RELATÓRIO OUVIDORIA

PRIMEIRO TRIMESTRE 2023

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DO RECIFE

RECIPREV 21 ANOS SAÚDE RECIFE

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES

RECIFE PREFEITURA

João Henrique de Andrade Lima Campos

Prefeito

Isabella de Roldão

Vice-Prefeita

Manoel Carneiro Soares Cardoso

Diretor-Presidente

Francisco Canindé Antunes Furtado Jr.

Vice Diretor-Presidente

Rebeca de Souza Alves Machado

Gestora da Unidade de Controle Interno

“A Ouvidoria representa os legítimos interesses dos cidadãos na busca de soluções definitivas.”

INTRODUÇÃO

Este relatório, elaborado pela Unidade de Controle Interno (UCI) da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores (Ampass), refere-se ao **primeiro trimestre de 2023** - ou seja, aos meses de **janeiro, fevereiro e março de 2023** - e apresenta o monitoramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, cuja responsabilidade pela resposta é desta Autarquia Municipal.

A importância do tema se dá pelo fato de Ouvidoria Pública ser um dos pilares da governança corporativa, sendo um relevante mecanismo de controle social dos atos da Administração Pública e funcionando como um instrumento estratégico de gestão.

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) do Recife foi criada pelo Decreto n.º 28.555, de 28 de janeiro de 2015, e recebe manifestações apresentadas pelos cidadãos e servidores municipais dos tipos: informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, por meio de 0800, e-mail, registro no site ou atendimento presencial, objetivando a melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Desde janeiro de 2021, a OGM integra a Controladoria-Geral do Município e tem a competência de analisar, encaminhar e monitorar as manifestações recebidas e todo o seu andamento.

OUVIDORIA NA AMPASS

Na Ampass, a partir de setembro de 2022, a UCI passou a gerenciar as manifestações recebidas via OGM que possuem demandas previdenciárias ou relativas ao Saúde Recife. Tal gerenciamento envolve o recebimento das demandas cuja porta de entrada é a Ouvidoria-Geral (ou seja, a Ampass não possui uma Ouvidoria própria e funciona apenas como interlocutora entre a Ouvidoria-Geral e o demandante), o encaminhamento para o setor competente e o acompanhamento do prazo estabelecido, visando responder aos demandantes com tempestividade.

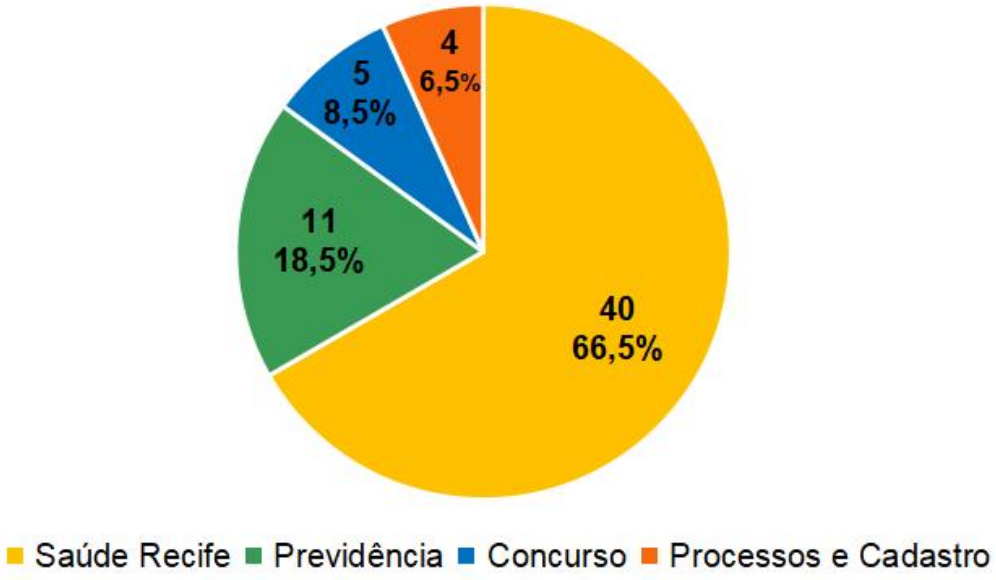
O olhar do controle interno sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral tem o objetivo de identificar possíveis gargalos existentes na prestação dos serviços da Autarquia e propor melhorias. Atualmente, a interlocutora da Ouvidoria na Ampass é Rafaela Salgado, servidora da Unidade de Controle Interno.

