

# RELATÓRIO OUVIDORIA

SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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

**RECI SAÚDE**  
**PREV RECIFE**



**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

**Rebeca de Souza Alves Machado**

Gestora da Unidade de Controle Interno da Ampass

**Rafaela de Moura Salgado Barbosa da Silva**

Interlocutora de Ouvidoria da Ampass

**“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 **segundo trimestre de 2023** - ou seja, aos meses de **abril, maio e junho de 2023** - 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 públicos 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 pelos órgãos que compõem a administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal do Recife.

Desde janeiro de 2021, a OGM integra a Controladoria-Geral do Município (CGM) e tem a competência de analisar, encaminhar e monitorar as manifestações recebidas e todo o seu andamento. Recentemente, a Lei Municipal n.º 19.082, de 28 de junho de 2023, que dispõe sobre o sistema de controle interno municipal consolidou a ouvidoria como função da CGM.

---

## 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.

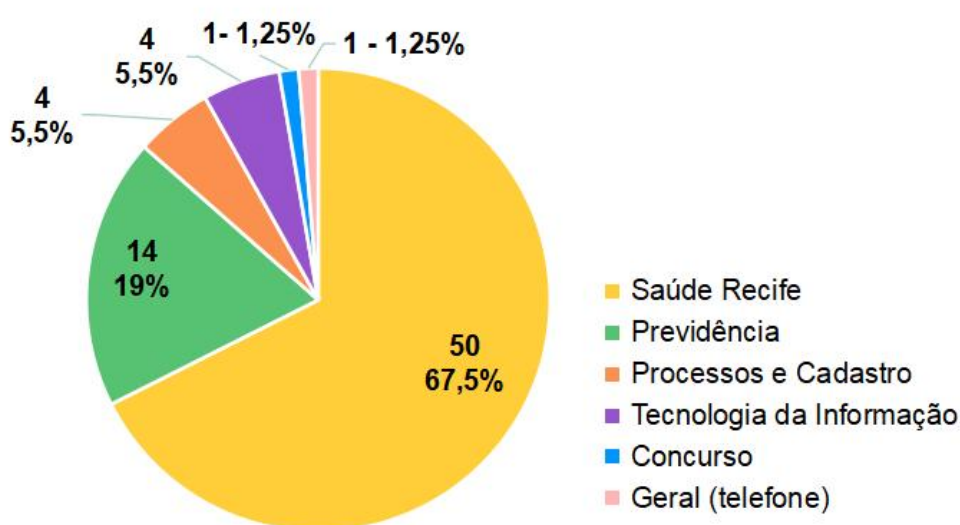
O olhar do **controle interno** sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral tem o objetivo de identificar possíveis gargalos existentes na prestação dos serviços da Autarquia e propor melhorias. Atualmente, a interlocutora da Ouvidoria na Ampass é Rafaela Salgado, servidora da Unidade de Controle Interno, designada a partir de 17 de março de 2023, por meio da Portaria n.º 123.

Registramos, por oportuno, que a referida servidora realizou o curso “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública”, pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), concluído em março passado.

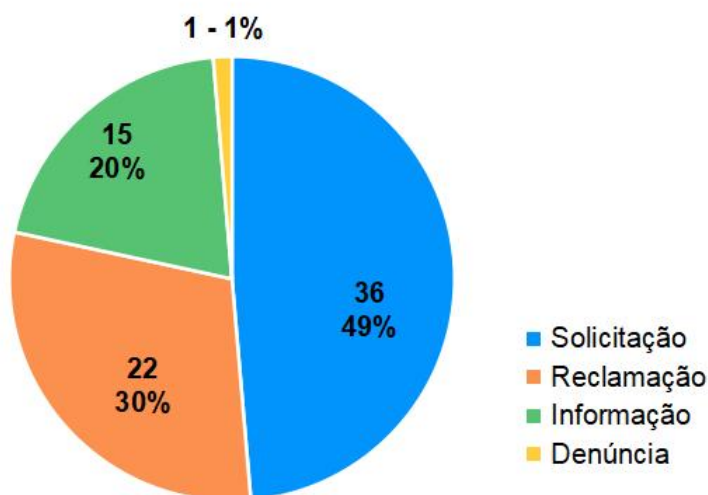
# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo trimestre de 2023 (abril, maio e junho) a Ampass recebeu **74 manifestações**<sup>1</sup>, que representam um aumento de 28,5% se comparado ao primeiro trimestre do ano<sup>2</sup>. A seguir, apresentamos mais detalhes.

**Manifestações Segundo Trimestre 2023 por Setor**



**Manifestações Segundo Trimestre 2023 por Natureza**



<sup>1</sup> Além das 74, recebemos outras quatro manifestações que eram de responsabilidade de outros órgãos.

<sup>2</sup> Nos primeiros três meses de 2023, a Ampass recebeu 60 manifestações.

