%
DEMORA NO ATENDIMENTO	49	4%
SOLICITAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME	42	4%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	31	3%
DOCUMENTOS - OUTROS	30	3%
INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	30	3%
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO	26	2%
SOLICITAÇÃO DE BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	25	2%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	21	2%
SOLICITAÇÃO CIRURGIA ORTOPÉDICA	20	2%
TOTAL	503	43%



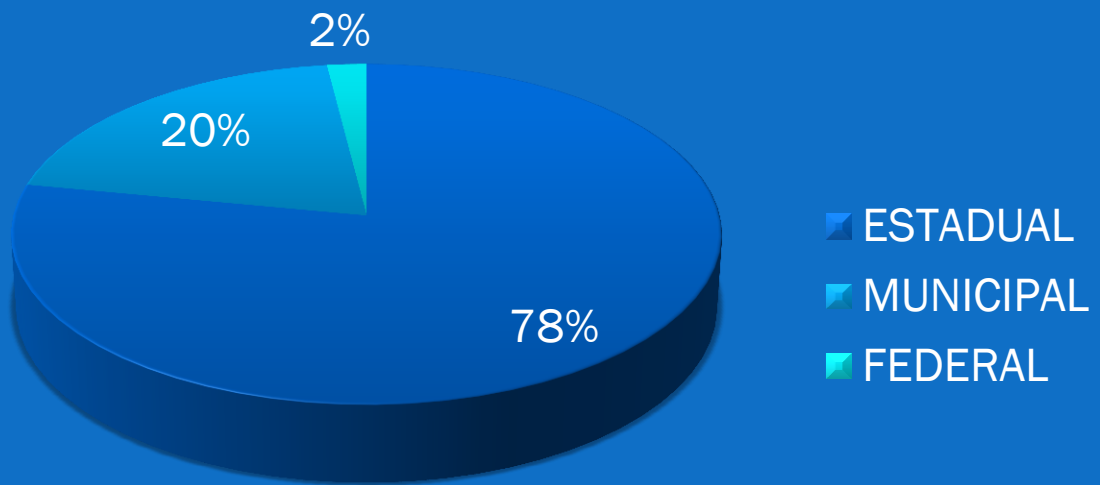
ORIGEM DE CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA DA SES/RJ	66,0%
PORTAL WEB - MINISTÉRIO DA SAÚDE	25,5%
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ALERJ)	3,5%
FALE COM A GENTE - PORTAL DO GOVERNO DO RIO	3,3%
DISQUE DENÚNCIA RIO DE JANEIRO	0,7%
AÇÃO GLOBAL 2017 - 27/05/2017	0,6%
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE RJ	0,1%
DEPARTAMENTO PENITENCIARIO NACIONAL - DEPEN/MJ	0,1%
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO NACIONAL / OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO	0,1%
OUVIDORIA ITINERANTE - HEAPN	0,1%
RECLAME AQUI - SERVIÇOS PÚBLICOS	0,1%

