

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**2º QUADRIMESTRE DE 2021**

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

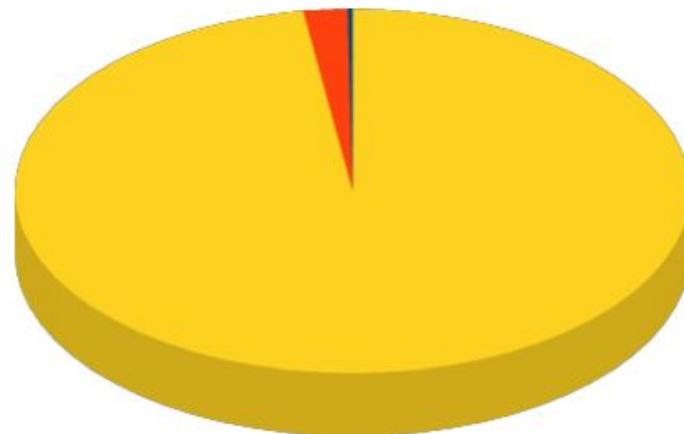
## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2ºQUADRIMESTRE

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

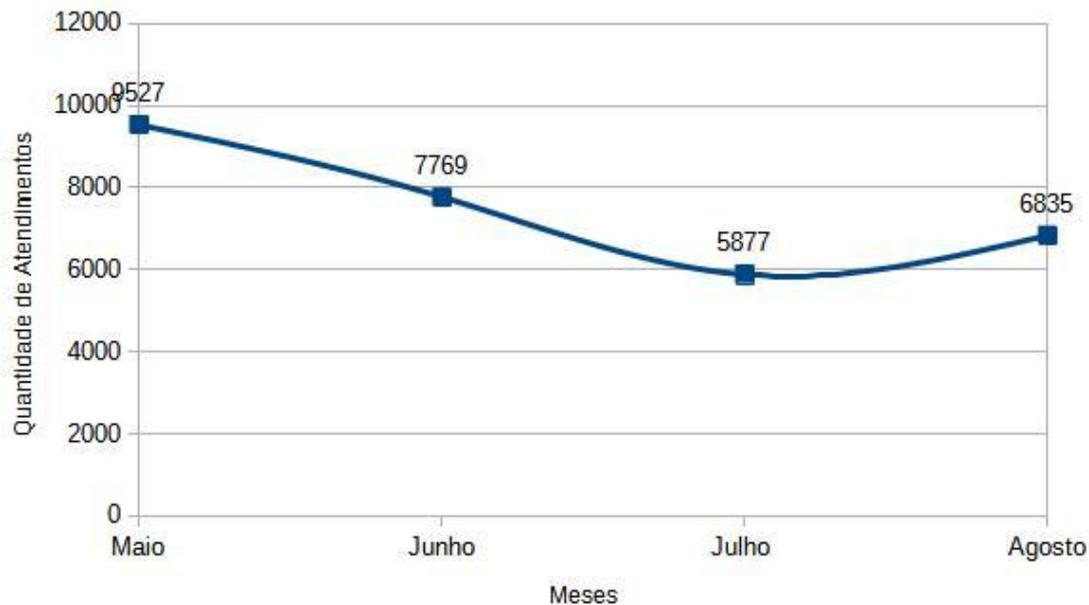
Status	Manifestações
Encerradas	29300
Em andamento	637
Atribuídas	67
Retornadas	4

