

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



2º QUADRIMESTRE DE 2021

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

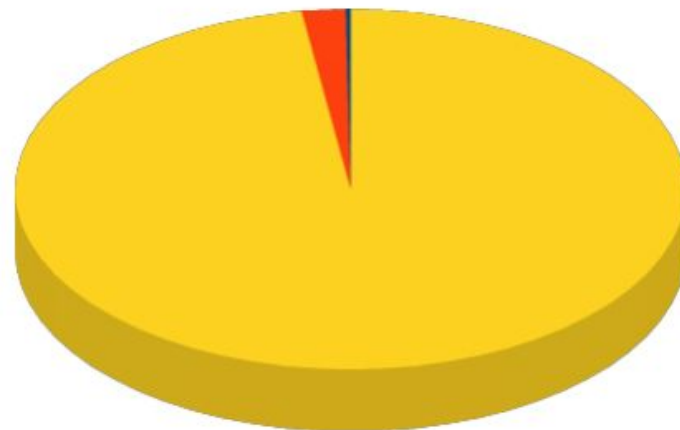
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2ºQUADRIMESTRE

De Maio a Agosto a OGS recebeu 30008 manifestações
62% de todas as manifestações recebidas em 2020

Status das manifestações acolhidas de maio a agosto de 2021

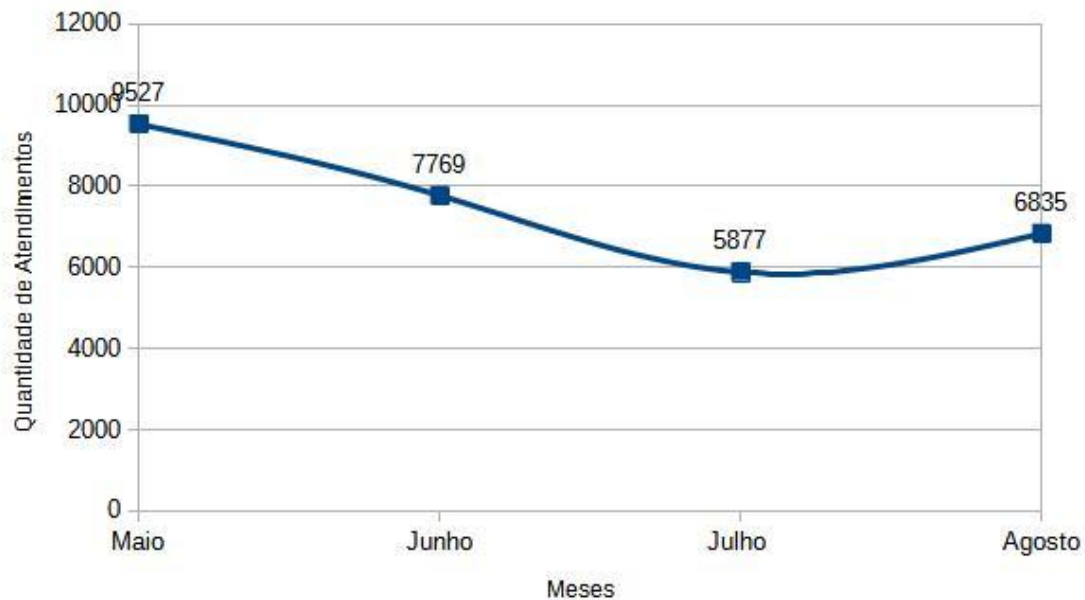
Status	Manifestações
Encerradas	29300
Em andamento	637
Atribuídas	67
Retornadas	4

- Atribuído
- Em andamento
- Encerrado
- Retornado



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Série das manifestações de maio até agosto



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2ºQUADRIMESTRE

Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante)

Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	22336	74
Reclamações	4156	14
Denúncias	2165	7
Elogios	1023	3
Sugestões	252	1
Acesso à informação	76	0,3

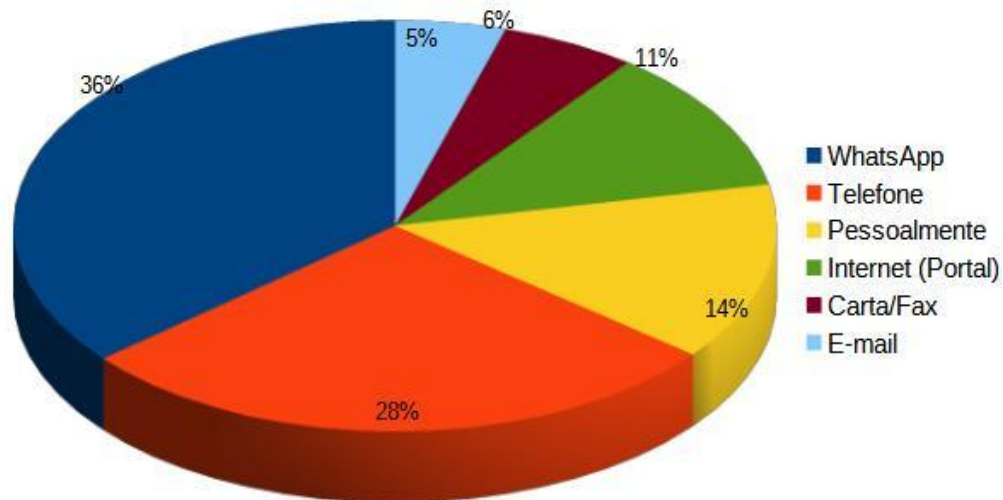
Assuntos das manifestações

Assunto	Manifestações	%
Coronavírus	10817	36
VACINA/CORONAVÍRUS	3802	13
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2864	9,5
Informações na área da saúde	2709	9
Atendimento	825	3

