

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**OUVIDORIA DO INSS**

**EXERCÍCIO DE 2025**

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	5
<b>2. COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	6
<b>3. FORÇA DE TRABALHO</b>	7
3.1 Estrutura de Pessoal	7
3.2 Estrutura organizacional	7
<b>4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	8
4.1 Volume geral de manifestações	8
4.2 Distribuição por tipo	9
4.3 Distribuição mensal das manifestações	12
4.4 Canais de entrada das manifestações	15
4.5 Indicadores de tratamento das manifestações	17
4.6 Contextualização comparativa no âmbito do Poder Executivo Federal	18
<b>5. ANÁLISE GERENCIAL DOS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	21
5.1 Temas mais recorrentes em 2025	21
5.2 Outros temas em destaque em 2025	24
5.2.1 Descontos de Mensalidades Associativas	25
5.2.2 Consignações de Operações de Crédito	26
5.2.3 Informação e orientação ao cidadão	27
5.2.4 Atendimento presencial (APS)	27
5.2.5 Atendimento digital (Meu INSS/site/sistemas)	27
5.2.6 Central de atendimento 135	27
5.2.7 Problemas com instituições financeiras	28
5.2.8 Problemas Sistêmicos e Abatimento de Metas	28
<b>6. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS</b>	29
<b>7. OUVIDORIA INTERNA</b>	30
7.1 Panorama das manifestações em 2025	31
7.2 Principais temas das manifestações de ouvidoria interna	32
7.3 Tratamento de demandas sobre assédio e discriminação	33
<b>8. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC</b>	33
8.1 Fluxo do tratamento dos pedidos de acesso à informação	34
8.2 Números do Serviço de Informação ao Cidadão	34
8.3 Recursos	37

8.4	Transparência Ativa .....	39
8.4.1	Cumprimento da Transparência Ativa .....	39
8.4.2	Dados Abertos .....	41
<b>9.</b>	<b>AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS .....</b>	<b>43</b>
9.1	Ações Exitosas .....	43
9.2	Principais Dificuldades .....	44
9.3	Propostas para 2026 .....	46
<b>10.</b>	<b>AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>47</b>
<b>11.</b>	<b>CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>48</b>
<b>12.</b>	<b>SUGESTÕES DE MELHORIA .....</b>	<b>50</b>
<b>13.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
<b>14.</b>	<b>ENCAMINHAMENTOS .....</b>	<b>50</b>

# LISTA DE SIGLAS

**ACT** - Acordo de Cooperação Técnica

**CDOUV** - Coordenação de Demandas de Ouvidoria

**CE-INSS** - Comissão de Ética do INSS

**CGU** - Controladoria-Geral da União

**CORREG** - Corregedoria-Geral do INSS

**CSIC** - Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão

**DGCT** - Divisão de Gerenciamento das Centrais de  
Teleatendimento

**DIGOV** - Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação

**DIRBEN** - Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

**DTI** - Diretoria de Tecnologia da Informação

**INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social

**LGPD** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**OGU** - Ouvidoria-Geral da União

**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv** - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# 1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria atende ao disposto nos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei n.º 13.460, de 2017, bem como ao art. 60 da Portaria Normativa CGU n.º 116, de 2024, e tem por finalidade dar transparência às ações desenvolvidas pela Ouvidoria em 2025, prestar contas à sociedade e oferecer subsídios à alta administração quanto ao desempenho institucional no tratamento das manifestações de ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários.

As informações quantitativas e qualitativas constantes deste relatório referem-se ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e contemplam análise comparativa com o exercício de 2024, de modo a possibilitar uma avaliação evolutiva dos resultados alcançados.

Ressalta-se que os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Fala.BR, complementados por informações obtidas no Painel Resolveu e Painel da Lei de Acesso à Informação, ambos da Controladoria-Geral da União (CGU).

Destaca-se que o INSS utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria, conforme as diretrizes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Essa medida é fundamental para garantir canal seguro, padronizado e eficiente de comunicação com o cidadão, assegurar a proteção do denunciante e o adequado tratamento das informações, em alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Por fim, este relatório apresenta, ainda, análise quantitativa e qualitativa dos pedidos de acesso à informação recebidos, contemplando comparativos com exercícios anteriores e a identificação dos principais temas demandados pela sociedade.

## **2. COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do INSS foi criada em 4 de abril de 2022, a partir da vigência no Decreto nº 10.995/2022 que aprovou a atual estrutura regimental do INSS.

No âmbito do INSS, a Ouvidoria é responsável por gerir tanto o serviço de Ouvidoria propriamente dito, reclamações, solicitações, sugestões e denúncias, bem como para recepcionar os pedidos cadastrados na Ouvidoria Interna do Órgão.

A Ouvidoria também é responsável pelo SIC, nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/11.

Os supramencionados serviços são ofertados de forma integrada na Plataforma Fala.BR, para o registro e recepção de manifestações de ouvidoria ou solicitação de informações.

A Ouvidoria do INSS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), coordenado pela CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), como órgão central do sistema, e atua como canal de interlocução entre o cidadão e o INSS, com as seguintes atribuições principais:

- receber, registrar e tratar manifestações;
- acompanhar providências junto às áreas técnicas;
- produzir informações gerenciais;
- propor melhorias nos serviços prestados.

Ressalta-se que não compete à Ouvidoria a apuração dos fatos, especialmente nos casos de denúncias, cabendo-lhe a análise prévia da manifestação para verificação da existência de elementos mínimos que justifiquem o encaminhamento às instâncias competentes.

O SIC é responsável por assegurar o acesso à informação, que é direito fundamental previsto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988.

Cabe a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC planejar, organizar, monitorar, avaliar e orientar as atividades relacionadas ao SIC, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI) e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

### 3. FORÇA DE TRABALHO

#### 3.1 Estrutura de Pessoal

No exercício de 2025, a Ouvidoria do INSS contou com a seguinte composição:

Tabela 1 – Força de trabalho da ouvidoria

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>
Servidores efetivos	13
Comissionados	01
Terceirizados	76
Estagiários	00
<b>Total</b>	<b>90</b>

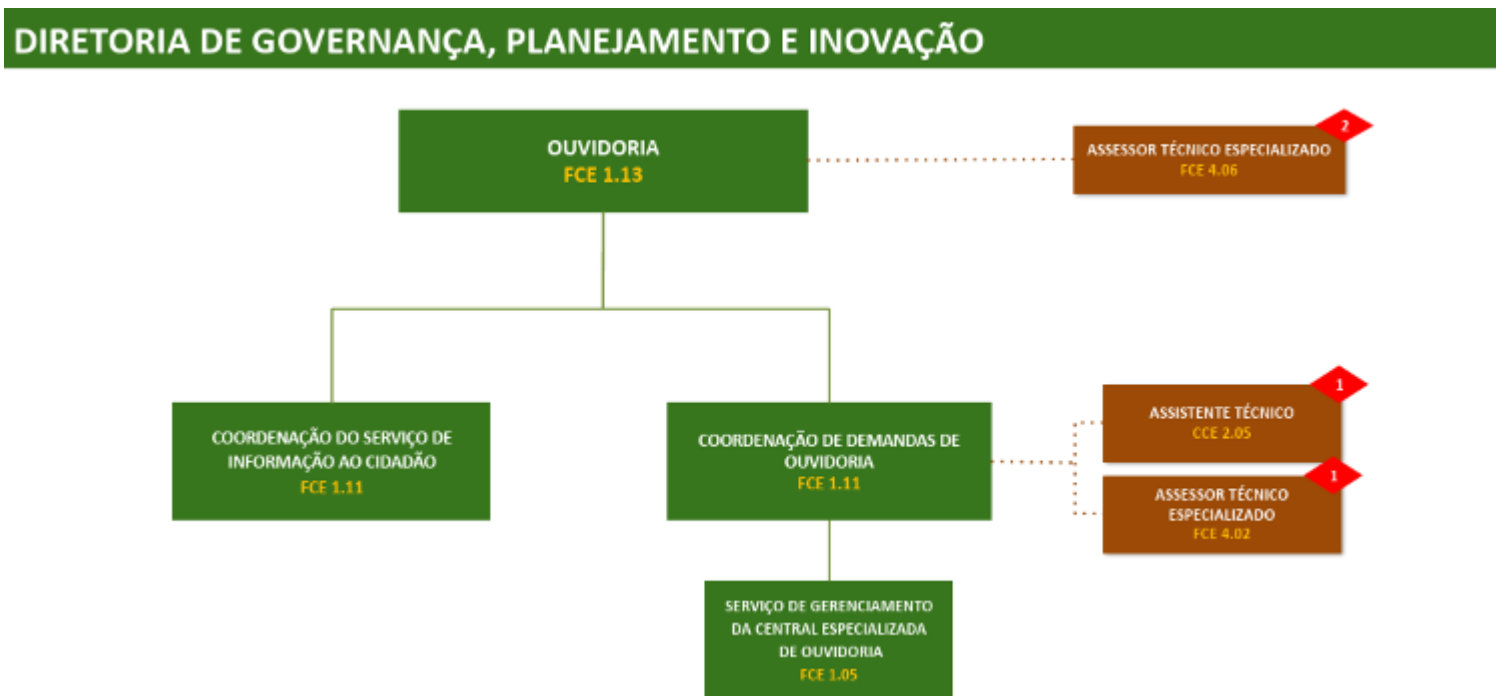
Fonte: Elaboração própria.

#### 3.2 Estrutura organizacional

No período de 08 de agosto de 2024 a 21 de julho de 2025, a Ouvidoria esteve vinculada à Presidência do INSS e a partir de 22 de julho de 2025, passou a integrar a Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação (DIGOV), por força da Portaria PRES/INSS n.º 1.848, de 2025.

O organograma a seguir apresenta a estrutura organizacional vigente da Ouvidoria do INSS.

Figura 1 – Organograma Ouvidoria do INSS



Fonte: Extraído da Intraprev em 02/01/2026.

## 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

### 4.1 Volume geral de manifestações

A Ouvidoria do INSS recebeu 395.640 manifestações em 2025, distribuídas conforme Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 – Total de manifestações em 2025.

Tipo	2025	Variação
Reclamações	333.039	84,18%
Solicitações	31.162	7,88%
Denúncias	16.416	4,15%
Comunicações	14.278	3,61%

Sugestões	343	0,09%
Elogios	339	0,09%
Simplifique	63	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>395.640</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026.

O total de manifestações recepcionadas, representa um aumento de 63,05% comparado ao total de 2024, conforme demonstrado na Tabela 3.

Tabela 3 – Comparativo do volume geral 2024 X 2025

<b>Indicador</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variação</b>
Total de manifestações	242.655	395.640	+63,05%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024.

