

RELATÓRIO OUVIDORIA

QUARTO TRIMESTRE 2022



AUTARQUIA
MUNICIPAL DE
PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE
DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DO
RECIFE



João Henrique de Andrade Lima Campos

Prefeito

Isabella de Roldão

Vice-Prefeita

Manoel Carneiro Soares Cardoso

Diretor-Presidente

Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.

Vice Diretor-Presidente

Rebeca de Souza Alves Machado

Gestora da Unidade de Controle Interno

**“A Ouvidoria representa os legítimos
interesses dos cidadãos na busca de
soluções definitivas.”**

INTRODUÇÃO

Este relatório, elaborado pela Unidade de Controle Interno (UCI) da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores (Ampass), refere-se ao **quarto trimestre de 2022** - ou seja, aos meses de **outubro, novembro e dezembro de 2022** - e apresenta o monitoramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, cuja responsabilidade pela resposta é desta Autarquia Municipal.

A importância do tema se dá pelo fato de Ouvidoria Pública ser um dos pilares da governança corporativa, sendo um relevante mecanismo de controle social dos atos da Administração Pública e funcionando como um instrumento estratégico de gestão.

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) do Recife foi criada pelo Decreto n.º 28.555, de 28 de janeiro de 2015, e recebe manifestações apresentadas pelos cidadãos e servidores municipais dos tipos: informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, por meio de 0800, e-mail, registro no site ou atendimento presencial, objetivando a melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Desde janeiro de 2021, a OGM integra a Controladoria-Geral do Município e tem a competência de analisar, encaminhar e monitorar as manifestações recebidas e todo o seu andamento.

