

Secretaria de  
Saúde



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**



# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**1º SEMESTRE DE 2021**

Análise sobre as informações do primeiro semestre de 2021, com base nos atendimentos realizados pela Ouvidoria e Transparência Geral da SES/RJ e suas Ouvidorias Setoriais.

## **Ouvidora-Geral**

### **Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva**

Equipe:

Arthur Ferreira Jerônimo dos Santos

Eduviges Conti Loffredo Lopes

Eliete Alves de Almeida

Grazielle Lisboa dos Santos

## **Coordenação de Acompanhamento das Ouvidorias**

### **Setoriais**

#### **Felipe Alves Bastos**

Equipe:

Mariana Guimarães Garcia

Mônica Soares da Silva

## **Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações**

### **Luana dos Santos Pimentel**

Equipe:

Angelica Cristina da Silva Souza

Elenita Jacinto Fernandes Viana

Glauca Santana Pessoa de Almeida

Jéssica dos Santos Ramos

Marília Marques Moreira Dias

## **Coordenação de Gestão da Transparência**

### **Solange Ventura Biato**

Equipe:

Christiane Faustino de Alvarenga

Valdenice de Lemos Ribeiro

Mariana Matos

A Ouvidoria e Transparência Geral da SES do Estado do Rio de Janeiro – SES/OUVITGER é o canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria de Estado de Saúde, fomentando o controle social e a participação popular, fortalecendo as diretrizes do SUS na busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Estruturada de acordo com o Decreto nº 47.684, de 15 de julho de 2021 e conforme Lei 7.989, de 14 de junho de 2019, art. 7º, inc. III, tem suas competências descritas no Decreto nº. 46.873, de 13 de dezembro de 2019 art. 23.

No que couber e de acordo com a Lei 7.989 de 14 de junho de 2018, segue instruções da Resolução SES nº 207 de 22 de dezembro de 2011 que dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado de Saúde e monitora e auxilia através da Resolução SES nº 1.250 de 04 de setembro de 2015, que dispõe sobre a organização dos serviços de Ouvidoria em unidades da estrutura da Secretaria de Estado de Saúde.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria Setorial SES, Decreto nº. 46.873, de 13 de dezembro de 2019 art. 23 inc. III.

No primeiro semestre de 2021 a Ouvidoria e Transparência Geral da SES contou com a contribuição da seguinte responsável:

- Thelma Regina Albuquerque Santos Silva, Auditora do Estado, ID 1961186-2: 01/01/2021 a 30/06/2021.

## SUMÁRIO

Produção Ouvidoria e Transparência Geral da SES.....	4
Coordenação de Análise e Tratamento das Manifestações (COOATM) .....	5
OuvidorSUS.....	7
Fala.br .....	13
Coordenação de Gestão da Transparência (COOGT).....	17
Coordenação de Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais (COOAOS) .....	22
OuvidorSUS.....	23
Ações e Projetos .....	28
Transparência Ativa.....	28
Treinamentos:.....	29
Reuniões .....	30
Conclusão .....	30

## PRODUÇÃO OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DA SES

Os canais de comunicação da Ouvidoria e Transparência Geral da SES foram definidos com base na acessibilidade e todos estão disponíveis de forma gratuita.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, as quais serão dirigidas à ouvidoria do órgão. Para tanto, a Ouvidoria e Transparência Geral da SES/RJ, disponibiliza os seguintes canais de atendimento: telefone (0800-0255525), OuvidorSUS, Fala.BR, carta e atendimento presencial.

Em qualquer um dos Canais de Comunicação os usuários sempre terão uma resposta das providências adotadas pela Ouvidoria, conforme publicação da Resolução 207 de 22 de dezembro de 2011, que estabelece os prazos de resposta das manifestações registradas na Ouvidoria e Transparência Geral da SES e também nas Ouvidorias Setoriais das Unidades de Saúde, considerando o Art. 10, incisos I, II e III sendo:

- 02 (dois) dias úteis, para casos urgentes;
- 15 (quinze) dias para situações que não envolvam casos de urgências e;
- 30 (trinta) dias, para situações que demandem Análise de processos administrativos.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no [inciso XXXIII do art. 5º](#), no [inciso II do § 3º do art. 37](#) e no [§2º do art. 216 da Constituição Federal](#). O Decreto Nº 46.475 de 25 de outubro de 2018, regulamenta, no âmbito do Poder Executivo estadual, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo. O atendimento ao Acesso à Informação é através do link: <http://www.esicrj.rj.gov.br/> ou presencialmente.

**Para manifestações de forma presencial e Acesso à Informação:**

**De segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 17h. Endereço: Rua México nº 128, 5º andar, sala 514 Centro - Rio de Janeiro CEP.: 20031-140.**

## COORDENAÇÃO DE ANÁLISE E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (COOATM)

Esta Coordenação, da estrutura organizacional da OUVITGER, tem sob sua competência, atribuições que permitam com que as manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, informações, elogios e sugestões) recebidas pela Ouvidoria e Transparência Geral da SES/RJ possam cumprir a devida tramitação, percorrendo todas as etapas até o alcance da efetiva resposta, em conformidade com o previsto no artigo 12, da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e Decreto nº 46.622 de 03 de abril de 2019 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017.

As atribuições da Coordenação são:

**Escuta ou Análise Prévia:** trata-se do contato inicial, em que se verifica se a manifestação possui os requisitos mínimos que permitam sua tramitação, trata-se de uma atribuição que envolve, por exemplo, a competência para a atuação da Ouvidoria, a existência de informações fundamentais ou, ao menos, a possibilidade de obtê-las por contato telefônico ou digital.

**Protocolização:** Superada a etapa de análise prévia, tem-se o protocolo da manifestação, cuja numeração será devidamente informada ao usuário. O protocolo, mesmo aqueles recebidos por telefone, sempre são registrados no sistema Ouvidorsus ou no sistema Fala.BR, conforme o tema observado. Nesta etapa, verifica-se a área da SES/RJ responsável pela resposta à manifestação e faz-se o contato com o usuário, se houver necessidade de complementação de informações.

**Encaminhamento:** etapa em que a manifestação é levada ao conhecimento da área responsável, para que sejam tomadas as devidas providências, com prazo de dois, quinze ou trinta dias, conforme a urgência e o conteúdo da manifestação. A remessa da manifestação ocorre por meio digital e transparente, seja utilizando o sistema Ouvidorsus, seja por meio de processo SEI-RJ.

**Análise da decisão administrativa:** elaborada pelo setor competente e, tendo em conta sua pertinência com a manifestação, retorna a manifestação à área com recomendação

de revisão da resposta, ou a transmite ao usuário por via digital ou postal, caso o pronunciamento da área envolvida esteja adequado.

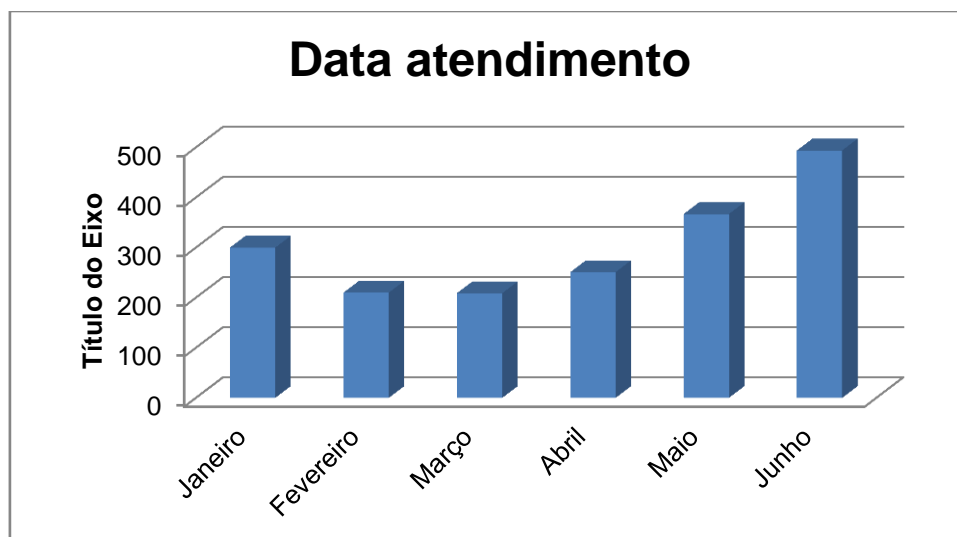
Cumpra-se, desse modo, a atribuição preconizada pelo inciso VI, do artigo 13 da mesma Lei 13.460/2017.

