



Relatório Anual de Gestão 2022

OUVIDORIA





Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Presidente Interino

Glauco André Fonseca Wamburg

Diretor de Governança Planejamento e Inovação

Alexandre Guimarães

Ouvidora

Aline Tofeti Naves

Coordenador de Demandas de Ouvidoria

Jonathan Borchardt

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Wélida Luciana dos Santos Cerqueira

Diagramação e Editoração

Assessoria de Comunicação Social

Gabriel Hailand Moura dos Santos

Estagiário (Design)

Sumário

Siglas	4
Sumário Executivo	5
Apresentação	7
Estrutura da Ouvidoria do INSS	8
Ouvidoria em Números	10
Análise Quantitativa	13
Análise Qualitativa	18
Serviço de Informação ao Cidadão	20
Ações de Melhorias Contínuas	25



Siglas

CGU - Controladoria-Geral da União

MTP - Ministério do Trabalho e Previdência

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

ME – Ministério da Economia

CEOUV - Central Especializada de Ouvidoria

CSIC - Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão

CDOUV - Coordenação de Demandas de Ouvidoria

SGCO - Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria

Sumário Executivo

As ouvidorias públicas, como instância de controle e participação social, surgiram com o propósito de reconhecer o direito dos cidadãos possibilitando o exercício de manifestação sobre a qualidade dos serviços prestados à sociedade pela Administração Pública.

Este relatório tem por objetivo demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pela Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), no ano de 2022.

O marco legal da criação da Ouvidoria do INSS foi o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, vigente a partir de 04 de abril de 2022. A Ouvidoria do INSS iniciou efetivamente suas atividades em 29 de junho de 2022, após a adoção das medidas para estruturação da Ouvidoria e da CEOUV no INSS.

O Instituto Nacional do Seguro Social adota o FALA.BR para tratar as manifestações cadastradas pela internet e pelas Centrais de Atendimento 135.

TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO
SEGUNDO SEMESTRE/2022

33 DIAS*

* A Ouvidoria do INSS iniciou efetivamente suas atividades em 29 de junho de 2022, após a adoção das medidas para estruturação da Ouvidoria e da CEOUV no INSS.

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS

259.993

MANIFESTAÇÕES
CONCLUÍDAS

233.787

CANAL DE ENTRADA
MAIS UTILIZADO

INTERNET

TIPO DE MANIFESTAÇÃO
MAIS DEMANDADA

RECLAMAÇÃO

TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA

63 DIAS*

ASSUNTOS MAIS
FREQUENTES

ANÁLISE**

PEDIDOS DE ACESSO
(SIC)

12.137

TODOS RESPONDIDOS NO PRAZO

* A Ouvidoria do INSS iniciou efetivamente suas atividades em 29 de junho de 2022, após a adoção das medidas para estruturação da Ouvidoria e da CEOUV no INSS.

** Demora no reconhecimento do direito previdenciário e Demora no julgamento ou cumprimento da Decisão na análise de recursos.

Apresentação

Este relatório tem por objetivo demonstrar, nos termos do art. 14, II, e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União - CGU, a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pela Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), no ano de 2022.

Em novembro de 2021 o INSS implantou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida e gerida pela CGU, que permite aos cidadãos fazer pedidos de acesso a informações públicas e manifestações de ouvidoria por canal único. Porém, parte dos resultados alcançados ainda constavam no Sistema SOUWEB, ainda sob a guarda do Ministério da Economia - ME.

Até 31 de janeiro de 2022, a Ouvidoria do Ministério da Economia – ME apoiava o INSS nas demandas de Ouvidoria, inclusive atuando com sua Central, que respondia a cerca de 70% das demandas da Autarquia e encaminhava as demais às áreas responsáveis pelo assunto objeto das manifestações. Com a criação do Ministério do Trabalho e Previdência – MTP e a consequente vinculação do INSS a este, além da necessidade de redução de despesas no ME, o suporte prestado por aquela Ouvidoria passou a ter caráter apenas consultivo.

