

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES

RELATÓRIO **OUVIDORIA** 2026.1

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
MAIO/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.

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.

26

SAÚDE RECIFE

O setor do Saúde Recife concentrou a maioria das manifestações recebidas, correspondendo a cerca de 53,1% 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 40,8% das manifestações registradas. As principais demandas estiveram relacionadas a dúvidas sobre prova de vida e pagamentos de benefícios previdenciários

1

PROCESSOS

Representando 2,04% do total, a única manifestação direcionada ao setor de Processos Previdenciários refere-se ao acompanhamento de restos deixados

2

CONCURSO

As duas manifestações registradas sobre concursos, correspondendo a 4,08% do total, trataram de questionamentos a respeito da nomeação dos candidatos aprovados no concurso público realizado em 2024.

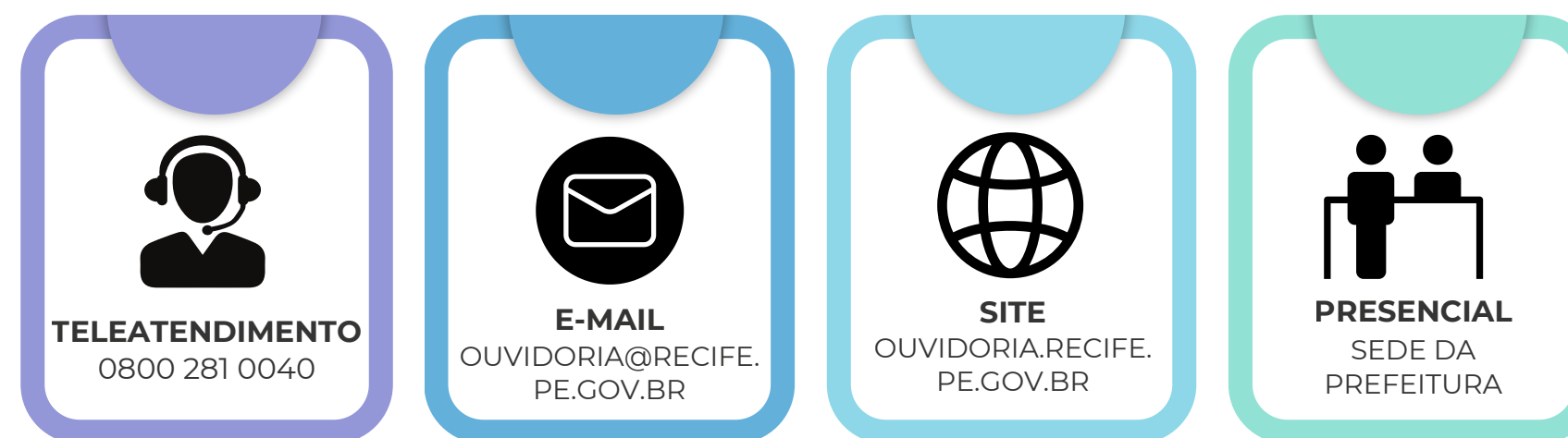
MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

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)



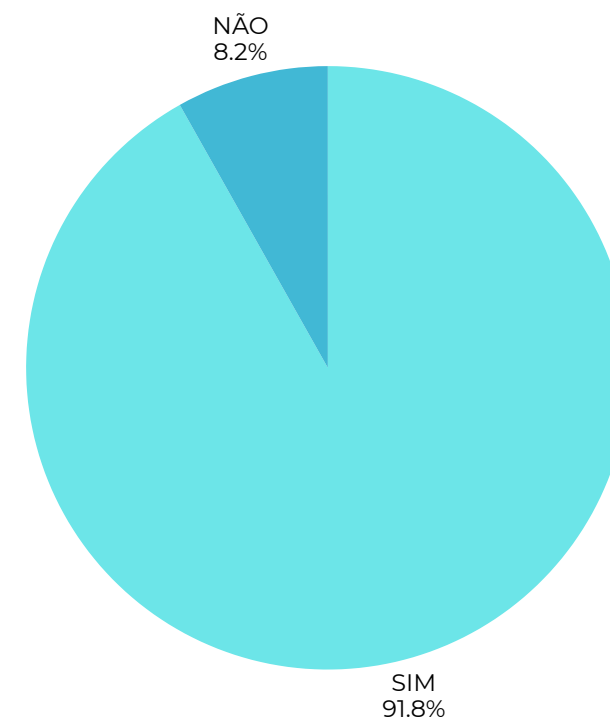
TIPOS DE MANIFESTANTES

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:



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.



