

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



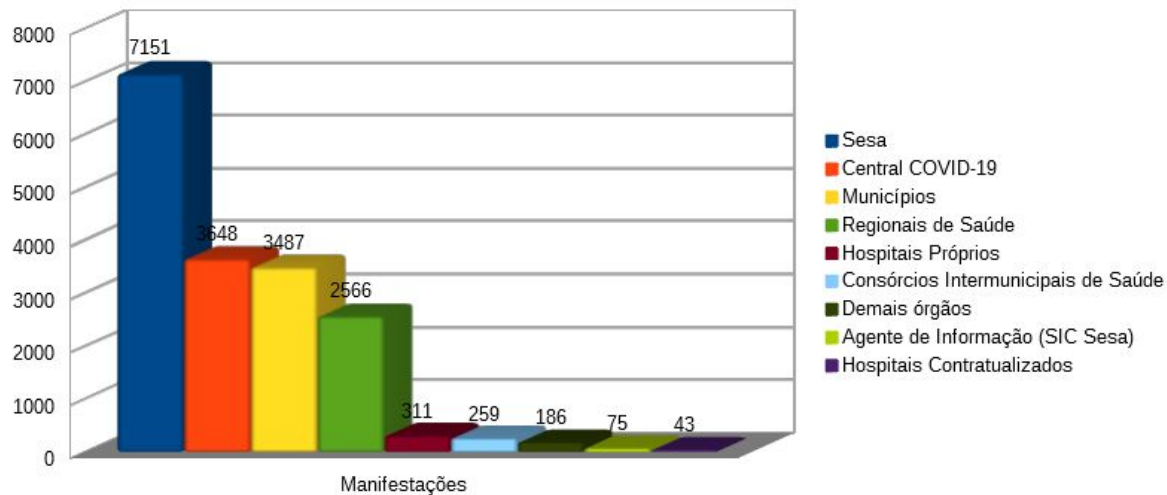
**3º QUADRIMESTRE DE 2020**

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

# RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

De setembro a dezembro de 2020 a OGS recebeu 17.726 manifestações

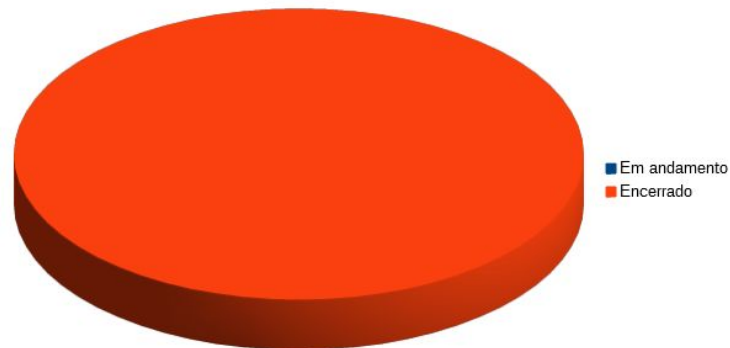
## Manifestações por local



## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

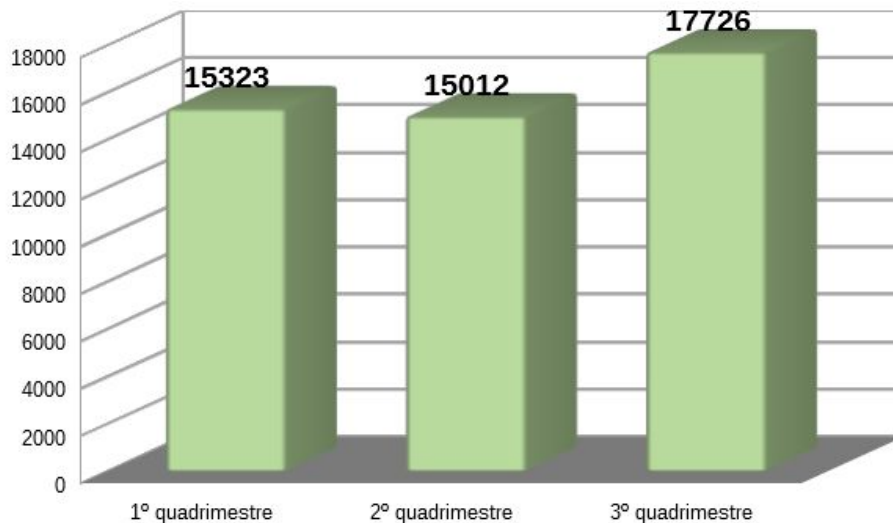
Status das manifestações acolhidas entre setembro a dezembro de 2020

