RECIPREV SAÚDE RECIFE

2024.1

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2024

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES - AMPASS

Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores

Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho
Diretor-Presidente da Ampass

Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.
Vice Diretor-Presidente da Ampass

Aryen Apoena Moreira Mendes
Interlocutora Titular da Ouvidoria e Assessora de Comunicação da Ampass

Elaboração

Beatriz Sales dos Santos Alves
Interlocuta Suplente da Ouvidoria e Apoio Técnico da Assessoria de Comunicação da Ampass

Edição
Julho de 2024

INTRODUÇÃO

Este relatório, produzido pela Assessoria de Comunicação da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores (Ampass), cobre o primeiro semestre de 2024, abrangendo os meses de Janeiro a Junho. O documento oferece um acompanhamento detalhado das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, cuja responsabilidade de resposta é de competência desta Autarquia.

> **Ouvidoria é o canal que assegura que a voz dos cidadãos e servidores seja ouvida”**

A Ouvidoria Pública é essencial para a governança corporativa, atuando como um importante mecanismo de controle social e gestão estratégica.

Ela incentiva a participação cidadã e responsabiliza os gestores públicos, garantindo que as demandas dos servidores e da comunidade sejam ouvidas e atendidas de forma eficaz.

Além disso, este relatório é fundamental para promover a transparência da gestão para com a sociedade recifense.

Ao detalhar as manifestações recebidas e as ações tomadas, buscamos garantir uma comunicação clara e aberta com a população, fortalecendo a confiança nos serviços prestados pela Ampass e demonstrando nosso compromisso com a melhoria contínua e a excelência na administração pública.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) do Recife foi criada pelo Decreto nº 28.555, de 28 de janeiro de 2015. Ela recebe manifestações dos cidadãos e servidores municipais, como pedidos de informação, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, através de diversos canais, incluindo telefone 0800, site, App Conecta Recife e atendimento presencial. O objetivo da OGM é a regularidade padrão da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal do Recife.

Integrada à Controladoria Geral do Município, a OGMR tem a responsabilidade de analisar, encaminhar e monitorar todas as manifestações recebidas, além de gerar relatórios estatísticos que auxiliam a administração na promoção de uma gestão participativa e transparente.

OUVIDORIA NA AMPASS

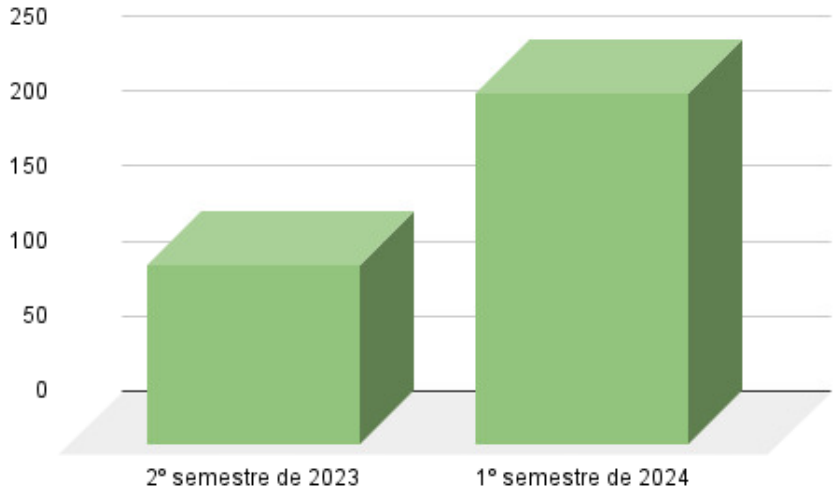
A Assessoria de Comunicação (ASCOM) administra a ouvidoria na Ampass e atua como intermediária entre a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) e os diversos setores da Autarquia, fornecendo as informações necessárias para a resolução das manifestações encaminhadas. Ao receber manifestações da OGM, a ASCOM registra, analisa e classifica cada solicitação, reclamação, denúncia, pedido de informação ou elogio. Em seguida, encaminha essas manifestações aos departamentos competentes da Ampass e monitora o andamento de cada caso, garantindo respostas dentro do prazo e tratamento adequado.

O papel da ASCOM na análise das demandas recebidas pela OGM também inclui identificar possíveis problemas na prestação de serviços da Autarquia e sugerir melhorias. Dessa forma, contribui ativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Ampass.

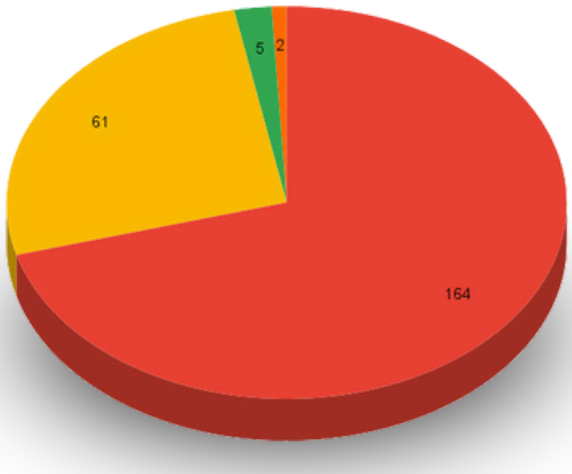
ANÁLISE DAS DEMANDAS

As manifestações serão divididas e avaliadas conforme os seguintes critérios: por assunto, por natureza e por meio de recebimento.

No primeiro semestre de 2024, foram registradas 235 manifestações, das quais três não eram de nossa responsabilidade e foram recomendadas a serem enviadas para outros órgãos. Em comparação, no segundo semestre de 2023, foram registradas apenas 120 manifestações, representando um aumento de aproximadamente 96%. .



MANIFESTAÇÕES POR SETOR



Saúde Recife	Processos Previdenciários
164	5

Previdência	Concurso
61	2

SAÚDE RECIFE

No primeiro semestre de 2024, a gerência do Saúde Recife registrou um total de 164 manifestações, correspondendo aproximadamente 70,6% do total de 232 demandas. Um aumento significativo em comparação ao semestre anterior, que teve apenas 64 manifestações. Isso representa um crescimento de aproximadamente 156%. A Ouvidoria teve um desempenho eficiente, com uma média de resposta de 3,7 dias úteis para atender as solicitações.

Após análise dos dados, observa-se que o crescimento ocorreu devido ao aumento no registro de manifestações de reclamações e solicitações, especialmente relacionadas à autorização de cirurgias, procedimentos e exames.

PREVIDÊNCIA

No primeiro semestre de 2024, a Gerência de Previdência recebeu 61 manifestações, correspondendo a cerca de 26,2% do total de 232 demandas. Essas solicitações foram atendidas em média em 1,35 dias úteis, principalmente devido à simplicidade e rapidez das questões.

Entre os pedidos, estiveram incluídos informes de rendimentos, declarações e dúvidas sobre a retomada da Prova de Vida em maio deste ano. Além disso, muitas manifestações envolveram questões relacionadas ao setor da Folha Pagamento. Em muitos casos, não foi necessário contactar o setor, pois a Ascom já possuía o conhecimento necessário para fornecer as respostas.

PROCESSOS PREVIDENCIÁRIOS

Neste mesmo período, a Gerência de Processos Previdenciários recebeu apenas 5 manifestações, representando aproximadamente 2,2% do total. Essa quantidade de solicitações foi menor em comparação com o período anterior, que obteve 10 manifestações recebidas.

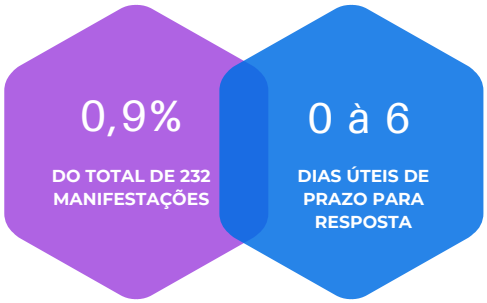
As demandas foram atendidas com uma média de tempo de resposta de 2 dias úteis. Os temas que se destacaram atendidos pelo setor foram a concessão de benefícios e andamento do processo de aposentação.