3
dias úteis
MÉDIA DO PRAZO

*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, bem como servidores públicos ativos.

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.

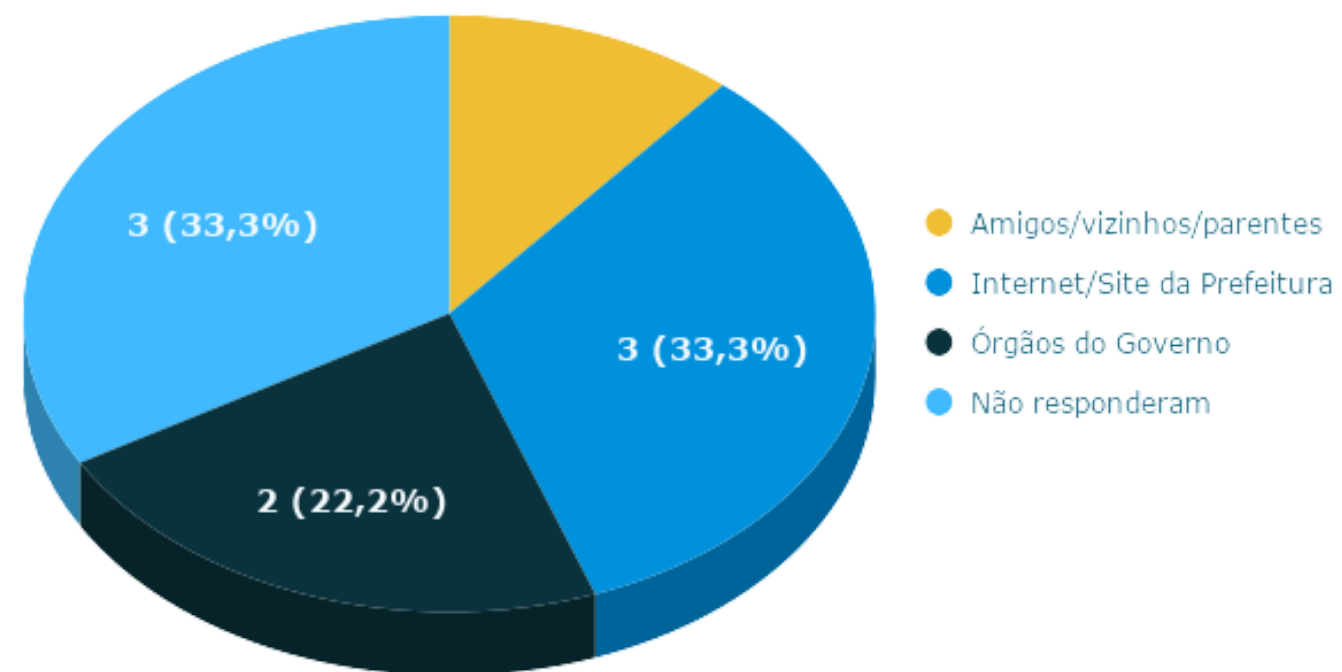
Vale destacar que o preenchimento da pesquisa é totalmente voluntário, garantindo que o cidadão se sinta à vontade para opinar de forma sincera e transparente. No entanto, nem todos os manifestantes optam por responder, o que é natural em processos desse tipo.

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.

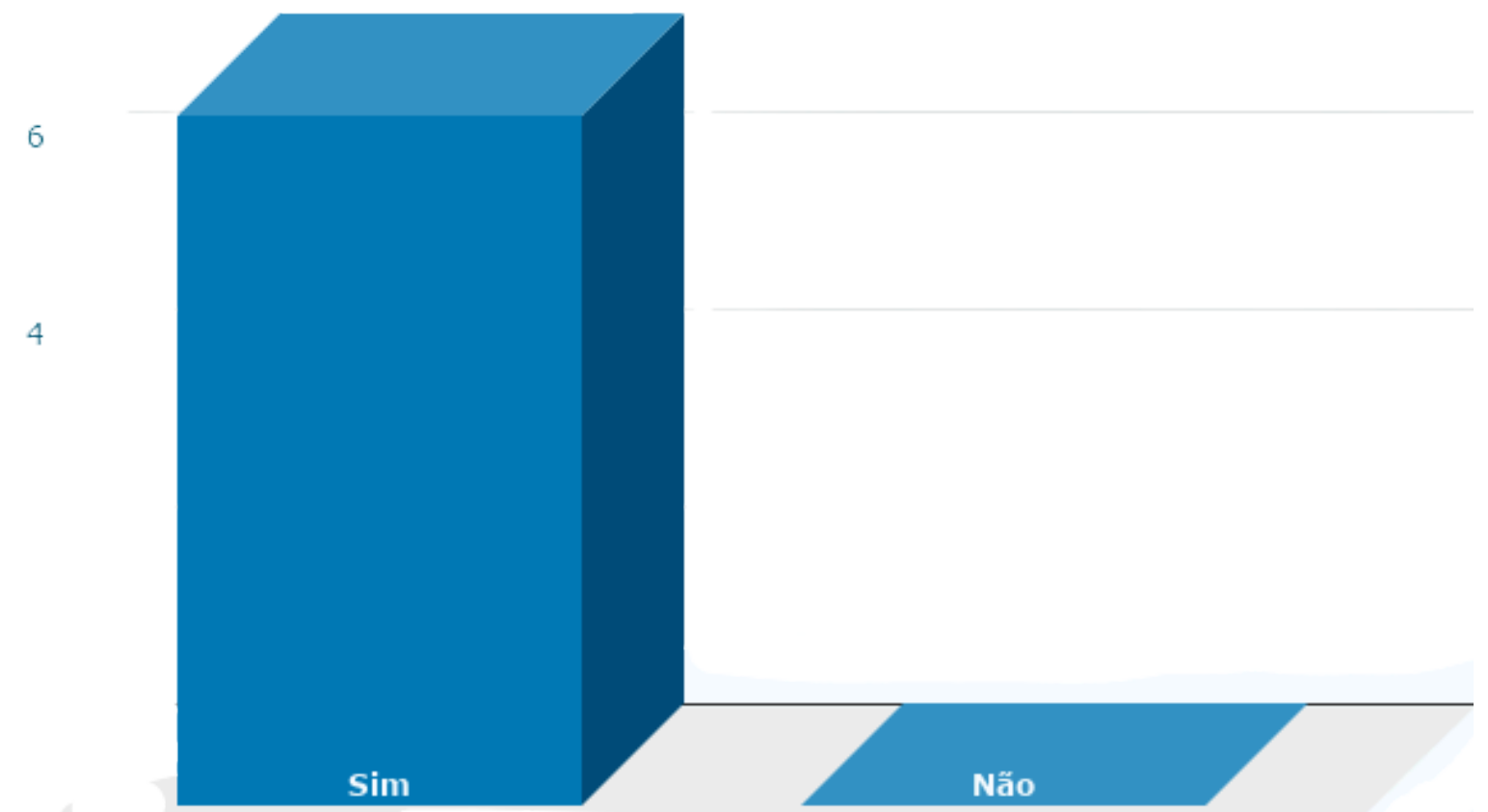
No primeiro trimestre de 2026, foram registradas 7 respostas à pesquisa de satisfação, todas por meio do e-mail. A seguir, serão apresentados os resultados das avaliações realizadas pelos participantes durante todo o período.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

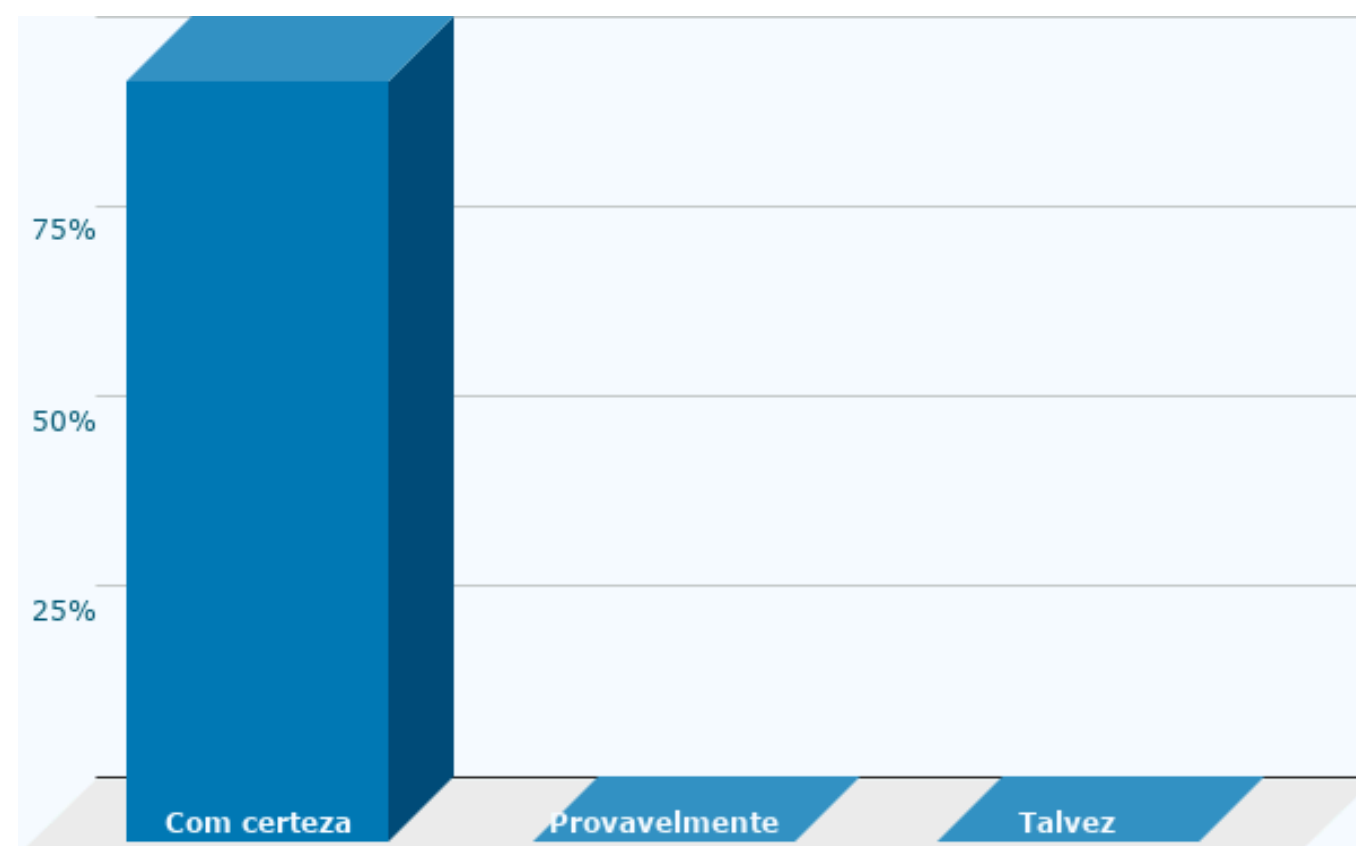
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



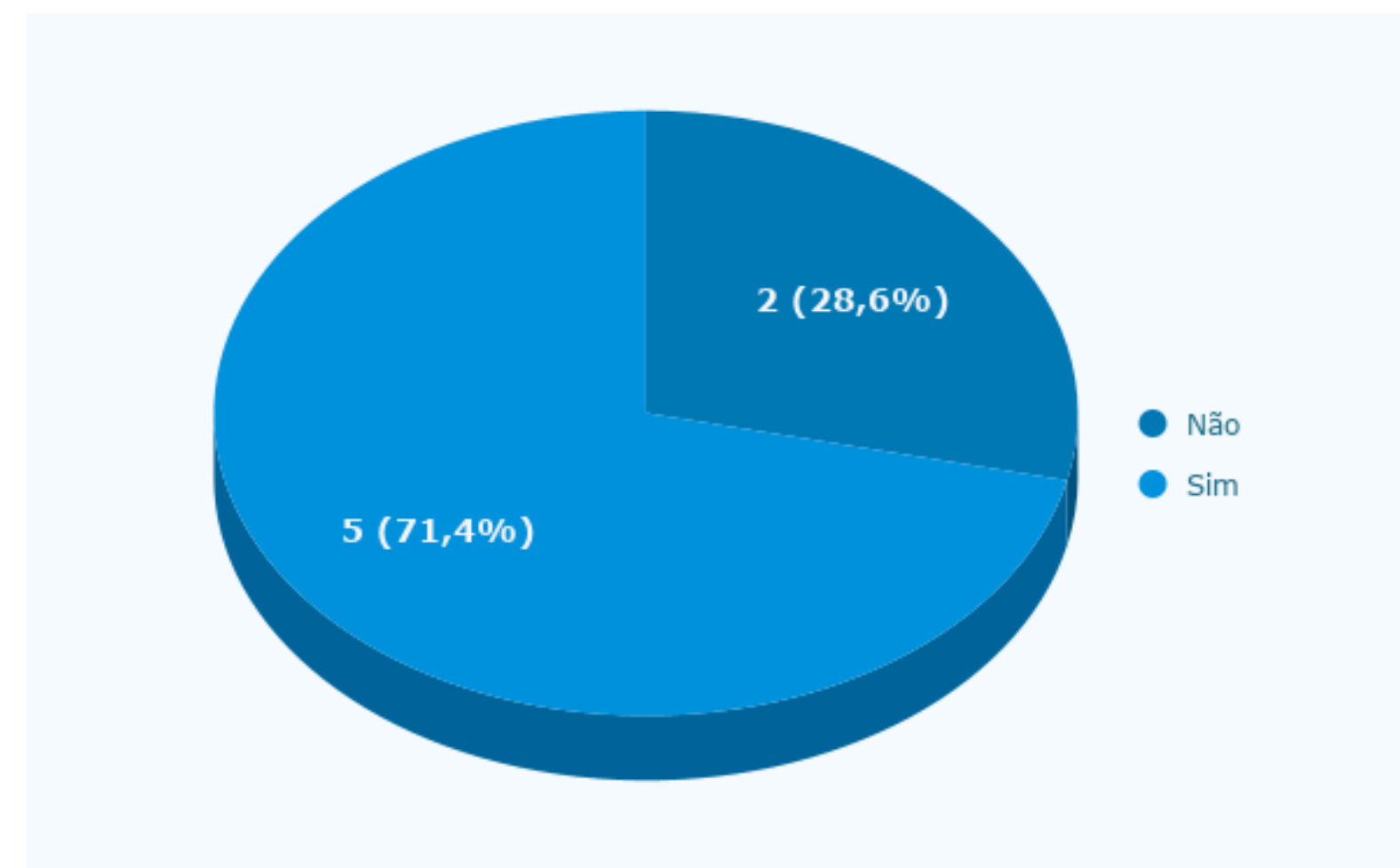
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



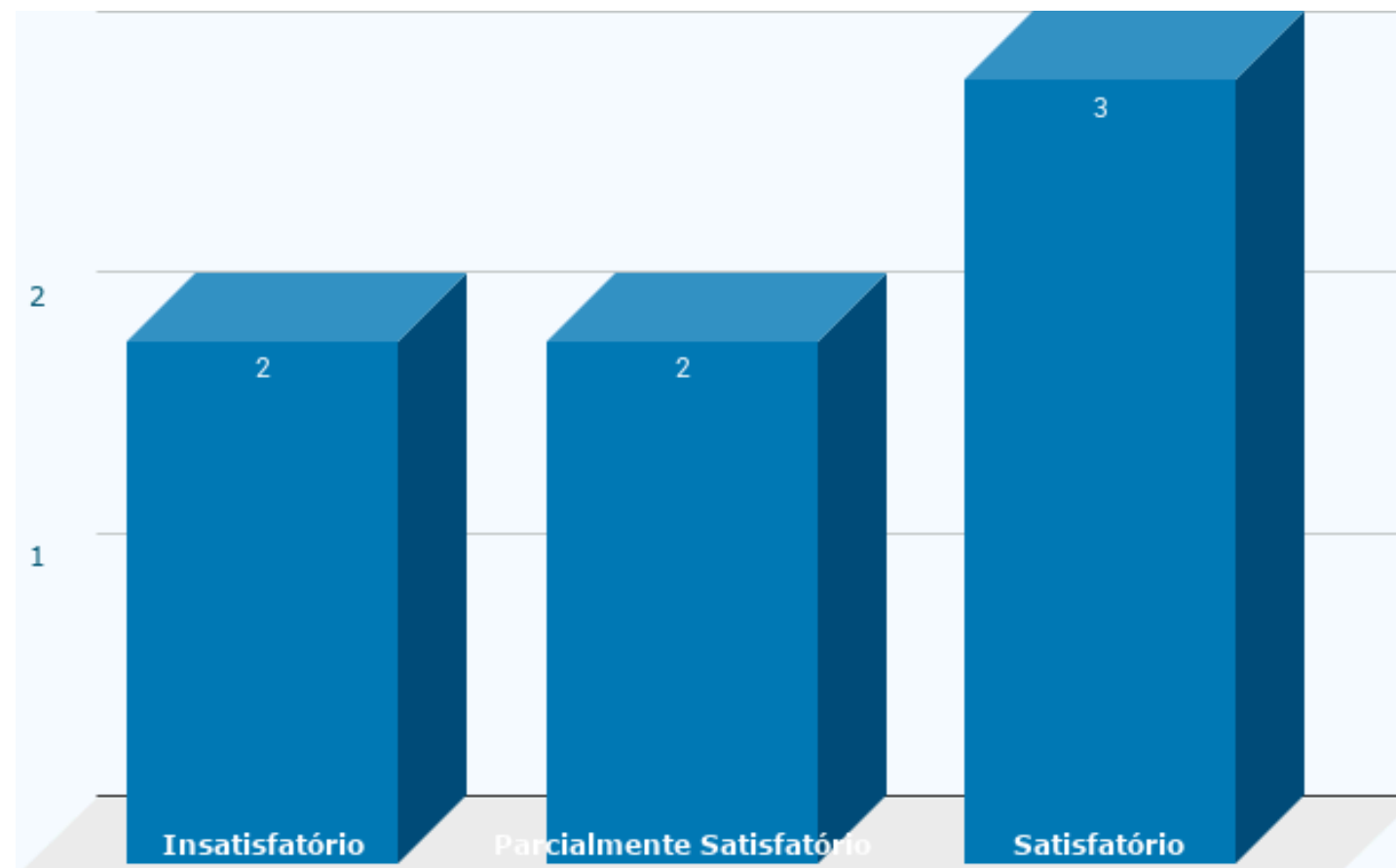
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



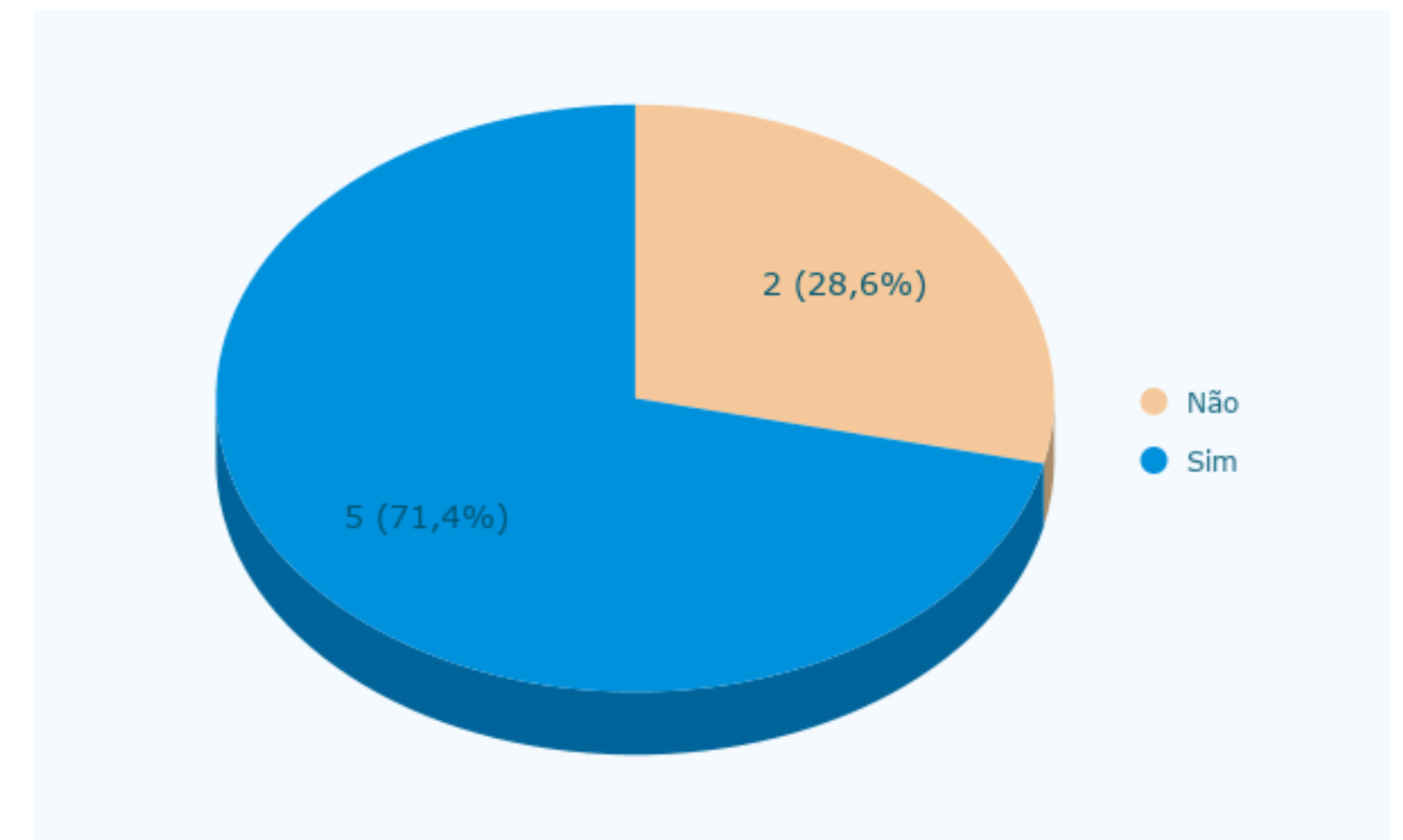
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



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

ACOMPANHAMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

DATA DA CONSULTA:
18/05/2026 11:02:09

PERÍODO

de 01/01/2026 a 31/03/2026

Nova Consulta

ORÇÃO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVID E ASSISTÊNCIA À SAÚDE SERVIDORES

TRAMITAÇÃO

TODOS

PEDIDO

TODOS

TEXTOS CONTÉM

"

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- **PRAZO PARA RESPOSTA AO PEDIDO:** O Pedido de Acesso à Informação (PAI) deverá ser respondido de imediato e, não sendo possível, num prazo não superior a 20 (vinte) dias contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao registro deste, podendo, mediante justificativa expressa, ser encaminhada para a Controladoria Geral do Município (CGM) até o final do prazo supracitado, através do e-mail transparencia@recife.pe.gov.br, ser prorrogado por mais 10 dias, prazo este que iniciará no dia seguinte do término do prazo originário.
- **PRAZO PARA REDIRECIONAMENTO:** Caso o assunto tratado pelo requerente no PAI não seja da competência do órgão/entidade a que foi direcionado, deverá ser redirecionado de imediato ou, no máximo, nos primeiros 03 dias do prazo para resposta. Após esse período, os redirecionamentos deverão ser solicitados à CGM, também mediante justificativa, através do e-mail já referido.
- **PRAZO PARA RESPOSTA AO 1º RECURSO:** O 1º Recurso deverá ser analisado e respondido num prazo não superior a 05 (cinco) dias, contados a partir do dia seguinte ao do protocolo, não havendo previsão legal de prorrogação de prazo. É importante lembrar que o sistema do Portal da transparência não permite que as autoridades da LAI respondam aos recursos diretamente. Dessa forma, a resposta deverá ser encaminhada à Controladoria Geral do Município, através do e-mail transparencia@recife.pe.gov.br, para a devida inserção no portal, dentro do referido prazo.

Salvar como

Número pedido	Órgão/Empresa encaminhado	Solicitante	Data criação	Data de entrada/recurso	Data final resposta	Situação
Solicitação não encontrada						

Exibindo 0 a 0 de 0 registros

CONCLUSÃO

- O Saúde Recife concentrou a maior parte das demandas, principalmente relacionadas a consultas, exames, autorizações e procedimentos médicos, mostrando a importância do acompanhamento contínuo desses serviços.
- O tempo médio de resposta de 3 dias úteis demonstra o compromisso da equipe com a agilidade e o cumprimento dos prazos no atendimento das manifestações.
- Entre os tipos de manifestação, as reclamações foram maioria, seguidas por pedidos de informação e solicitações, evidenciando os principais perfis de atendimento realizados pela Ouvidoria.
- Os principais públicos que utilizaram a Ouvidoria foram servidores aposentados e beneficiários do Saúde Recife, representando a maior parte dos manifestantes no período, sendo eles, justamente, o público-alvo da Autarquia.
- Não houve registro de pedidos de acesso à informação no período analisado.

“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