

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO 3º TRIMESTRE 2022



01/2023



Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

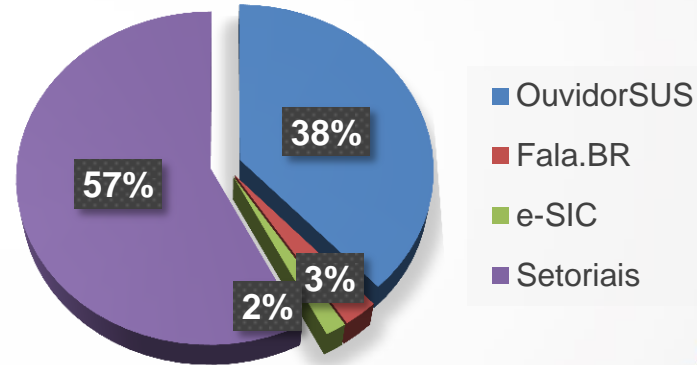


Ouvidoria e Transparência Geral da SES e Ouvidorias Setoriais



Ouvidoria e Transparência Geral da SES e Ouvidorias Setoriais

| Volume de atendimento | Total |
|-----------------------|-------------|
| Sistema OuvidorSUS | 2024 |
| Fala.BR | 146 |
| e-SIC | 89 |
| Ouvidorias Setoriais | 3051 |
| Total Geral | 5310 |





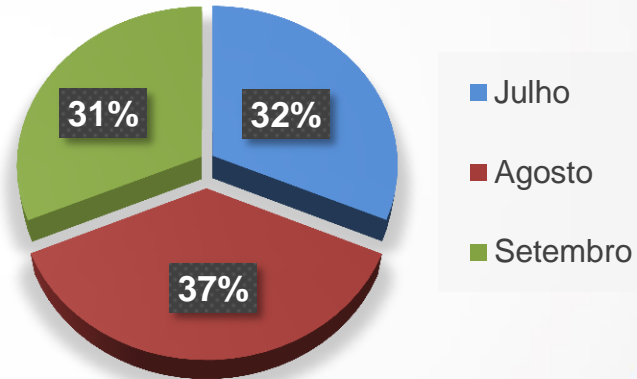
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema OuvidorSUS



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

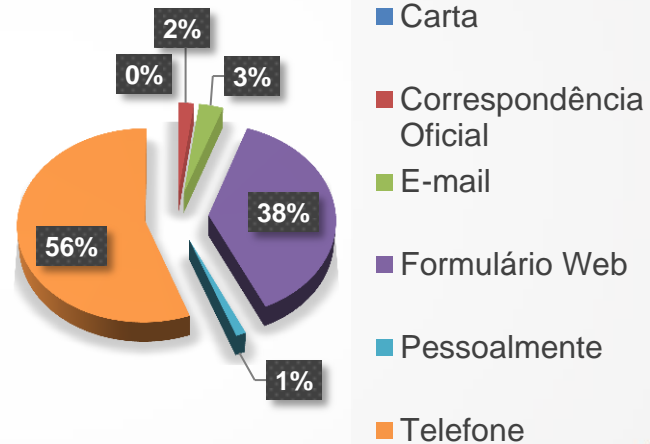
| Mês de Atendimento | Total |
|--------------------|-------------|
| Julho | 637 |
| Agosto | 751 |
| Setembro | 636 |
| Total Geral | 2024 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

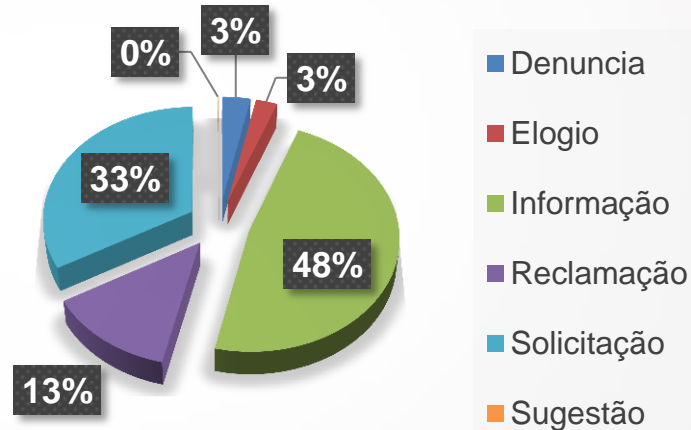
| Forma de Atendimento | Total |
|-------------------------|-------------|
| Carta | 0 |
| Correspondência Oficial | 42 |
| E-mail | 66 |
| Formulário Web | 765 |
| Pessoalmente | 25 |
| Telefone | 1126 |
| Total Geral | 2024 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