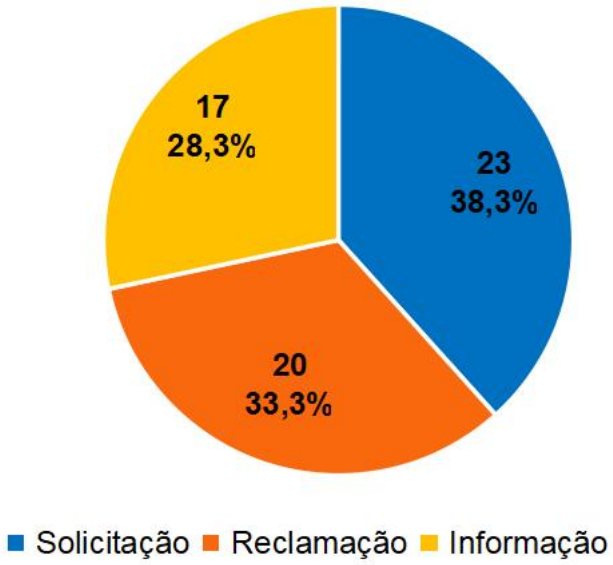
A partir de 17 de março de 2022, com a Portaria n.º 123, Rafaela Salgado, servidora da UCI, foi designada pelo Diretor-Presidente como Ouvidora da Autarquia.

Registramos, por oportuno, que a servidora realizou o curso “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública”, pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), concluído em março passado.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2023 (janeiro, fevereiro e março) a Ampass recebeu **60 manifestações,** com o seguinte detalhamento:





PRAZO DE RESPOSTA

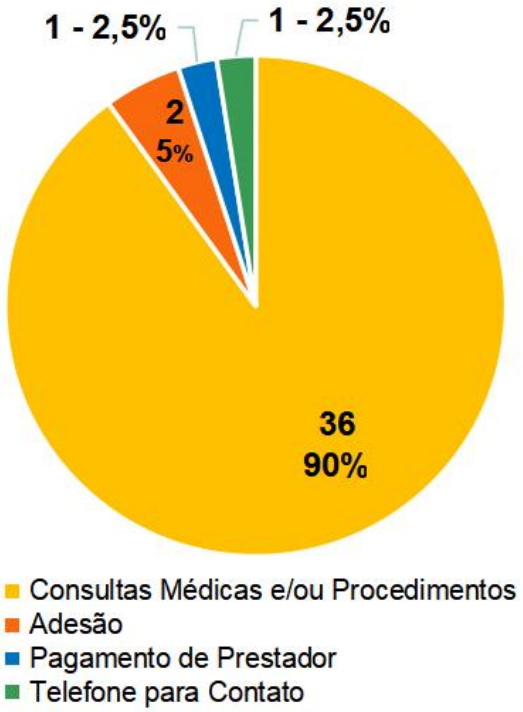
Um importante dado a ser observado é o prazo de resposta às demandas. A Ouvidoria-Geral do Município estabeleceu o **limite de 10 dias úteis**, com possibilidade excepcional de solicitarmos prorrogação.

