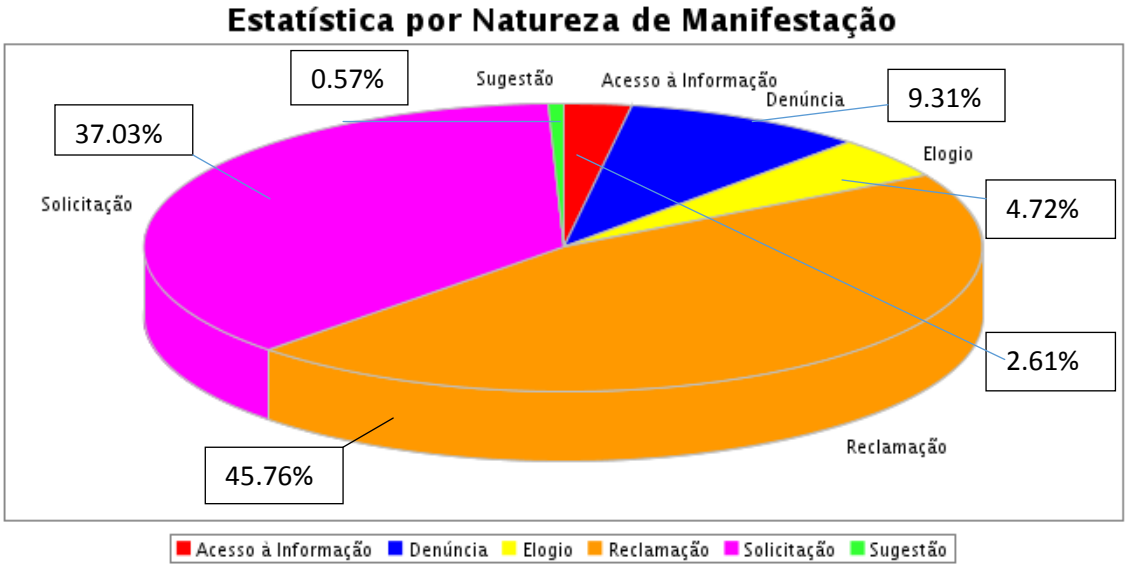
Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Secretaria de Administração do Estado

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2.Tabela para forma de contato

Forma de Contato - OCSAD	
Internet	391
E-mail	926
Fone	159
Presencial	05
162	81
0800	01
Carta	02
Caixa de Sugestão	01
Oficio	01
Reclame Aqui	02

Manifestações recorrentes e/ou relevantes 2022		
Assunto	**Objeto / Teor***	**Providências adotadas**
Site SADSPM:		
1.Agendamento, visualização da homologação, solicitação do laudo,	1.1. Servidores relataram muita dificuldade para fazer o agendamento e visualizar as homologações.	1.1.1. Enquanto não havia atendimento presencial solicitamos a GPM a desativação no site SADSPM, das unidades do interior, ficando apenas a unidade Recife. Por que se o servidor marcasse outra unidade, não conseguiria agendar. 1.1.2. Em 28.04.2022 solicitamos que a Gerência de Tec. da Informação verificasse se havia inconsistências no SADSPM. A única correção possível foi a que informa imediatamente quando não há vagas disponíveis.
2.Solicitação de agendamento de perícia para isenção de IR e de contribuição previdenciária	2.1. Servidores precisam anexar a portaria da aposentadoria.	2.1.1. Solicitamos a GECOM inserir no site da SAD informações de como obter a Portaria.
	2.2. Aposentados e Pensionistas precisam ter um email cadastrado no SADRH. A GPM envia o laudo por email.	2.2.1. Sugerimos através da ouvidoria da Funape, a atualização/inclusão do email por ocasião da Prova de Vida.
3. Questionamento sobre indeferimento.	3.1. Os servidores querem saber o por que do indeferimento.	3.1.1. Sugerimos que no Indeferimento conste o motivo, para que, no caso de ser por exemplo: falta da data no laudo médico, falta de um exame; o servidor possa agilizar e providenciar antes que se esgote o prazo. Alertar que, na exigência de envio de um documento, deverão ser enviados todo o conjunto.
4.Atualização de informações no site da SAD.	4.1. Informar os novos números de telefone da	4.1.1. A Gerência de Comunicação fez todas as

	GPM , a nova localização no prédio do Cefospe , dia/hora da liberação de vagas para agendamento de perícia médica, a inclusão de documentação necessária.	correções.
FIZEMOS AS SEGUINTES SUGESTÕES PARA O SISTEMA SADSPM: Mudança na legislação estendendo o prazo para envio da solicitação de perícia (hoje são 10 dias) ; Isentar de perícia algumas tipologias como : parto , covid.		
5.Pagamento de retroativos.	5.1.1. Os servidores continuam sendo informados que receberão os pagamentos retroativos, sem juros nem correção, a partir dos anos vindouros, e alguns, em várias parcelas.	5.1.1. Em maio/2020 os pagamentos foram suspensos e retomados a partir de Abril/2021. Obedecem a um limite financeiro mensal e atendem preferencialmente, os processos de requerentes idosos ou acometidos de doença grave, nos termos definidos em Lei. Estamos observando que há servidores procurando representação de advogados para recebimento dos valores que lhes são devidos. Esta manifestação é uma das mais recorrentes.
6.Cadastro de email.	6.1.Servidores ativos sem email cadastrado no SADRH , sem acesso ao contracheque , consignados, agendamento de perícia.	6.1.1. A Gerência de Atendimento ao Servidor – GEASE, continua atendendo remotamente. Os servidores são orientados a solicitar esse procedimento nos RHs dos órgãos de origem. Informação repassada no grupo da Rede.
7.Correções no site da SAD	7.1. Localização da OCSAD, agora no 6º. Andar . . O tel.3183.7944 não é mais da OCSAD. . O Núcleo da OCSAD funcionou em home office devido a instalação da Gerência de Perícias Médicas no local. Hoje a assistente trabalha na sede da SAD.	7.1.1. A Gerência de Comunicação fez todas as correções.