

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



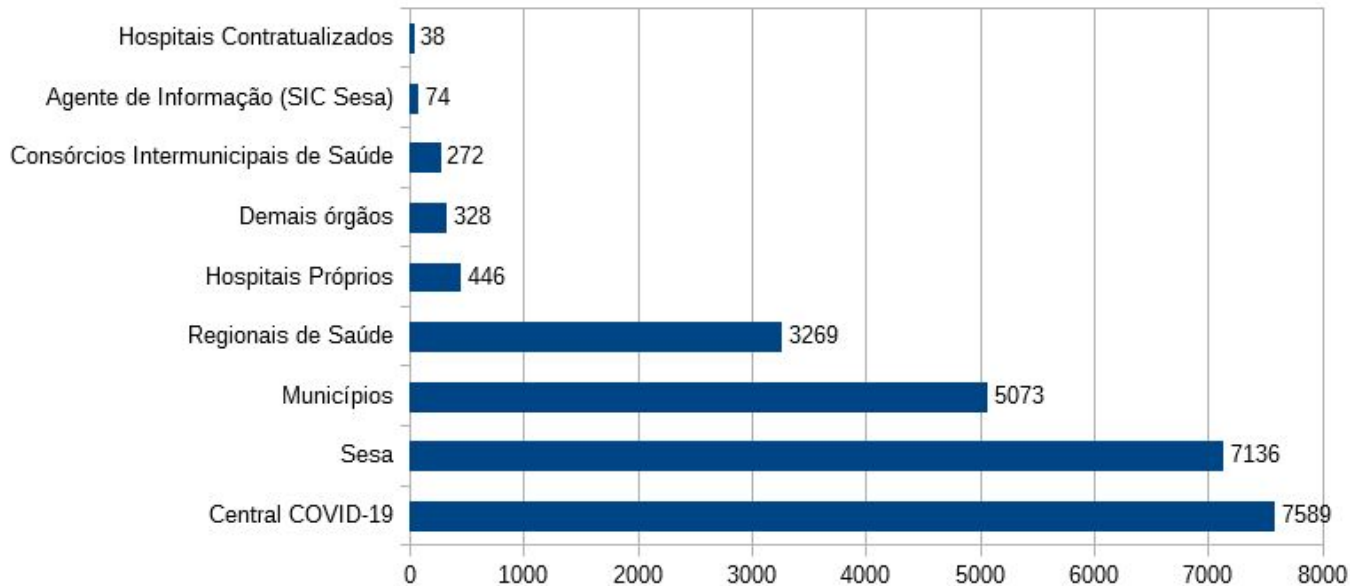
**1º QUADRIMESTRE DE 2021**

Conforme a Lei N.13.460 de 26 de junho de 2017

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

Até 30 de abril de 2021 a OGS recebeu **24.225** manifestações  
50% de todas as manifestações recebidas em 2020

