

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**GOVERNO
DE RORAIMA**

SESAU
SECRETARIA DE SAÚDE



OUVIDORIA GERAL DO SUS-

2º QUADRIMESTRE DE 2021

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

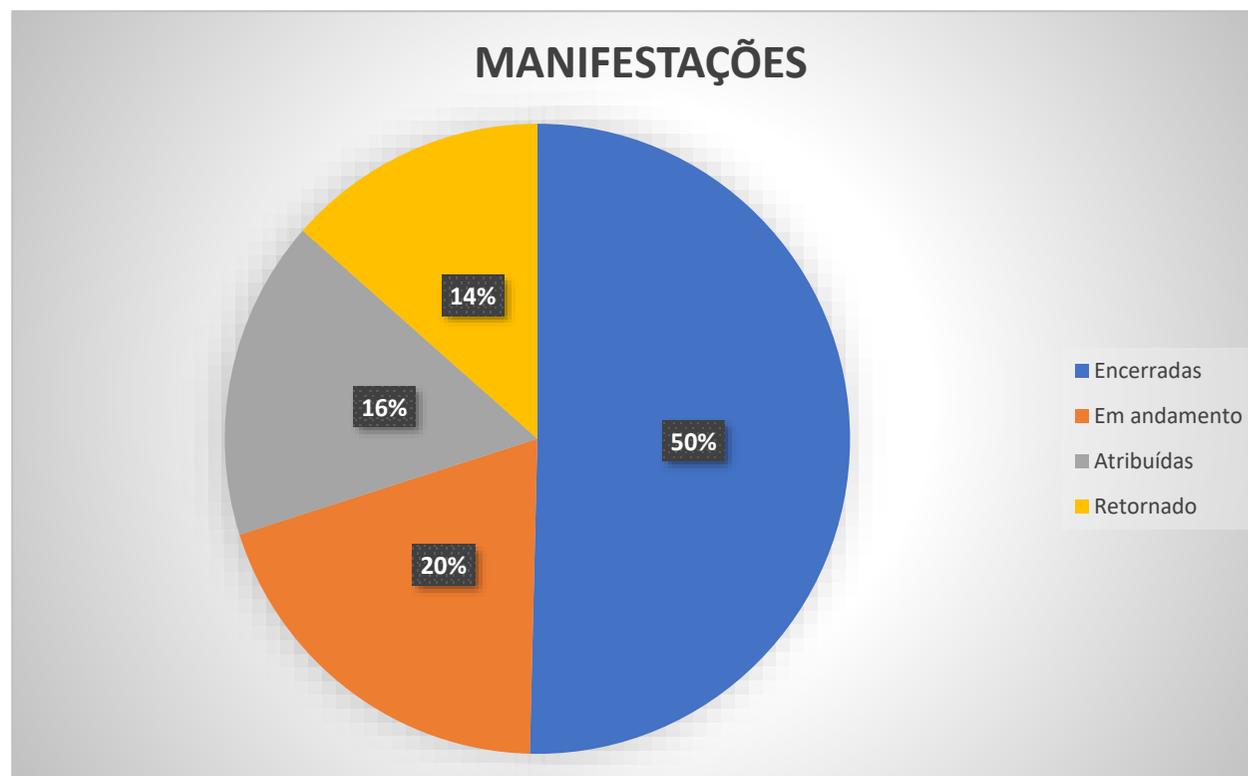
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