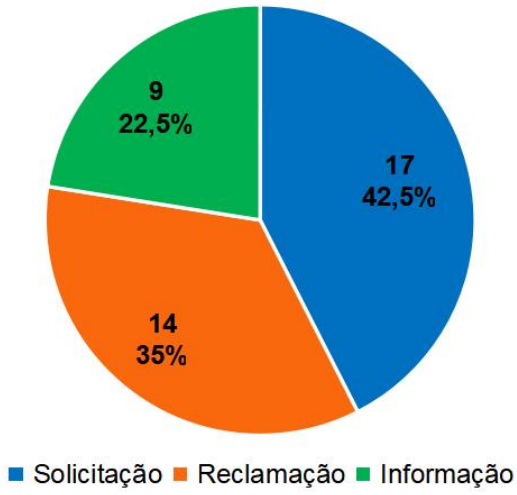
Nos primeiros três meses de 2023, **a média de prazo de resposta da Autarquia foi de 4,4 dias úteis.** Destacamos a alta quantidade de demandas respondidas nos dias 0 (mesmo dia de recebimento da demanda), 01 e 02, que totalizam 31 manifestações, representando 52% do total do período. Nos gráficos que seguem, apresentam-se mais detalhes.

DISCRIMINAÇÃO DAS DEMANDAS

SAÚDE RECIFE

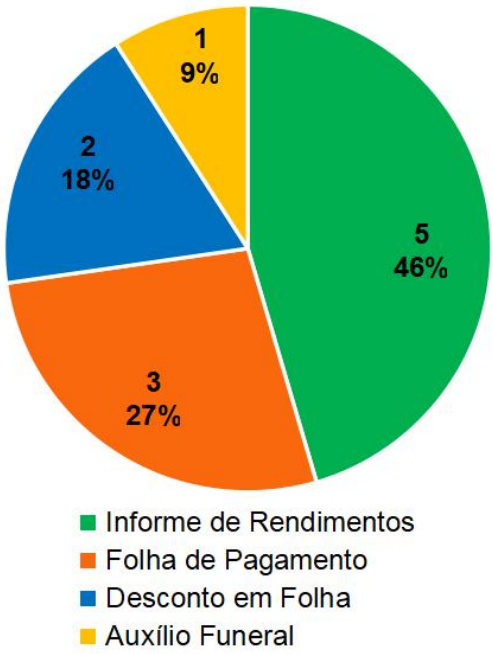
No primeiro trimestre de 2023, o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria tratava a respeito do Saúde Recife. Foram **40 manifestações** sobre o sistema de assistência à saúde do servidor, representando **63,5%** do total, que foram respondidas em média em **5,15 dias úteis**. Na gerência do Saúde Recife, as demandas foram direcionadas para as servidoras Ericka Freitas e Daniela Nunes. A seguir, apresentamos gráficos que discriminam assunto e natureza das manifestações.

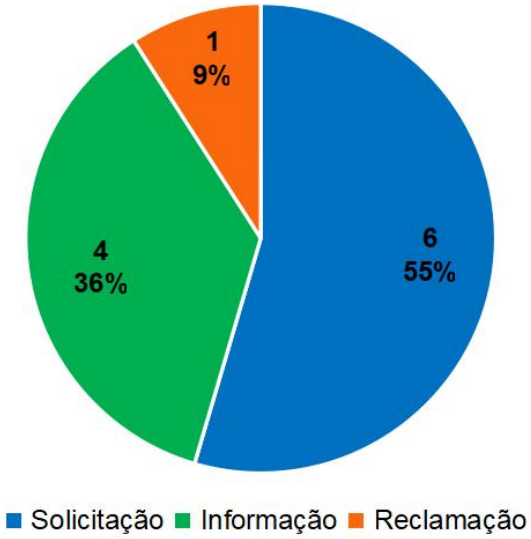




PREVIDÊNCIA

No quarto trimestre de 2022, a Ampass recebeu **13 manifestações** que foram de responsabilidade da Gerência de Previdência, representando **20,5%** do total, que foram respondidas em **1,3 dias úteis**, tendo sido o setor que mais rapidamente analisou as demandas. A responsável pelas respostas é a gerente Anna Paula Almeida[1]. A seguir, apresentamos gráficos que discriminam assunto e natureza das manifestações.