É importante ressaltar todo o trabalho executado pela equipe da COOATM, com especial destaque às tarefas que envolvem a fase de Escuta ou Análise Prévia. Trata-se de um momento crucial, que pode se estender até tentativa de obtenção de informações complementares fundamentais. Esta etapa inclui, principalmente, o funcionamento de uma central telefônica 0800 – que atualmente responde por cerca de 59% das manifestações efetivamente protocoladas digitalmente – e a recepção por formulários eletrônicos, tanto no sistema OuvidorSUS, quanto no sistema Fala.BR.

A atuação da equipe da COOATM na fase de encaminhamento, muitas vezes com o auxílio do setor administrativo da Ouvidoria e Transparência Geral, pressupõe o alinhamento da Ouvidoria, como órgão estratégico da Secretaria, com o expressivo número de Superintendências que compõem a SES/RJ. A tramitação da manifestação, uma vez posta ao conhecimento pela Ouvidoria e Transparência Geral, passa a depender da área a qual cabe responder ao usuário do serviço público. Os eventuais atrasos observados até a efetiva resolução da manifestação são objeto da atenção e da tarefa de cobrança, executada pela equipe da COOATM. Os números, no semestre em destaque, demonstraram que as solicitações dirigidas às áreas permitiram a conclusão de muitos protocolos que se encontravam em atraso. O acompanhamento das manifestações cadastradas demonstrou a necessidade de uma aproximação junto às áreas técnicas no sentido de captação das possíveis dificuldades daquelas em dar o devido tratamento às manifestações e colocando a Coordenação à disposição para auxiliar nesse processo.

No intuito de alinhar ações e procedimentos, esta Coordenação realiza reuniões de equipe mensais, objetivando atingir a excelência no atendimento ao cidadão.

Data Atendimento	Total
Janeiro	300
Fevereiro	210
Março	209
Abril	251
Mai	367
Junho	494
<b>Total Geral</b>	<b>1831</b>

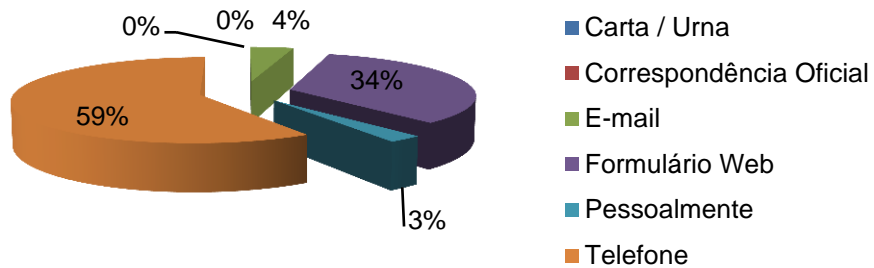


A partir dos gráficos relacionados à quantidade de manifestações acolhidas nos meses referentes ao primeiro semestre de 2021, nota-se que o mês de junho atingiu o pico de atendimentos realizados, com um total de 494 demandas recebidas.

Forma de Atendimento	Total
Carta / Urna	0
Correspondência Oficial	0
E-mail	79
Formulário Web	622
Pessoalmente	49
Telefone	1081
<b>Total Geral</b>	<b>1831</b>

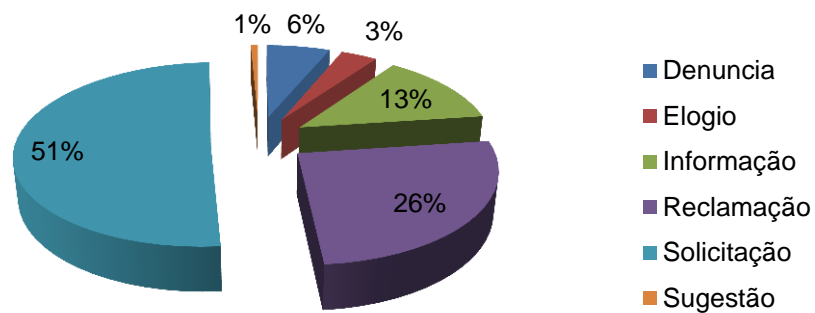


## Forma de atendimento



Classificação	Total
Denuncia	115
Elogio	66
Informação	238
Reclamação	472
Solicitação	927
Sugestão	13
<b>Total Geral</b>	<b>1831</b>

## Classificação



As manifestações devem ser classificadas de acordo com categorias operacionais, quais sejam:

**Denúncia:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde, ou ocorrência de um ato ilícito;

**Elogio:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS) ou bom atendimento recebido;

**Reclamação:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

**Informação:** Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde;

**Solicitação:** Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

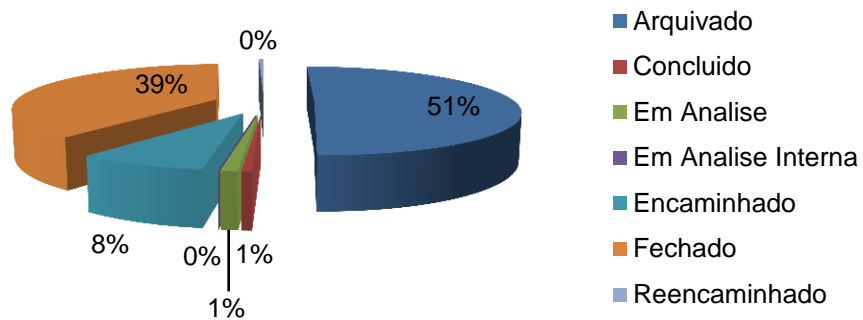
**Sugestão:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

No canal de atendimento “Formulário Web” é o cidadão quem classifica inicialmente sua manifestação. Cabe à equipe da COOATM analisar o relato das manifestações e avaliar quanto à possível necessidade de reclassificação das manifestações.

Após análise minuciosa das manifestações acolhidas no primeiro semestre de 2021, verificou-se a necessidade de intensificar o olhar crítico diante das classificações das manifestações para que elas possam ser classificadas de forma o mais fiel possível aos conceitos das categorias operacionais acima descritos. Para isso, a constante capacitação da equipe é uma das ações que será desenvolvida no segundo semestre de 2021 e continuamente. Essa ação visa propiciar a adequada classificação das manifestações.

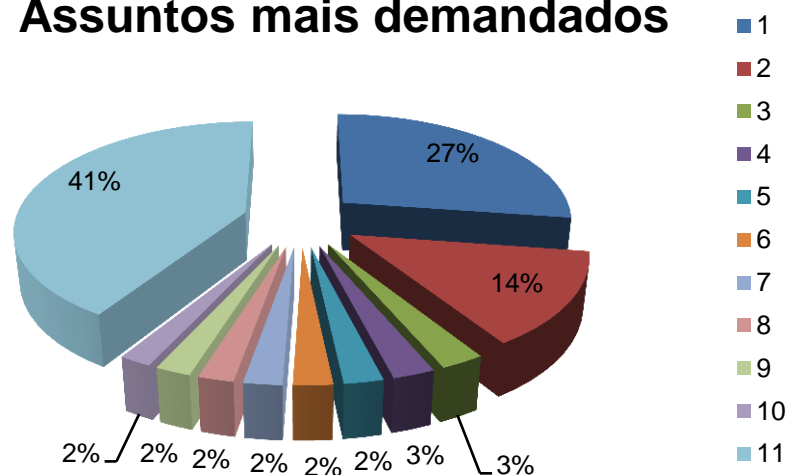
Status da Demanda	Total
Arquivado	925
Concluído	77
Em Analise	20
Em Analise Interna	0
Encaminhado	154
Fechado	647
Reencaminhado	8
<b>Total Geral</b>	<b>1831</b>