CONCURSO

Entre abril e junho de 2024, a Ampass recebeu apenas 2 manifestações relacionadas ao Concurso Público para preenchimento do quadro próprio de servidores da Autarquia, cuja prova ocorreu no dia 15 de março.

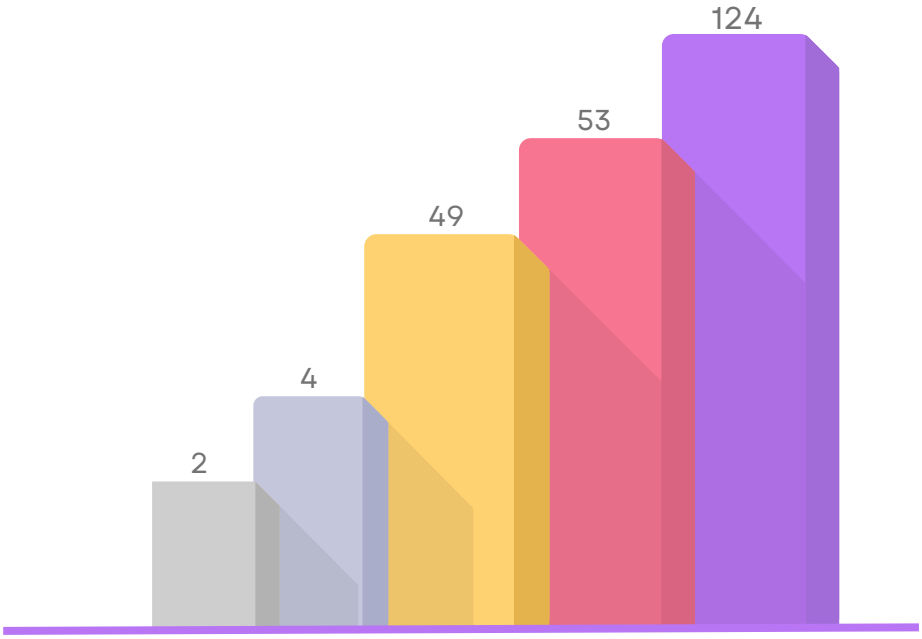
Essas manifestações representam apenas 0,9% do total de 232 demandas recebidas. Foram respondidas dentro do prazo estabelecido, com uma delas atendida no mesmo dia e a outra em 6 dias. As duas demandas abordaram questões sobre a previsão de nomeação dos candidatos aprovados no certame.

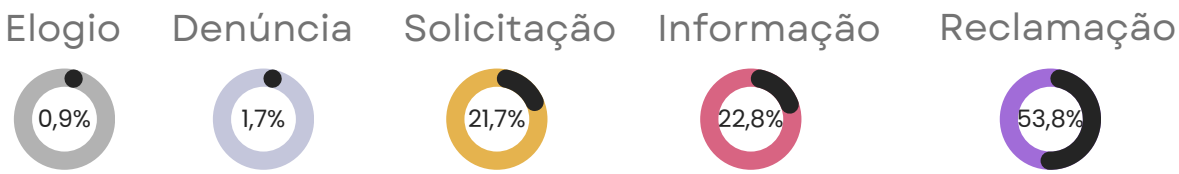
O baixo número de manifestações pode ser atribuído ao alto volume de informações e ao uso do e-mail e do perfil do Instagram @reciprev, que serviram como canais rápidos para responder às dúvidas dos candidatos.



MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

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





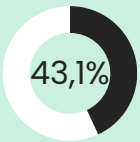
O aumento de reclamações registrado no primeiro semestre de 2024 é um dado alarmante para a instituição. Este crescimento reflete, em grande parte, o cenário delicado do sistema de saúde, que tem enfrentado desafios na prestação de serviços. As dificuldades incluem longo tempo de espera e dificuldades no acesso a serviços médicos especializados.