Diante do encerramento das atividades de suporte pela Ouvidoria do ME, o Instituto iniciou a transição disponibilizando colaboradores, dentre os servidores aposentados contratados temporariamente com base na Medida Provisória nº 922, de 28 de fevereiro de 2020, para uma equipe temporária de ouvidoria, até que fosse possível a contratação, por meio de empresa privada, de quantidade mínima de pessoas para atendimento da demanda. Esta equipe de contratados temporários atuou até 31 de maio de 2022.

Em junho de 2022, 10 servidores efetivos foram alocados para realizar o tratamento das manifestações de ouvidoria e, com a efetiva operacionalização da Central Especializada de Ouvidoria - CEOUV, tais servidores foram direcionados para atuar como equipe de qualidade da Ouvidoria do INSS.

A Ouvidoria do INSS foi oficialmente instituída em 04 de abril de 2022, quando passou a vigorar o Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, remanejou e transformou cargos em comissão e funções de confiança.



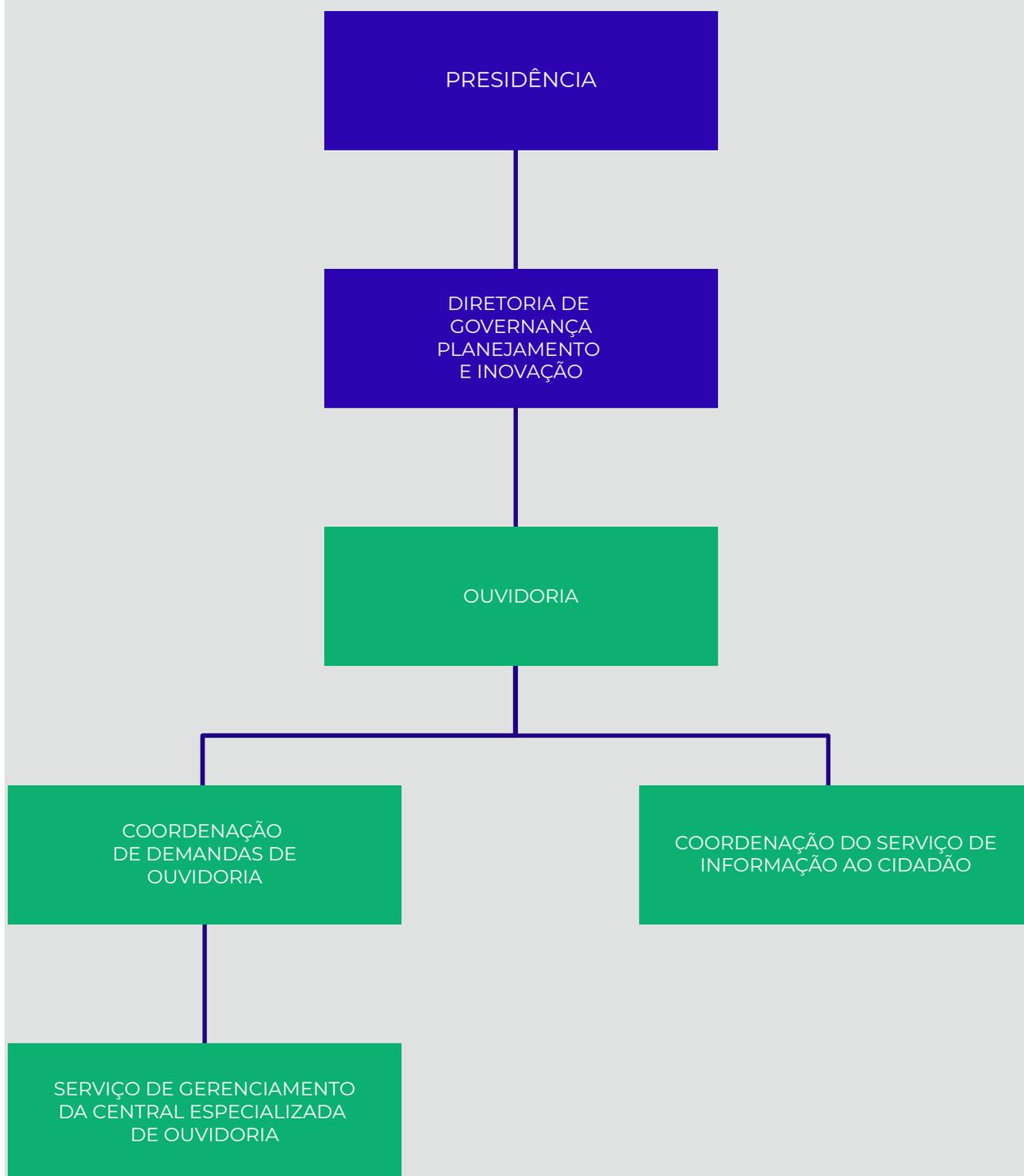
A estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, ligada à Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV, é composta pelo cargo de Ouvidor(a), equivalente a uma coordenação-geral, duas coordenações e um serviço, sendo:

a) Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC: composta por um Coordenador e um Assessor Técnico Especializado da Ouvidoria alocado para desempenho de suas atividades na CSIC, tendo por atribuições recepcionar e tratar os pedidos de acesso à informação cadastrados na plataforma Fala.BR.

b) Coordenação de Demandas de Ouvidoria – CDOUV: composta por um Coordenador, um Assessor Técnico Especializado da Ouvidoria alocado para desempenho de suas atividades na CDOUV, um Assessor Técnico Especializado e um servidor, tendo por atribuições planejar, organizar, coordenar, monitorar, avaliar e orientar as atividades de Ouvidoria, e ainda recepcionar, tratar e encaminhar as manifestações da Ouvidoria Interna do Servidor;

c) Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria – SGC: composto por um Chefe de Serviço, tendo por atribuições monitorar a produtividade, a qualidade e o desempenho de servidores e colaboradores da CEOUV. O tratamento e encaminhamento de manifestações de ouvidoria do cidadão são atividades desempenhadas pela CEOUV, composta por 50 operadores ocupantes do cargo de auxiliar administrativo, 7 assistentes administrativos e 12 supervisores, sendo estes últimos servidores do quadro efetivo do INSS.

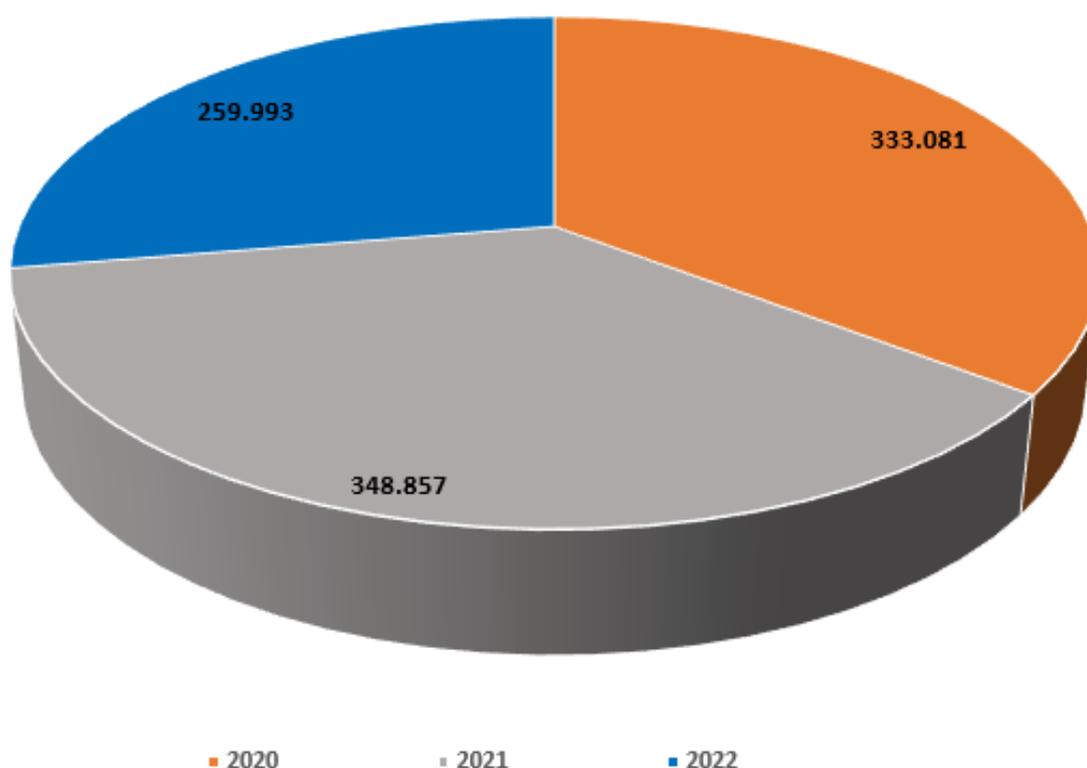
Organograma



Ouvidoria em Números

O Instituto Nacional do Seguro Social recebeu 259.993 manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Com relação aos números de 2021, cujo registro foi de 348.857 manifestações cadastradas, verifica-se um decréscimo de 25,47%.

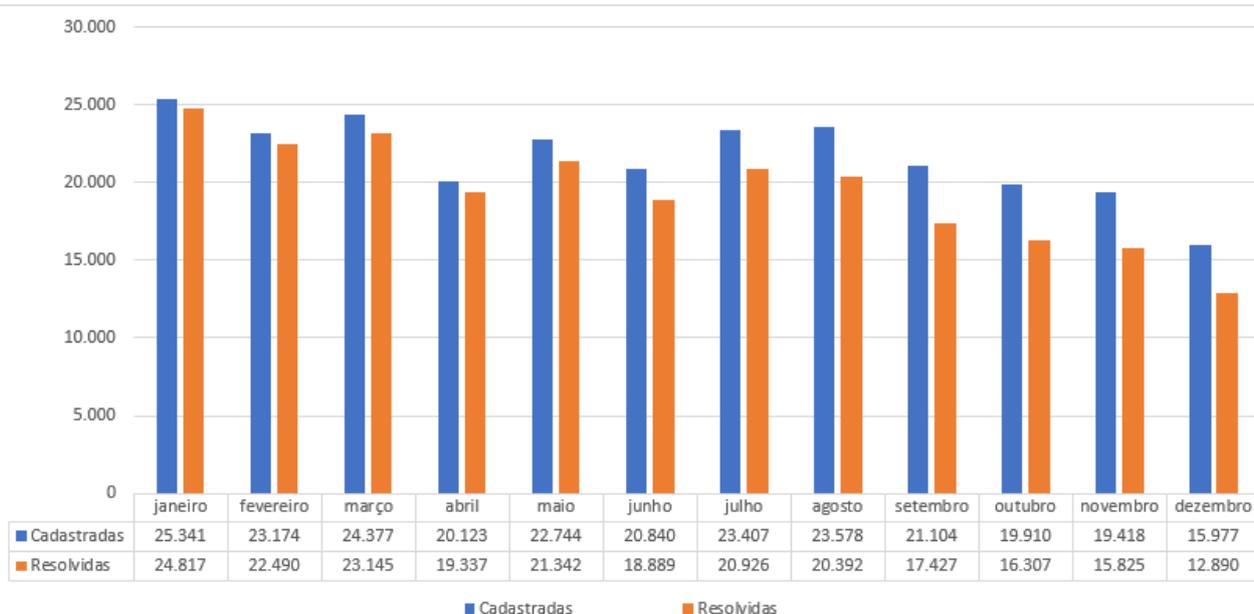
Gráfico 1 – Quantitativo de manifestações cadastradas na Ouvidoria desde 2020.



Fonte: Dados extraídos do Painel resolveu? Da CGU em 22/02/2023 e Relatório Anual de Gestão - Ouvidoria do Ministério da Economia 2021.

Do total de manifestações cadastradas em 2022, foram respondidas 223.256, arquivadas 10.531 e 26.206 ficaram pendentes de análise, resultando em 233.787 manifestações resolvidas em 2022. O gráfico a seguir ilustra a comparação entre as manifestações cadastradas e as resolvidas mês a mês, no ano de 2022.

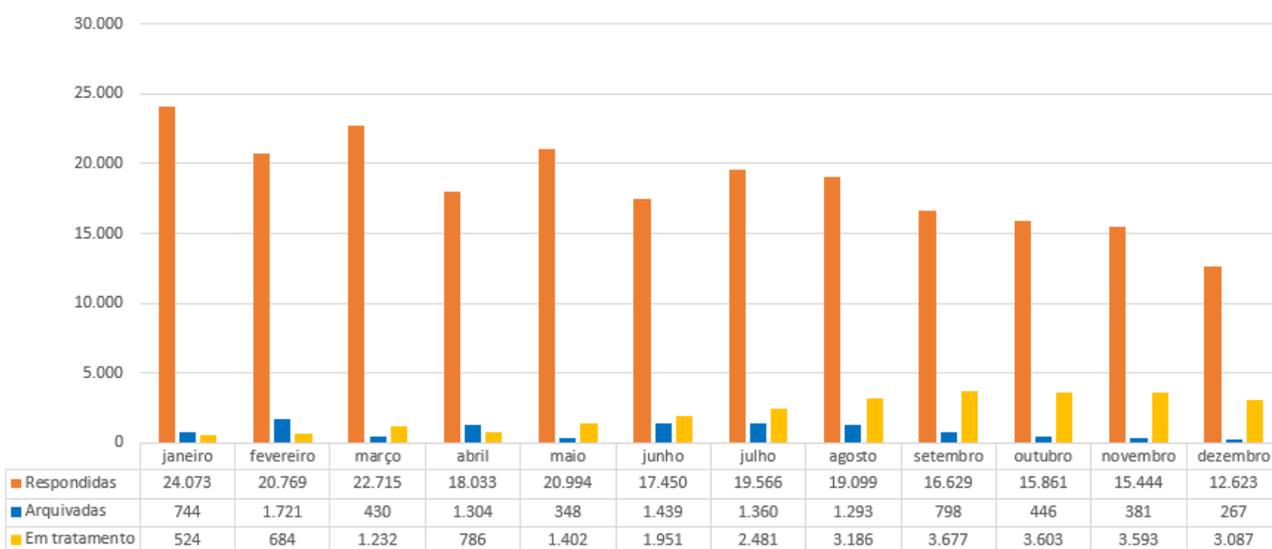
Gráfico 2 – Demonstrativo das manifestações cadastradas e resolvidas em 2022.



Fonte: Dados extraídos do Painel Resolveu? Da CGU, em 22/02/2023.

Em relação às manifestações cadastradas, o Gráfico 3 representa o quantitativo de manifestações que foram respondidas, arquivadas e que estavam em tratamento:

