

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



2º QUADRIMESTRE DE 2018

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

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

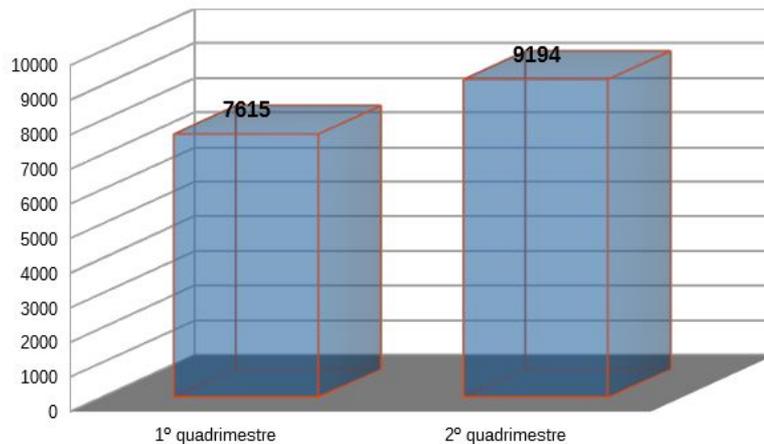
A lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu art. 15 determina que o relatório de gestão da Ouvidoria indique minimamente:

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 - 2º QUADRIMESTRE de 2019

- Número de manifestações acolhidas: foram acolhidas 9.194 manifestações entre maio a agosto de 2018

Manifestações por quadrimestre de 2018



RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

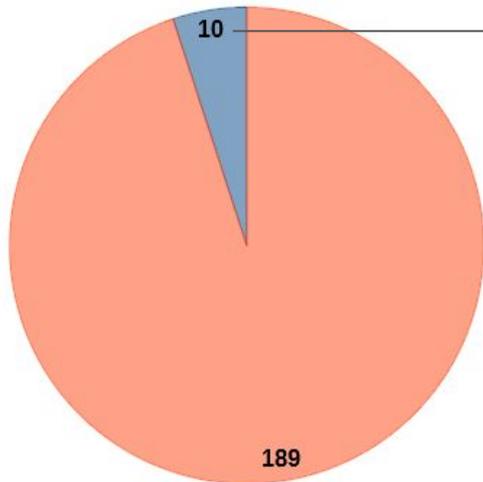
- **Motivos das manifestações: natureza do contato do manifestante**

Natureza	Manifestações	%
Solicitação	4.648	51
Reclamação	2.929	32
Denúncia	843	9
Elogio	582	6
Sugestão	127	1
Acesso à informação (LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011)	65	1

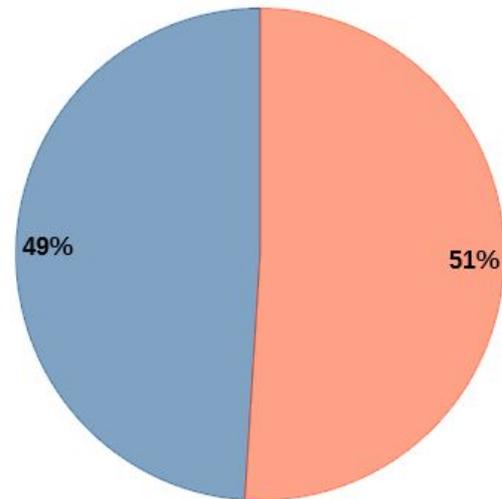
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Motivos das manifestações:

Os 10 assuntos mais referidos corresponderam a 49% das manifestações



Assuntos



Manifestações

189 assuntos corresponderam a 51% das manifestações

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Motivos das manifestações: os 10 assuntos mais referidos

Assuntos mais referidos	Manifestações	%
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1.735	19
Informações na área da saúde	469	5
Assunto não pertinente a área da saúde	352	4
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	323	4
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	288	3
Mau atendimento de profissional de saúde	287	3
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	278	3
Elogio ao Profissional de Saúde	272	3
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	251	3
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	249	3

