

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**1º QUADRIMESTRE DE 2018**

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

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

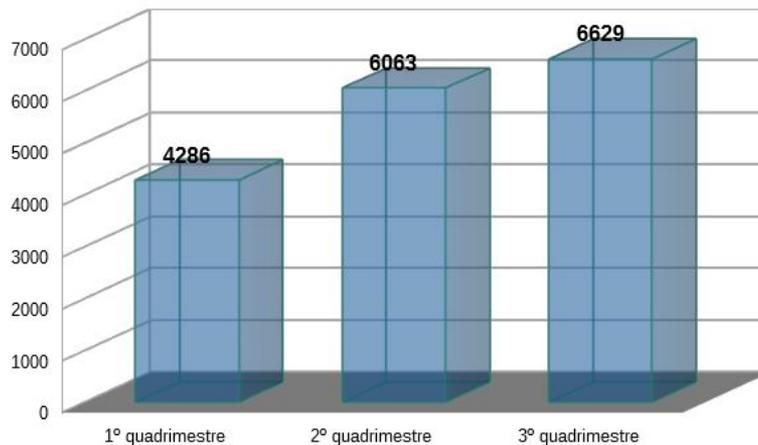
A lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu art. 15 determina que o relatório de gestão da Ouvidoria indique minimamente:

1. O número de manifestações no período;
2. Os motivos das manifestações;
3. A análise dos pontos recorrentes;
4. As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações.

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

- Número de manifestações acolhidas: foram acolhidas 7.615 manifestações entre janeiro a abril de 2018

### Manifestações por quadrimestre de 2017



## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

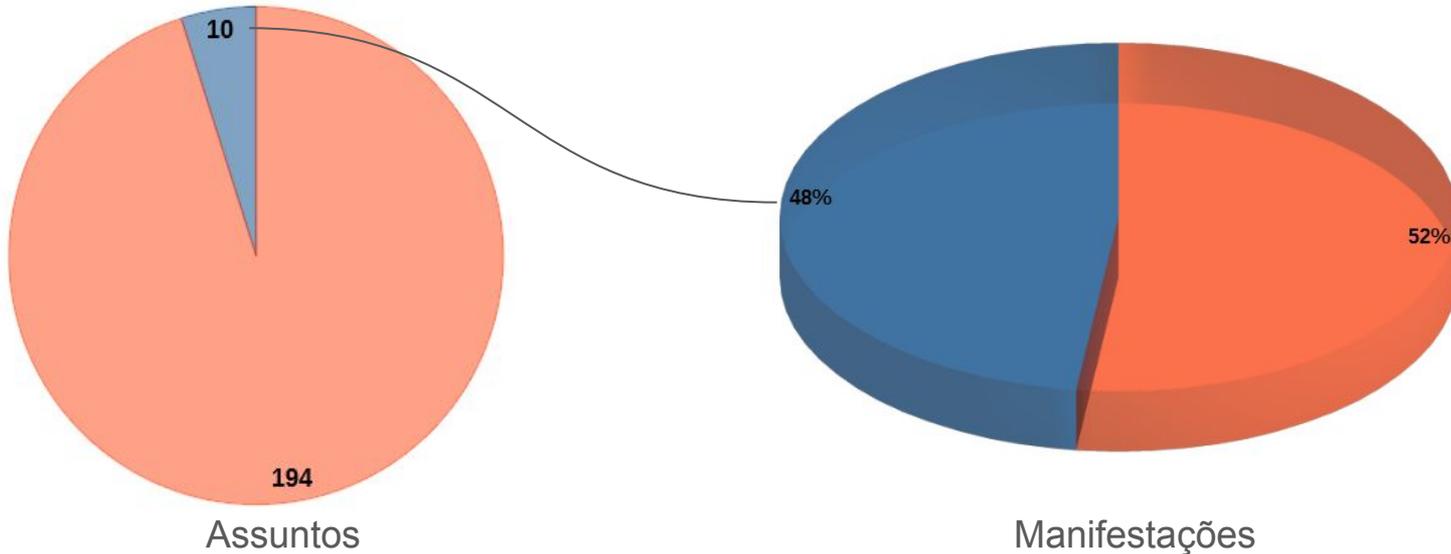
- **Motivos das manifestações: natureza do contato do manifestante**

<b>Natureza</b>	<b>Manifestações</b>	<b>%</b>
Solicitação	3.707	49
Reclamação	2.572	34
Denúncia	827	11
Elogio	359	5
Sugestão	122	2
Acesso à informação (LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011)	28	0

