

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**1º QUADRIMESTRE DE 2020**

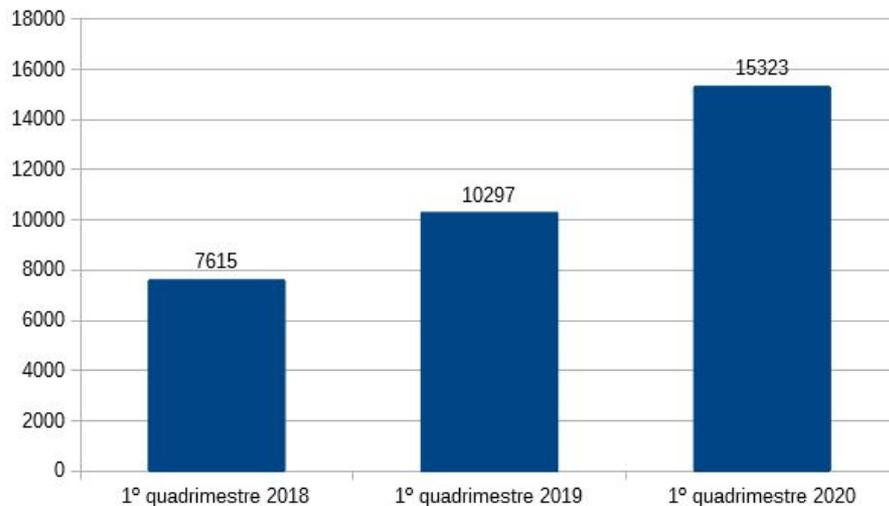
Conforme a Lei N.13.460 de 26 de junho de 2017

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Manifestações acolhidas:

Entre janeiro a abril de 2020 a OGS recebeu 15.323 manifestações

### Série histórica dos primeiros quadrimestres



# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

**Assuntos das manifestações: Os 13 assuntos mais referidos correspondem a 70% das manifestações acolhidas**

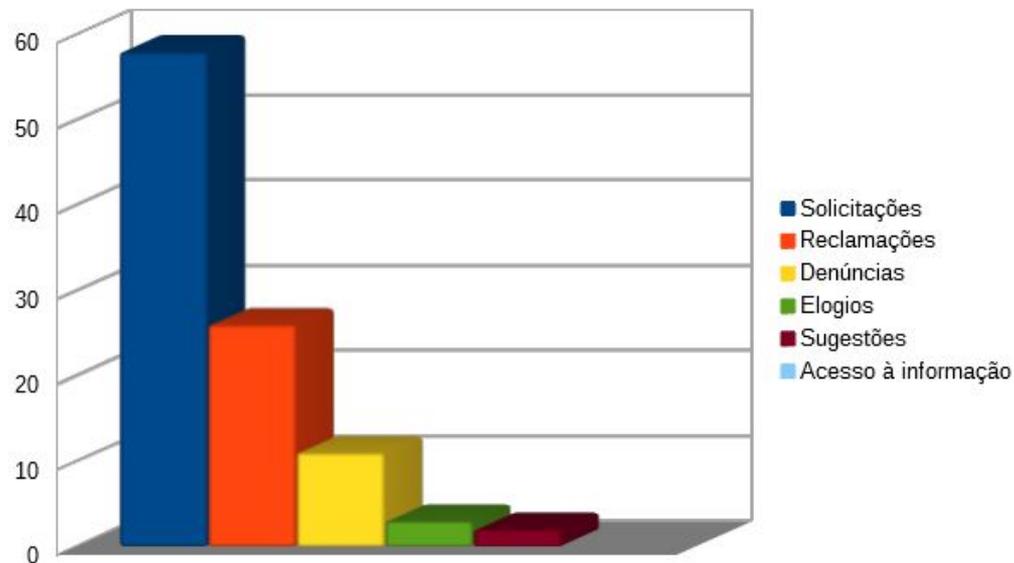
Assunto	Manifestações	%
Coronavírus	4.409	29
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2.320	15
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	634	4
Informações na área da saúde	611	4
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	402	3
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	392	3

Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	361	2
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	315	2
Atendimento	299	2
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	285	2
Suspeita de dengue - Esfera Municipal	249	2
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	222	1
Mau atendimento de profissional de saúde	216	1

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

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

Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	8.819	58
Reclamações	3.972	26
Denúncias	1.718	11
Elogios	480	3
Sugestões	278	2
Acesso à informação	56	0



# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes ao CORONAVÍRUS

<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	243
<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	169
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	73
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	49
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	0
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	5

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes a Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual

<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	1.060
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	103
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	4
<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	1
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	1
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	0

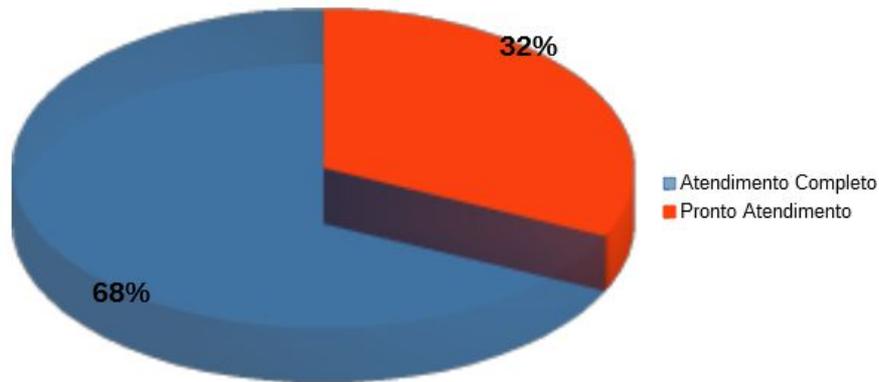
## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes a Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal

<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	256
<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	124
<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	2
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	2
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	1
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	0

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	10.411
Pronto Atendimento	4.912

**!** 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 DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>Manifestações</b>
Providências corretivas tomadas	717
Informações insuficientes para providências	605
A denúncia improcedente	202
Investigação preliminar em andamento	111
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	20

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Procedente	1.733
Parcialmente procedente	1.052
Informações insuficientes para providências	522
Improcedente	420

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
A solicitação não foi nem será atendida	1704
A solicitação foi ou será atendida	1808
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	1005

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>SUGESTÕES</b>	<b>Manifestações</b>
A sugestão foi ou será acolhida	100
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	43
A sugestão não foi nem será acolhida	14

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>Elogios</b>	<b>Manifestações</b>
A servidor público	210
A ações governamentais e a servidores públicos	68
A ações governamentais	6

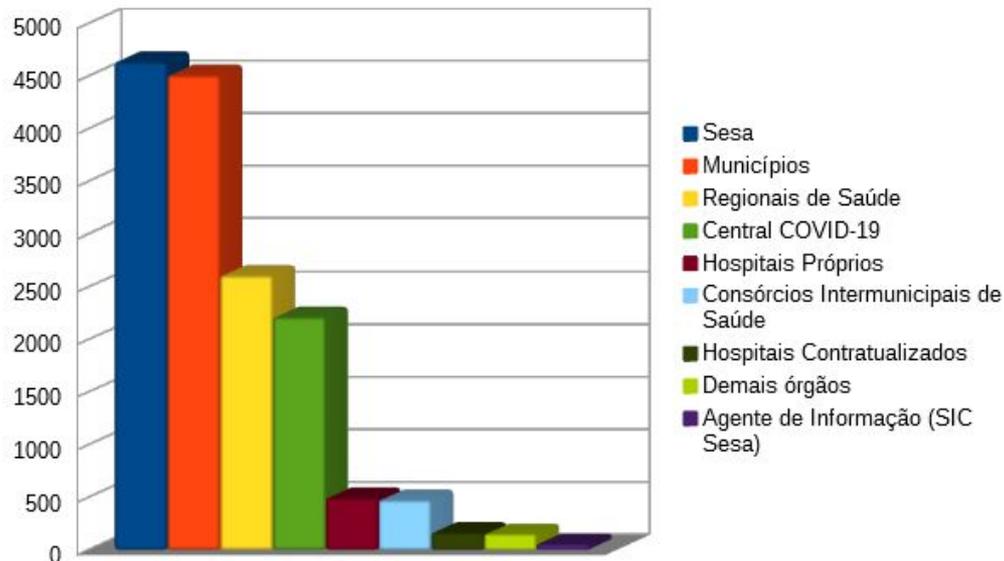
# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	<b>Manifestações</b>
Solicitação de acesso à informação deferida	31
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	24
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	1

## Manifestações por local

LOCAIS	Manifestações
Sesa	4640
Municípios	4512
Regionais de Saúde	2608
Central COVID-19	2214
Hospitais Próprios	496
Consórcios Intermunicipais de Saúde	475
Hospitais Contratualizados	167
Demais órgãos	153
Agente de Informação (SIC Sesa)	58



# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

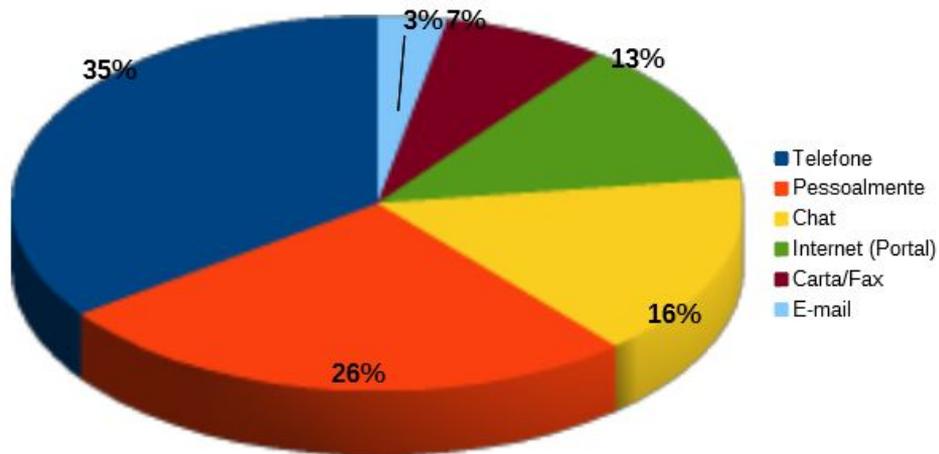
Status das manifestações acolhidas entre janeiro a abril de 2020

Todas as manifestações estão encerradas

Status	Manifestações
Em andamento	1
Encerradas	15.322

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2020

## Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante



Forma de contato	Manifestações
Telefone	5.358
WhatsApp	4.031
Internet (Portal)	2.437
Pessoalmente	4.031
Carta/Fax	1.106
E-mail	472