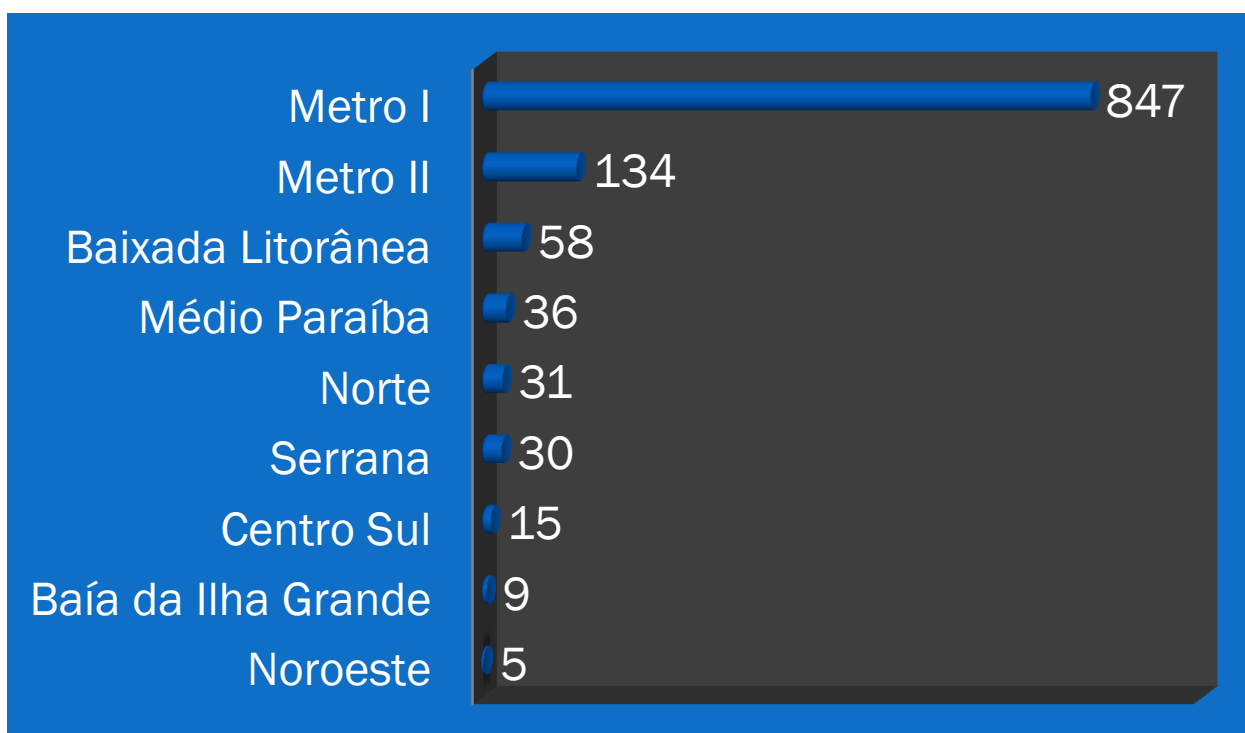


ESFERA DE RESPONSABILIDADE

ESTADUAL	78%
MUNICIPAL	20%
FEDERAL	2%



DEMANDAS POR REGIÃO DE SAÚDE		
Metro I	847	73%
Metro II	134	12%
Baixada Litorânea	58	5%
Médio Paraíba	36	3%
Norte	31	3%
Serrana	30	3%
Centro Sul	15	1%
Baía da Ilha Grande	9	0,8%
Noroeste	5	0,4%

