



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

**Relatório da Ouvidoria**

**Outubro a dezembro  
2022**



## 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 outubro a 31 de dezembro de 2022.

## 2. Análise das manifestações

No período mencionado a Ouvidoria recebeu e tratou um total de 12 manifestações, que se dividem da seguinte forma:

Manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2022		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Solicitação	5	41,67%
Reclamação	3	25%
Sugestão	3	25%
Elogio	1	8,33%
Denúncia	0	0
Pedido de acesso à informação	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

No período apurado, não foi registrado nenhuma manifestação classificada como “denúncia”, assim como também não foi solicitado nenhum pedido de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011.

### 2.1 Tratamento das demandas

No quarto e último trimestre do ano de 2022, o maior quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi classificado como “solicitação”, totalizando cinco demandas. Algumas destas demandas são consideradas de rotina de trabalho dos departamentos do SEPREV, tanto da Assistência à Saúde, como também da Previdência, ou seja, não são de competência da Ouvidoria tratá-las e poderiam ser resolvidas diretamente no atendimento do respectivo departamento.

Foi registrado, referente ao departamento de Previdência, uma solicitação de informações sobre benefício de aposentadoria através do “fale conosco” no endereço eletrônico da autarquia. Como não se trata de demanda da Ouvidoria, o segurado foi

orientado a entrar em contato com o atendimento eletrônico pelo aplicativo *WhatsApp*, que é um dos canais de comunicação disponível para tal finalidade, através do qual o segurado pode obter diversas orientações e esclarecimentos sobre previdência, como por exemplo, regras de aposentadoria, simulações, documentação exigida, etc.

Outra demanda recebida que não cabe à Ouvidoria trata-la é referente ao departamento de Assistência à Saúde, na qual um prestador de serviço da rede credenciada solicitou a recuperação de senha de atendente. O prestador enviou também sua solicitação através de outros canais de comunicação da autarquia e teve sua solicitação atendida pelo setor competente.

A Ouvidoria registrou também outra demanda que poderia ser esclarecida diretamente no setor de atendimento, tanto presencial, quanto nos meios eletrônicos disponíveis do departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, a qual o beneficiário solicita informações sobre profissionais credenciados à rede para realizar um procedimento específico, ou em caso negativo, se há algum tipo de auxílio do SEPREV para o procedimento ser realizado de forma particular. O mesmo obteve a resposta que o SEPREV não dispõe da informação requerida e que o próprio beneficiário deve busca-la junto aos profissionais credenciados. Quanto ao auxílio, existe a opção de reembolso conforme consta no regulamento da Assistência à Saúde do SEPREV.

Foi registrado também, referente ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, uma solicitação de liberação de uma guia para realização de um procedimento médico a um beneficiário, a qual havia sido negada por duas vezes pela auditoria médica. Foi esclarecido ao solicitante que o referido procedimento só pode ser realizado se o pedido médico estiver de acordo com as Diretrizes de Utilização (DUT), regulamentada pela Agencia Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a qual o SEPREV segue, para o procedimento em questão. Portanto, como o pedido médico emitido pelo profissional não se enquadra nos requisitos exigidos, a solicitação não pôde ser atendida.

E por fim, a Ouvidoria recebeu a manifestação de um segurado solicitando revisão de saldo devedor de coparticipação, referente à utilização da Assistência à Saúde do SEPREV, visto que o beneficiário considera o valor incompatível com os serviços efetuados. A manifestação foi encaminhada ao departamento competente, o qual efetuou um novo levantamento dos valores e concluiu que os mesmos estão

corretos, de acordo com o que consta no Regulamento da Assistência à Saúde do SEPREV, em função de que os serviços foram prestados no domicílio do segurado, e os valores de coparticipação neste caso são diferenciados. No entanto o segurado não concordou com a resposta obtida e enviou nova solicitação para analisar o caso em questão. A diretoria do departamento responsável está apurando as contas de todos os serviços médicos prestados ao beneficiário e assim que concluído, o mesmo será notificado. Portanto esta demanda ainda está em aberto aguardando o parecer final.

A Ouvidoria recebeu neste trimestre três manifestações classificadas como “sugestão”, demonstrando que os segurados e beneficiários estão fazendo jus ao seu direito de participação social junto à autarquia. Todas foram referentes ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, as quais foram repassadas à respectiva diretoria.

Em uma das sugestões registradas, o segurado propõe que os exames preventivos para o câncer, principalmente entre as mulheres, possam ser realizados sem o respectivo pedido médico, no sentido de agilizar a prevenção, baseado na campanha do “outubro rosa”. Tal sugestão não pôde ser acatada, pois cabe ao médico fazer o devido acompanhamento da saúde dos pacientes, analisar os exames indicados em cada caso, com a adequada indicação de tratamento, repetição de exames, entre outras medidas.

A outra manifestação recebida, o segurado sugere a criação de um “Programa de Treinamento” para os pais de crianças autistas, contribuindo desta forma para que os mesmos possam estar mais preparados em relação ao processo de tratamento de seus filhos, nas relações cotidianas com os mesmos, melhorando a qualidade de vida deles. Essa sugestão, apesar de louvável, não poderá ser implementada a princípio devido à falta de estrutura para tal.

Já a terceira demanda, o segurado sugere o credenciamento de algumas especialidades médicas específicas, as quais são mais escassas ou inexistentes na rede credenciada da Assistência à Saúde do SEPREV. O beneficiário obteve a resposta que havendo demanda de atendimento em alguma especialidade, é aberto edital para os profissionais se habilitarem ao credenciamento, desde que cumpram os requisitos estabelecidos.

As manifestações classificadas como “reclamação”, totalizaram três demandas no período apurado. Porém é importante mencionar que uma das reclamações foi direcionada ao órgão errado, já que se tratava de reclamação contra outro instituto de previdência, sem nenhuma relação com o SEPREV.

As duas outras manifestações foram direcionadas ao departamento de Assistência à Saúde. Uma das demandas é referente à qualidade no atendimento ao paciente de um prestador de serviços da rede credenciada do SEPREV. Importante destacar que o segurado já registrou uma reclamação anteriormente com o mesmo assunto. Na ocasião, o responsável pelo referido hospital informou que seria averiguado o ocorrido e todo o processo seria revisto. Porém de acordo com o reclamante, nenhuma providência foi tomada e a situação encontrada é a mesma da outra ocasião.

A outra manifestação registrada é referente ao descredenciamento de médicos da Assistência à Saúde do SEPREV sem comunicação prévia, sendo o segurado surpreendido quando necessita passar em nova consulta, obrigando-o a procurar outro profissional para dar continuidade ao seu tratamento. De acordo com o Regulamento de Credenciamento, os médicos ou prestadores de serviço deverão notificar o SEPREV sobre seu descredenciamento com antecedência de 90 dias, para que nesse período possam prestar o atendimento ao paciente e orientá-lo sobre o desligamento. Porém em determinadas situações, não há essa comunicação com a antecedência necessária. A diretoria do departamento vai estudar a possibilidade de avisar os segurados e beneficiários sobre o descredenciamento de profissionais assim que tiver a informação.

E por fim foi registrado uma manifestação de “elogio”, a qual foi direcionada ao setor de Medicina Preventiva da Assistência à Saúde do SEPREV, especificamente em relação ao programa “Saúde em Foco”, iniciado em outubro de 2022. O beneficiário parabenizou a equipe pela iniciativa. A manifestação foi encaminhada ao respectivo setor para ciência.

## 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](http://www.seprev.sp.gov.br), no menu Ouvidoria;
- II – e-mail [ouvidoria@seprev.sp.gov.br](mailto: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	12
Redes sociais	--
Fale conosco do site	--
WhatsApp	--
e-SIC (site do SEPREV)	--
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

## 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

Neste último trimestre do ano de 2022, diferentemente dos demais períodos, as manifestações registradas como “reclamação” não apareceram com maior quantitativo em relação as demais demandas, indicando que os segurados e beneficiários estão mais satisfeitos com os serviços prestados. Já as solicitações ficaram em primeiro lugar dentre todas as manifestações recebidas, porém importante salientar que algumas destas, foram encaminhadas à Ouvidoria desnecessariamente, pois tratavam-se de demandas relativas aos processos de rotina de trabalho dos departamentos do SEPREV, portanto poderiam ser resolvidas por outros meios.

É relevante destacar também que neste trimestre a Ouvidoria recebeu pela primeira vez desde sua instituição, três manifestações de sugestão, demonstrando que os beneficiários estão fazendo jus a esta ferramenta de participação social que é a Ouvidoria. As sugestões são importantes para a autarquia conhecer os anseios dos segurados e desta forma, se viável, poder contribuir com a melhoria dos serviços prestados.

Este relatório representa o encerramento do primeiro ano de atuação da Ouvidoria no SEPREV, e pode-se concluir que a mesma vem cumprindo com seu objetivo, que é ouvir, analisar e entender as demandas dos segurados e beneficiários, contribuindo desta forma com o crescimento da autarquia.

**Ouidor: Adriano Razori**

Indaiatuba, 20 de janeiro de 2023.





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B6DB-A6A0-BF7C-7EFF

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



ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 10/05/2023 15:52:59 (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/B6DB-A6A0-BF7C-7EFF>