

RECI SAÚDE
PREV RECIFE

RELATÓRIO OUVIDORIA

2024

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

Marconi Muzzio
Diretor-Presidente da Ampass

Francisco Canindé
Vice Diretor-Presidente da Ampass

Andreson Oliveira
Gerente-Geral de Investimentos

Joaquim Pessoa
Gerente de Previdência

Élcio Guimarães
Gerente Administrativo e Financeiro

Maria Luiza Ramos
Gerente de Processos Previdenciários

Fernanda Albuquerque
Gerente do Saúde Recife

Aryen Apoena
Interlocutora Titular da Ouvidoria

Elaboração

Beatriz Sales
Interlocuta Suplente da Ouvidoria

Edição
Janeiro/2025

SUMÁRIO

04	—	APRESENTAÇÃO
05	—	OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
05	—	OUVIDORIA NA AMPASS
06	—	EQUIPE DA OUVIDORIA
07	—	ANÁLISE DOS DADOS
08	—	MANIFESTAÇÕES POR SETOR
11	—	MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA
11	—	MANIFESTAÇÕES POR MEIO
12	—	PRAZO DE RESPOSTA
13	—	TIPO DE MANIFESTANTES
13	—	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
16	—	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÕES
17	—	CONCLUSÃO

APRESENTAÇÃO

“A ouvidoria é a ponte entre o cidadão e a instituição, promovendo diálogo, transparência e melhoria contínua.”

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores do Município do Recife (Ampass) durante o segundo semestre de 2024 (Julho à Dezembro).

Este documento tem como objetivo registrar as manifestações recebidas, os principais temas abordados, as medidas adotadas e os resultados alcançados, refletindo o compromisso da Autarquia com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ao longo do período, a Ouvidoria desempenhou um papel de mediação entre os beneficiários e a Instituição, atuando como um canal direto para o recebimento de sugestões, elogios, reclamações, informações, denúncias e solicitações. Além disso, buscou identificar oportunidades de aprimoramento em processos e atendimentos, contribuindo para a construção de um relacionamento mais próximo e de confiança com o público atendido.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) do Recife foi instituída pelo Decreto nº 28.555, de 28 de janeiro de 2015, com a finalidade de ser um canal direto de comunicação entre a população, os servidores municipais e a gestão pública. Por meio de diversos canais, como telefone 0800, site, aplicativo Conecta Recife e atendimento presencial, a OGM recebe manifestações que incluem pedidos de informação, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

Subordinada à Controladoria Geral do Município, a OGM desempenha um papel fundamental ao analisar, encaminhar e acompanhar todas as manifestações recebidas. Além disso, elabora relatórios estatísticos que contribuem para o aprimoramento dos serviços públicos e promovem uma gestão municipal mais participativa e transparente, garantindo a qualidade e a regularidade das atividades desenvolvidas pelos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo do Recife.

OUVIDORIA NA AMPASS

A Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Ampass é responsável por gerenciar a ouvidoria da Autarquia, atuando como ponte entre a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) e os diversos setores internos. Sua missão é garantir o fluxo eficiente de informações para a resolução das manifestações recebidas.

Ao ser acionada pela OGM, a ASCOM registra, analisa e classifica cada manifestação, seja ela uma solicitação, reclamação, denúncia, pedido de informação ou elogio.

Em seguida, encaminha as demandas aos departamentos competentes, acompanha o andamento de cada caso e assegura respostas dentro dos prazos estabelecidos, bem como o tratamento adequado às questões apresentadas.

Além disso, a ASCOM desempenha um papel estratégico ao identificar possíveis falhas nos serviços prestados pela Autarquia e propor melhorias. Assim, contribui de forma significativa para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos pela Ampass, reforçando seu compromisso com a qualidade e a satisfação dos usuários.

EQUIPE DA OUVIDORIA

A equipe é composta por duas interlocutoras designadas para garantir o funcionamento eficiente da ouvidoria: Aryen Apoena, nomeada oficialmente pela Portaria n.º 580, de 17 de novembro de 2023, como interlocutora titular, e Beatriz Sales, que atua como interlocutora suplente. Ambas estão devidamente capacitadas para registrar, analisar e classificar manifestações, bem como monitorar o andamento das demandas nos setores competentes da Ampass.