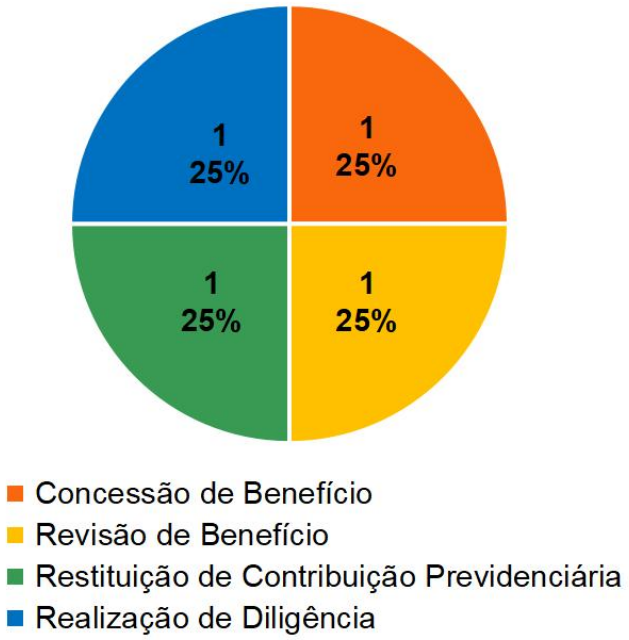


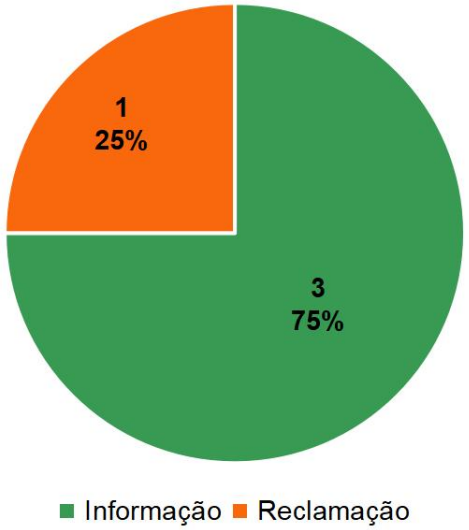


[1] As cinco manifestações referentes a informe de rendimentos não foram repassadas à Gerência de Previdência, tendo sido respondidas diretamente pela encarregada da Ouvidoria, uma vez que a Autarquia disponibiliza o documento de forma online, tanto pelo Conecta Recife como pelo Portal do Servidor, bem como há vídeo explicativo com o passo-a-passo para sua obtenção.

PROCESSOS E CADASTRO

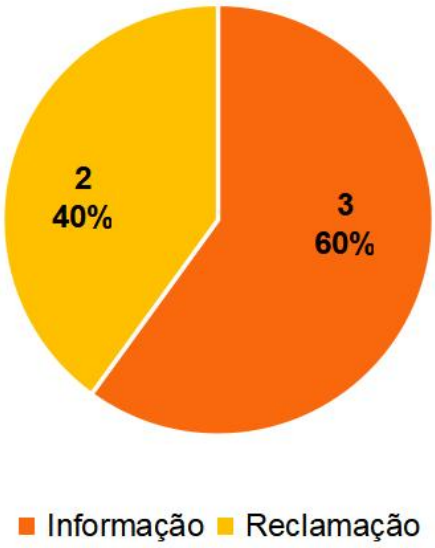
Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2023, a Gerência de Processos e Cadastro recebeu **4 manifestações**, representando **6,5%** do total, que foram respondidas em **8,25 dias úteis**. A responsável pelas respostas é a gerente Maria Luiza Ramos. A seguir, apresentamos gráficos que discriminam assunto e natureza das manifestações.





CONCURSO PÚBLICO

No período de janeiro a março de 2023, a Ampass recebeu **5 manifestações** a respeito do concurso público que seria realizado em maio de 2020 e foi cancelado devido à pandemia da COVID-19. Todas as cinco manifestações foram referentes à devolução da taxa de inscrição no certame. Estas demandas representam **8%** do total recebido no período e foram respondidas em média em **4,2 dias úteis**. O responsável pelas respostas é Gustavo Dourado, membro da Comissão do Concurso. A natureza das demandas está discriminada a seguir.



