



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

Relatório da Ouvidoria

**Outubro a dezembro
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 outubro a 31 de dezembro de 2023.

2. Análise das manifestações

No período mencionado a Ouvidoria recebeu e tratou um total de 9 manifestações, que se dividem da seguinte forma:

Manifestações registradas no período de outubro a dezembro de 2023		
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	6	66,66%
Solicitação	3	33,34%
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Denúncia	0	0
Pedido de acesso à informação	0	0
Total	9	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 quarto trimestre do ano de 2023 o maior quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi classificada como “reclamação”, totalizando seis demandas.

A primeira demanda registrada direciona-se ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, especificamente sobre o atendimento em uma clínica médica da rede credenciada. A beneficiária afirma ter se atrasado por quinze minutos para sua consulta, e que ao chegar à clínica foi informada que não seria mais possível ser atendida pela doutora, pelo fato de estar atrasada. O referido prestador foi notificado acerca dos fatos relatados e através do gerente administrativo nos retornou informando que a beneficiária chegou para a consulta com vinte minutos de atraso e que de acordo com a política da clínica a tolerância de atraso é de 10 minutos, informação essa que é enviada ao paciente através de mensagem automática no ato

da confirmação do agendamento. Esta conduta visa evitar o atraso nos demais atendimentos. Diante disso, não seria possível a médica atendê-la, visto que o próximo paciente já estava em seu horário. Estes esclarecimentos foram repassados à beneficiária e a demanda foi considerada concluída.

A próxima demanda registrada na Ouvidoria também direcionada ao departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, classificada como reclamação, trata-se de um pedido de reembolso referente a um exame de ultrassonografia realizado no filho da beneficiária durante atendimento no pronto socorro do Hospital Santa Ignês, o qual não foi autorizado pela auditoria médica do SEPREV. Desta forma, a beneficiária pagou pelo exame e posteriormente solicitou o reembolso junto ao setor de atendimento da Assistência à Saúde do SEPREV. Devido à demora em obter o reembolso, registrou a reclamação na Ouvidoria. Ocorre que, o hospital cobrou o valor do ultrassom realizado pelo motivo de o exame não constar do protocolo de Pronto Socorro, e devido ser final de semana, não foi possível contato com o SEPREV. Porém após a auditoria médica avaliar a necessidade da urgência do exame, o procedimento foi autorizado e o hospital então concordou em estornar o valor para o paciente. Desta forma o SEPREV pagou o Hospital, que por sua vez, deveria realizar o estorno à beneficiária. Após contato com o setor de tesouraria do hospital para que informasse a situação, o retorno do prestador foi que por uma falha do setor não houve o estorno à paciente, porém o mesmo foi efetuado no mesmo dia em que receberam a manifestação. A reclamante foi informada sobre o ocorrido e confirmou que recebeu o valor referente ao reembolso. A demanda foi finalizada.

A Ouvidoria registrou neste trimestre uma reclamação referente à não autorização para realização de exame de tomografia em atendimento de pronto socorro, após um acidente doméstico. Em resposta à beneficiária, foi esclarecido que, no pronto socorro, existe uma ampla gama de exames que podem ser realizados e que atendem a todas as situações de emergência (risco de morte iminente) e também de urgência (agravo de saúde, com necessidade de atendimento em até 4 horas). Além disso, nas situações de urgência ou emergência o paciente é internado e, na condição de internado, todos os exames que são contemplados como cobertos pela Assistência à Saúde do SEPREV podem ser realizados, caso haja indicação. Se houve alta do paciente, ela se deu porque o médico assistente entendeu que a

urgência havia sido tratada e, que não ocorreria prejuízo na realização do exame em um segundo momento em qualquer clínica da rede credenciada do SEPREV.

Outra demanda registrada na Ouvidoria refere-se ao atendimento com uma profissional da rede credenciada da Assistência à Saúde do SEPREV, no qual a beneficiária passou por consulta médica e lhe foi solicitado um exame específico para iniciar o tratamento. Diante da dificuldade em conseguir agendar um retorno, a médica assistente solicitou à paciente enviar o resultado do exame através do aplicativo de mensagens *WhatsApp* para sua análise. Porém, decorridos trinta dias da consulta, ainda não havia recebido uma resposta. Após a manifestação na Ouvidoria, a clínica na qual a profissional atende foi notificada e prontamente retornou que a paciente foi corretamente orientada. Portanto esta demanda foi concluída.

