



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

Relatório da Ouvidoria

**Julho a setembro
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 julho a 30 de setembro 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 julho a setembro de 2023		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Solicitação	8	66,67%
Reclamação	4	33,33%
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Denúncia	0	0
Pedido de acesso à informação	0	0
Total	12	100%

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

2.1 Tratamento das demandas

No terceiro trimestre do ano de 2023 o maior quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi classificada como “solicitação”, totalizando oito demandas. A primeira demanda registrada direciona-se ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, na qual a beneficiária necessita realizar mastectomia total da mama e para tal o profissional mastologista demanda a presença de um cirurgião plástico para realização do procedimento simultaneamente. Portanto, nesta demanda a beneficiária solicita auxílio para encontrar um cirurgião credenciado ao SEPREV para realizar a cirurgia na Casa de Saúde em Campinas/SP, visto que o médico assistente atende neste local. Diante disso, a Ouvidoria orientou a beneficiária a entrar em contato com o seu médico, para que o mesmo defina quem será o cirurgião plástico que o acompanhará em sua cirurgia, sendo que este profissional deverá fazer parte da rede credenciada do SEPREV, ou deverá ser um profissional

que faça parte do corpo clínico do hospital credenciado onde será realizada a cirurgia.

A Ouvidoria registrou, também referente ao departamento de Assistência à Saúde, uma demanda de uma segurada a qual mantém seu filho em tratamento terapêutico em um centro de reabilitação neurológica, especializado no método ABA (Applied Behavior Analysis, ou em português Análise do Comportamento Aplicada), no qual o Terapeuta Ocupacional responsável pelo acompanhamento do beneficiário se desligou da clínica, interrompendo o tratamento da criança. Dessa forma, a segurada solicita a possibilidade de escolher um profissional autônomo para poder dar continuidade ao tratamento, visto que já houve várias interrupções anteriormente pelo mesmo motivo. À segurada foi esclarecido que tal prática não é permitida junto ao SEPREV, visto que o mesmo dispõe de outros prestadores credenciados especializados neste tipo de atendimento. E, ainda, não é possível que o SEPREV realize pagamentos a profissionais não credenciados ou não contratados, o que impossibilita a escolha de um profissional que não seja da rede do SEPREV.

Simultaneamente à demanda acima, o pai do beneficiário também enviou uma manifestação à Ouvidoria solicitando a relação de prestadores credenciados à Assistência à Saúde do SEPREV, que dispõem do tratamento pelo método ABA, mas que seja sediada especificamente na cidade de Indaiatuba, ou ainda se o SEPREV cobre as despesas com profissional não integrante da rede credenciada. Em resposta, foi enviado a relação dos prestadores credenciados e a orientação sobre a inviabilidade do beneficiário ser atendido por profissional não credenciado ou contratado pelo SEPREV. Diante da resposta obtida, o segurado solicitou a autorização do SEPREV para efetivar a transferência do seu filho para um dos Institutos credenciados. Porém ao entrar em contato com a referida clínica, a mesma informou não haver disponibilidade de novos atendimentos no momento devido a alta demanda e falta de profissionais no mercado. Porém foi esclarecido que um novo terapeuta iniciaria em breve na clínica a qual o beneficiário estava sendo atendido desde o início, permitindo desta forma dar continuidade ao tratamento.

A Ouvidoria registrou uma demanda também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, a qual o manifestante solicita autorização com urgência de uma cirurgia para uma beneficiária, que já havia sido protocolada presencialmente no atendimento do Departamento de Saúde do SEPREV. Ocorre que o profissional responsável pelo procedimento anunciou seu descredenciamento do SEPREV, não

havendo tempo hábil para realizar a cirurgia e continuar o tratamento em questão. Desta forma, foi feito contato com outro cirurgião que aceitou assumir o caso e dar o devido acompanhamento à beneficiária. Ainda sobre a mesma demanda, a Ouvidoria registrou uma manifestação por procuração solicitando a análise imediata do protocolo em questão. A resposta foi a mesma da manifestação anterior. A demanda foi considerada concluída.

Outra demanda recebida pela Ouvidoria, classificada como solicitação no período refere-se a um pedido de auxílio de uma segurada para agendar consulta pediátrica para seu filho na cidade de Campinas – SP, visto que há somente um prestador credenciado pelo SEPREV na referida cidade e neste local há somente um profissional da especialidade pediatria. E segundo atendimento da recepção do prestador, o profissional em questão não está com agenda aberta para novos atendimentos e sem previsão para liberação. Foi esclarecido à segurada que o SEPREV não dispõe de outros pediatras credenciados na cidade de Campinas, além do Instituto Nova Campinas. Recentemente foi aberto edital para credenciamento de algumas especialidades, entre elas a pediatria, porém, não houve interesse por parte dos profissionais de Campinas de se vincularem ao SEPREV. Desta forma, foi orientada a agendar a consulta com um dos prestadores que atendem na cidade de Indaiatuba.

A Ouvidoria registrou no período uma demanda que é recorrente, também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde, referente a solicitação de autorização de exames que constam como expressamente excluídos no rol de procedimentos do SEPREV, de acordo com o Regulamento da Assistência à Saúde (Resolução nº 339/2020, disponível no endereço eletrônico <https://seprev.sp.gov.br/institucional/legislacao>). Desta forma, não há possibilidade de autorização do mesmo, assim como também não cabe reembolso, pois os procedimentos expressamente excluídos no Regulamento da Assistência à Saúde não são passíveis de reembolso. A beneficiária foi orientada a verificar junto ao médico assistente se existe outro exame similar com cobertura pelo SEPREV, que possa ser realizado para a investigação do diagnóstico em questão.