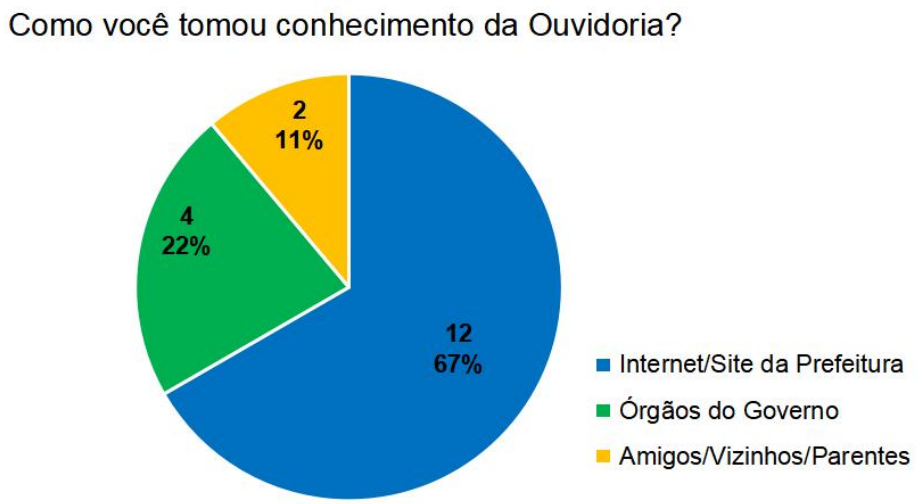
Nota Além das demandas apresentadas neste relatório, no primeiro trimestre de 2023, a Ampass recebeu outras duas demandas, mas que são de responsabilidade de outros órgãos ou entidades. Uma delas solicitava informações sobre restos deixados por servidor ativo. Respondemos informando que a responsabilidade pelo processamento e pagamento é da Secretaria de Planejamento, Gestão e Transformação Digital (SeplagTD). A outra demanda era sobre pensão referente a servidor falecido em 1991, caso de responsabilidade da Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco (Funape). Ambas foram respondidas no mesmo dia de entrada.

Houve, ainda, uma manifestação que solicitou diversas informações da Autarquia, para fins de pesquisa, a exemplo de percentual da base de cálculo da taxa de administração do RPPS, quantitativo de servidores ativos e inativos, entre outros. Como resposta, no mesmo dia do recebimento da demanda, informamos que a solicitação tratava-se de Pedido de Acesso à Informação (PAI) e, como tal, deveria ser solicitado via Portal da Transparência. Registramos que este PAI foi recebido e respondido no prazo.

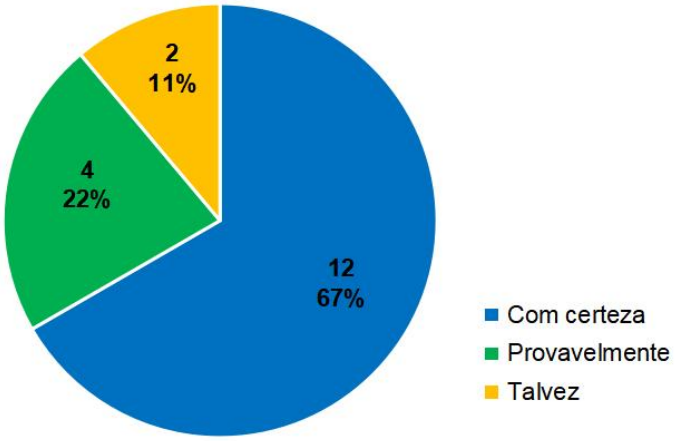
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Ao finalizar uma manifestação, com o envio da resposta para o demandante, a Ouvidoria-Geral do Município solicita o preenchimento de uma pesquisa de satisfação. Como é uma opção, nem todos os manifestantes respondem este questionário.

