

# MANUAL DE OUVIDORIA

*Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à  
Saúde dos Servidores do Município do Recife*



**RECI** 20 ANOS  
**PREV** SAÚDE  
RECIFE

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

EDIÇÃO 2022

**João Henrique de Andrade Lima Campos**

Prefeito

**Isabella de Roldão**

Vice-Prefeita

**Manoel Carneiro Soares Cardoso**

Diretor-Presidente da Autarquia Municipal de Previdência e  
Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife

**Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.**

Vice Diretor-Presidente da Autarquia Municipal de Previdência e  
Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife

Elaboração:

**Aryen Apoena Moreira Mendes**

Servidora da Assessoria de Comunicação

**Rafaela de Moura Salgado Barbosa da Silva**

Servidora da Unidade de Controle Interno

**Rebeca de Souza Alves Machado**

Gestora da Unidade de Controle Interno

**Recife-PE, 21 de março de 2022**

## APRESENTAÇÃO

Este Manual tem o objetivo de explicar aos segurados/beneficiários que utilizam os serviços públicos oferecidos pela Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife (Ampass) como é realizado o atendimento da Ouvidoria.

A Ouvidoria é um instrumento de extrema relevância para consolidar a **participação social** e está disponível para receber elogios, sugestões, reclamações e denúncias relacionados aos diferentes serviços prestados pela Autarquia.

A existência de um canal de relacionamento direto entre os segurados/beneficiários e a Autarquia Municipal fortalece a cultura organizacional voltada para o **interesse público**.

Ressalte-se que os diversos setores da Autarquia têm ciência da importância do trabalho da Ouvidoria e, sempre atentos ao cumprimento dos prazos, cooperam para que a Ouvidoria ofereça um atendimento de qualidade e uma resposta tempestiva para o servidor/beneficiário dos serviços oferecidos pela Ampass.

## ATENDIMENTO

### SERVIÇOS RELACIONADOS À PREVIDÊNCIA

A **Ouvidoria-Geral do Município do Recife (OGM)**, ligada à Controladoria-Geral do Município (CGM), é a responsável por receber as manifestações dos servidores ativos e aposentados, bem como dos pensionistas, quanto aos serviços relacionados à previdência municipal.

As demandas podem ser realizadas de forma anônima, nos seguintes canais de atendimento:

- ✓ Teleatendimento: 0800 281 0040  
(de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h)
- ✓ Sites: <https://reciprev.recife.pe.gov.br/ouvidoria-ampass>  
<https://ouvidoria.recife.pe.gov.br/registre-sua-manifestacao>
- ✓ E-mail: [ouvidoria@recife.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@recife.pe.gov.br)
- ✓ 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)
- ✓ Correspondência: Ouvidoria-Geral do Município do Recife - Av. Cais do Apolo, 925, térreo, Bairro do Recife, Recife-PE, CEP: 50030-903

## SERVIÇOS RELACIONADOS AO SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES (SAÚDE RECIFE)

---

Os beneficiários do Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores do Recife têm um canal próprio para suas manifestações: a **Ouvidoria do Saúde Recife**, que está disponível para receber demandas pelo teletendimento: 0800 28 12345 ou (81) 3003-3933 (segunda a sexta-feira, das 08h às 16h).

Para registrar manifestação junto à Ouvidoria do Saúde Recife é necessário informar o número da Carteira de Cadastro e o número do CPF do beneficiário. O tempo de atendimento é imediato e o prazo de resposta previsto é de até 5 dias úteis.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria pode receber os seguintes tipos de manifestação:

- ✓ **SUGESTÃO:** qualquer cidadão pode propor o que achar pertinente à Ampass. A Ouvidoria receberá a sugestão, encaminhará para o setor responsável e, após análise, se for verificado que a proposta é viável e beneficiará os usuários dos serviços, será implantada. Neste caso, o demandante receberá como resposta a informação de quando será implantada a sugestão, bem como os mecanismos pelos quais poderá acompanhar o andamento. Por outro lado, se a proposta for inviável, o demandante receberá a justificativa para a não implantação da sugestão.
- ✓ **RECLAMAÇÃO:** é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos.
- ✓ **ELOGIO:** é uma demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado e/ou o atendimento recebido.
- ✓ **DENÚNCIA:** é a manifestação que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito tanto por servidor público como por cidadão, cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes. O demandante receberá como resposta a informação de para qual órgão foi encaminhada sua denúncia ou do seu arquivamento, caso não apresente elementos mínimos para apuração, tais como materialidade e autoria.