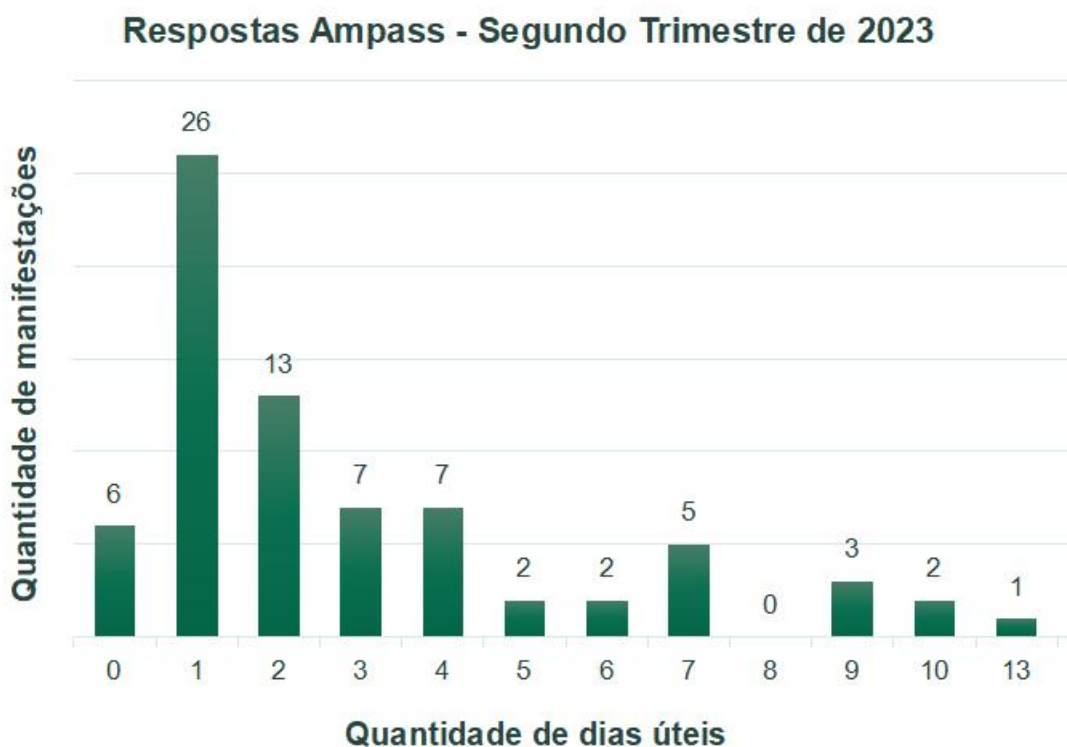
## PRAZO RESPOSTA

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.

Neste relatório - repetimos que se refere aos meses de abril, maio e junho 2023 - o grande dado que chama atenção é **a média de prazo de resposta da Autarquia: 2,94 dias úteis, uma redução de 33% se comparado ao primeiro trimestre do ano<sup>3</sup>.**

Destacamos a alta quantidade de demandas respondidas nos dias 0 (mesmo dia de recebimento da demanda), 01, 02 e 03, que totalizam 52 manifestações, representando 70% do total de demandas do período.

Outra informação relevante é que, neste trimestre, **apenas uma manifestação (1,35%) foi respondida fora do prazo do prazo**, após 13 dias úteis. Desta forma, **98,65% das demandas foram respondidas dentro do prazo**, conforme discriminação a seguir:



<sup>3</sup> Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2023, a média de prazo resposta da Ampass foi de 4,4 dias.

# DISCRIMINAÇÃO DAS DEMANDAS

## SAÚDE RECIFE

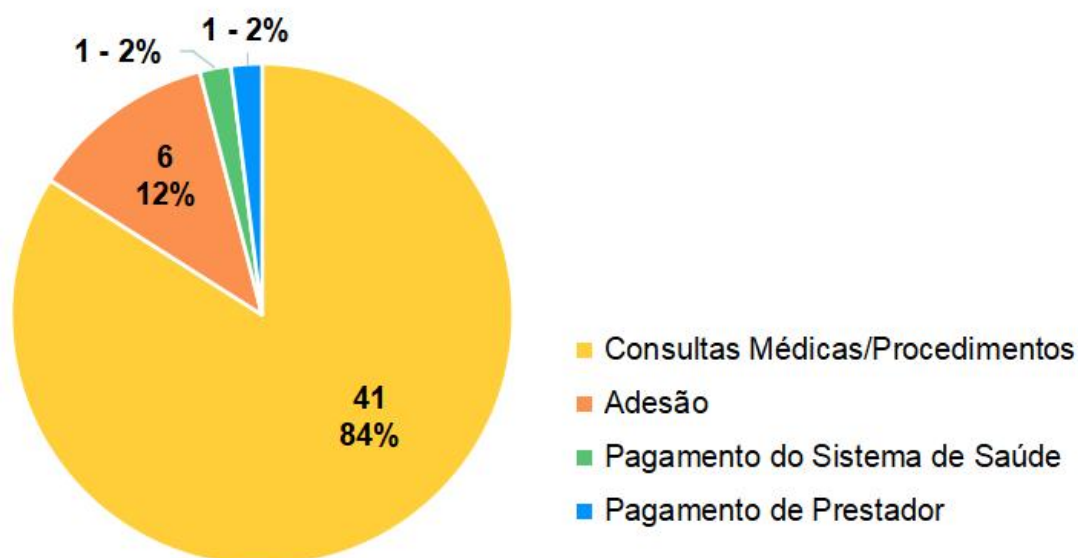
No segundo trimestre de 2023, o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria tratou a respeito do Saúde Recife, onde a responsabilidade por acompanhar as manifestações é das servidoras Ericka Freitas e Daniela Nunes. Foram **50 manifestações** sobre o sistema de assistência à saúde do servidor, representando **67,5%** do total de manifestações recebidas pela Autarquia.