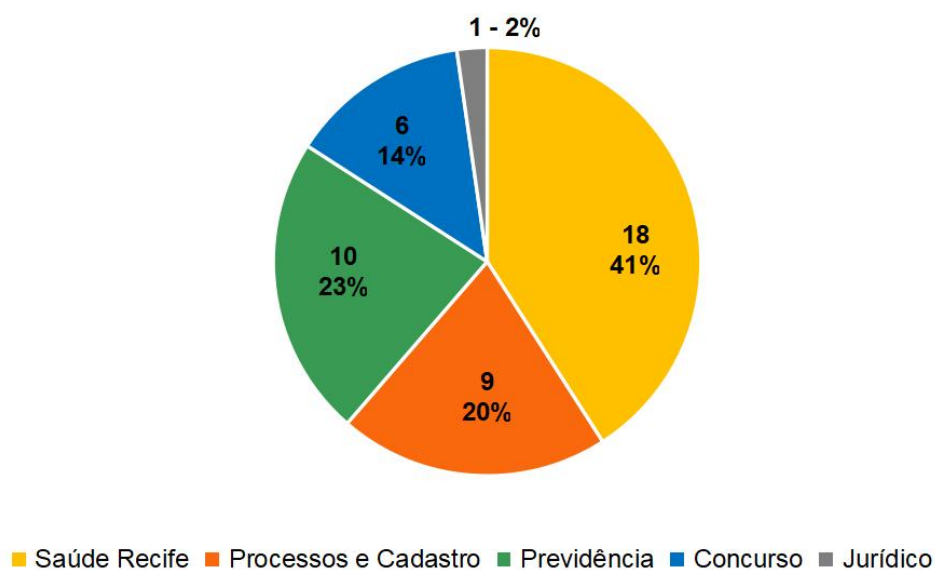
OUVIDORIA NA AMPASS

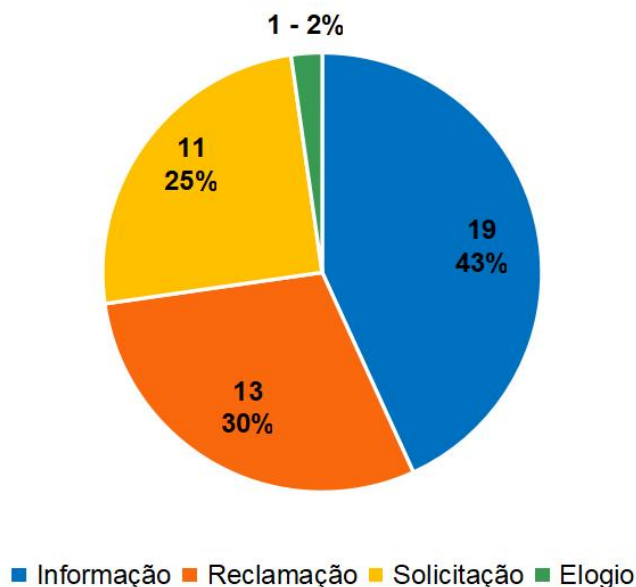
Na Ampass, a partir de setembro de 2022, a UCI passou a gerenciar as manifestações recebidas via OGM que possuem demandas previdenciárias ou relativas ao Saúde Recife. Tal gerenciamento envolve o recebimento das demandas cuja porta de entrada é a Ouvidoria-Geral (ou seja, a Ampass não possui uma Ouvidoria própria e funciona apenas como interlocutora entre a Ouvidoria-Geral e o demandante), o encaminhamento para o setor competente e o acompanhamento do prazo estabelecido, visando responder aos demandantes com tempestividade.

O olhar do controle interno sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral tem o objetivo de identificar possíveis gargalos existentes na prestação dos serviços da Autarquia e propor melhorias. Atualmente, a interlocutora da Ouvidoria na Ampass é Rafaela Salgado, servidora da Unidade de Controle Interno.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No quarto trimestre de 2022 (outubro, novembro e dezembro de 2022), a Ampass recebeu **44 manifestações**, sendo a maior parte (18 - 41%) relativa a processos do Saúde Recife, com o seguinte detalhamento:

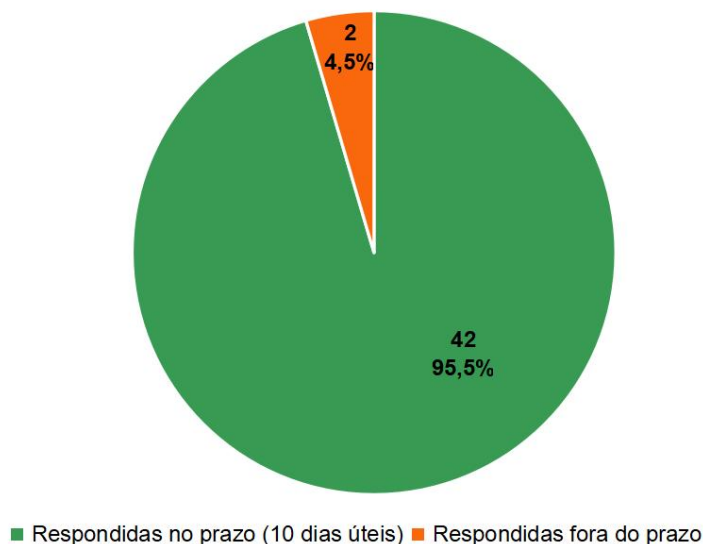




PRAZO DE RESPOSTA

Um importante dado a ser observado é o prazo de resposta às demandas. A Ouvidoria-Geral do Município estabeleceu o limite de 10 dias úteis, com possibilidade excepcional de solicitarmos prorrogação. **A média de prazo resposta da Autarquia, no quarto trimestre de 2022, foi de 4 dias.**

