

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

RELATÓRIO OUVIDORIA

2025.1

RECIFE SAÚDE
PREV RECIFE

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

Marconi Muzzio
Diretor-Presidente

Francisco Canindé
Vice Diretor-Presidente

Andreson Oliveira
Gerente-Geral de Investimentos

Joaquim Pessoa
Superintendente de Previdência

Diego Simões
Superintendente do Saúde Recife

Rodrigo Chagas de Sá
Gerente de Gestão, Planejamento
e Finanças

Maria Luiza Ramos Brandão
Gerente de Gestão e Benefícios
Previdenciários

Fernanda Albuquerque
Gerente Processos Previdenciários

Mariana Trigueiro Farias
Chefe da Assessoria Jurídica

Tatiana Toscano Paffer
Chefe da Assessoria de Governança e
Controle Interno e Interlocutora Titular
da Ouvidoria

Elaboração

Beatriz Sales dos Santos Alves
Interlocutora Suplente da Ouvidoria

EDIÇÃO
AGOSTO/2025

AD
MINIS
TRA
ÇÃO

SUMÁRIO

4

Apresentação

5

Sobre a Ouvidoria

6

Análise dos dados

10

Pesquisa de Satisfação

14

Pedido de Acesso à Informação

15

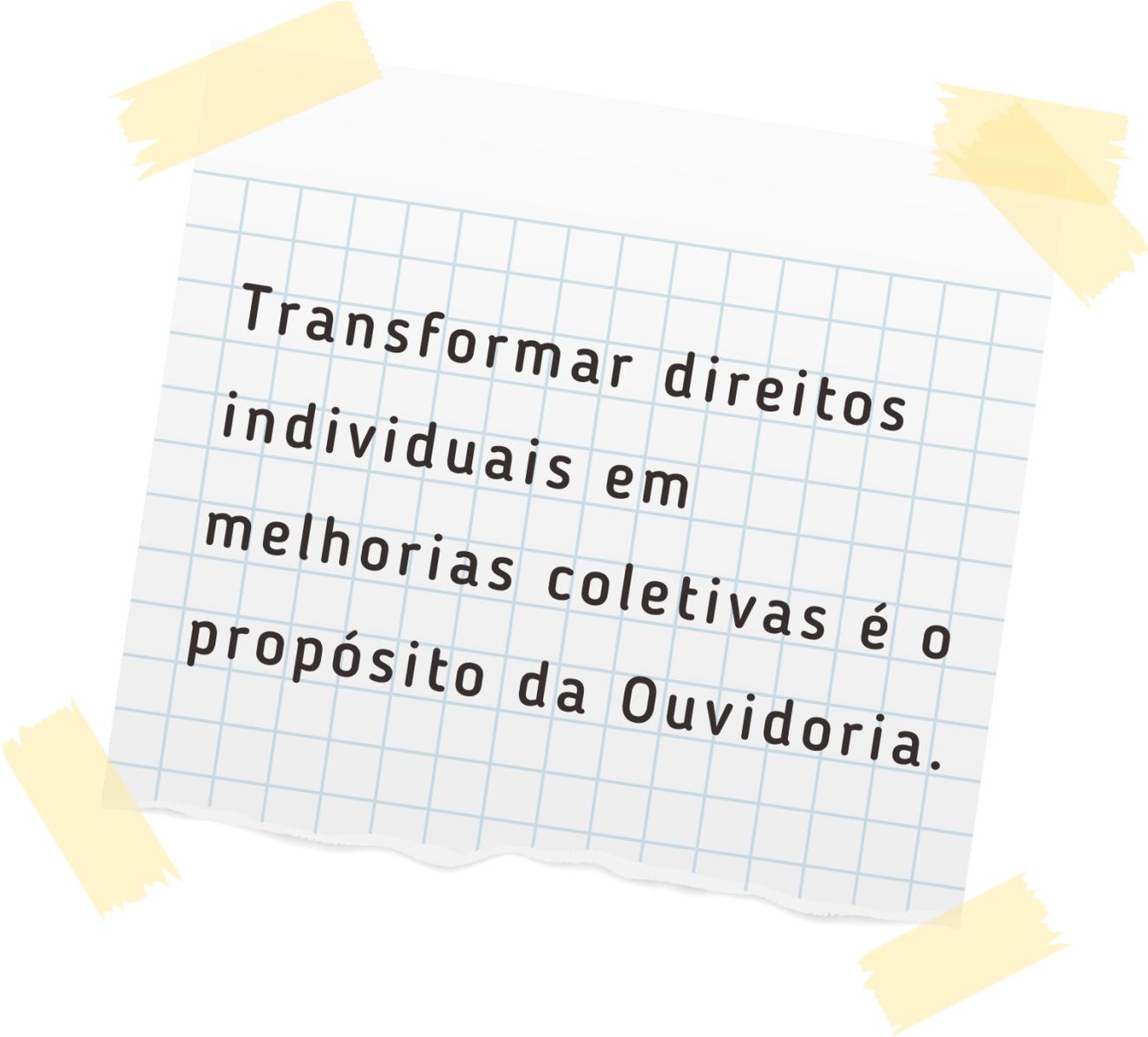
Conclusão

APRESENTAÇÃO DO **RELATÓRIO**

Este relatório apresenta um panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife (Ampass) no primeiro semestre de 2024, compreendendo o período de janeiro a junho.

O objetivo do documento é registrar as manifestações recebidas, os principais assuntos abordados, as ações adotadas e os resultados obtidos, evidenciando o compromisso da Autarquia com a transparência, a eficiência e a constante melhoria dos serviços oferecidos.