O grande destaque é a média de resposta do setor: **2,48 dias úteis**, que significa uma **redução de 52% do prazo em comparação com o primeiro trimestre do ano**, tendo sido o setor da Autarquia que mais rapidamente respondeu às demandas<sup>4</sup>.

Quanto ao assunto das manifestações, conforme pode ser verificado no gráfico que segue, 84% disseram respeito às consultas médicas e ou procedimentos.

Mais detalhes, a seguir.

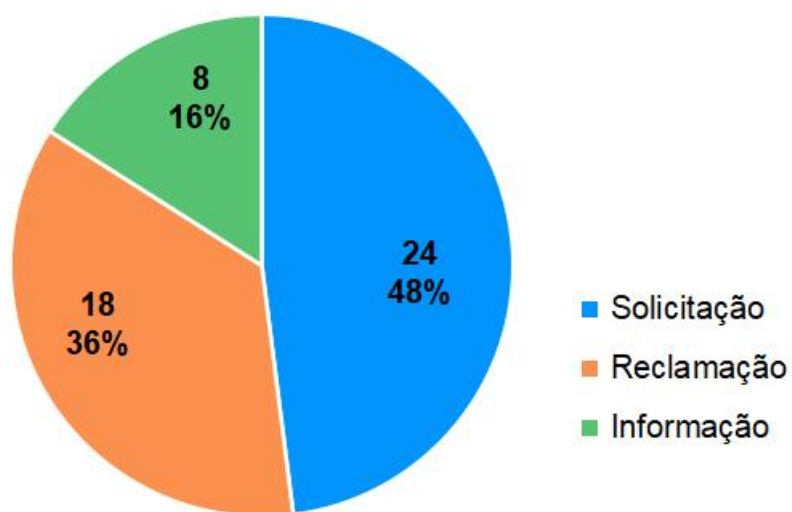
### Manifestações Saúde Recife 2º Trimestre por Assunto



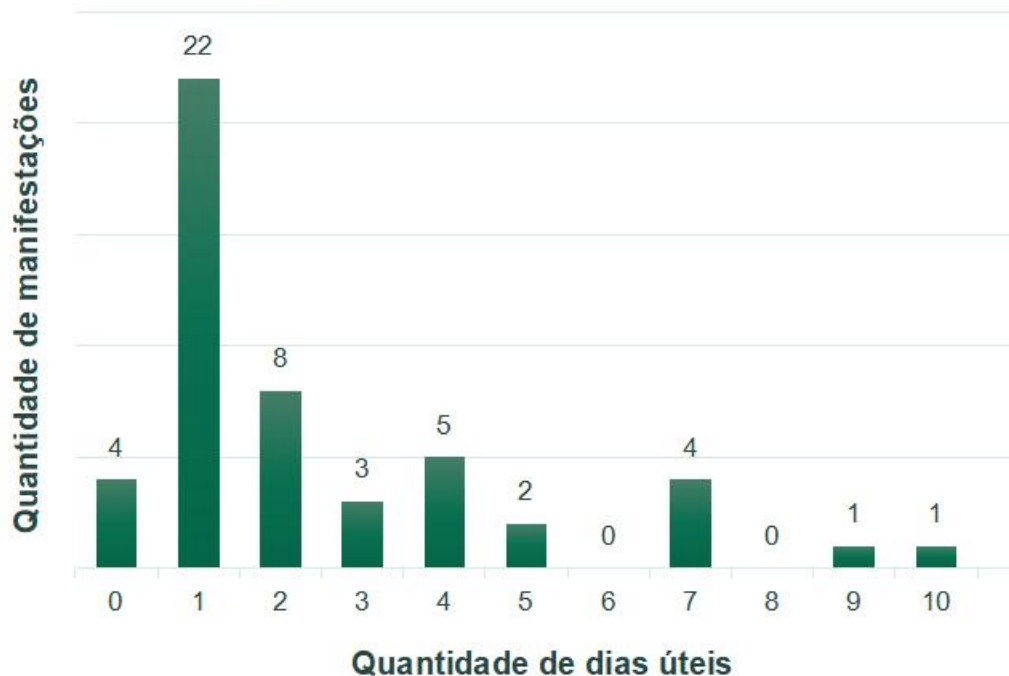
<sup>4</sup> No primeiro trimestre, foram 40 manifestações direcionadas ao Saúde Recife, representando 66,5% do total de demandas recebidas pela Ampass. Naquele período, a média de prazo resposta do setor foi de 5,15 dias úteis.



### Manifestações Saúde Recife 2º Trimestre por Natureza



### Respostas da Gerência do Saúde Recife

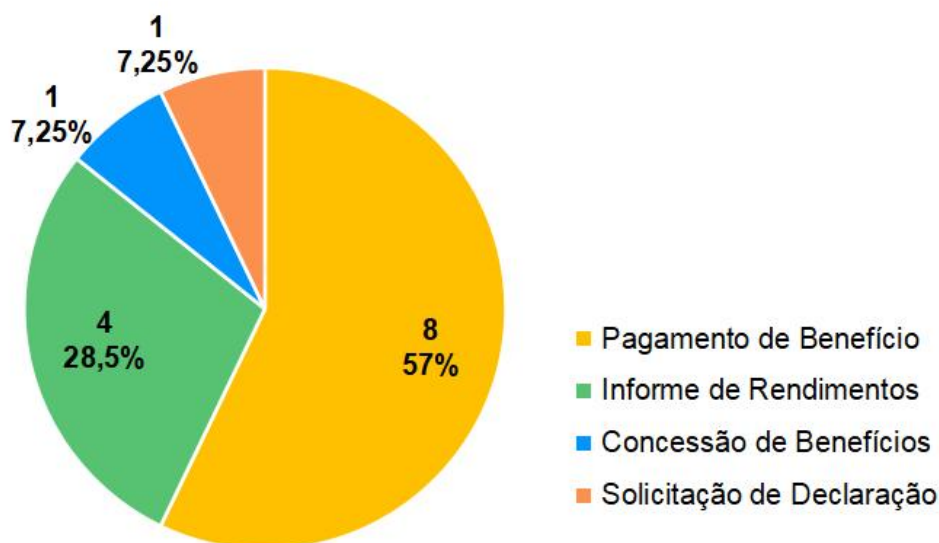


## PREVIDÊNCIA

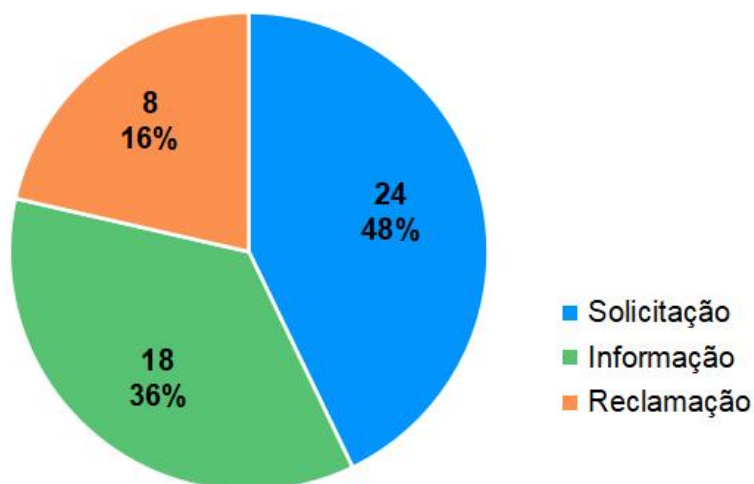
---

Nos meses de abril, maio e junho de 2023, a Ampass recebeu **14 manifestações** que foram de responsabilidade da Gerência de Previdência, representando **19%** do total, que foram respondidas em **2,92 dias úteis**<sup>5</sup>. A responsável pelas respostas é a gerente Anna Paula Almeida. A seguir, apresentamos gráficos que trazem mais detalhes.

**Manifestações Previdência 2º Trimestre por Assunto**

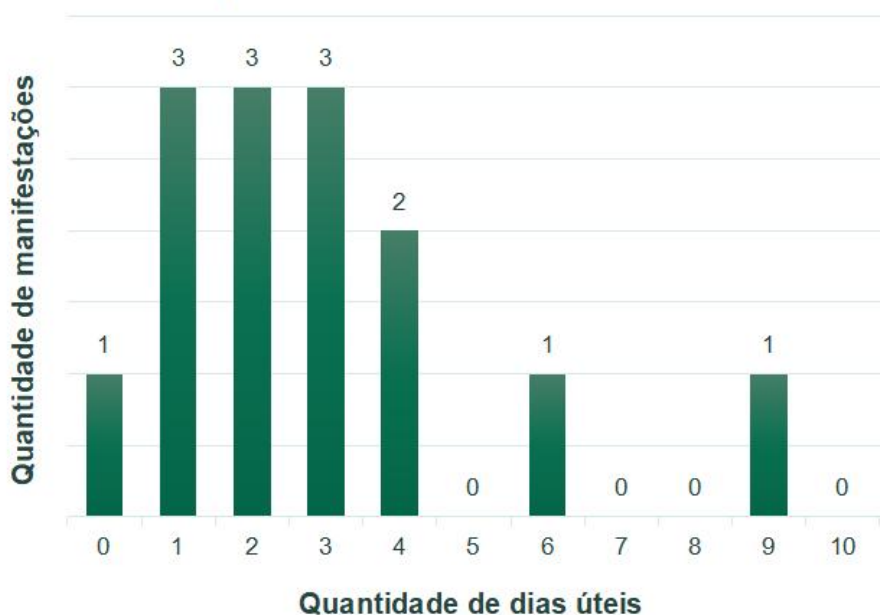


**Manifestações Previdência 2º Trimestre por Natureza**



<sup>5</sup> No primeiro trimestre, a Gerência de Previdência foi demandada para responder 11 manifestações, correspondente a 18,5% do total. Naquele período, a média de prazo resposta do setor foi de 1,3 dias úteis.