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante

%

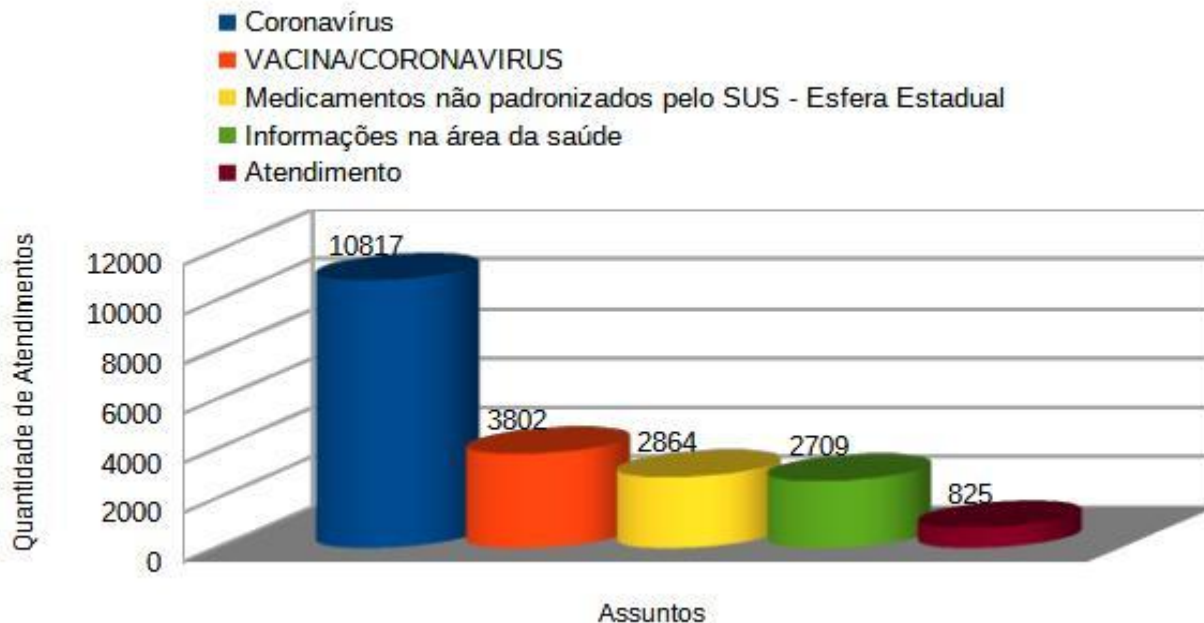


Número absoluto

Forma de contato	Manifestações
WhatsApp	10.850
Telefone	8.425
Pessoalmente	4.206
Internet (Portal)	3.395
Carta/Fax	1.726
E-mail	1.406

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

**5 assuntos mais referidos nas manifestações
correspondem a 70% das manifestações acolhidas**



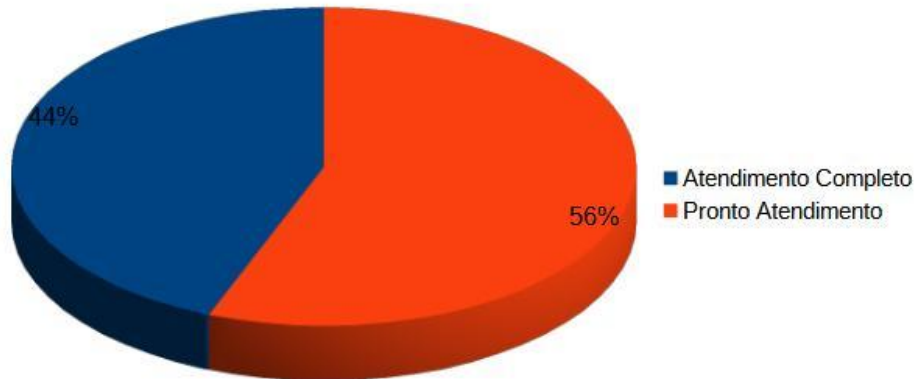
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas para as manifestações referentes ao **CORONAVÍRUS**

Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	166
Solicitações atendidas parcial ou integralmente	64
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	58
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	8
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	3
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	3

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	13.198
Pronto Atendimento	16.810

! 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)

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	648
Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências	511
Improcedente	373
Investigação preliminar em andamento	128
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	18

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Reclamação procedente	1243
Reclamação parcialmente procedente	1061
Informações insuficientes para providências	570
Reclamação improcedente	390

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

Solicitações	Manifestações
A solicitação não foi nem será atendida	2579
A solicitação foi ou será atendida parcialmente	2496
A solicitação foi ou será atendida parcialmente	1173

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÕES	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida	67
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	62
A sugestão não foi nem será acolhida	25

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

ELOGIOS	
Procedências das manifestações	Manifestações
O elogio refere-se a Servidor Público e/ou ações governamentais	606

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Manifestações
Solicitações de acesso à informação deferidas	48
Solicitações de acesso à informação: Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações	11
Solicitações de acesso à informação: Indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	1