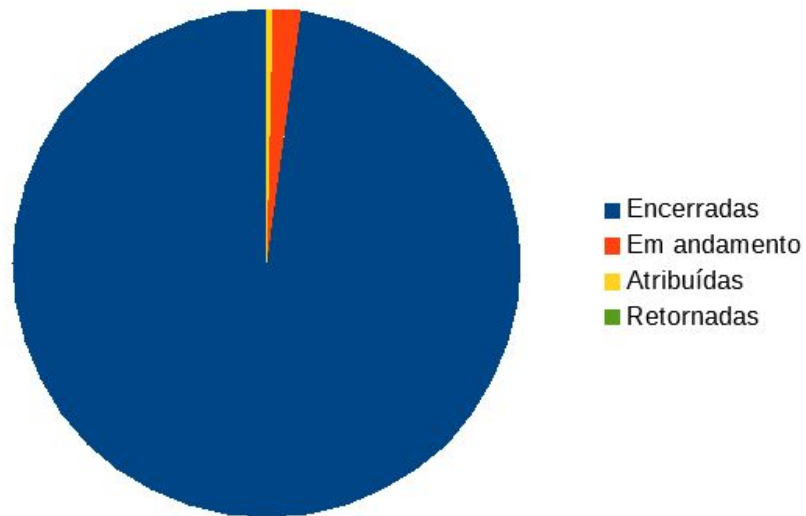
## Manifestações por locais



# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

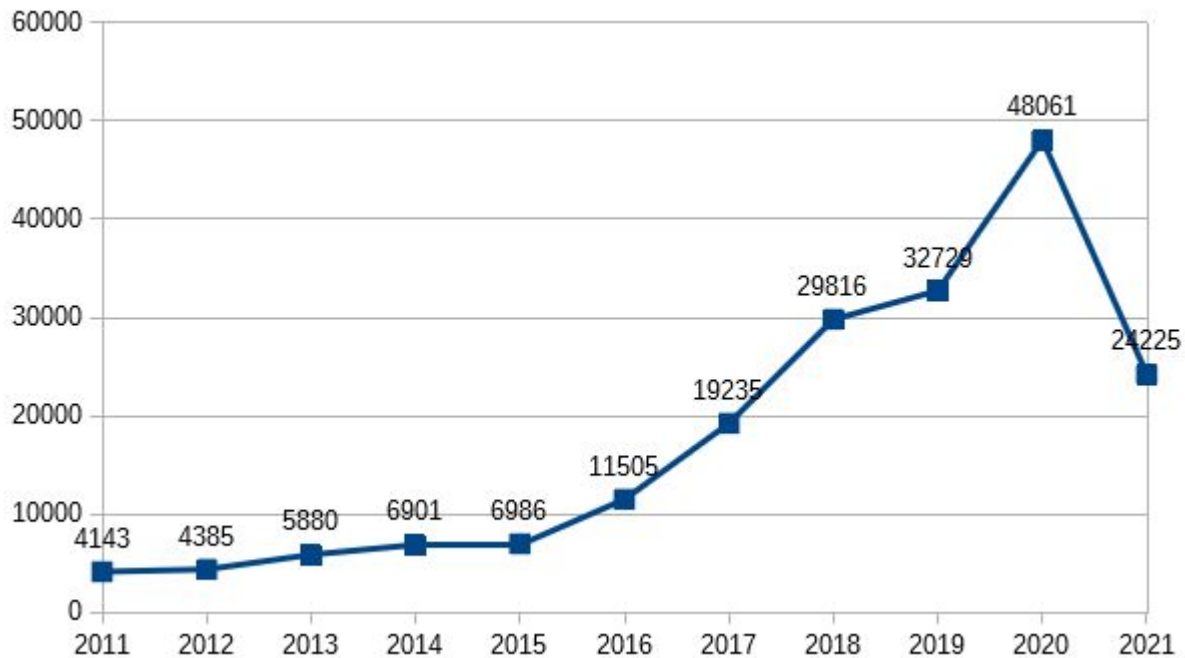
Status das manifestações acolhidas até 30 de abril de 2021

Status	Manifestações
Encerradas	23.702
Em andamento	435
Atribuídas	82
Retornadas	6



# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Série histórica das manifestações



2021: dados parciais (até 30/4/21)

## Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante)

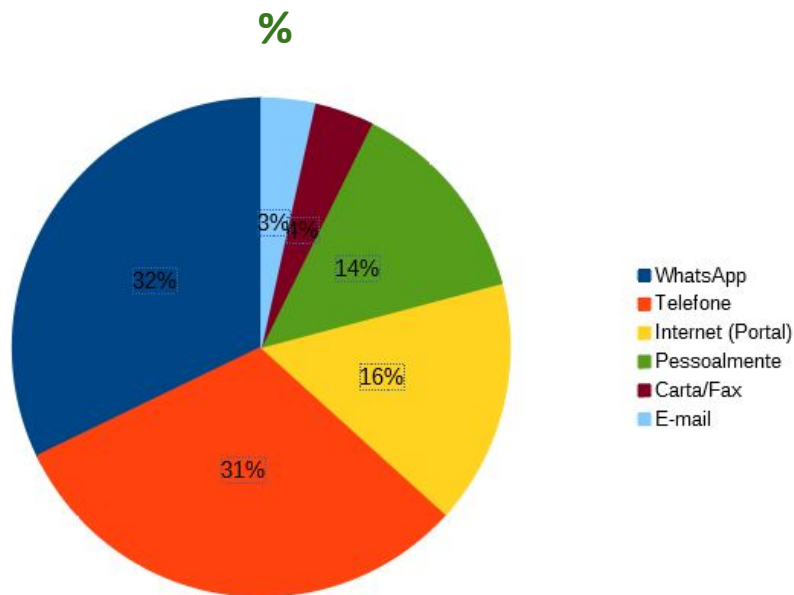
Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	16.568	68
Reclamações	3.499	14
Denúncias	3.153	13
Elogios	708	3
Sugestões	204	1
Acesso à informação	93	0,3

## Assuntos das manifestações

Assunto	Manifestações	%
Coronavírus	8.941	37
Informações na área da saúde	2.733	11
Medicamentos não padronizados pelo SUS	2.347	10