Durante o período, a Ouvidoria atuou como uma ponte entre a Ouvidoria Geral do Município e a Autarquia, funcionando como um canal aberto para acolher e encaminhar as manifestações dos cidadãos relacionadas às competências da Ampass. Seu papel foi fundamental na busca por soluções para as demandas registradas, contribuindo para o fortalecimento do diálogo entre a população e a Instituição.



**Transformar direitos
individuais em
melhorias coletivas é o
propósito da Ouvidoria.**

SOBRE A

OUVIDORIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município do Recife (OGM), criada pelo Decreto nº 28.555/2015, é o canal oficial de comunicação entre a população, os servidores municipais e a gestão pública. Subordinada à Controladoria Geral do Município, a OGM recebe e acompanha manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios e pedidos de informação, por meio de diversos canais, incluindo telefone 0800, site, aplicativo Conecta Recife e atendimento presencial.

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.

OUVIDORIA NA AMPASS

Desde abril de 2025, a gestão da Ouvidoria da AMPASS passou a ser responsabilidade da Assessoria de Governança e Controle Interno, que assumiu o papel de elo entre a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) e os diversos setores da autarquia.

Cabe à equipe registrar, analisar e classificar as manifestações recebidas, como solicitações, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, encaminhá-las aos setores competentes, acompanhar seu andamento e garantir respostas dentro dos prazos estabelecidos.

