



**SERVIÇO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE INDAIATUBA**

Relatório da Ouvidoria

**Janeiro a março
2023**



1. A Ouvidoria

A Ouvidoria do SEPREV, instituída pela Resolução nº 358/2021, é um instrumento de participação social voltado para o registro de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações dos cidadãos e beneficiários dos serviços prestados pela autarquia.

Conforme dispõe a referida Resolução, compete à Ouvidoria do SEPREV:

- I - Promover a participação do cidadão na gestão, no controle e na avaliação dos serviços prestados;
- II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos de sua gestão;
- V - Receber, registrar, analisar e encaminhar as demandas aos departamentos responsáveis e tomar as providências necessárias para responder às manifestações dos cidadãos;
- VI - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Autarquia; e
- VII - Elaborar relatórios a fim de consolidar as demandas e as sugestões de melhorias.

É importante destacar que as solicitações comuns, que fazem parte dos processos e das rotinas de trabalho dos departamentos do SEPREV, não são de responsabilidade da Ouvidoria, cabendo ao Ouvidor, exclusivamente, receber, analisar e responder as demandas caracterizadas como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações.

O serviço institucional de Ouvidoria está disponível aos segurados, beneficiários e sociedade em geral desde dezembro de 2021, quando então foi designado uma Comissão composta por três servidores do SEPREV, os quais eram responsáveis pelos trabalhos da mesma. Em maio de 2022 foi nomeado um servidor para assumir a função de confiança de Ouvidor.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do SEPREV referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023.

2. Análise das manifestações

No período mencionado a Ouvidoria recebeu e tratou um total de 14 manifestações, que se dividem da seguinte forma:

Manifestações registradas no período de janeiro a março de 2023		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Solicitação	3	21,43%
Reclamação	7	50%
Sugestão	0	0
Elogio	3	21,43%
Denúncia	0	0
Pedido de acesso à informação	1	7,14%
Total	14	100%

No período apurado, não foi registrado nenhuma manifestação classificada como “denúncia”, assim como também não foi recebida nenhuma “sugestão”.

2.1 Tratamento das demandas

No primeiro trimestre do ano de 2023, o maior quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi classificado como “reclamação”, totalizando sete demandas. Duas destas manifestações são referentes à dificuldade em conseguir atendimento telefônico no SEPREV. O segurado também relatou em uma destas manifestações que o assistente virtual (sistema de respostas automáticas através do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, implantado recentemente para atendimento aos segurados e beneficiários) não resolveu a demanda em questão. Ambos receberam a resposta que no assistente virtual tem a opção de falar com um atendente, o qual está apto a auxiliar o segurado com suas dúvidas ou dificuldades. Quanto ao atendimento telefônico, uma das manifestações foi registrada durante um momento que o telefone

fixo do SEPREV estava com problemas técnicos, impossibilitando o recebimento de chamadas externas.

Foi registrada uma reclamação direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, referente ao atendimento médico de um profissional específico, o qual foi notificado e retornou com o devido esclarecimento acerca da situação relatada.

A Ouvidoria registrou uma reclamação que é recorrente, também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, referente à dificuldade do segurado em conseguir agendar uma consulta, em relação as datas disponíveis serem muito distante do dia em que foi feito o agendamento, médicos com agenda fechada, especificamente nas especialidades de endocrinologia e dermatologia. O manifestante foi informado que em casos mais urgentes, o SEPREV dispõe do serviço de assistência social, que está habilitado a auxiliar os beneficiários e segurados em situações mais urgentes. O segurado foi informado também que o SEPREV abriu edital de credenciamento para suprir algumas especialidades com maior demanda, porém não houve adesão suficiente, já que há escassez de profissionais das especialidades em questão no mercado, o que contribui com o aumento da procura e consequentemente maior tempo de espera para agendar consulta.

Outra demanda registrada como reclamação no período, que também é recorrente, se refere ao credenciamento de médicos da Assistência à Saúde do SEPREV sem comunicação prévia, sendo o segurado ou beneficiário surpreendido na hora de agendar uma nova consulta ou retorno, que determinado profissional não atende mais pelo SEPREV, podendo causar um transtorno ao paciente que faz tratamento contínuo. Ao segurado foi esclarecido que, de acordo com o regulamento de Credenciamento Médico, o profissional que deseja se credenciar do SEPREV, é obrigado a avisar com 90 dias de antecedência, para que neste período possa atender os retornos dos seus pacientes, verificar exames e emitir relatórios, se esse for o caso. Houve também a orientação que a assistente social do SEPREV está à disposição para auxiliar os segurados a conseguir agendar consultas com outros profissionais, em caso de paciente que faz tratamento contínuo e não pode ficar sem atendimento.

Foi registrado também uma reclamação referente ao tempo excessivo de espera para o beneficiário ser atendido em consultório médico. Na mesma manifestação, o beneficiário alega ter enviado sua reclamação via *WhatsApp*, porém

não recebeu um retorno enquanto aguardava na clínica. Em resposta, foi informado que a agenda do médico é de domínio do mesmo, e que, eventualmente, está sujeito a atrasos, não cabendo ao SEPREV controlar esta situação. Quanto à demora na resposta através do aplicativo de mensagens instantâneas, foi esclarecido que em determinados momentos de maior demanda de atendimento, o tempo de resposta acaba sendo um pouco maior.

E por fim, a Ouvidoria registrou uma reclamação referente ao setor de cadastro, o qual o segurado solicitou via e-mail alteração de seus dados cadastrais no SEPREV e após um tempo o mesmo encontrava-se desatualizado. O cadastro foi atualizado e o segurado foi informado da alteração.

As manifestações classificadas como “solicitação” representam três demandas no período apurado, todas relativas aos serviços de Assistência à Saúde, as quais foram encaminhadas ao departamento responsável para análise e respectiva resposta ao segurado. Uma das solicitações é referente a uma demanda registrada inicialmente no último trimestre do ano de 2022, a qual o segurado solicitou a revisão do seu saldo devedor de coparticipação acerca da utilização da Assistência à Saúde do SEPREV, pois a considerava incorreta. O segurado não concordou com a resposta e reabriu a solicitação. Após nova análise do departamento responsável, foi solicitado o comparecimento do solicitante ao SEPREV para esclarecimento quanto à apuração dos valores questionados. A demanda foi considerada concluída.

A Ouvidoria recebeu uma demanda classificada como “solicitação”, a qual o segurado questiona se o SEPREV dispõe em sua rede credenciada de profissional específico para atendimento de criança com Transtorno de Espectro Autista (TEA). O mesmo obteve a resposta de que no momento não há profissional credenciado para este atendimento, mas que existe a opção do reembolso, conforme dispõe o regulamento da Assistência à Saúde do SEPREV.

E por fim, a última solicitação registrada no período refere-se ao pedido de um segurado para trocar o tipo/marca do curativo utilizado em seu tratamento, por ser o atual de baixa qualidade. O departamento responsável encaminhou a solicitação ao respectivo prestador do serviço médico, que se prontificou a atender imediatamente a referida requisição.

Neste trimestre foi registrado três manifestações classificadas como “elogio”. Neste ano de 2023 o SEPREV completou trinta anos de existência, fato pelo qual

rendeu o registro de dois segurados parabenizando a autarquia pela evolução e pelos serviços prestados.

O terceiro registro foi direcionado ao departamento de Previdência, o qual o segurado parabeniza e elogia a equipe a respeito do atendimento recebido durante a concessão de sua aposentadoria. A manifestação foi encaminhada ao respectivo setor para ciência.

A Ouvidoria registrou também neste primeiro trimestre um pedido de acesso à informação, de acordo com o previsto na Lei nº 12.527/2011. O cidadão obteve a resposta de acordo com sua solicitação.

2.2. Canais utilizados para manifestação do cidadão

De acordo com a Resolução nº 358/2021 que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria, o SEPREV disponibiliza o acesso do cidadão à Ouvidoria, por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – site www.seprev.sp.gov.br, no menu Ouvidoria;
- II – e-mail ouvidoria@seprev.sp.gov.br;
- III – comunicação escrita protocolada na sede do SEPREV;
- IV – por telefone no número destinado para esse fim; e
- V – presencial.

As manifestações dos cidadãos podem ser feitas através das redes sociais, bem como via WhatsApp ao SEPREV. Porém aquelas que forem caracterizadas como reclamações, denúncias ou sugestões, devem ser encaminhadas para o Ouvidor, sendo as demais objeto de registro nos relatórios.

Assim sendo, as manifestações recebidas no período ficaram distribuídas da seguinte forma:

Canal	Quantidade
Presencial	--
Telefônico	--
E-mail	07
Redes sociais	--
Fale conosco do site	04

WhatsApp	01
e-SIC (site do SEPREV)	01
Central de atendimento virtual (site)	01
TOTAL	14

2.3 Prazo para resposta às manifestações

Os prazos estabelecidos para resposta à manifestação dos cidadãos, é estabelecido da seguinte forma:

I – pedidos de acesso à informação – Lei nº 12.527/2011: máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será notificado o demandante; e

II – demais manifestações: 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Conforme dispõe as referidas Leis, todas as manifestações recebidas e apresentadas neste Relatório foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

3. Considerações Finais

Este relatório apresentou a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre do ano de 2023 e o tratamento dado às mesmas. Todas as demandas foram consideradas concluídas, sendo respondidas dentro dos prazos estabelecidos em Lei e na Resolução que institui a Ouvidoria no SEPREV.

Importante destacar que algumas manifestações de reclamação no referido período são recorrentes, como por exemplo, a dificuldade dos segurados e beneficiários em conseguir agendar consulta em algumas especialidades médicas específicas e também sobre o descredenciamento de médicos da rede credenciada da Assistência à Saúde do SEPREV, ocasionando a interrupção repentina do tratamento, principalmente em pacientes que necessitam de acompanhamento permanente.

É relevante mencionar também os elogios registrados neste trimestre, com o total de três demandas, o que demonstra a satisfação dos segurados e beneficiários com os serviços prestados pela autarquia.

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 2 de maio de 2023.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A894-F97F-0CB5-5C04

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 04/05/2023 08:45:56 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://seprev.1doc.com.br/verificacao/A894-F97F-0CB5-5C04>