



**CANOASPREV**

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
DA OUVIDORIA  
2º SEMESTRE DE 2019

**CONSELHO DELIBERATIVO**

Titulares:

Henrique Lemos Medeiros - Presidente  
Denise Rodrigues Pinzon  
José Hermeto Gadea Lagranha  
Lucas Gomes da Silva  
Nilce Bregalda Schneider  
Verônica de Jesus Oliveira Pacheco Signori  
Verônica Pires de Lacerda

Suplentes:

André Afonso Heck  
Andrea Frasson  
Flavio Jose Vargas Fialho  
Gerson Luiz de Antoni  
Marcia Janete Sander

**DIRETORIA EXECUTIVA**

Francisco de Paula Figueiredo – Presidente  
Rodrigo Emilio Guazzelli Plada Mota – Vice-Presidente  
Delfino do Nascimento Neto – Diretor Financeiro  
Leonardo Schmidt Machado – Diretor Administrativo

**CONSELHO FISCAL**

Titulares:

Thais Rodrigues da Cunha – Presidente  
Andresa Medeiros Maciel  
Geraldo Francisco Recktenvald  
Luciana Rocha  
Mercedes Lucia Carbonera

Suplentes:

Mahra Bobsin  
Juliana de Aguiar Maciel  
Vivian de Macedo Carvalho

**OUVIDORIA**

Luciana Giacomazzi Becker - Ouvidora  
Herida Kley – Suplente

## Sumário

Apresentação .....	3
Tipos de manifestações .....	3
Canais de entrada .....	4
Manifestações cadastradas .....	4
Manifestações cadastradas por espécie.....	5
Reclamações .....	5
Solicitações .....	5
Sugestões .....	6
Gestão da Ouvidoria .....	6
Assuntos que não competem à ouvidoria do CANOASPREV, porém são frequentemente cadastrados no sistema de ouvidoria:.....	7

## Apresentação

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no 2º semestre de 2019. Tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas nas tomadas de decisões a fim de melhorar os serviços prestados.

A Ouvidoria do CANOASPREV foi criada através da Resolução nº 2 de 21 de fevereiro de 2019, publicada no Diário Oficial do Município em 25 de fevereiro de 2019, e está vinculada ao Gabinete da Presidência, como órgão responsável prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços prestados no âmbito do instituto, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

As demandas registradas pela Ouvidoria são recebidas através do e-mail [ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br), pelo canal Fale Conosco, que pode ser acessado através da página do CANOASPREV na internet. Também é possível contatar com a Ouvidoria por telefone ou pessoalmente.

## Tipos de manifestações

**Reclamação** – demonstração de insatisfação relativa ao serviço.

**Denúncia** – comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação da presidência do Canoasprev.

**Solicitação** – requerimento de solicitação de providência por parte da administração.

**Sugestão** – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Canoasprev.

**Elogio** – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

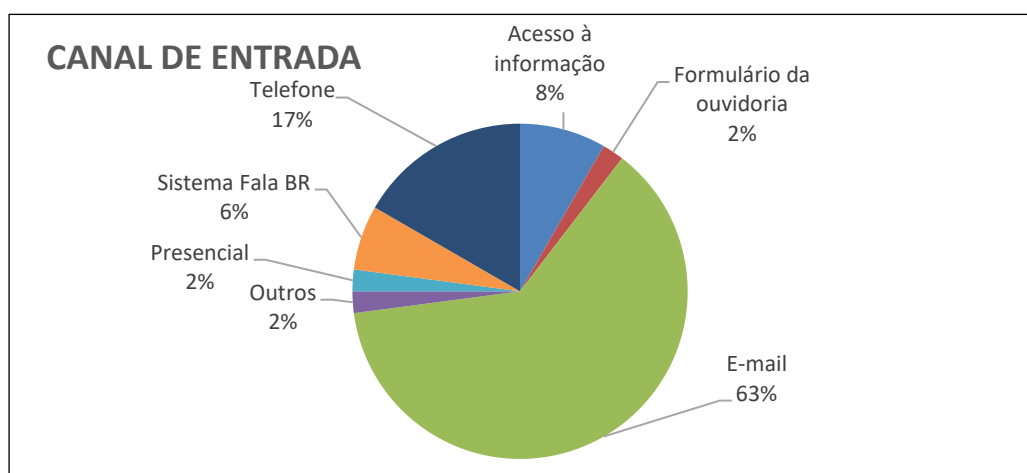
## Canais de entrada

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado:

► Pela internet: mediante acesso ao canal Fala.BR, disponível no site institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico [ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@canoasprev.rs.gov.br).