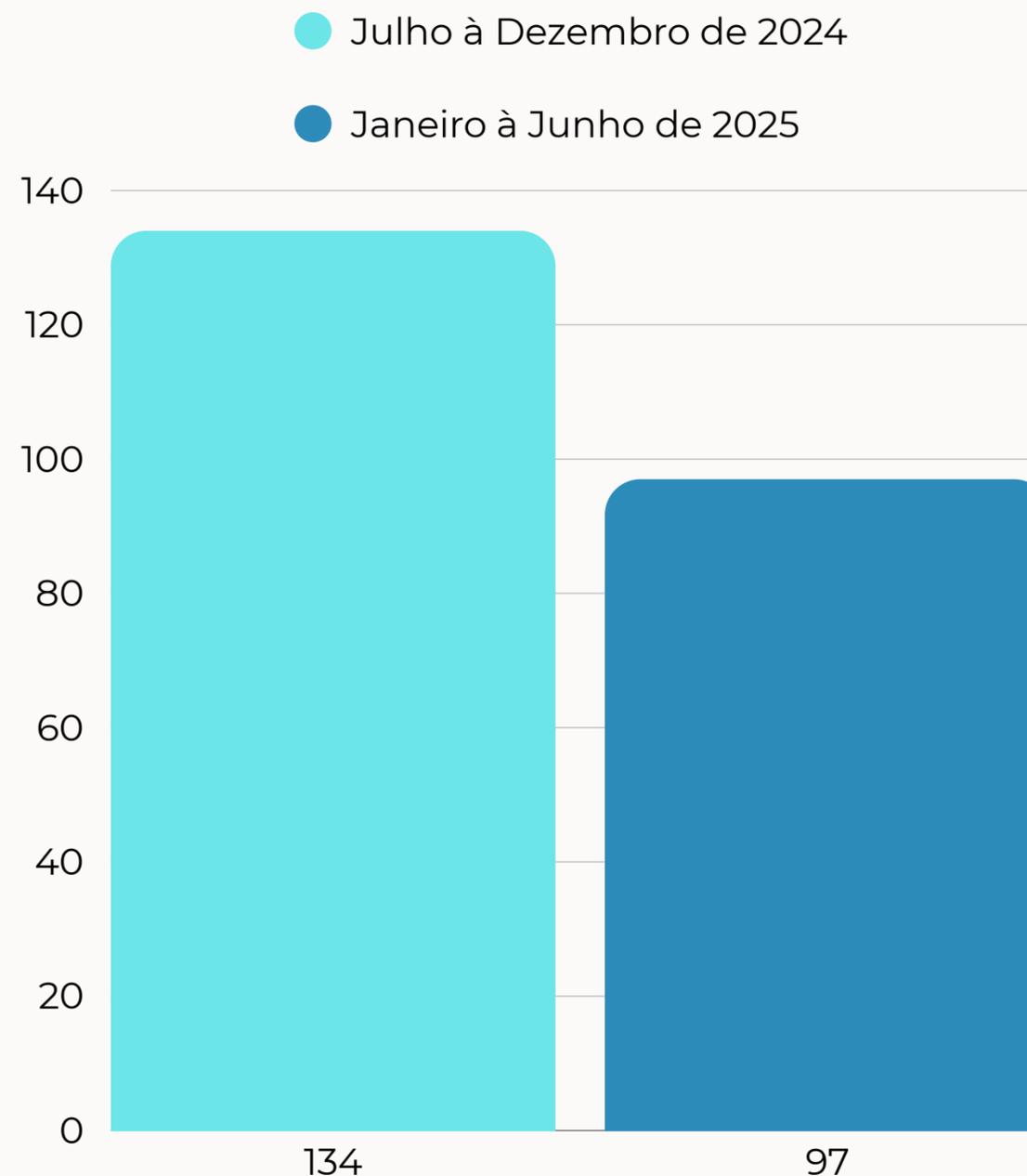
Além do tratamento das demandas, a Ouvidoria também atua estrategicamente na identificação de fragilidades nos serviços prestados, propondo melhorias e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das ações da autarquia, com foco na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários.

ANÁLISE DOS DADOS

A seguir, são apresentados os dados consolidados das manifestações recebidas, organizados por tipo de assunto, natureza, meio de entrada e prazo de resposta. Essa análise permite identificar os principais focos de atenção, avaliar a efetividade no atendimento e apontar oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela autarquia.

Durante o 1º semestre de 2025, foram registradas 97 manifestações por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do Município, como o site, o telefone 0800, o aplicativo Conecta Recife e o atendimento presencial.

Esse total representa uma redução de aproximadamente 27,6% em relação ao segundo semestre de 2024, quando foram contabilizadas 134 manifestações válidas



MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

Durante este período, a Ouvidoria registrou um total de 97 manifestações, distribuídas conforme os setores responsáveis na Ampass. Os temas mais recorrentes envolveram dúvidas e/ou solicitações sobre consultas e procedimentos médicos, autorizações, folha de pagamento, benefícios previdenciários, processos em tramitação e nomeação do concurso público.

A seguir, detalhamos a distribuição por setor, com a respectiva porcentagem do total.

59

SAÚDE RECIFE

O setor concentrou a maioria das manifestações recebidas, correspondendo a cerca de 60,8% do total, com registros voltados principalmente à marcação de consultas e procedimentos, autorização de exames e cirurgias, esclarecimentos sobre a rede credenciada e dúvidas relacionadas à adesão ao sistema Saúde Recife.

