



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 1º TRIMESTRE 2020

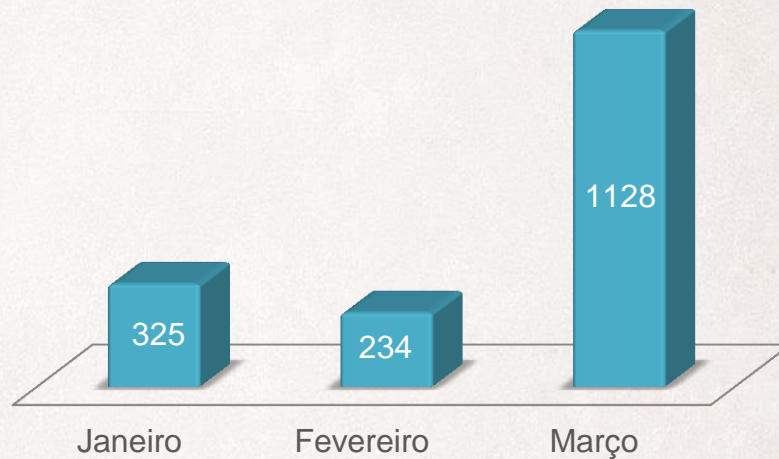
Ouvidoria Geral da SES



04/2020

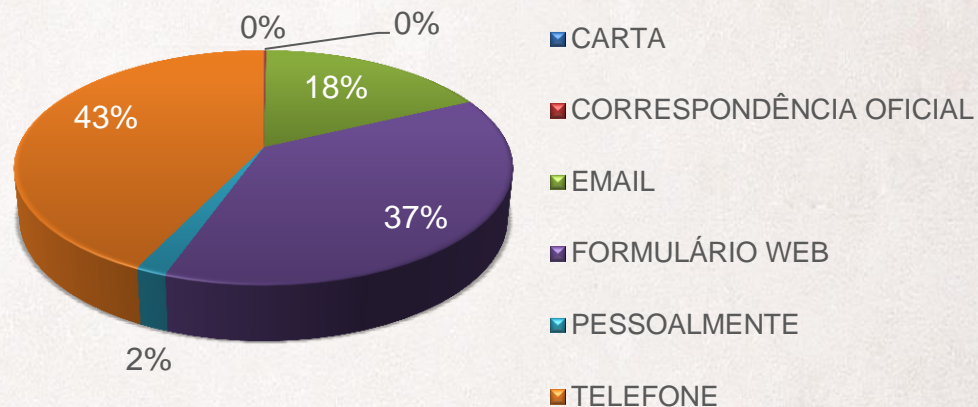
Ouvidoria Geral da SES

Data Atendimento	Total
Janeiro	325
Fevereiro	234
Março	1128
Total Geral	1687



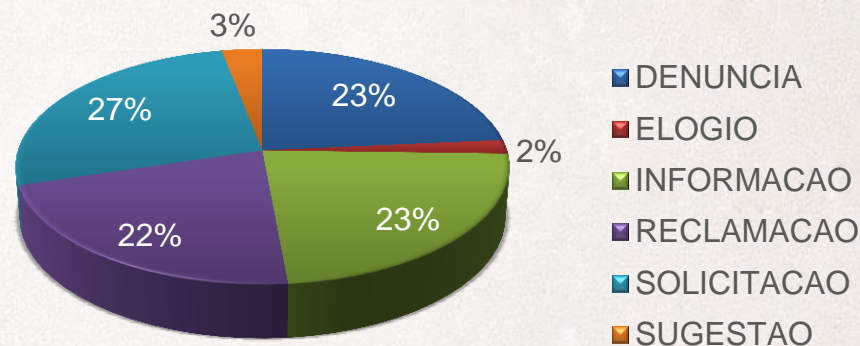
Ouvidoria Geral da SES

Meio Atendimento	Total
Carta	1
Correspondência Oficial	2
Email	300
Formulário Web	633
Pessoalmente	29
Telefone	722
Total Geral	1687



