



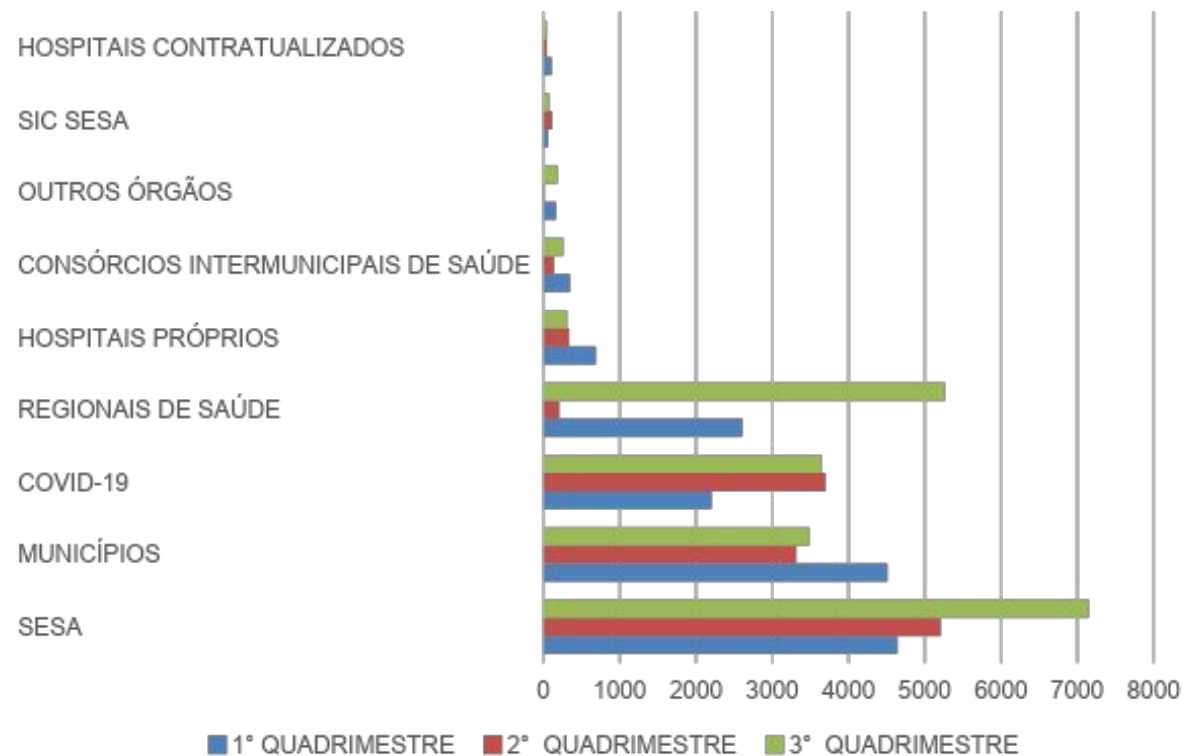
**RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE
2020**

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

48.061 manifestações foram acolhidas pela OGS

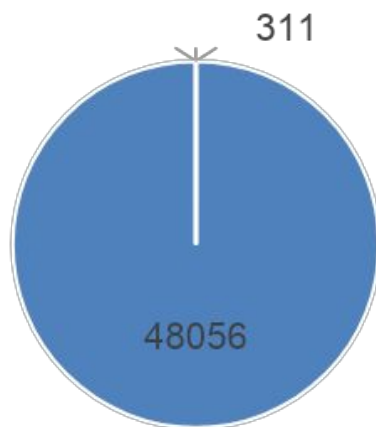
Por Locais / órgãos

LOCAIS	1° Q	2° Q	3° Q	TOTAL
SESA	4641	5209	7151	17001
MUNICÍPIOS	4510	3313	3488	11311
COVID-19	2204	3697	3648	9549
REGIONAIS DE SAÚDE	2608	206	5265	8079
HOSPITAIS PRÓPRIOS	686	334	311	1331
CONSÓRCIOS INTERMUNICIPAIS DE SAÚDE				
SAÚDE	347	136	260	743
OUTROS ÓRGÃOS	163	13	185	361
SIC SESA	58	112	75	245
HOSPITAIS CONTRATUALIZADOS	107	41	43	191



RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Status das manifestações em 2020