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante

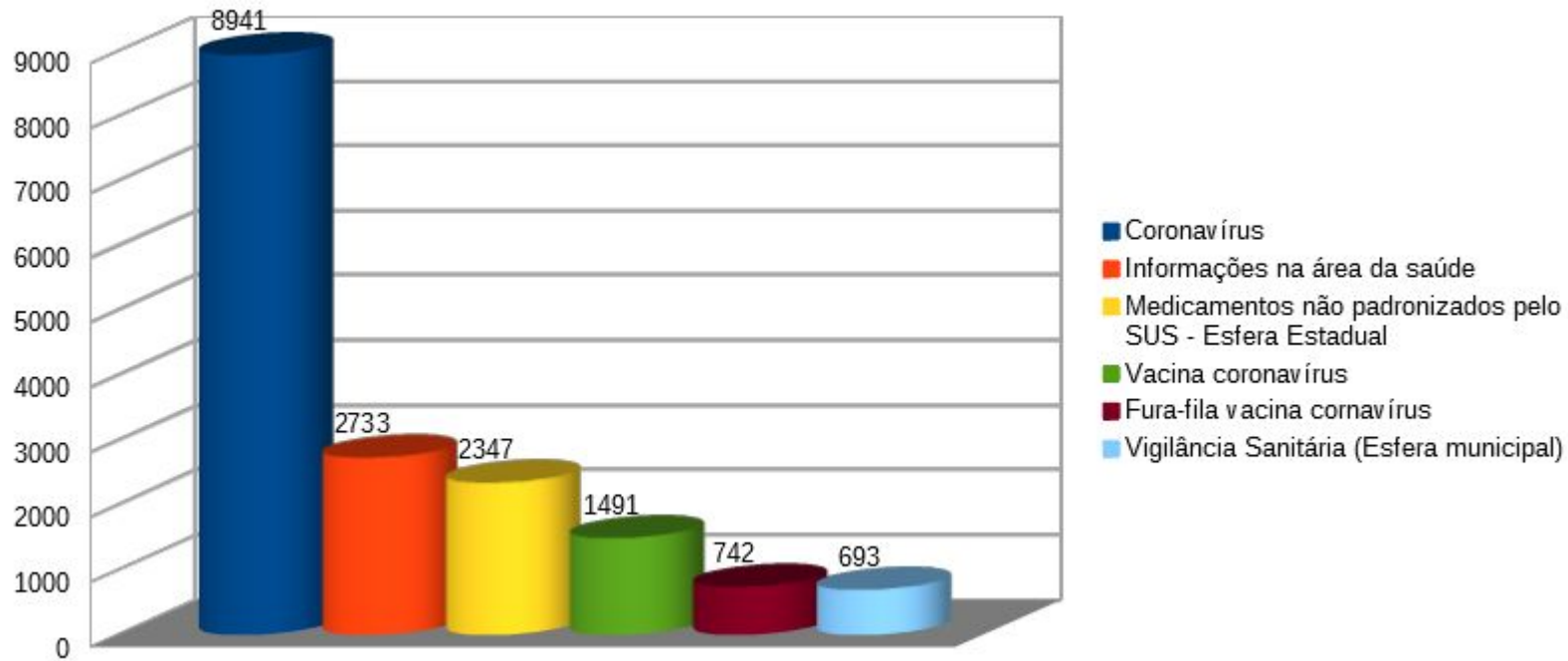


## Número absoluto

Forma de contato	Manifestações
WhatsApp	7.792
Telefone	7.546
Internet (Portal)	3.832
Pessoalmente	3.282
Carta/Fax	937
E-mail	836

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

**6 assuntos mais referidos nas manifestações  
correspondem a 70% das manifestações acolhidas**



# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

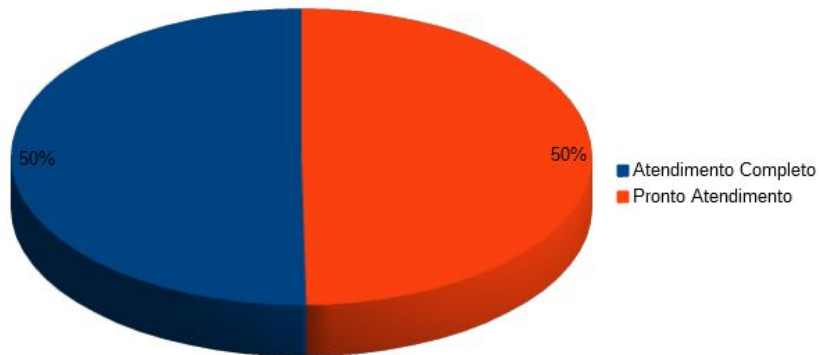
## Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas para as manifestações referentes ao **CORONAVÍRUS**

<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	338
<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	178
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	101
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	37
<b>Elogios</b> a servidores públicos	1
<b>Elogios</b> a ações governamentais	3
Solicitação de <b>acesso à informação</b> deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	4



# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	12.175
Pronto Atendimento	12.050

**!** Os pronto-atendimentos prestados não geram procedência das manifestações dentro do sistema  
(essa informação é importante ao analisar as providências adotadas pelo órgão no desfecho da manifestação)

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>Manifestações</b>
Informações insuficientes para providências	352
Providências corretivas tomadas	310
Improcedente	132
Investigação preliminar em andamento	27
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	1

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Informações insuficientes para providências	71
Reclamação parcialmente procedente	63
Reclamação procedente	38
Reclamação improcedente	32

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
A solicitação foi ou será atendida integralmente	120
A solicitação foi ou será atendida parcialmente	58
A solicitação não foi nem será atendida	21

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>SUGESTÕES</b>	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	30
A sugestão não foi nem será acolhida	13
A sugestão foi ou será acolhida	7

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>ELOGIOS</b>	
<b>Procedências das manifestações</b>	<b>Manifestações</b>
O elogio refere-se a:: Servidor Público	2
O elogio refere-se a:: Ações Governamentais	1

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	Manifestações
Solicitações de acesso à informação deferidas	4