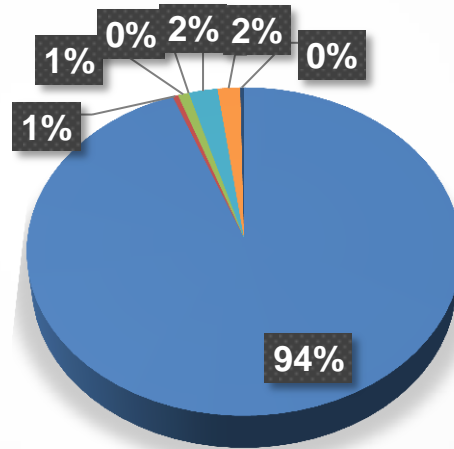
| Classificação | Total |
|--------------------|-------------|
| Denúncia | 67 |
| Elogio | 51 |
| Informação | 968 |
| Reclamação | 267 |
| Solicitação | 669 |
| Sugestão | 2 |
| Total Geral | 2024 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

| Status da Demanda | Total |
|--------------------|-------------|
| Arquivado | 1907 |
| Concluído | 9 |
| Em Análise | 18 |
| Em Análise Interna | 0 |
| Encaminhado | 47 |
| Fechado | 37 |
| Reencaminhado | 6 |
| Total Geral | 2024 |



- Arquivado
- Concluído
- Em Análise
- Em Análise Interna
- Encaminhado
- Fechado
- Reencaminhado

