

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



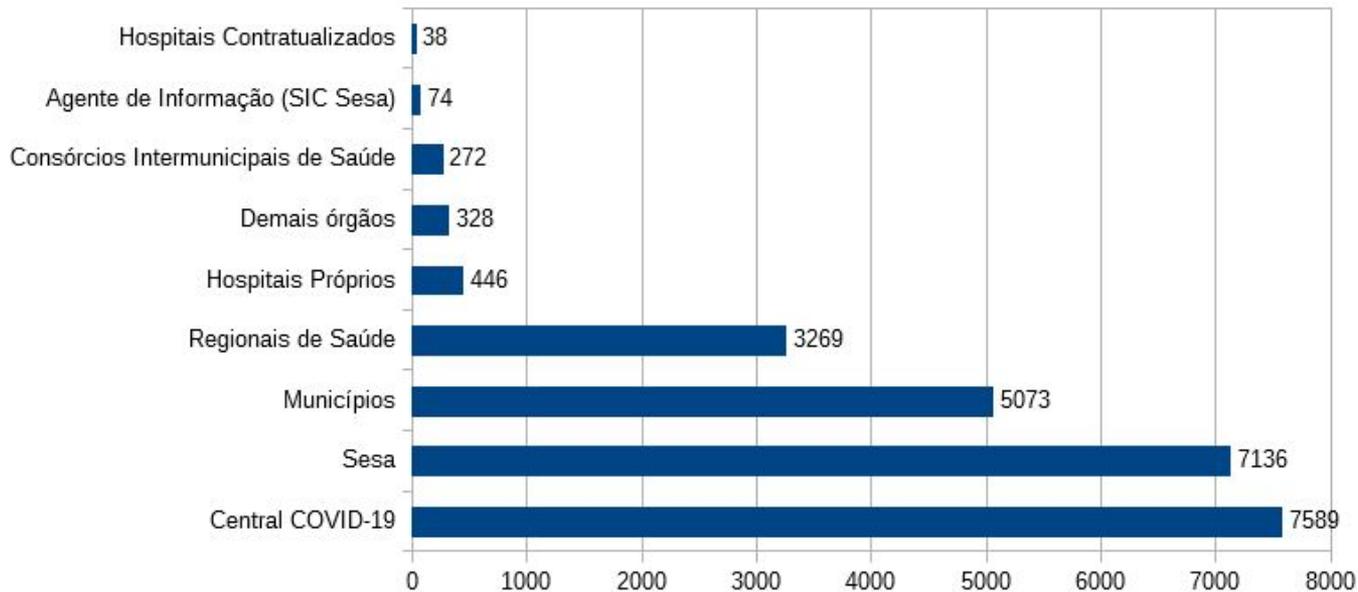
1º QUADRIMESTRE DE 2021

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

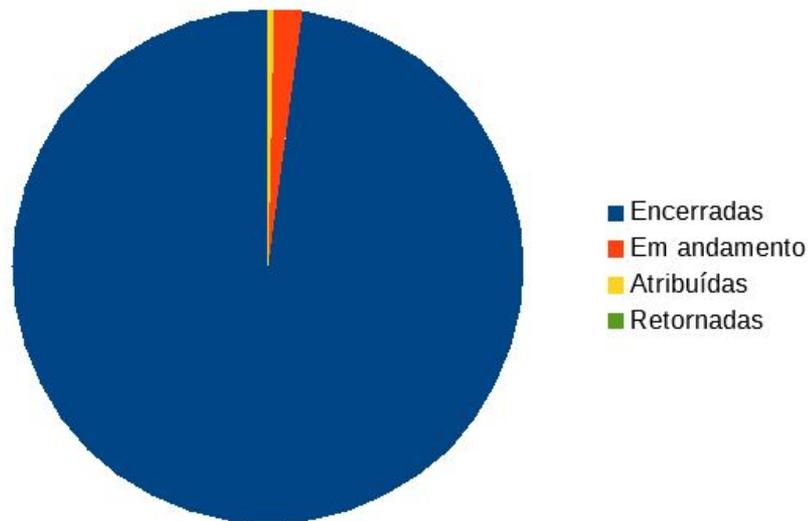
Manifestações por locais



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

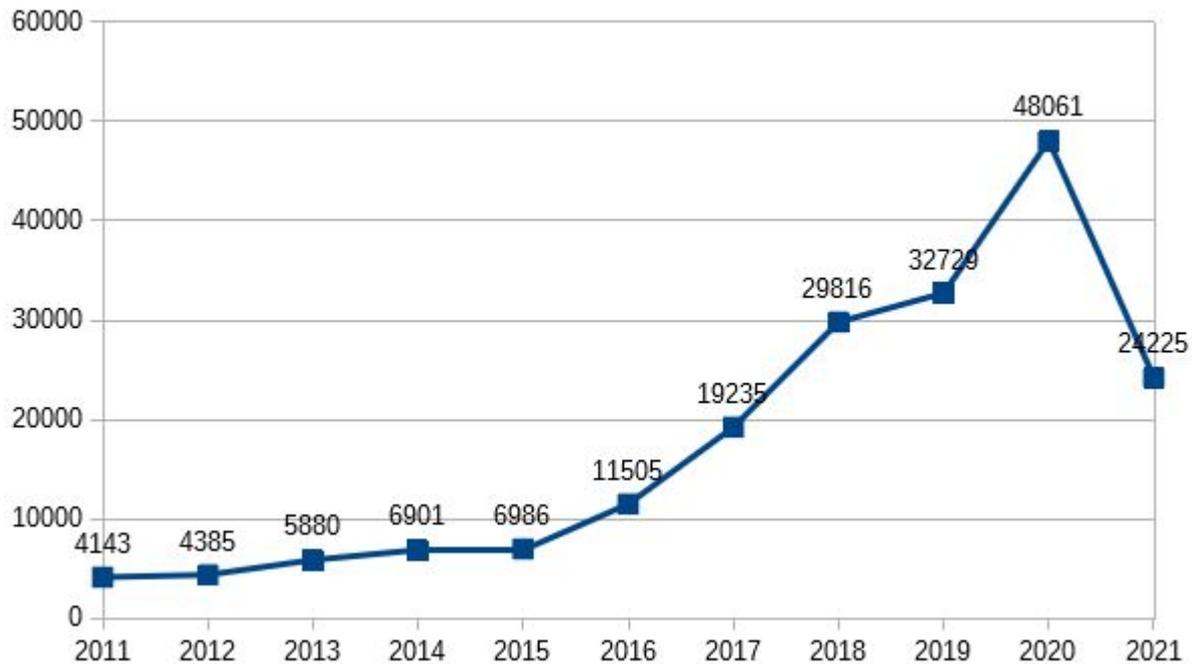