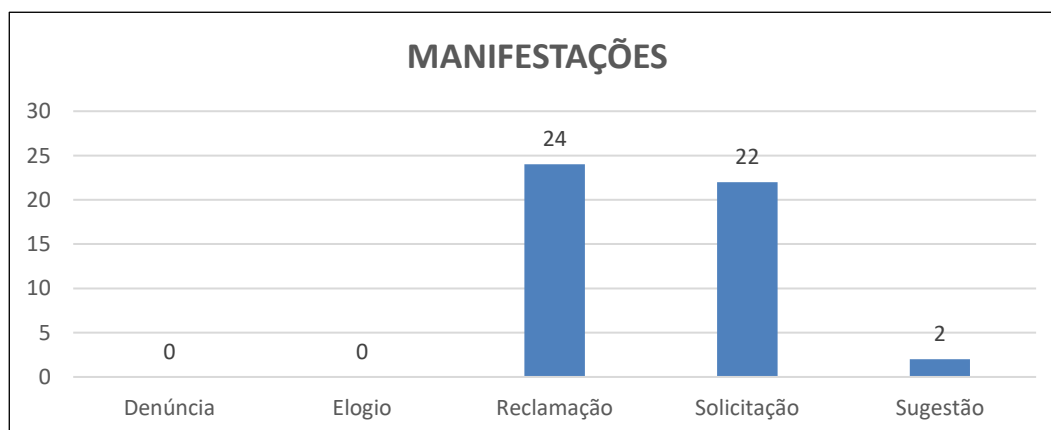
► Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 18h, na sede do Canoasprev;

► Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 18h, por meio do número (51) 3462.8822.



## Manifestações cadastradas

No período de julho a dezembro de 2019 foram recebidas e cadastradas 48 demandas na Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

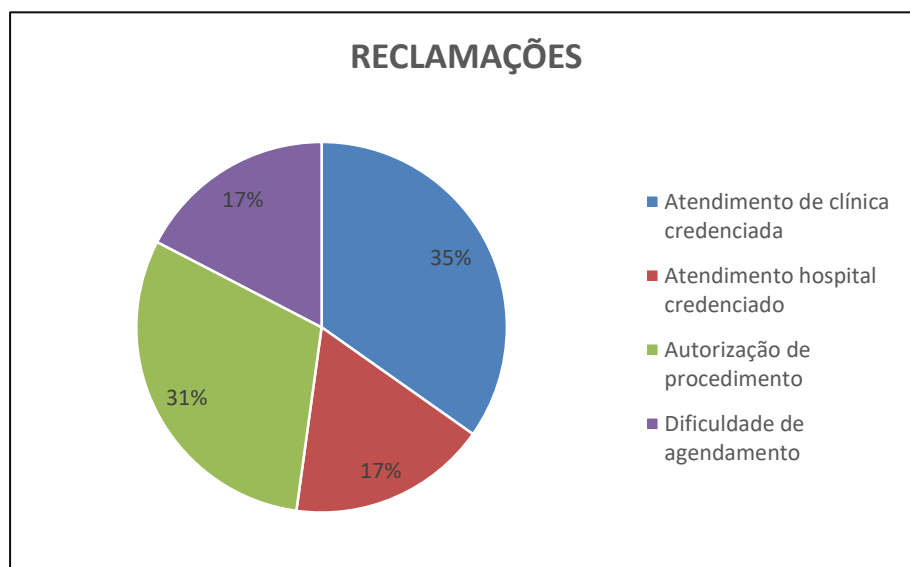


## Manifestações cadastradas por espécie

A espécie mais cadastrada no período foi reclamação, com 24 manifestações, seguida de solicitação, com 22 registros das manifestações e 2 sugestões. Denúncia e elogio não tiveram registro.