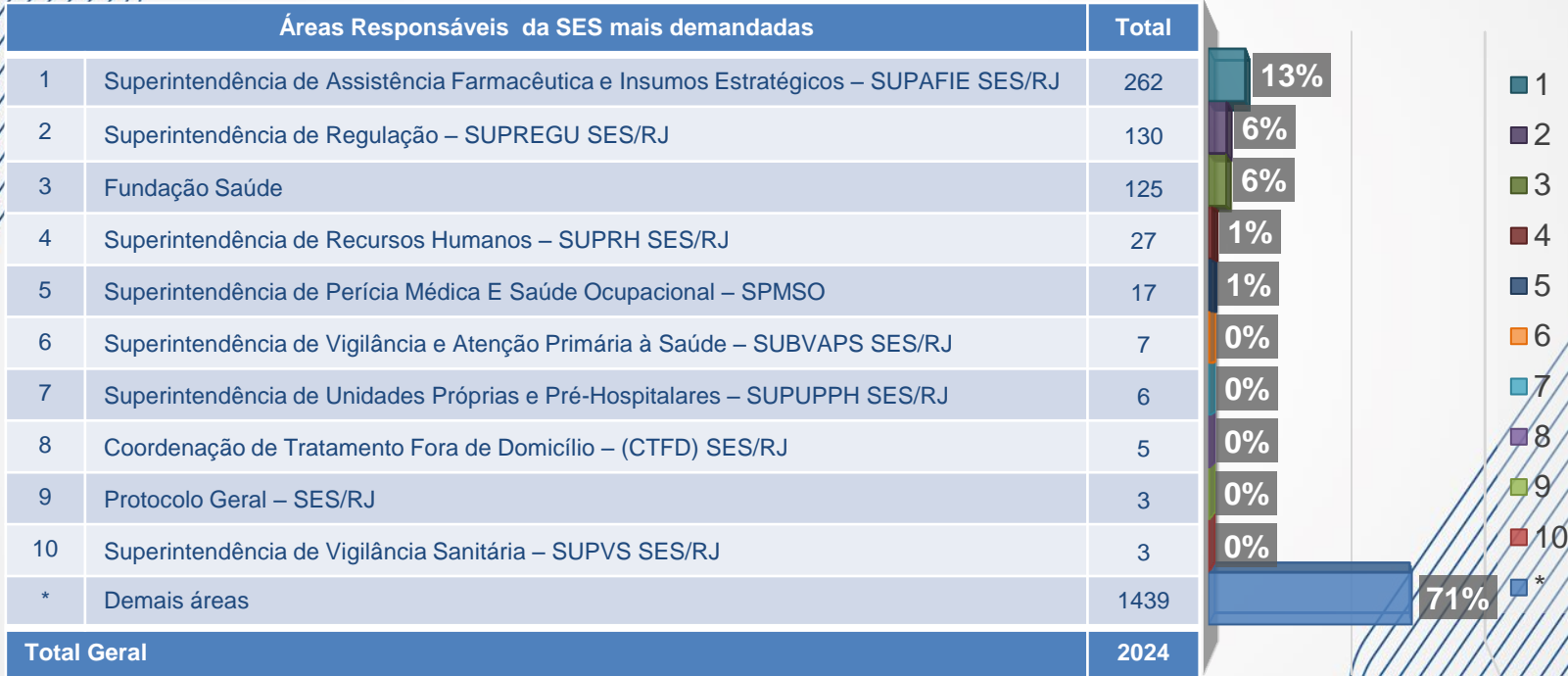


Ouvidoria e Transparência Geral da SES





Ouvidoria e Transparência Geral da SES





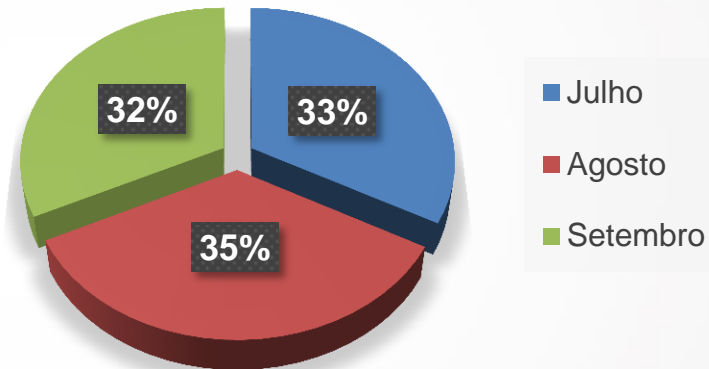
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema Fala.BR



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

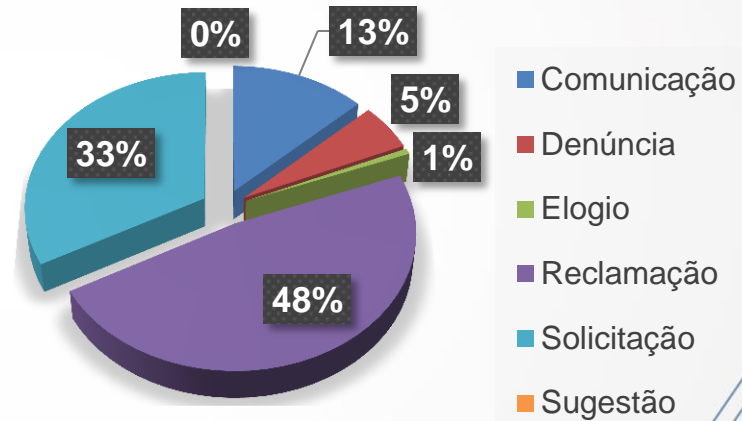
| Mês de Atendimento | Total |
|--------------------|------------|
| Julho | 48 |
| Agosto | 51 |
| Setembro | 47 |
| Total Geral | 146 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