31

PREVIDÊNCIA

O setor de Previdência respondeu por 32% das manifestações registradas. As principais demandas estiveram relacionadas a dúvidas sobre prova de vida e pagamentos de benefícios previdenciário.

4

PROCESSOS

As manifestações direcionadas a esse setor representaram 4,1% do total. Com assuntos como, reanálise de cálculo de pensão e acompanhamento de trâmites administrativos em andamento.

3

CONCURSO

As três manifestações registradas sobre concursos trataram de questionamentos a respeito da nomeação dos candidatos aprovados no concurso público realizado em 2024. Apesar de já homologado, o certame ainda se encontra dentro do prazo legal para convocação, o que gerou dúvidas entre os interessados sobre o cronograma de nomeações.

MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

No primeiro semestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ampass se dividiram da seguinte forma:



MANIFESTAÇÕES POR MEIO

Manifestações registradas por meio dos diferentes canais disponíveis pela Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR)



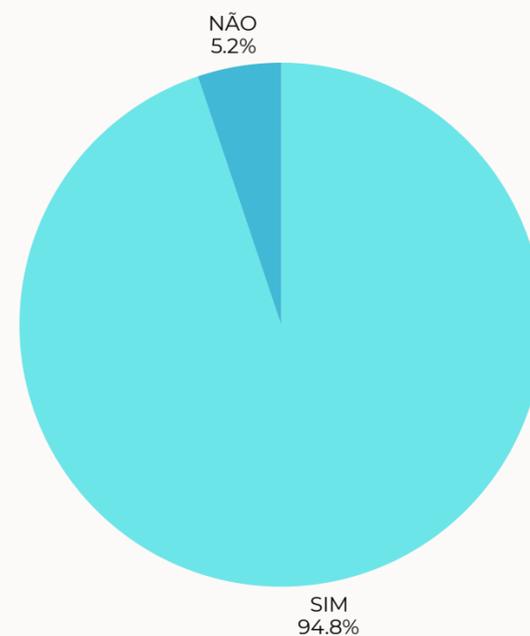
TIPOS DE MANIFESTANTES

Conhecer o perfil de quem utiliza a Ouvidoria é fundamental para aprimorar o atendimento e direcionar melhor as ações institucionais. No primeiro semestre de 2025, os manifestantes se distribuíram da seguinte forma:



PRAZO DE RESPOSTA

Do total de 97 manifestações registradas, 92 foram respondidas dentro do prazo legal. As outras 5, todas relacionadas ao Saúde Recife, ultrapassaram o prazo devido à complexidade das demandas. O tempo médio de resposta foi de 3,18 dias úteis, mantendo a agilidade no atendimento.



3,18
dias úteis

MÉDIA DO PRAZO

Após o envio da resposta ao demandante, a Ouvidoria Geral do Município convida o cidadão a participar de uma pesquisa de satisfação. Esse convite é feito imediatamente após o atendimento, por meio de um link ou formulário eletrônico enviado junto à resposta. A pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento, a clareza das informações prestadas e o grau de satisfação do manifestante em relação à solução apresentada.

Vale destacar que o preenchimento da pesquisa é totalmente voluntário, garantindo que o cidadão se sinta à vontade para opinar de forma sincera e transparente. No entanto, nem todos os manifestantes optam por responder, o que é natural em processos desse tipo.