A Ouvidoria registrou no período uma demanda classificada como reclamação a respeito da aplicação de um medicamento específico em Hospital da rede credenciada do SEPREV. A beneficiária alega que foi informada que o SEPREV não autoriza a aplicação do referido medicamento e que o hospital tem o mesmo para vender, porém o hospital, por sua vez, alega que o SEPREV sempre autorizou esse procedimento e que não o tem para vender. Diante desta situação, a beneficiária não pode ser medicada. À beneficiária foi esclarecido que cada hospital tem seu próprio protocolo de infusão para o referido medicamento e que, por este motivo, houve uma falha na comunicação a respeito do mesmo. Diante desse contexto, foi solicitado à beneficiária entrar em contato com o SEPREV, para lhe ser passado corretamente as orientações devidas e indicação dos locais que fazem a aplicação do medicamento.

E por fim a última manifestação classificada como reclamação no período é direcionada ao Departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, referente à manutenção de dependente como filho estudante. A beneficiária alega que não foi informada sobre o cancelamento de sua filha, como sua dependente na Assistência à Saúde do SEPREV ao completar vinte e um anos de idade, visto que a mesma tinha consulta agendada e não haveria tempo hábil para comprovar a condição de filho estudante a fim de mantê-la como dependente na referida condição. Desta forma, viu-se obrigada a pagar pela consulta. E por fim, sugere que o SEPREV avise com antecedência sobre a exclusão dos dependentes que estão próximos de completar a idade de vinte e um anos e que estejam estudando, para que torne possível apresentar os documentos necessários em tempo hábil. Em resposta, foi esclarecido à

beneficiária que o cancelamento dos dependentes que completam a idade de vinte e um anos está previsto em Lei, portanto ocorre de forma automática.

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

A primeira demanda protocolada na Ouvidoria no período é direcionada ao Departamento de Assistência à Saúde do SEPREV, e trata-se de uma solicitação para que o Hospital da PUC Campinas seja credenciado novamente à rede. Em resposta, a beneficiária foi informada que na ocasião do vencimento do contrato em 2021, não houve evolução nas negociações com o hospital da PUC Campinas, ocorrendo também nova tratativa no primeiro semestre de 2023, porém não houve acordo entre as partes. Desta forma, a solicitação não pôde ser atendida.

A próxima demanda classificada como solicitação registrada no período foi um pedido de auxílio para agendamento de consulta de um beneficiário com um profissional específico da especialidade hematologista/oncologista. 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 finalizando, a Ouvidoria registrou a demanda de uma beneficiária solicitando esclarecimentos acerca do cancelamento do pedido de cirurgia, protocolado no atendimento da Assistência à Saúde do SEPREV. Em resposta à beneficiária foi esclarecido que, o cancelamento da respectiva guia de autorização da cirurgia foi efetuado pelo hospital, no qual seria realizado o procedimento. Tal fato se deu porque o hospital entendeu se tratar de uma guia duplicada, visto que a beneficiária já havia realizado o mesmo procedimento na semana anterior. Porém o pedido foi protocolado novamente pelo SEPREV após esclarecido o contratempo.

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	05
Redes sociais	--
Fale conosco do site	--
WhatsApp	--
e-SIC (site do SEPREV)	--
Central de atendimento virtual (site)	04
TOTAL	09

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

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

Ouvidor: Adriano Razori

Indaiatuba, 28 de fevereiro de 2024.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 368F-EF5F-BE56-8FC1

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



ADRIANO RAZORI (CPF 330.XXX.XXX-66) em 25/03/2024 09:27:39 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



ANTONIO CORREA (CPF 107.XXX.XXX-04) em 26/03/2024 16:57:12 (GMT-03:00)

Papel: Parte

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/368F-EF5F-BE56-8FC1>