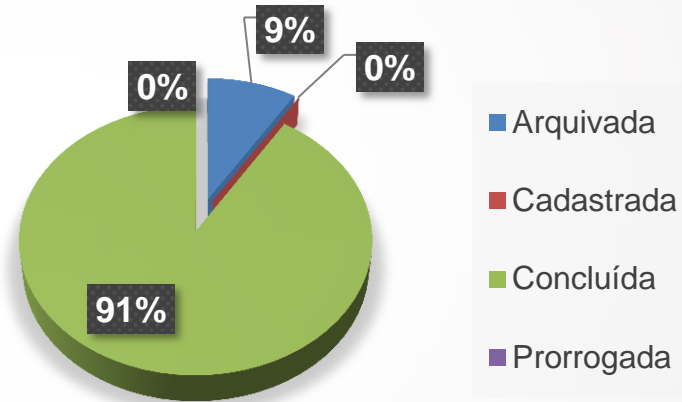
| Classificação | Total |
|--------------------|------------|
| Comunicação | 19 |
| Denúncia | 8 |
| Elogio | 1 |
| Reclamação | 70 |
| Solicitação | 48 |
| Sugestão | 0 |
| Total Geral | 146 |





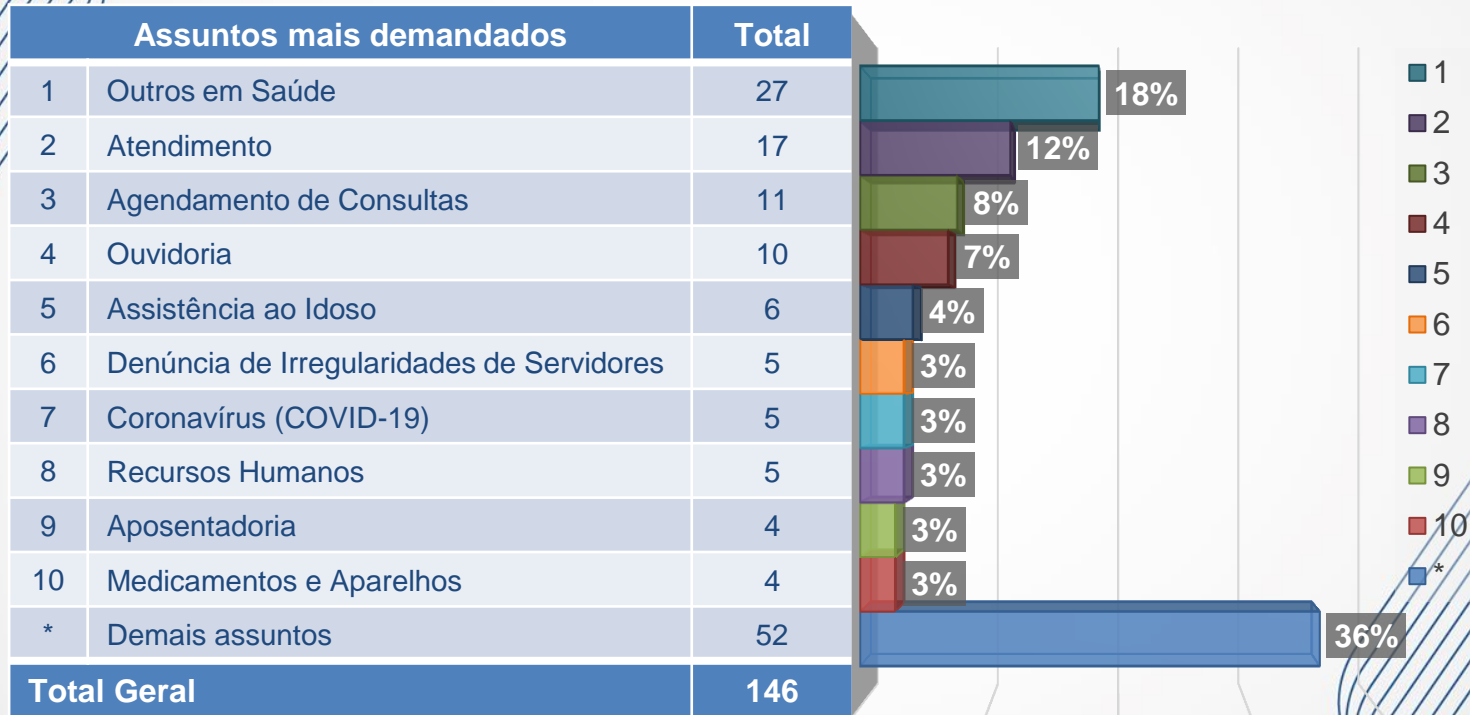
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

