



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, 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.

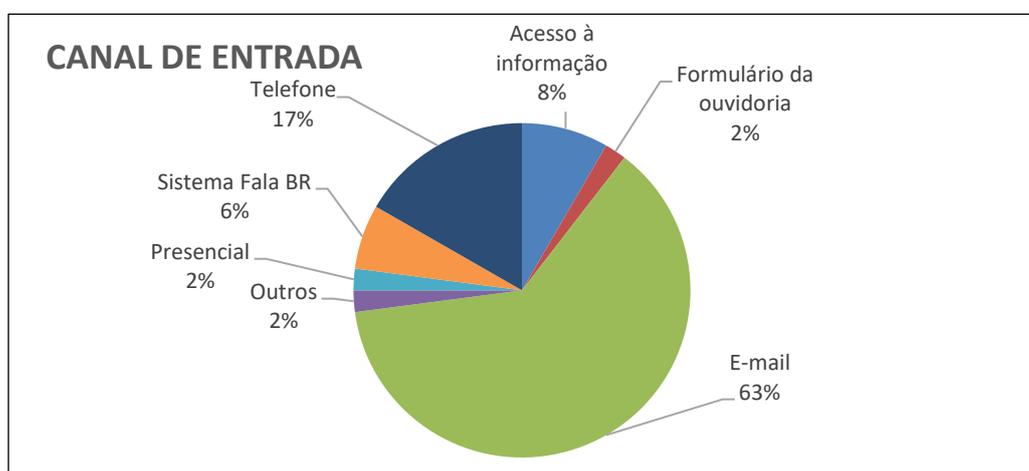
Canais de entrada

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.

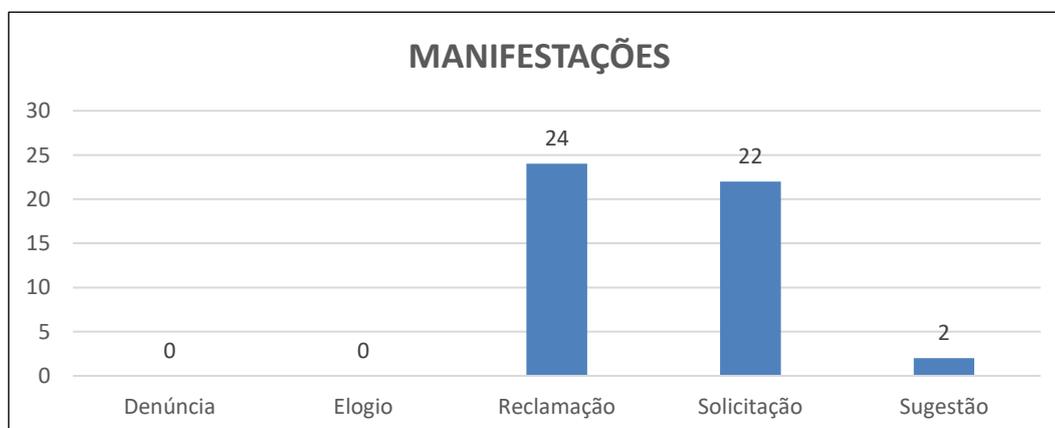
► Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 18h, na sede do Canoasprev;

► 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:

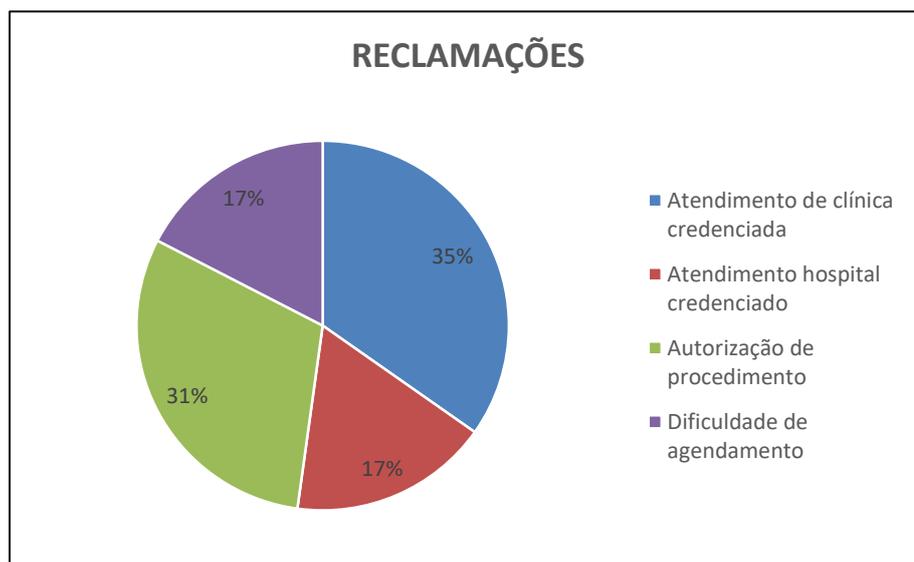


Manifestações cadastradas por espécie

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.