De maio a agosto a OGS recebeu 518 manifestações

65,05% de todas as manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2021

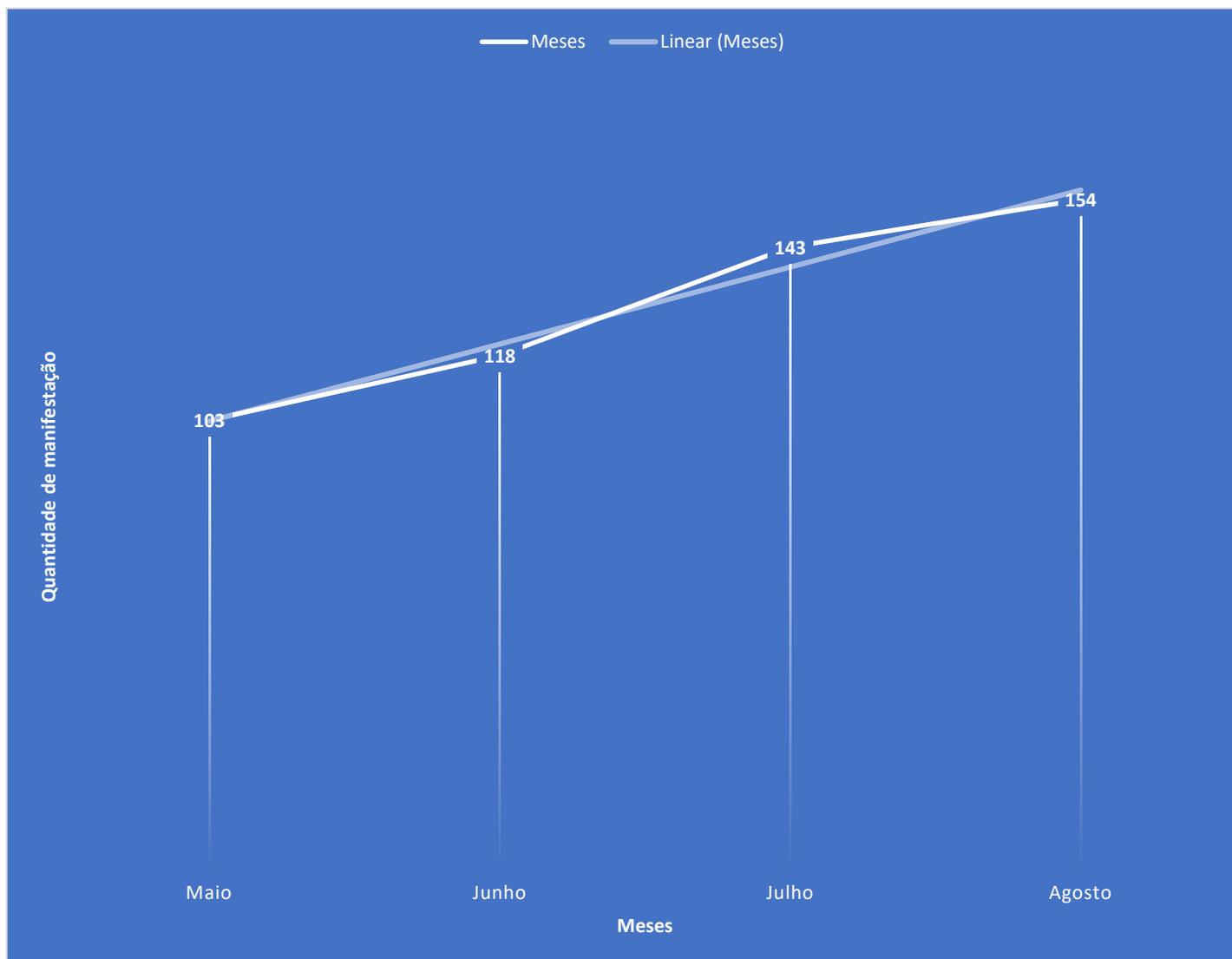
Status das manifestações acolhidas de maio a agosto de 2021

Status	Manifestações
Encerradas	261
Em andamento	102
Atribuídas	85
Retornadas	70



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Série das manifestações de maio até agosto



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Natureza das manifestações (motivo de contato do manifestante)

Tipologia	Manifestações	%
Reclamação	137	36%
Solicitação	127	31%
Mediação	68	13%
Informação	40	12%
Denúncia	25	6%
Elogios	07	1%
Sugestão	03	1%

Assuntos das manifestações (áreas mais recorrentes)

Assunto	Manifestação	%
Recursos Humanos	122	23,55
Cirurgias Eletivas	94	18,14
Exames	72	13,89
Consultas (oftalmologista/ otorrino)	62	11,95
Médicos especialistas	43	8,30
Medicamentos	25	4,82
Informações na área da saúde	22	4,24
Ressonância Magnética	15	2,89
Mal Atendimento	15	2,89
Ressarcimento	15	2,89
TFD	15	2,89
Cobranças de Pagamento	12	2,31
Insumos	06	0,15

Em destaque os 5 assuntos mais referidos nas manifestações, correspondem a 70,82% das manifestações acolhidas. Muitas das manifestações foram mediadas, tais como exames e consultas.