Após a análise, constatamos que as denúncias recebidas se referiam principalmente a dúvidas sobre atendimento e à situação do Saúde Recife. É importante ressaltar que todas essas denúncias foram cuidadosamente analisadas e respondidas dentro do prazo estabelecido, fornecendo todos os esclarecimentos necessários.

MANIFESTAÇÕES POR MEIO

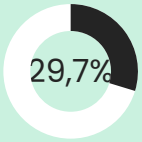
A seguir, serão apresentados os dados das manifestações recebidas pela Ampass, registradas por meio dos diferentes canais disponíveis pela Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR).

Teleatendimento
0800 281 0040

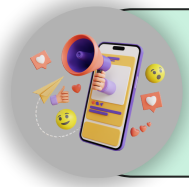


100

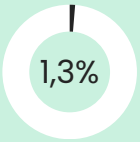
E-mail
ouvidoria@recife.pe.gov.br



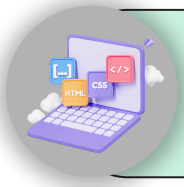
69



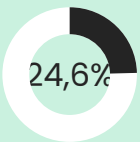
Aplicativo
Conecta Recife



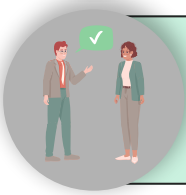
3



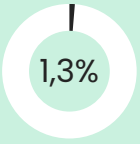
Site
ouvidoria.recife.pe.gov.br



57



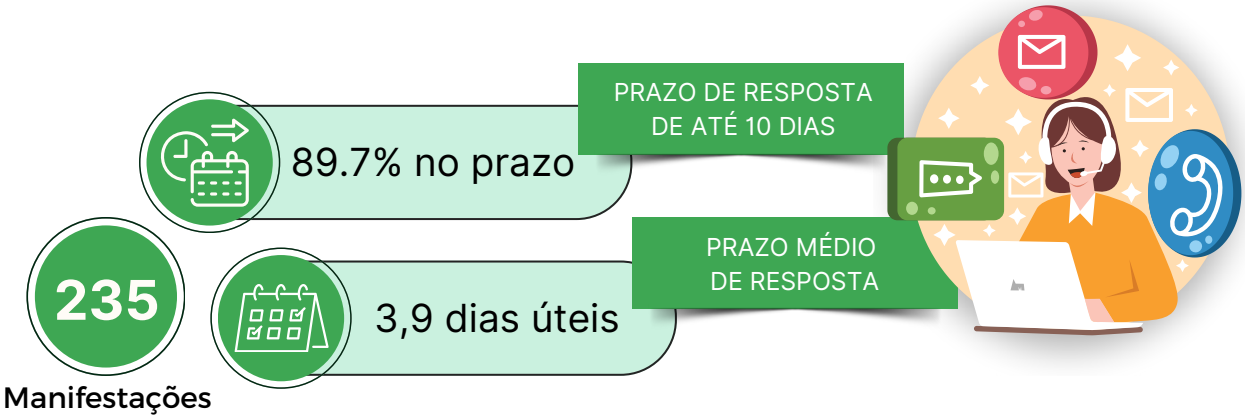
Atendimento presencial
Sede da Prefeitura do Recife



3

PRAZO DE RESPOSTA

Ao longo do primeiro semestre de 2024, 208 foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido pela legislação da Ouvidoria do Recife. No entanto, 24 demandas foram respondidas com um atraso de 1 a 3 dias úteis. É importante destacar que houve uma evolução na média total de prazo de resposta, com uma melhoria de 3,9%.



A justificativa para esses atrasos está relacionada à complexidade e sensibilidade das solicitações envolvendo beneficiários do Saúde Recife. Todas as 24 manifestações atrasadas exigiram respostas detalhadas e precisas, o que implicou em um tempo adicional e o compromisso com a resolutividade para a coleta de informações exatas do setor competente.