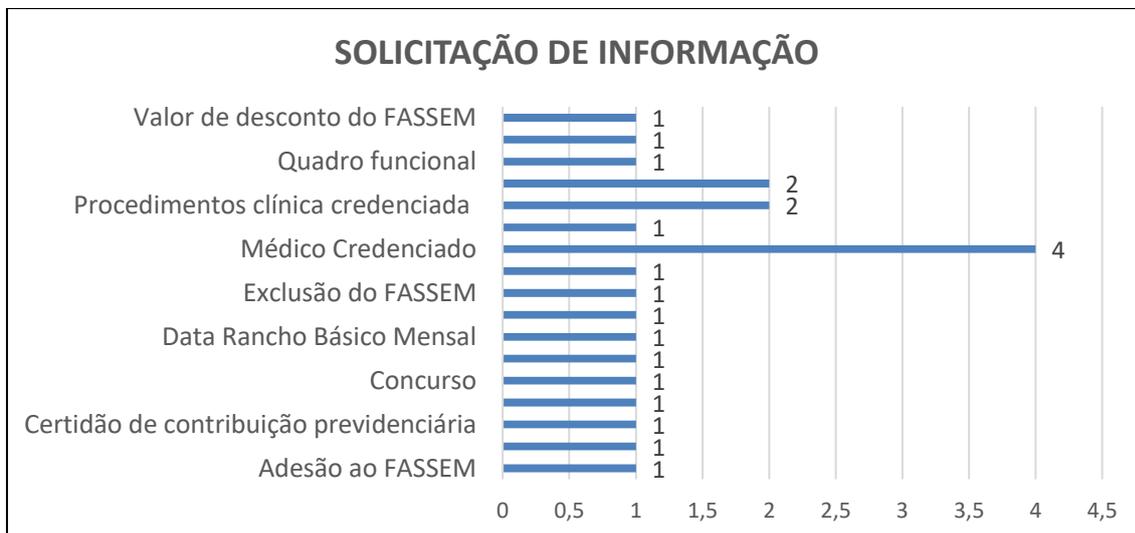
Reclamações

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.



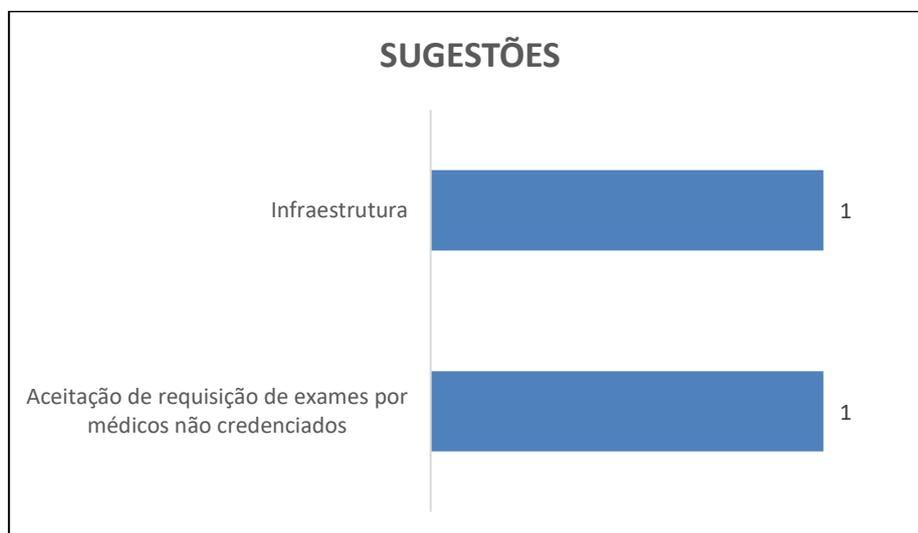
Solicitações

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