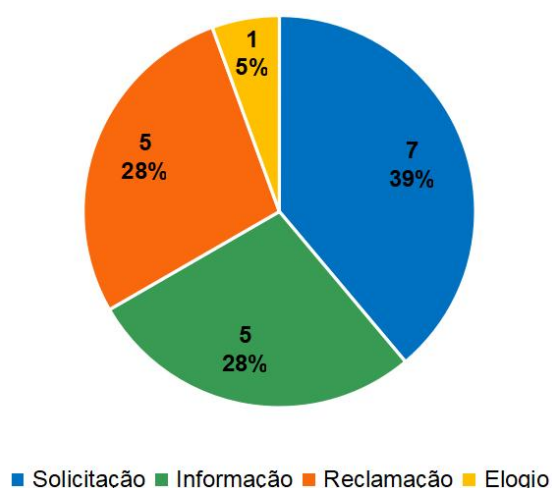
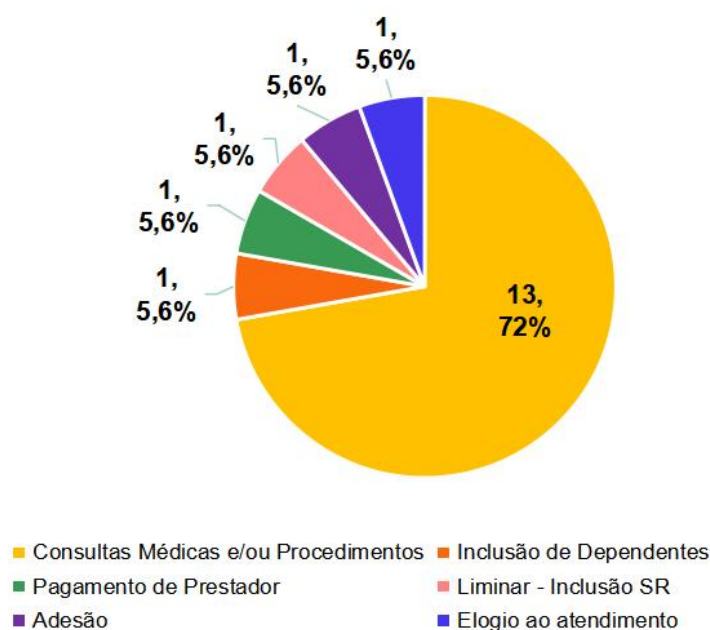
Do total de 44 manifestações recebidas no período, destaque-se que 07 foram respondidas no mesmo dia do recebimento e apenas duas foram respondidas fora do prazo, sendo uma com 12 dias e outra com 14 dias, conforme gráfico a seguir:



DISCRIMINAÇÃO DAS DEMANDAS

SAÚDE RECIFE

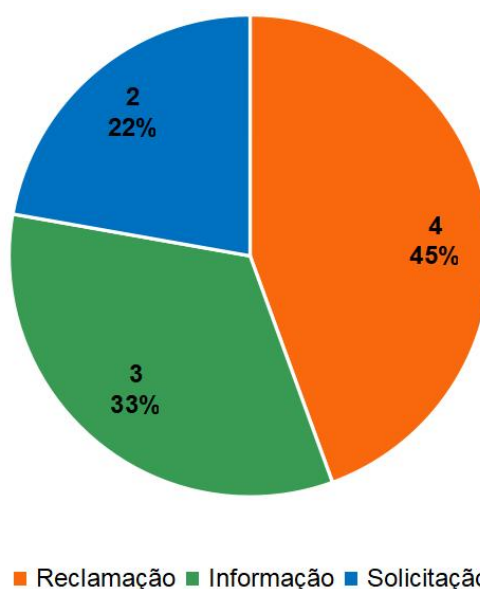
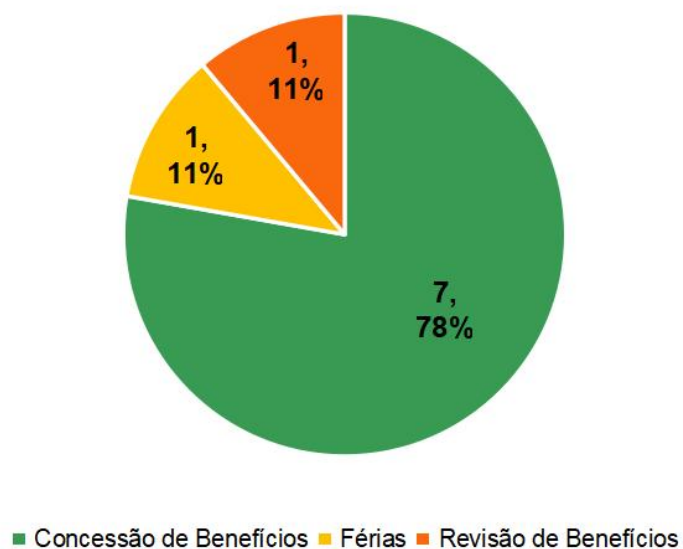
No quarto trimestre de 2022, o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria tratava a respeito do Saúde Recife. Foram **18 manifestações** sobre o sistema de assistência à saúde do servidor, representando **41%** do total. Na gerência do Saúde Recife, as demandas foram direcionadas para as servidoras Ericka Freitas e Daniela Nunes. A seguir, apresentamos gráficos que discriminam natureza e assunto das manifestações.