## PASSO A PASSO

### SERVIÇOS RELACIONADOS À PREVIDÊNCIA

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

O responsável pela Ouvidoria da Ampass<sup>1</sup> recebe a demanda por e-mail, analisa e encaminha ao setor responsável, bem como acompanha para que seja respondida no prazo de 10 dias (previsto no art. 2º, § 3º, do Decreto n.º 28.555/2015).

Quando a manifestação retorna, o responsável pela Ouvidoria da Ampass verifica se a resposta é suficiente ou se há necessidade de complementação, seja pelo setor de origem ou mesmo por outro.

Quando o responsável pela Ouvidoria entender que não há mais nenhum esclarecimento a ser feito, organiza a resposta, de forma clara e objetiva, e encaminha à Ouvidoria-Geral para que dê retorno ao demandante.

Caso não seja possível reunir as informações necessárias dentro do prazo legal de 10 dias, o responsável pela Ouvidoria da Ampass entra em contato com a Ouvidoria-Geral para justificar os motivos. Esta, por sua vez, dá ciência ao cidadão do andamento da manifestação até que esteja concluída.

---

<sup>1</sup> Atualmente, a servidora Aryen Apoena Moreira Mendes é a responsável pela Ouvidoria da Ampass, designada pela Portaria Ampass n.º 067, de 14 de fevereiro de 2022.



## SERVIÇOS RELACIONADOS AO SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES (SAÚDE RECIFE)

---

---

Ao receber a manifestação via teleatendimento, a Ouvidoria do Saúde Recife direciona a demanda para a Unidade de Rede Credenciada e Atenção à Saúde, por e-mail. A Unidade analisa a demanda e encaminha a resposta para a Ouvidoria do Saúde Recife, que retorna para o beneficiário do Sistema, no prazo de 5 dias úteis.

Se o beneficiário do Saúde Recife não ficar satisfeito com o serviço, pode proceder com sugestões ou reclamações perante a Ouvidoria-Geral do Município.

## 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<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Art. 29, § 1º, do Código de Ética da Ampass (Resolução Ampass n.º 01/2022).

<sup>3</sup> Art. 22, inciso II, do Código de Ética da Ampass (Resolução Ampass n.º 01/2022).

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<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>. O envio<sup>6</sup> deve ser feito preferencialmente por e-mail (para o endereço [etica.reciprev@recife.pe.gov.br](mailto:etica.reciprev@recife.pe.gov.br)), pelos correios para o endereço sede da Ampass<sup>7</sup> ou pessoalmente, no gabinete da Autarquia<sup>8</sup>.

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.

---

<sup>4</sup> Art. 3º, parágrafo único, do Código de Ética da Ampass (Resolução Ampass n.º 01/2022).

<sup>5</sup> Art. 27, do Código de Ética da Ampass (Resolução Ampass n.º 01/2022).

<sup>6</sup> Art. 19 do Regimento Interno da Comissão de Ética (Portaria Ampass n.º 129/2022).

<sup>7</sup> À Comissão de Ética da Ampass, Av. Manoel Borba, n.º 488, Boa Vista, Recife-PE, CEP: 50070-000

<sup>8</sup> Av. Manoel Borba, n.º 488, Boa Vista, Recife-PE, de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h.

**RECI** **20**  
**PREV** **ANOS**  
**SAÚDE**  
**RECIFE**

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES