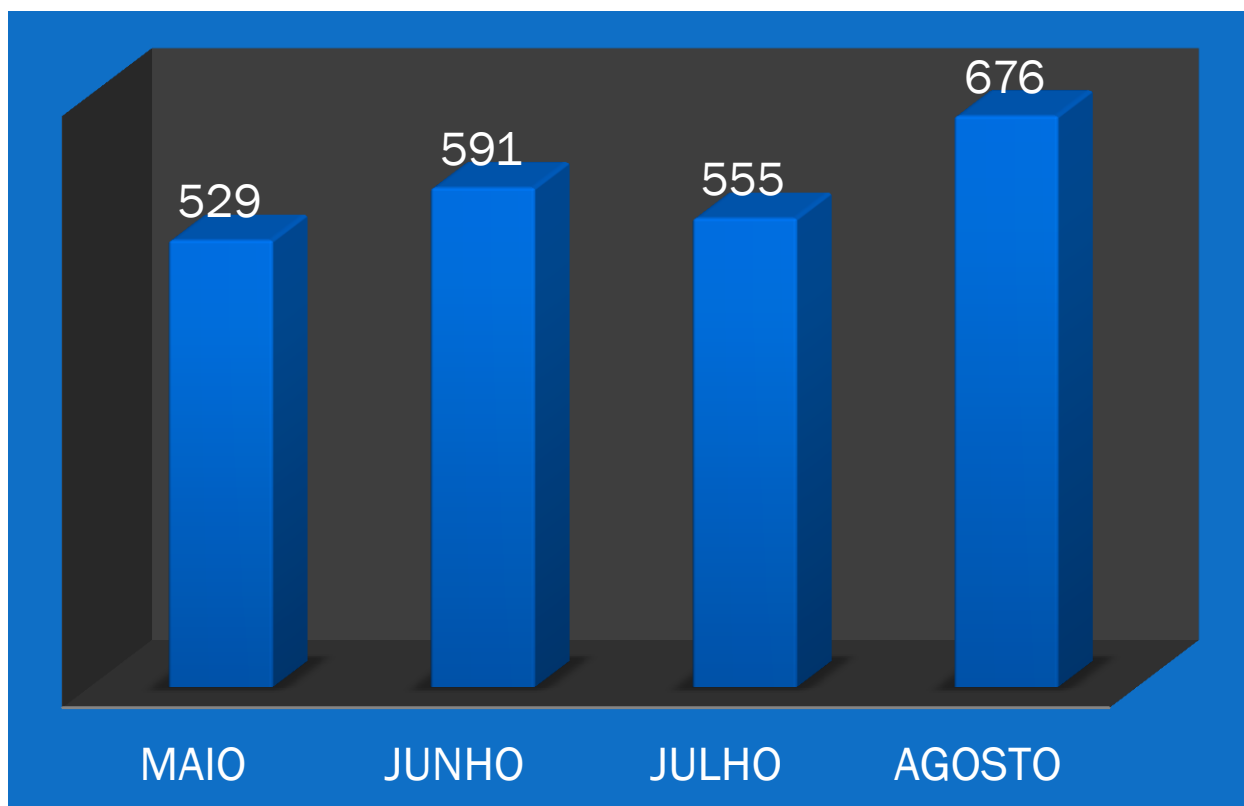


OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS



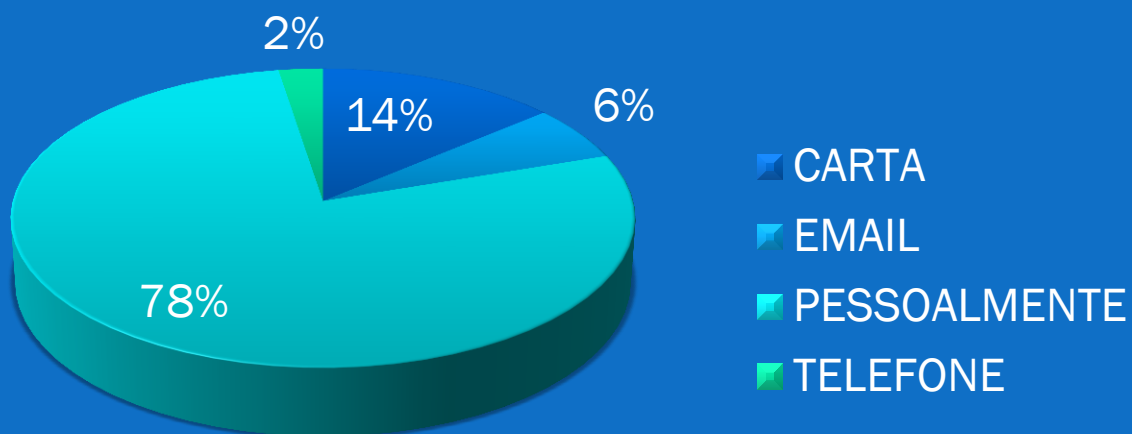
TOTAL ATENDIMENTOS POR MÊS

MAIO	529	23%
JUNHO	591	25%
JULHO	555	24%
AGOSTO	676	29%
Total Geral	2351	100%



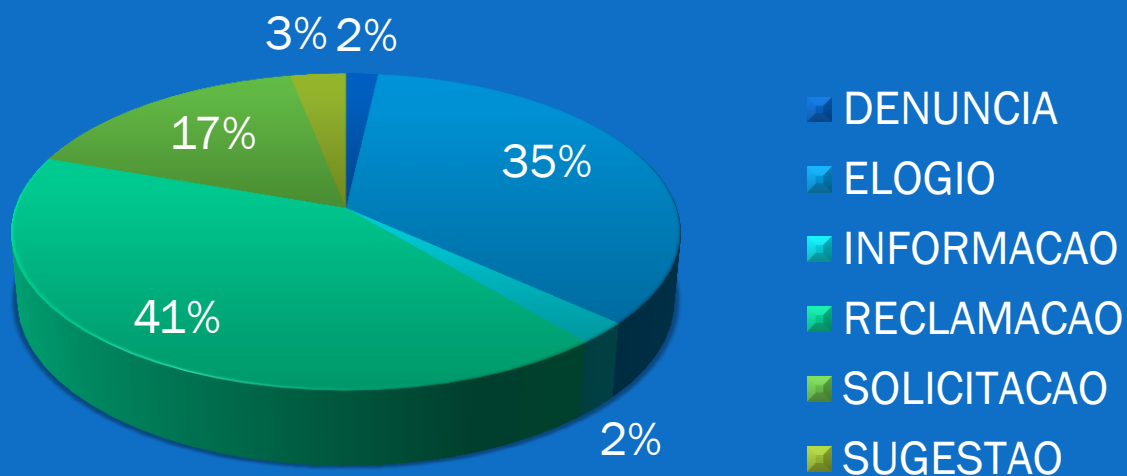
TOTAL DE ATENDIMENTOS POR FORMA DE ENTRADA

