

Aurtarquia Municipal de Previdência e
Assistência à Saúde dos Servidores

Manual da Ouvidoria

EDIÇÃO 2025

DIRETORIA EXECUTIVA

Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho
Diretor-Presidente

Francisco Canindé Antunes Furtado Junior
Vice Diretor-Presidente

Andreson Carlos Gomes de Oliveira
Gerente-Geral de Investimentos

Joaquim José Cordeiro Pessoa Pinto
Superintendente de Previdência

Diego Luiz Simões Viera
Superintendente do Saúde Recife

Rodrigo Chagas de Sá
Gerente de Gestão, Planejamento e Finanças

Maria Luiza Brandão Ramos Paiva
Gerente de Gestão e Benefícios Previdenciários

Fernanda de Carvalho Albuquerque
Gerente de Processos Previdenciários

GESTORES

Mariana Trigueiro de Freitas
Assessora Jurídica

Tatiana Maria Toscano Paffer
Assessora de Governança e Controle Interno

Fernando Antônio Reis de Oliveira
Gestor da Unidade de Tecnologia e Segurança da Informação

Arthur Cesar Vicente Gomes
Gestor da Unidade de Gestão Administrativa

Virginia Gonçalves Martins
Gestora da Unidade de Orçamentos e Finanças

Daniela Lafayette Nunes de Farias
Gestora da Unidade de Rede Credenciada

Elaboração

Beatriz Sales dos Santos Alves
Assessoria de Comunicação

Índice

4. INTRODUÇÃO

5. SOBRE A OUVIDORIA

6. CANAIS DE ATENDIMENTOS

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

9. PROCEDIMENTOS INTERNOS

10. INVESTIGAÇÃO DE DENÚNCIAS

INTRODUÇÃO

Este manual tem como objetivo orientar os segurados e beneficiários sobre o funcionamento da Ouvidoria da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife (Ampass).

A Ouvidoria é um canal importante para promover a participação social, estando disponível para receber elogios, sugestões, reclamações e denúncias relacionadas aos serviços oferecidos pela Autarquia.

A existência desse canal direto fortalece a cultura organizacional voltada ao interesse público e garante que os segurados/beneficiários tenham voz na melhoria contínua dos serviços.

Todos os setores da Autarquia reconhecem a relevância do trabalho da Ouvidoria e colaboram ativamente para que o atendimento seja eficiente, com respostas claras, tempestivas e de qualidade para os servidores e beneficiários dos serviços da Ampass.



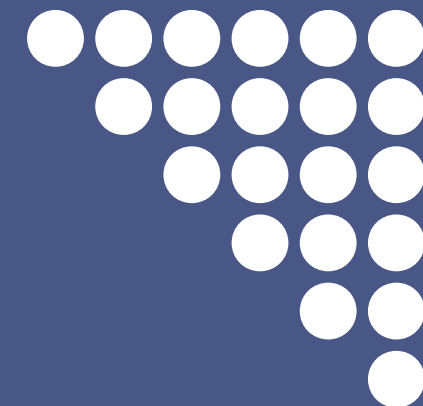
SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Município do Recife foi criada em 28 de janeiro de 2015, por meio do Decreto nº 28.555, como um instrumento de gestão pública e participação popular destinado a receber e tratar manifestações dos cidadãos e servidores (elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de informação). Desde a sua implantação, a Ouvidoria tem como objetivos a promoção da melhoria dos serviços públicos, a transparência administrativa e o fortalecimento da participação social.

Além de encaminhar e monitorar as demandas, a Ouvidoria elabora relatórios estatísticos que auxiliam na melhoria dos serviços públicos e fortalecem a transparência e a participação cidadã na administração municipal.

Desde abril de 2025, a Ouvidoria da Reciprev passou a ser gerida pela Assessoria de Governança e Controle Interno, que atua como elo com a Ouvidoria-Geral do Município. A equipe, composta por uma interlocutora titular e uma interlocutora suplente, é responsável por registrar, analisar e encaminhar manifestações dos usuários, acompanhar prazos e garantir respostas. Além disso, a Ouvidoria identifica fragilidades nos serviços, propõe melhorias e contribui para a qualidade do atendimento e a satisfação dos segurados.

CANAIS DE ATENDIMENTOS



Teleatendimento

0800 281 0040
(de segunda a sexta-
feira, das 07h às 17h)

E-mail

ouvidoria@recife.pe.gov.br

Correspondência

Ouvidoria-Geral do
Município do Recife- Av.
Caisdo Apolo, 925, térreo,
Bairro do Recife, Recife-PE,
CEP: 50030-903

Sites

<https://reciprev.recife.pe.gov.br/ouvidoria-ampass>
<https://ouvidoria.recife.pe.gov.br/registre-sua-manifestacao>

Atendimento Presencial

Sede da Prefeitura da Cidade do Recife-Av.Cais do Apolo, 925, térreo, Bairro do Recife, Recife-PE (de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h)

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



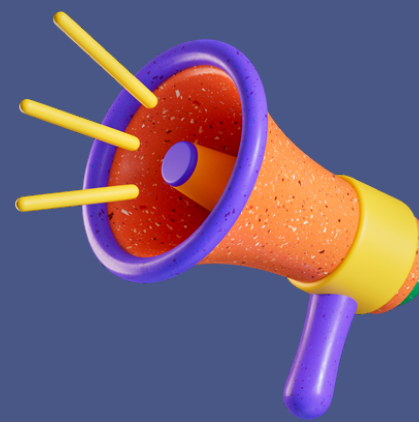
SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



INFORMAÇÃO



SOLICITAÇÃO

Procedimentos Interno

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) recebe a manifestação, trata e a encaminha para a Ouvidoria da Ampass com as seguintes informações: assunto, natureza, origem do atendimento, priorização, data de entrada, prazo para resposta e número de protocolo.

1

O responsável pela Ouvidoria da Ampass recebe a demanda por e-mail ou pelo sistema G-CON, analisa e encaminha ao setor competente, além de acompanhar o cumprimento do prazo de 10 dias previsto no art. 2º, § 3º, do Decreto n.º 28.555/2015.

2

Quando a manifestação retorna, o responsável verifica se a resposta é suficiente ou se há necessidade de complementação, seja pelo setor de origem ou por outro setor relacionado. Estando a resposta adequada, organiza-a de forma clara e objetiva e a registra diretamente no sistema G-CON, para que a Ouvidoria-Geral possa dar retorno ao demandante.

3

Caso não seja possível reunir todas as informações dentro do prazo legal de 10 dias, o responsável pela Ouvidoria da Ampass comunica a Ouvidoria-Geral, justificando os motivos. A OGM, por sua vez, mantém o cidadão informado sobre o andamento da manifestação até sua conclusão.



Investigação de Denúncias

É importante especificar o passo-a-passo de investigação de denúncias devido à relevância que este tipo de demanda tem para o combate à corrupção e a consequente melhoria dos serviços públicos. Assim como ocorre com os outros tipos de manifestações, o denunciante deve utilizar-se dos canais de comunicação com a Ouvidoria-Geral do Município para formalizar uma denúncia, que será encaminhada ao responsável pela Ouvidoria da Ampass para os devidos encaminhamentos. Ressalte-se que o denunciante pode formalizar a denúncia de forma anônima, se assim preferir, mas, caso se identifique, suas informações pessoais são resguardadas pelo sigilo.

É relevante que na denúncia sejam juntados elementos probatórios para conferir maior confiabilidade ao relato do denunciante. Isso é recomendado uma vez que denúncias manifestamente improcedentes serão arquivadas.

Se a denúncia for relacionada aos agentes públicos que se relacionam direta e indiretamente com a Ampass, o responsável pela Ouvidoria da Ampass a encaminhará para a Comissão de Ética da Autarquia, que irá apurar o fato ou a conduta verificando a sua adequação às normas éticas pertinentes



Entenda-se por agente público todo aquele que, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, convênio, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, exerça mandato, cargo, emprego ou função pública ou preste serviços de natureza permanente, temporária ou eventual à Ampass.

Tais agentes públicos se submetem ao Código de Ética da Autarquia (Resolução Ampass n.º 01 de 14 de fevereiro de 2022), sem prejuízo da observância dos princípios, direitos, deveres e proibições constitucionais, legais e regulamentares. Uma denúncia que envolva agentes públicos da Ampass pode ser também formalizada diretamente junto à Comissão de Ética da Autarquia por qualquer cidadão, agente público, pessoa jurídica de direito privado, associação ou entidade de classe.

O envio deve ser feito preferencialmente por e-mail (para o endereço etica.reciprev@recife.pe.gov.br), pelos correios para o endereço sede da Ampass ou pessoalmente, no gabinete da Autarquia. Por sua vez, se a denúncia for relacionada à conduta irregular de um cidadão (por exemplo, que esteja recebendo indevidamente uma pensão por ter falsificado um documento), a Ampass irá analisar para qual órgão competente a denúncia deve ser remetida, sendo possível, a depender do caso, o encaminhamento ao Ministério Público ou à Polícia Civil ou Federal.





www.reciprev.recife.pe.gov.br