| Status da Demanda | Total |
|--------------------|------------|
| Arquivado | 13 |
| Cadastrada | 0 |
| Concluída | 133 |
| Prorrogada | 0 |
| Total Geral | 146 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES





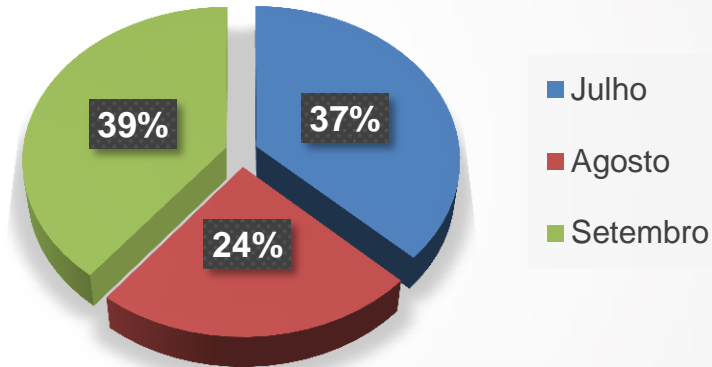
Ouvidoria e Transparência Geral da SES

Sistema e-SIC



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

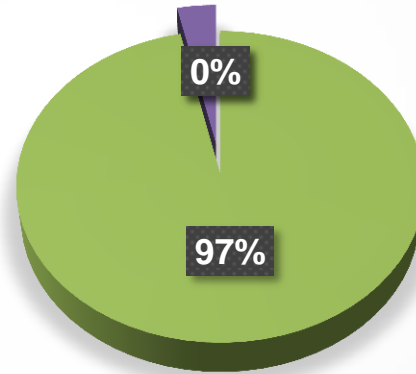
| Mês de Atendimento | Total |
|--------------------|-----------|
| Julho | 33 |
| Agosto | 21 |
| Setembro | 35 |
| Total Geral | 89 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

| Status do Pedido | Total |
|--------------------|-----------|
| Aberto | 0 |
| Em andamento | 0 |
| Resposta enviada | 86 |
| Negativa Enviada | 3 |
| Total Geral | 89 |

