

# RELATÓRIO

# OUVIDORIA

QUARTO TRIMESTRE 2023

**Autarquia Municipal de Previdência e  
Assistência à Saúde dos Servidores - Ampass**

**João Henrique de Andrade Lima Campos**

Prefeito da Cidade do Recife

**Isabella de Roldão**

Vice-Prefeita da Cidade do Recife

**Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho**

Diretor-Presidente da Ampass

**Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.**

Vice-Diretor-Presidente da Ampass

**Aryen Apoena Moreira Mendes**

Interlocutora Titular da Ouvidoria e  
Assessora de Comunicação da Ampass

**Beatriz Sales dos Santos Alves**

Interlocutora Suplente da Ouvidoria e  
colaboradora da Assessoria de  
Comunicação da Ampass

**“OUVIDORIA, É O  
PRIMEIRO PASSO DE  
BONS SERVIÇOS  
PÚBLICO E PRÁTICA DOS  
DIREITOS DE TODOS”.**

# INTRODUÇÃO

---

Este relatório, elaborado pela Assessoria de Comunicação da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores-Ampass, cobre o **quarto trimestre de 2023**, ou seja, os meses de **outubro, novembro e dezembro de 2023**. Ele apresenta o acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, cuja responsabilidade de resposta é da Autarquia.

O tema é de grande relevância, pois a Ouvidoria Pública é um dos pilares da governança corporativa, atuando como um mecanismo significativo de controle social sobre as ações da Administração Pública e servindo como um instrumento estratégico de gestão.



## OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) do Recife foi estabelecida pelo Decreto nº 28.555, de 28 de janeiro de 2015, e recebe manifestações de cidadãos e servidores municipais, como pedidos de informação, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, por meio de canais como telefone 0800, e-mail, site ou atendimento presencial. O objetivo é aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal do Recife.

Desde janeiro de 2021, a OGM está integrada à Controladoria-Geral do Município (CGM) e é responsável por examinar, direcionar e acompanhar todas as manifestações recebidas. Recentemente, a Lei Municipal nº 19.082, de 28 de junho de 2023, que trata do sistema de controle interno municipal, reforçou a ouvidoria como parte das atribuições da CGM.

# OUVIDORIA NA AMPASS

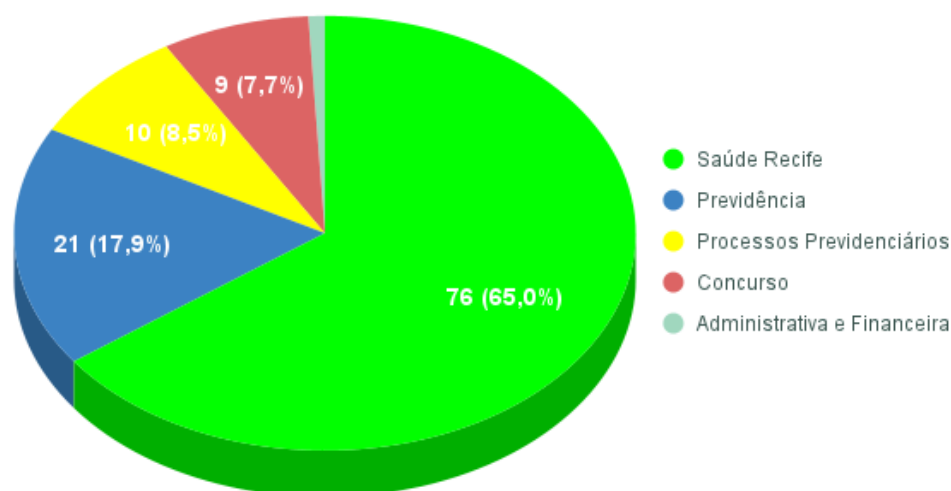
Na Ampass, desde novembro de 2023, a Assessoria de Comunicação (Ascom), passou a administrar as manifestações recebidas pela OGM relacionadas a demandas previdenciárias, questões sobre o Saúde Recife e até mesmo questões administrativas, como concurso público. Esse gerenciamento envolve o recebimento das demandas que chegam via Ouvidoria-Geral (a Ampass não possui ouvidoria própria e não responde diretamente aos solicitantes, atuando apenas como intermediária entre a Ouvidoria-Geral e os setores da Autarquia), o direcionamento para o setor competente e o monitoramento dos prazos estabelecidos para garantir respostas rápidas aos manifestantes.

O papel da assessoria de comunicação na análise das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral é identificar possíveis problemas na prestação de serviços da Autarquia e sugerir melhorias.

