



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

Relatório da Ouvidoria

**Abril a junho
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 abril a 30 de junho de 2023.

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 abril a junho de 2023		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Solicitação	3	25%
Reclamação	7	58,34%
Sugestão	2	16,66%
Elogio	0	0
Denúncia	0	0
Pedido de acesso à informação	0	0
Total	12	100%

No período apurado, não foi registrado nenhuma manifestação classificada como “elogio”, “denúncia” e pedido de acesso à informação.

2.1 Tratamento das demandas

No segundo trimestre do ano de 2023, assim como no período anterior, o maior quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi classificado como “reclamação”, totalizando sete demandas. A primeira demanda registrada é referente à dificuldade em conseguir atendimento telefônico, a qual o segurado afirma ter feito diversas tentativas, sem sucesso. Para melhor entendimento da reclamação, foi solicitado ao reclamante informações adicionais sobre o fato relatado, porém o mesmo não mais retornou e a demanda foi considerada finalizada. Importante destacar que o telefone do SEPREV passou por instabilidades em alguns momentos, devido à problemas técnicos por parte da empresa provedora do serviço, fato que ocasionou a interrupção de seu funcionamento.

Foi registrada uma reclamação direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, referente à cobrança de exames oftalmológicos em duplicidade, visto que foi feito o exame em ambos os olhos. O segurado pondera que desta forma os valores descontados são maiores e que, dependendo da situação, pode-se fazer o exame monocular, portanto, considera a cobrança de coparticipação indevida. Ao segurado foi esclarecido que, o SEPREV segue as diretrizes previstas na tabela da AMB (Associação Médica Brasileira), a qual prevê cobrança com a descrição monocular, ou seja, para ambos os olhos, cabendo ao médico decidir se fará o exame em um olho apenas ou nos dois. Portanto a coparticipação descontada neste caso está correta.

A Ouvidoria registrou uma demanda também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, a qual o beneficiário reclama da demora em autorizar um pedido de cirurgia protocolado no setor de atendimento, visto que o procedimento estava agendado para uma data próxima. O beneficiário foi informado que, segundo a Resolução que trata do regulamento da Assistência à Saúde do SEPREV, o prazo para análise dos protocolos com OPME (órgãos, próteses e materiais especiais) é de 15 dias úteis, portanto o protocolo em questão estava dentro do prazo estabelecido.

Outra demanda registrada pela Ouvidoria no período refere-se a uma reclamação que é recorrente, também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, referente à dificuldade em conseguir agendamento de consulta com profissionais da especialidade endocrinologia. Segundo afirma o beneficiário, em todas os prestadores que o mesmo entrava em contato, a resposta é que a agenda estava completa e que abriria no próximo mês. Ao beneficiário foi esclarecido que alguns profissionais têm uma demanda de atendimento maior, o que consequentemente gera mais dificuldade no agendamento de consultas. A especialidade em questão é umas das que estão com pouca oferta no mercado, inclusive durante o último edital de credenciamento para novos prestadores aberto pelo SEPREV, não houve adesão de nenhum profissional da referida especialidade.

A Ouvidoria recebeu também uma demanda semelhante a anterior, a qual o segurado relata dificuldade no agendamento de consulta, referente ao longo período de espera entre o agendamento e o dia da consulta, porém na especialidade psiquiatria. O mesmo afirma que ao informar que a consulta seria pela Assistência à Saúde do SEPREV, a disponibilidade seria somente após cento e vinte dias no mínimo. Em resposta a essa demanda, o segurado foi informado que o prazo dos

agendamentos é o mesmo para qualquer plano de saúde, inclusive o SEPREV realizou recentemente uma pesquisa com sua rede credenciada, e foi constatado que não há diferença no prazo para agendamento de consultas diante dos demais convênios. Foi esclarecido também que a referida especialidade se encontra com pouca demanda no mercado, causando, conseqüentemente, um tempo maior de espera para agendamento da consulta. O beneficiário foi informado que o SEPREV dispõe do serviço de assistência social, o qual pode auxiliar no agendamento de consultas, quando se trata de casos mais urgentes.

No período foi registrado uma reclamação direcionada a um hospital da rede credenciada da Assistência à Saúde do SEPREV, na qual o beneficiário relata demora excessiva no atendimento de urgência/emergência devido a superlotação de pacientes e poucos profissionais para atender e questiona se o hospital realmente tem essa capacidade de atendimento. A manifestação foi encaminhada ao referido prestador para esclarecimentos, o qual retornou apenas informando que o paciente em questão recebeu alta após ser atendido pelo médico de plantão. Quanto à capacidade de atendimento e quantidade de profissionais disponíveis para tal não prestou nenhum esclarecimento.

E por fim a Ouvidoria recebeu mais uma manifestação de reclamação referente a outro hospital da rede credenciada do SEPREV, em relação ao tempo de espera muito longo para ser atendido, visto que não havia muitos pacientes aguardando. Devido a isso, o beneficiário optou por cancelar seu atendimento e solicitou junto à recepção do hospital a devolução das guias assinadas a fim de evitar posterior cobrança de coparticipação por atendimento não realizado. O prestador foi notificado acerca dos fatos para prestar esclarecimento e retornou informando que a ficha de atendimento e guias complementares mesmo depois de assinadas e canceladas, não são devolvidas ao paciente, pois são documentos pertencentes ao Hospital, desta forma as mesmas não são encaminhadas ao setor de contas médicas do SEPREV e, portanto, não poderá gerar qualquer cobrança ao beneficiário.