## Status da demanda



Assuntos mais demandados		Total
01	Solicitação Componente especializado	500
02	Vigilância em Saúde - Vacinação - Coronavírus	250
03	Orientações em Saúde	47
04	Estabelecimento de Saúde - Rotinas / Protocolos de Saúde	45
05	Cirurgia - Bariátrica	42
06	Outros	42
07	Elogio - Equipe de Saúde	41
08	Documentos - Resultado de Exame	38
09	Insatisfação - Equipe de Saúde	38
10	Documentos - Outros	35
11	Demais assuntos	753
<b>Total Geral</b>		<b>1831</b>

## Assuntos mais demandados

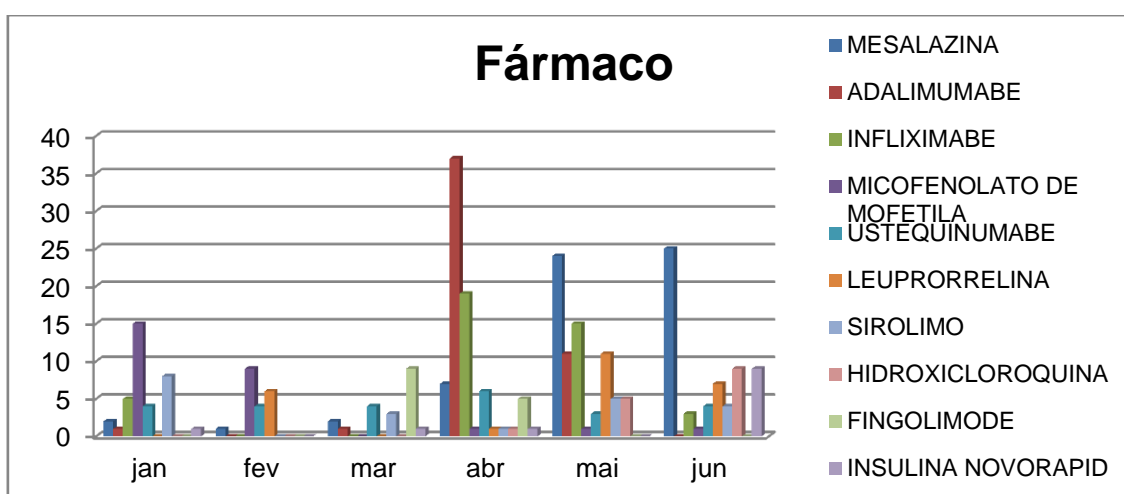


Em alinhamento ao fato da Superintendência de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos (SAFIE) ser o setor mais demandado do semestre no corrente ano, o assunto mais recorrente nas manifestações acolhidas é o Componente Especializado – solicitações relativas a medicamentos que integram o componente especializado.<sup>1</sup>

Na tabela abaixo se pode observar quais medicamentos são mais solicitados pelos cidadãos:

FARMACO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total Geral
MESALAZINA	2	1	2	7	24	25	61
ADALIMUMABE	1	0	1	37	11	0	50
INFLIXIMABE	5	0	0	19	15	3	42
MICOFENOLATO DE MOFETILA	15	9	0	1	1	1	27
USTEQUINUMABE	4	4	4	6	3	4	25
LEUPRORRELINA	0	6	0	1	11	7	25
SIROLIMO	8	0	3	1	5	4	21
HIDROXICLOROQUINA	0	0	0	1	5	9	15
FINGOLIMODE	0	0	9	5	0	0	14
INSULINA NOVORAPID	1	0	1	1	0	9	12

O medicamento Mesalazina foi o fármaco mais demandado pelos manifestantes, seguido pelo Adalimumabe seguido do Infiximabe.



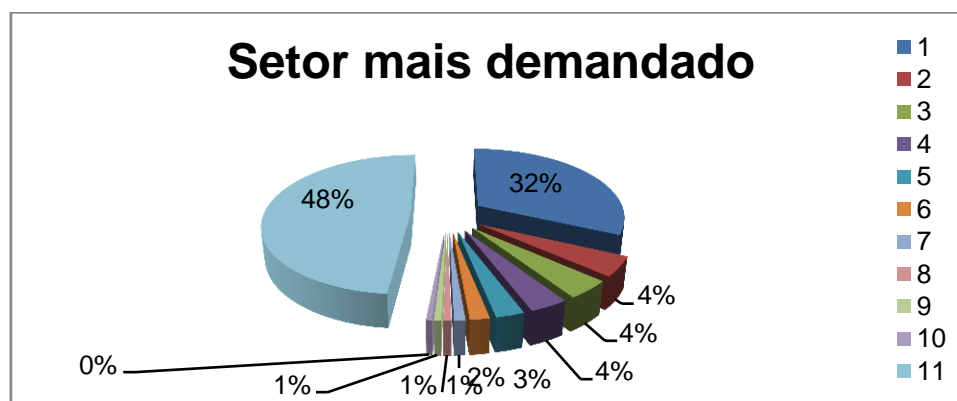
<sup>1</sup> Para maiores informações a respeito dos medicamentos dispensados pela SES e ter acesso à Relação Nacional de Medicamentos Essenciais, acessar:

<https://www.saude.rj.gov.br/medicamentos/lista-de-medicamentos>

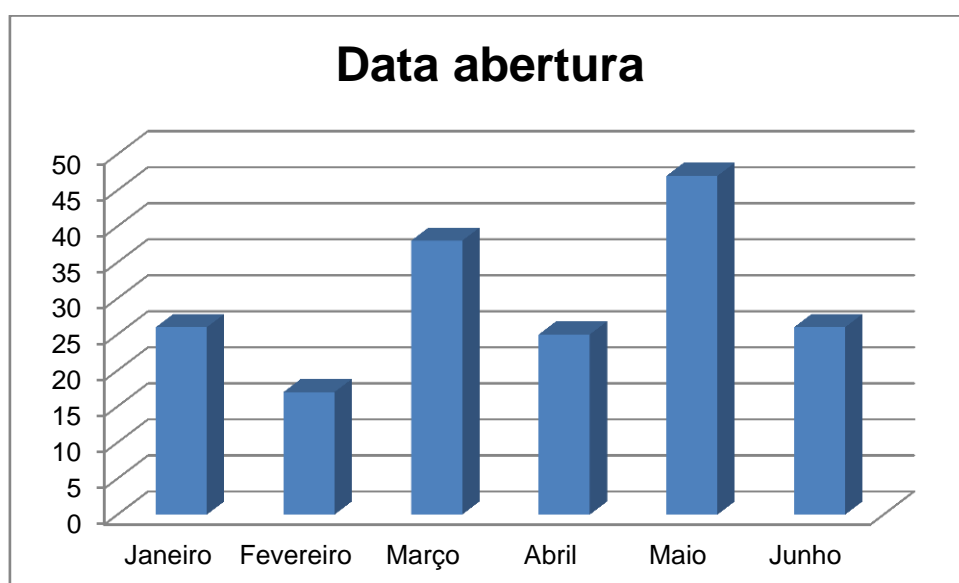
A SAFIE, em seus pronunciamentos às resposta das manifestações, posiciona o cidadão quanto à disponibilidade do medicamento pretendido, informando se há em estoque ou se o mesmo encontra-se em processo licitatório. A orientação da referida área técnica sinaliza, ainda, que o cidadão mantenha contato constante com o polo da Rio Farnes de referência.

Setores mais demandados	Total
SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - SAFIE SES/RJ	584
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SUPREGU SES/RJ	83
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, DESIGN E EVENTOS - ASSCDE SES/RJ	77
SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SVS SES/RJ	65
SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - SUPRH SES/RJ	48
COORDENAÇÃO DE TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (CTFD) SES/RJ	33
SUPERINTENDÊNCIA DE UNIDADES PRÓPRIAS E PRÉ-HOSPITALARES - SUPUPPH SES/RJ	19
UPA MESQUITA	13
UPA SÃO GONÇALO 1 / COLUBANDÊ	12
UPA IRAJÁ	10
Demais Setores	887
<b>Total Geral</b>	<b>1831</b>

O setor mais demandado no período observado foi a Superintendência de Assistência Farmacêutica – alvo de 584 manifestações. Em seguida vemos a Superintendência de Regulação – com 83 manifestações e logo depois a Assessoria de Comunicação, Design e Eventos (atual Assessoria de Comunicação Social e Visual).

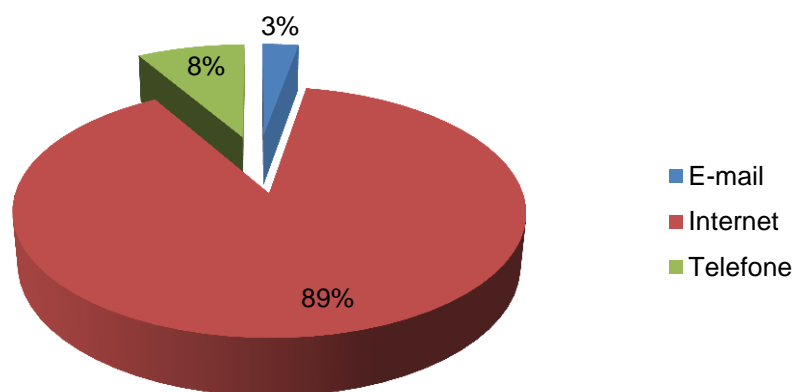


Data de Abertura	Total
Janeiro	26
Fevereiro	17
Março	38
Abril	25
Maio	47
Junho	26
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>



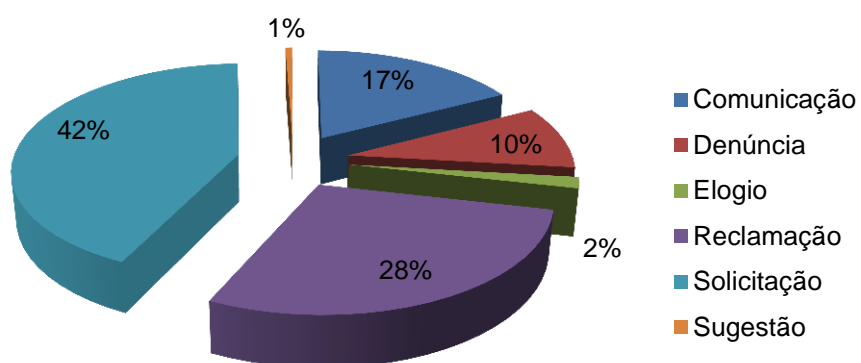
Canal de Entrada	Total
E-mail	5
Internet	159
Outros	0
Presencial	0
Telefone	15
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>

## Canal de entrada



Tipo	Total
Comunicação	31
Denúncia	17
Elogio	3
Reclamação	51
Solicitação	76
Sugestão	1
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>

## Tipo demanda



Situação	Total
Arquivado	4
Concluído	175
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>

Como pode-se observar na tabela a respeito da situação das manifestações acolhidas via sistema Fala.Br, nota-se que todas as manifestações foram devidamente respondidas aos cidadãos, estando 175 (cento e setenta e cinco) concluídas e 4 (quatro) arquivadas.



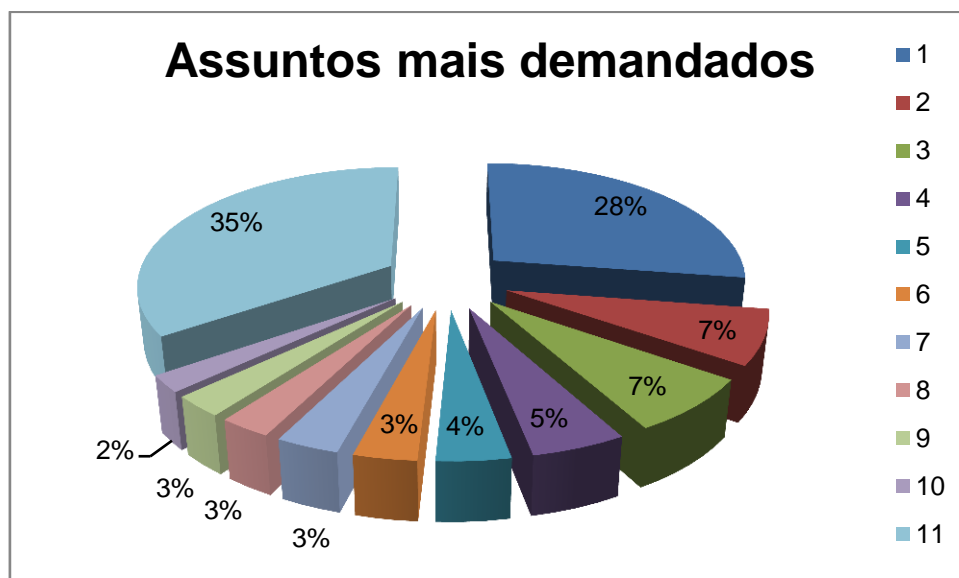
Principais Assuntos	Total
1 Coronavírus (COVID-19)	49
2 Ouvidoria	13
3 Outros em Saúde	13
4 Atendimento	9
5 Certidões e Declarações	7
6 Medicamentos e Aparelhos	6
7 Recursos Humanos	6
8 Cirurgia	5
9 Assistência Hospitalar e Ambulatorial	5
10 Assistência ao Idoso	4
11 Demais assuntos	62
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>



Com relação às manifestações acolhidas por meio do sistema Fala.Br no primeiro semestre de 2021, o assunto mais demandado pelos cidadãos, foi o CoronaVírus (COVID-19), contabilizando um total de 49 (quarenta e nove) demandas.

Vale ressaltar que é o cidadão - no momento do cadastro de sua manifestação junto ao sistema Fala.Br – o responsável pela escolha inicial do assunto de sua demanda. O tema “Ouvidoria” apareceu em 13 (treze) manifestações, no entanto na análise desses relatos, verificou-se que as demandas versavam sobre: perícia médica para concessão de pensão por morte (1), perícia médica para concessão de licença (3), pedidos de informações sobre processo administrativo (2), CoronaVírus (1), revisão de proventos (2), revisão de perícia médica (1), pedido de informações cateterismo (1), isenção do IRRF (1) e assunto não pertinente à saúde (1).

Diante dessa análise com relação à tipificação inicial das demandas realizadas pelos cidadãos, a atual gestão da Coordenação de Análise de Tratamento das Manifestações, iniciou ação de reclassificação e nova tipificação das manifestações quando houver possíveis equívocos por parte dos assuntos escolhidos sempre justificadas.



## COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA (COOGT)

A Coordenação de Gestão da Transparência da SES RJ (COOGT), componente da estrutura organizacional da OUVITGER, tem sob sua responsabilidade atribuições que propiciam o acesso à informação aos cidadãos, recebidas pela Ouvidoria e Transparência Geral da SES/RJ através do sistema informatizado e-SIC, em conformidade com a legislação relativa ao tema, como a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018.

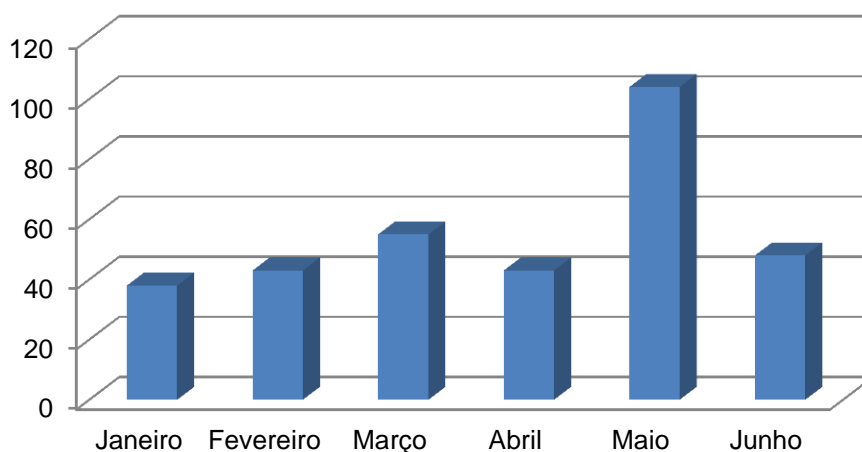
Compete à COOGT conduzir os sistemas de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, atuando como facilitador na interação entre cidadão e Administração Pública no que concerne aos pedidos de acesso à informação.

Para tal, convém ressaltar a relevância do efetivo acompanhamento dessas solicitações em relação à tramitação junto aos órgãos e departamentos, para cumprimento dos prazos de resposta ao cidadão no menor tempo possível e em observância ao determinado na respectiva legislação, em específico ao Decreto Estadual nº 46.475/2018.

Estas ações possibilitam à gestão a consolidação da cultura da transparência e conscientização do direito fundamental de acesso à informação, como motivador para a participação popular e controle social, agindo em consonância com a legislação pertinente, citadas acima.

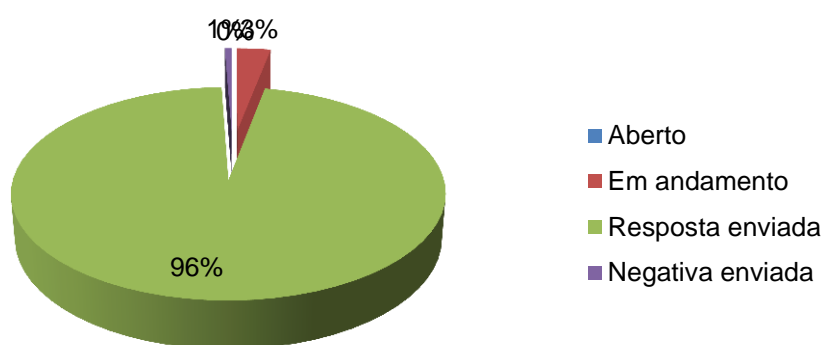
Mês	Quantidade
Janeiro	38
Fevereiro	43
Março	55
Abril	43
Maior	104
Junho	48
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>

## Data atendimento



Situação	Quantidade
Aberto	0
Em andamento	10
Resposta enviada	319
Negativa enviada	2
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>

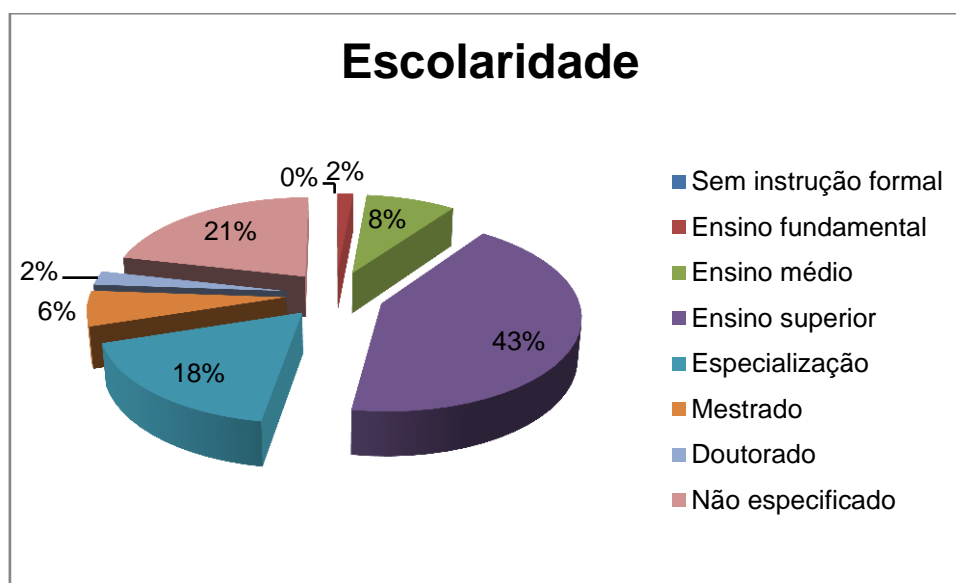
## Situação



Durante o primeiro semestre de 2021 foram registradas trezentas e trinta e uma solicitações de acesso à informação. Informa-se que, das manifestações registradas não consta nenhuma com status “em aberto”, dez solicitações com o status “em

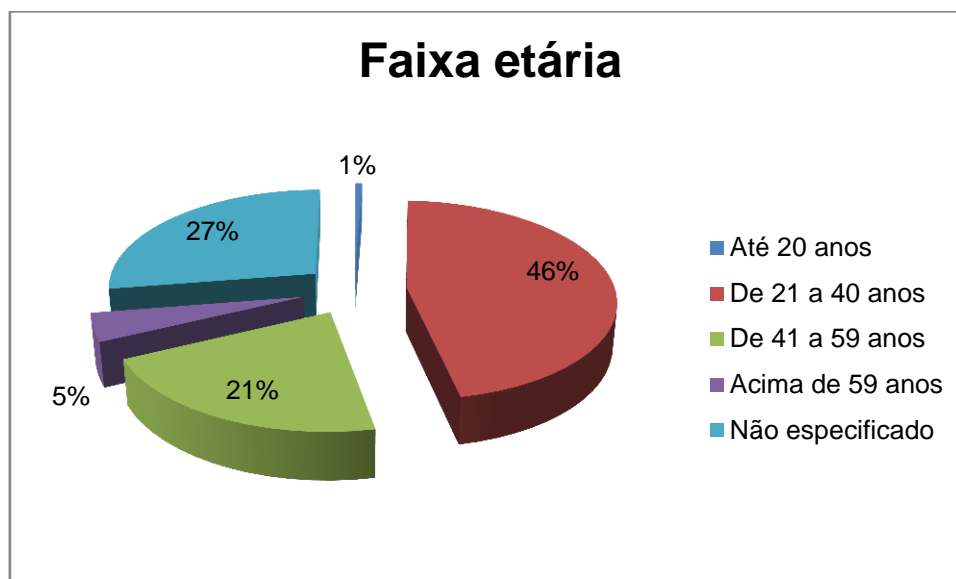
andamento”, trezentas e dezenove solicitações com status “resposta enviada” e duas solicitações com status “negativa enviada”, como mostrado na tabela supra.

Escolaridade	Quantidade
Sem instrução formal	0
Ensino fundamental	5
Ensino médio	28
Ensino superior	141
Especialização	58
Mestrado	20
Doutorado	8
Não especificado	71
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>



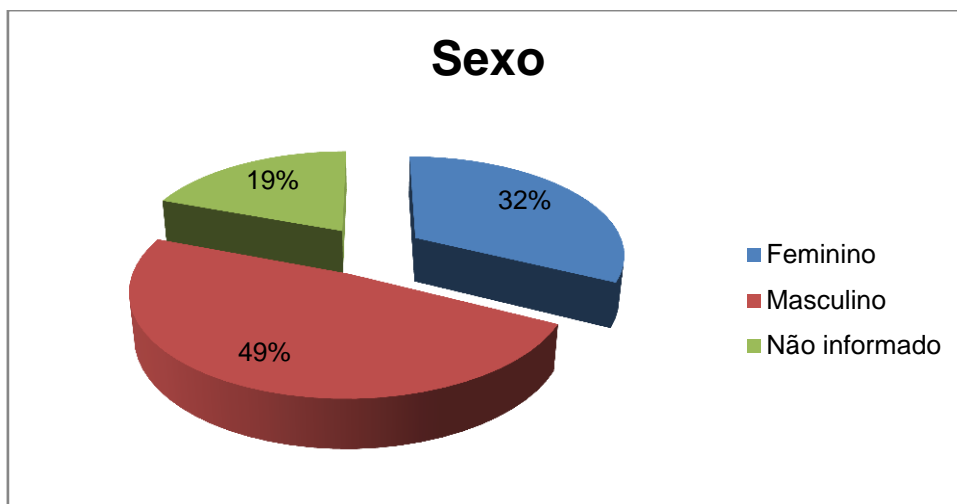
Em se tratando do perfil do usuário que procuram atendimento através do sistema e-SIC, no que tange a escolaridade desses cidadãos observa-se que aqueles que os que mais utilizam essa ferramenta são os que possuem ensino superior, correspondendo à quarenta e três por cento do total de usuários, seguido daqueles com especialização (dezoito por cento) e de nível médio (oito por cento). Ressalta-se ainda o percentual de vinte e um por cento dos usuários que não especificaram sua escolaridade.

Faixa Etária	Quantidade
Até 20 anos	2
De 21 a 40 anos	153
De 41 a 59 anos	70
Acima de 59 anos	15
Não especificado	91
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>



Ainda em relação ao perfil do usuário que utiliza o e-SIC, nota-se que no tocante à faixa etária, os cidadãos na faixa dos vinte e um até quarenta anos são o que mais buscam o serviço, seguido daqueles entre quarenta e um a cinquenta e nove anos e o grupo cuja faixa etária está acima dos cinquenta e nove anos.

Sexo	Quantidade
Feminino	107
Masculino	160
Não informado	64
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>



Quanto ao gênero, o perfil majoritário dos cidadãos que utilizam a ferramenta e-SIC são masculinos, correspondendo a quarenta e nove por cento do total de usuários que solicitam acesso à informação.

Tipo de Pessoa	Quantidade
Pessoa Física	314
Pessoa Jurídica	17
<b>Total Geral</b>	<b>331</b>



No que se refere à personalidade jurídica, ressalta-se que pessoas físicas são as que mais registraram pedidos de acesso à informação no período em questão.

## COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS (COOAOS)

Esta Coordenação, da estrutura organizacional da OUVITGER, tem sob sua competência, atribuições que permitam organização e uniformidade entre os serviços de Ouvidoria nas unidades de assistência da SES, independente do modelo de gestão.

Durante o semestre, a COOAOS monitorou e acompanhou as atividades das Ouvidorias Setoriais através do sistema OuvidorSUS. Prestamos suporte sobre processos de trabalhos e/ou utilização do sistema, através do email [ouvidoria.suporte@saude.rj.gov.br](mailto:ouvidoria.suporte@saude.rj.gov.br) ou telefone 21 2333-3762. Orientamos a criação e estruturação das Ouvidorias do SUS no estado do Rio de Janeiro, inclusive no que tange ao acesso aos sistemas de ouvidoria e transparência.

Fomentamos a interação entre a Ouvidoria da SES e as Ouvidorias Setoriais, solicitando às ouvidorias: documentos e informações necessárias para a realização de suas atividades, controle da composição e informações relacionadas ao fluxo de demandas.

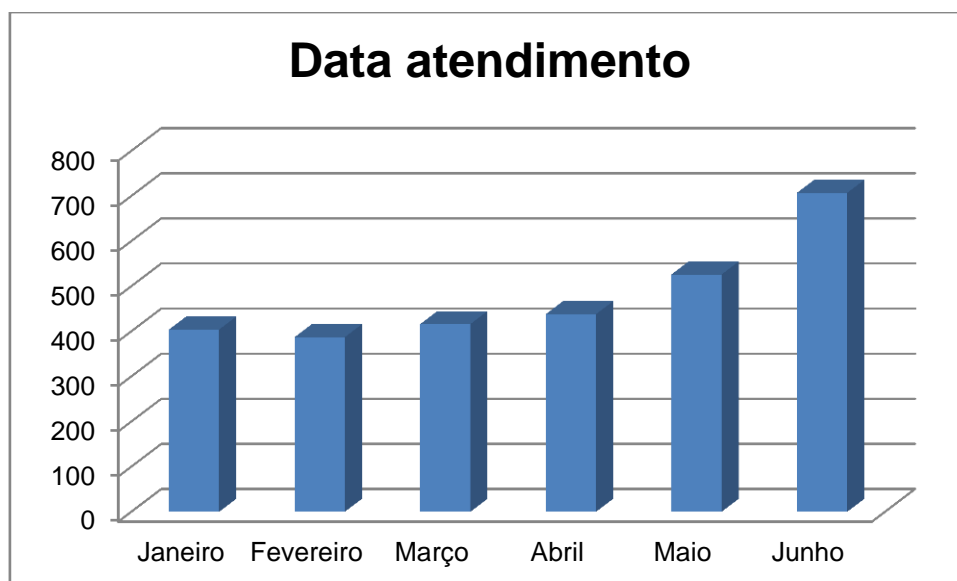
<b>OUVIDORIA DE ORIGEM</b>	<b>Total</b>
Centro Estadual de Diagnóstico de Imagem - CEDI RIOIMAGEM	30
Centro Psiquiátrico do Rio de Janeiro - CPRJ	92
Hospital Estadual Adão Pereira Nunes - HEAPN	424
Hospital Estadual Alberto Torres - HEAT	211
Hospital Estadual Anchieta - HEAN	73
Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL	15
Hospital Estadual Carlos Chagas - HECC	79
Hospital Estadual da Criança - HEC	21
Hospital Estadual da Mãe - HEM	114
Hospital Estadual da Mulher Heloneida Studart - HEMHS	62
Hospital Estadual de Traumatologia e Ortopedia Dona Lindu - HETODL	65
Hospital Estadual de Traumatologia e Ortopedia Vereador Melchiades Calazans - HETOVMC	94
Hospital Estadual dos Lagos Nossa Senhora de Nazareth - HEL	36
Hospital Estadual Dr. Ricardo Cruz - HERCRUZ	86
Hospital Estadual Eduardo Rabello - HEER	41
Hospital Estadual Getúlio Vargas - HEGV	261
Hospital Estadual Prefeito João Batista Cáffaro - HEPJBC	101
Hospital Estadual Roberto Chabo - HERC	146
Hospital Estadual Santa Maria - HESM	83
Instituto Estadual de Cardiologia Aloysio de Castro - IECAC	272
Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia Luiz Capriglione - IEDE	116
Instituto Estadual de Doenças do Tórax Ary Parreiras IEDTAP	40
Instituto Estadual de Hematologia - HEMORIO	328
Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer - IECPN	51
Laboratório Central Noel Nutels - LACENN RJ	24
Superintendência de Perícia Médica e Saúde Ocupacional - SPMSO	13
<b>Total Geral</b>	<b>2878</b>

As informações são retiradas do sistema OuvidorSUS, implementado em todas as Ouvidorias Setoriais existentes nas unidades de saúde da Secretaria de Estado de



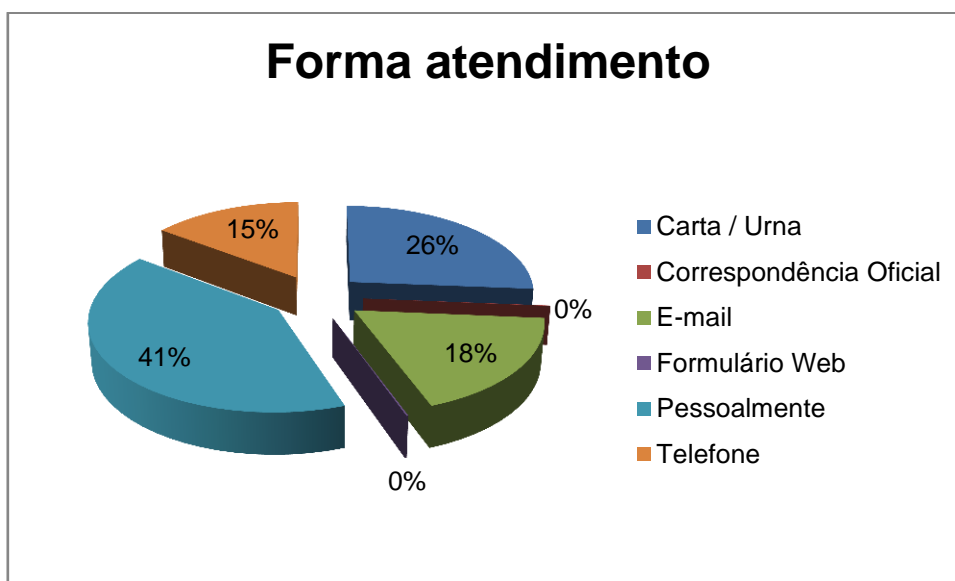
Saúde do Rio de Janeiro. Podemos notar que o quantitativo de demandas varia de acordo com o perfil de cada unidade.

