

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**3º QUADRIMESTRE DE 2018**

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

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

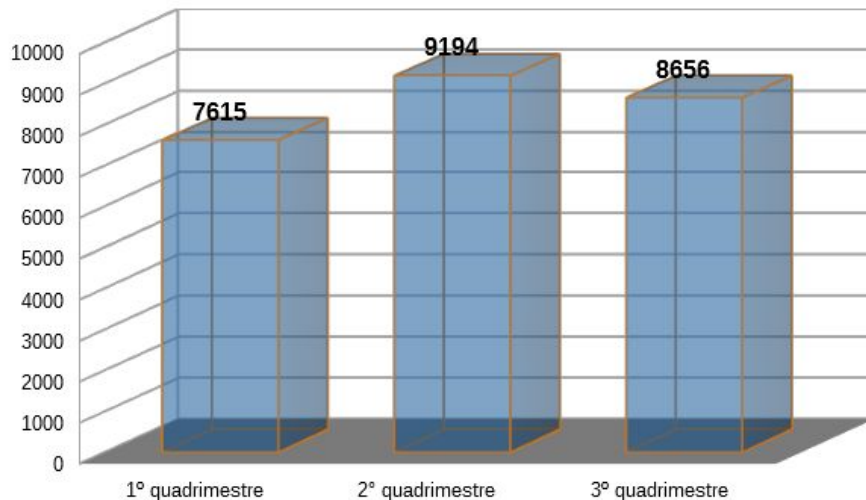
A lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017 no seu art. 15 determina que o relatório de gestão da Ouvidoria indique minimamente:

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 - 3º QUADRIMESTRE de 2018

- Número de manifestações acolhidas: foram acolhidas 8.656 manifestações entre setembro a dezembro de 2018

### Manifestações por quadrimestre de 2018



## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

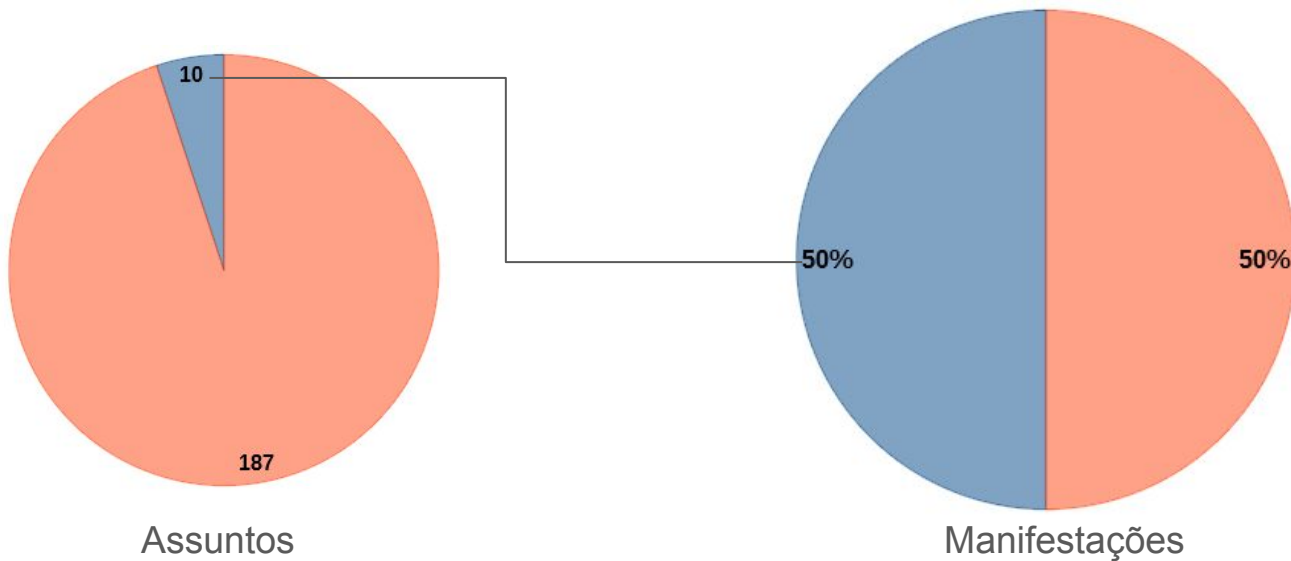
- **Motivos das manifestações: natureza do contato do manifestante**

<b>Natureza</b>	<b>Manifestações</b>	<b>%</b>
Solicitação	4.354	50
Reclamação	2.761	32
Denúncia	877	10
Elogio	471	5
Sugestão	132	2
Acesso à informação (LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011)	61	1

