



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

Relatório da Ouvidoria

**Julho a setembro
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 julho a 30 de setembro de 2022.

2. Análise das manifestações

No período mencionado a Ouvidoria recebeu e tratou um total de nove (09) manifestações, que se dividem da seguinte forma:

Manifestações registradas no período de julho a setembro de 2022		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	5	55,55%
Solicitação	2	22,22%
Elogio	0	0%
Denúncia	0	0%
Sugestão	0	0%
Pedido de acesso à informação	2	22,23
Total	9	100%

No período apurado, não foi registrado nenhuma manifestação classificada como “elogio”, “denúncia” e “sugestão”.

2.1 Tratamento das demandas

Neste terceiro trimestre de 2022, as manifestações classificadas como “reclamação” aparecem com o maior índice dentre todas as demandas recebidas.

Duas manifestações são referentes à qualidade do serviço prestado pela rede credenciada da Assistência à Saúde do SEPREV, as quais foram encaminhadas aos respectivos hospitais. Os mesmos tomaram ciência da notificação e retornaram com a resposta, de acordo com o relato do usuário.

Houve também o registro de uma queixa referente à dificuldade de agendamento de consultas em clínica médica, em relação as datas disponíveis serem muito distante do dia em que foi feito o agendamento. A Clínica foi notificada através

de seu representante e apresentou seu esclarecimento acerca da situação, que foi repassado à beneficiária.

Foi registrado uma reclamação sobre a dificuldade do usuário conseguir agendar uma consulta de retorno, dentro do prazo de trinta (30) dias, sem cobrança, ou seja, o paciente retorna apenas para apresentar seus exames e é obrigado a pagar por uma nova consulta, pois foi excedido o tempo de trinta dias entre uma consulta e a outra. Este é um problema recorrente devido a grande demanda por consultas, exames ou cirurgias eletivas no pós pandemia, o que consequentemente resulta em indisponibilidade de datas, principalmente em curto prazo.

Houve ainda o registro de um beneficiário manifestando sua insatisfação sobre a não autorização de procedimento cirúrgico pela auditoria a tempo de realiza-lo. O mesmo teve auxílio da assistente social, porém neste caso específico houve influência de fatores fora do controle do SEPREV, o que dificultou na autorização em tempo hábil.

A Ouvidoria recebeu neste período duas manifestações registradas como “solicitação”. Uma delas é referente à solicitação de glosa de exame, o qual foi realizado sem contraste, portanto, não foi possível obter o resultado necessário. Essa demanda pode ser considerada como de rotina no setor de atendimento da Assistência à Saúde do SEPREV, porém o segurado optou por envia-la à Ouvidoria. Como resposta, essa solicitação foi negada, pois segundo o Hospital no qual foi realizado o exame, o paciente foi informado sobre a não utilização do contraste.

A outra solicitação registrada é referente à autorização do SEPREV para que o filho de uma beneficiária seja atendido em um Instituto de tratamento de crianças diagnosticadas com autismo, o qual o método de trabalho do mesmo (metodologia ABA) não está previsto no rol de coberturas da Assistência à Saúde. O tratamento vinha sendo realizado em um Instituto credenciado ao SEPREV, mas a segurada não está satisfeita com os resultados apresentados, devido a metodologia de tratamento deste local não ser aquela solicitada pelo médico assistente da criança. Portanto esta solicitação não pôde ser concedida.

Desde a instituição do serviço de Ouvidoria no SEPREV, neste trimestre foi registrado pela primeira vez duas demandas classificadas como “pedido de acesso à informação”, de acordo com o previsto na Lei nº 12.527/2011. A Lei de Acesso à Informação (LAI), como é conhecida a mesma, assegura aos cidadãos o direito ao

acesso às informações públicas. Essas solicitações são efetuadas através do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), disponível no Portal da Transparência no endereço eletrônico do SEPREV. Neste sentido, um segurado solicitou uma informação a qual está disponível no site do SEPREV, porém os dados em questão não estão habilitados para edição conforme a solicitação. Desta forma, os dados foram disponibilizados em um formato em que o solicitante pudesse filtrar as informações da maneira que achasse melhor.

A outra demanda recebida através do e-SIC trata-se de uma solicitação que faz parte dos processos e das rotinas de trabalho do departamento de Previdência do SEPREV. Neste caso, essa informação não é considerada pública, e sim pessoal, sendo proibido seu fornecimento por este canal, nos termos da citada Lei. Portanto esta solicitação não pôde ser atendida.

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	7
Redes sociais	--
Fale conosco do site	--
WhatsApp	--
e-SIC (site do SEPREV)	2
TOTAL	9

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 terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria encerra o período com uma quantidade de manifestações um pouco menor em relação ao trimestre anterior, sempre cumprindo o objetivo de ouvir seus segurados e beneficiários. Todas as demandas foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos em lei, contando com a colaboração dos departamentos envolvidos, mesmo que em alguns casos a solicitação não pôde ser atendida, devido ao fato de estar em desacordo com as

normas e regulamentos da autarquia. Importante destacar que todas as manifestações recebidas ficam registradas e podem vir a serem analisadas para eventual mudança de procedimento ou regulamentação.

Ainda em relação às manifestações recebidas neste trimestre, destaca-se que foi registrado pela primeira vez desde a instituição dos serviços da Ouvidoria, dois pedidos de acesso à informação através do canal e-SIC no endereço eletrônico do SEPREV.

A perspectiva é que a Ouvidoria continue otimizando seus métodos de trabalho e desta forma possa ouvir e compreender as demandas dos seus segurados, beneficiários e sociedade em geral, aproximando-os da autarquia.

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 30 de novembro de 2022.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: CD82-D775-97FD-A8B6

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



ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 10/05/2023 15:51:37 (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/CD82-D775-97FD-A8B6>