

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**1º QUADRIMESTRE DE 2019**

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

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

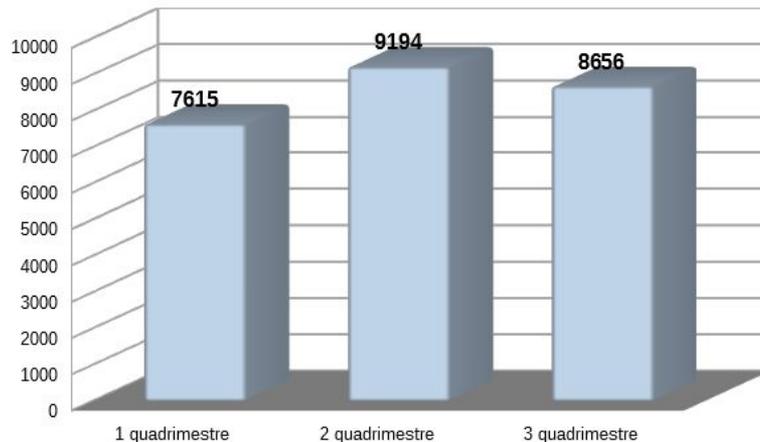
A lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu art. 15 determina que o relatório de gestão da Ouvidoria indique minimamente:

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 2019

- Número de manifestações acolhidas: foram acolhidas 10.297 manifestações entre janeiro a abril de 2019

### Manifestações por quadrimestre de 2018



## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

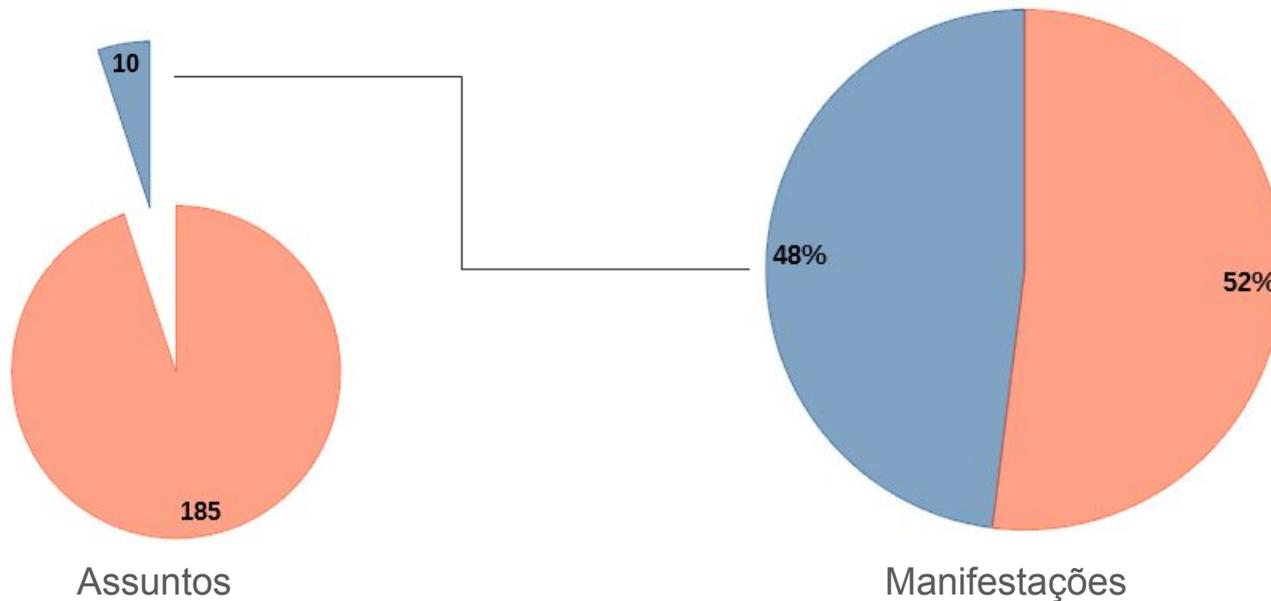
- **Motivos das manifestações: natureza do contato do manifestante**

<b>Natureza</b>	<b>Manifestações</b>	<b>%</b>
Solicitação	4.828	47
Reclamação	3.821	37
Denúncia	1.034	10
Elogio	446	4
Sugestão	125	1
Acesso à informação (LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011)	43	0