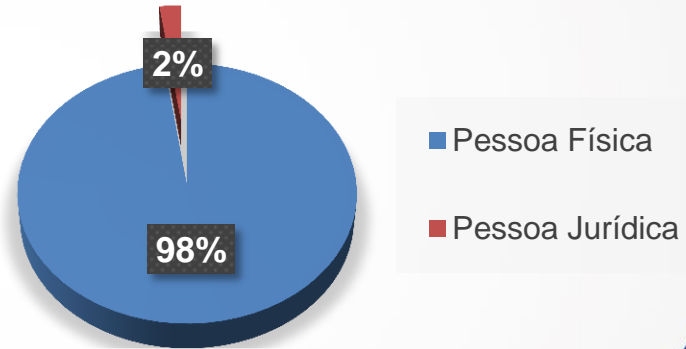


- Aberto
- Em andamento
- Resposta enviada
- Negativa enviada



Ouvidoria e Transparência Geral da SES

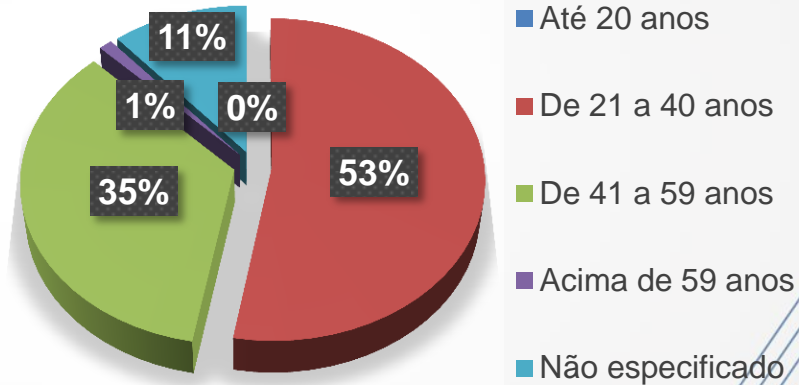
| Tipo de Pessoa | Total |
|--------------------|-----------|
| Pessoa Física | 87 |
| Pessoa Jurídica | 2 |
| Total Geral | 89 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

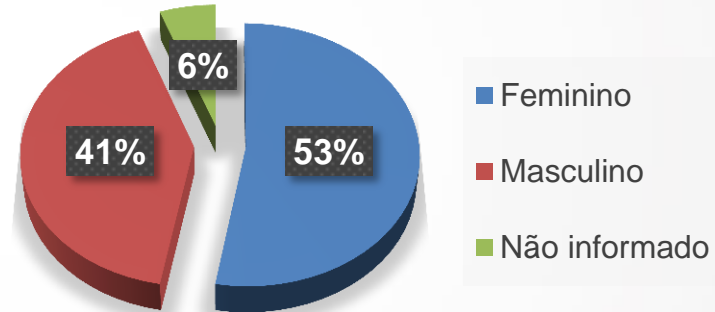
| Faixa etária | Total |
|--------------------|-----------|
| Até 20 anos | 0 |
| De 21 a 40 anos | 47 |
| De 41 a 59 anos | 31 |
| Acima de 59 anos | 1 |
| Não especificado | 10 |
| Total Geral | 89 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

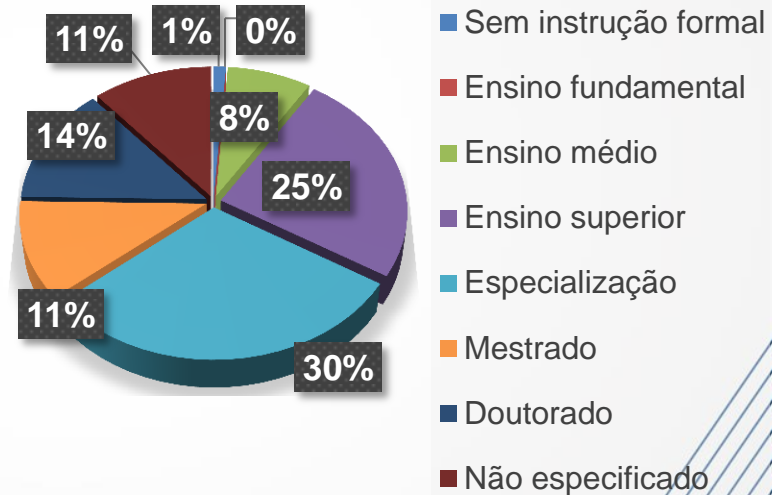
| Sexo | Total |
|--------------------|-----------|
| Feminino | 47 |
| Masculino | 37 |
| Não especificado | 5 |
| Total Geral | 89 |





Ouvidoria e Transparência Geral da SES

| Escolaridade | Total |
|----------------------|-----------|
| Sem instrução formal | 1 |
| Ensino fundamental | 0 |
| Ensino médio | 7 |
| Ensino superior | 22 |
| Especialização | 27 |
| Mestrado | 10 |
| Doutorado | 12 |
| Não especificado | 10 |
| Total Geral | 89 |