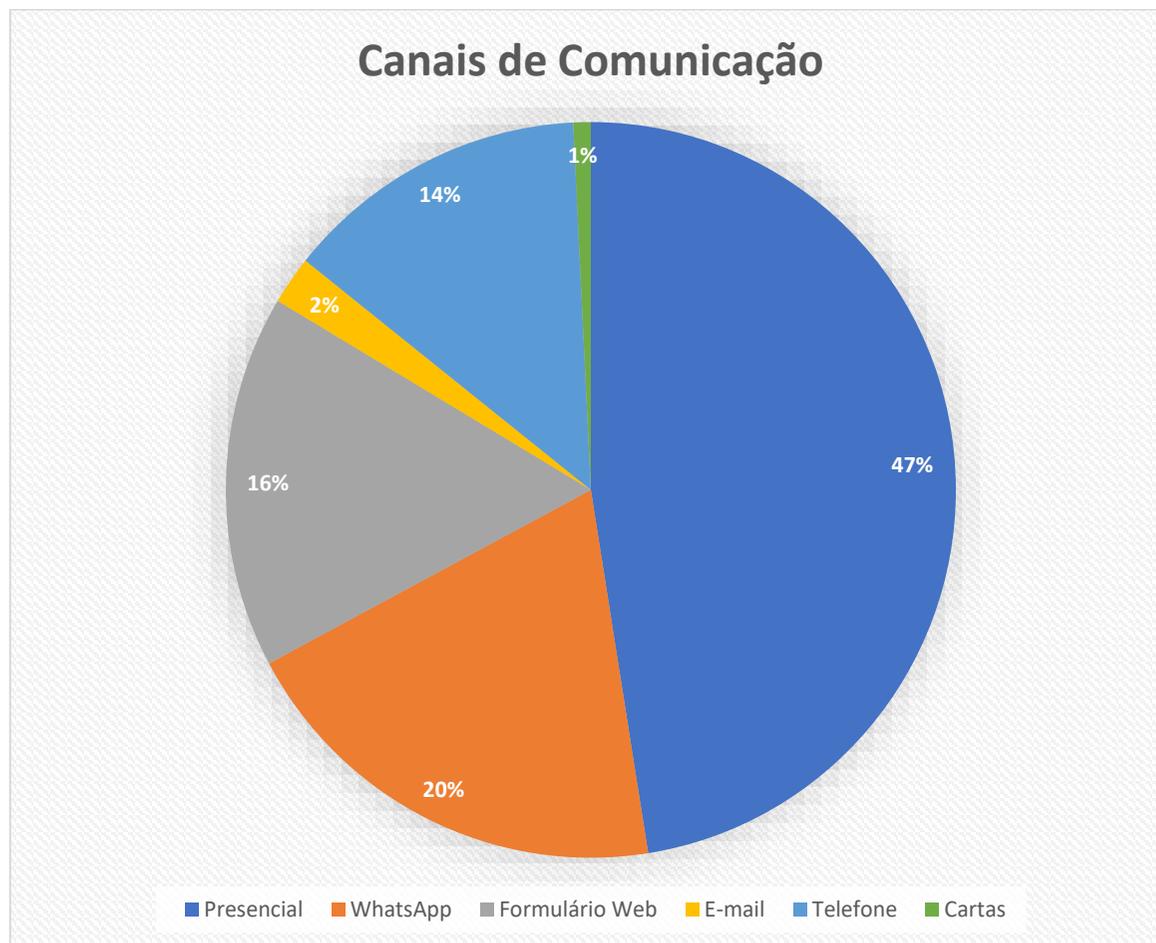
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas para as 5 maiores assuntos acolhidos.

Recursos Humanos	Denúncias em sua grande maioria entendida sem as devidas providências tomadas. Na análise dessa Ouvidoria respondidas de forma equivocada, devido a falta de investigações preliminares, sem instauração de processos formais de investigação.	08
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente	18
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente	21
	Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais	07
	Mediações atendidas integralmente	12
Cirurgias Eletivas	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurados processos de atendimento cirúrgico	08
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente	37
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente	42
	Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	32
	Mediações atendidas integralmente	04
Exames	Denúncias com providências corretivas tomadas, investigações preliminares em andamento	06
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente	04
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente	41
	Sugestões acolhidas parcial ou integralmente	01
	Mediações atendidas integralmente	10
Médicos especialistas	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurado processo de contratação	02
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente	41
Medicamentos	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurado processo de compra	12
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente	43
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente	15
	Mediações atendidas integralmente	02

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante

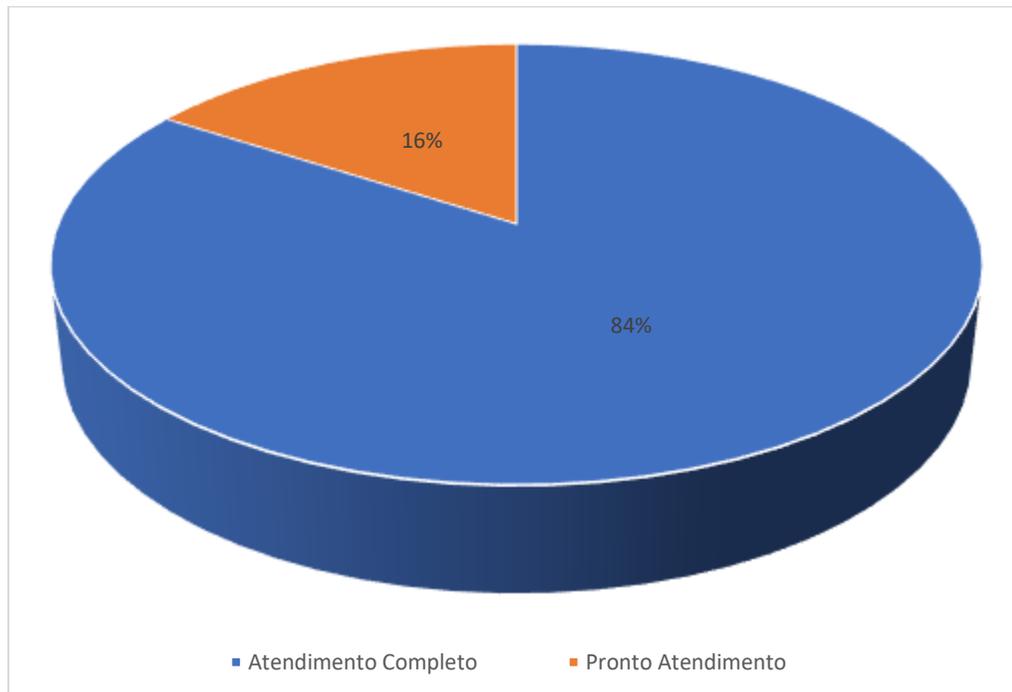


Forma de Contato	Manifestações
Presencial	246
WhatsApp	102
Formulário Web	85
E-Mail	11
Telefone	70
Carta	04

Muitas das manifestações que nos chegaram de forma Presencial, foram mediadas (68-13%) e resolvidas pelos setores responsáveis, como exames e consultas

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	360
Pronto Atendimento	68

! 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 OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	08
Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências	04
Improcedente	03
Investigação preliminar em andamento	06
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	04

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Reclamação procedente	105
Reclamação parcialmente procedente	19
Informações insuficientes para providências	08
Reclamação improcedente	05

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SOLICITAÇÃO	Manifestações
A solicitação foi e será atendida	48
A solicitação foi ou será atendida parcialmente	59
A solicitação não foi e nem será atendida	10

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÃO	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida	03
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	00
A sugestão não foi nem será acolhida	00

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

ELOGIOS	
Procedências das manifestações	Manifestações
0 elogio refere-se a Servidor Público e/ou ações governamentais	07

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Manifestações
Solicitações de acesso à informação deferidas	36
Solicitações de acesso à informação: Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações	00
Solicitações de acesso à informação: Indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	04