E por fim, a última solicitação registrada no período refere-se a um pedido de liberação de guia com urgência para procedimento cirúrgico de um beneficiário, o qual havia sido protocolado no atendimento do SEPREV. Ao manifestante foi esclarecido

que, o prazo para análise dos protocolos com OPME (órteses, próteses e materiais especiais) é de até 15 dias úteis, mas que a equipe do SEPREV sempre se empenha para autorizar e emitir as guias no menor tempo possível. Na data em que foi enviado a resposta ao beneficiário, foi verificado no sistema que a guia havia sido autorizada e emitida no dia anterior, estando disponível para retirada. Portanto esta solicitação foi considerada concluída.

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

Uma das reclamações protocoladas na Ouvidoria refere-se à dificuldade de conseguir agendamento de consulta com três profissionais da especialidade ginecologia. A segurada alega que ao entrar em contato com as respectivas clínicas, a atendente informa que as médicas não atendem mais pelo SEPREV, porém ambas continuam como credenciadas na Assistência à Saúde. Em uma das profissionais, o prazo para agendamento de consultas estava em torno de cento e cinquenta dias. Em resposta, a beneficiária foi informada que ambas as profissionais fazem parte da rede de credenciados ao SEPREV, o qual ao entrar em contato com as referidas clínicas, obteve o esclarecimento que devido à alta demanda por consultas, a agenda das doutoras estão bastante atribuladas e não estão assumindo novos pacientes. Também foi informada que a agenda dos profissionais é de domínio dos mesmos, não sendo possível o SEPREV intervir nesta situação. Ainda foi enviado a relação de todos os demais profissionais da referida especialidade credenciados ao SEPREV.

Outra demanda registrada na Ouvidoria também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, classificada como reclamação, é semelhante à demanda anterior, a qual o segurado relata a dificuldade em conseguir agendamento de consulta com dois profissionais específicos. Um destes havia uma espera de aproximadamente cinco meses. Em relação ao outro profissional citado na reclamação há um agravante, visto que a clínica alega não ter vaga para novos pacientes pelo SEPREV, porém oferece a opção de o beneficiário pagar pela primeira consulta, com o intuito de tornar-se paciente e ser atendido pelo SEPREV posteriormente. Diante disso, o serviço de assistência social do SEPREV conseguiu um agendamento para o dia seguinte ao beneficiário com uma das profissionais citadas na manifestação, porém não foi possível contatar o beneficiário devido ao fato da reclamação ter sido protocolada de forma anônima. Foi esclarecido ainda que esta

mesma profissional atende em Indaiatuba apenas uma vez por semana, sendo assim sua agenda acaba sendo mais concorrida. Quanto a outra profissional, a mesma está com os atendimentos reduzidos no momento e não está conseguindo assumir novos pacientes.

A Ouvidoria registrou neste trimestre mais uma reclamação referente à dificuldade em conseguir agendar uma consulta de retorno com uma pediatra, a qual a filha da beneficiária havia passado em consulta nove dias antes, porém a mesma veio a ter uma piora do quadro e necessitava passar por nova avaliação médica. A clínica em questão informava ter duas vagas disponíveis para o dia seguinte ao contato com a mesma, porém ao identificar tratar-se de retorno, a beneficiária foi informada que não havia disponibilidade de agenda, que as vagas seriam apenas para consulta normal ou particular e desta forma o atendimento não foi efetuado pela médica. A referida clínica foi notificada pela Ouvidoria acerca da manifestação para esclarecimentos e obteve o retorno de que houve uma falha interna de comunicação, visto que a profissional não foi consultada previamente para autorizar o agendamento e que após tomar conhecimento dos fatos, disponibilizou uma vaga à beneficiária, porém a responsável pela criança não podia comparecer na data agendada e de acordo com a mesma não havia mais necessidade da consulta, pois os sintomas haviam desaparecido.

E por fim a Ouvidoria recebeu uma demanda direcionada à Assistência à Saúde do SEPREV, referente ao atendimento recebido por uma profissional de psicoterapia. O beneficiário participa do programa “Peso sob Medida” da Medicina Preventiva, que tem por objetivo o combate à obesidade, por intermédio de acompanhamento multidisciplinar com médico, psicólogo e nutricionista. O intuito do manifestante em questão é se submeter à realização da cirurgia bariátrica, e para tal passou por consultas com o psicólogo. Porém alega que o atendimento do profissional não correspondeu às suas expectativas. À beneficiária foi esclarecido que a psicoterapeuta realiza acompanhamento com beneficiários que irão realizar a cirurgia bariátrica, porém o propósito do seu trabalho não é exclusivo para a cirurgia, sendo o foco do seu trabalho mais abrangente.

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.

4. Considerações Finais

Este relatório apresentou a análise das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria no terceiro 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.

Importante destacar que as manifestações classificadas como reclamação neste trimestre são em sua maioria demandas recorrentes, que se refere à dificuldade de agendamento de consultas com algumas especialidades, agendas fechadas, não disponibilidade de vaga para retorno. Porém a agenda dos médicos é de domínio dos mesmos e o SEPREV não tem como intervir, além do fato de algumas especialidades médicas estarem escassas no mercado, gerando uma demanda muito alta em relação à capacidade de atendimento dos prestadores.

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 30 de novembro de 2023.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0003-6968-A51A-EF15

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

- ✓ ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 11/01/2024 16:15:12 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ANTONIO CORREA (CPF 107.XXX.XXX-04) em 12/01/2024 09:46:06 (GMT-03:00)
Papel: Superintendente
Emitido por: AC SERASA RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

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

<https://seprev.1doc.com.br/verificacao/0003-6968-A51A-EF15>