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

### Motivos das manifestações:

Os 10 assuntos mais referidos corresponderam a 48% das manifestações



185 assuntos corresponderam a 52% das manifestações

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

## 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	1.762	17
Informações na área da saúde	442	4
Assunto não pertinente a área da saúde	419	4
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	412	4
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	398	4
Mau atendimento de profissional de saúde	330	3
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	318	3
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	312	3
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	269	3
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	265	3

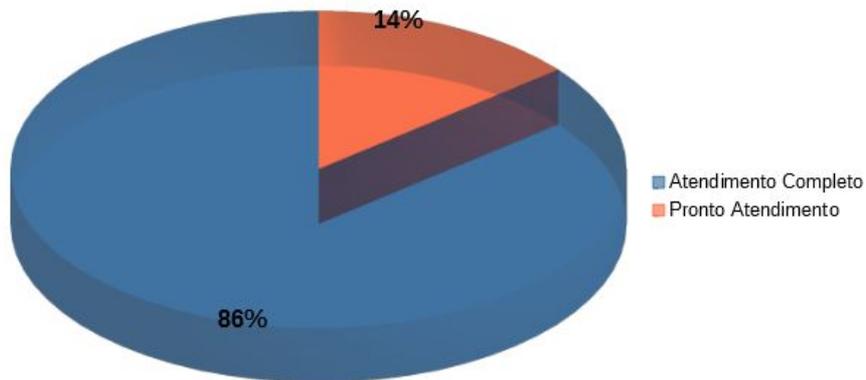
## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

- 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	1.175
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	45
<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	0
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	4
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	1

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

## Formas de atendimento



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	8.837
Pronto Atendimento	1.460

**! 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	441
A denúncia improcedente	233
Informações insuficientes para providências	211
Investigação preliminar em andamento	110
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	27

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

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

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Procedente	1846
Parcialmente procedente	878
Improcedente	452
Informações insuficientes para providências	436

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

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

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
A solicitação foi ou será atendida	1832
A solicitação não foi nem será atendida	1177
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	684

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

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

<b>SUGESTÕES</b>	<b>Manifestações</b>
A sugestão foi ou será acolhida	54
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	35
A sugestão não foi nem será acolhida	17

## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

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

<b>Elogios</b>	<b>Manifestações</b>
A servidor público	293
A ações governamentais e a servidores públicos	55
A ações governamentais	11

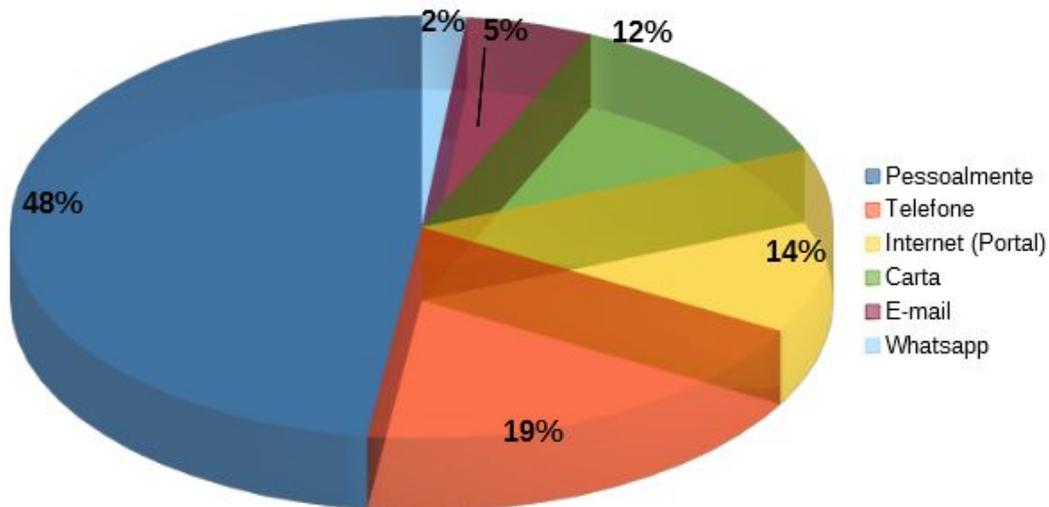
## RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

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	30
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

# RELATÓRIO DA OGS - 1º QUADRIMESTRE de 2019

## Canais disponíveis para acolher as manifestações



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	4.930
Telefone	1.952
Internet (Portal)	1.461
Carta/Fax	1.261
E-mail	513
Whatsapp	180