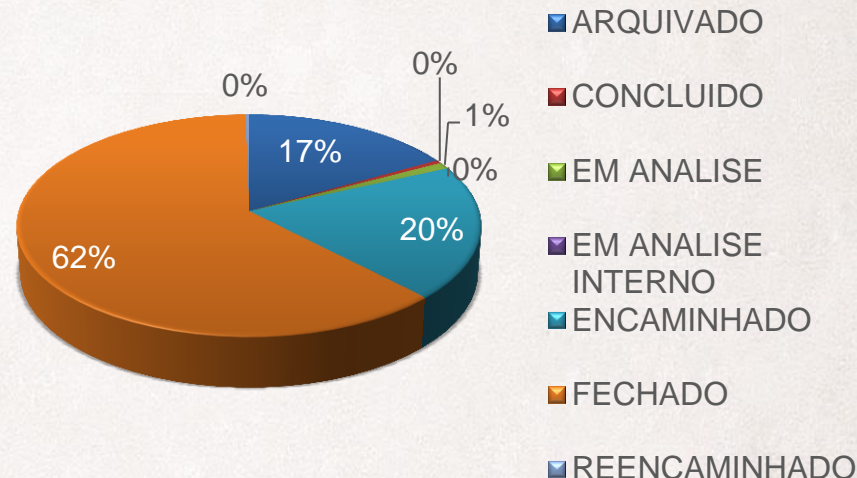
Ouvidoria Geral da SES

Classificação	Total
Denúncia	397
Elogio	32
Informação	390
Reclamação	367
Solicitação	450
Sugestão	51
Total Geral	1687



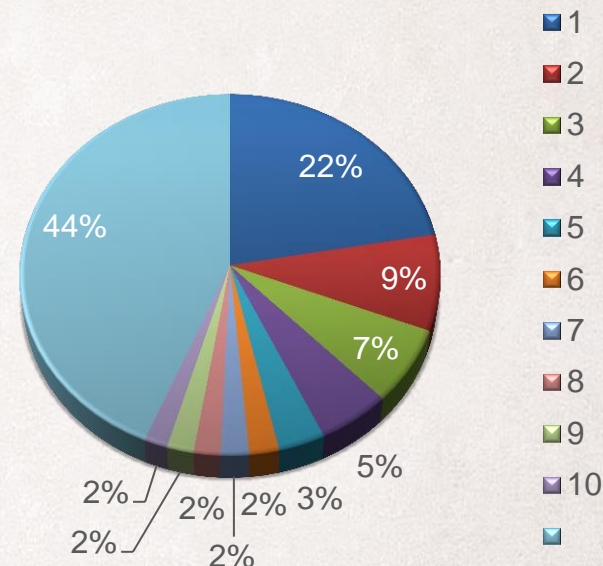
Ouvidoria Geral da SES

Status da Demanda	Total
Arquivado	283
Concluído	8
Em Análise	16
Em Análise Interna	0
Encaminhado	330
Fechado	1045
Reencaminhado	5
Total Geral	1687



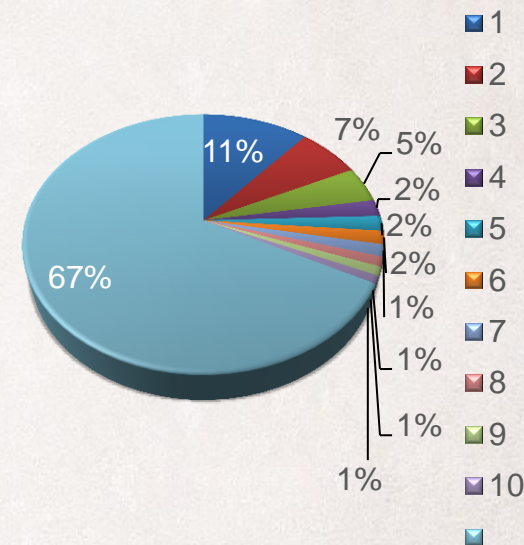
Ouvidoria Geral da SES

Assuntos mais demandados	Total
1 Epidemia/Surto	375
2 Solicitação de Componente especializado	145
3 Orientações em Saúde	115
4 Gestão/Outros	90
5 Solicitação de Cirurgia Bariátrica	58
6 Solicitação de Resultado de exame	37
7 Endereço de estabelecimento de saúde	35
8 Recursos Humanos/Outros	33
9 Vacinação H1N1	33
10 Assuntos não pertinentes	29
* Demais assuntos	737
Total Geral	1687



Ouvidoria Geral da SES

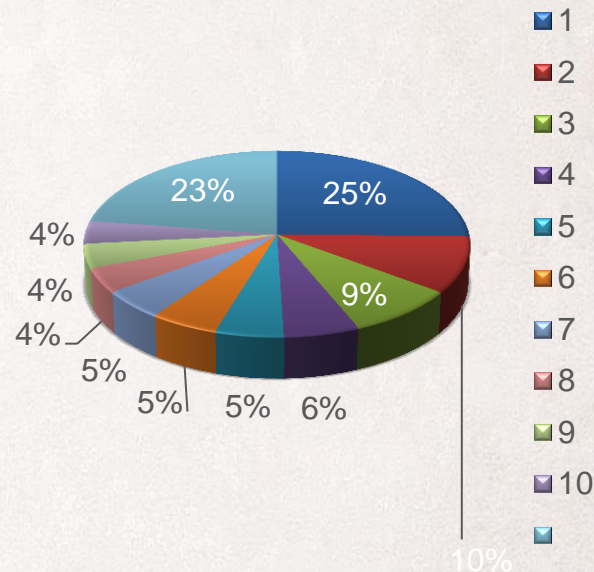
Setores mais demandados		Total
1	SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - SUPAFIE SES/RJ	190
2	SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SUPREGU SES/RJ	111
3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	76
4	CENTRO ESTADUAL DE DIAGNÓSTICO DE IMAGEM - CEDI RIOIMAGEM	35
5	SUBSECRETARIA DE GESTÃO DA ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - SUBGAIS SES/RJ	32
6	SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP	28
7	SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - SUPRH SES/RJ	25
8	FUNDAÇÃO SAÚDE	20
9	SUPERINTENDÊNCIA DE PERÍCIA MÉDICA E SAÚDE OCUPACIONAL (SPMSO)	18
10	SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SEDSODH	16
*	Demais setores	1136
Total Geral		1687



Ouvidorias Descentralizadas

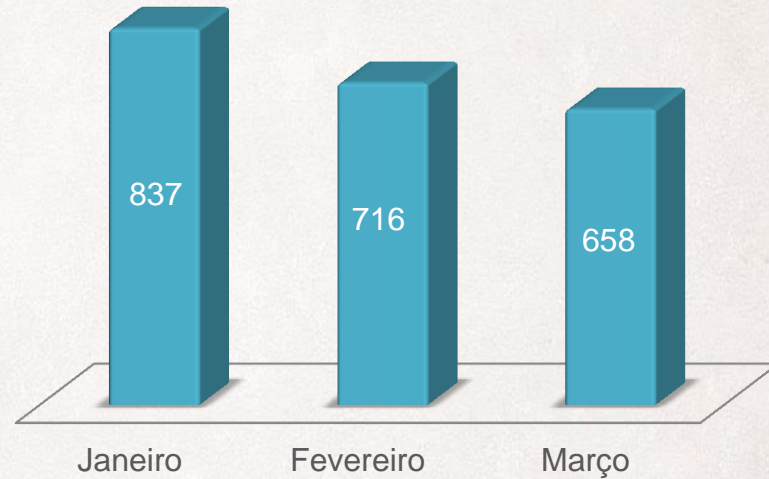
Ouvidorias Descentralizadas

Produção Unidades	Total
1 HOSPITAL ESTADUAL AZEVEDO LIMA - HEAL	559
2 HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS - HEGV	217
3 INSTITUTO ESTADUAL DE HEMATOLOGIA - HEMORIO	190
4 HOSPITAL ESTADUAL ADÃO PEREIRA NUNES - HEAPN	128
5 HOSPITAL ESTADUAL ALBERTO TORRES - HEAT	116
6 HOSPITAL ESTADUAL ROBERTO CHABO - HERC	116
7 INSTITUTO ESTADUAL DE DIABETES E ENDOCRINOLOGIA LUIZ CAPRIGLIONE – IEDE	111
8 HOSPITAL ESTADUAL PREFEITO JOÃO BATISTA CÁFFARO – HEPJBC	93
9 HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS - HECC	93
10 HOSPITAL ESTADUAL DA MÃE - HEM	88
* Demais Unidades	500
Total Geral	2211



