

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



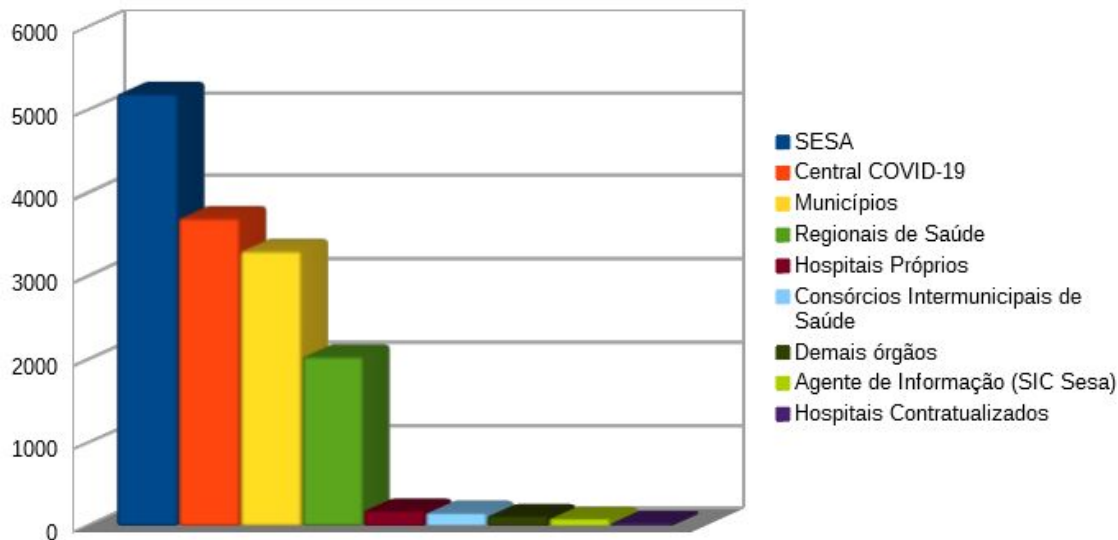
2º QUADRIMESTRE DE 2020

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

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

De maio a agosto de 2020 a OGS recebeu 14.898 manifestações

Manifestações por local



LOCAIS	Manifestações
Sesa	5.209
Central COVID-19	3.711
Municípios	3.313
Regionais de Saúde	2.046
Hospitais Próprios	193
Consórcios Intermunicipais de Saúde	163
Demais órgãos	125
Agente de Informação (SIC Sesa)	96
Hospitais Contratualizados	42

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

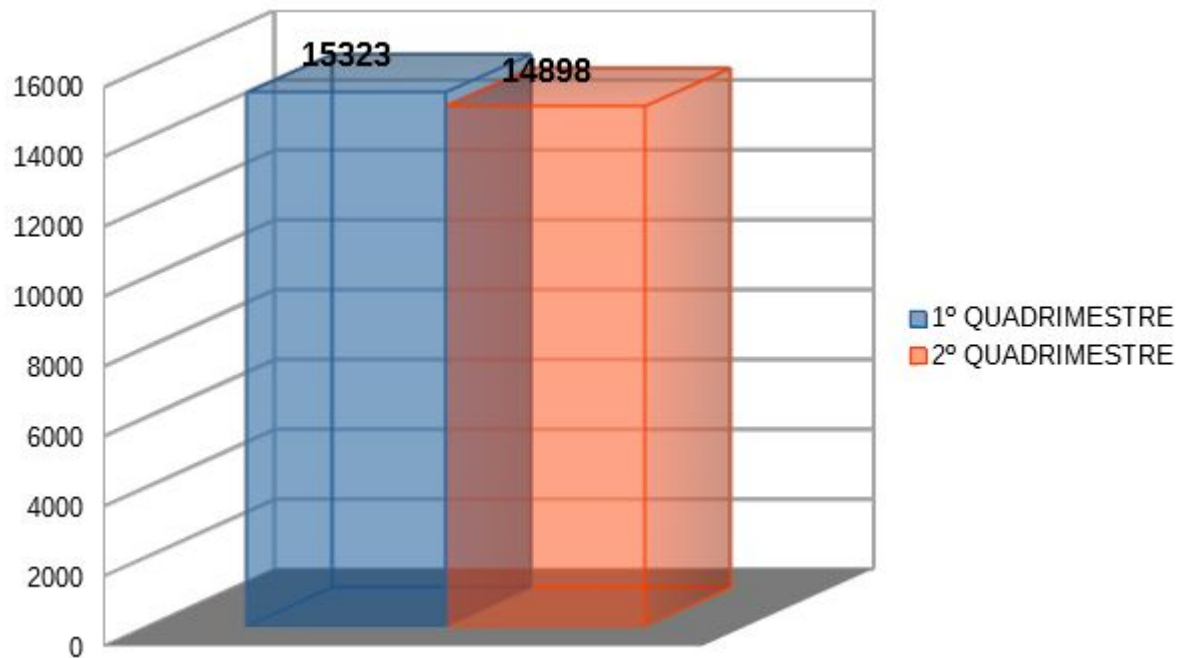
Status das manifestações acolhidas entre maio a agosto de 2020