As manifestações classificadas como “solicitação” aparecem em segundo lugar no quantitativo total, totalizando três demandas no período apurado.

Uma das solicitações é referente ao informe de rendimentos emitido pelo SEPREV para fins de declaração de imposto de renda, o qual o beneficiário, que é servidor ativo do município, afirma estar constando inconsistências na base da

Receita Federal com observação no item SEPREV em relação às despesas com a Assistência à Saúde. O manifestante solicita verificar se está havendo divergências na transmissão de dados que estão sendo enviados à Receita Federal. Em resposta, foi esclarecido ao beneficiário que o SEPREV não tem a obrigação de enviar à Receita Federal a DMED (Declaração de Serviços Médicos e de Saúde), que é obrigatória para prestadores de serviços médicos e de saúde ou operadoras de planos privado de assistência à saúde, pelo fato de o SEPREV ser uma Autarquia Municipal que possui finalidades distintas daquelas previstas na obrigatoriedade de envio da DMED. Porém, devido a outras manifestações com a mesma queixa recebidas por outros canais, como telefone, e-mail e aplicativo de mensagens, o SEPREV enviou a DMED à Receita Federal, e desta forma essa demanda foi considerada atendida e finalizada. Importante salientar que este procedimento será efetuado nos anos seguintes a fim de evitar tais inconsistências.

Foi registrado, referente ao departamento de Assistência à Saúde, uma solicitação para credenciamento de uma profissional específica, a qual não faz mais parte do rol de prestadores de serviços do SEPREV, devido a seu desligamento a pedido da mesma. Foi esclarecido à beneficiária que o processo de credenciamento ocorre por meio de publicação de Edital específico para tal e que a adesão dos profissionais, clínicas e empresas de saúde à rede credenciada do SEPREV depende exclusivamente da vontade dos mesmos, não cabendo ao SEPREV fazê-lo. Portanto esta solicitação não pôde ser atendida.

E por fim, a última solicitação registrada no período foi um pedido de auxílio para agendamento de consulta de um beneficiário com um profissional específico da especialidade otorrinolaringologia, o qual estava com espera de aproximadamente noventa dias para agendamento. O beneficiário foi orientado sobre a disponibilidade do serviço de assistência social do SEPREV para auxiliar em casos de dificuldade de agendamento de consultas e foi também disponibilizado a lista de todos os profissionais da especialidade em questão da rede credenciada, caso optasse por escolher outro médico.

Neste segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu duas manifestações classificadas como sugestão, ambas direcionadas ao departamento de Assistência à Saúde. A primeira delas o segurado sugere uma melhoria no sistema de consulta aos relatórios de utilização da Assistência à Saúde, propondo que o mesmo liste a

especialidade dos profissionais cujo segurado tenha passado em consulta, visto que o sistema exibe apenas o nome do profissional. Desta forma, seria possível acompanhar melhor os tratamentos de saúde realizados. Um complemento à sugestão também é para que as informações sejam mais visíveis, visto que o tamanho das letras é relativamente pequeno para quem possui algum grau de problema oftalmológico. Ao segurado foi esclarecido que a sugestão seria analisada junto à empresa responsável pelo sistema, e que possivelmente, essa demanda seria resolvida através de um novo aplicativo que o SEPREV irá disponibilizar aos segurados e beneficiários.

Por fim a Ouvidoria registrou uma sugestão para que a Assistência à Saúde do SEPREV possa disponibilizar aos segurados e beneficiários a vacina para prevenção da “Herpes Zoster”. Ocorre que, as vacinas em geral, não fazem parte do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, elaborada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que consiste em cobertura obrigatória das operadoras de Saúde, portanto, não são cobertas pelos planos de saúde e convênios médicos. Além do mais, os planos de imunização são responsabilidade do governo, que é responsável por traçar estratégias adequadas para tal. Desta maneira, não há possibilidade de se adotar a referida sugestão.

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	10
Redes sociais	--
Fale conosco do site	--
WhatsApp	--
e-SIC (site do SEPREV)	--
Central de atendimento virtual (site)	02
TOTAL	12

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. Sugestões de melhoria

Deste a instituição da Ouvidoria no SEPREV, nota-se que é recorrente a reclamação de segurados e beneficiários referente à dificuldade em agendar

consultas médicas, particularmente de algumas especialidades que estão em escassez no mercado, tais como endocrinologia, dermatologia e psiquiatria. No último edital de credenciamento para novos prestadores aberto pelo SEPREV, houve pouca ou nenhuma adesão de profissionais das referidas especialidades. Diante deste fato, sugiro que sejam realizadas ações que visem ampliar a oferta de profissionais credenciados na Assistência à Saúde, visando diminuir a quantidade de reclamações relacionadas à essa demanda, principalmente pela recorrência das mesmas. Uma alternativa seria manter um credenciamento aberto de forma permanente para as especialidades com menor oferta de profissionais na rede.

4. Considerações Finais

Este relatório apresentou a análise das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria no segundo 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, contando sempre com a efetiva colaboração dos departamentos envolvidos.

Destaca-se que a Ouvidoria continua cumprindo seu propósito de atender as demandas de seus segurados e beneficiários, de forma a contribuir com a melhoria dos serviços prestados pela autarquia.

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 30 de agosto de 2023.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 1E46-C9E3-24E2-8CEC

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



ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 26/09/2023 10:35:28 (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/1E46-C9E3-24E2-8CEC>