

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E  
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

# RELATÓRIO OUVIDORIA

2025.2

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E  
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

**Marconi Muzzio**  
Diretor-Presidente

**Francisco Canindé**  
Vice Diretor-Presidente

**Andreson Oliveira**  
Diretor de Investimentos

**Joaquim Pessoa**  
Diretor de Previdência

**Diego Simões**  
Diretor do Saúde Recife

**Rodrigo Chagas de Sá**  
Diretor 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  
MARÇO/2026

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 - Reciprev/Saúde Recife no segundo semestre de 2025, compreendendo o período de julho à dezembro.

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.

“ Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria representa um compromisso permanente com a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua da gestão pública”.

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.

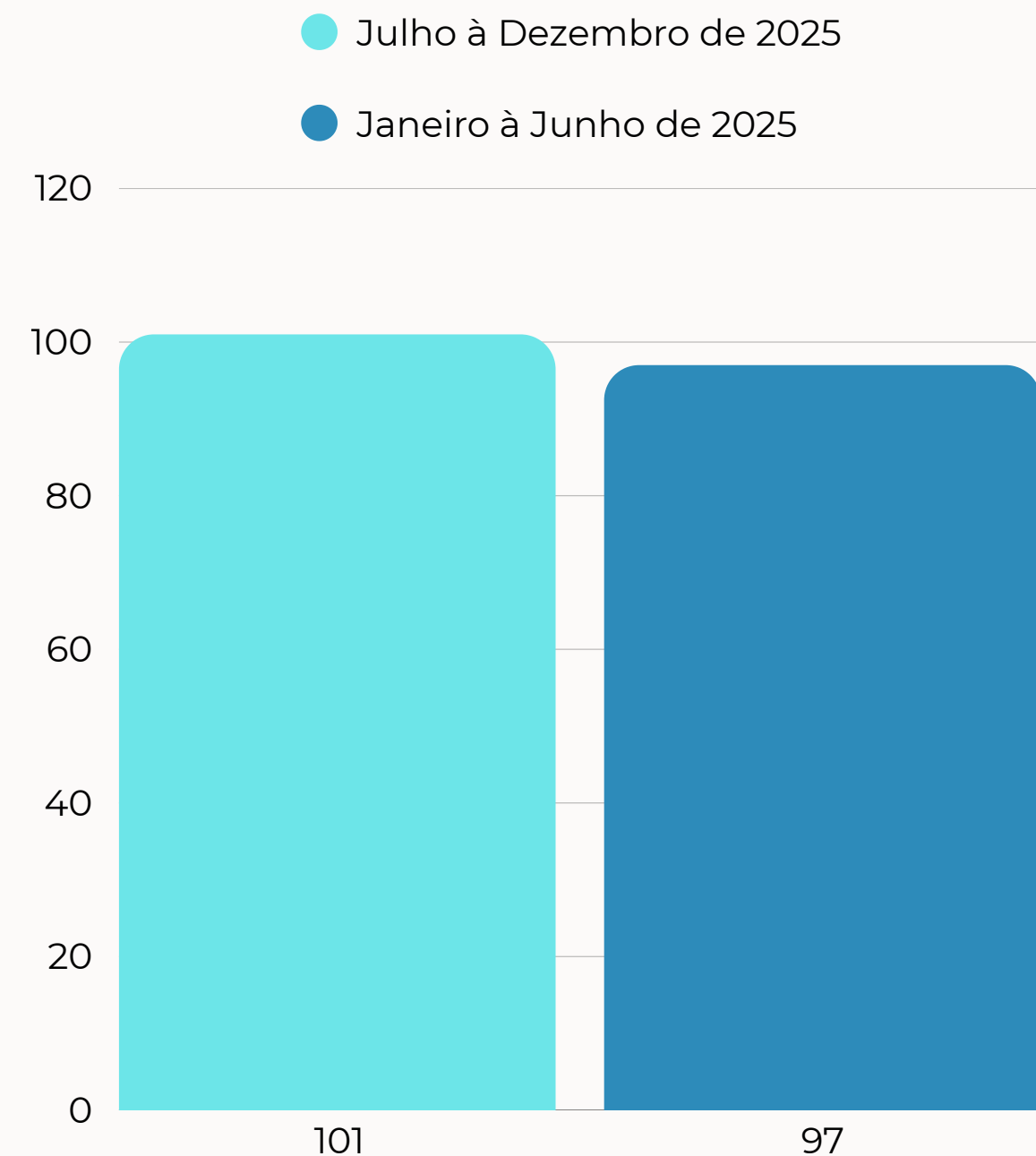
Além do tratamento das demandas, a Ouvidoria também atua estrategicamente na identificação de fragilidades nos serviços prestados, propondo melhorias e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das ações da autarquia, com foco na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários.