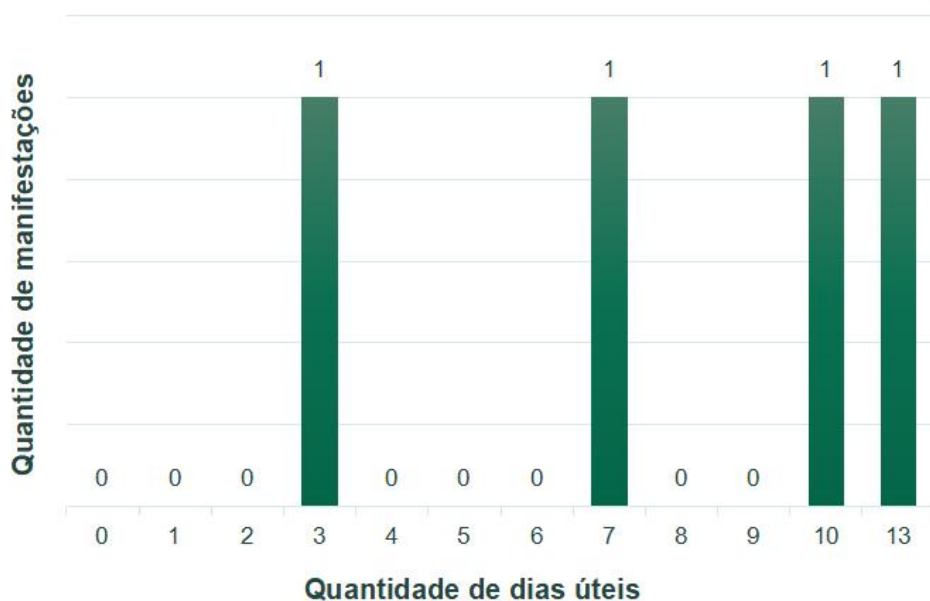
### Respostas da Gerência de Previdência



### TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No período de abril a junho de 2023, a Ampass recebeu **4 manifestações**, representando **5,5%** do total, do tipo “**solicitação**”, que tratavam de informe de rendimentos e foram repassadas para Fernando Oliveira, gestor da Unidade de Sistemas e Informação. As demandas foram respondidas, em média, em **8,25 dias úteis**.

### Respostas da Unidade de Sistemas e Informação

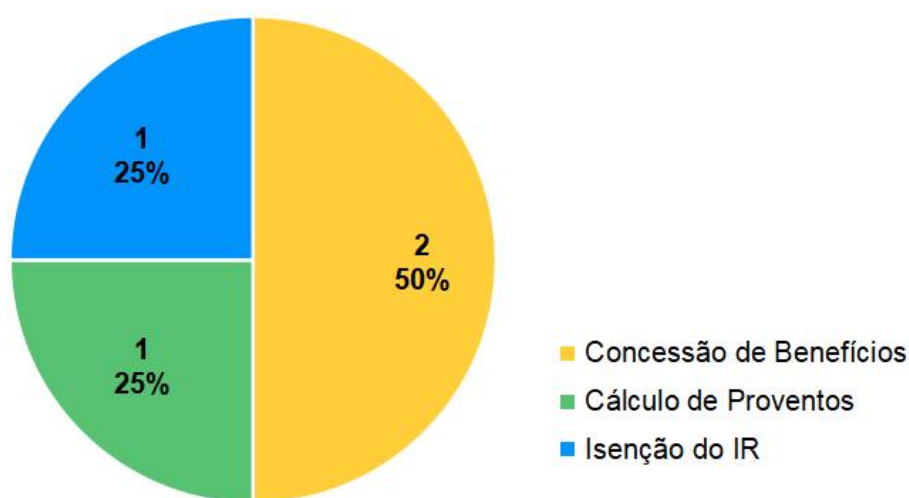


## PROCESSOS E CADASTRO

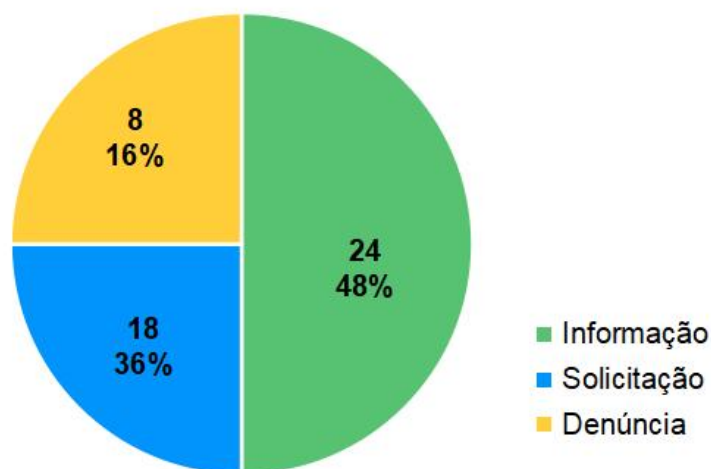
---

No segundo trimestre de 2023, a Gerência de Processos e Cadastro recebeu **4 manifestações**, representando **5,5%** do total, que foram respondidas em média em **2,75 dias úteis** e representa uma redução de 66% de tempo, se comparado ao trimestre anterior.<sup>6</sup> A responsável pelas respostas é a gerente Maria Luiza Ramos. A seguir, apresentamos mais detalhes.

### Manifestações Processos e Cadastro 2º Trimestre por Assunto



### Manifestações Processos e Cadastro 2º Trimestres por Natureza



<sup>6</sup> No primeiro trimestre, a Gerência de Processos e Cadastro recebeu, também 4 manifestações, correspondente a 6,5% do total. Naquele período, a média de prazo resposta do setor foi de 8,25 dias úteis.

## Respostas da Gerência de Processos e Cadastro



## CONCURSO PÚBLICO

No período de abril a junho de 2023, a Ampass recebeu apenas **1 manifestação** a respeito do concurso público que seria realizado em maio de 2020 e foi cancelado devido à pandemia da COVID-19.<sup>7</sup> A manifestação, que representa **1,25%** do total do período, foi referente à devolução da taxa de inscrição no certame. Esta demanda foi respondida em **9 dias úteis**. O responsável pelas respostas é Gustavo Dourado, membro da Comissão do Concurso.

Registramos que a responsabilidade para o reembolso da taxa de inscrição no concurso é da Secretaria de Planejamento, Gestão e Transformação Digital (SeplogTD) e, desta forma, a resposta da Ampass depende, em grande parte, do retorno daquela Secretaria. Importante expor, também, que a resposta foi resolutive, uma vez que houve a efetiva devolução.

<sup>7</sup> No primeiro trimestre, a Ampass recebeu 5 manifestações sobre o concurso público, correspondente a 8% do total. Naquele período, a média de prazo resposta para o assunto foi de 4,2 dias úteis.

## **GERAL**

---

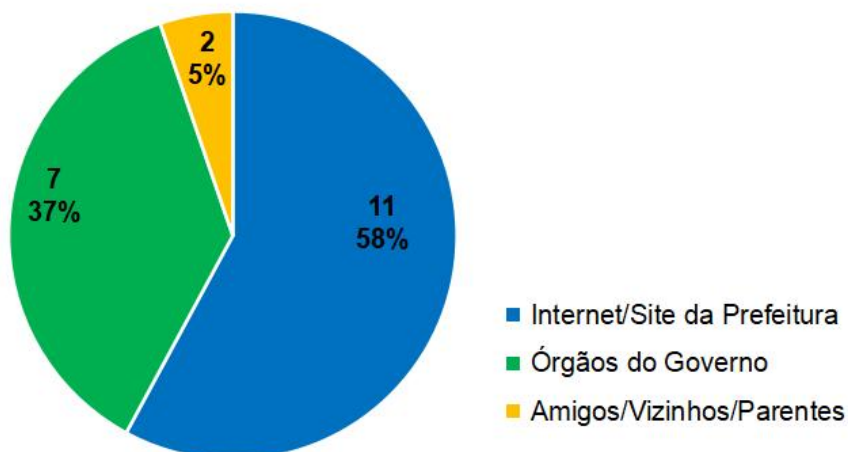
No segundo trimestre de 2023, a Ampass recebeu **1 manifestação** a respeito do não funcionamento dos seus telefones. A manifestação, que representa **1,25%** do total do período, foi respondida no mesmo dia do recebimento (**dia 0**) por Rafaela Salgado, interlocutora da Ouvidoria. Na resposta, explicamos que a falta de comunicação da central telefônica era de responsabilidade da operadora Oi, prestadora do serviço, que já havia sido contactada, mas ainda não tinha solucionado o problema. Foram repassados aos demandantes os outros meios de entrar em contato com a Autarquia: e-mail do setor de previdência, contato da Central de Atendimento do Saúde Recife - que seguiu funcionando - e, ainda, endereço sede para atendimento presencial.

# SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

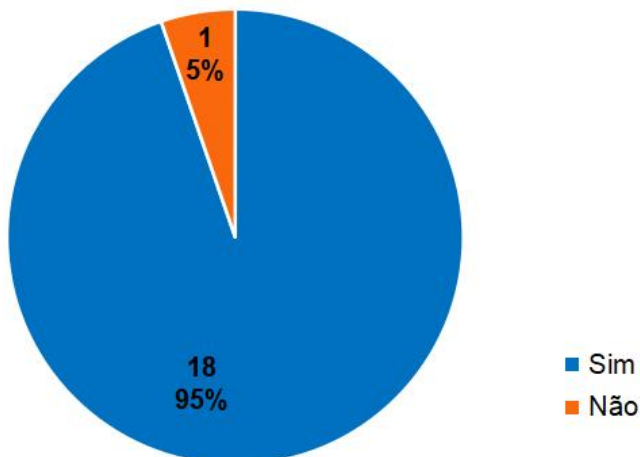
Ao finalizar uma manifestação, com o envio da resposta para o demandante, a Ouvidoria-Geral do Município solicita o preenchimento de uma pesquisa de satisfação. Como é uma opção, nem todos os manifestantes respondem este questionário.

No **segundo trimestre de 2023**, **19 pessoas** colaboraram com a pesquisa de satisfação, representando pouco mais de **25%** das nossas manifestações recebidas no período. Apesar do quantitativo ser pouco de um quarto dos demandantes, conseguimos ter ideia do grau de contentamento dos usuários do nosso serviço de Ouvidoria. A seguir, seguem gráficos com as respostas recebidas.