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

### Motivos das manifestações:

Os 10 assuntos mais referidos corresponderam a 48 % das manifestações



194 assuntos corresponderam a 52 % das manifestações

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

## Motivos das manifestações: os 10 assuntos mais referidos

<b>Assuntos mais referidos</b>	<b>Manifestações</b>	<b>%</b>
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1.353	18
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	413	5
Assunto não pertinente a área da saúde	354	5
Informações na área da saúde	267	4
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	256	3
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	239	3
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	203	3
Mau atendimento de profissional de saúde	202	3
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	191	3
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	188	2

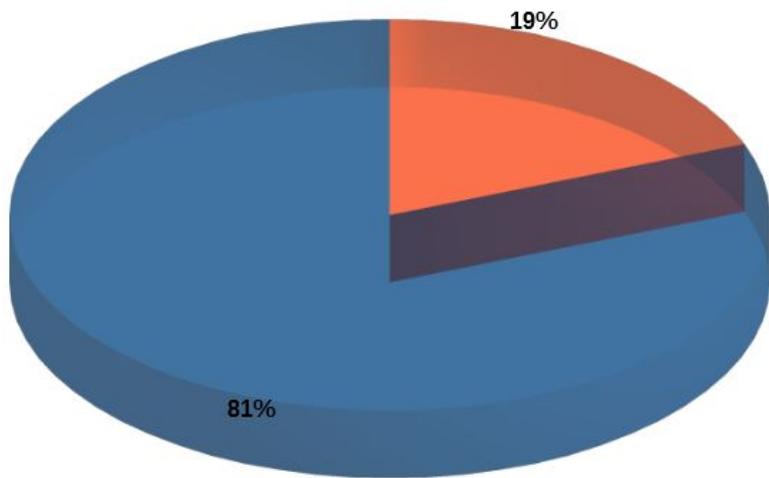
## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

- Análise dos pontos recorrentes: Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes a **Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual**

<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	810
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	40
<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	0
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	3
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)	1

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

## Formas de atendimento



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	6.160
Pronto Atendimento	1.455

**!** 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)

## Providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **Denúncias**

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>Manifestações</b>
Providências corretivas tomadas	353
A denúncia improcedente	146
Informações insuficientes para providências	151
Investigação preliminar em andamento	80
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	25

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **Reclamações**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Procedente	1.269
Parcialmente procedente	592
Improcedente	297
Informações insuficientes para providências	187

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **Solicitações**

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
A solicitação foi ou será atendida	1.368
A solicitação não foi nem será atendida	824
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	431

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **Sugestões**

<b>SUGESTÕES</b>	<b>Manifestações</b>
A sugestão foi ou será acolhida	49
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	41
A sugestão não foi nem será acolhida	20

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **Elogios**

<b>Elogios</b>	<b>Manifestações</b>
A servidor público	199
A ações governamentais e a servidores públicos	88
A ações governamentais	10

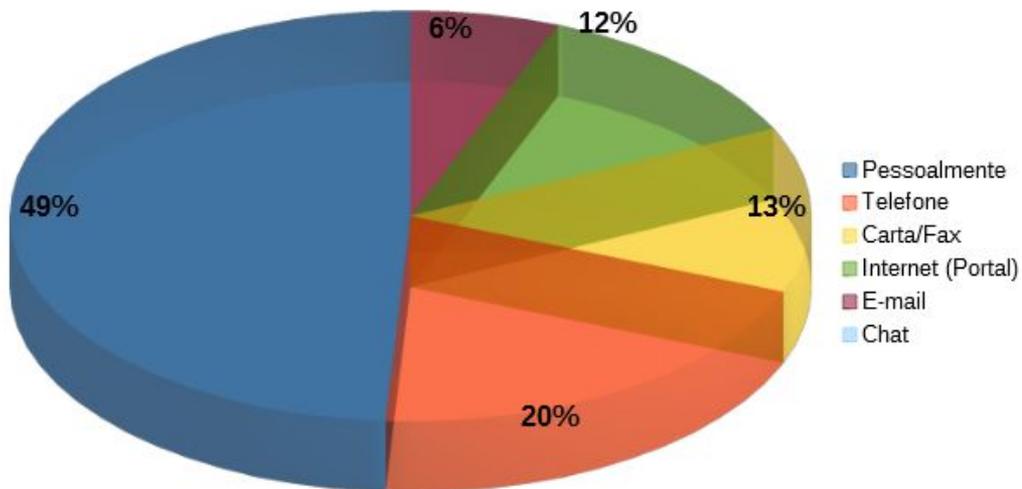
## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: **LAI**

<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	27
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	1
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	0

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2018

## Canais disponíveis para acolher as manifestações



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	3719
Telefone	1511
Carta/Fax	969
Internet (Portal)	943
E-mail	471
Chat	2