

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



3º QUADRIMESTRE DE 2019

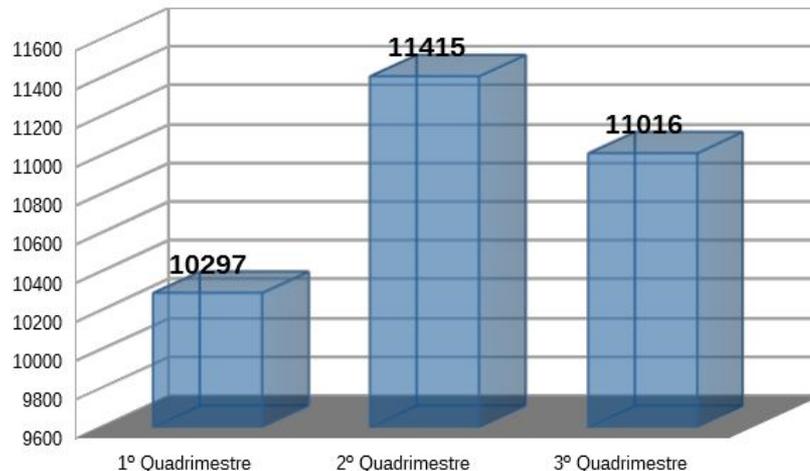
Conforme a Lei N.13.460 de 26 de junho de 2017

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Manifestações acolhidas:

Entre setembro a dezembro de 2019 a OGS recebeu 11.016 manifestações

Manifestações por quadrimestre de 2019



RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Assuntos das manifestações: Os 10 assuntos mais referidos correspondem a 50% das manifestações acolhidas

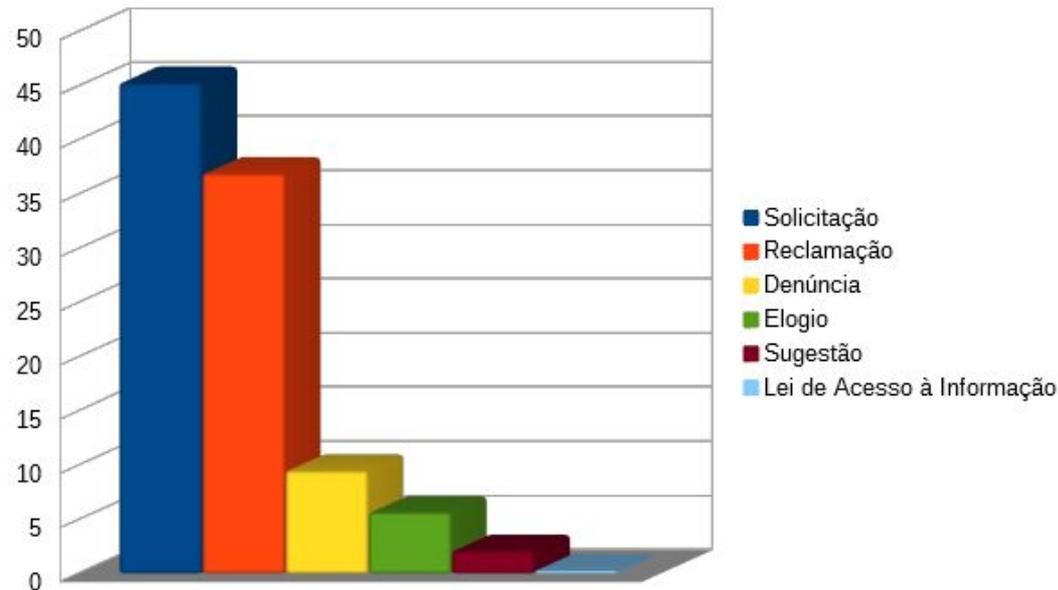
Assunto	Manifestações	%
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2516	23
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	552	5
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	472	4
Mau atendimento de profissional de saúde	316	3
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	314	3

Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	302	3
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	361	2
Informações na área da saúde	287	3
Atendimento	262	2
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	227	2
Elogio ao Profissional de Saúde	216	2

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante)

Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	4.994	45
Reclamações	4.071	37
Denúncias	1.053	10
Elogios	628	6
Sugestões	237	2
Acesso à informação	33	0



RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

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

Solicitações atendidas parcial ou integralmente	1.111
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	114
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	5
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	5
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 - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes a Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal

Reclamações procedentes parcial ou integralmente	205
Solicitações atendidas parcial ou integralmente	112
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	17
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	100
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	15
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	0

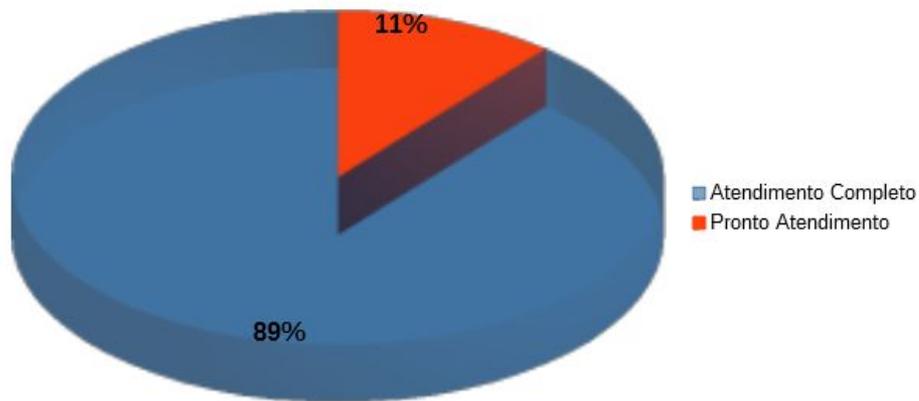
RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