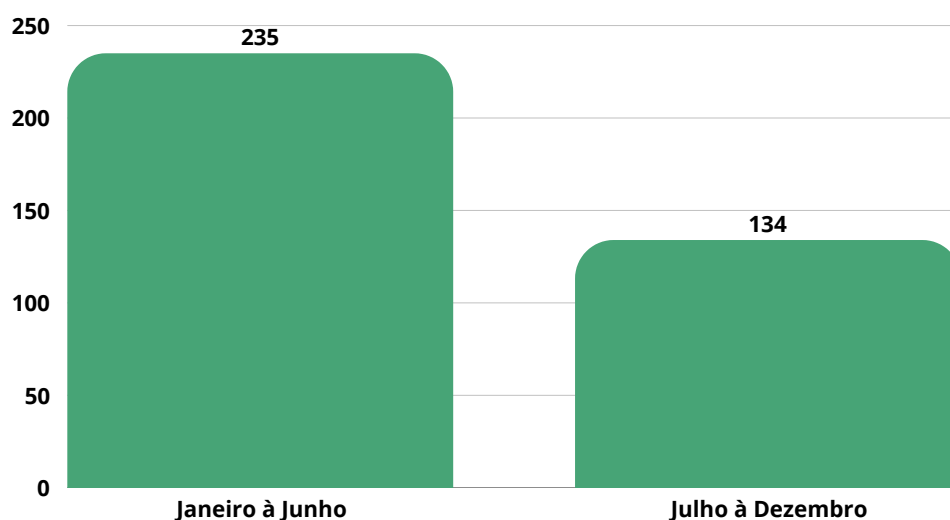
A equipe da Ouvidoria da Ampass desempenha um papel essencial no atendimento às manifestações dos cidadãos e servidores, garantindo a comunicação efetiva entre a população e os setores da Autarquia.

Para acessar portaria, capacitações realizadas pela equipe e outras informações, visite a página da Ouvidoria no site da Reciprev: <https://reciprev.recife.pe.gov.br/ouvidoria-ampass>.

ANÁLISE DOS DADOS

No segundo semestre de 2024, foram registradas 140 manifestações, das quais 6 foram canceladas pela OGM, mesmo após o envio de algumas respostas, resultando em 134 manifestações válidas.

Em comparação com o primeiro semestre, representa uma redução de aproximadamente 40,43%, quando foram registradas 235 manifestações.



Em 2024, o total de manifestações válidas alcançou 369 registros, divididos entre os dois semestres. No primeiro semestre, foram contabilizadas 235 manifestações, correspondendo a cerca de 63,69% do total, enquanto o segundo semestre registrou 134 manifestações, representando 36,31%.

Em comparação, o ano de 2023 teve um total de 353 manifestações registradas. O aumento para 369 em 2024 indica um crescimento de aproximadamente 4,53% no número de manifestações.

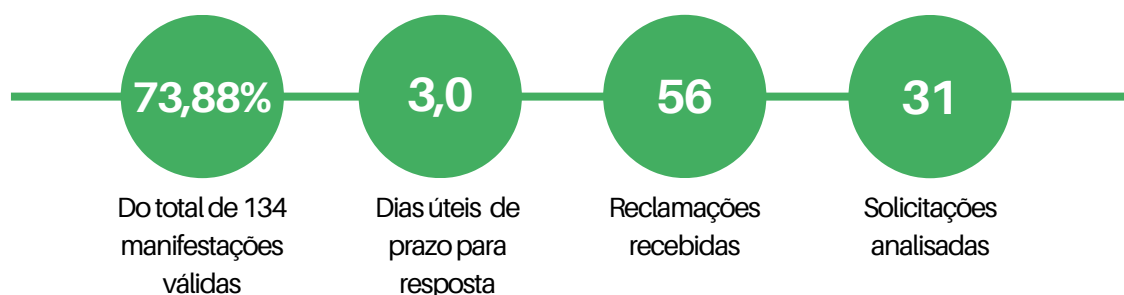
MANIFESTAÇÕES POR SETOR



SAÚDE RECIFE

No segundo semestre de 2024, recebemos 99 manifestações destinadas ao Saúde Recife, o que representa 73,88% do total de demandas recebidas no período. O desempenho da Ouvidoria manteve-se eficiente, com um prazo médio de resposta de três dias úteis.