Ouvidorias Setoriais

Sistema OuvidorSUS



Ouvidorias Setoriais

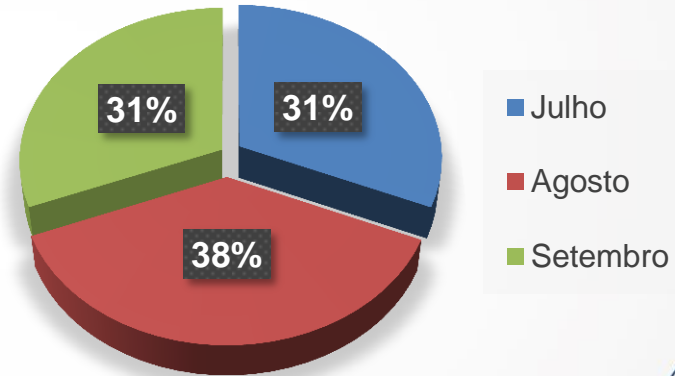
| Produção Unidades | | Total |
|--------------------|---|-------------|
| 1 | Hospital Estadual Getúlio Vargas - HEGV | 581 |
| 2 | Centro Estadual de Diagnóstico de Imagem – RIO IMAGEM | 432 |
| 3 | Hospital Estadual Dr. Ricardo Cruz - HERCRUZ | 263 |
| 4 | Hospital Estadual Roberto Chabo - HERC | 237 |
| 5 | Instituto Estadual de Cardiologia Aloysio de Castro - IECAC | 220 |
| 6 | Instituto Estadual de Hematologia - HEMORIO | 192 |
| 7 | Hospital Estadual Alberto Torres - HEAT | 137 |
| 8 | Hospital Estadual Carlos Chagas - HECC | 132 |
| 9 | Hospital Estadual Azevedo Lima - HEAL | 120 |
| 10 | Hospital Estadual da Mãe - HEM | 103 |
| * | Demais Unidades | 634 |
| Total Geral | | 3051 |

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- *



Ouvidorias Setoriais

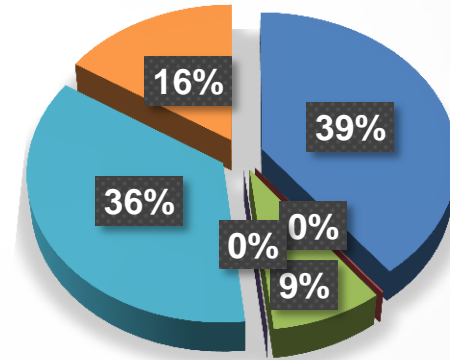
| Mês de Atendimento | Total |
|--------------------|-------------|
| Julho | 958 |
| Agosto | 1147 |
| Setembro | 946 |
| Total Geral | 3051 |





Ouvidorias Setoriais

| Forma de Atendimento | Total |
|----------------------|-------------|
| Carta | 1204 |
| Aplicativo E-Saúde | 4 |
| E-mail | 263 |
| Formulário Web | 0 |
| Pessoalmente | 1097 |
| Telefone | 483 |
| Total Geral | 3051 |

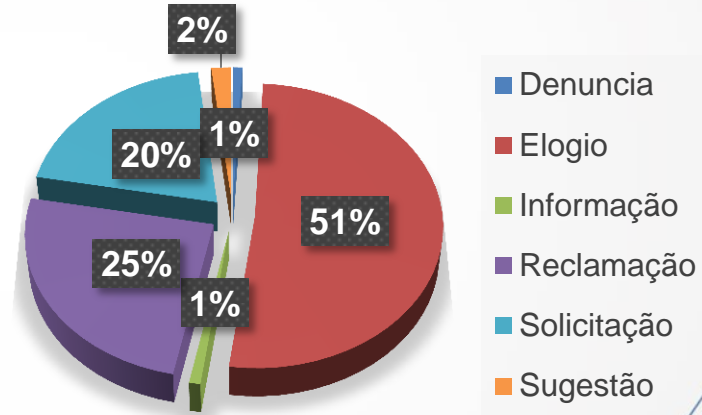


- Carta
- Aplicativo e-saúde
- E-mail
- Formulário Web
- Pessoalmente
- Telefone



Ouvidorias Setoriais

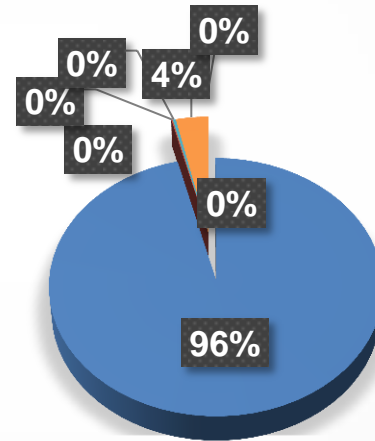
| Classificação | Total |
|--------------------|-------------|
| Denúncia | 18 |
| Elogio | 1583 |
| Informação | 37 |
| Reclamação | 670 |
| Solicitação | 696 |
| Sugestão | 47 |
| Total Geral | 3051 |