Data Atendimento	Total
Janeiro	404
Fevereiro	387
Março	416
Abril	438
Maio	526
Junho	707
<b>Total Geral</b>	<b>2878</b>



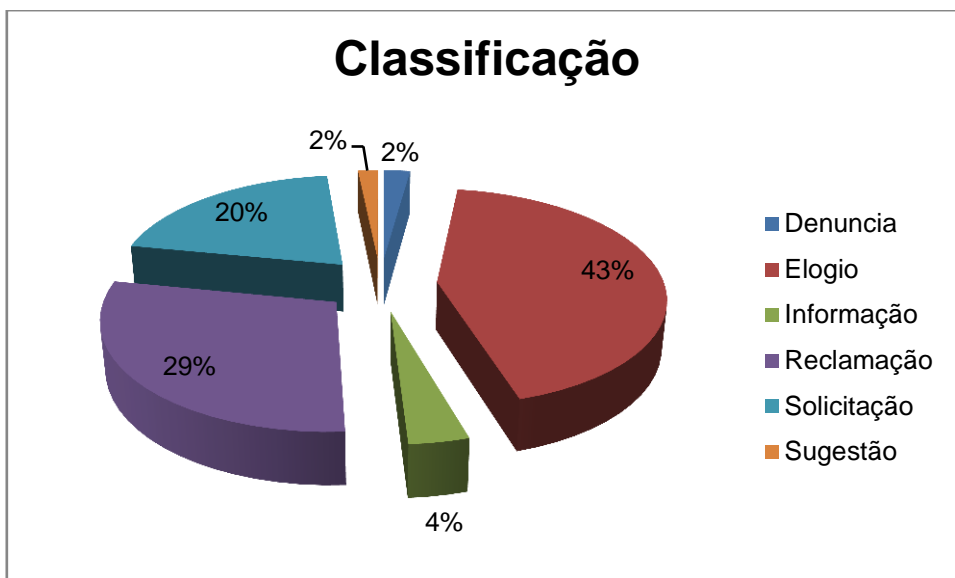
Sobre a quantidade de atendimento, podemos notar um crescimento ao longo dos meses, acompanhando a crescente da Ouvidoria da SES. O mês de junho possui um crescimento de 75% em relação ao mês de janeiro.

Forma Atendimento	Total
Carta / Urna	756
Correspondência Oficial	2
E-mail	520
Formulário Web	4
Pessoalmente	1172
Telefone	424
<b>Total Geral</b>	<b>2878</b>



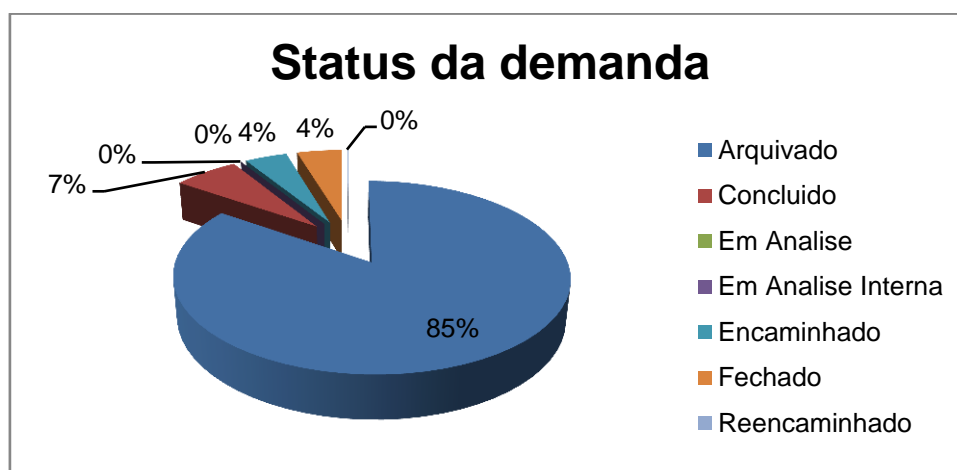
O atendimento presencial continua sendo o mais utilizado pelo cidadão, mesmo em tempos de pandemia. Um pouco mais de  $\frac{1}{4}$  das manifestações foram oriundas das urnas distribuídas nas unidades.

Classificação	Total
Denúncia	63
Elogio	1244
Informação	105
Reclamação	834
Solicitação	585
Sugestão	47
<b>Total Geral</b>	<b>2878</b>



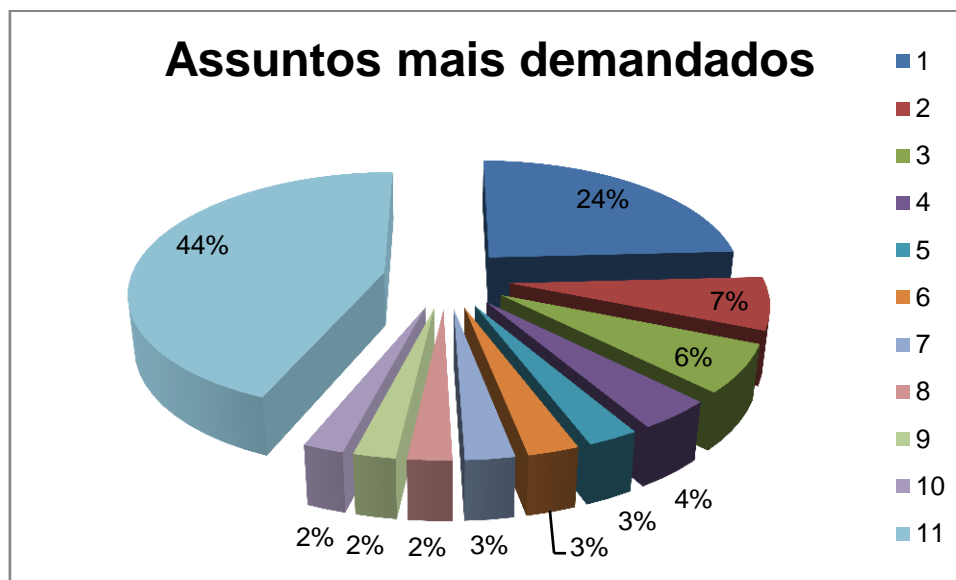
No semestre, 43% das demandas são relacionadas à elogios dentro da unidade. Em contrapartida, reclamações, solicitações e denúncias representam 51% somados.

Status da Demanda	Total
Arquivado	2436
Concluído	187
Em Analise	0
Em Analise Interna	0
Encaminhado	122
Fechado	129
Reencaminhado	4
<b>Total Geral</b>	<b>2878</b>



De acordo com os status presentes no OuvidorSUS, 89% das demandas já se encontram encerradas, com resposta ao cidadão.

Assuntos mais demandados		Total
1	Elogio - Equipe de Saúde	695
2	Estabelecimento de Saúde - Rotinas / Protocolos de Saúde	201
3	Consulta/Atendimento/Tratamento - Cardiologia	183
4	Insatisfação - Médico	115
5	Elogio - Outros	78
6	Elogio	78
7	Elogio - Enfermeiro	75
8	Documentos - Resultado de Exame	67
9	Elogio - Técnico em Enfermagem	64
10	Insatisfação - Equipe de Saúde	62
*	Demais assuntos	1260
<b>Total Geral</b>		<b>2878</b>



Seguindo os últimos levantamentos, elogios continuam ocupando boa parte dos assuntos mais demandados nas unidades, respeitando o percentual apresentado no quadro CLASSIFICAÇÃO.

## AÇÕES E PROJETOS

### Transparência Ativa

Transparência ativa é o princípio que exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas.

A Transparência Ativa gera benefícios tanto para o cidadão, que com o acesso prévio à informação não precisa acionar os órgãos e entidades públicas e esperar o tempo necessário para a resposta, quanto para a Administração, pois gera economia de tempo e recursos. Quanto mais informações são disponibilizadas de forma ativa, menor será a demanda de pedidos de informação.

Nesse sentido, a Coordenação de Gestão da Transparência, com o apoio das áreas técnicas da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, alimenta o sítio eletrônico do Portal da Transparência da SES de forma contínua e periódica visando subsidiar os cidadãos com informações fidedignas a respeito das informações custodiadas pela SES/RJ.

O portal da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ) conquistou o quinto lugar na edição inédita do Ranking de Transparência Ativa OGE RJ de 2020. Ao todo, a equipe da OGE RJ (Ouvidoria e Transparência Geral do Estado) avaliou 65 sítios eletrônicos de órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

No sentido de sensibilizar os setores internos da SES foi executado o projeto: Divulgação OUVITGER/SES.

Ações anuais	Ação de Viabilização	Meta Realizada 2021
Distribuição de material gráfico da Ouvidoria em setores da SES e hall dos elevadores	Utilização de Murais dos andares	foi divulgado em tripés no 3º, 4º, 5º, 6º e 11º andares e Protocolo Geral
Divulgação das Estatísticas em local de fácil visualização na Ouvidoria	Utilização de Murais internos	foi divulgado nos murais da sala da Ouvidoria
Divulgação de Relatórios de resolubilidade no Site	Divulgação no site da ouvidoria	em andamento

Visitação aos Setores da SES - Divulgação dos canais de atendimentos e alinhamento de atendimento as demandas da OUVITGER	Visitas técnicas	Visitas técnicas em andamento
Divulgação dos cartazes da Ouvidoria nas redes sociais SES (Facebook, Instagram).	Alinhamento junto a ASSCDE/SES	Publicado nas redes sociais

Nesse sentido fomentamos internamente e externamente a participação social:

<https://www.instagram.com/p/COioPIGt7ub/?igshid=1t15byj5u7cbm>

<https://www.facebook.com/SaudeGovRJ/posts/3601387589965539>

### Treinamentos:

- JANEIRO
  - 06/01 - Sistema Fala.br com todos servidores da Ouvidoria e Transparência Geral da SES ministrado pela CGE/OGE;
  - 14/01 - Sistema E-sic com os coordenadores e servidores do acesso à informação da Ouvidoria e Transparência Geral da SES ministrado pela CGE/OGE;
  - "O que é o SUS? Uma introdução sobre o sistema brasileiro de saúde" Mato Grosso do Sul";
- FEVEREIRO
  - 09/02 - Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência RJ – 09/02/2021- OGE/CGE
  - Webinário de Linguagem Simples na Carta de Serviços – Escola de Governo e Gestão Niterói;
- MARÇO
  - 16/03 - Dia Nacional do Ouvidor “A Importância das Ouvidorias como Canal de Comunicação do Cidadão e a Administração.
- ABRIL
  - 26/04 – 10 horas - CAPACITAÇÃO TABNET
  - 28/04 – 9 horas - SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DADOS
  - 28/04 – 19 horas- DESAFIO DA SAÚDE: AS CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA – Sala Temática

- MAIO
  - 20/05 – 14 horas – CURSO LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados - CEPERJ
  - 27/05 – 14 horas – CURSO LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados - CEPERJ
- JUNHO
  - 02/06 - 14 horas CURSO LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados - CEPERJ 17/06
  - 24/06 – 14 horas – CURSO LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados – CEPERJ
  - e participação em webinários em Ouvidoria e Transparência

## Reuniões

Realizamos três reuniões, nesse semestre, com a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado/CGE, no intuito de informar os projetos em execução e em elaboração pela da OUVITGER em atendimento ao Decreto nº. 46.873, de 13 de dezembro de 2019.

Realizamos reunião virtual com as Ouvidorias Setoriais, em 10/03/2021, para realinhamento e informes sobre a operação.

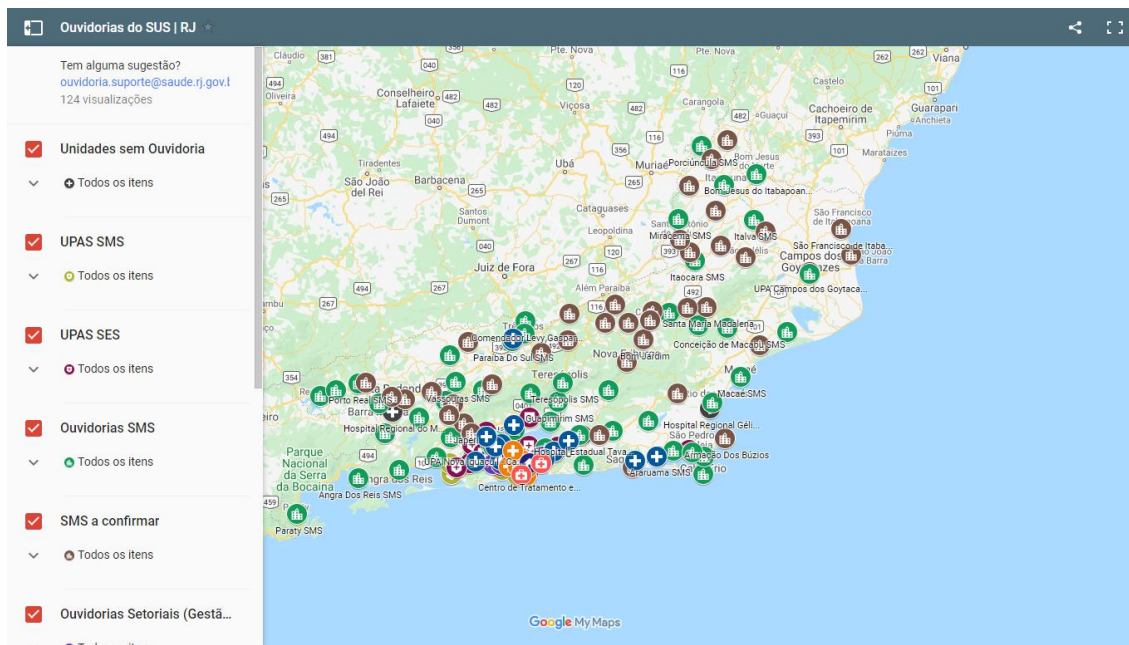
## CONCLUSÃO

A Ouvidoria e Transparência Geral da SES do Estado do Rio de Janeiro – SES/OUVITGER no primeiro trimestre de 2021 executou o Projeto de sensibilização dos servidores da SES, sobre a importância da Ouvidoria e Transparência/SES (canal de comunicação cidadão) e iniciamos com o Projeto de Educação Continuada com os servidores desta Ouvidoria objetivando atualização do conhecimento, estudo de casos concretos na Ouvidoria, capacitação da equipe no desenvolvimento da excelência do serviço prestado.

## Grupo de Estudo Semanal: Gestão da Transparência



## Projeto Mapa de Ouvidorias do SUS:





# A Secretaria de Estado de Saúde quer ouvir você!

Entre em contato com a  
**Ouvidoria e Transparência Geral da SES**  
e faça sua manifestação: denúncia, elogio, reclamação,  
sugestão, solicitação e acesso à informação.

 **0800 025 5525**

 **ouvidoria@saude.rj.gov.br**

Rua México, 128 - sala 514 - Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20.031-142  
Atendimento das 9h às 17h

Lei 7989/2018



Secretaria de  
Saúde



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**