#### **4.2 Distribuição por tipo**

Os valores comparados entre 2024 e 2025, por tipo de manifestação, estão na Tabela 4, a seguir

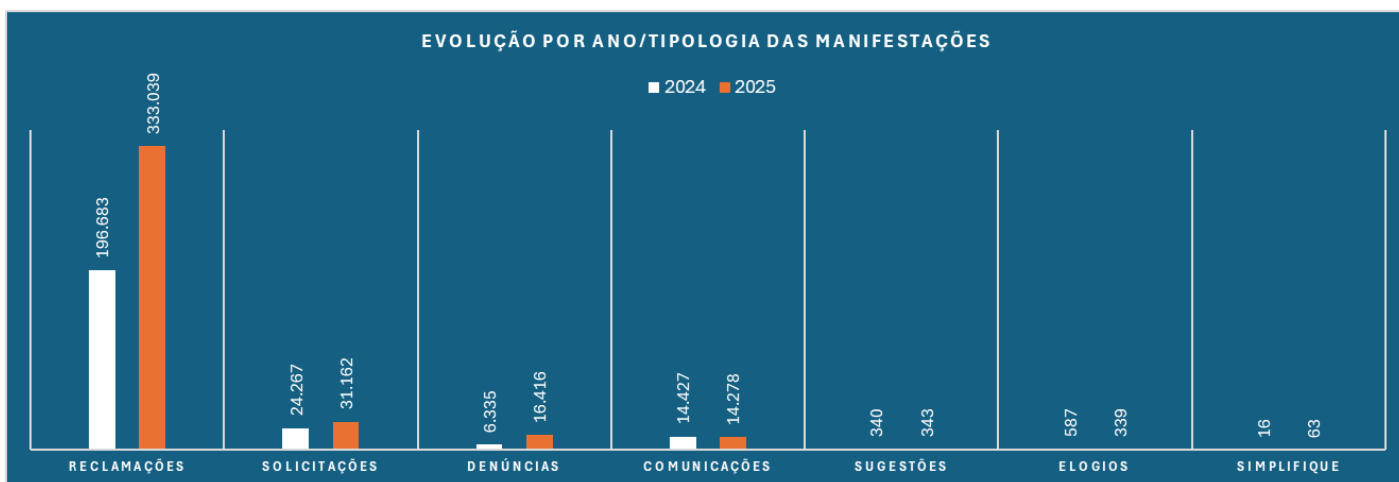
Tabela 4 – Distribuição comparada por tipo de manifestação 2024 X 2025

<b>Tipo</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variação</b>
Reclamações	196.683	333.039	+69%
Solicitações	24.267	31.162	+28%
Denúncias	6.335	16.416	+159%
Comunicações	14.427	14.278	-1%
Sugestões	340	343	+1%
Elogios	587	339	-42%
Simplifique	16	63	+294%
<b>TOTAL</b>	<b>242.655</b>	<b>395.640</b>	<b>+63,05%</b>

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024.

Ressalta-se que os quantitativos informados podem variar ao longo do tempo na Plataforma Fala.BR, conforme a data de extração das manifestações na plataforma, uma vez que são influenciados por variáveis como data de cadastro das manifestações, o recebimento de manifestações encaminhadas por outros órgãos e eventuais alterações na classificação das demandas.

## Gráfico 1 – Tipologia das manifestações - 2024 X 2025



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024.

A comparação entre os anos de 2024 e 2025 evidencia um crescimento expressivo no volume total de manifestações.

Em termos gerais, o total passou de 242.655 em 2024 para 395.640 em 2025, o que representa um aumento de 63,05%. Esse crescimento indica uma ampliação significativa da demanda sobre a Ouvidoria.

Observando por tipo de manifestação:

- As reclamações permanecem como o principal tipo de manifestação e apresentaram crescimento expressivo (+69%) em relação a 2024, passando de 196.683 para 333.039 em 2025, o que corresponde a 84,17% do total de manifestações em 2025. Esse aumento, por si só, responde por grande parte da elevação do volume global.

- As denúncias registraram crescimento proporcional de 159%, passando de 6.335 para 16.416. Esse aumento coincide temporalmente com a Operação Sem Desconto e com os trabalhos de reclassificação de manifestações.

- Solicitações também cresceram (+28%), embora em ritmo menor, mantendo relevância no conjunto das demandas.

- Comunicações permaneceram praticamente estáveis (-1%), indicando manutenção desse tipo de uso do canal.

- Sugestões tiveram leve variação positiva (+1%), sem impacto relevante no volume total.

- Elogios apresentaram queda significativa (-42%), o que pode sinalizar piora na percepção do serviço ou simplesmente maior predominância de manifestações críticas.

- Simplifique teve crescimento expressivo (+294%), porém com baixo impacto absoluto devido ao pequeno volume.

#### **4.3 Distribuição mensal das manifestações**

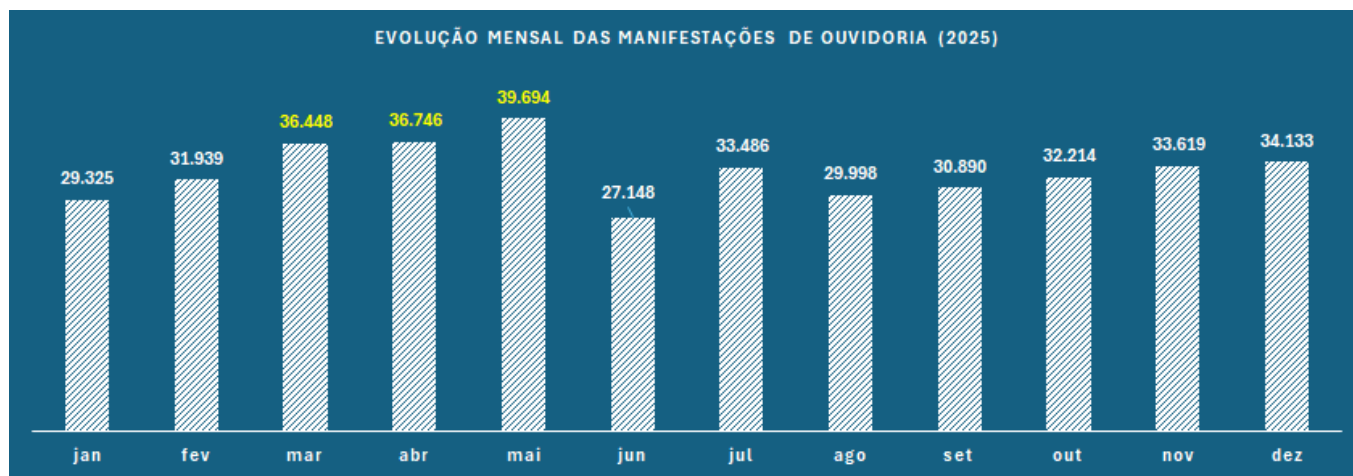
Na Tabela 5, a seguir, consta a distribuição mensal das manifestações de ouvidoria em 2024 e 2025.

Tabela 5 - Quantitativo mensal de manifestações de ouvidoria.

<b>Mês</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Diferença absoluta</b>	<b>Variação percentual</b>
Janeiro	20.268	29.325	+9.057	+45%
Fevereiro	18.143	31.939	+13.796	+76%
Março	17.956	36.448	+18.492	+103%
Abril	18.990	36.746	+17.756	+94%
Maio	17.407	39.694	+22.287	+128%
Junho	16.974	27.148	+10.174	+60%
Julho	18.857	33.486	+14.629	+78%
Agosto	19.849	29.998	+10.149	+51%
Setembro	21.835	30.890	+9.055	+41%
Outubro	24.298	32.214	+7.916	+33%
Novembro	24.357	33.619	+9.262	+38%
Dezembro	23.721	34.133	+10.412	+44%
<b>Total</b>	<b>242.655</b>	<b>395.640</b>	<b>+152.985</b>	<b>63%</b>
<b>Média mensal</b>	<b>20.221</b>	<b>32.970</b>	-	-

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026.

Gráfico 2 – Evolução mensal das manifestações de ouvidoria em 2025.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026.

A análise da distribuição mensal evidencia volume elevado e relativamente constante de manifestações ao longo de todo o exercício, com picos observados nos meses de março, abril e maio, período em que se registraram os maiores quantitativos, destacando-se o mês de maio, com 39.694 manifestações.

Esse crescimento coincide temporalmente com a deflagração da Operação "Sem Desconto", em 23 de abril de 2025, que teve ampla repercussão nacional e resultou no aumento expressivo de manifestações relacionadas a descontos de mensalidades associativas, dúvidas operacionais, solicitações de orientação e questionamentos sobre ressarcimento de valores.

O mês de junho apresentou o menor volume do ano, 27.148 manifestações. A redução coincide temporalmente com a disponibilização pelo INSS, em 14.05.2025, do serviço de contestação dos descontos de entidades associativas. Os meses subsequentes mantiveram patamar médio superior a 30 mil manifestações mensais, indicando demanda contínua e elevada pelos serviços de ouvidoria.

O mês de junho apresentou o menor volume do ano, 27.148 manifestações. A redução coincide temporalmente com a disponibilização pelo INSS, em 14.05.2025, do serviço de contestação dos descontos de entidades associativas. Os meses subsequentes mantiveram patamar médio superior a 30 mil manifestações mensais, indicando demanda contínua e elevada pelos serviços de ouvidoria.

#### 4.4 Canais de entrada das manifestações

O principal canal de entrada de manifestações de ouvidoria é o Fala.BR. Ressalta-se que as manifestações de ouvidoria podem chegar ao conhecimento do INSS por outros canais de atendimento, mas ao serem recepcionadas, devem ser registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR.

Em comparação com 2024, em 2025 observou-se alteração significativa na distribuição dos canais de entrada, especialmente em razão de mudanças operacionais relacionadas ao atendimento da Central de Atendimento 135, conforme pode ser observado na Tabela 6.

Tabela 6 - Distribuição das Manifestações por Canal – Comparativo 2024 x 2025

<b>Canal</b>	<b>Quantidade 2024</b>	<b>Quantidade 2025</b>
Fala.BR	195.899	387.034
Central 135	38.635	108
E-mail	6.267	6.603
Correspondência	812	659
Presencial	246	168
Outros	796	1.068
<b>Total</b>	<b>242.655</b>	<b>395.640</b>

Em 2025, a Plataforma Fala.BR consolidou-se como o principal canal de entrada das manifestações de ouvidoria, concentrando 387.034 registros, o que representa aproximadamente 97,8% do total recebido no exercício. Em comparação com 2024, verifica-se crescimento expressivo da utilização desse canal, em consonância com a diretriz institucional do INSS de centralização das manifestações no sistema oficial do SisOuv.

Em contrapartida, houve redução significativa dos registros de manifestações de ouvidoria pela Central 135, que passou de 38.635 registros em 2024 para apenas 108 registros em 2025. A redução foi motivada pela suspensão, em 21 de fevereiro de 2025, dos atendimentos de ouvidoria realizados pela Central de Atendimento 135. A suspensão foi justificada, à época, pela Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), por meio da Divisão de Gerenciamento das Centrais de Teleatendimento (DGCT), área técnica responsável pelo gerenciamento da Central 135, devido incompatibilidade entre o contrato de prestação de serviços das centrais e os procedimentos para acessar o Fala.BR.

Registra-se que a suspensão do atendimento de serviços de ouvidoria pela Central 135 pode representar fator de restrição ao acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria, especialmente para usuários que enfrentam limitações de conectividade, dificuldade no uso dos serviços digital ou acesso a dispositivos tecnológicos.

Os canais presencial, e-mail e correspondência mantiveram volumes residuais. Ressalta-se que as manifestações recebidas por esses canais são registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR, conforme os procedimentos internos da Ouvidoria.

