

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



2º QUADRIMESTRE DE 2019

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

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

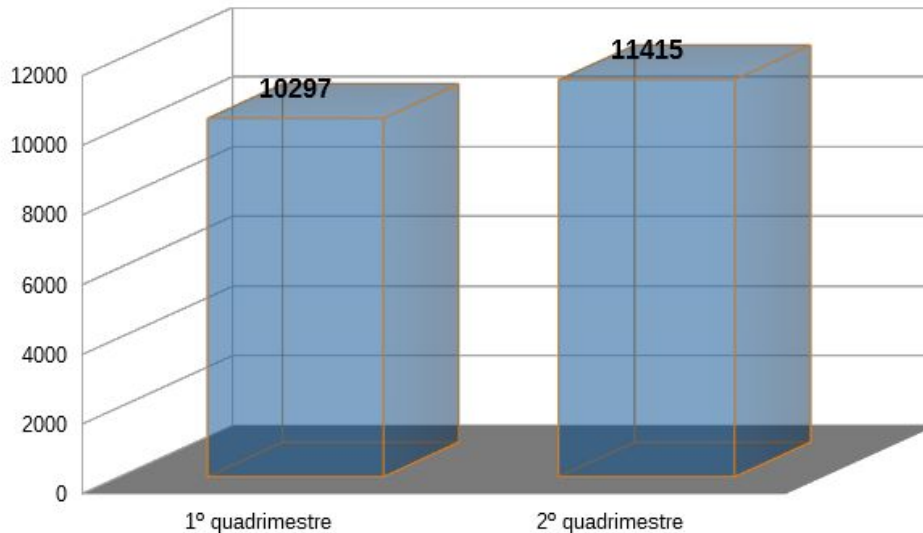
A lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu art. 15 determina que o relatório de gestão da Ouvidoria indique minimamente:

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 11.415 manifestações entre maio a agosto de 2019

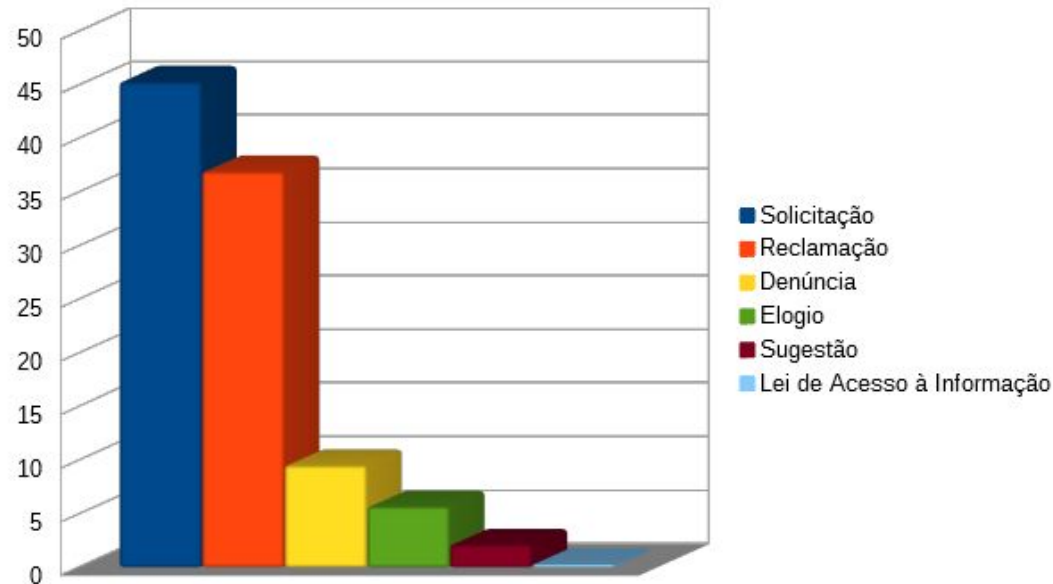
Manifestações por quadrimestre de 2019



RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

- Motivos das manifestações: natureza do contato do manifestante

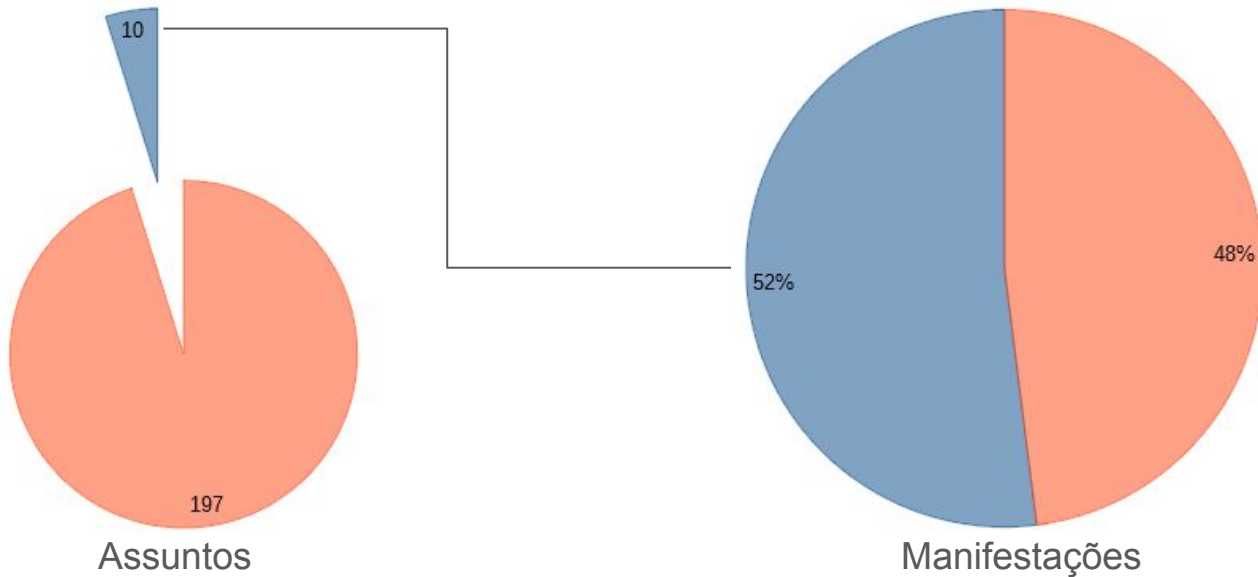
Natureza	Manifestações	%
Solicitação	5.692	50
Reclamação	3.733	33
Denúncia	1.006	9
Elogio	727	6
Sugestão	210	2



RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Motivos das manifestações:

Os 10 assuntos mais referidos corresponderam a 52% das manifestações



197 assuntos corresponderam a 48% 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	2.691	24
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	629	6
Informações na área da saúde	527	5
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	375	3
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	360	3
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	321	3
Mau atendimento de profissional de saúde	295	3
Elogio ao Profissional de Saúde	292	3
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	250	2
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	242	2

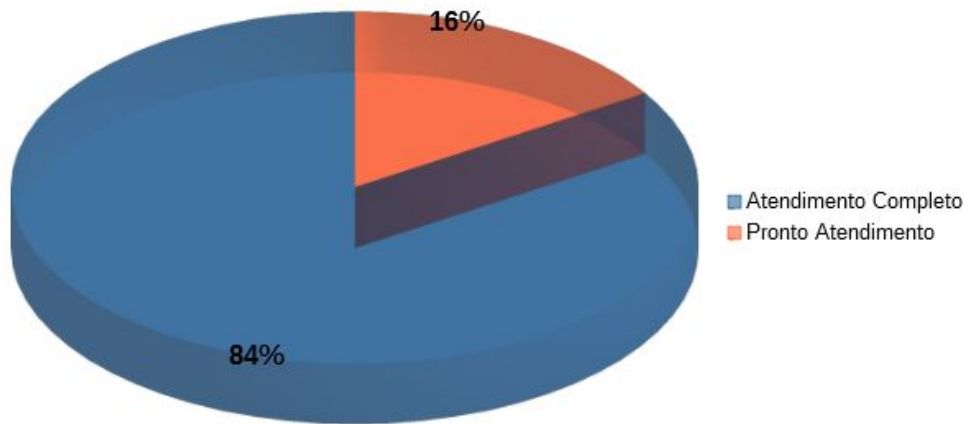
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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

Solicitações atendidas parcial ou integralmente	1.175
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	94
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	2
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	1
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	0
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	1

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Formas de atendimento



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	9.590
Pronto Atendimento	1.825

! 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	420
Informações insuficientes para providências	259
A denúncia improcedente	213
Investigação preliminar em andamento	78
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	13

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: reclamações

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Procedente	1.744
Parcialmente procedente	920
Informações insuficientes para providências	428
Improcedente	389

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: Solicitações

Solicitações	Manifestações
A solicitação não foi nem será atendida	1.907
A solicitação foi ou será atendida	1.767
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	725

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	90
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	45
A sugestão não foi nem será acolhida	33

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

As providências adotadas pela administração nas soluções das manifestações: Elogios

Elogios	Manifestações
A servidor público	446
A ações governamentais e a servidores públicos	59
A ações governamentais	5

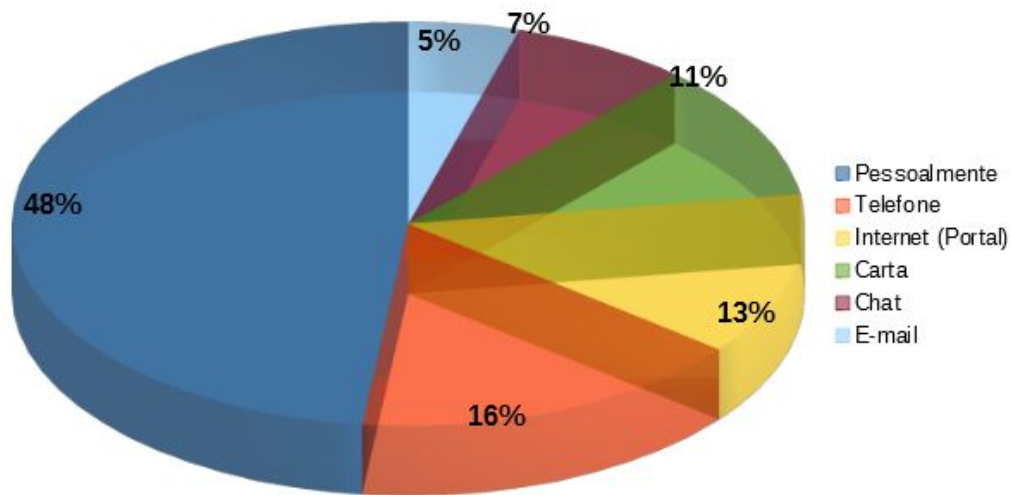
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

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	34
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	12
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	1

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2019

Canais disponíveis para acolher as manifestações



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	5.495
Telefone	1.850
Internet (Portal)	1.484
Carta/Fax	1.248
Whatsapp	823
E-mail	515