- Encerrado
- Em andamento
- Atribuído
- Retornado

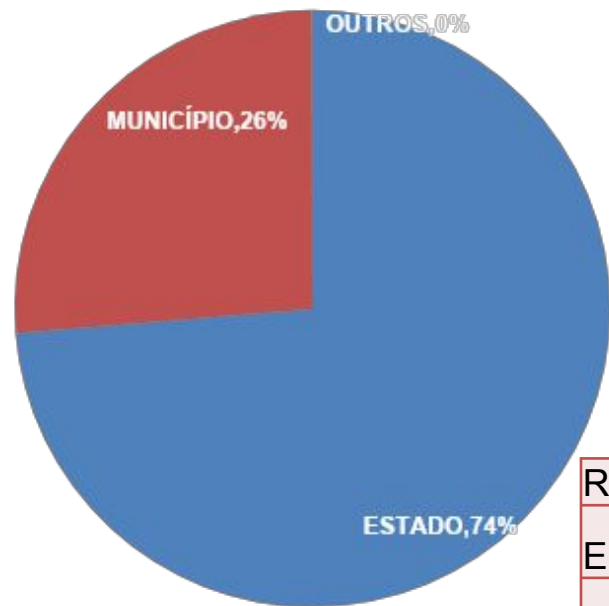
Status	Manifestações
Encerrado	48056
Em andamento	3
Atribuído	1
Retornado	1

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Manifestações acolhidas por esfera de responsabilidade

Manifestações

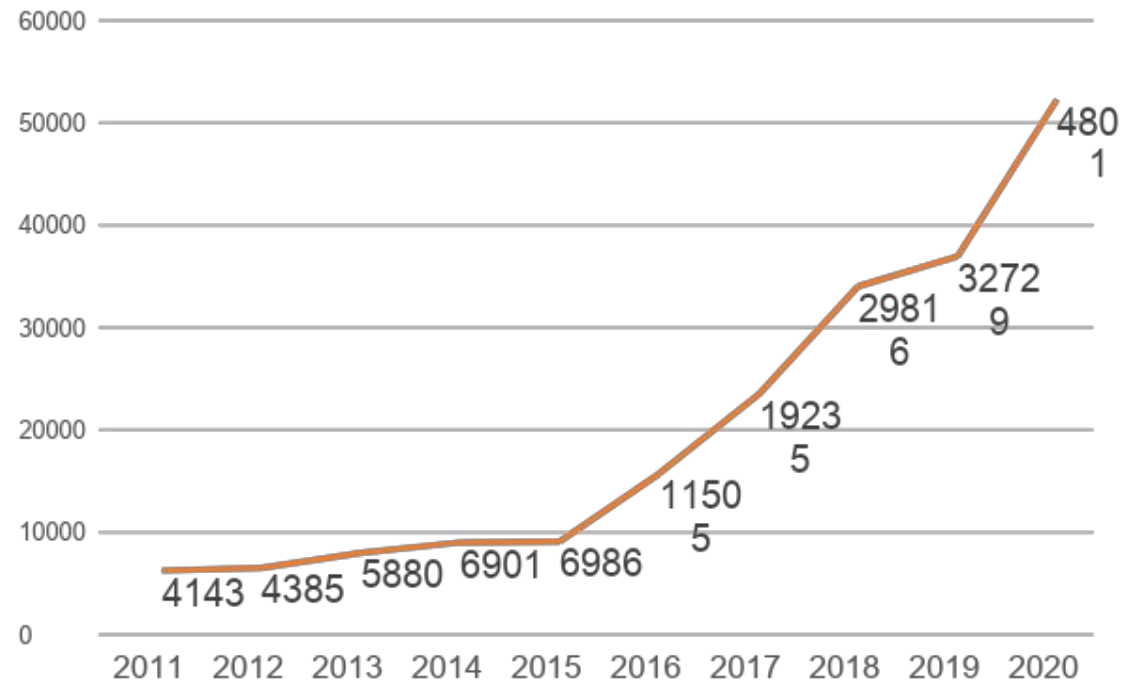
■ ESTADO ■ MUNICÍPIO ■ OUTROS



Responsabilidade	Manifestações
ESTADO	35.427
MUNICÍPIO	12.622
OUTROS	12

Série histórica das manifestações

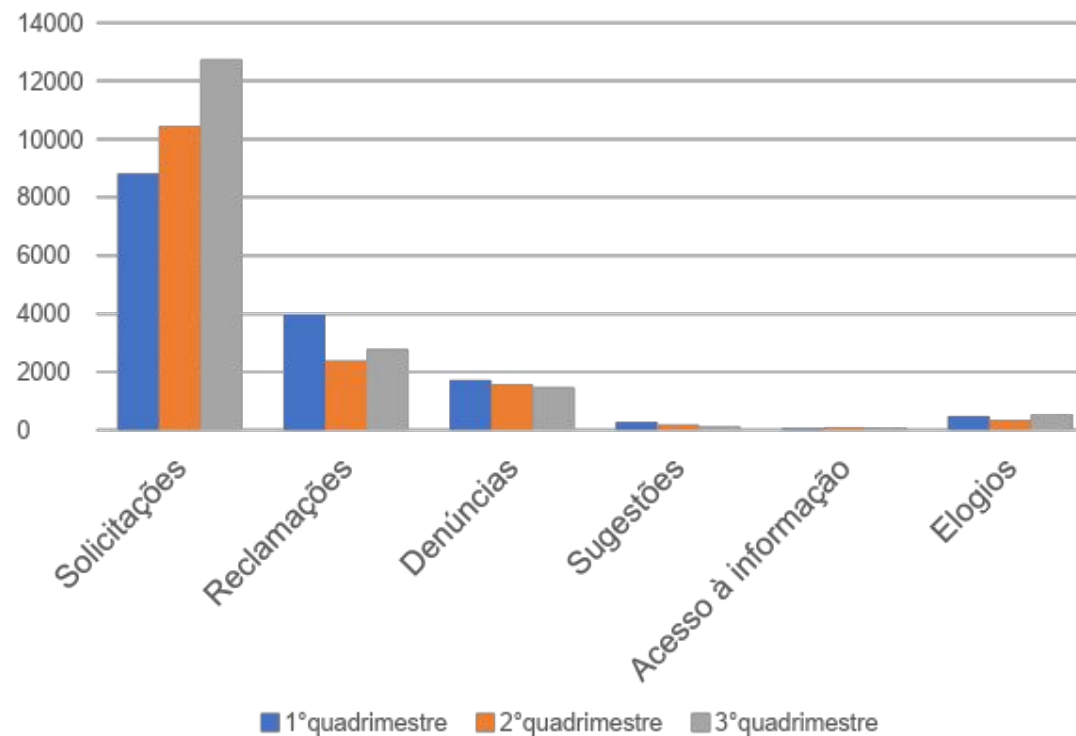
Manifestações acolhidas pela OGS desde 2011



RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

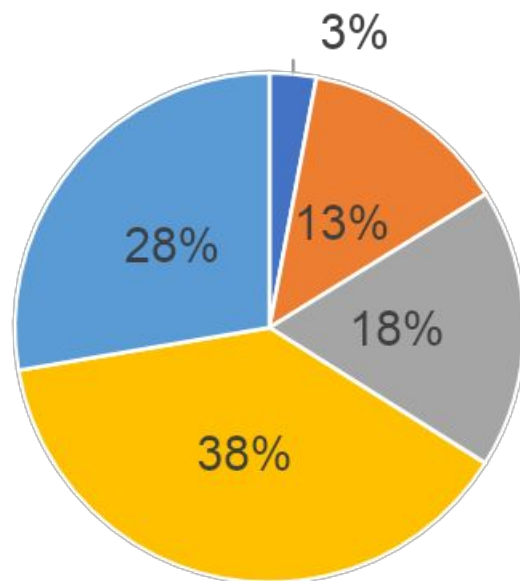
Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante) por quadrimestre

Naturezas das manifestações	Quadrimestres			
	1°	2°	3°	Total
Solicitações	8.819	10.449	12.740	32.008
Reclamações	3.973	2.380	2.784	9.137
Denúncias	1.718	1.569	1.466	4.753
Sugestões	278	177	116	571
Acesso à informação	56	93	78	227
Elogios	480	343	542	1.365
Total	15.324	15.011	17.726	48061



RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Forma de contato do manifestante