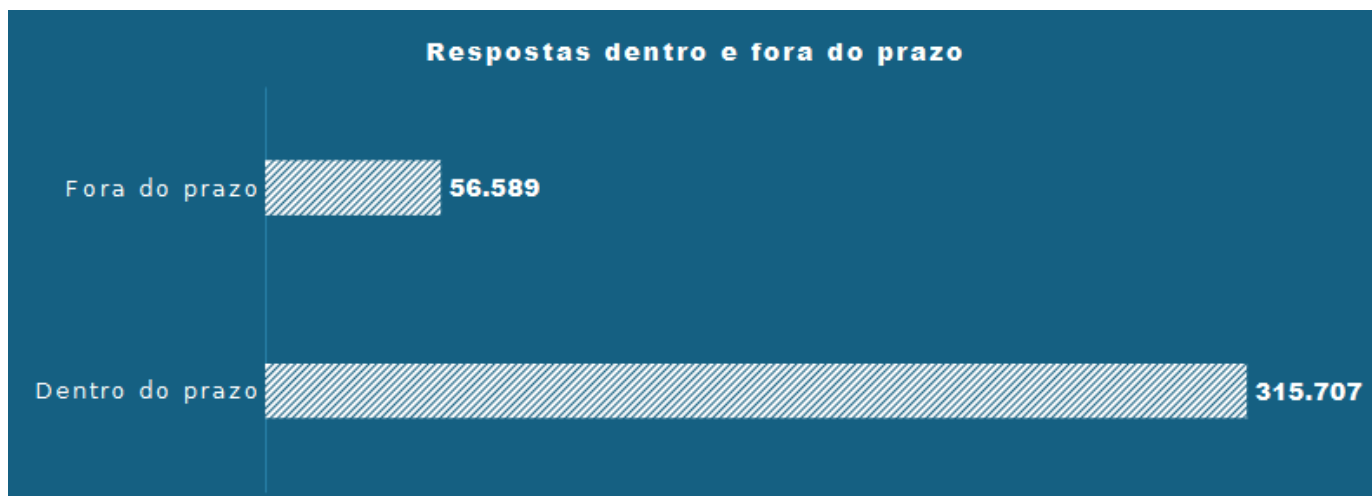
#### 4.5 Indicadores de tratamento das manifestações

Tabela 7 – Indicadores de tratamento (2025)

<b>Indicador</b>	<b>Quantidade</b>
Respondidas	372.296
Dentro do prazo	315.707
Fora do prazo	56.589
Pendentes ao final do exercício	16.540
Arquivadas	6.804
Índice de resolutividade	59,69%
Tempo médio de resposta	24,4 dias

Fonte: dados extraídos do Painel Resolveu da CGU em 02/01/2026.

### Gráfico 3 – Volume de manifestações respondidas quanto ao prazo



Fonte: dados extraídos do Painel Resolveu da CGU em 02/01/2026.

Em 2025, o tempo médio de resposta foi de 24,4 dias, mantendo-se em patamar superior ao observado em 2024 (16,23 dias). Esse indicador reflete tanto o aumento significativo do volume de demandas em 2025, quanto a complexidade das demandas apresentadas ao longo do ano e a dependência de informações das áreas técnicas responsáveis pela solução efetiva das manifestações.

Por outro lado, o elevado percentual de respostas dentro do prazo evidencia o esforço institucional do INSS, por meio da Ouvidoria e das áreas técnicas em assegurar atendimento tempestivo, mesmo diante do expressivo crescimento da demanda.

O índice de resolutividade é impactado, sobretudo, pela natureza das demandas, muitas das quais dependem de providências ou informações prestadas por áreas técnicas responsáveis efetivamente pela solução das demandas apresentadas pelos usuários.

Ressalta-se que os quantitativos de manifestações arquivadas e encaminhadas a outros órgãos integram o total de manifestações tratadas no exercício, não representando categorias excludentes, mas desfechos distintos do fluxo de tratamento na Plataforma Fala.BR.

#### **4.6 Contextualização comparativa no âmbito do Poder Executivo Federal**

Com vistas a contextualizar o volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria do INSS, apresenta-se análise comparativa com outras ouvidorias do Poder Executivo Federal no exercício de 2025.

Com base em dados consolidados disponíveis no Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União – CGU, a Ouvidoria do INSS registrou 395.640 manifestações em 2025, posicionando-se como a ouvidoria com maior volume de demandas em todo o Poder Executivo Federal no referido exercício.

O quantitativo é substancialmente superior ao das demais ouvidorias federais, sendo 288% acima do volume registrado pelo segundo colocado no ranking nacional apresentado no Painel Resolveu, conforme demonstrado na Tabela 8, a seguir:

Tabela 8 – Ranking de ouvidoria por volume de manifestações (2025)

<b>Ouvidoria</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>
<b>INSS – Instituto Nacional do Seguro Social</b>	<b>395.640</b>
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego	101.910
MF – Ministério da Fazenda	101.910
MDS – Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	82.613
ANTT – Agência Nacional de Transportes	57.678
MPS – Ministério da Previdência Social	45.743
MT – Ministério dos Transportes	34.044
MS – Ministério da Saúde	30.234
MEC – Ministério da Educação	25.876
BACEN – Banco Central do Brasil	24.597
DATAPREV – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência	23.017
ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil	21.985
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas	20.233
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	18.298
MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	15.560
CGU – Controladoria-Geral da União	12.291
PF – Polícia Federal	11.546

Fonte: Painel Resolveu da CGU em 02/01/2026 e 21/01/2026

Avalia-se que essa diferença expressiva decorre, sobretudo, da abrangência dos serviços previdenciários, do elevado número de beneficiários e requerentes, da complexidade dos processos de concessão, manutenção e revisão de benefícios e do impacto direto das decisões administrativas do INSS na renda e subsistência dos cidadãos.

A comparação evidencia que a Ouvidoria do INSS atua em contexto de demanda estruturalmente superior ao da maioria das ouvidorias federais, aspecto que deve ser considerado na análise de seus indicadores de desempenho, no dimensionamento da força de trabalho e no planejamento das ações institucionais voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços previdenciários.

## **5. ANÁLISE GERENCIAL DOS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

### **5.1 Temas mais recorrentes em 2025**

A partir da consolidação dos assuntos e subassuntos cadastrados no Fala.BR, verificou-se que em 2025 foram registradas 286.557 manifestações de ouvidoria relacionadas à demora na análise de requerimentos, configurando-se como o principal motivo de insatisfação dos usuários dos serviços previdenciários, conforme demonstrado na Tabela 9. O número correspondendo a 72,43% das 395.640 manifestações registradas em 2025.

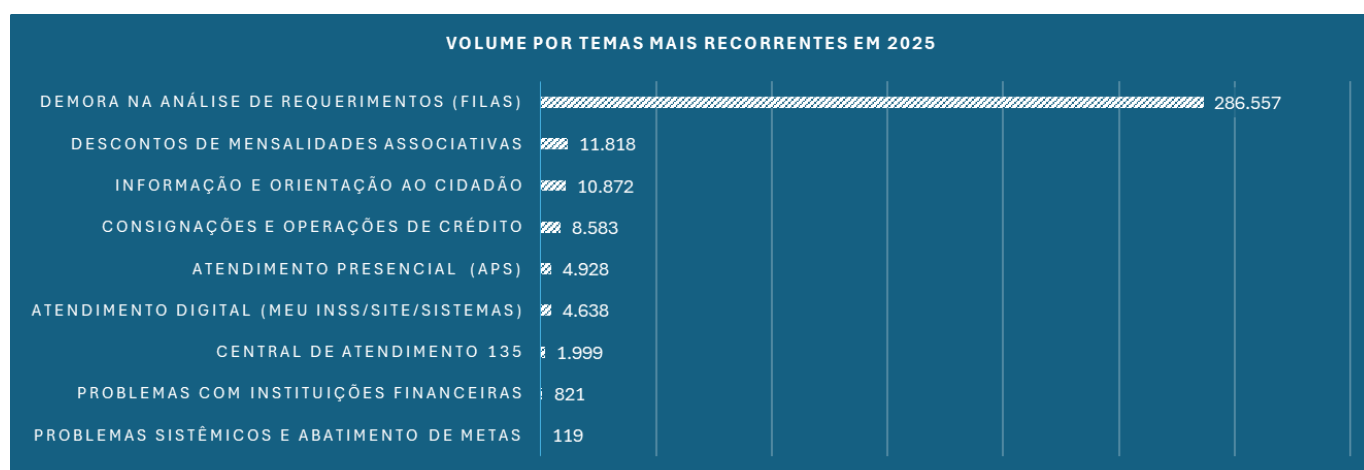
Ressalta-se que esse cenário já havia sido observado em 2024, quando o tema também figurou como o assunto mais demandado, totalizando naquele ano 142.371 manifestações. A comparação entre os exercícios evidencia um aumento expressivo em 2025, reafirmando a persistente insatisfação dos requerentes quanto à demora na análise de seus pedidos e evidenciando os desafios enfrentados pelo INSS na gestão do elevado volume de requerimentos.

Tabela 9 - Consolidação dos temas mais recorrentes em 2025

<b>Tema</b>	<b>Subassuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Demora na análise de requerimentos (filas)	reconhecimento inicial, manutenção, revisão, recursos e decisões judiciais	286.557
Descontos de mensalidades associativas	desconto indevido, contestação, restituição, autorização, acordo de ressarcimento, dúvidas associativas	11.818
Informação e orientação ao cidadão	solicitações de informação, dúvidas, orientações, consulta de andamento, esclarecimentos sobre serviços	10.872
Consignações e operações de crédito	empréstimo/cartão não autorizado, RMC/RCC/RMA, bloqueio/desbloqueio, margem, saques, histórico, portal do consumidor	8.583
Atendimento presencial (APS)	vagas insuficientes, agendamento, atendimento presencial, qualidade APS, guichê virtual, dificuldade de	4.928
Atendimento digital (Meu INSS/site/sistemas)	acesso ao Meu INSS, instabilidade, portal, login gov.br, sistemas lentos, sugestões	4.638
Central de atendimento 135	qualidade do atendimento telefônico, gravações, sugestões/elogios da central	1.999
Problemas com instituições financeiras	conduta, atendimento ou recusa por parte dos bancos	821
Problemas sistêmicos e abatimento de metas	metas institucionais, publicação dos abatimentos	119

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026.

## Gráfico 4 – Temas mais recorrentes em 2025



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026

Entre os subassuntos relacionados à demora na análise, destaca-se a demora no Reconhecimento Inicial de Direitos, que somaram 164.438 manifestações, configurando-se, portanto, como o motivo de insatisfação mais frequente dos usuários do INSS, reproduzindo o padrão identificado no exercício anterior e reforçando as dificuldades institucionais na análise tempestiva de novos pedidos e no acesso dos segurados aos benefícios previdenciários.

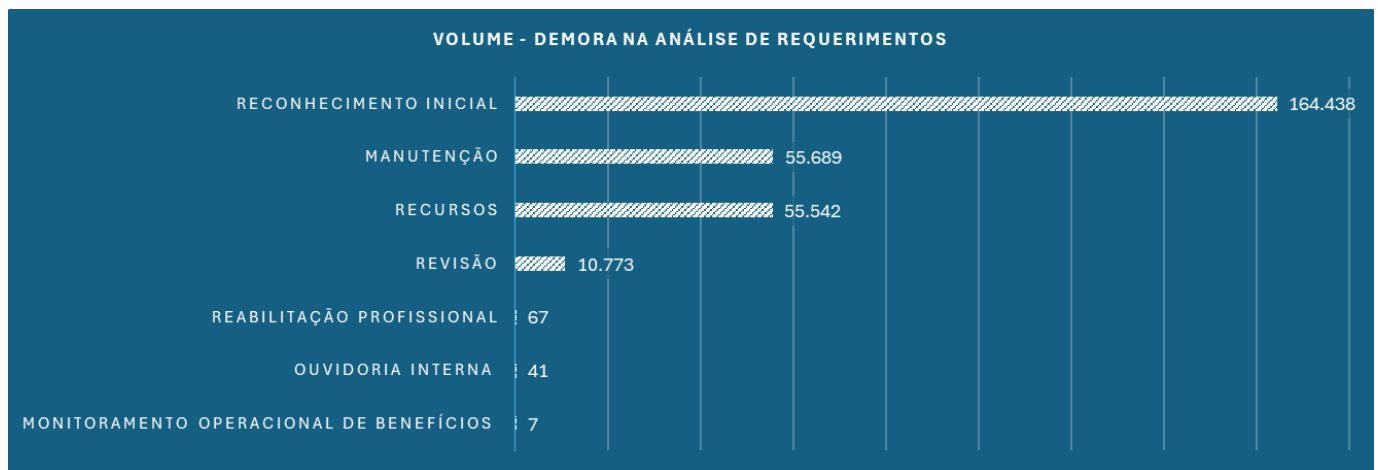
Além disso, as manifestações relacionadas à demora na análise de requerimentos de manutenção de benefícios, recursos e pedidos de revisão também apresentaram volumes significativos, indicando que as dificuldades não se restringem ao requerimento inicial, mas se estendem às demais etapas do ciclo de concessão e manutenção dos benefícios.