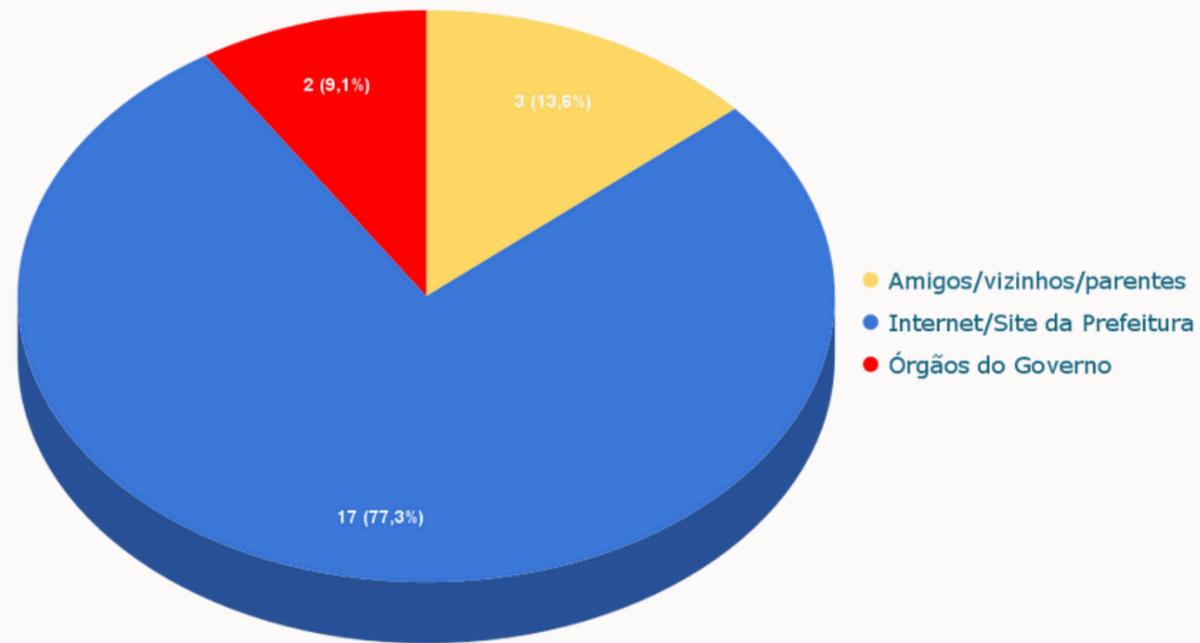
Ao final de cada período, a Reciprev recebe um relatório consolidado com os resultados da pesquisa, sem identificação dos respondentes, o que permite à instituição acompanhar a percepção dos cidadãos e buscar melhorias contínuas nos serviços prestados.

Dentre o total de protocolos recebidos, 22 manifestantes aceitaram participar da pesquisa de satisfação enviada por e-mail após o encerramento do atendimento. Do total de respostas recebidas, 16 foram de cidadãos e 6 de servidores, contribuindo com percepções importantes sobre a qualidade do serviço prestado.

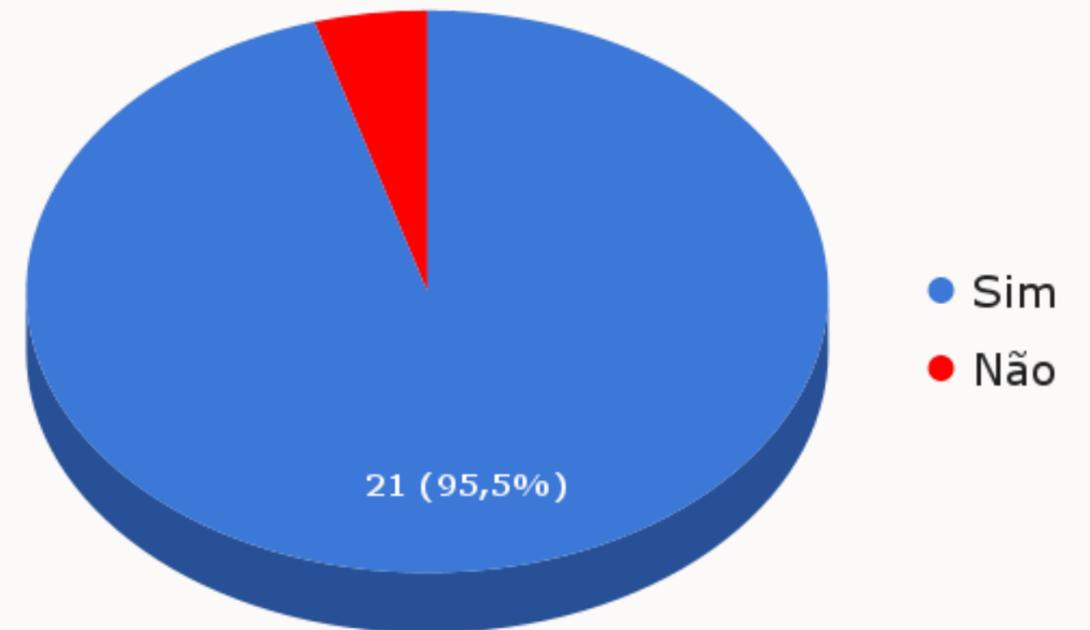
A seguir, serão detalhados os resultados das avaliações feitas pelos participantes da pesquisa.

PESQUISA DE SA TIS FA ÇÃ O

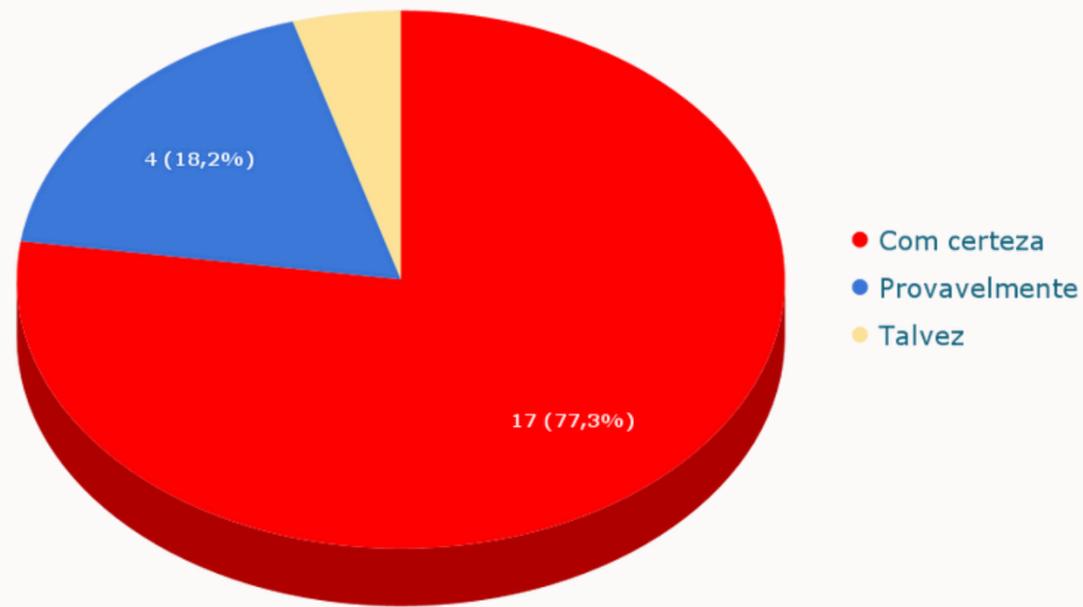
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



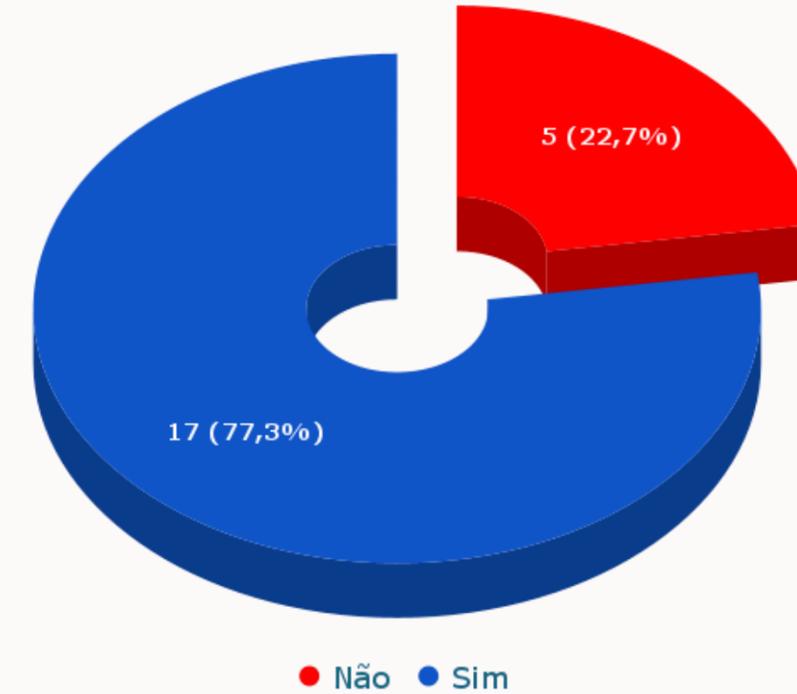
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