CARTA	326	14%
EMAIL	141	6%
PESSOALMENTE	1824	78%
TELEFONE	60	3%
Total Geral	2351	100%

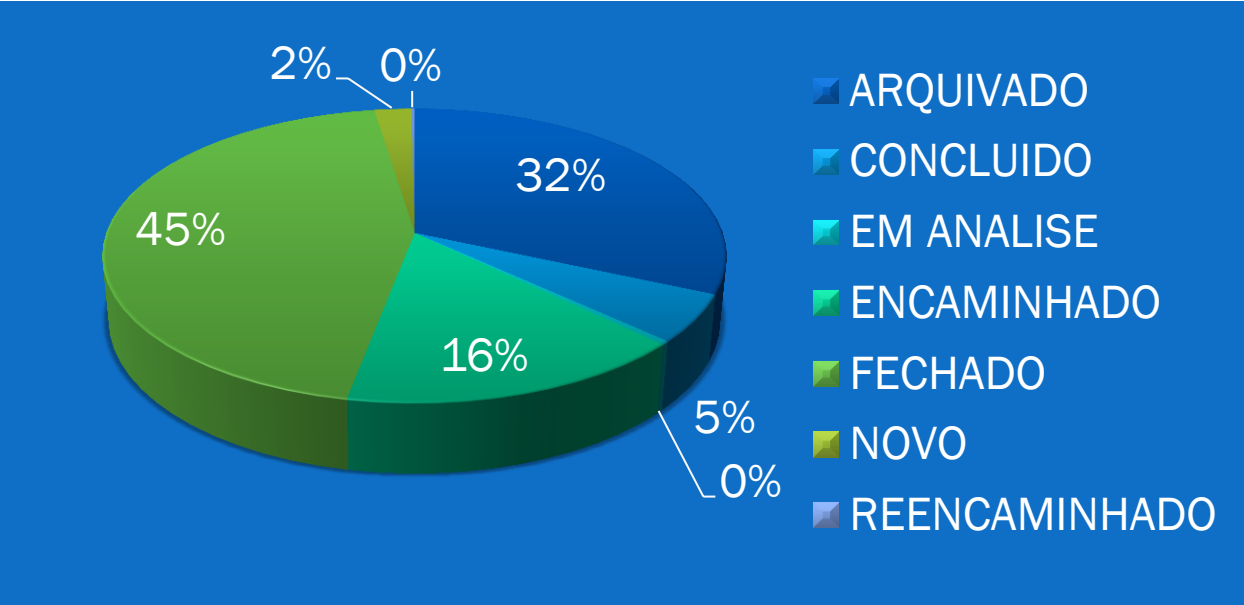


TOTAL DE ATENDIMENTOS POR CLASSIFICAÇÃO

DENUNCIA	42	2%
ELOGIO	821	35%
INFORMACAO	52	2%
RECLAMACAO	975	41%
SOLICITACAO	388	17%
SUGESTAO	73	3%
Total Geral	2351	100%