Detalhamento dos quantitativos das manifestações relacionadas à demora na análise de requerimentos, em 2025:

- Demora na análise de serviços de Reconhecimento Inicial de Direitos: 164.438
- Demora na análise de serviços de Manutenção de Benefícios: 55.689

- Demora na análise de Recursos: 55.542
- Demora na análise de pedidos de Revisão: 10.773
- Demora na análise dos serviços de Reabilitação Profissional: 67

Gráfico 5 – Detalhamento demora na análise de requerimentos - 2025



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026

Os dados reforçam a necessidade de adoção contínua de medidas estruturais e gerenciais voltadas à ampliação da capacidade de processamento dos requerimentos, à melhoria dos fluxos internos e ao fortalecimento das estratégias de atendimento, para reduzir os prazos de análise e aprimorar a experiência do cidadão no acesso aos serviços previdenciários.

## 5.2 Outros temas em destaque em 2025

Além das manifestações relacionadas à demora na análise de requerimentos, destacaram-se, no exercício de 2025, as demandas relativas a descontos de mensalidades associativas, informação e orientação ao cidadão, consignações de operações de crédito em benefícios previdenciários, atendimento presencial (APS), atendimento digital (Meu INSS/site/sistemas), Central de atendimento 135, problemas com instituições financeiras e reclamações decorrentes de problemas sistêmicos e do abatimento de metas, conforme detalhamento nos itens a seguir:

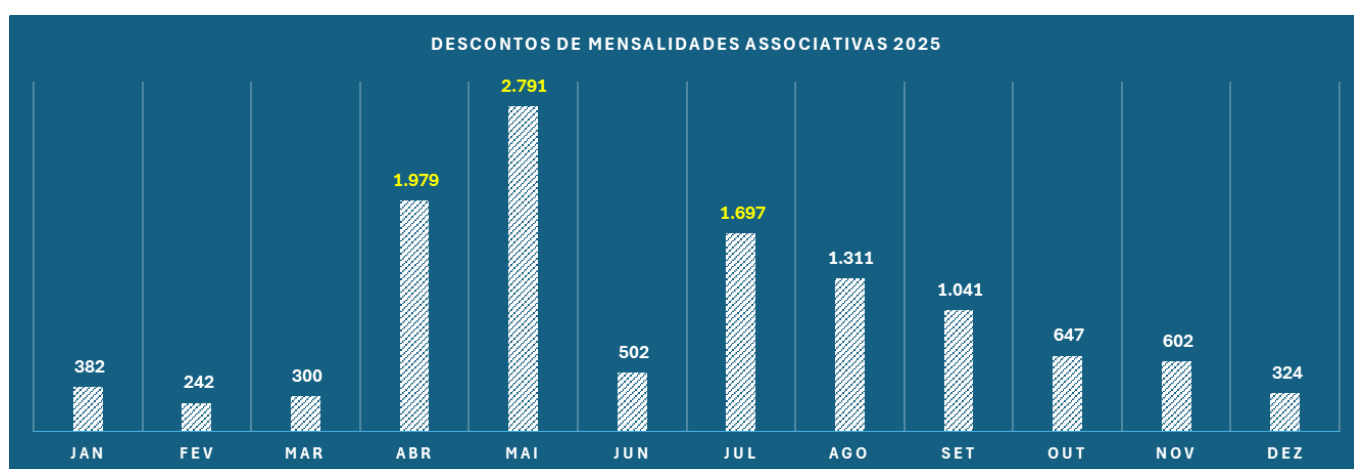
## 5.2.1 Descontos de Mensalidades Associativas

Em 2025, foram registradas 11.818 manifestações de ouvidoria relacionadas a descontos de mensalidades associativas no âmbito do INSS, superando consideravelmente as 2.912 manifestações registradas em 2024. É importante registrar que em 23 de abril de 2025 ocorreu a operação "Sem Desconto", a partir da qual verificou-se aumento significativo no volume de manifestações sobre o tema.

Ressalta-se também que, como medida de reparação aos segurados, o Governo Federal, por meio do INSS, disponibilizou aos segurados em 14.05.2025 nos canais de atendimento do instituto o serviço específico voltado à contestação dos valores descontados indevidamente dos benefícios previdenciários. Com o lançamento do serviço para contestação dos descontos, as manifestações passaram a relatar também sobre possíveis falhas sistêmicas no novo serviço disponibilizado, dificuldades operacionais, dúvidas quanto ao funcionamento do programa de ressarcimento e demora na restituição dos valores.

O gráfico a seguir demonstra a evolução do volume dessas manifestações durante o ano de 2025.

Gráfico 6 – Evolução do quantitativo de manifestações de descontos de mensalidade associativa



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024.

### **5.2.2 Consignações de Operações de Crédito**

No exercício de 2025, a Ouvidoria do INSS recebeu 8.583 manifestações relacionadas a consignações de operações de crédito incidentes sobre os benefícios previdenciários dos segurados. Os relatos mais recorrentes referem-se a situações como indução ao erro na adesão, antecipação de benefício sem autorização, contratação não autorizada de empréstimos ou cartões de crédito, valores descontados em desacordo com o contrato, bem como cobrança de taxas e juros superiores aos pactuados.

Essas manifestações são recebidas e tratadas no âmbito da Ouvidoria, sendo encaminhadas às unidades competentes para apuração ou às áreas responsáveis pelo tratamento administrativo, conforme a natureza da demanda.

### **5.2.3 Informação e orientação ao cidadão**

As manifestações classificadas neste tema referem-se, majoritariamente, a solicitações de esclarecimentos sobre serviços, requisitos, prazos, andamento de requerimentos e formas de acesso aos canais oficiais do INSS.

Observa-se volume expressivo de registros relacionados a dúvidas operacionais e pedidos de orientação, indicando que parcela relevante da demanda decorre de lacunas de comunicação ativa, linguagem pouco acessível ou dificuldades de navegação nos canais de autosserviço.

#### **5.2.4 Atendimento presencial (APS)**

No atendimento presencial, concentram-se reclamações relacionadas à insuficiência de vagas, dificuldades de agendamento, tempo de espera e qualidade do atendimento nas Agências físicas. Tais registros evidenciam pressão sobre a capacidade instalada das unidades físicas, com possível migração de demandas não resolvidas nos canais digitais para o atendimento presencial.

#### **5.2.5 Atendimento digital (Meu INSS/site/sistemas)**

As manifestações referentes aos canais digitais abrangem dificuldades de acesso ao Meu INSS, instabilidades sistêmicas, falhas de autenticação, indisponibilidade de serviços e problemas de usabilidade do portal e aplicativos. O volume observado indica que limitações técnicas ou de experiência do usuário impactam diretamente o autosserviço, podendo gerar reiterados requerimentos para o mesmo serviço, retrabalho e redirecionamento de demandas do Meu INSS para a Central 135 e para as APS.

#### **5.2.6 Central de atendimento 135**

No âmbito da Central 135, predominam manifestações relacionadas à qualidade do atendimento, resolutividade das demandas e solicitações de acesso às gravações das ligações. Embora o volume seja inferior ao dos demais canais, os registros apontam a importância do atendimento telefônico como meio complementar de suporte ao cidadão, especialmente para orientação e acompanhamento de serviços por usuários que enfrentam limitações de conectividade, dificuldade no uso dos serviços digital ou acesso a dispositivos tecnológicos.

#### **5.2.7 Problemas com instituições financeiras**

Além das consignações e operações de crédito, as instituições financeiras também concentraram reclamações sobre atendimento bancário, recusa ou inconsistências em procedimentos operacionais. Esses registros evidenciam fragilidades na prestação dos serviços bancários aos segurados, bem como na supervisão ou interface entre

o INSS e a rede bancária, com reflexos diretos na experiência do beneficiário.

### **5.2.8 Problemas Sistêmicos e Abatimento de Metas**

No âmbito da Ouvidoria Interna, foram registradas, em 2025, 119 manifestações relacionadas à insatisfação de servidores do INSS quanto às indisponibilidades recorrente de sistemas corporativos e aos critérios de abatimento das metas de produtividade em decorrência dessas indisponibilidades.

Os relatos apontam impactos diretos dos problemas sistêmicos tanto na produtividade das equipes quanto na saúde física e mental dos servidores, especialmente em razão da pressão pelo cumprimento de metas em contextos de instabilidade tecnológica. As demandas foram encaminhadas às unidades responsáveis para ciência e providências cabíveis, tendo o tema sido, inclusive, objeto de nota técnica emitida pela Ouvidoria, com vistas a subsidiar a gestão na adoção de medidas corretivas.

## **6. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS**

Diante do contexto estabelecido pelos problemas recorrentes, a Ouvidoria do INSS além de buscar manter articulação com as áreas responsáveis pela solução efetiva dos problemas, buscou fortalecer a triagem e classificação das manifestações como forma de subsidiar a gestão com informações capazes de auxiliar nos processos decisórios.

A partir do esforço da ouvidoria em classificar as informações no Fala.BR de forma estruturada, com o uso dos assuntos, subassuntos e tag's, foi possível apresentar respostas mais qualificadas às solicitações de informações encaminhadas pela gestão do instituto, bem como para atender aos órgãos de controle, justiça, autoridades policiais e legislativo.

Com a estruturação dos dados, foi possível também produção de notas técnicas e relatórios destinados a levar a informação aos gestores, a exemplo dos documentos a seguir:

- Nota Técnica nº 3/2025/CDOUV/OUVID/PRES-INSS, que tratou do conflito normativo entre o Ofício SEI Circular nº 13/2025/DIRBEN-INSS e os normativos que regem o tratamento de denúncias oriundas da Ouvidoria, subsidiando a gestão para ajustes de fluxos e procedimentos;

- Nota Técnica nº 4/2025/CDOUV/OUVID/DIGOV-INSS, por meio da qual a Ouvidoria comunicou à alta gestão a existência de denúncias pendentes de resolutividade na Plataforma Fala.BR, com detalhamento por área de negócio, análise da evolução do passivo e identificação dos riscos institucionais associados;

- Nota Técnica nº 6/2025/CDOUV/OUVID/DIGOV-INSS, que apresentou à gestão os registros de manifestações da Ouvidoria Interna relacionados ao de abatimento de metas, contribuindo para a adoção de providências corretivas;

- Relatório Temático da Ouvidoria, que consolidou e apresentou à gestão o panorama das manifestações recebidas no período de janeiro a agosto de 2025, permitindo análise direcionada dos principais problemas e tendências;

- Relatório de Comunicação de Riscos, voltado à comunicação do processo de monitoramento do objeto de gestão "Tratamento das manifestações de ouvidoria", reforçando a atuação da Ouvidoria como instância de apoio à governança e à gestão de riscos;

## **7. OUVIDORIA INTERNA**

A Ouvidoria Interna do INSS tem como objetivo principal receber, analisar e encaminhar as manifestações registradas pelos agentes públicos do instituto, atuando como instrumento de escuta, promoção da integridade e aprimoramento do ambiente organizacional.