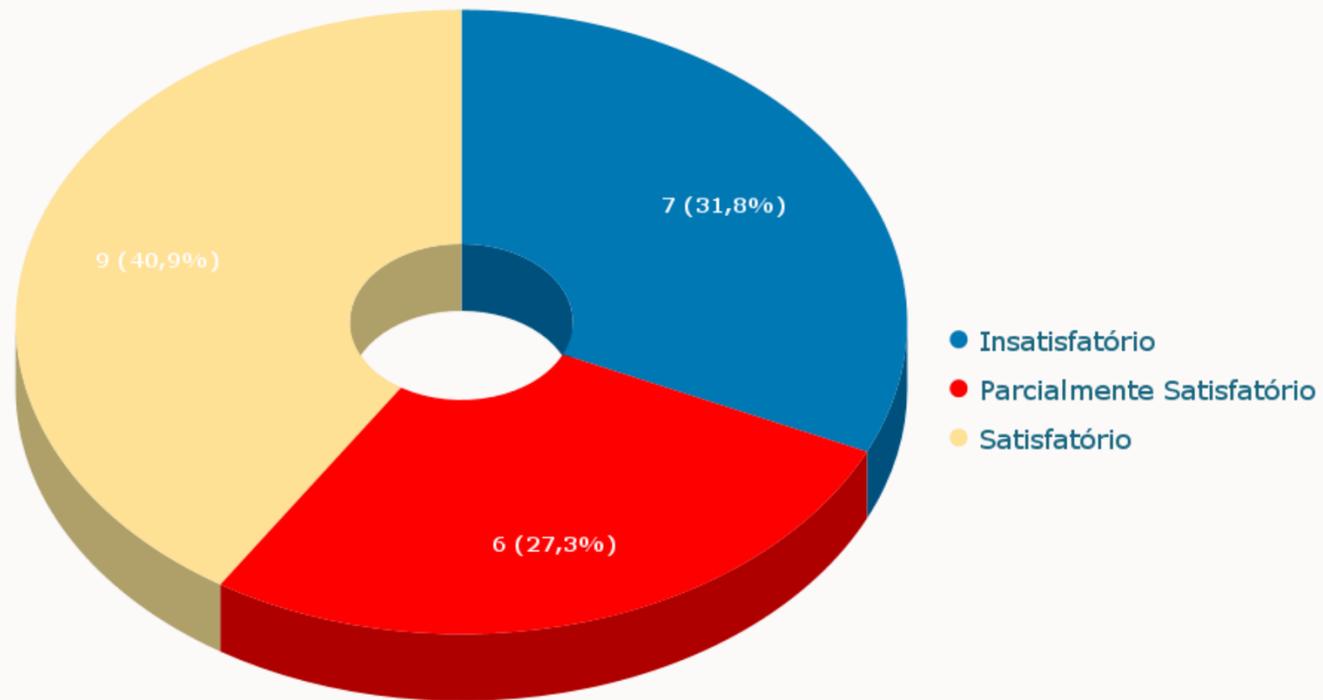
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



