

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

RELATÓRIO **OUVIDORIA** 2026.2

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
JULHO/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 primeiro trimestre de 2026, compreendendo o período de janeiro à março..

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 Reciprev. Seu papel foi fundamental na busca por soluções para as demandas registradas, contribuindo para o fortalecimento do diálogo entre a população e a Instituição.

“

O diálogo é uma das formas mais eficazes de construção social”

-

Michel Foucault

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 RECIPREV

Desde abril de 2025, a gestão da Ouvidoria da Reciprev 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.

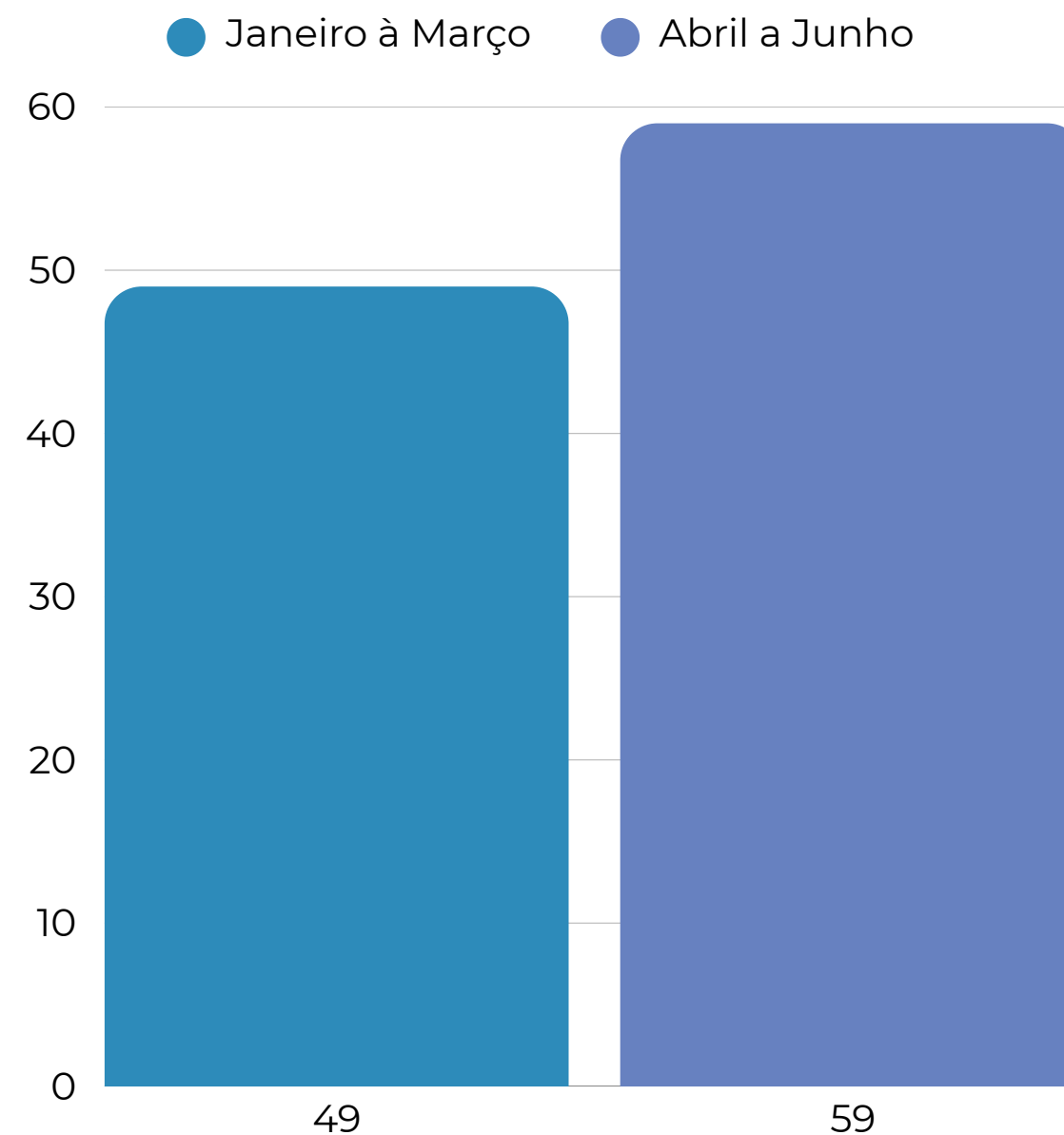
Além do tratamento das demandas, a Ouvidoria também atua estrategicamente na identificação de fragilidades nos serviços prestados, propondo melhorias e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das ações da autarquia, com foco na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários.

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 trimestre de 2026, foram registradas 59, manifestações, dentre elas 57 válidas e 2 canceladas*, por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do Município, como o site, o telefone 0800, o aplicativo Conecta Recife e o atendimento presencial.

*As manifestações canceladas são aquelas que tiveram seu registro encerrado pela Ouvidoria Geral do Município devido a inconsistências, duplicidade de solicitações, erro no cadastramento ou outras situações que impossibilitam o prosseguimento da análise.



MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

Durante este período, a Ouvidoria registrou um total de 49 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.

37

SAÚDE RECIFE

O setor do Saúde Recife concentrou a maioria das manifestações recebidas, correspondendo a cerca de 64,91% 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.

20

PREVIDÊNCIA

O setor de Previdência respondeu por 35,09% das manifestações registradas. As principais demandas estiveram relacionadas a dúvidas sobre prova de vida, informes de rendimentos e pagamentos de benefícios previdenciários

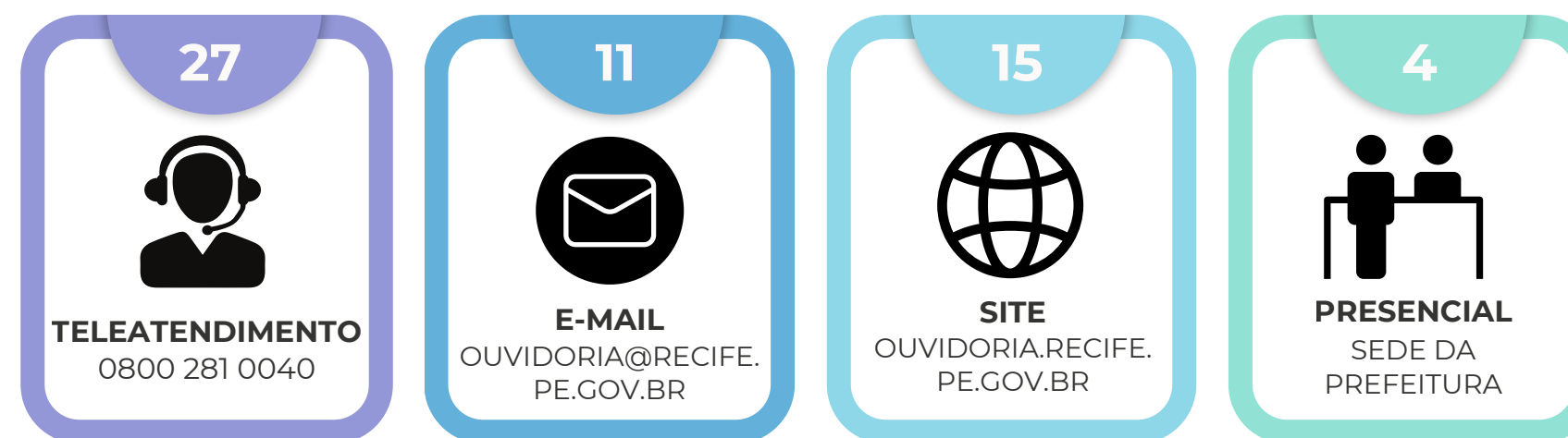
MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

No primeiro trimestre de 2026, as manifestações recebidas pela Reciprev se dividiram da seguinte forma:



MANIFESTAÇÕES POR MEIO

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

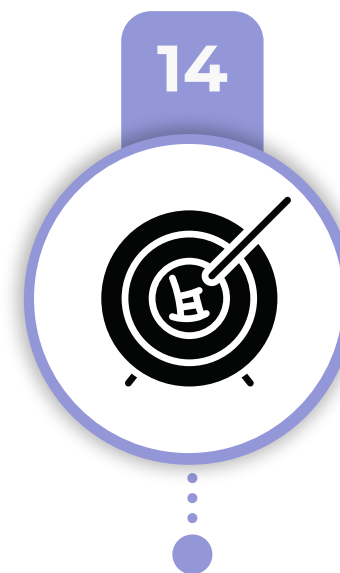


TIPOS DE MANIFESTANTES

Conhecer o perfil de quem utiliza a Ouvidoria é fundamental para aprimorar o atendimento e direcionar melhor as ações institucionais. No primeiro trimestre de 2026, os manifestantes se distribuíram da seguinte forma:



BENEFICIÁRIOS DO
SAÚDE RECIFE



SERVIDORES
APOSENTADOS



*CIDADÃO

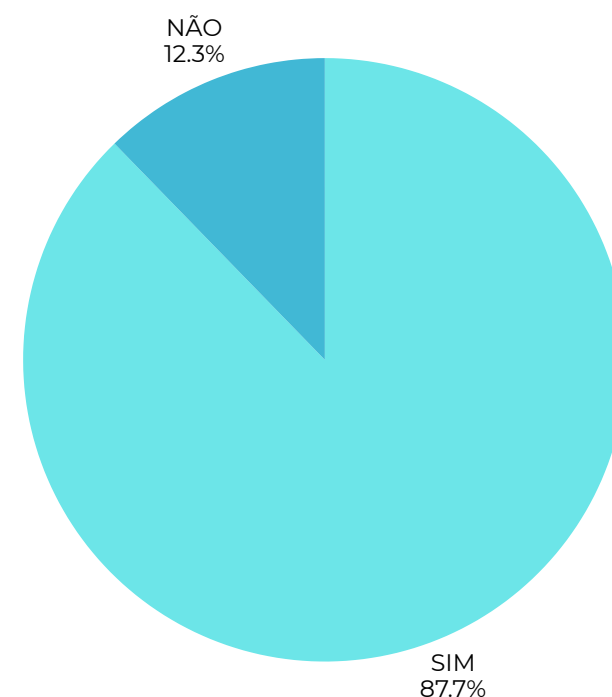


PENSIONISTAS

*Uma observação importante é que, ao incluir o demandante na categoria de cidadão, acabam sendo contempladas também pessoas que realizam manifestações em nome de terceiros ou servidores públicos ativos.

PRAZO DE RESPOSTA

Do total de 49 manifestações registradas, 45 foram respondidas dentro do prazo legal. As outras 4, todas relacionadas ao Saúde Recife, ultrapassaram o prazo devido à complexidade das demandas. O tempo médio de resposta foi de 3 dias úteis.



6

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.

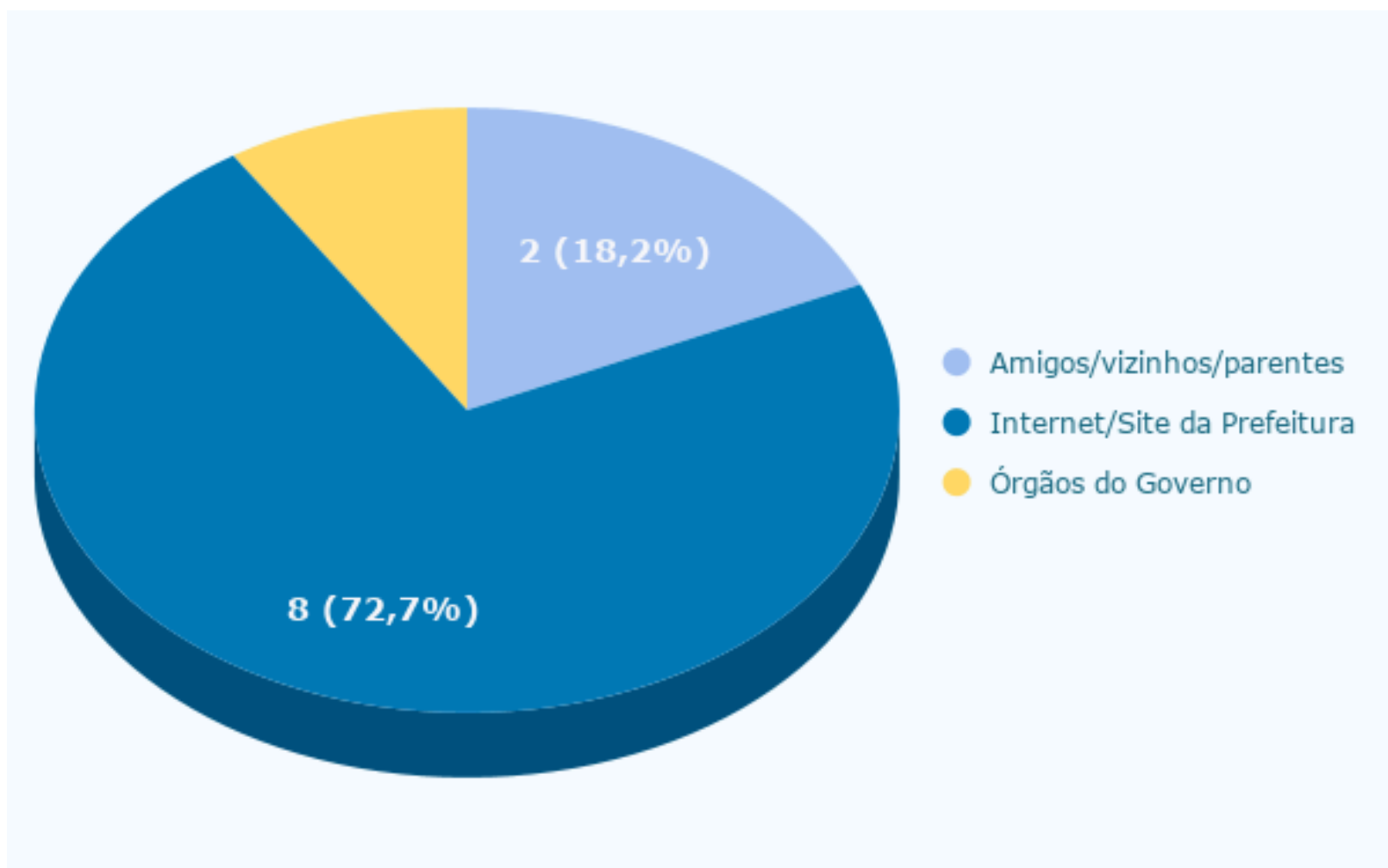
Vale destacar que o preenchimento da pesquisa é totalmente voluntário, garantindo que o cidadão se sinta à vontade para opinar de forma sincera e transparente. No entanto, nem todos os manifestantes optam por responder, o que é natural em processos desse tipo.

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.

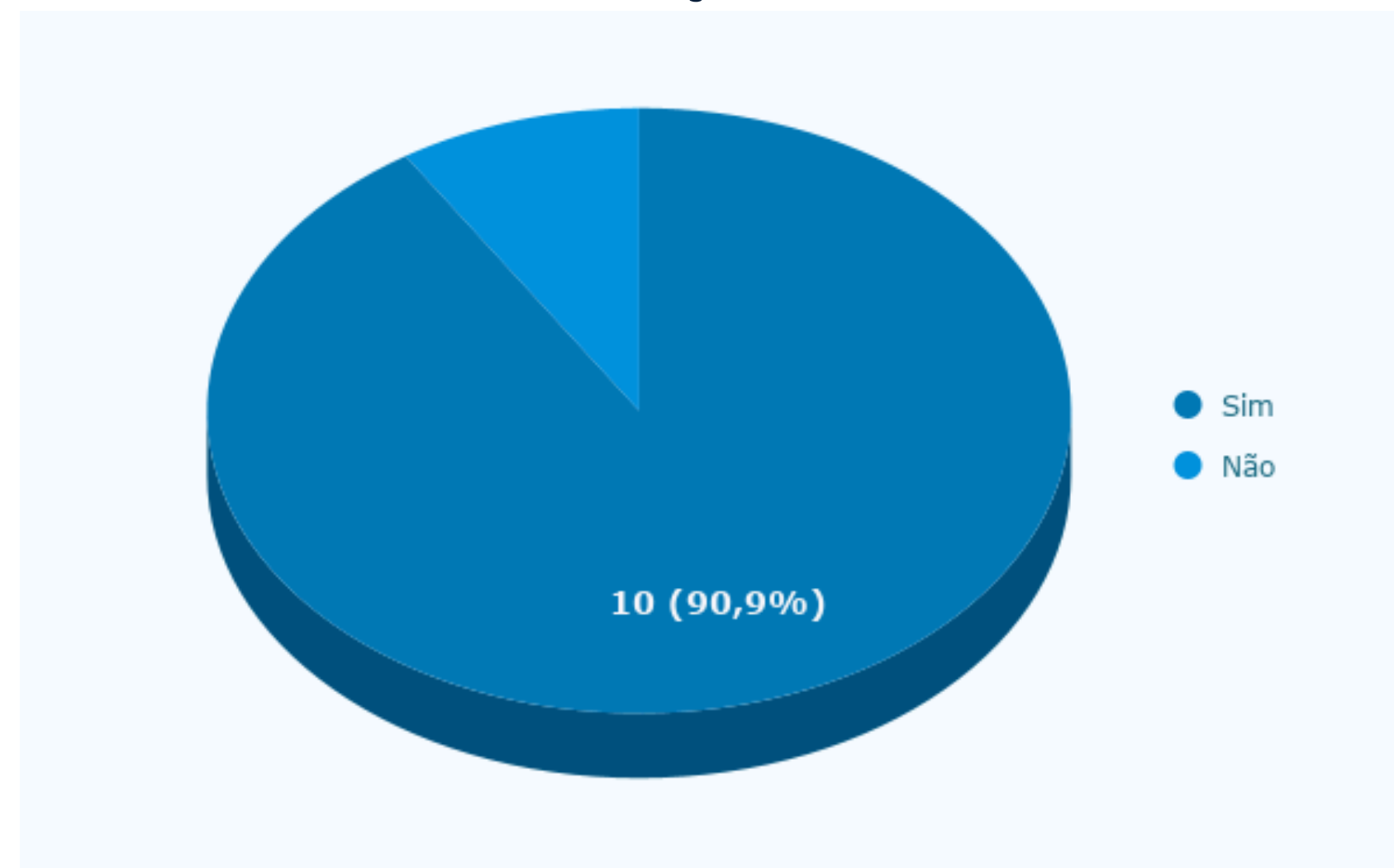
No primeiro trimestre de 2026, foram registradas 7 respostas à pesquisa de satisfação, todas por meio do e-mail. A seguir, serão apresentados os resultados das avaliações realizadas pelos participantes durante todo o período.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

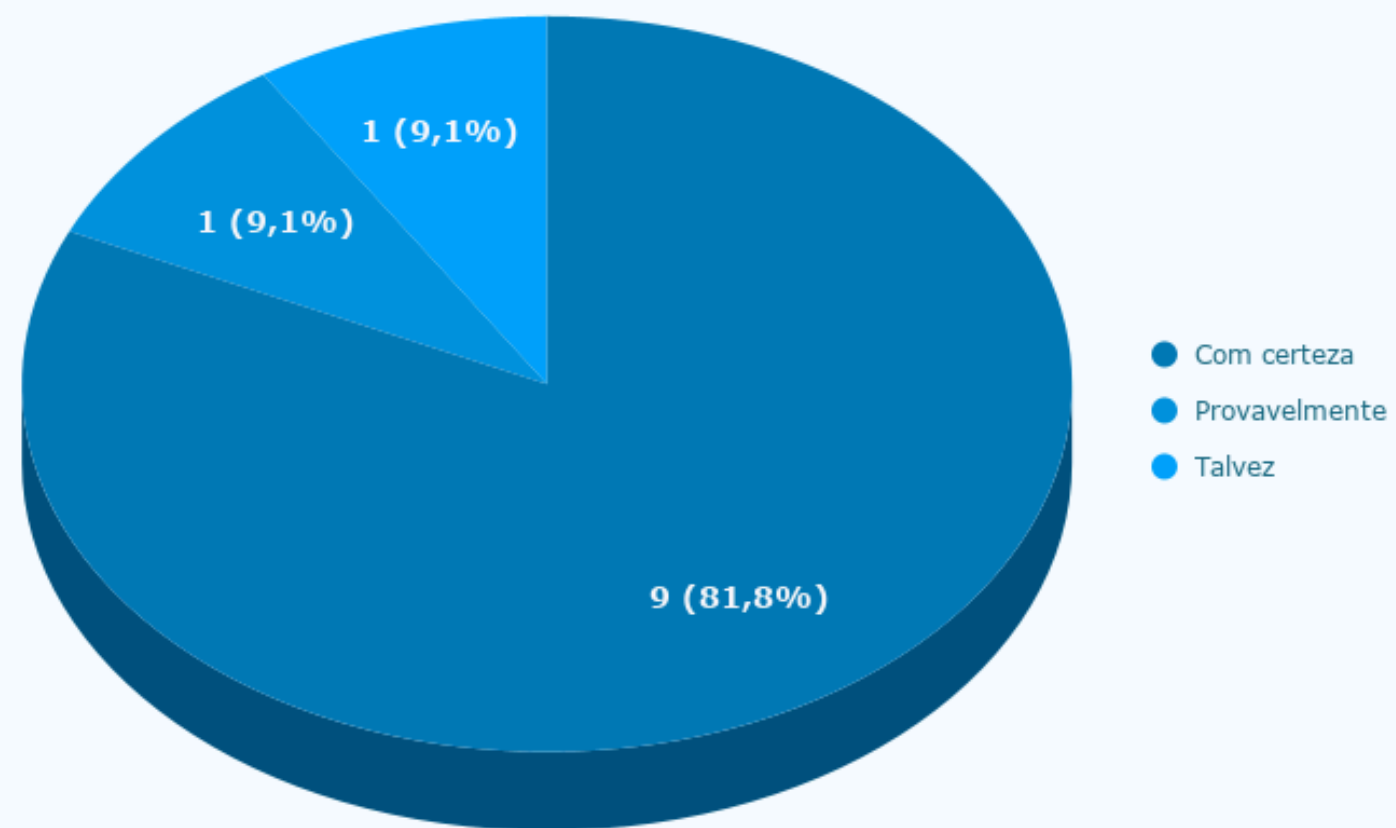
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



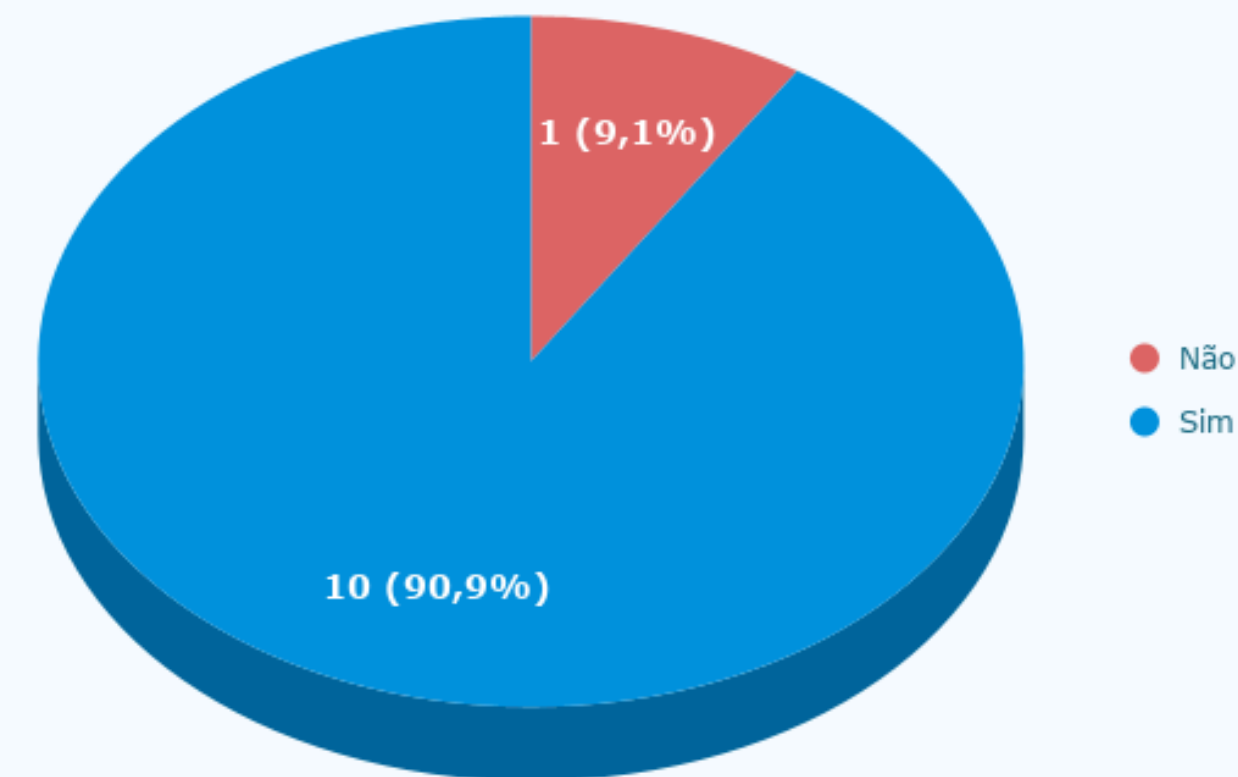
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



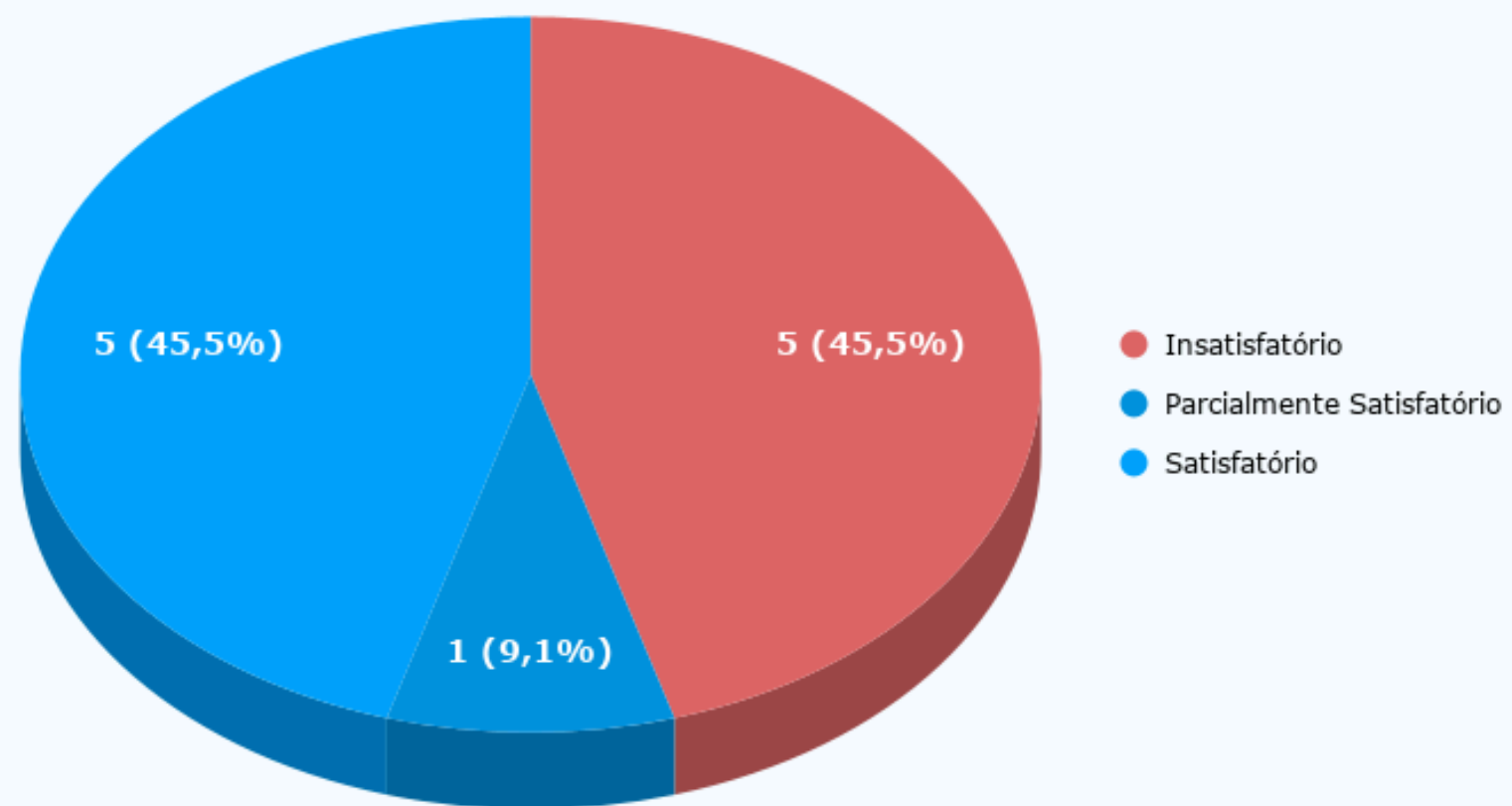
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



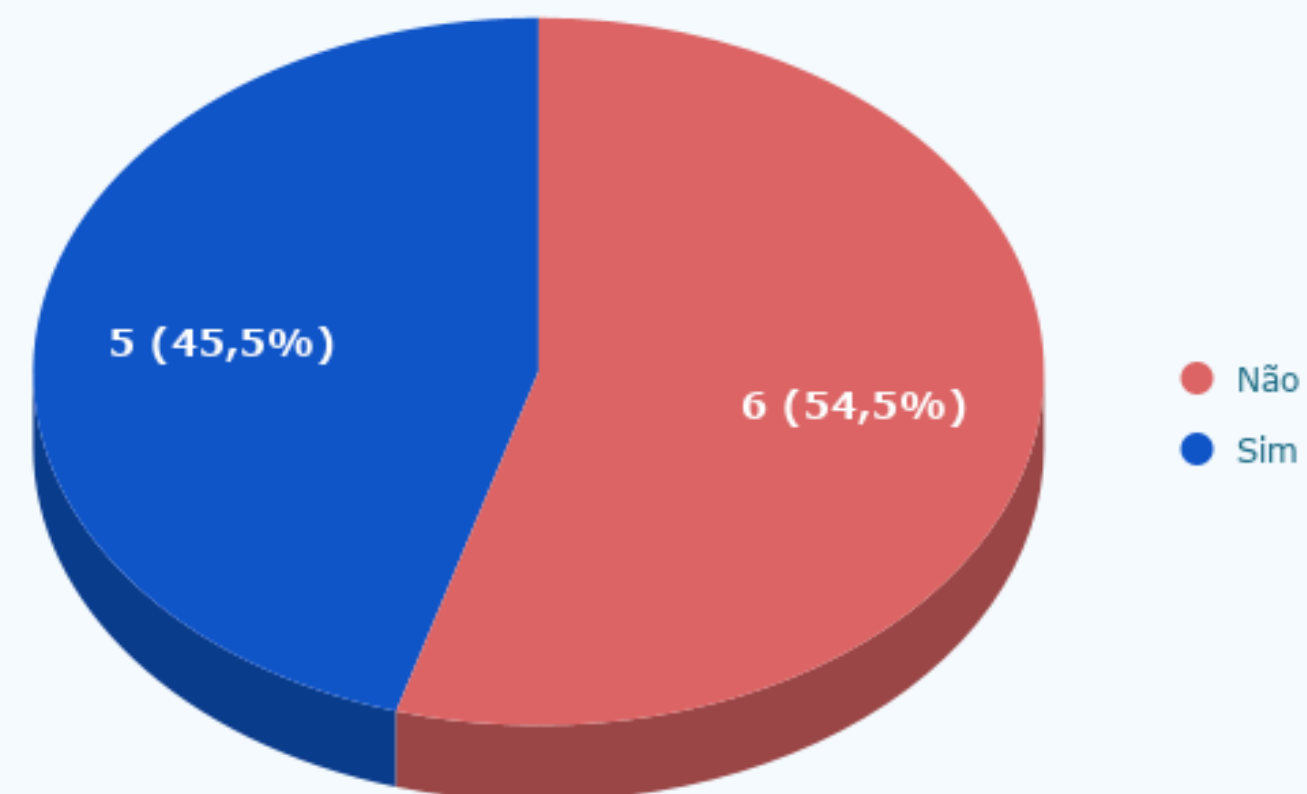
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



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 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 trimestre de 2026, a Autarquia não registrou demandas relacionadas ao acesso à informação.