Para fins de classificação das manifestações, toda e qualquer manifestação de ouvidoria, como reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique, cujo manifestante seja agente público (servidor efetivo, requisitado, ocupante de cargo em comissão, entre outros) ou colaborador do INSS, inclusive terceirizados, é considerada manifestação de ouvidoria interna.

### **7.1 Panorama das manifestações em 2025**

No exercício de 2025, foram registradas 1.349 manifestações classificadas como ouvidoria interna, representando aumento de 40% em relação às 963 manifestações registradas em 2024.

Do total de manifestações registradas em 2025:

- 1.081 foram concluídas;
- 90 foram arquivadas;
- 178 encontravam-se em tratamento ao final do exercício.

## 7.2 Principais temas das manifestações de ouvidoria interna

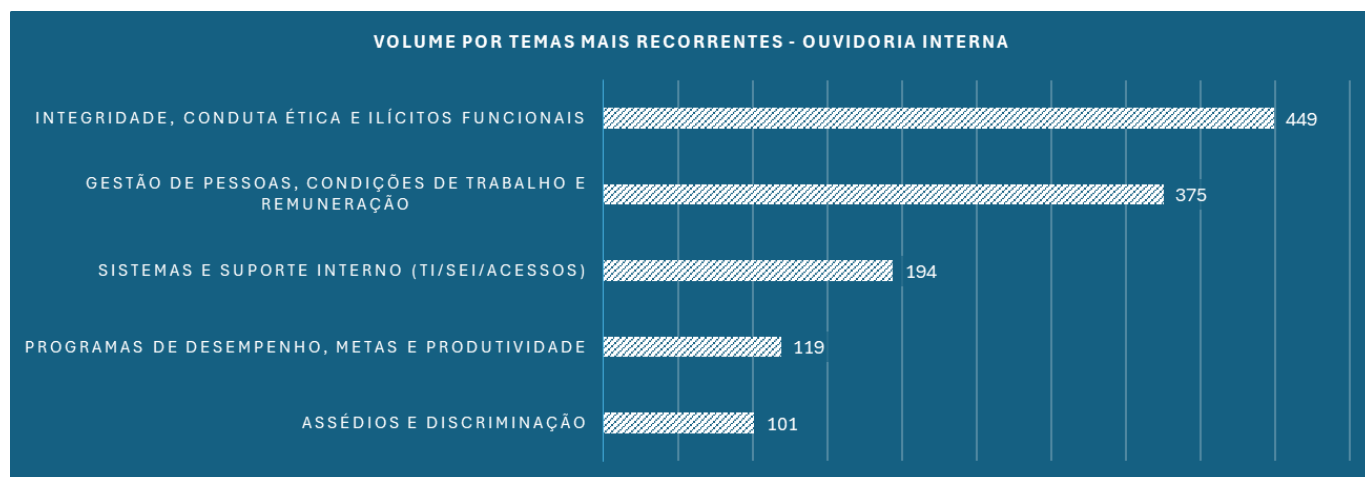
A partir da análise dos assuntos e subassuntos das manifestações recebidas pela ouvidoria interna, foi possível identificar 5 (cinco) temas que concentram a maioria das manifestações recebidas em 2025:

Tabela 10 – Detalhamento temas mais recorrentes na Ouvidoria Interna - 2025

<b>Tema/bloco</b>	<b>Subassuntos incluídos (resumo)</b>	<b>Quantidade</b>
Integridade, conduta ética e ilícitos funcionais	denúncias de irregularidades, corrupção, conflito de interesses, violações éticas	449
Gestão de pessoas, condições de trabalho e remuneração	condições de trabalho, jornada, pagamentos, serviços funcionais / documentais	375
Sistemas e suporte interno (TI/SEI/acessos)	problemas de sistemas, senhas de acesso, dificuldades técnicas	194
Programas de desempenho, metas e produtividade	cálculo e abatimentos de metas, produtividade e programas de gestão	119
Assédios e discriminação	assédio sexual, assédio moral, discriminação e racismo	101
<b>Outros</b>	-	111

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026

## Gráfico 7 – Temas mais recorrentes na Ouvidoria Interna - 2025



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026.

A análise dos subassuntos evidencia que a Ouvidoria Interna do INSS atua como canal importante do sistema de integridade institucional, concentrando volume expressivo de manifestações relacionadas à conduta funcional, ética pública e integridade, ao mesmo tempo, em que desempenha papel relevante na mediação de conflitos organizacionais e no tratamento de demandas vinculadas às relações de trabalho.

As informações produzidas podem subsidiar ações voltadas ao aprimoramento da gestão de pessoas, à melhoria contínua dos processos internos e ao desenvolvimento e aperfeiçoamento dos sistemas corporativos, contribuindo para um ambiente organizacional mais transparente e eficiente.

### 7.3 Tratamento de demandas sobre assédio e discriminação

No que se refere às manifestações relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação, a equipe responsável pela Ouvidoria Interna realiza análise prévia das informações apresentadas e procede ao encaminhamento às instâncias competentes, notadamente à Corregedoria-Geral e à Comissão de Ética do INSS, respeitados os limites de atuação da Ouvidoria.

A comparação entre os exercícios de 2024 e 2025 evidencia aumento dessas demandas, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 11 – Panorama assédios, racismo e discriminação

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Assédio moral	60	76
Assédio sexual	7	10
Racismo e discriminação	5	15
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>101</b>

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2026 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024.

O crescimento desses registros reforça a importância da atuação da Ouvidoria Interna como canal seguro de escuta, bem como a necessidade de fortalecimento contínuo das políticas institucionais de integridade, prevenção e promoção de um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo.

## **8. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC**

É o serviço responsável por assegurar o acesso à informação, que é direito fundamental previsto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988.

No âmbito do INSS, cabe à Ouvidoria, por meio da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC planejar, organizar, monitorar, avaliar e orientar as atividades relacionadas ao SIC, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI) e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

## 8.1 Fluxo do tratamento dos pedidos de acesso à informação

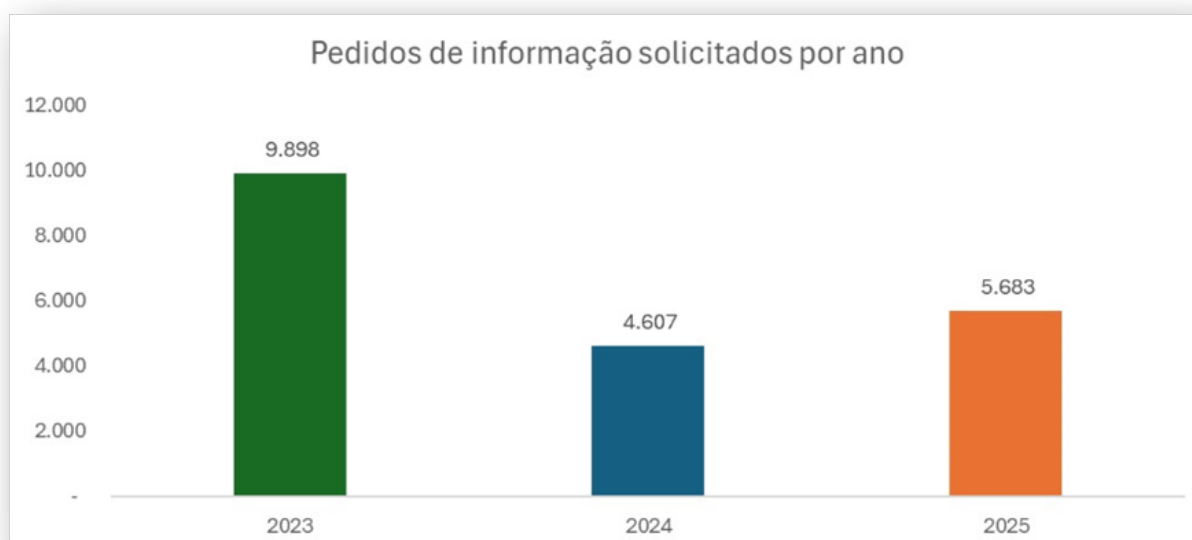
As solicitações de acesso à informação, na forma da LAI, são protocoladas pelos interessados na Plataforma Fala.BR. O prazo para atendimento das solicitações é de até 20 (vinte) dias, contados a partir do registro da solicitação, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme prevê o § 1º do art. 11 da LAI.

Quando o objeto do pedido de acesso à informação não consta em transparência ativa, a CSIC realiza a transcrição da solicitação constante do sistema Fala.BR no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminha para a unidade/área técnica responsável pelo fornecimento da informação. A resposta da unidade/área técnica é inserida no sistema Fala.BR, concluindo a análise da solicitação.

## 8.2 Números do Serviço de Informação ao Cidadão

Em 2025 o INSS recebeu um total de 5.683 pedidos de acesso à informação, o número representa um aumento de 23,3% de pedidos de acesso à informação em relação ao ano de 2024, quando tiveram 4.607 requerimentos cadastrados.

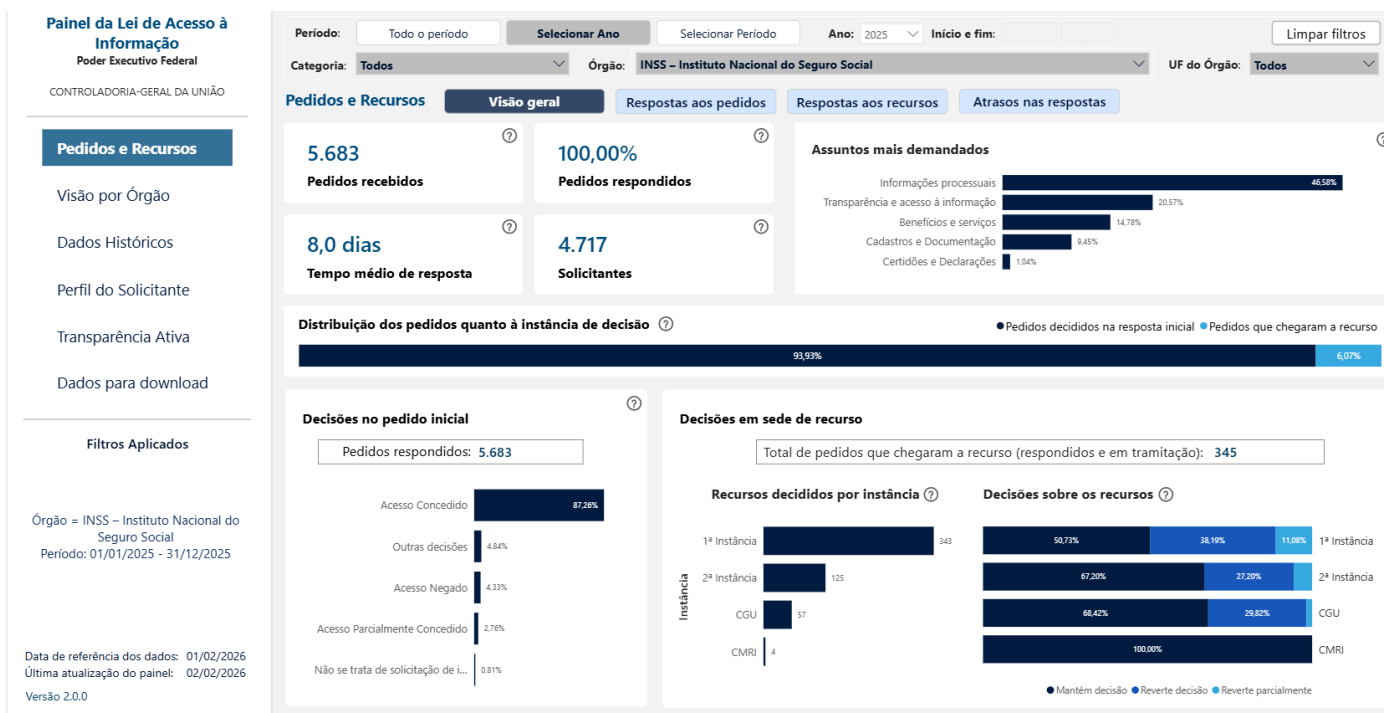
Gráfico 8 - Evolução dos pedidos de informação nos últimos três anos.



Comparado a outros órgão e entidades do poder executivo federal, o INSS figura em 3º lugar no ranking dos mais demandados pela Lei de Acesso à Informação.

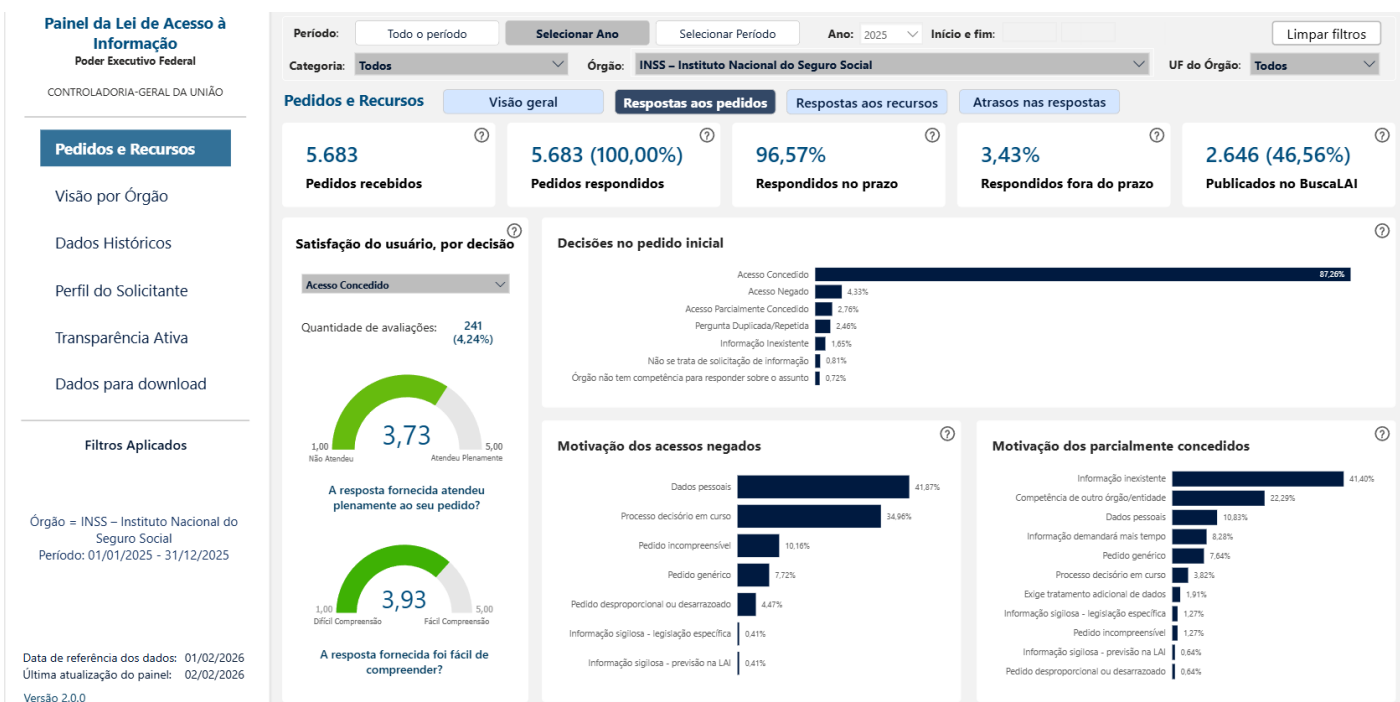
No que tange aos prazos de resposta, dos 5.683 pedidos, 96,57% foram respondidos dentro do prazo legal e o tempo médio de respostas aos cidadãos foi de 8,0 dias, conforme os dados disponíveis no Painel Lai (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) mantido pela CGU.

Figura 2 - Visão geral dos pedidos de acesso à informação em 2025.



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai, em 02/02/2026.

Figura 3 - Resposta aos pedidos de informação.



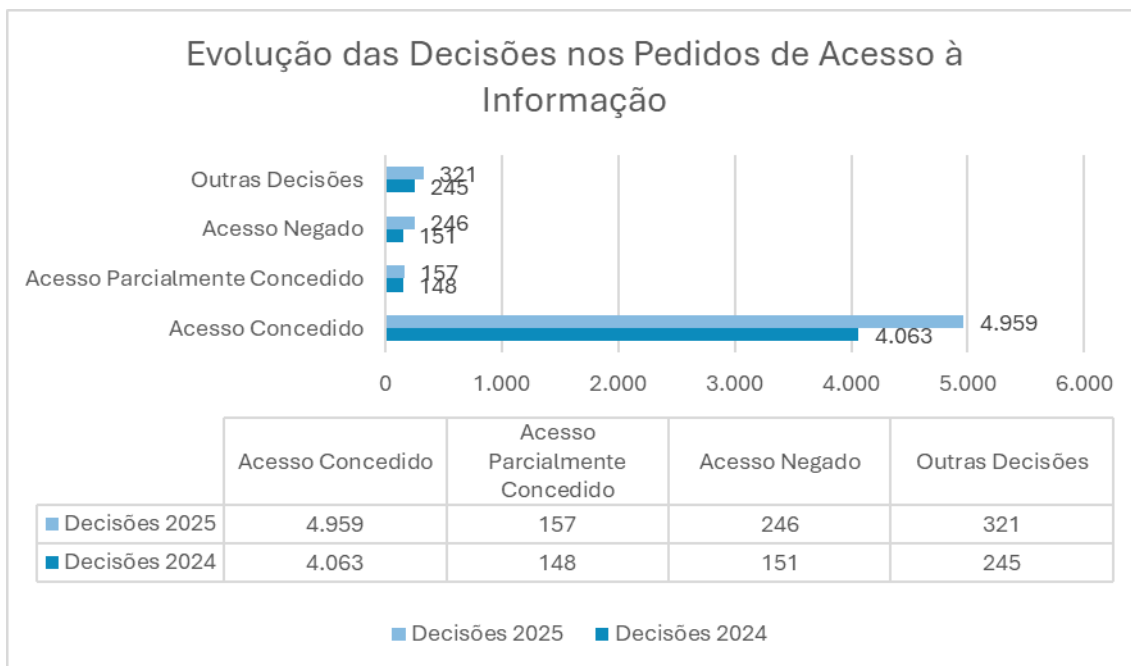
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Importante destacar que dos 5.683 pedidos em 2025, 4.342 foram respondidos diretamente pela Coordenação do Serviço de informação ao Cidadão e 1.341 foram encaminhadas via SEI para análise e resposta das áreas técnicas, fato que reflete no tempo médio de resposta ao cidadão de 8 dias (gráfico 2).

Portanto, 76,40% dos pedidos de Acesso à informação foram replezadas pela Coordenação dp Serviço de informação ao Cidadão e 23,60% foram respondidos pelas áreas técnicas do INSS.

Em relação às respostas dadas pelo INSS, ressalta-se que todos os 5.683 (cinco mil, seiscentos e oitenta e três) pedidos de acesso à informação recebidos em 2025 foram respondidos. Sendo que 4.959 (quatro mil, novecentos e cinquenta e nove) pedidos, que corresponde a 90,02% das decisões, foi para conceder o acesso à informação. O Gráfico 10, apresenta a distribuição do acesso à informação por tipo de decisão.