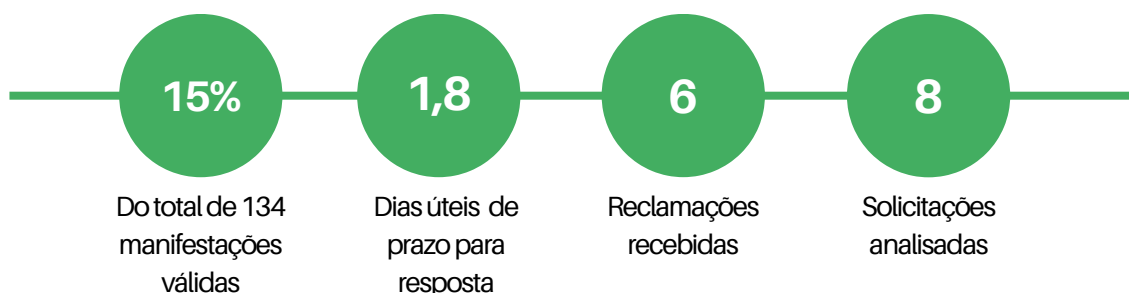
O elevado número de reclamações pode influenciar na imagem da Autarquia. No entanto, reafirmamos nosso compromisso em analisar e responder todas as demandas com precisão, considerando os desafios do sistema de saúde. Observamos também que muitas manifestações classificadas como reclamações são, na realidade, pedidos de informação ou solicitações. Para isso, é fundamental desenvolver campanhas educativas que orientem sobre os tipos de manifestações e quais os adequados para cada situação.



PREVIDÊNCIA

De julho à dezembro, a Gerência de Previdência recebeu 21 manifestações, equivalentes a 15% das 140 demandas registradas. O tempo médio de resposta foi de 1,8 dia útil, demonstrando a eficiência no atendimento.

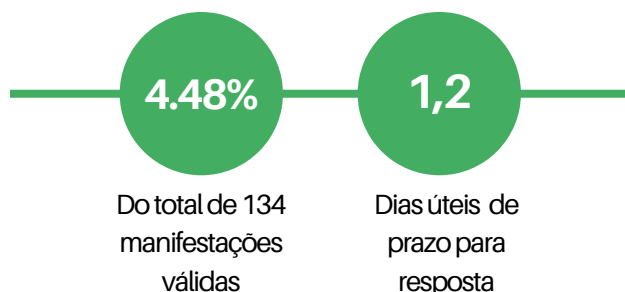
As principais solicitações envolveram Informes de Rendimentos, declarações, Prova de Vida e pagamento. Em diversos casos, a Ascom conseguiu fornecer respostas sem necessidade de encaminhamento a outros setores, agilizando a resolução das demandas.



PROCESSOS

Neste mesmo período, a Gerência de Processos Previdenciários recebeu 6 manifestações, apenas uma a mais que no período anterior. Esse número representa uma pequena parcela do total de demandas registradas.

As solicitações foram respondidas em um prazo médio de 1,2 dia útil, garantindo agilidade no atendimento. Os principais temas abordados envolveram concessão de benefícios e andamento de processos de aposentadoria.



CONCURSO / EQUÍVOCO NO ASSUNTO

No segundo semestre de 2024, a Ampass recebeu apenas uma manifestação relacionada ao Concurso Público para preenchimento do quadro próprio de servidores da Autarquia.

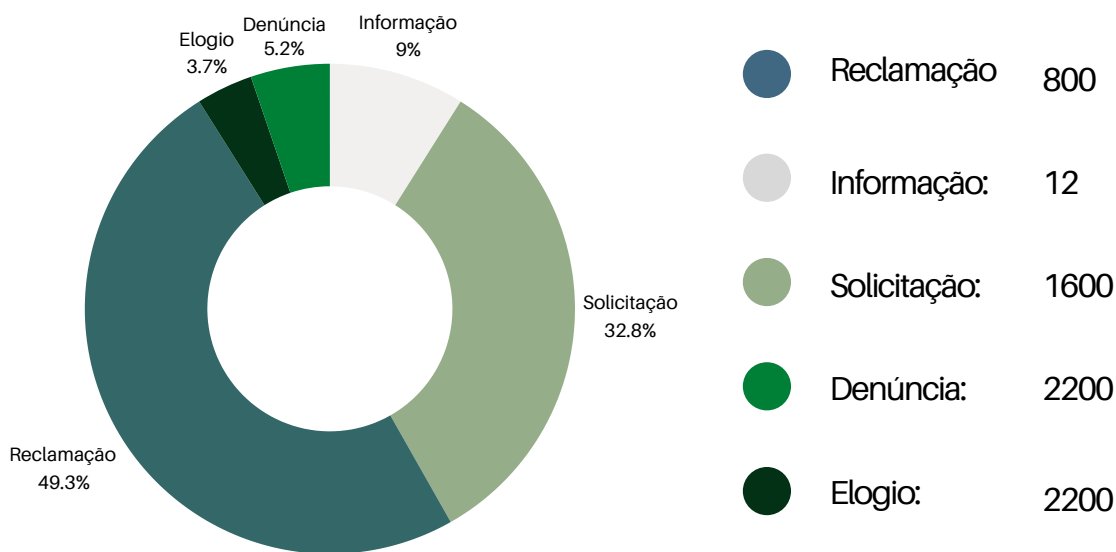
A solicitação tratou da previsão de nomeação dos candidatos aprovados no certame e foi respondida dentro do prazo estabelecido.