# 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 2º semestre de 2025, foram registradas 101 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 4% em relação ao primeiro semestre de 2025. No total, o ano de 2025 somou 198 manifestações.



## MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

Durante este período, a Ouvidoria registrou um total de 101 manifestações, distribuídas conforme os setores responsáveis na Autarquia. 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.

**Destaca-se que duas manifestações foram identificadas como equívocos, por tratarem de demandas que não competem à atuação desta instituição.**

66

SAÚDE RECIFE

27

PREVIDÊNCIA

3

PROCESSOS

3

CONCURSO

O setor concentrou a maioria das manifestações recebidas, correspondendo a cerca de 65,35% 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.

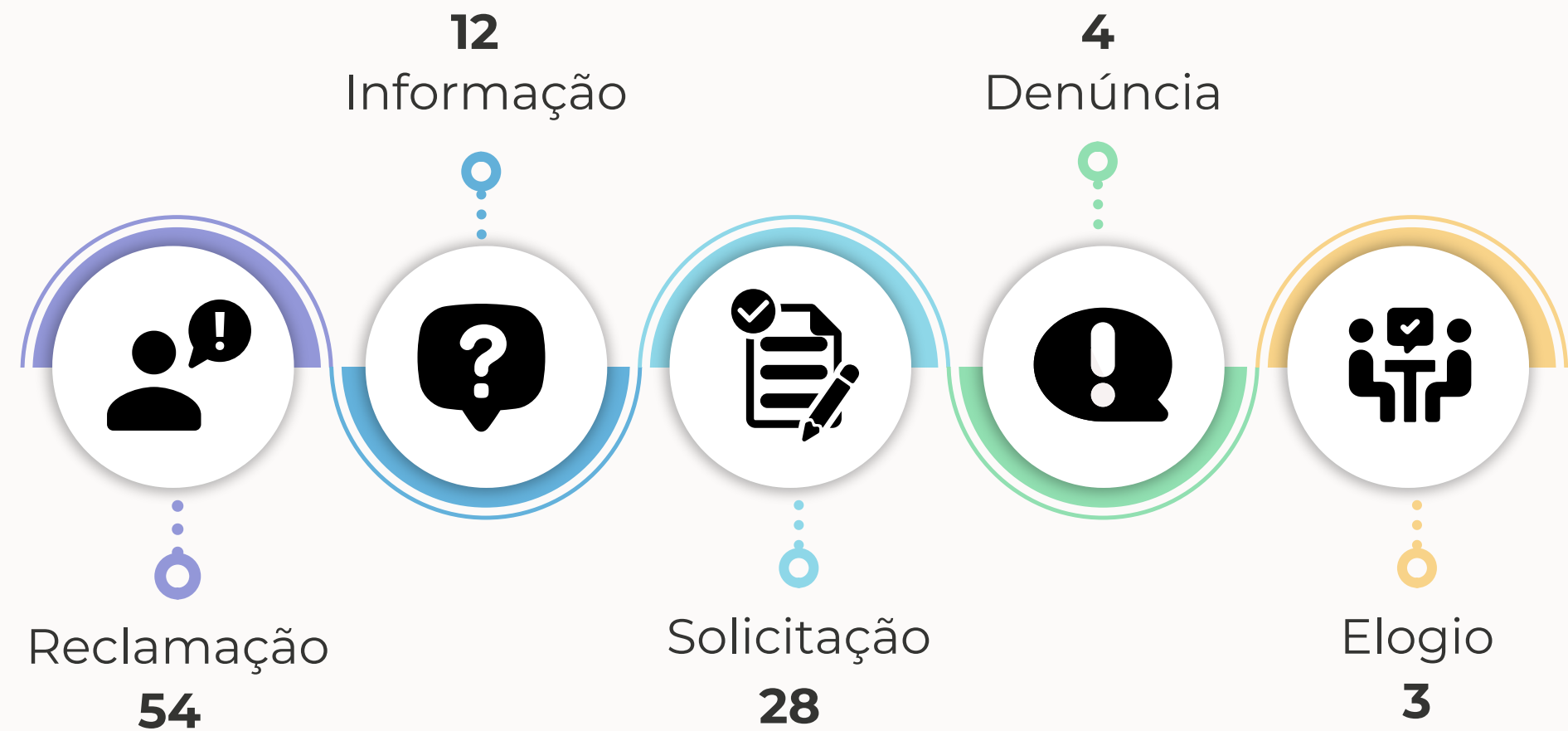
O setor de Previdência respondeu por 26,73% das manifestações registradas. As principais demandas estiveram relacionadas a dúvidas sobre prova de vida e pagamentos de benefícios previdenciário.