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

### Motivos das manifestações:

Os 10 assuntos mais referidos corresponderam a 50% das manifestações



187 assuntos corresponderam a 50 % das manifestações

# RELATÓRIO DA OGS - 3º 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	1.726	20
Informações na área da saúde	419	5
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	312	4
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	302	3
Assunto não pertinente a área da saúde	298	3
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	295	3
Mau atendimento de profissional de saúde	285	3
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	267	3
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	210	2
Elogio ao Profissional de Saúde	206	2

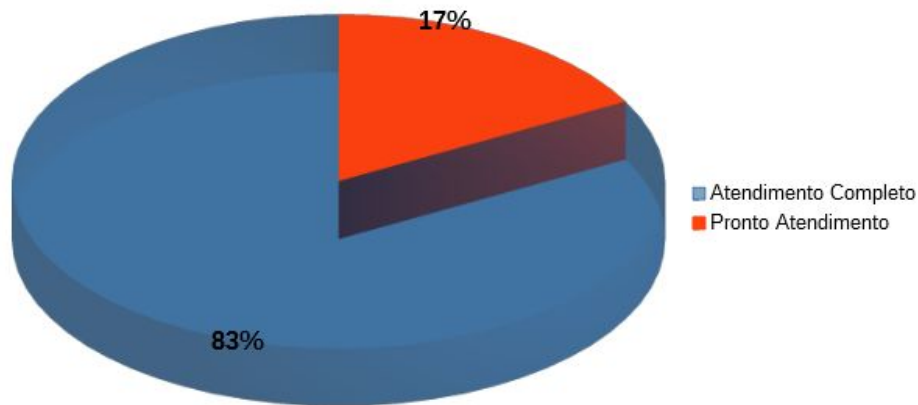
## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

- 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	910
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	33
<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	2
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	0

# RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

## Formas de atendimento



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	7.179
Pronto Atendimento	1.477

**! 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	392
A denúncia improcedente	203
Informações insuficientes para providências	161
Investigação preliminar em andamento	88
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	14

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

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

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Procedente	1.371
Parcialmente procedente	636
Improcedente	364
Informações insuficientes para providências	219

## RELATÓRIO DA OGS - 3º 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	1.657
A solicitação não foi nem será atendida	1.098
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	460

## RELATÓRIO DA OGS - 3º 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	16
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	38
A sugestão não foi nem será acolhida	27

## RELATÓRIO DA OGS - 3º QUADRIMESTRE de 2018

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

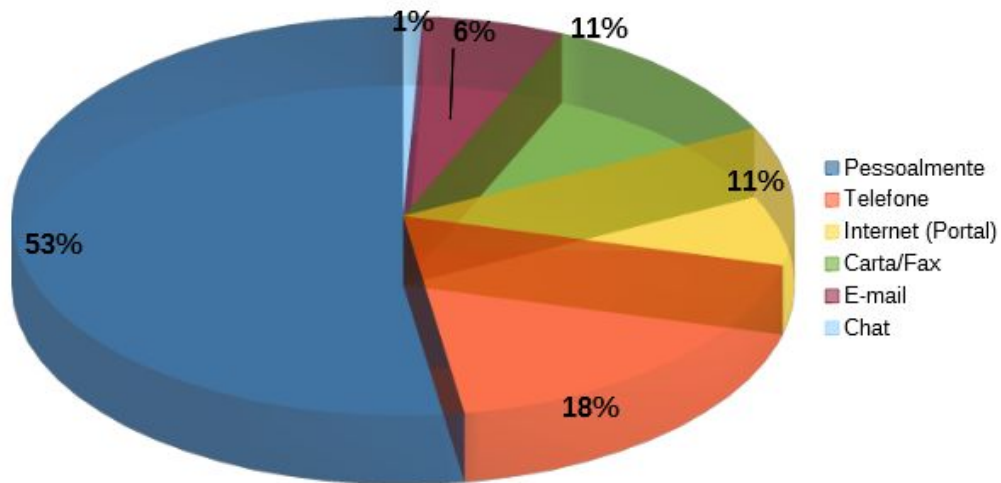
<b>Elogios</b>	<b>Manifestações</b>
A servidor público	286
A ações governamentais e a servidores públicos	50
A ações governamentais	3

## 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	46
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	15
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 - 3º QUADRIMESTRE de 2018

## Canais disponíveis para acolher as manifestações



Forma de contato	Manifestações
Pessoalmente	4.545
Telefone	1.601
Internet (Portal)	976
Carta/Fax	959
E-mail	506
Chat	69