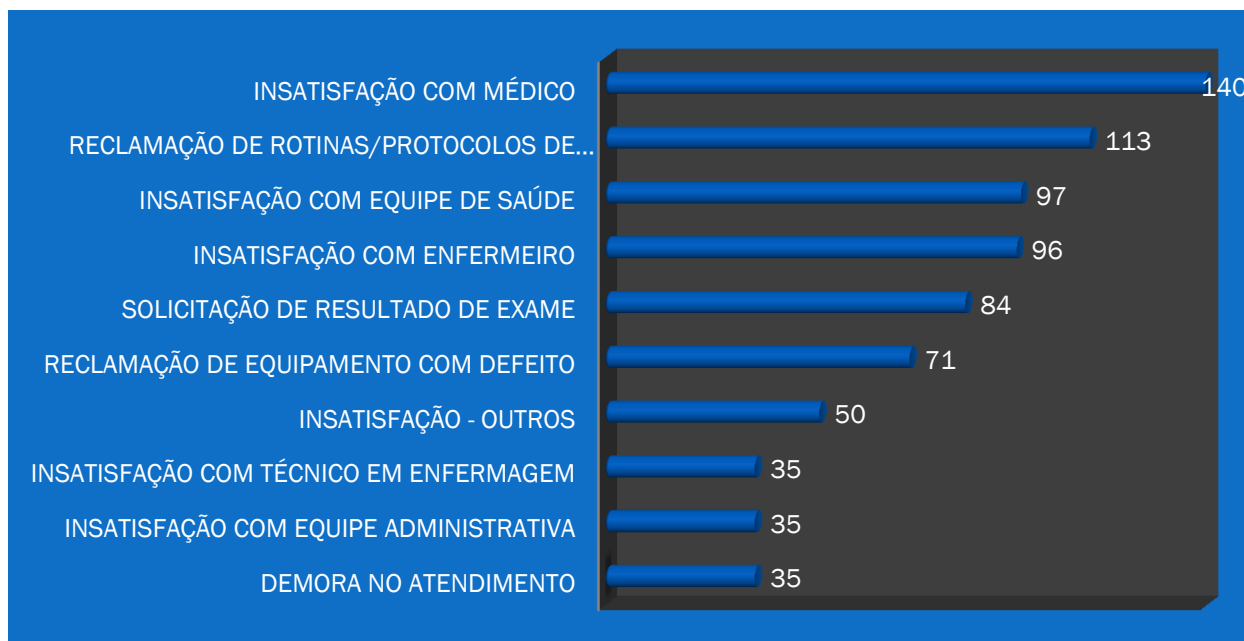


TOTAL DE DEMANDAS POR STATUS		
ARQUIVADO	743	32%
CONCLUIDO	123	5,2%
EM ANALISE	9	0,4%
ENCAMINHADO	371	16%
FECHADO	1048	45%
NOVO	52	2,2%
REENCAMINHADO	5	0,2%
Total Geral	2351	100%



10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

INSATISFAÇÃO COM MÉDICO	140	6%
RECLAMAÇÃO DE ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	113	5%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE DE SAÚDE	97	4%
INSATISFAÇÃO COM ENFERMEIRO	96	4%
SOLICITAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME	84	4%
RECLAMAÇÃO DE EQUIPAMENTO COM DEFEITO	71	3%
INSATISFAÇÃO - OUTROS	50	2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	35	1%
INSATISFAÇÃO COM EQUIPE ADMINISTRATIVA	35	1%
INSATISFAÇÃO COM TÉCNICO EM ENFERMAGEM	35	1%
TOTAL	756	32%





OUVIDORIA DA SAÚDE / RJ



0800 025 5525



SECRETARIA DE SAÚDE

ROMANDO FORÇAS



Ministério da Saúde