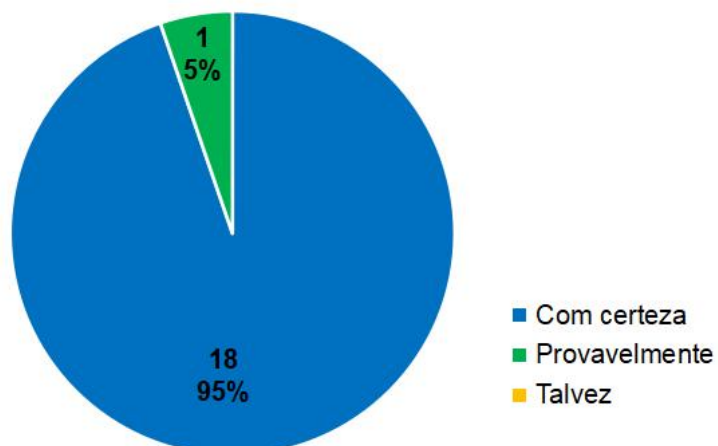
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



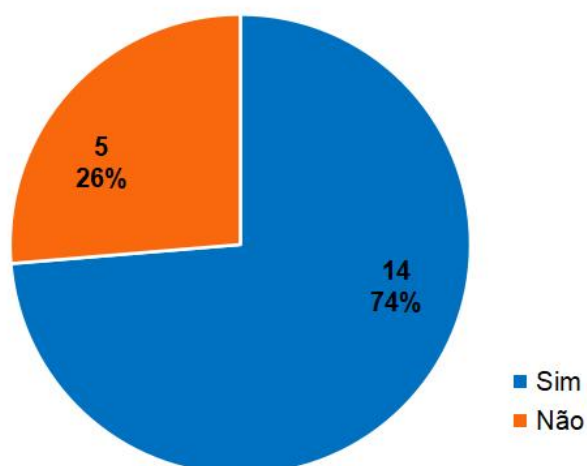
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



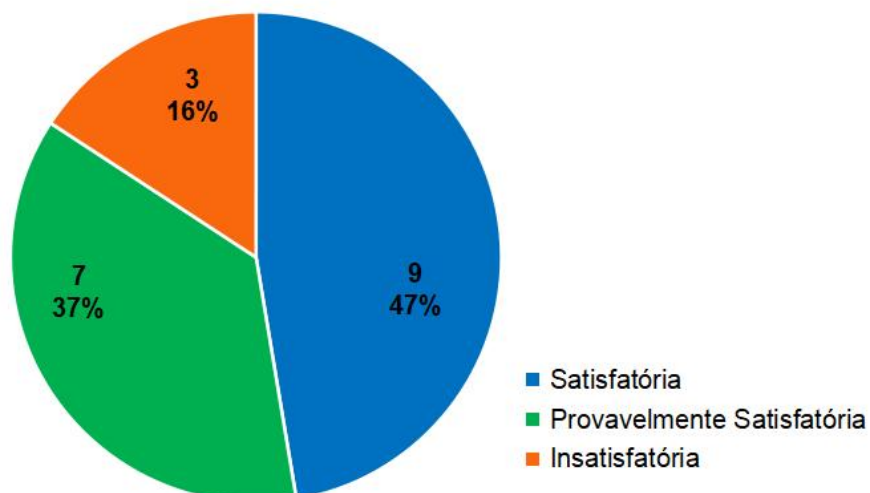
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



Como avalia a resposta recebida?