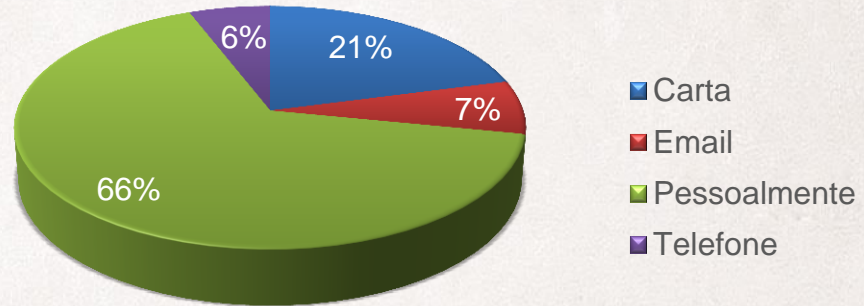
Ouvidorias Descentralizadas

Data Atendimento	Total
Janeiro	837
Fevereiro	716
Março	658
Total Geral	2211



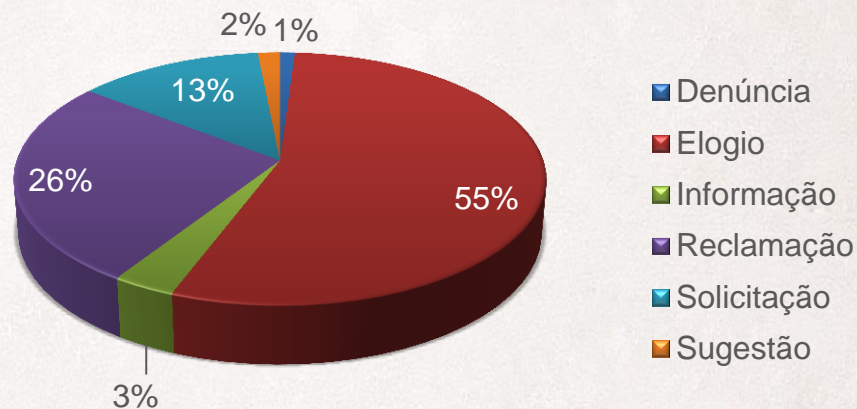
Ouvidorias Descentralizadas

Meio Atendimento	Total
Carta	463
Email	158
Pessoalmente	1460
Telefone	130
Total Geral	2211



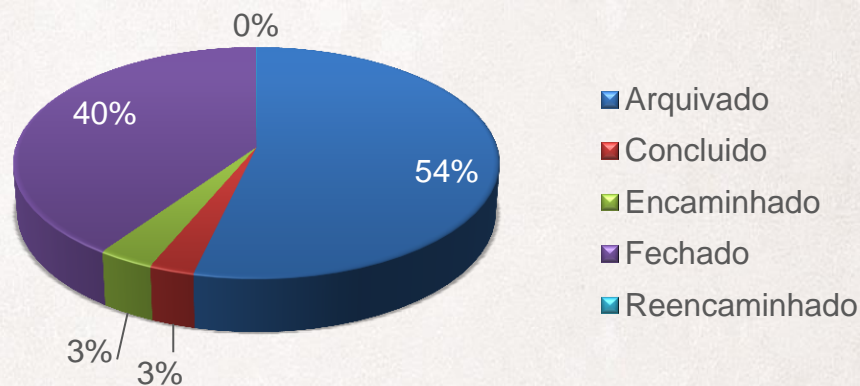
Ouvidorias Descentralizadas

Classificação	Total
Denúncia	23
Elogio	1211
Informação	75
Reclamação	581
Solicitação	287
Sugestão	34
Total Geral	2211



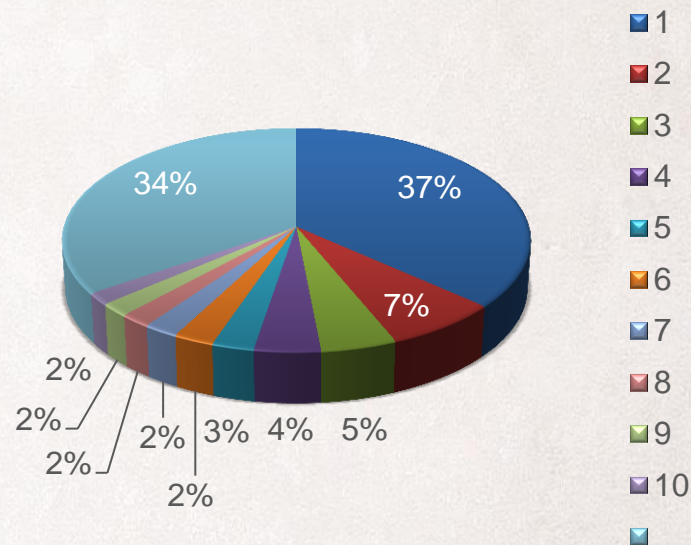
Ouvidorias Descentralizadas

Status da Demanda	Total
Arquivado	1187
Concluído	59
Encaminhado	74
Fechado	890
Reencaminhado	1
Total Geral	2211



Ouvidorias Descentralizadas

Assuntos mais demandados	Total
1 Elogio à Equipe de Saúde	809
2 Elogio/Outros	159
3 Insatisfação com Médico	104
4 Reclamação sobre Rotinas/Protocolos	91
5 Elogio ao Médico	58
6 Elogio ao Técnico em Enfermagem	56
7 Solicitação de Resultado de exame	48
8 Equipamento com defeito	43
9 Elogio ao Enfermeiro	42
10 Insatisfação/Outros	37
* Demais assuntos	764
Total Geral	2211





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Saúde

Ouvidoria Geral da SES
ouvidoria@saude.rj.gov.br