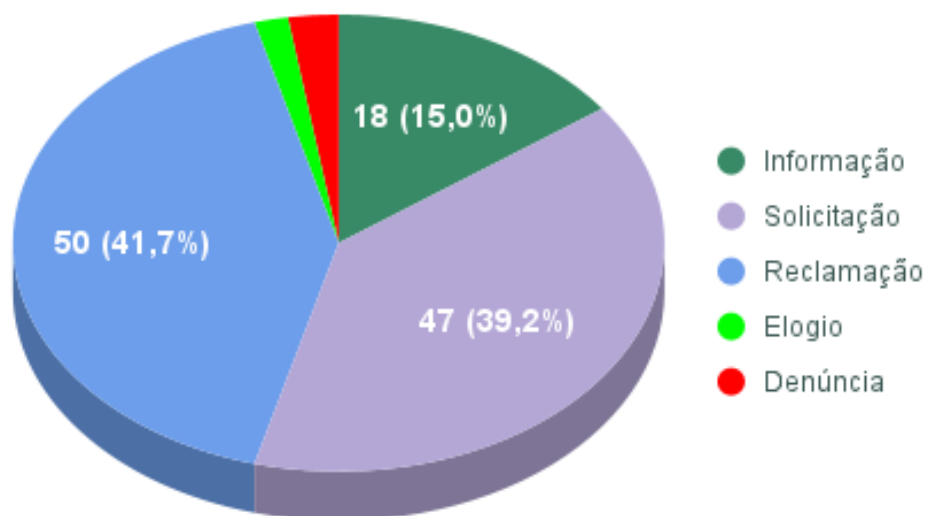
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2023 (outubro, novembro e dezembro) a Ampass recebeu 120 manifestações, que representam um aumento de 21,21% se comparado ao terceiro trimestre (99 demandas recebidas) e 100% se comparado ao primeiro trimestre do ano (60 demandas recebidas). A seguir, apresentamos mais detalhes.

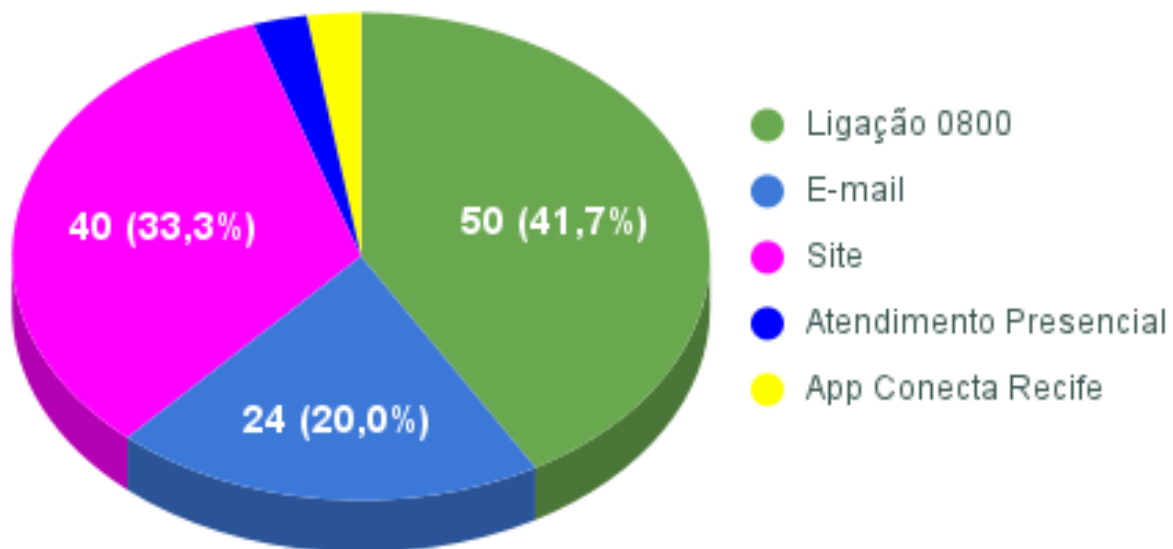
Manifestações por setor (4º Trimestre)



### Manifestações por natureza (4º Trimestre)



### Manifestações por meio (4º Trimestre)



## SAÚDE RECIFE

---

No quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria registrou um aumento nas demandas relacionadas ao Saúde Recife, o sistema de assistência à saúde dos servidores. Foram recebidas 76 manifestações sobre o sistema, o que corresponde a 65,0% do total de 120 demandas respondidas durante o período. A Ouvidoria teve um desempenho eficiente, com uma média de resposta de 4,18 dias úteis para atender as solicitações.

Os assuntos mais procurados pelos usuários do Saúde Recife foram consultas médicas, procedimentos ou cirurgias que necessitavam de autorização. Além disso, a Ouvidoria destacou algumas observações importantes em relação à prestação de serviço da assistência à saúde, como possíveis melhorias e maior clareza nas orientações fornecidas aos usuários, visando aumentar a satisfação dos servidores com o sistema.

## PREVIDÊNCIA

---

Durante o mesmo período, a Ampass recebeu 21 manifestações relativas à Gerência de Previdência, o que representou cerca de 17,9% do total de demandas registradas. Essas solicitações foram respondidas em uma média de 0,75 dias úteis, em grande parte devido à natureza simples e rápida das questões. As manifestações incluíram pedidos de informes de rendimentos, solicitações de declarações e dúvidas sobre recadastramento. Muitas vezes, não houve necessidade de intermediação com o setor devido ao conhecimento prévio da Ascom sobre as respostas.