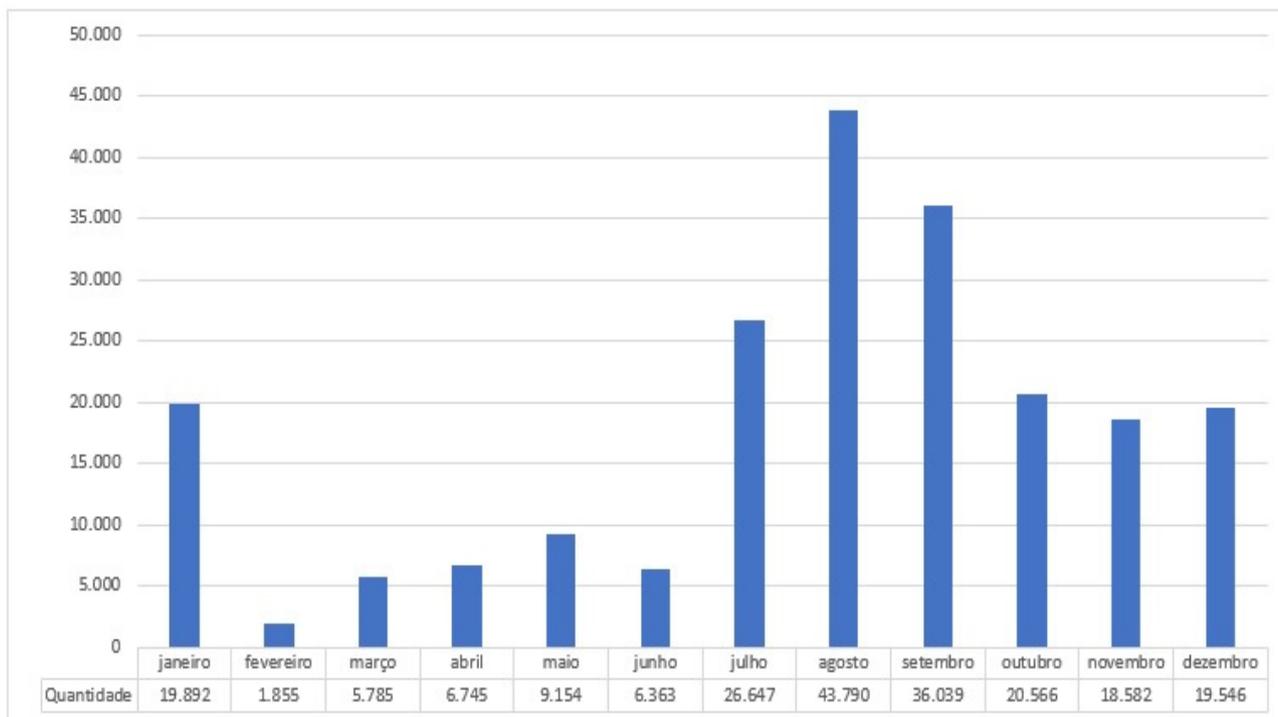
Gráfico 3 – Demonstrativo das situações das manifestações no INSS.



Fonte: Elaborado com base nas informações extraídas do Painel Resolveu? Da CGU, em 22/02/2023.

No ano de 2022, o número de manifestações respondidas mensalmente sofreu variação. Conforme demonstrado no Gráfico 4, é possível identificar uma queda na quantidade de manifestações respondidas a partir de fevereiro de 2022, mês em que a autarquia passou a fazer a triagem das suas manifestações de forma autônoma com um quantitativo de apenas 11 colaboradores. A partir de julho de 2022, após a implantação da CEOUV do Instituto, a quantidade de manifestações respondidas retornou ao patamar aferido em 2021.

Gráfico 4 – Demonstrativo de quantitativo de manifestações respondidas em 2022.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 23/02/2023.

Em relação ao quantitativo das manifestações pendentes ao final de 2022, 79,68% necessitavam de tratamento por parte das áreas técnicas do Instituto e 20,32% estavam pendentes de tratamento pela CEOUV.

Análise Quantitativa

1. CANAIS DE ENTRADA

Entre os canais de entrada, a Internet foi a mais utilizada, somando 180.166 manifestações cadastradas, 69,30% do total, conforme demonstra o quadro a seguir:

Quadro 1 – Quantitativo por tipo de canal de entrada – INSS (Via FALA.BR) - 2022

Canal	Quantidade
Internet	180.166
Telefone	77.786
E-mail	745
Presencial	570
Carta	549
Outros	177
Total	259.993

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 23/02/2023.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