Todas as manifestações estão encerradas

Status	Manifestações
Em andamento	
Encerradas	14.898

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

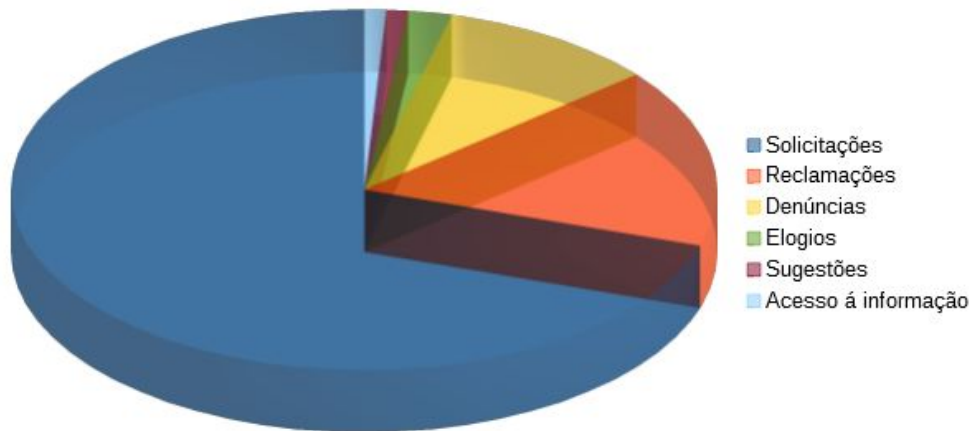
Manifestações por quadrimestre de 2020



RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante)

Naturezas	Manifestações	%
Solicitações	10.435	70
Reclamações	2.331	16
Denúncias	1.538	10
Elogios	325	2
Sugestões	176	1
Acesso à informação	93	1



RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Assuntos das manifestações: os 6 assuntos mais referidos correspondem a 71% das manifestações acolhidas

Assunto	Manifestações	%
Coronavírus	5.803	39
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1.815	12
Informações na área da saúde	1.283	9
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	835	6
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	470	3
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	375	3
Outros assuntos	4.317	29