- 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

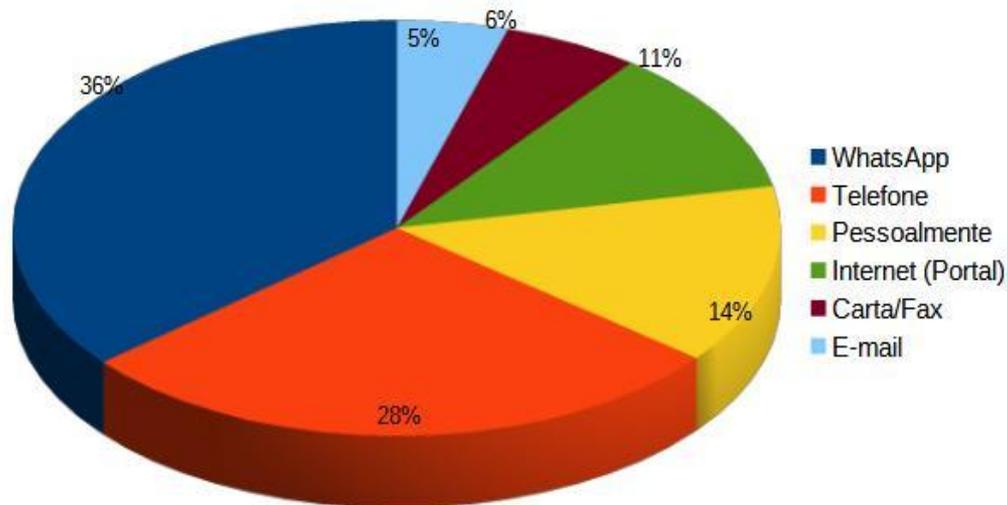
## Assuntos das manifestações

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

%

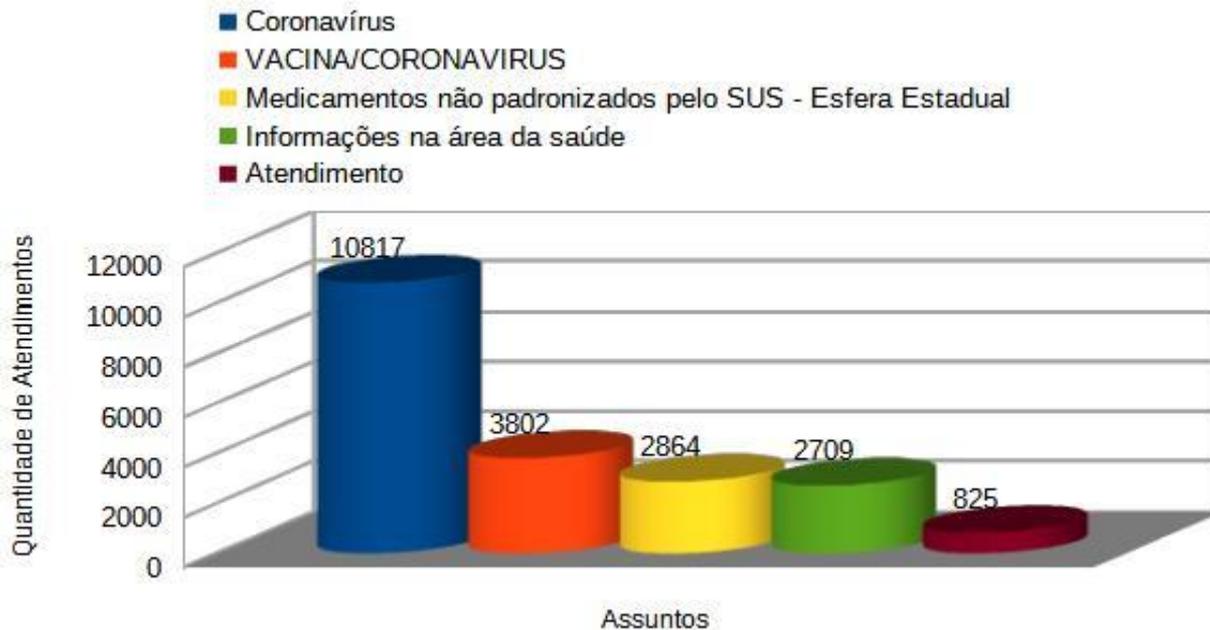


Número absoluto

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**



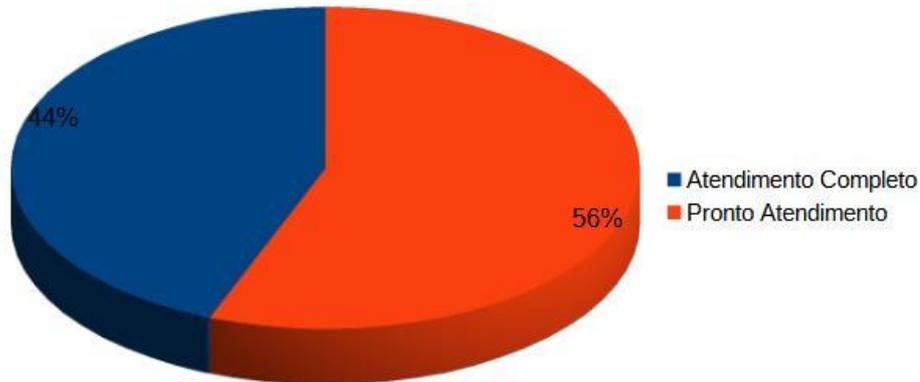
# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2º QUADRIMESTRE

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

<b>Denúncias com providências corretivas tomadas</b> , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	166
<b>Solicitações atendidas</b> parcial ou integralmente	64
<b>Reclamações procedentes</b> parcial ou integralmente	58
<b>Sugestões acolhidas</b> parcial ou integralmente	8
<b>Elogios</b> a servidores públicos e/ou ações governamentais	3
Solicitação de <b>acesso à informação</b> 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

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>Manifestações</b>
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

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>Manifestações</b>
Reclamação procedente	1243
Reclamação parcialmente procedente	1061
Informações insuficientes para providências	570
Reclamação improcedente	390

# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OGS - 2ºQUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>Solicitações</b>	<b>Manifestações</b>
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 - 2ºQUADRIMESTRE

## Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

<b>SUGESTÕES</b>	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

<b>ELOGIOS</b>	
<b>Procedências das manifestações</b>	<b>Manifestações</b>
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

<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>Manifestações</b>
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