Gráfico 9 - Distribuição do acesso à informação por tipo de decisão

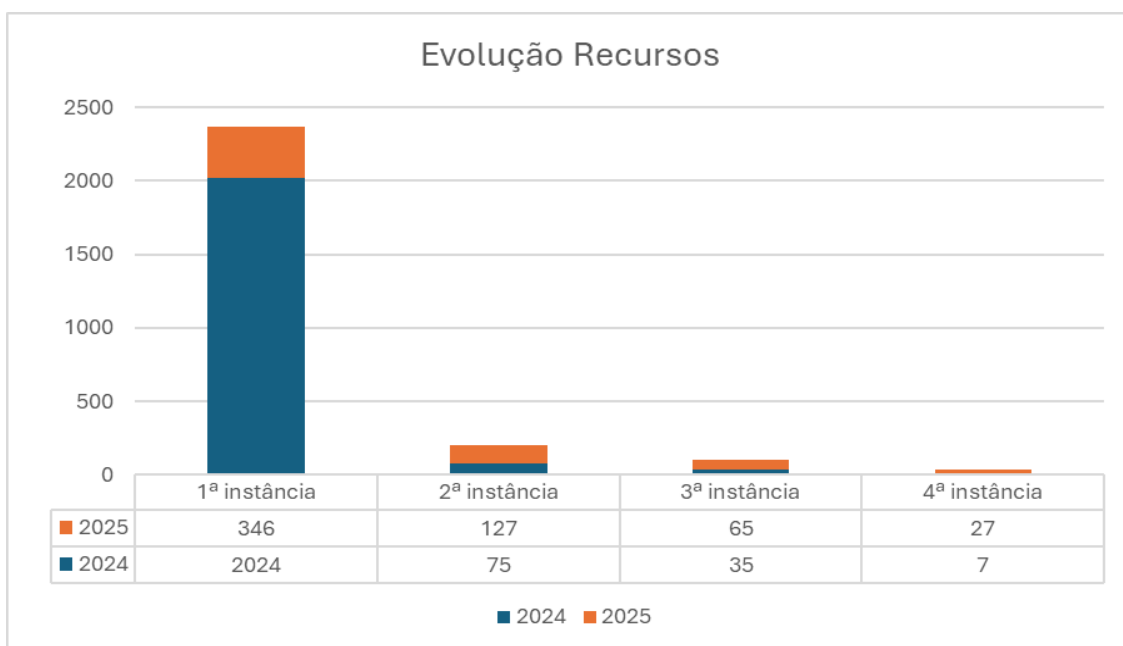


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

### 8.3 Recursos

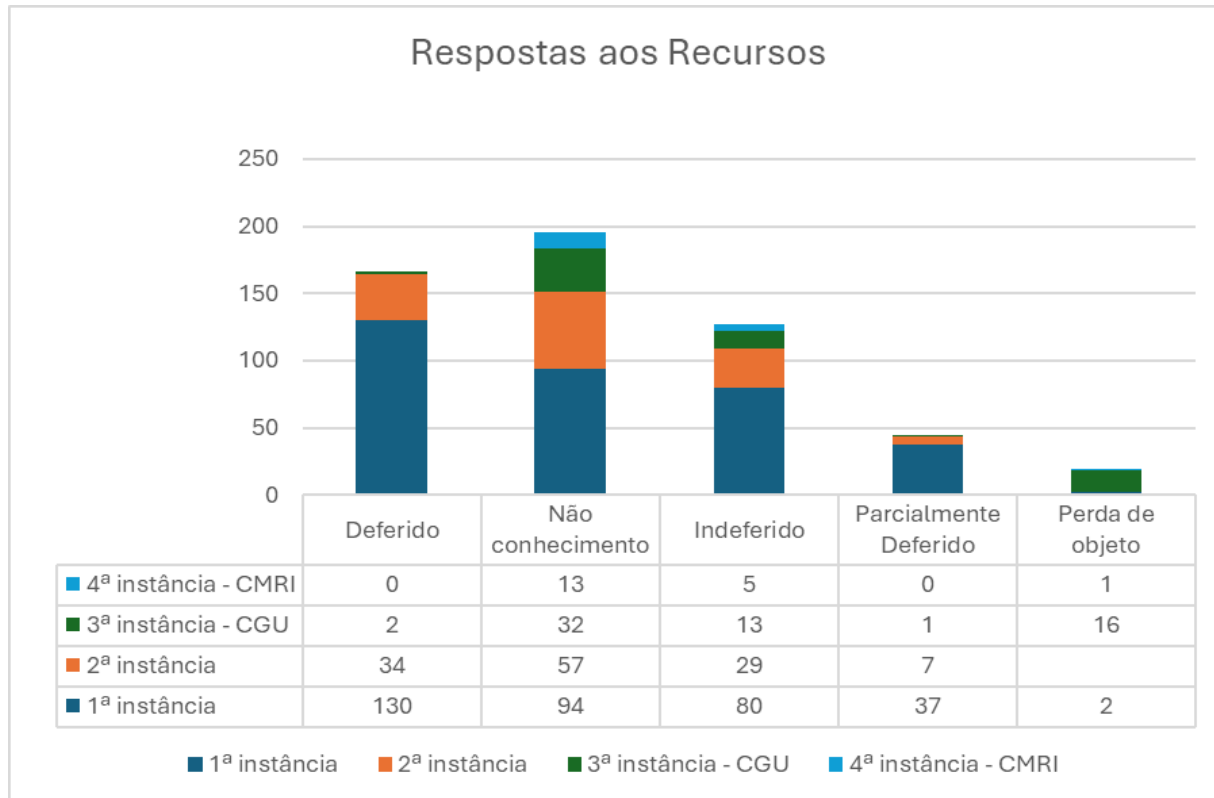
Em 2025 foram interpostos ao todo 559 (quinhentos e cinquenta e nove) recursos, sendo recebidos 346 (trezentos e quarenta e seis) recursos em 1ª instância, 127 (cento e vinte e sete) recursos em 2ª instância, 65 (sessenta e cinco) recursos em 3ª instância e 27 (vinte e sete) recursos em 4ª instância.

Gráfico 10 - Evolução comparada dos recursos SIC 2024 x 2025



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Gráfico 11 - Respostas dadas nos recursos 2025



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

## 8.4 Transparência Ativa

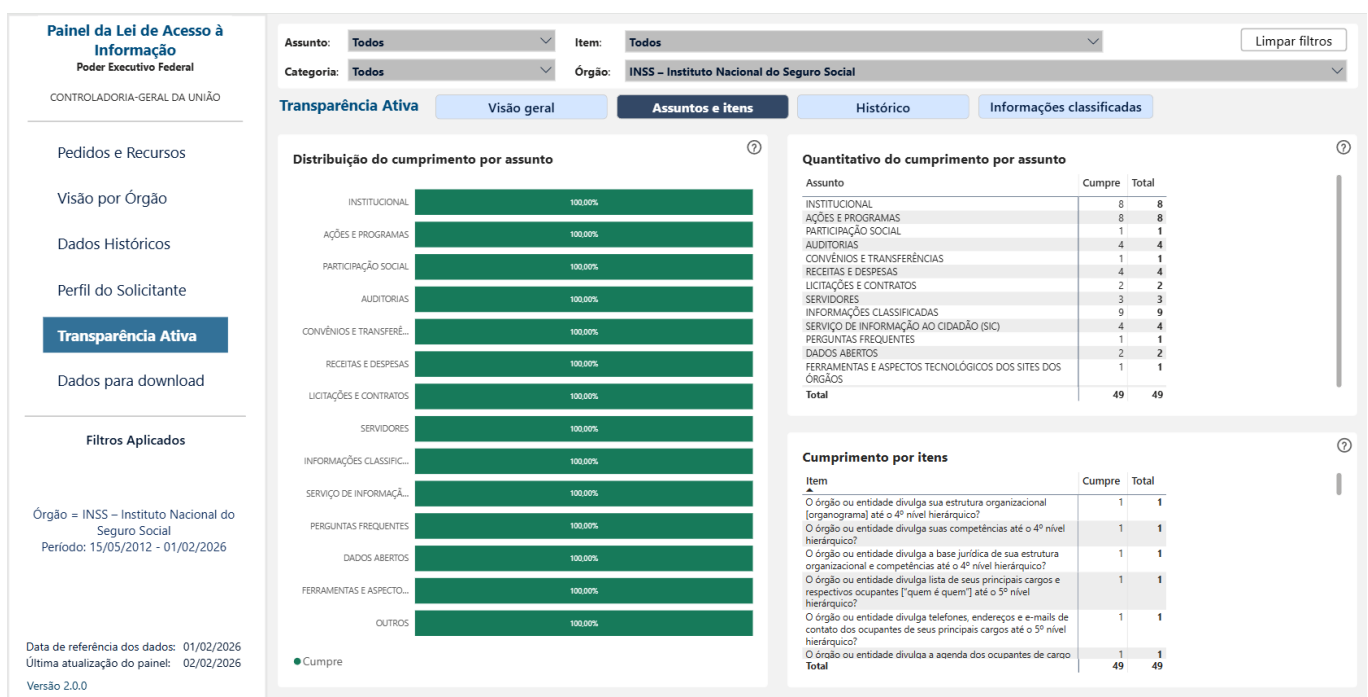
A transparência ativa é a obrigação dos órgãos e entidades públicas de divulgar informações importantes para a sociedade, sem que seja necessário que o cidadão as solicite. Elas devem estar disponíveis, principalmente na internet, em local de fácil acesso, e incluir dados sobre as atividades realizadas pelo órgão, conforme definido pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

De acordo com o art. 8º da Lei 12.527/11, as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações.

### 8.4.1 Cumprimento da Transparência Ativa

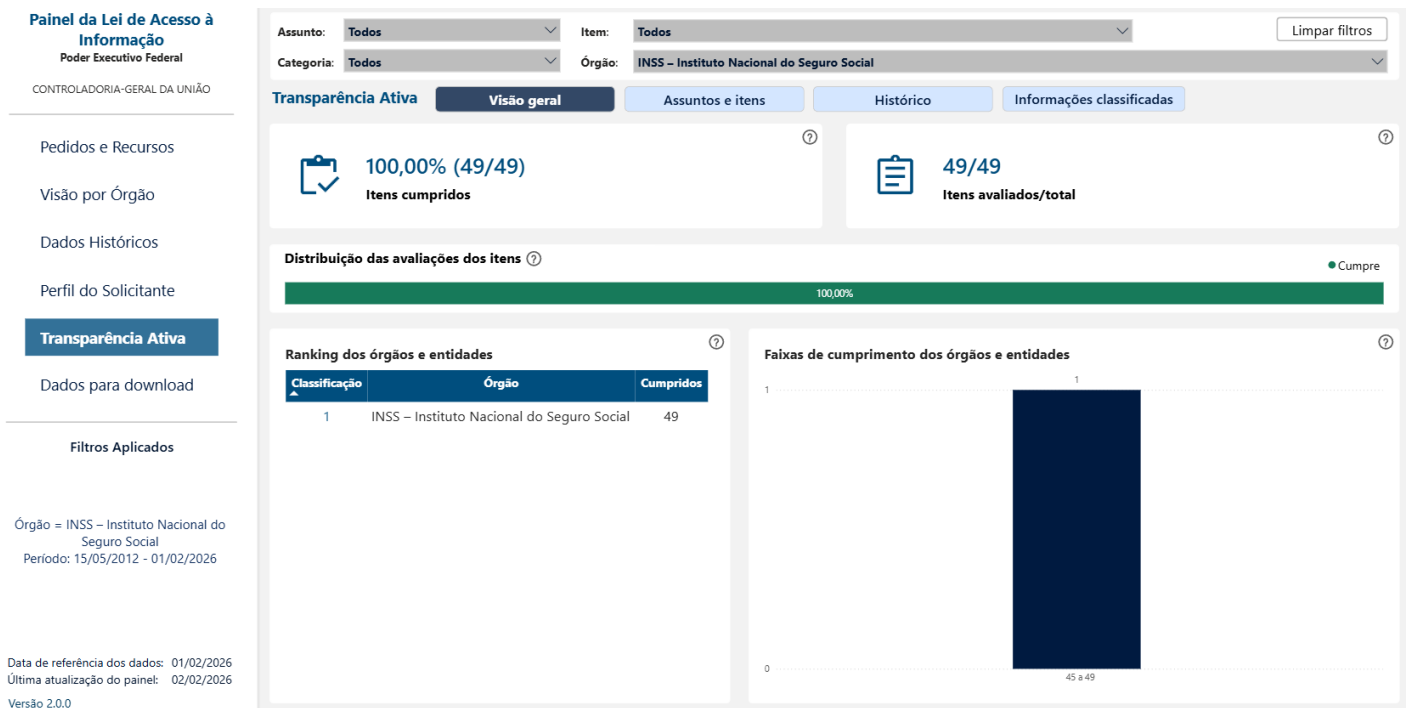
O INSS cumpre todos os itens exigidos pela Controladoria-Geral da União, conforme pode se verificar nas figuras, abaixo, extraídas do Painel LAI mantido pela CGU.

Figura 4 - Cumprimento da Transparência Ativa por assunto.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, em 02/02/2026

Figura 5 - Cumprimento da Transparência Ativa por itens monitorados.



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, em 02/02/2026

## 8.4.2 Dados Abertos

Dados abertos são uma forma de transparência ativa em que o INSS publica os dados, em formato aberto, para que possam ser acessados e reutilizados livremente pelos cidadãos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, pois planeja as ações que visam a abertura e sustentação de dados nas organizações públicas. Cada órgão/entidade possui a obrigação de elaborar um PDA com vigência de dois anos.

Os dados abertos do INSS podem ser consultados no Portal de Dados Abertos no endereço eletrônico <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/instituto-nacional-do-seguro-social>.

Outras informações sobre dados abertos, também poderão ser consultadas na página do INSS, no endereço <https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos>.

Em dezembro de 2025 foi publicado o PDA do INSS com vigência para o biênio 2025/2027, com a previsão para abertura de novo conjunto dados: Sistema de Pagamentos de Acordos Internacionais – SPAI, que contém dados estatísticos de benefícios pagos no âmbito dos acordos internacionais.

Dessa forma, constam no atual PDA do INSS os seguintes os conjuntos dados abertos:

1. Benefícios Mantidos
2. Benefícios Emitidos
3. Benefícios Indeferidos e disponibilização gradual das competências entre dezembro de 2012 a novembro de 2018

4. Benefícios Concedidos e disponibilização gradual das competências entre dezembro de 2012 a novembro de 2018
5. Informações agregadas da folha de pagamento em relação aos benefícios emitidos
6. Requerimentos e requerimentos pendentes
7. Comunicações de Acidente de Trabalho – CATs
8. Perfil das Unidades do INSS
9. Participantes do Programa de Gestão
10. Vacâncias - 2000 a 2014
11. Vacâncias - 2015 a atual
12. Abono de ativos e cedidos
13. Requisitados
14. Ocupantes de funções e cargos
15. Contratados temporários
16. Dados do quadro de Pessoal sem identificação
17. Quadro de Pessoal em atividade consolidado
18. Frequência dos Servidores – SISREF
19. Dados do sistema de pagamento de Acordos Internacionais

## 9. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS

### 9.1 Ações Exitosas

No exercício de 2025, a Ouvidoria do INSS desenvolveu e consolidou diversas ações consideradas exitosas, que contribuíram para o fortalecimento da governança, da transparência e melhoria da prestação dos serviços no âmbito do INSS, bem como para a qualidade do tratamento das manifestações de ouvidoria, dentre as quais destacam-se:

- Participação em ações de Ouvidoria Itinerante (Ouvidoria Ativa), no âmbito do Programa Cidadania Marajó, instituído pelo Governo Federal por meio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), com foco na ampliação do acesso a políticas públicas no Arquipélago do Marajó, no Estado do Pará. A atuação integrada do INSS, por meio de sua Ouvidoria, resultou na elaboração de relatório com os principais problemas identificados e sugestões de encaminhamento, posteriormente submetido à gestão do Instituto;
- Elaboração de edital de chamamento interno, destinado à formalização de processo seletivo para a escolha de servidores para atuação na Ouvidoria do INSS, com vistas ao fortalecimento da força de trabalho e à ampliação da capacidade técnica da unidade;
- Aprimoramento do Painel Interno da Ouvidoria, como ferramenta de gestão para os gestores na supervisão do atendimento às manifestações de ouvidoria, em especial a supervisão da resolutividade;
- Participação em eventos e ações voltadas à integridade pública, bem como em reuniões do comitê técnico de ouvidorias da previdência, composto pela Ouvidoria-Geral do MPS, Ouvidoria do INSS e Ouvidoria da Previc.

- Conselho de usuários, iniciou a análise das sugestões de melhorias registradas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços do INSS.

Além dessas iniciativas, a Ouvidoria do INSS atuou de forma contínua e sistemática no aprimoramento de seus processos de trabalho, com foco na melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão e no cumprimento dos prazos legais. Destaca-se a atualização permanente dos Manuais Operacionais e dos fluxos internos, que orientam de maneira padronizada o tratamento das manifestações, assegurando uniformidade de procedimentos e aderência às normas vigentes.

Paralelamente, foram promovidas ações regulares de capacitação em serviço voltadas à equipe da Central de Ouvidoria e aos servidores, com o objetivo de fortalecer competências técnicas, disseminar boas práticas e alinhar os colaboradores às diretrizes institucionais, bem como às atualizações normativas e sistêmicas.

Adicionalmente, a Ouvidoria realiza atividades sistemáticas de monitoramento dos prazos de tratamento das manifestações, resolutividade, controle de pendências, qualificação das respostas e mitigação de riscos operacionais, de conformidade e reputacionais, contribuindo para o fortalecimento da governança, o aumento da eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

## **9.2 Principais Dificuldades**

O volume expressivo de manifestações recebidas, conforme evidenciado neste relatório, aliado à complexidade de determinadas demandas, representa desafio relevante para o cumprimento dos prazos legais, para a realização de análises aprofundadas e para o acompanhamento sistemático das respostas prestadas pelas áreas técnicas, em especial a resolutividade.

A classificação das manifestações a partir dos assuntos, subassuntos e tag's, embora representem importante recurso para a estruturação das informações no Fala.BR, quando aplicados aos volumes de manifestações observados no INSS representam grande dificuldade na operação, sobretudo na triagem e classificação, na forma atual de trabalho, exige grande contingente de força de trabalho humano, prazos pressionados, e riscos inerentes quanto a correta classificação.

Outro fator relevante refere-se à redução de servidores na Ouvidoria, atualmente com apenas com 13 (treze) servidores efetivos. Reconhece-se, porém, que a dificuldade é estrutural em todas as áreas do INSS em face da redução de servidores do instituto.

Ainda em relação à força de trabalho, registre-se a dificuldade causada pela dependência de colaboradores terceirizados na composição da Central de Ouvidoria desde a sua criação. Essa condição implica alta rotatividade, heterogeneidade do nível de conhecimento da equipe e ausência de especialização prévia em atividades de ouvidoria, impactando tanto a capacidade operacional quanto a retenção de conhecimento técnico especializado.

Diante desse cenário, torna-se imprescindível a capacitação contínua da equipe, inclusive a partir de níveis básicos de conhecimento em ouvidoria, ainda que já sejam realizados treinamentos teóricos e práticos, com vistas ao fortalecimento das competências em análise, classificação e elaboração de respostas às manifestações.

Apesar das limitações identificadas, a Ouvidoria do INSS tem se dedicado de forma consistente à estruturação gradual de seus fluxos internos, à qualificação de seus colaboradores, ao desenvolvimento de relatórios estratégicos e à implantação de protocolos de controle de pendências, reafirmando o compromisso institucional com o fortalecimento de sua maturidade organizacional e com o aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

### 9.3 Propostas para 2026

As ações exitosas desenvolvidas pela Ouvidoria do INSS no exercício de 2025, bem como as dificuldades identificadas ao longo do período, subsidiaram a definição das propostas de ação para 2026, orientadas ao fortalecimento da governança, à mitigação de riscos institucionais e à melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão.

Diante do elevado volume de manifestações e da complexidade crescente das demandas, as ações previstas para 2026 priorizam o uso de recursos computacionais na gestão das manifestações aos normativos vigentes , à padronização de procedimentos e ao fortalecimento da atuação preventiva da Ouvidoria junto às áreas de negócio.

Nesse contexto, serão aprofundadas iniciativas já em curso, como a revisão sistemática de manuais operacionais, a evolução do painel da Ouvidoria para aprimorar o monitoramento gerencial e a implementação de manuais procedimentais on-line para consulta. Essas ações visam ampliar a padronização de procedimentos e o acesso às orientações às equipes, além da consolidação dos protocolos de controle de pendências e o monitoramento contínuo dos prazos de resposta.

Em resposta à dependência de colaboradores terceirizados e à necessidade de fortalecimento da capacidade técnica da equipe, as propostas para 2026 contemplam a **ampliação de ações estruturadas de capacitação**. Paralelamente, serão envidados esforços para o **aumento de servidores efetivos na Ouvidoria**.

Adicionalmente, a Ouvidoria do INSS continuará a atuar de forma integrada às iniciativas institucionais de **gestão de riscos, integridade e governança**, ampliando a produção de relatórios temáticos, comunicações de risco e análises gerenciais voltadas à alta administração.

Essa atuação estratégica busca contribuir para a mitigação de riscos operacionais, de conformidade e reputacionais, bem como para o fortalecimento do papel da Ouvidoria como instância de escuta qualificada e de apoio à melhoria das políticas públicas previdenciárias.

## **10. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

No âmbito da avaliação dos serviços públicos ofertados pelo INSS, a ouvidoria buscou ao longo de 2025 realizar análise sistemática das manifestações recebidas, por meio de processos estruturados de triagem, classificação por assunto e subassunto, aplicação de TAGs e consolidação de informações que permitiram a identificação de demandas recorrentes, falhas processuais e pontos críticos na prestação dos serviços, a partir da perspectiva do usuário.

As informações decorrentes dessas análises foram utilizadas como insumos para a elaboração de relatórios temáticos e de gestão, bem como para a emissão de Notas Técnicas encaminhadas à alta administração e às áreas responsáveis, com vistas à proposição de ajustes nos fluxos internos, aperfeiçoamento dos serviços prestados e adoção de medidas corretivas que contribuam para o aumento da eficiência, da eficácia e da qualidade dos serviços oferecidos pelo INSS.

Dessa forma, a Ouvidoria do INSS procurou transformar as manifestações recebidas em instrumentos estratégicos de avaliação, incorporando a percepção do cidadão ao processo decisório e promovendo o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços previdenciários.

## **11. CARTA DE SERVIÇOS**

Em atendimento às disposições da Lei nº 13.460, de 2017, e às diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, a Carta de Serviços ao Usuário do INSS encontra-se em processo de atualização, com o objetivo de assegurar a transparência das informações, a clareza na descrição dos serviços prestados e o adequado alinhamento às práticas institucionais vigentes.

No exercício de 2025, foi designada servidora da Ouvidoria do INSS para acompanhar e apoiar o processo de atualização da Carta de Serviços, atuando de forma articulada com as áreas responsáveis, de modo a garantir a incorporação da perspectiva do usuário e a aderência às informações demandadas com maior recorrência nas manifestações de ouvidoria.

## **12. SUGESTÕES DE MELHORIA**

Com base no disposto no art. 14, inciso II da Lei 13.460/17 e na análise dos temas mais recorrentes das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação registrados em 2025, identificam-se oportunidades de melhoria voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados pelo INSS.

12.1. Destaca-se, inicialmente, a necessidade de adoção de medidas estruturais para redução do tempo de análise dos requerimentos, principal fator de insatisfação dos usuários.

12.2. No que se refere às demandas relacionadas a descontos de mensalidades associativas e consignações, observa-se a importância do fortalecimento dos mecanismos de controle, monitoramento e prevenção de irregularidades, bem como da melhoria dos fluxos de contestação e ressarcimento aos segurados.

12.3. Em relação às manifestações sobre informação e orientação ao cidadão, verifica-se a necessidade de aprimorar a comunicação e a transparência das informações, com linguagem mais acessível, preferencialmente em linguagem simples, tanto nos canais de atendimento quanto nos despachos, cartas de exigência e demais comunicações processuais e institucionais dirigidas ao cidadão, bem como a disponibilização de conteúdos que antecipem dúvidas frequentes, contribuindo para a redução de demandas repetitivas.

12.4. Quanto aos canais de atendimento, especialmente os digitais, evidenciam-se oportunidades de melhoria na estabilidade dos sistemas, na usabilidade das plataformas e na integração entre canais, de modo a garantir maior autonomia ao usuário.

2.5. No atendimento presencial, ressalta-se a necessidade de adequação da capacidade de atendimento à demanda existente, com vistas à melhoria da eficiência e da distribuição dos atendimentos.

12.6. Adicionalmente, as manifestações relacionadas à Central de Atendimento 135 indicam a importância de reavaliar o papel desse canal como instrumento complementar de acesso, especialmente para usuários com limitações no uso de serviços digitais.

12.7. No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão, o volume de pedidos de acesso à informação evidencia a necessidade de ampliação da transparência ativa, com disponibilização proativa de informações de interesse coletivo, de forma clara e acessível, reduzindo a necessidade de solicitações formais.

### **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados apresentados demonstram a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão e de proteção ao cidadão. O exercício de 2025 foi marcado por significativo aumento da demanda recebida pela Ouvidoria, com crescimento de mais de 63% no número de manifestações em relação a 2024.

Mesmo diante desse cenário desafiador, a Ouvidoria do INSS atuou de forma contínua e estruturada para garantir atendimento ao cidadão, qualificar a produção de informações gerenciais e contribuir para a melhoria dos serviços previdenciários.

Para o exercício de 2026, permanece como prioridade institucional o aprimoramento dos processos internos, a redução dos prazos de tratamento das manifestações e o fortalecimento das ações voltadas à proteção dos segurados, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de governança, transparência e participação social.

### **14. ENCAMINHAMENTOS**

Na forma do que dispõe o inciso I do parágrafo único do art.15 da Lei 13.460/17, o presente Relatório Anual de Gestão é encaminhado à Presidência do INSS, autoridade máxima, para ciência e providências cabíveis.

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**OUVIDORIA DO INSS**

**EXERCÍCIO DE 2025**