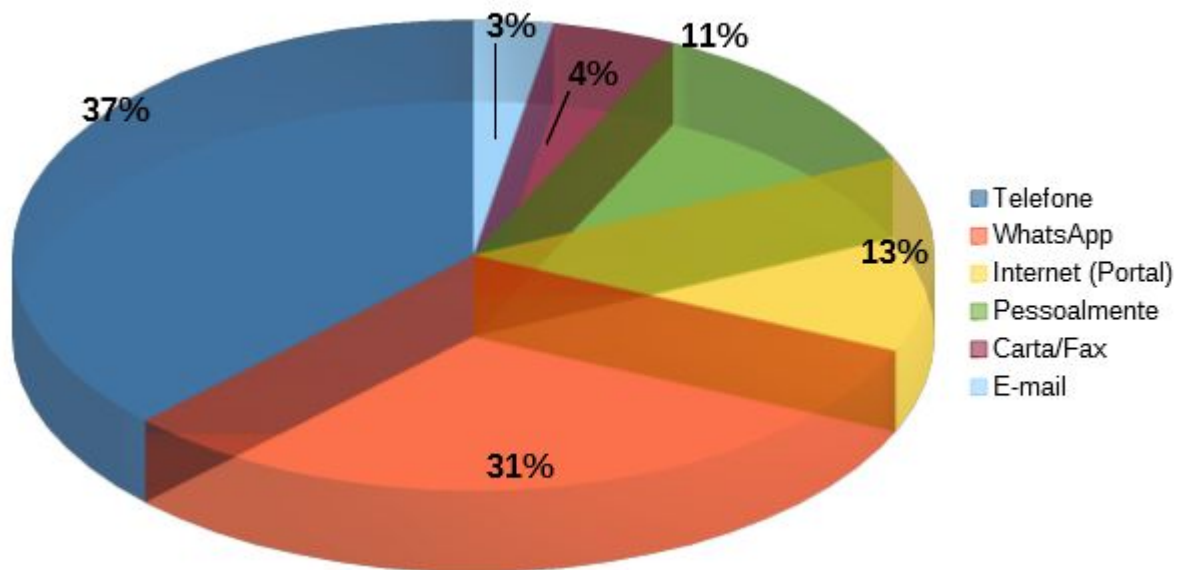
RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas nas soluções das manifestações referentes ao CORONAVÍRUS

Solicitações atendidas parcial ou integralmente	346
Denúncias com providências corretivas tomadas , investigações preliminares em andamento ou instaurados processos formais de investigação	211
Reclamações procedentes parcial ou integralmente	102
Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	53
Solicitação de acesso à informação deferido (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	7
Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	5

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

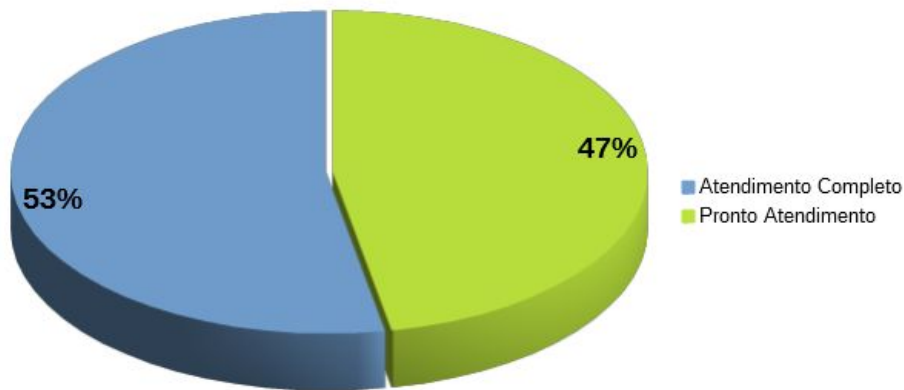
Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante



Forma de contato	Manifestações
Telefone	5.572
WhatsApp	4.615
Internet (Portal)	2.006
Pessoalmente	1.643
Carta/Fax	646
E-mail	416

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	7.924
Pronto Atendimento	6.974

! 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 DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	582
Informações insuficientes para providências	559
A denúncia improcedente	221
Investigação preliminar em andamento	97
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	11

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Procedente	951
Parcialmente procedente	605
Informações insuficientes para providências	367
Improcedente	278

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

Solicitações	Manifestações
A solicitação não foi nem será atendida	1564
A solicitação foi ou será atendida	1402
A solicitação foi ou será parcialmente atendida	802

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÕES	Manifestações
A sugestão não foi nem será acolhida	35
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	35
A sugestão foi ou será acolhida	26

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

ELOGIOS	Manifestações
O elogio refere-se a servidor público	194
O elogio refere-se a ações governamentais e a servidores públicos	30
O elogio refere-se a ações governamentais	6

RELATÓRIO DA OGS - 2º QUADRIMESTRE de 2020

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)	Manifestações
Solicitação de acesso à informação deferida	62
Solicitação de acesso à informação indeferida por outras razões especificadas na legislação	29
Solicitação de acesso à Informação indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	2