Além disso, identificamos 7 protocolos classificados como equívocos no assunto, ou seja, manifestações encaminhadas ao nosso setor que, após análise, deveriam ser direcionadas a outra secretaria, como a Secretaria de Saúde.

Mesmo sendo enviadas para o setor errado, todas foram respondidas no prazo correto, com uma média de 0,3 dia útil, informando à Ouvidoria Geral do Município que a demanda deveria ser encaminhada ao órgão competente.

MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

No segundo semestre de 2024, as manifestações recebidas pela Ampass se dividiram da seguinte forma:



MANIFESTAÇÕES POR MEIO

A seguir, serão apresentados os dados das manifestações recebidas pela Ampass, registradas por meio dos diferentes canais disponíveis pela Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR)





SITE
ouvidoria.recife.pe.gov.br

40



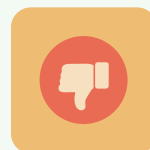
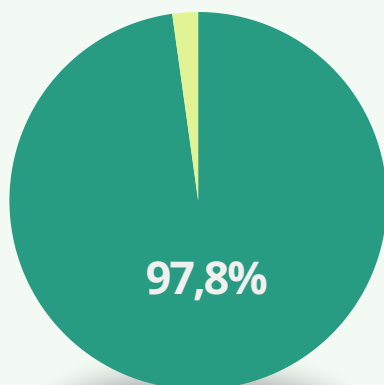
ATENDIMENTO PRESENCIAL
Sede da Prefeitura do Recife

3

PRAZO DE RESPOSTA

Ao longo do segundo semestre de 2024, 131 demandas foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido pela legislação da Ouvidoria do Recife, enquanto apenas 3 apresentaram um atraso de 1 a 3 dias úteis.

O tempo médio de resposta foi de 2,05 dias úteis, representando uma redução de 47,44% em relação ao primeiro semestre, quando a média era de 3,9 dias úteis. Esse resultado reflete uma evolução importante na agilidade das respostas, comprovando a melhoria contínua no tempo médio de atendimento.



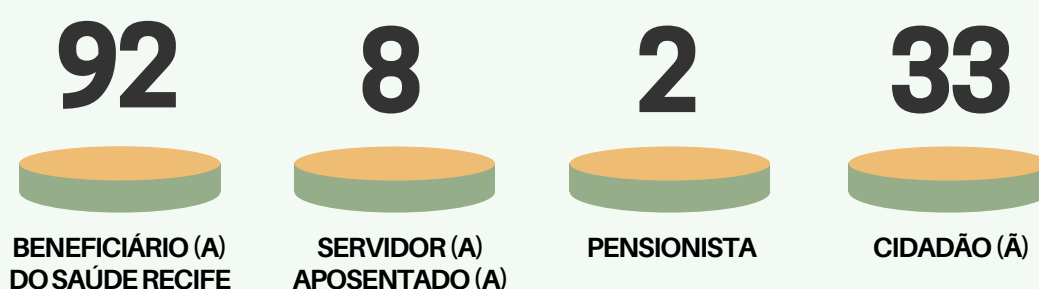
Respondidas
fora do prazo



Respondidas
no prazo

TIPO DE MANIFESTANTES

As manifestações foram classificadas conforme os diferentes tipos de manifestantes. Essa categorização permite compreender melhor o perfil dos cidadãos que interagem conosco e ajustar nossos serviços para atender às suas necessidades específicas. No primeiro semestre de 2024, os tipos de manifestantes foram divididos da seguinte forma:

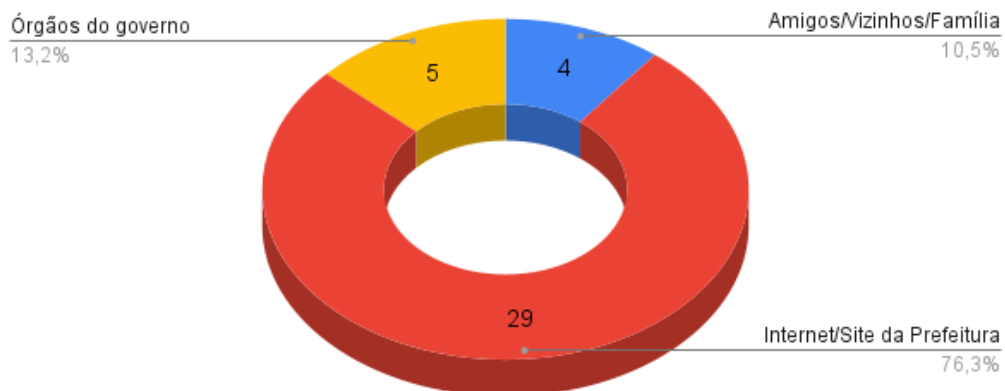


SATISFAÇÃO DOS CIDADÕES

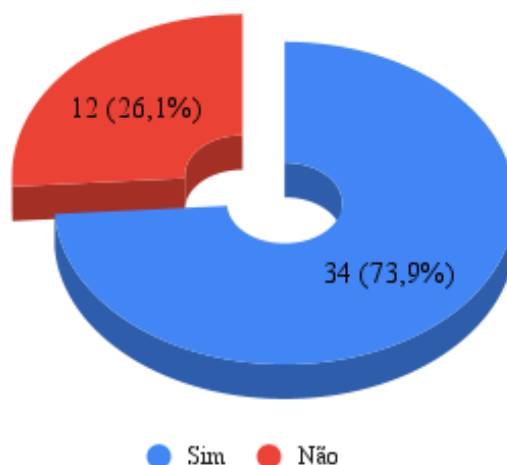
Após o envio da resposta ao demandante, a Ouvidoria Geral do Município solicita ao cidadão que preencha uma pesquisa de satisfação, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento e das respostas fornecidas. No entanto, como o preenchimento da pesquisa é opcional, nem todos os manifestantes optam por respondê-la.

No segundo semestre de 2024, 38 pessoas participaram da pesquisa, o que corresponde a aproximadamente 28,4% do total de 134 manifestações válidas respondidas durante o período. A seguir, serão apresentados os gráficos com as perguntas feitas e a porcentagem das respostas, oferecendo uma visão detalhada da percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados.

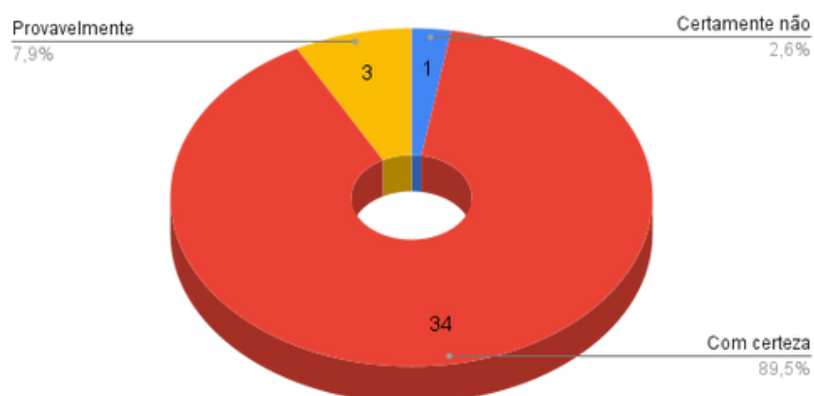
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



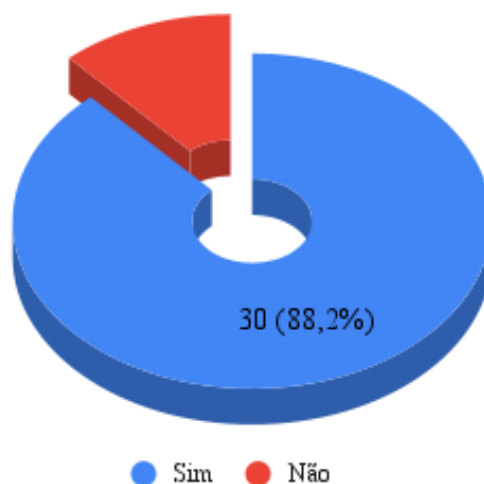
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



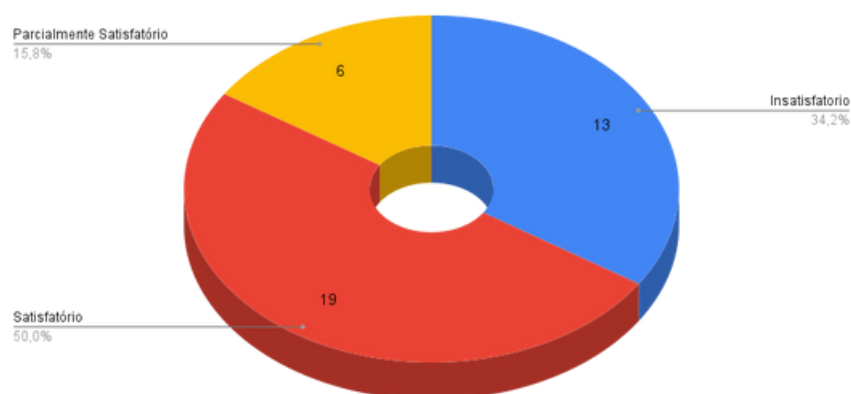
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



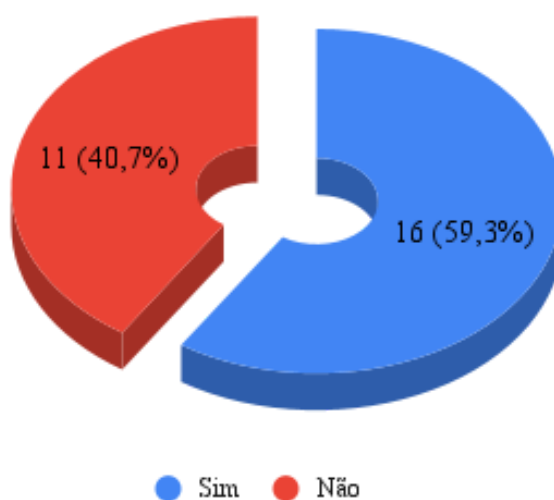
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



Como avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?



Sua demanda foi resolvida?



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei Municipal nº 17.866/2013, regulamentada através do Decreto nº 28.527/2015, garante ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas. Os pedidos de acesso à informação podem ser realizados das seguintes formas:

- **Presencial:** Controladoria-Geral do Município (CGM) - 5º andar da PCR, no horário das 8h às 12h e 14h às 18h.
- **Teleatendimento:** (81) 3355-8457
- **Virtual:** Através do preenchimento do formulário disponibilizado no site Transparência Recife.

Na Ampass, o processo segue a Portaria nº 579, de 17 de novembro de 2023, que designa as Autoridades da Lei de Acesso à Informação, responsáveis pelo tratamento das solicitações. Em 2024, foram registrados 25 pedidos, dos quais 20 foram atendidos e 5 indeferidos.

Os pedidos podem envolver desde informações sobre gastos públicos até documentos institucionais, desde que não sejam protegidos por sigilo legal.



CONCLUSÃO

- No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da AMPASS registrou 140 manifestações, das quais 134 foram consideradas válidas.
- Houve uma redução de 40,43% no número de manifestações em relação ao primeiro semestre do ano.
- No total, 369 manifestações foram registradas em 2024, representando um aumento de 4,53% em comparação com 2023.
- A maioria das manifestações foi direcionada ao setor de Saúde Recife, que concentrou 73,88% das demandas.
- A Gerência de Previdência recebeu 15% das manifestações, enquanto os Processos Previdenciários responderam por 4,48%.
- O tempo médio de resposta foi reduzido para 2,05 dias úteis, uma melhora de 47,44% na agilidade do atendimento.
- A pesquisa de satisfação foi respondida por 28,4% dos manifestantes, fornecendo feedbacks importantes para aprimoramento dos serviços.
- Identificou-se que muitas manifestações registradas como reclamações eram, na verdade, solicitações de informação, evidenciando a importância de um acolhimento adequado.

A equipe de Ouvidoria da Ampass agradece a colaboração de toda a instituição no tratamento das demandas recebidas. O comprometimento e a parceria de cada setor foram fundamentais para garantir respostas ágeis e eficazes aos cidadãos. Seguimos contando com esse empenho para aprimorar, cada vez mais, a qualidade dos nossos serviços.



RECI SAÚDE
PREV RECIFE