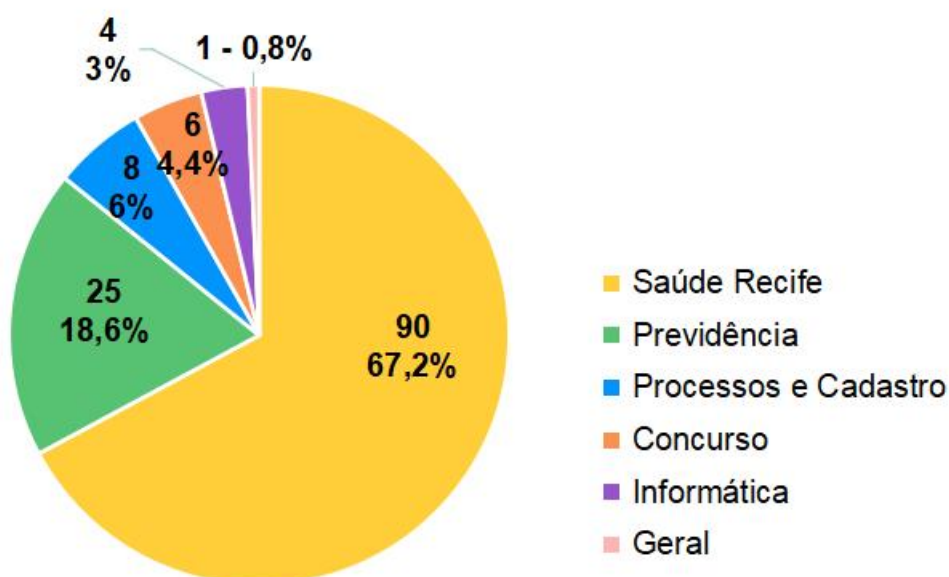




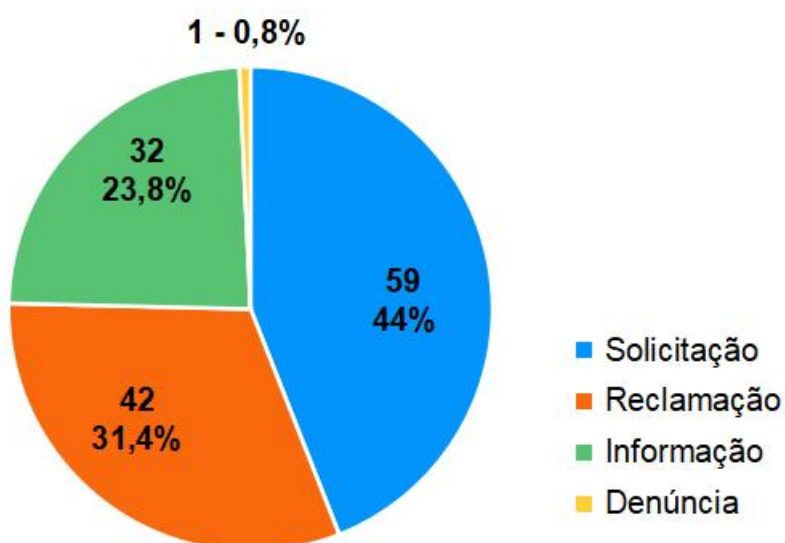
## PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

Entendemos ser relevante trazermos um resumo das demandas da Ouvidoria dos primeiros seis meses do ano, quando respondemos **134 manifestações**, no prazo médio de aproximadamente **3,69 dias úteis**.

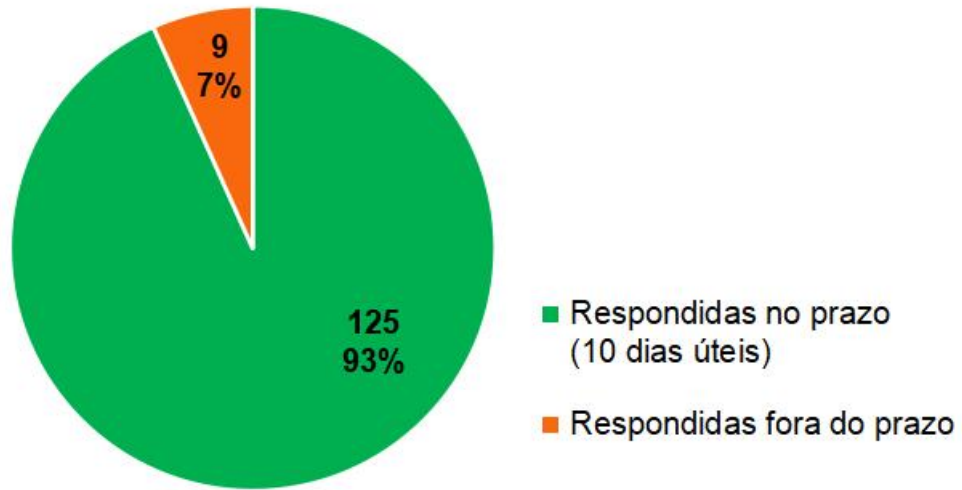
### Manifestações Primeiro Semestre 2023 por Setor



### Manifestações Primeiro Semestre 2023 por Natureza



## Manifestações Primeiro Semestre 2023 - Prazo



## Respostas Ampass - Primeiro Semestre 2023



---

## RECOMENDAÇÕES

Nº	RECOMENDAÇÃO
2023.2	As respostas devem ser encaminhadas para a interlocutora da Ouvidoria da Ampass, por meio do e-mail de uso interno “ouvidoria.reciprev@recife.pe.gov.br”.

---

## CONCLUSÃO

Em resumo, por todo o exposto neste documento, destacamos o seguinte, em relação ao **segundo trimestre de 2023**:

- ✓ Houve aumento de 28,5% no quantitativo de manifestações sob responsabilidade da Ampass, se comparado ao primeiro trimestre do ano;
- ✓ Aproximadamente metade das manifestações recebidas pela Autarquia foram do tipo “Solicitação”;
- ✓ Apenas uma manifestação (correspondente a 1,35%) foi respondida fora do prazo limite estabelecido pela Ouvidoria-Geral do Município (10 dias úteis), com 13 dias úteis;
- ✓ A média de prazo de resposta da Autarquia foi de 2,94 dias úteis, uma redução de 33% se comparado ao primeiro trimestre do ano, quando a média foi 4,4 dias úteis;
- ✓ Alto número de manifestações respondidas nos dias 0 (mesmo dia de recebimento da demanda), 01, 02 e 03, que representam 70% do total do período (52 demandas, das 74 recebidas);
- ✓ Novamente, o setor mais demandado foi o Saúde Recife, que recebeu 50 manifestações, representando 67,5% do total;

- ✓ A Gerência do Saúde Recife foi o setor que mais rapidamente respondeu às demandas da Ouvidoria: em 2,48 dia úteis;
- ✓ A Gerência do Saúde Recife reduziu em 33% a média de prazo resposta se comparado ao primeiro trimestre do ano.

Por fim, queremos registrar, mais uma vez, a colaboração de todos os setores da Autarquia para conseguirmos responder quase todas as demandas do segundo trimestre de 2023 dentro do prazo, resultando em uma média de 2,94 dias úteis de resposta.

Precisamos expor, ainda, por mais óbvio que seja, que a Unidade de Controle Interno da Ampass não se preocupa apenas com o prazo resposta das demandas, mas, também e sobretudo, com a satisfação dos beneficiários da Autarquia e com a melhoria dos nossos serviços.

Recife, 24 de julho de 2023.

**Rafaela de Moura Salgado Barbosa 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

**RECIFE SAÚDE**  
**PREV RECIFE**