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

Reclamações procedentes parcial ou integralmente	197
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	102
Solicitações atendidas parcial ou integralmente	31
Sugestões acolhidas 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 - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	9.819
Pronto Atendimento	1.197

! 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 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	414
Informações insuficientes para providências	367
A denúncia improcedente	118
Investigação preliminar em andamento	100
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	23

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Procedente	1.762
Parcialmente procedente	978
Informações insuficientes para providências	708
Improcedente	414

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

Solicitações	Manifestações
A solicitação não foi nem será atendida	1.857
A solicitação foi ou será atendida	1.659
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	978

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÕES	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida	75
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	45
A sugestão não foi nem será acolhida	35

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

Elogios	Manifestações
A servidor público	379
A ações governamentais e a servidores públicos	70
A ações governamentais	11

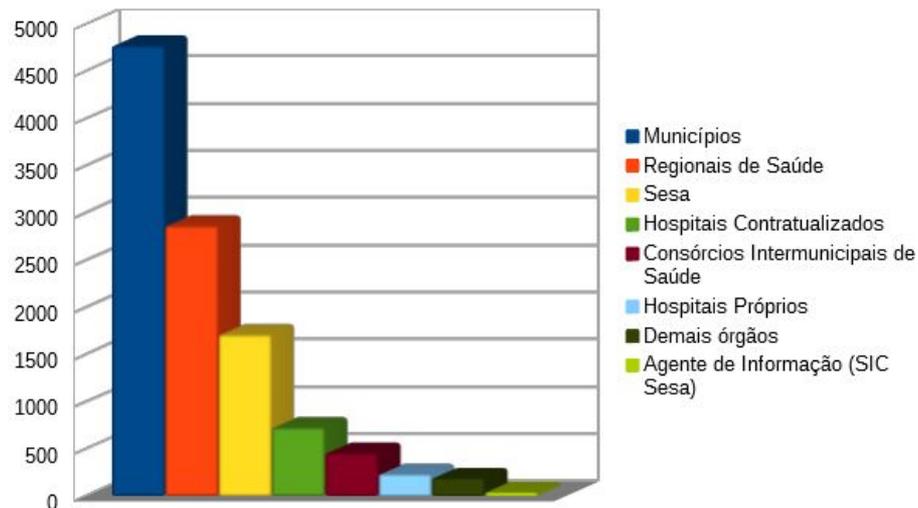
RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Manifestações
Solicitação de acesso à informação deferida	26
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	7
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	0

Manifestações por local

LOCAIS	Manifestações
Municípios	4.777
Regionais de Saúde	2.868
Sesa	1.715
Hospitais Contratualizados	728
Consórcios Intermunicipais de Saúde	460
Hospitais Próprios	234
Demais órgãos	192
Agente de Informação (SIC Sesa)	42



RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

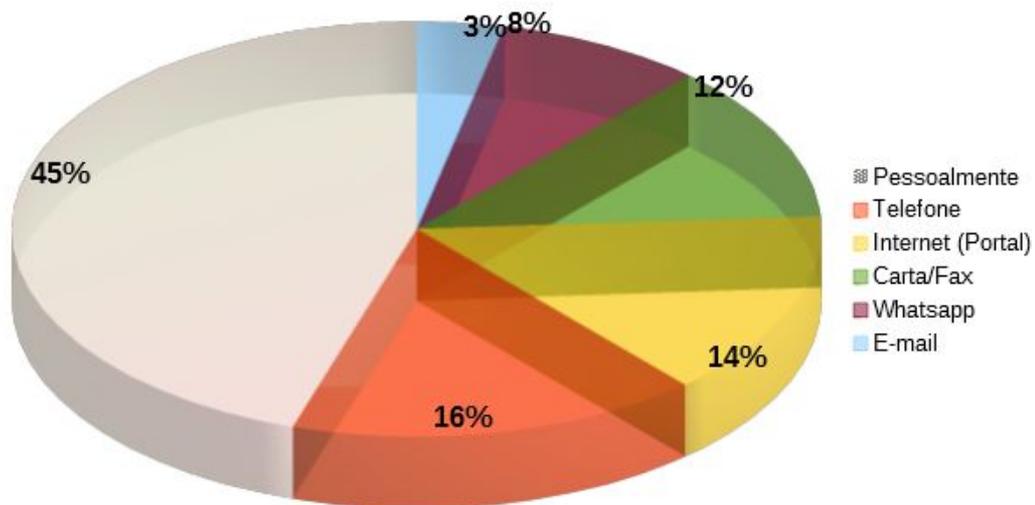
Status das manifestações acolhidas entre setembro a dezembro de 2019

Todas as manifestações estão encerradas

Status	Manifestações
Em andamento	
Encerradas	11.016

RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2019

Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	4.962
Telefone	1.817
Internet (Portal)	1.596
Carta/Fax	1.351
Whatsapp	908
E-mail	382