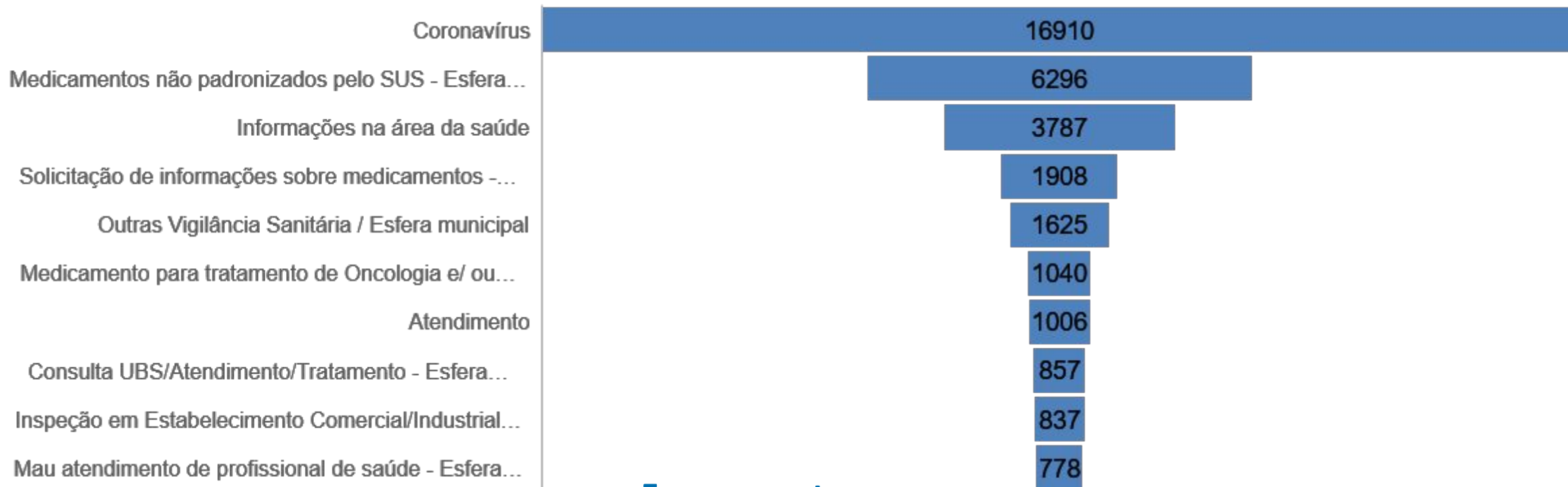


- E-mail
- Internet (Portal)
- Pessoalmente
- Telefone
- WhatsApp

Forma de contato	Manifestações
Telefone	17.395
WhatsApp	12.534
Pessoalmente	8.024
Internet (Portal)	5.999
E-mail	1.341

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Os 10 assuntos mais referidos nas manifestações



**Esses assuntos
correspondem a 73%
das manifestações
acolhidas**

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Procedências do assunto mais referido: **CORONAVÍRUS (16.910 MANIFESTAÇÕES)**

A denúncia é procedente?:	Manifestações
Improcedente	250
Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências	989
Investigação preliminar em andamento	40
Providências corretivas tomadas	496
Informações constantes da reivindicação insuficientes para providências	235

A reclamação é procedente?:	Manifestações
Não	106
Parcialmente	128
Sim	121
Não	120

O elogio refere-se a:	Manifestações
Ações Governamentais	2
Ambos	8
Servidor Público	3

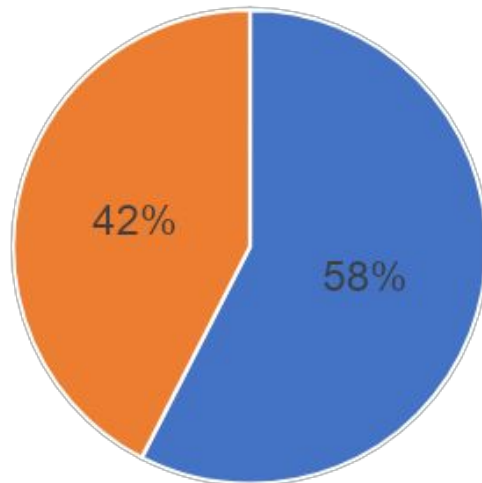
A sugestão foi ou será acolhida?	Manifestações
Parcialmente	33
Sim	81

Sobre o Acesso à Informação, este foi:	Manifestações
Deferido	17
Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações	6

A solicitação foi ou será atendida?	Manifestações
Parcialmente	299
Sim	533
Não	25

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Tipos de atendimentos realizados



Tipos de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	27.663
Pronto Atendimento	20.398

■ Atendimento Completo ■ Pronto Atendimento

! 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 ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	
Procedências das manifestações	Manifestações
A denúncia é procedente?: Providências corretivas tomadas	1.839
A denúncia é procedente?: Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências	1.746
A denúncia é procedente?: Improcedente	650
A denúncia é procedente?: Investigação preliminar em andamento	286
A denúncia é procedente?: Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	46

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

RECLAMAÇÕES	
Procedências das manifestações	Manifestações
A reclamação é procedente?: Sim	3.804
A reclamação é procedente?: Parcialmente	2.433
A reclamação é procedente?: Informações constantes da reivindicação insuficientes para providências	1.358
A reclamação é procedente?: Não	964

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SOLICITAÇÕES	
Procedências das manifestações	Manifestações
A solicitação foi ou será atendida?: Não	5.409
A solicitação foi ou será atendida?: Sim	5.002
A solicitação foi ou será atendida?: Parcialmente	2.578

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÕES	
Procedências das manifestações	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida?: Sim	213
A sugestão foi ou será acolhida?: Parcialmente	107
A sugestão foi ou será acolhida?: Não	71

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

ELOGIOS	
Procedências das manifestações	Manifestações
O elogio refere-se a:: Servidor Público	752
O elogio refere-se a:: Ambos	126
O elogio refere-se a:: Ações Governamentais	21

RELATÓRIO ANUAL DA OGS 2020

Sobre as providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
Procedências das manifestações	Manifestações
Sobre o Acesso à Informação, este foi:: Deferido	158
Sobre o Acesso à Informação, este foi:: Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações	64
Sobre o Acesso à Informação, este foi:: Indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	5