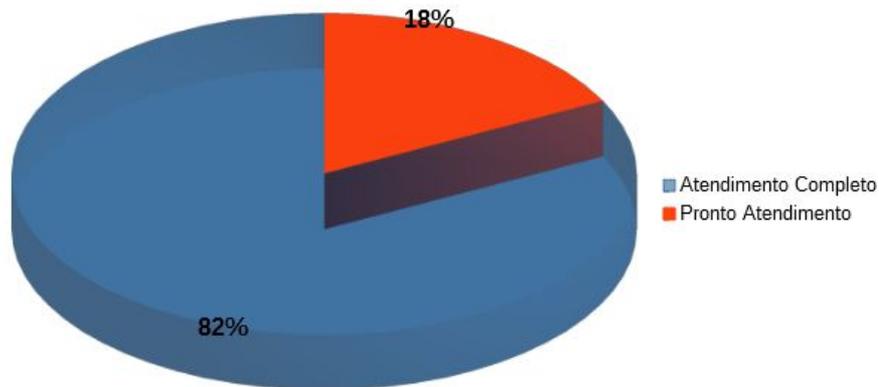
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

Solicitações atendidas parcial ou integralmente	1.051
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	45
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	0
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	2
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)	0

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Formas de atendimento



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	7.585
Pronto Atendimento	1.609

! 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**

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	388
A denúncia improcedente	148
Informações insuficientes para providências	164
Investigação preliminar em andamento	77
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	27

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Procedente	1.427
Parcialmente procedente	693
Improcedente	323
Informações insuficientes para providências	256

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

Solicitações	Manifestações
A solicitação foi ou será atendida	1.959
A solicitação não foi nem será atendida	957
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	513

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

SUGESTÕES	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida	53
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	34
A sugestão não foi nem será acolhida	19

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

Elogios	Manifestações
A servidor público	401
A ações governamentais e a servidores públicos	63
A ações governamentais	7

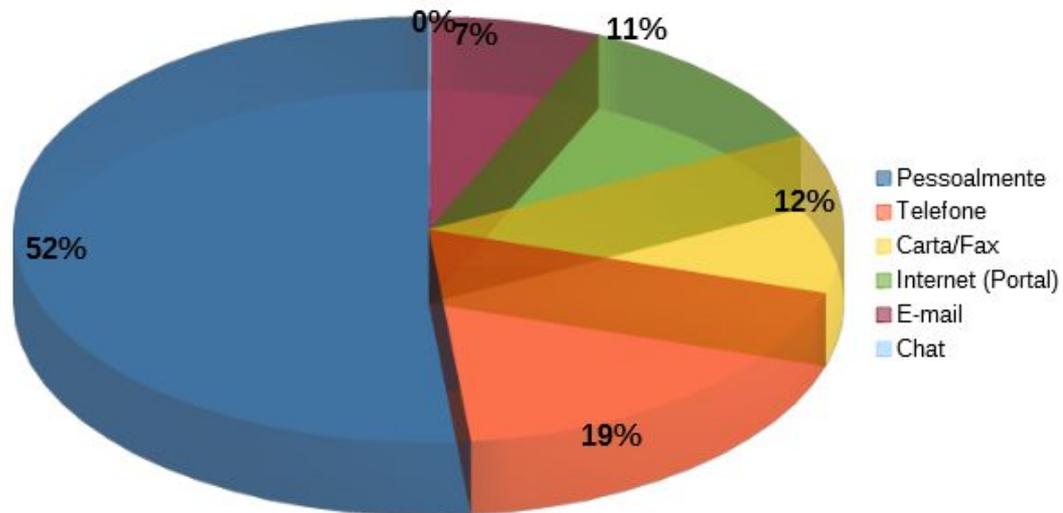
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Manifestações
Solicitação de acesso à informação deferida	59
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	6
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 - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Canais disponíveis para acolher as manifestações



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	4.747
Telefone	1.707
Internet (Portal)	1.114
Carta/Fax	1009
E-mail	608
Chat	9