## PROCESSOS PREVIDENCIÁRIOS

---

No quarto trimestre de 2023, a Gerência de Processos Previdenciários recebeu 10 manifestações, correspondendo cerca de 8,5% do total de demandas recebidas. Essas solicitações foram atendidas com uma média de tempo de resposta de 5,4 dias úteis. O assunto que mais se destacou nesse período foi a concessão de benefícios, que foi uma das principais preocupações dos servidores atendidos pela gerência.

# CONCURSO PÚBLICO

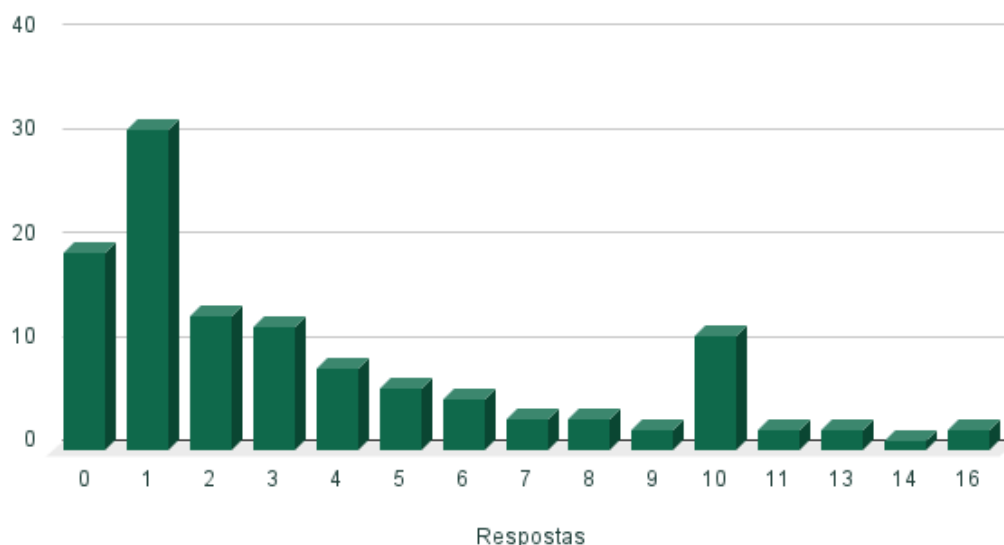
Entre novembro e dezembro, a Ampass recebeu 9 manifestações da Ouvidoria relacionadas ao concurso público com edital publicado e data prevista para 15 de março de 2024. Essas manifestações, que representaram pouco mais de 7% do total no período, abordaram questões sobre a realização do certame e dúvidas relacionadas à abertura das inscrições. Todas as solicitações foram atendidas em um prazo que variou de 0 a 3 dias úteis.

## ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Entre novembro e dezembro, a Ampass recebeu 9 manifestações da Ouvidoria relacionadas ao concurso público com edital publicado e data prevista para 15 de março de 2024. Essas manifestações, que representaram pouco mais de 7% do total no período, abordaram questões sobre a realização do certame e dúvidas relacionadas à abertura das inscrições. Todas as solicitações foram atendidas em um prazo que variou de 0 a 3 dias úteis.

## PRAZOS DE RESPOSTA

Respostas





O período analisado revelou um dado preocupante quanto ao prazo médio de respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria. A média de tempo para resposta foi de 8 dias úteis, representando um aumento significativo em relação ao trimestre anterior, no qual a média era de 3,11 dias úteis. Esse aumento substancial demanda uma análise criteriosa sobre os processos e a eficácia operacional da Ouvidoria.

Um ponto que merece destaque é o número de manifestações respondidas fora do prazo estabelecido. No total, 7 manifestações foram respondidas após o prazo, em contraste com apenas 2 no trimestre anterior. Este aumento evidencia a necessidade de revisão dos fluxos de trabalho e priorização das demandas.

É importante ressaltar que os atrasos no atendimento das manifestações foram, em sua maioria, atribuídos à natureza das solicitações, especialmente aquelas relacionadas às autorizações de cirurgias no âmbito do Saúde Recife. Essas demandas requerem uma atenção especial devido à complexidade e às implicações diretas na saúde dos cidadãos. No entanto, é imprescindível que sejam implementadas medidas para mitigar esses atrasos sem comprometer a qualidade das respostas.

## CONCLUSÃO

---

Em resumo destaca-se:

- Houve aumento de 21,21% no quantitativo de manifestações sob responsabilidade da Ampass, se comparado ao segundo trimestre do ano e de 100% se comparado ao primeiro trimestre; ?
- Sete manifestações foram respondidas fora do prazo limite de 10 dias úteis; ?
- A média de prazo de resposta foi de 8 dias úteis, um aumento significativo em relação em relação ao trimestre anterior (média de 3,11 dias úteis); ?
- Novamente, o setor mais demandado foi o Saúde Recife, que recebeu 76 manifestações;

**RECI  
PREV**  
**SAÚDE  
RECIFE**