Status	Manifestações
Em andamento	1
Encerradas	17725



# RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

## Manifestações por quadrimestre de 2020



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

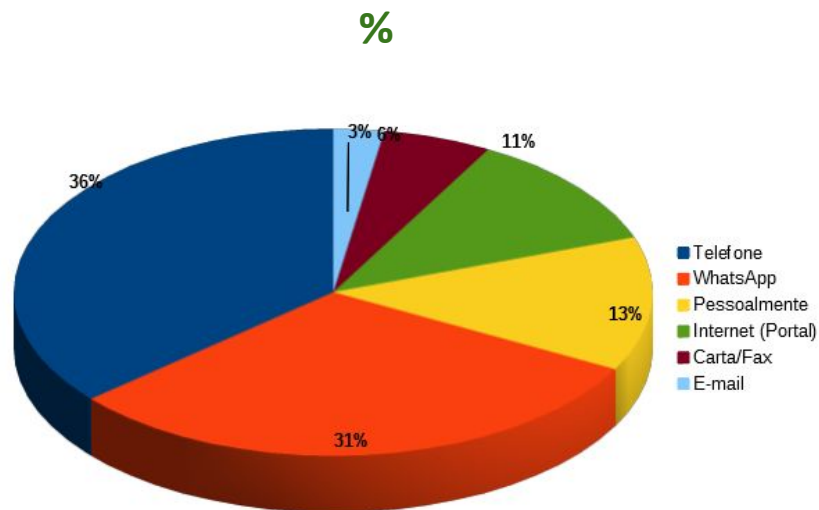
Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	12.740	72
Reclamações	2.784	16
Denúncias	1.466	8
Elogios	542	3
Sugestões	116	1
Acesso à informação	78	0,4

## Assuntos das manifestações

Assunto	Manifestações	%
Coronavírus	6.691	38
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2.161	12
Informações na área da saúde	1.891	11

# RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

## Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante



## Número absoluto

Forma de contato	Manifestações
Telefone	6.435
WhatsApp	5.480
Pessoalmente	2.347
Internet (Portal)	2.035
Carta/Fax	975
E-mail	454

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

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

<b>Assunto</b>	<b>Manifestações</b>	<b>%</b>
Coronavírus	6.691	38
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2.161	12
Informações na área da saúde	1.891	11
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	671	4
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	522	3
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	514	3

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

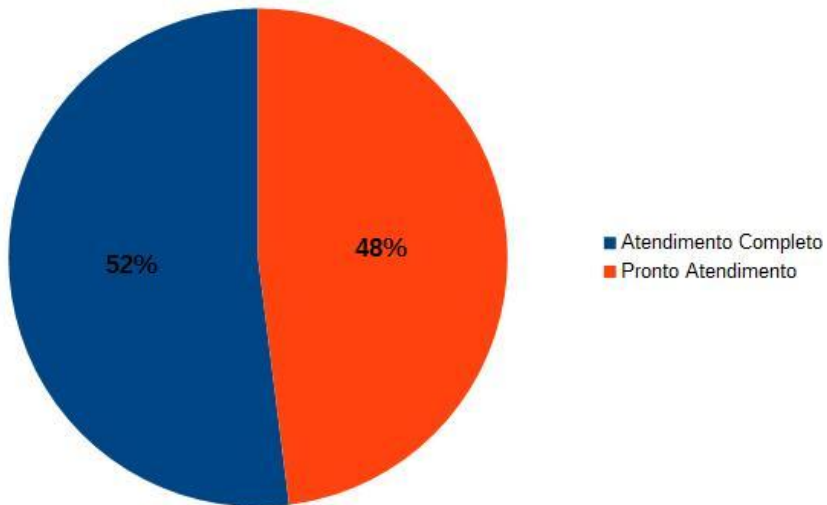
### Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas para as manifestações referentes ao **CORONAVÍRUS**

<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	241
<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	154
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	73
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	12
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	10
Elogios a servidores públicos e ou ações governamentais	3



# RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

## Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	9.215
Pronto Atendimento	8.511

**!** 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 - 3º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>Manifestações</b>
Informações insuficientes para providências	578
Providências corretivas tomadas	528
A denúncia improcedente	215
Investigação preliminar em andamento	75
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	15

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Procedente	1113
Parcialmente procedente	745
Informações insuficientes para providências	461
Improcedente	261

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
A solicitação não foi nem será atendida	2.140
A solicitação foi ou será atendida	1.784
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	768

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>SUGESTÕES</b>	Manifestações
A sugestão não foi nem será acolhida	32
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	29
A sugestão foi ou será acolhida	22

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2020

### Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>ELOGIOS</b>	<b>Manifestações</b>
O elogio refere-se a servidor público	333
O elogio refere-se a ações governamentais e a servidores públicos	28
O elogio refere-se a ações governamentais	9

## RELATÓRIO DA OGS - 3º 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	65
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	11
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	2