Status das manifestações acolhidas até 30 de abril de 2021

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)

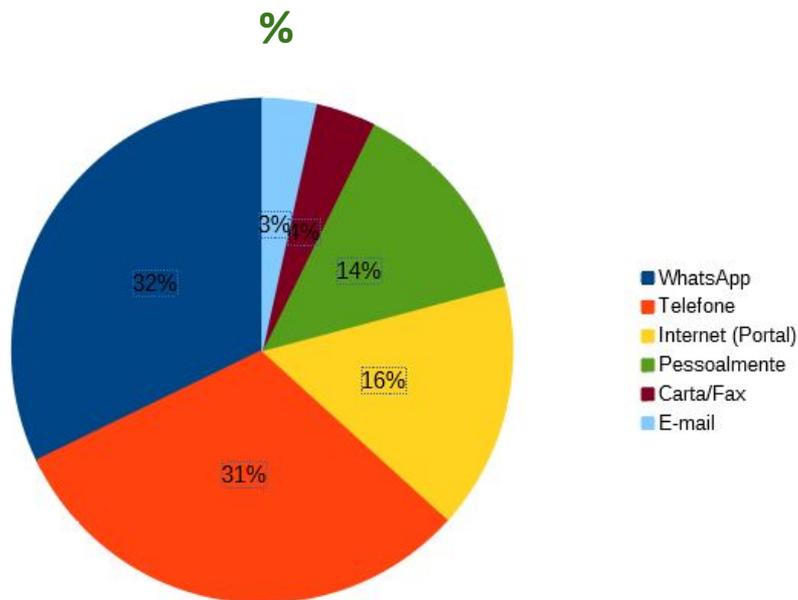
Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	16.568	68
Reclamações	3.499	14
Denúncias	3.153	13
Elogios	708	3
Sugestões	204	1
Acesso à informação	93	0,3