As manifestações direcionadas a esse setor representaram 2,97% do total. Com assuntos como, reanálise de cálculo de pensão e acompanhamento de trâmites administrativos em andamento.

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 segundo semestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ampass se dividiram da seguinte forma:



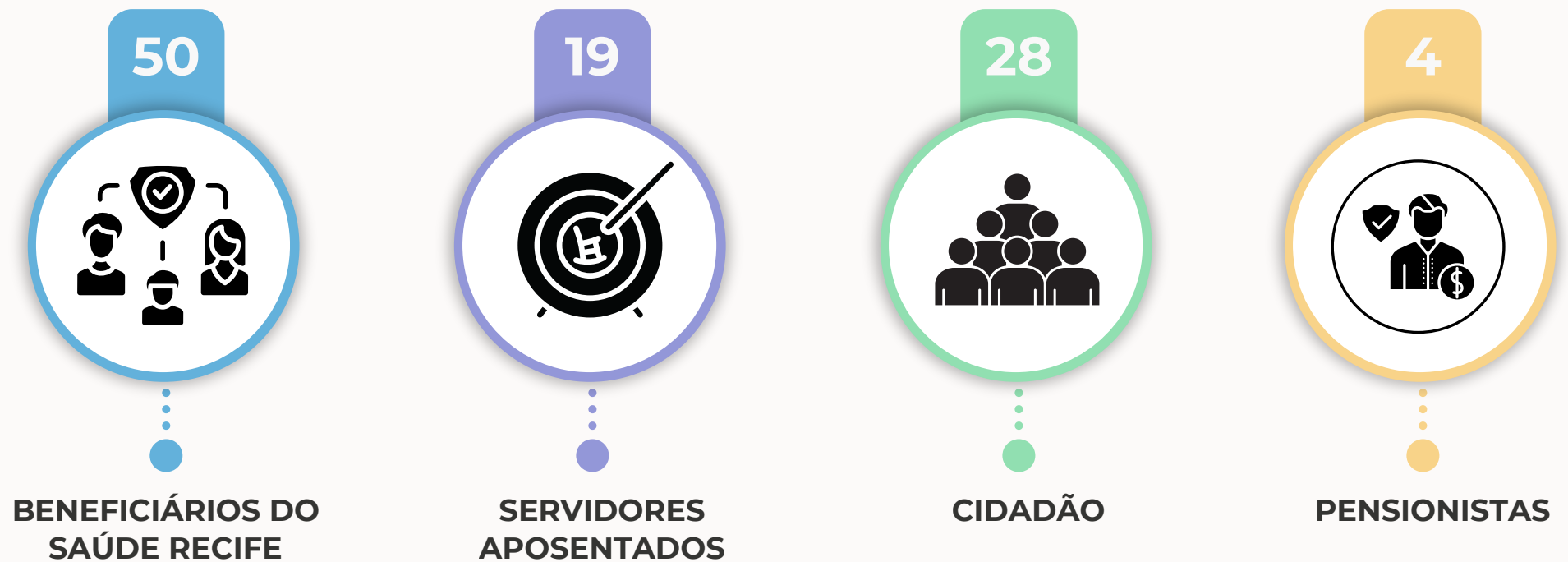
## MANIFESTAÇÕES POR MEIO

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



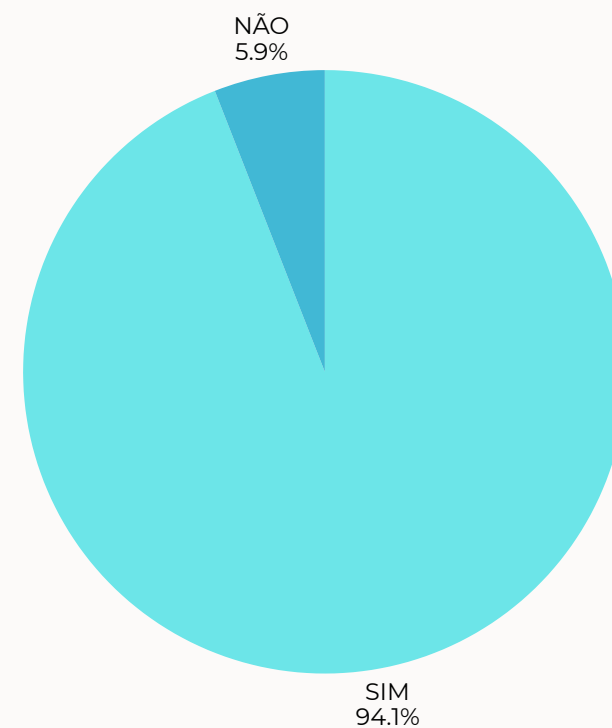
## TIPOS DE MANIFESTANTES

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 95 manifestações registradas, 92 foram respondidas dentro do prazo legal. As outras 6, todas relacionadas ao Saúde Recife, ultrapassaram o prazo devido à complexidade das demandas. O tempo médio de resposta foi de 5 dias úteis.



**5**  
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.

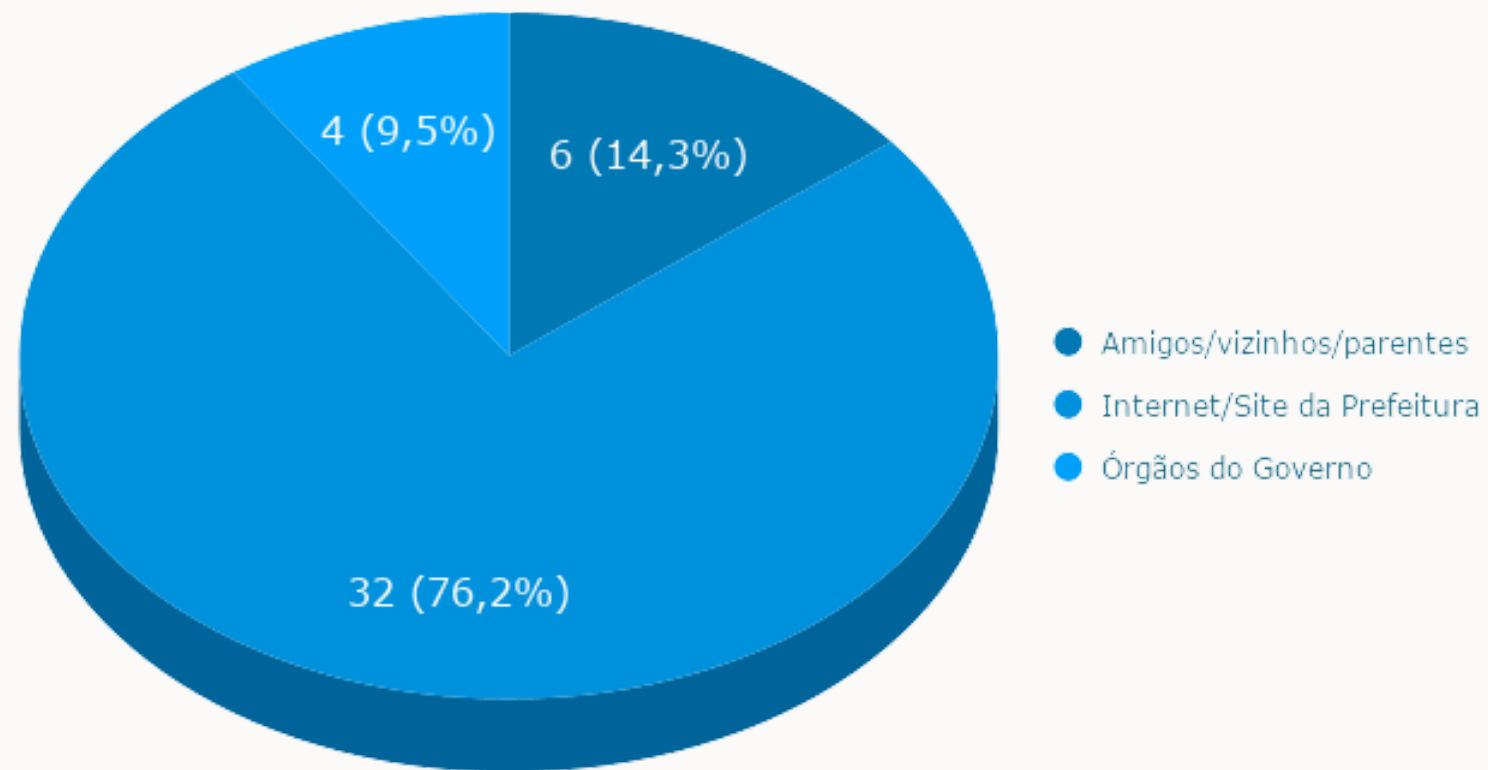
Vale destacar que o preenchimento da pesquisa é totalmente voluntário, garantindo que o cidadão se sinta à vontade para opinar de forma sincera e transparente. No entanto, nem todos os manifestantes optam por responder, o que é natural em processos desse tipo.

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.

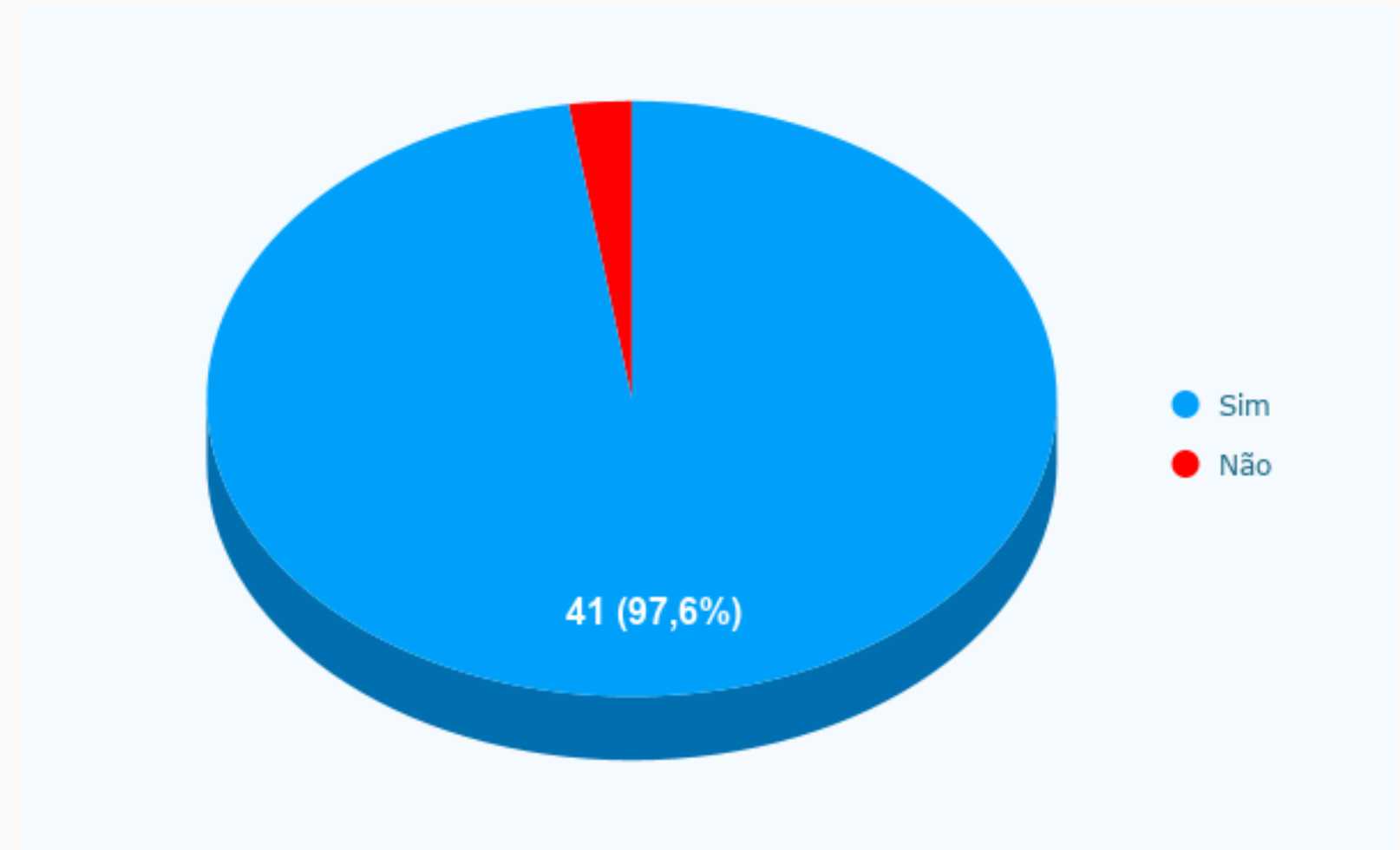
Ao longo do ano de 2025, foram registradas 42 respostas à pesquisa de satisfação, sendo 32 de cidadãos e 10 de servidores. A seguir, serão apresentados os resultados das avaliações realizadas pelos participantes durante todo o período.

# PESQUISA DE SA TIS FA ÇÃ O

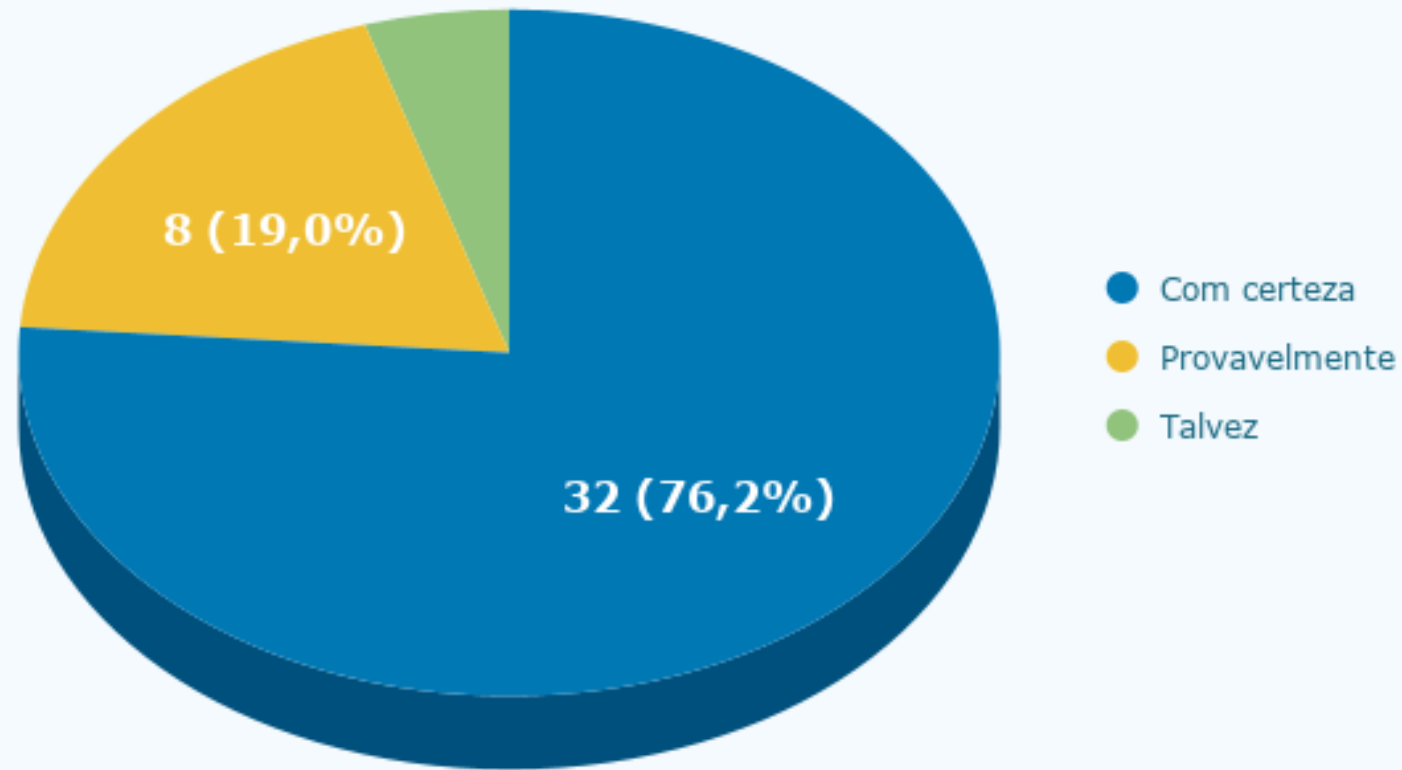
### Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



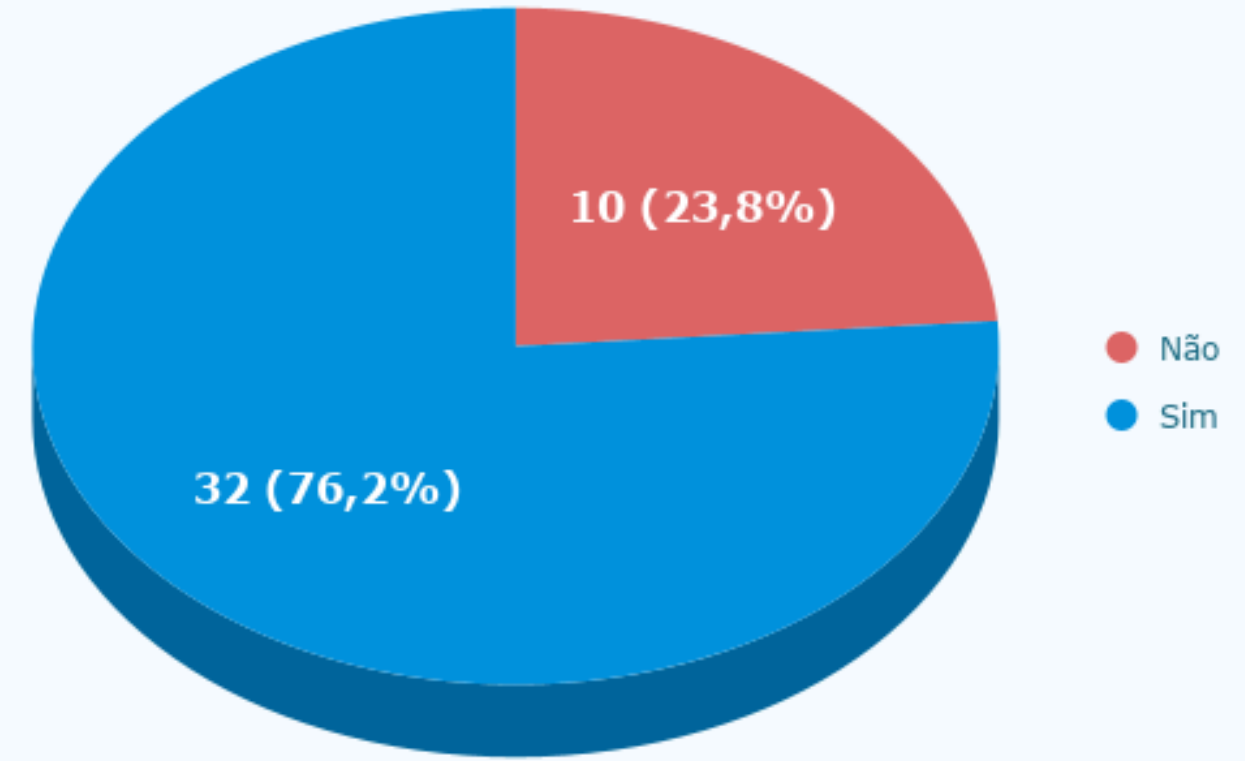
### Você acompanha o andamento da sua manifestação?



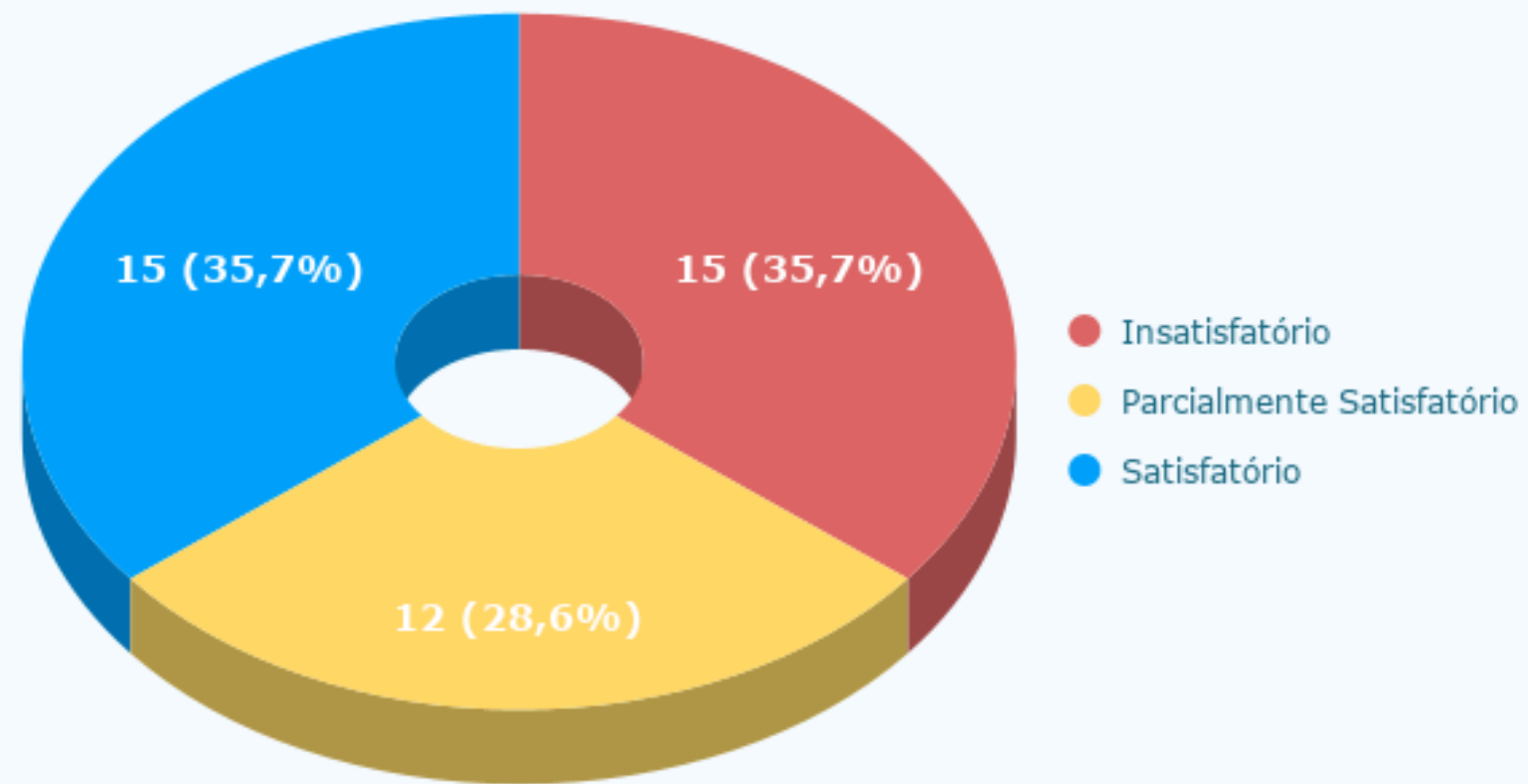
### Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



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



## Como avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?



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.

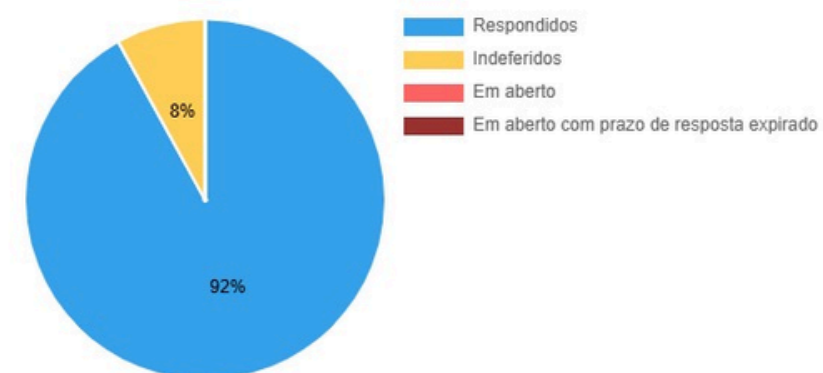
Na Reciprev, o atendimento às solicitações segue o disposto na Portaria nº 579, de 17 de novembro de 2023, que designa as Autoridades da Lei de Acesso à Informação responsáveis por analisar e responder aos pedidos recebidos.

No segundo semestre de 2025, foram contabilizados 14 novos pedidos. Desses, 12 foram devidamente respondidos e 1 foi indeferido, mantendo o compromisso da Autarquia com a transparência e o acesso à informação pública. O ano de 2025, obteve ao total de 25 pedidos respondidos e 2 indeferidos.

## ACOMPANHAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

PERÍODO	de 01/01/2025 a 31/12/2025
ORGÃO	AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVID E ASSISTÊNCIA À SAÚDE SERVIDORES
TRAMITAÇÃO	TODOS
PEDIDO	TODOS
TEXTOS CONTÉM	"

### Situações de pedidos



# CONCLUSÃO

- Ao longo de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 198 manifestações, sendo 101 no segundo semestre, o que representa uma leve redução em relação ao primeiro período.
- As demandas concentraram-se principalmente no setor de Saúde Recife (63%), seguido por Previdência (29%), Processos Previdenciários (3,5%) e Concurso (3%), evidenciando os principais pontos de atenção da Autarquia.
- Quanto à natureza das manifestações no segundo semestre, destacaram-se as reclamações (54), seguidas por informações (28), solicitações (12), denúncias (4) e elogios (3). Todas foram devidamente registradas, analisadas e tratadas conforme os fluxos institucionais.
- As denúncias recebidas foram encaminhadas para apuração pelas áreas competentes, assegurando o tratamento adequado e a responsabilidade na condução dos casos.
- Em relação ao desempenho, observa-se que a grande maioria das demandas foi respondida dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta anual de aproximadamente 3,98 dias úteis, refletindo eficiência e compromisso com o atendimento ao cidadão.

“A Ouvidoria da Reciprev 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  
*25 anos*