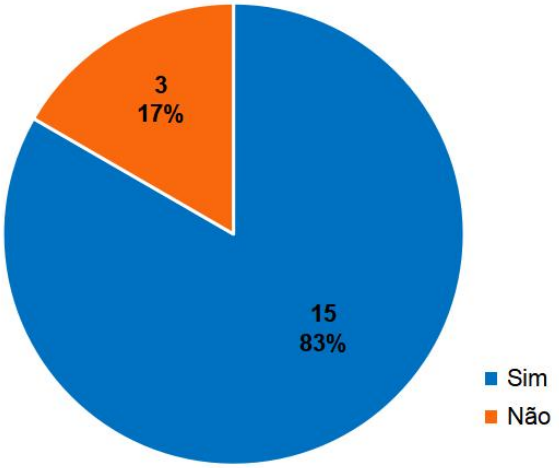
Nos três primeiros meses de 2023, **18 pessoas** colaboraram com a pesquisa de satisfação, representando **30%** das nossas manifestações recebidas no período. Apesar do quantitativo ser pouco superior a um quarto dos demandantes, conseguimos ter ideia do grau de contentamento dos usuários do nosso serviço de Ouvidoria. A seguir, seguem gráficos com as respostas recebidas.



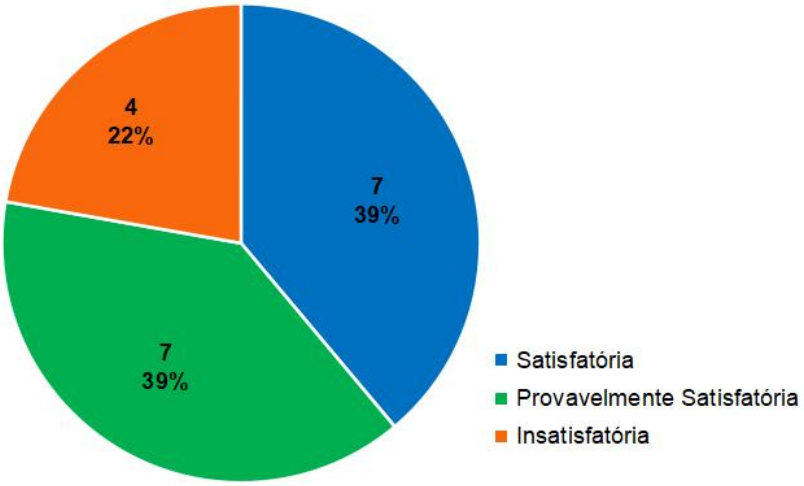
Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



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



Como avalia a resposta recebida?



RECOMENDAÇÕES

- Reiteram-se as seguintes recomendações anteriores:

Relatório	Nº	RECOMENDAÇÃO	RESPONSÁVEL
2022	1	Atentar para o prazo de resposta de 10 dias.	Todos os setores

Registramos, mais uma vez, a colaboração de todos os responsáveis por responderem as demandas da Ouvidoria da Ampass.

Recife, 27 de abril de 2023.

ASSINADO DIGITALMENTE POR
RAFAELA DE MOURA SALGADO BARBOSA DA S
CPF: ***.149.154-62 **DATA:** 27/04/2023 10:35
LOCAL: RECIFE - PE
CODIGO: 15a3a293-7ff8-4e99-b22a-e2ebddd68171
REGULADO PELO DECRETO MUNICIPAL N° 33.682 de 25/05/2020 (RECIFE-PE)

Rafaela de Moura Salgado Barbosa da Silva
Servidora da Unidade de Controle Interno e
Interlocutora da Ouvidoria na Ampass

De acordo,

ASSINADO DIGITALMENTE POR
REBECA DE SOUZA ALVES
CPF: ***.657.204-19 **DATA:** 27/04/2023 10:44
LOCAL: RECIFE - PE
CODIGO: 6ff2b858-cb84-4508-a977-8d28fb3e60f8
REGULADO PELO DECRETO MUNICIPAL N° 33.682 de 25/05/2020 (RECIFE-PE)

Rebeca de Souza Alves Machado
Gestora da Unidade de Controle Interno

RECIPREV 21 ANOS SAÚDE RECIFE

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES

RECIFE PREFEITURA