Reconhecemos, porém, a importância de melhorar a eficiência e agilidade no tratamento das manifestações. A equipe da ouvidoria está comprometida em reduzir esses atrasos e assegurar que todas as demandas sejam atendidas dentro do prazo legal. Nosso objetivo é não apenas cumprir os prazos estabelecidos por lei, mas também estabelecer metas para responder às manifestações em um tempo ainda mais curto, sem comprometer a qualidade e a resolutividade das respostas fornecidas.

TIPOS 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:

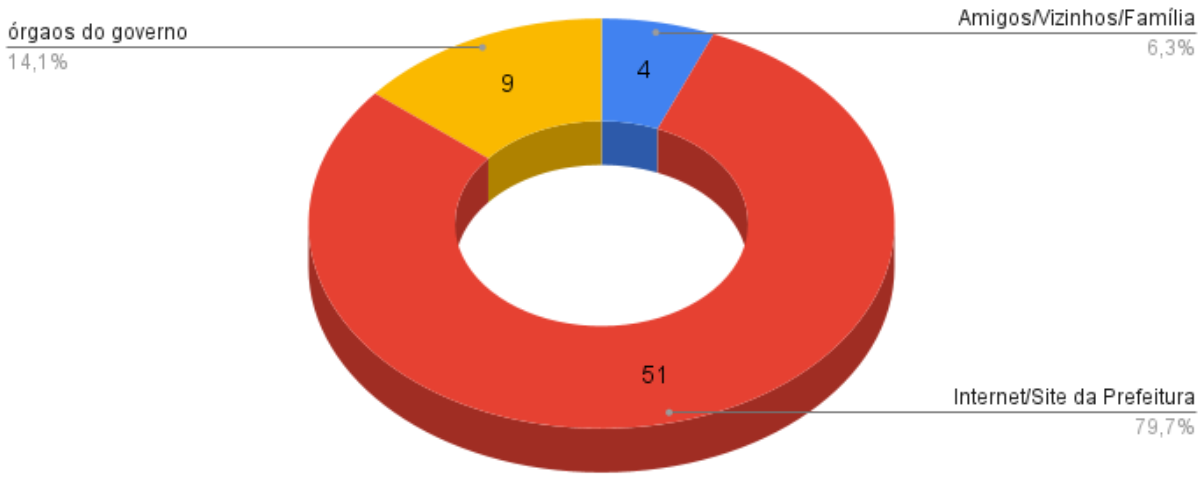
Beneficiário(a) do Saúde Recife	Servidor(a) Aposentado	Pensionista	Cidadão
148	36	4	46

SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

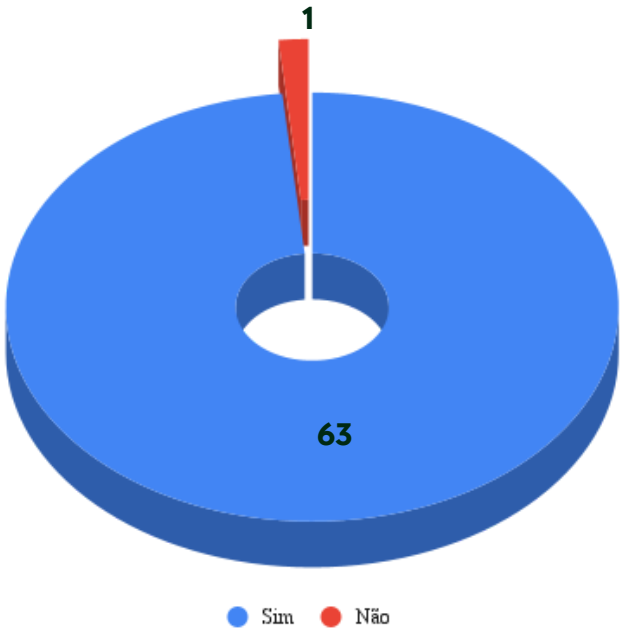
Após o envio da resposta ao demandante, a Ouvidoria Geral do Município solicita ao cidadão que preencha uma pesquisa de satisfação. Esta pesquisa tem o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento e das respostas fornecidas. No entanto, como o preenchimento da pesquisa é opcional, nem todos os manifestantes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

No primeiro semestre de 2024, 64 pessoas colaboraram com a pesquisa, o que equivale a aproximadamente 27,6% do total de 232 manifestações recebidas. A seguir, serão apresentados os gráficos com as perguntas feitas e a porcentagem das respostas, proporcionando uma visão detalhada da percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados.

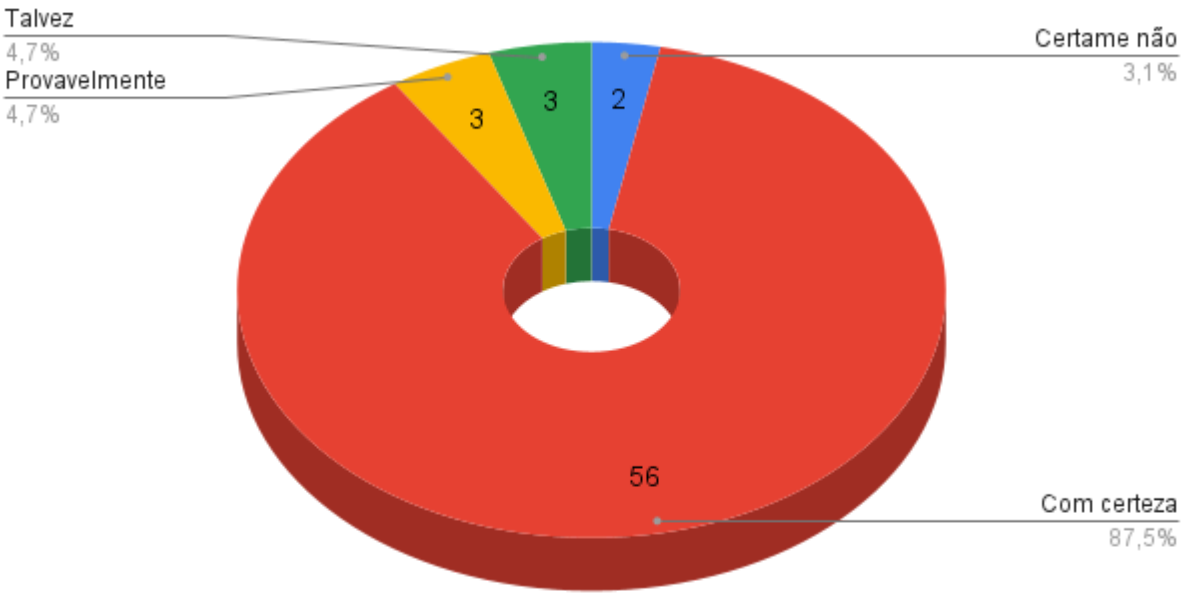
Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?



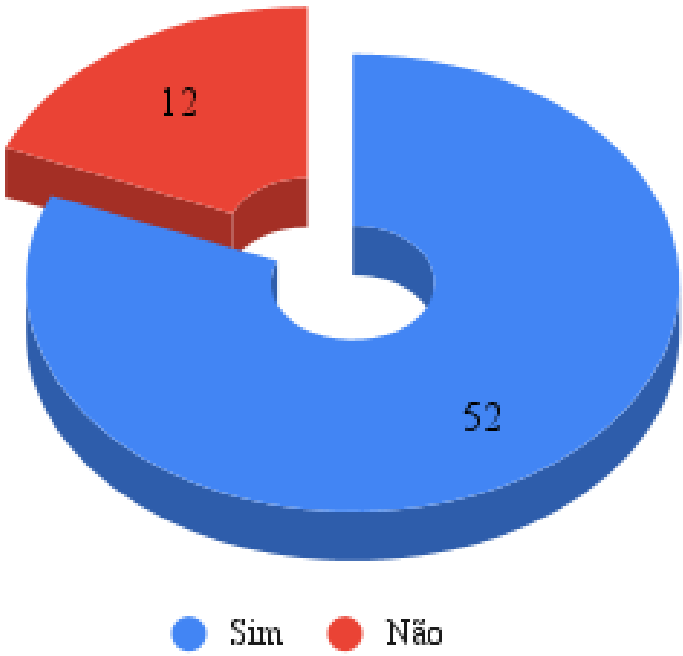
Você acompanha o andamento da manifestação?



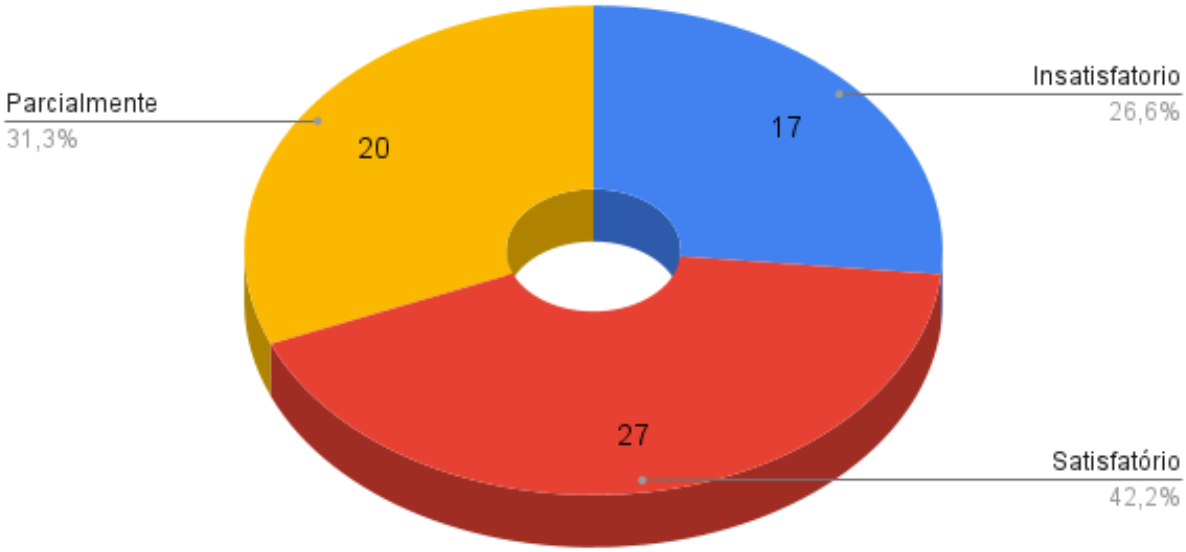
Se surgir necessidade no futuro,você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



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



Como avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?



CONCLUSÃO

- No primeiro semestre de 2024, a Ampass recebeu um total de 235 manifestações, dos quais 3 não eram responsabilidade da Autarquia;
- Houve um aumento de aproximadamente 96% em comparação ao 2° semestre do ano anterior;
- Destes, 164 foram direcionadas à Gerência do Saúde Recife, representando aproximadamente 70,6% do total e sendo novamente, o setor mais demandado da ouvidoria;
- Das 235 manifestações recebidas, 208 foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido pela legislação da ouvidoria do Recife e 24 demandas foram respondidas com um atraso de 1 a 3 dias úteis;
- Os atrasos foram devidos à complexidade e sensibilidade das solicitações envolvendo o Saúde Recife;
- A Gerência de Previdência foi o setor que mais rapidamente respondeu às demandas da Ouvidoria: em 1,35 dias úteis.
- 64 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, representando aproximadamente 27,6% do total de manifestações recebidas.
- Medidas estão sendo implementadas para otimizar processos internos e garantir que todas as respostas sejam fornecidas dentro do prazo legal, sem comprometer a qualidade e a precisão das informações.

Por fim, queremos registrar que finalizamos o primeiro semestre de 2024 no dia 28, último dia útil, com todas as demandas devidamente respondidas. A colaboração de todos os setores da Autarquia foi essencial para conseguirmos atender quase todas as manifestações dentro do prazo legal, resultando em uma média de 3,7 dias úteis para resposta.

RECIPREV SAÚDE RECIFE