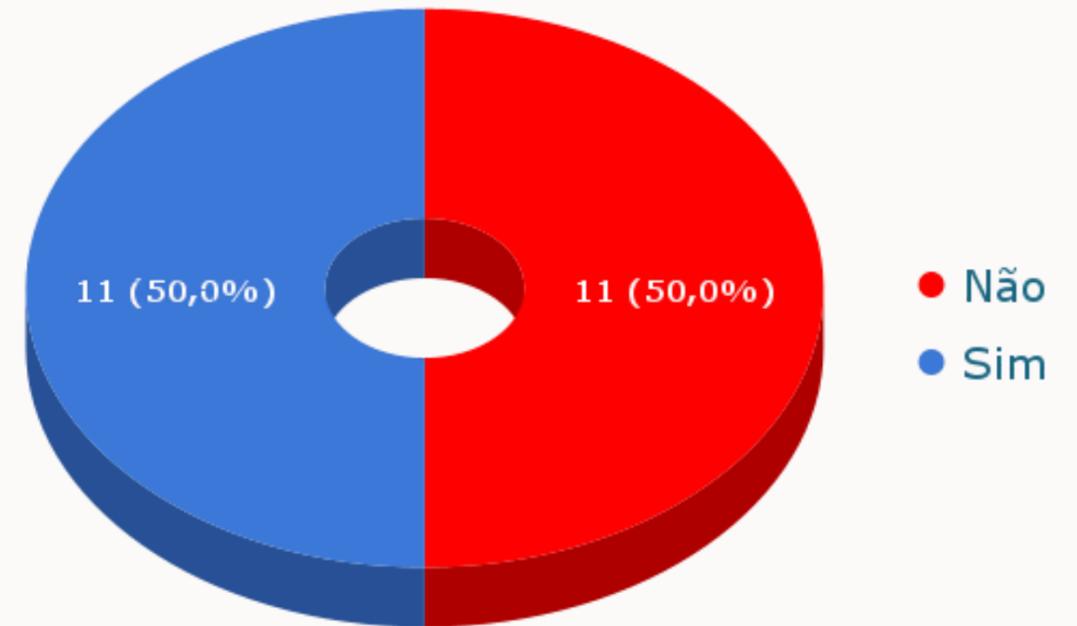
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



Como avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?



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



PEDIDOS DE ACESSO À

INFORMAÇÃO

A Lei Municipal nº 17.866/2013, regulamentada pelo Decreto nº 28.527/2015, assegura ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas. Os pedidos podem ser feitos por meio das seguintes opções:

- Presencialmente: na sede da Controladoria-Geral do Município (CGM), localizada no 5º andar da PCR, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
- Teleatendimento: pelo número (81) 3355-8457.
- Virtualmente: por meio do formulário eletrônico disponível no site Transparência Recife.
-

Na AMPASS, o atendimento às solicitações segue o disposto na Portaria nº 579, de 17 de novembro de 2023, que designa as Autoridades da Lei de Acesso à Informação responsáveis por analisar e responder aos pedidos recebidos.

No primeiro semestre de 2025, foram contabilizados 14 novos pedidos. Desses, 13 foram devidamente respondidos e 1 foi indeferido, mantendo o compromisso da Autarquia com a transparência e o acesso à informação pública.



CONCLUSÃO

- No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Ampass registrou 97 manifestações, número que representa uma redução de 27,6% em relação ao segundo semestre de 2024, quando foram contabilizadas 134 manifestações válidas;
- A maioria das manifestações foi direcionada ao setor de Saúde Recife, responsável por 60,8% das demandas. Em seguida, vieram os setores de Previdência (32%), Processos Previdenciários (4,1%) e Concurso (3,1%);
- O tempo médio de resposta foi de 3,18 dias úteis. Embora cinco manifestações relacionadas ao Saúde Recife tenham ultrapassado o prazo legal, devido à complexidade dos casos, 94,8% das respostas foram dadas dentro do período estabelecido;
- 22 manifestantes participaram da avaliação enviada após o encerramento do atendimento. As respostas forneceram percepções relevantes sobre a qualidade do serviço prestado, contribuindo para o aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão.

- No período, foram registrados 14 pedidos de acesso à informação. Desse total, 13 foram devidamente respondidos e 1 foi indeferido, demonstrando o compromisso com a transparência e o respeito à Lei de Acesso à Informação.

A Ouvidoria da AMPASS reconhece e agradece o apoio dos diversos setores da Autarquia no tratamento das manifestações recebidas. A atuação conjunta tem sido fundamental para garantir respostas rápidas, transparentes e acolhedoras aos cidadãos. Seguimos contando com essa parceria para aprimorar a experiência dos usuários e fortalecer a qualidade dos serviços prestados.

RECI SAÚDE
PREV RECIFE