Ouvidorias Setoriais

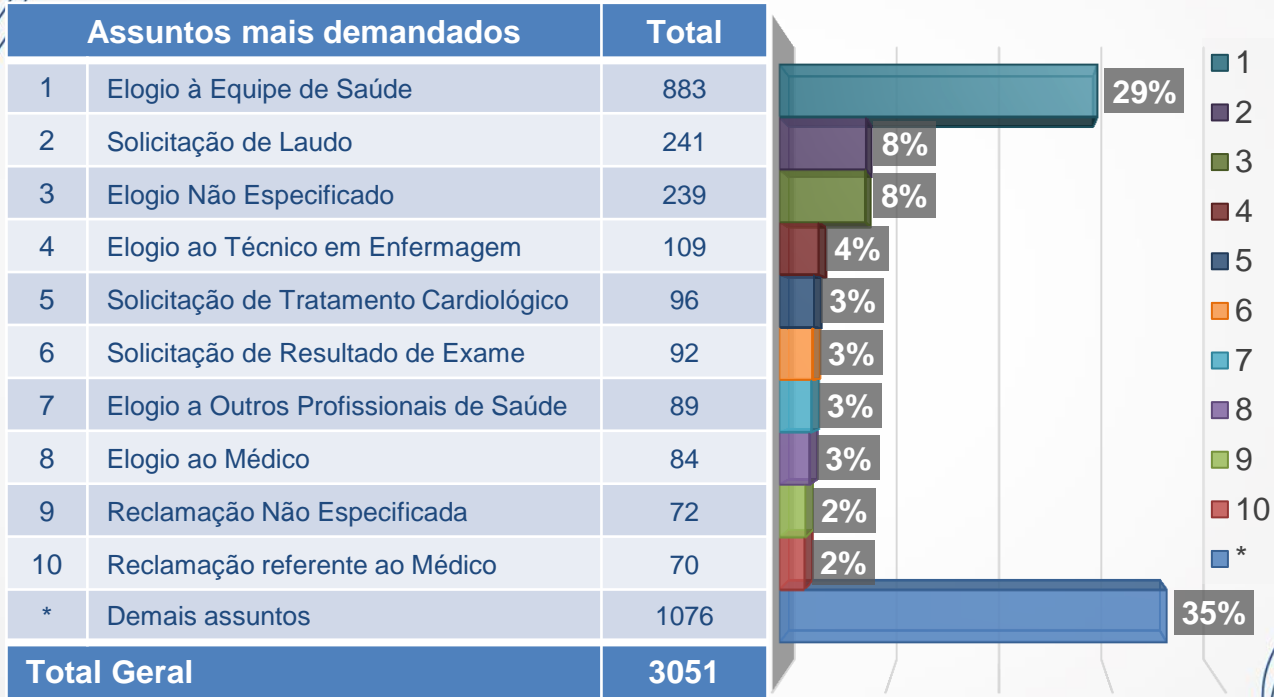
| Status da Demanda | Total |
|--------------------|-------------|
| Arquivado | 2933 |
| Concluído | 4 |
| Em Análise | 1 |
| Em Análise Interna | 0 |
| Encaminhado | 9 |
| Fechado | 104 |
| Reencaminhado | 0 |
| Total Geral | 3051 |



- Arquivado
- Concluído
- Em Análise
- Em Análise Interna
- Encaminhado
- Fechado
- Reencaminhado



Ouvidorias Setoriais





0800 025 5525

www.saude.rj.gov.br/ouvidoria

ouvidoria@saude.rj.gov.br



Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO