



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

Relatório da Ouvidoria

**Maio e junho
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 maio a 30 de junho de 2022.

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 maio a junho de 2022		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	6	43%
Solicitação	5	36%
Elogio	2	14%
Denúncia	1	7%
Sugestão	0	0%
Pedido de acesso à informação	0	0%
Total	14	100%

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

2.1 Tratamento das demandas

Do total das quatorze (14) manifestações recebidas, o maior percentual se refere a reclamações dos beneficiários em relação aos serviços de assistência à saúde oferecidos pelo SEPREV.

Todas as reclamações referentes aos serviços prestados pela rede credenciada (médicos, clínicas, hospitais, etc) foram encaminhadas aos respectivos responsáveis, os quais tomaram ciência da situação relatada e retornaram com a devida resposta ou providência adotada. Os assuntos se referem à dificuldade de agendamento de consulta em clínica médica, atendimento em não conformidade com

o esperado pelo paciente, demora no atendimento em pronto socorro por falta de profissionais da saúde e emissão de respectivo atestado médico. Também foi registrado uma reclamação referente ao baixo valor de reembolso em relação ao que o beneficiário pagou ao prestador do respectivo serviço e sobre negativa de autorização para realização de exame médico.

Todas as manifestações classificadas como reclamação foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo regulamento da Ouvidoria do SEPREV. Destas, quatro respostas foram consideradas conclusivas, pois não houve nova manifestação do beneficiário e duas foram recebidas uma réplica, a qual foi enviado nova resposta de forma conclusiva.

As manifestações classificadas como “solicitação” aparecem em segundo lugar no quantitativo total, com cinco demandas no período apurado, todas relativas aos serviços de Assistência à Saúde, as quais foram encaminhadas ao departamento responsável para análise e resposta quanto ao atendimento da mesma ou a justificativa da negativa.

Duas das manifestações recebidas se tratavam de solicitações que não estão previstas no regulamento da Assistência à Saúde do SEPREV. Uma das solicitações é referente à autorização de sessões de terapia ocupacional que extrapolam o previsto no regulamento e a outra é referente à autorização de exame o qual foi negado devido ao pedido médico não estar de acordo com a DUT (diretrizes de utilização) do exame em questão. Portanto essas duas demandas não puderam ser atendidas.

Uma das solicitações é referente à dificuldade em conseguir vaga em Instituto credenciado com o SEPREV devido à grande demanda. A diretoria do departamento de Assistência à Saúde manteve contato com o prestador de serviço para melhor alinhamento no atendimento dos beneficiários.

Houve ainda duas demandas de solicitações que fazem parte dos processos de rotina do departamento de Assistência à Saúde, mas que devido a algumas dificuldades, o segurado optou por enviar a manifestação à Ouvidoria. Em ambos os casos, o beneficiário recebeu auxílio da assistente social para melhor resolução de suas respectivas solicitações.

A Ouvidoria recebeu uma manifestação classificada como “denúncia”, a qual o beneficiário foi orientado sobre o canal adequado para tratar o caso em questão, pois o SEPREV não possui caráter punitivo e desta forma não pode atuar neste contexto.

Neste trimestre foi registrado ainda duas manifestações classificadas como “elogio”, ambas direcionadas ao Departamento de Previdência, as quais foram registradas e repassadas ao respectivo departamento, para ciência. As manifestações foram recebidas pelo aplicativo *WhatsApp* e se referem ao bom atendimento recebido, em um dos casos pelo próprio aplicativo de mensagens e no outro através do atendimento telefônico.

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	12
Redes sociais	--
Fale conosco do site	--
WhatsApp	02
e-SIC (site do SEPREV)	--
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

A implementação da Ouvidoria no SEPREV representa um avanço na relação entre seus beneficiários e a autarquia, pois a mesma tem como objetivo ser um canal de participação ativa do cidadão, servindo como um importante instrumento de mediação e resolução das demandas dos beneficiários, segurados e sociedade em geral. E ao mesmo tempo estimula a melhoria contínua na prestação dos serviços do SEPREV.

Pode-se concluir que o trabalho da Ouvidoria ainda está em seu início, mas que gradativamente o cidadão vai compreendendo a importância da utilização desta ferramenta de participação social, a qual vai contribuir para que os serviços prestados tenham ainda mais qualidade e atendam mais adequadamente seus usuários.

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 30 de novembro de 2022.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A7E7-9540-DE4D-6200

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

- ✓ ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 10/05/2023 15:50:24 (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/A7E7-9540-DE4D-6200>