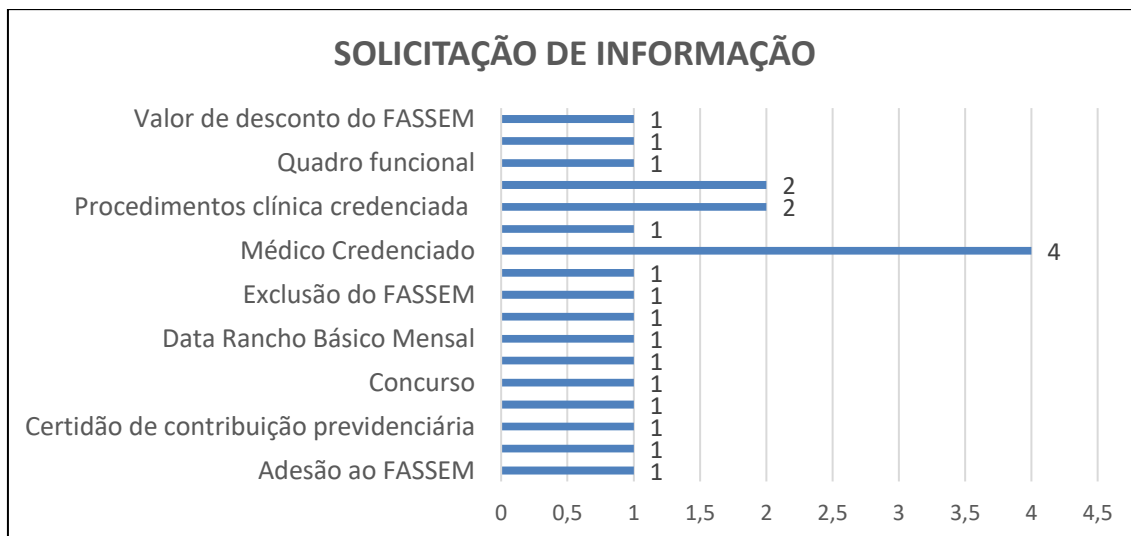
## Reclamações

Das reclamações registradas, 35% corresponde a atendimento de clínica credenciada com o FASSEM; 17% refere-se a atendimento de hospital credenciado; 31%, demora na autorização interna de procedimentos; e 17%, dificuldade de agendamento de consultas com credenciados.



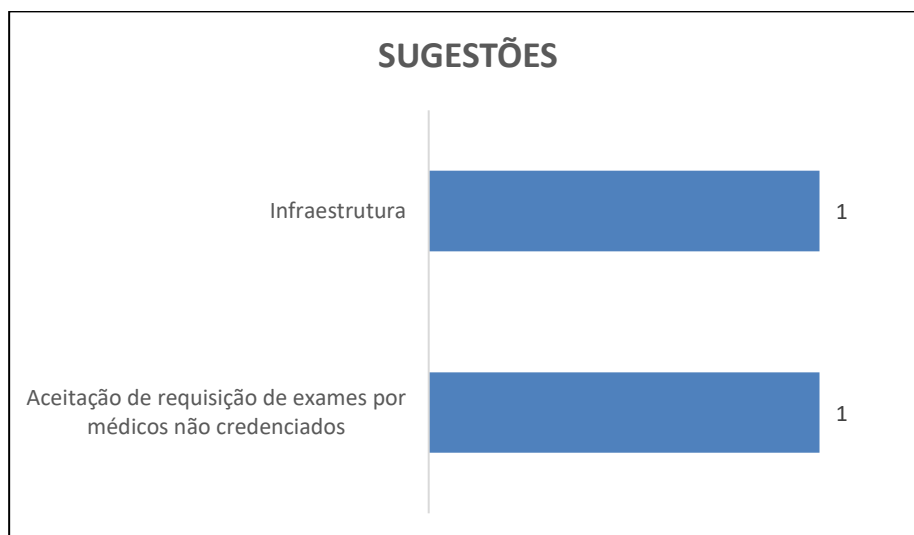
## Solicitações

Durante o período registramos 22 solicitações de informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



## Sugestões

A Ouvidoria através de seus canais de entrada de manifestações também registra sugestões dos aposentados, pensionistas e beneficiários.



## Gestão da Ouvidoria

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Canoasprev inicia com o recebimento da manifestação, e compreende na análise desta, sendo verificada a responsabilidade de resposta, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ou usuário.

Com a adesão à plataforma da Controladoria Geral da União o Fala.BR todas as demandas recebidas pelos canais disponíveis são cadastradas no sistema. Com isso nosso controle ficou mais eficiente e o usuário pode acompanhar o andamento de sua manifestação.

Semestralmente é elaborado relatório de atividades, que após apreciado pela Diretoria Executiva do Canoasprev e posteriormente encaminhado ao Conselho Deliberativo para conhecimento. Após, é publicado no site do Canoasprev para conhecimento de todos.

As demandas recebidas pela Ouvidoria auxiliam os gestores no processo de melhoria dos serviços e atendimentos prestados.

### Assuntos que não competem à ouvidoria do CANOASPREV, porém são frequentemente cadastrados no sistema de ouvidoria:

- Assistência hospitalar e ambulatorial (SUS);
- Descarte irregular de lixo e entulho;
- Energia elétrica;
- Fiscalização;
- Infraestrutura urbana;
- Meio ambiente;
- Saúde pública.





Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas – CANOASPREV AV.  
Inconfidência, 817 - Centro | Cep: 92020-303 Canoas/RS - Brasil Fone: (51)3462.8800 | E-mail:  
[canoasprev@canoasprev.rs.gov.br](mailto:canoasprev@canoasprev.rs.gov.br)