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

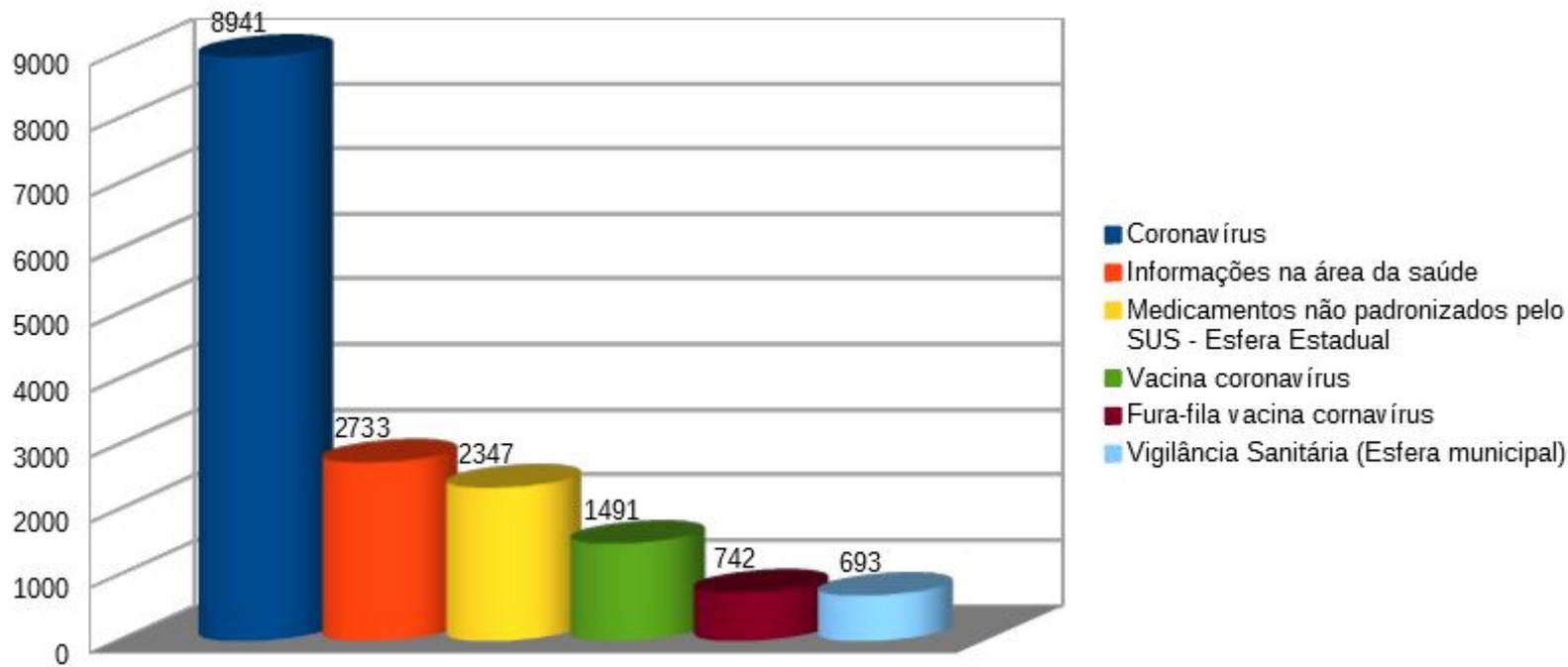


Número absoluto

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**



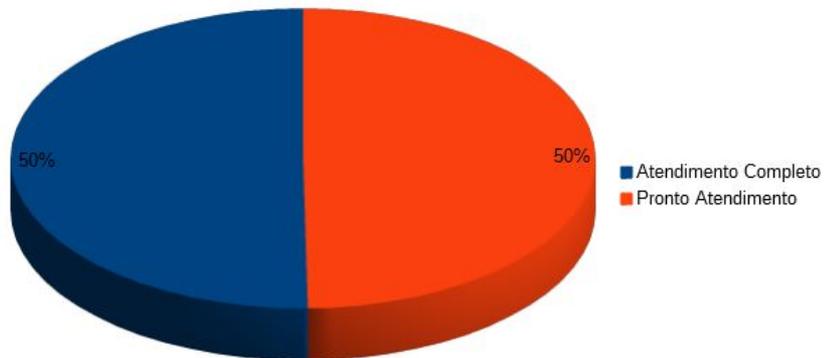
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 1º QUADRIMESTRE

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

Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	338
Solicitações atendidas parcial ou integralmente	178
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	101
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	37
Elogios a servidores públicos	1
Elogios a ações governamentais	3
Solicitação de acesso à informação 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

DENÚNCIAS	Manifestações
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

RECLAMAÇÕES	Manifestações
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

Solicitações	Manifestações
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

SUGESTÕES	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

ELOGIOS	
Procedências das manifestações	Manifestações
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

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Manifestações
Solicitações de acesso à informação deferidas	4