Quanto ao prazo, a Gerência do Saúde Recife respondeu em média em **5 dias úteis**. Destacamos que duas demandas foram respondidas no mesmo dia em que foram recebidas, outras duas no dia seguinte e outras duas apenas dois dias depois.

PROCESSOS E CADASTRO

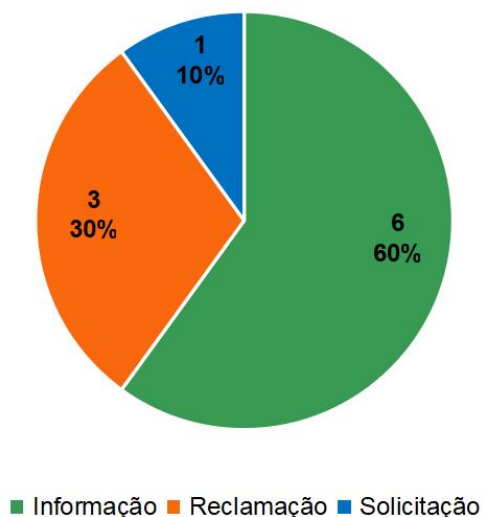
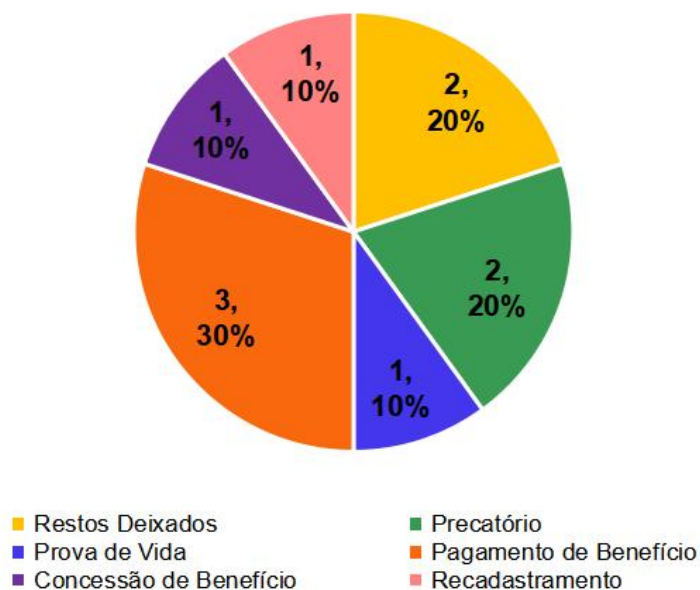
Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2022, a Gerência de Processos e Cadastro recebeu **09 manifestações**, representando **21%** do total. A responsável pelas respostas é Maria Luiza Ramos, gerente do setor, e os assuntos demandados e as naturezas das demandas foram os seguintes:



Em relação ao prazo, o setor respondeu em média em **5 dias úteis**. Destacamos que uma demanda foi respondida no dia seguinte ao recebimento e outras três demandas foram respondidas em apenas dois dias úteis.

PREVIDÊNCIA

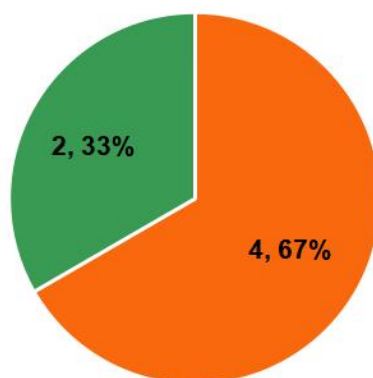
No quarto trimestre de 2022, a Ampass recebeu **10 manifestações** que foram de responsabilidade da Gerência de Previdência, representando **23%** do total. A responsável pelas respostas é Anna Paula Almeida, gerente do setor, e os assuntos e natureza das demandas foram os seguintes:



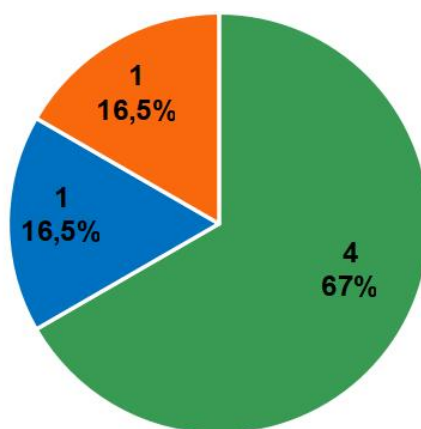
A Gerência de Previdência respondeu as manifestações em média em **1,2 dias úteis**, tendo sido o setor que mais rapidamente analisou as demandas. Destacamos que três manifestações foram respondidas no mesmo dia do recebimento, quatro foram respondidas no dia seguinte; duas, dois dias depois; e uma, apenas, quatro dias depois.

CONCURSO PÚBLICO

No período de outubro a dezembro de 2022, a Ampass recebeu **06 manifestações** a respeito do concurso público que seria realizado em maio de 2020 e foi cancelado devido à pandemia da COVID-19. Estas demandas representam **14%** do total recebido no período e o responsável pelas respostas é Gustavo Dourado, membro da Comissão do Concurso. Os assuntos e natureza das demandas foram os seguintes:



■ Devolução da Taxa de Inscrição ■ Realização do Certame



■ Informação ■ Solicitação ■ Reclamação

Estas manifestações foram respondidas em média em **2,6 dias úteis**. Destacamos que duas demandas foram respondidas no mesmo dia do recebimento; uma, no dia seguinte e outra, apenas, dois dias depois.

Em meados de novembro, a Ampass recebeu **uma manifestação** que tratava de cumprimento de determinação judicial (alvará) referente a restos deixados de servidor falecido. A demanda ficou sob responsabilidade de Mariana Trigueiro, gerente jurídico. No entanto, para o efetivo cumprimento da determinação, que estabeleceu depósito judicial, foram necessárias ações da Gerência Administrativa Financeira, que foi acionada pela Gerência Jurídica. Esta demanda foi respondida em 14 dias úteis e, portanto, extrapolou o prazo de 10 dias estabelecido pela Ouvidoria-Geral do Município. Não obstante, houve o cumprimento da decisão judicial, o que, inclusive, não poderia ser diferente.

Nota A UCI percebeu, agora neste mês de fevereiro/2023, que a Ouvidoria-Geral tem classificado erroneamente as manifestações quanto à natureza (informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios). Com isso, solicitamos retificação quanto às demandas que estão abertas. Por outro lado, a bem da solidez das informações presentes neste documento, a UCI decidiu revisar todas as manifestações do quarto trimestre de 2022. Isso ocasionou uma reclassificação quanto à natureza das manifestações e mudança nos gráficos apresentados anteriormente, em 10 de fevereiro de 2023. Posto que somos humanos, são perfeitamente entendíveis a ocorrência de erros e, quanto a eles, já solicitamos à Ouvidoria-Geral do Município que instrua devidamente os atendentes. Não obstante, continuaremos atentos daqui para frente.

RECOMENDAÇÕES

Nº	RECOMENDAÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Não divulgar o e-mail da Reciprev que encaminha as demandas para os setores responsáveis, vez que é apenas para uso interno na Autarquia. Já realizamos esta orientação anteriormente, por e-mail, mas entendemos ser oportuno registrar neste primeiro relatório. Os canais de atendimento aos cidadãos/beneficiários que podem ser divulgados são os da Ouvidoria-Geral do Município.	Todos os setores
2	Atentar ao prazo de resposta de 10 dias e, além disso, responder as demandas o quanto antes.	Todos os setores
3	Encaminhar respostas de forma clara e, quando conter alguma orientação, repassar todas as informações necessárias para que os cidadãos/beneficiários resolvam suas demandas.	Todos os setores

Por fim, queremos registrar que todos os colaboradores, em especial os citados neste relatório, foram atenciosos e responderam as demandas com a maior brevidade possível. Pela parceria e profissionalismo, agradecemos!

Recife, 24 de fevereiro de 2022.

Rafaela de Moura Salgado B. da Silva
Servidora da Unidade de Controle Interno e
Interlocutora da Ouvidoria na Ampass

De acordo,

Rebeca de Souza Alves Machado
Gestora da Unidade de Controle Interno

RECI **21**
PREV ANOS
SAÚDE
RECIFE

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES