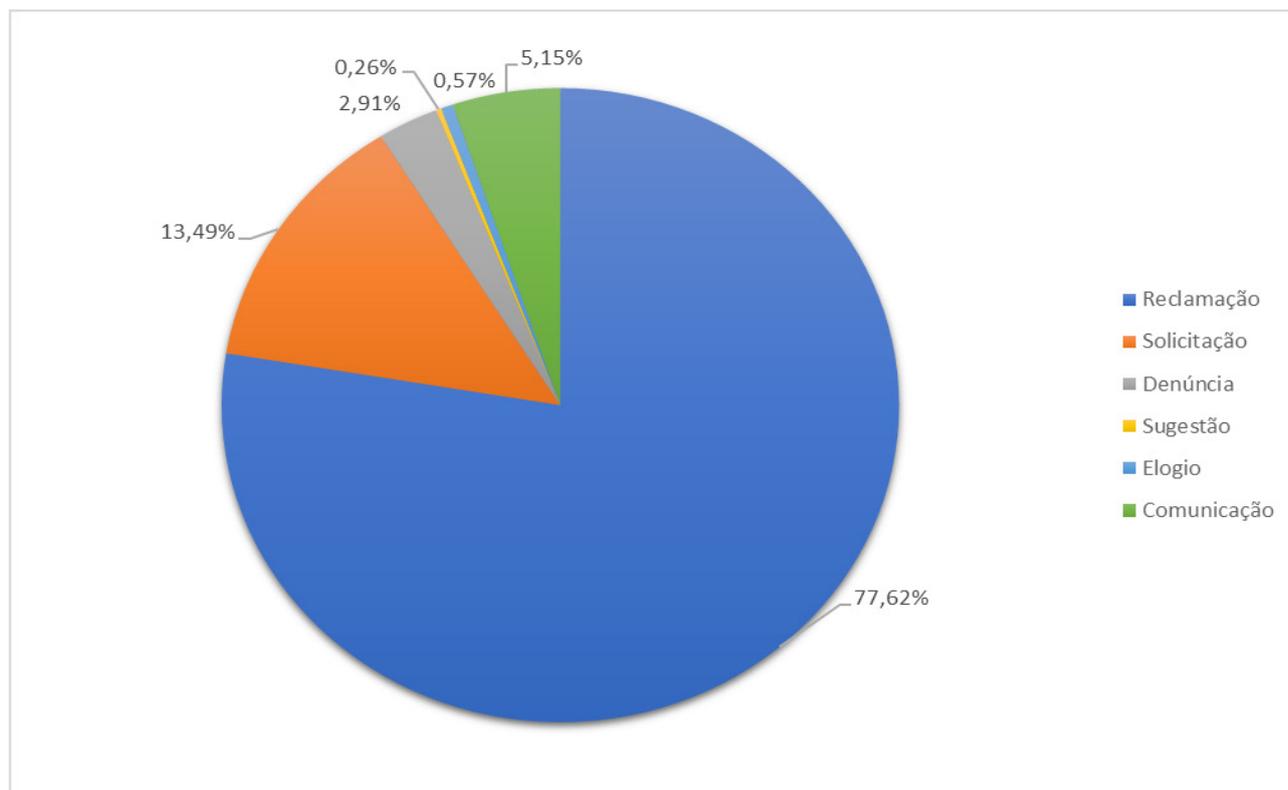
Verificou-se a reclamação como o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento em 2022, com 201.809 registros, correspondendo a 77,62% das manifestações cadastradas no âmbito do INSS.

Quadro 2 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2022

Tipo	Quantidade	Análise Vertical (%)
Reclamação	201.809	77,62
Solicitação	35.071	13,49
Comunicação	13.390	5,15
Denúncia	7.556	2,91
Elogio	1.490	0,57
Sugestão	677	0,26
Total	259.993	100%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 23/02/2023.

Gráfico 5 – Representatividade dos Tipos de manifestação



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 23/02/2023.

3. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

As manifestações pendentes de tratamento encontravam-se distribuídas às seguintes unidades organizacionais do INSS:

- Central Especializada de Ouvidoria - CEOUV
- Gabinete da Presidência - GABPRE
- Assessoria de Comunicação Social - ACS
- Procuradoria Federal Especializada - PFE
- Corregedoria-Geral – CORREG
- Auditoria-Geral – AUDGER
- Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação - DIGOV
- Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP
- Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
- Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL
- Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN
- Superintendências-Regionais – SR
- Gerências Executivas – GEX
- Agências da Previdência Social – APS

4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 223.256 manifestações respondidas no ano de 2022, 54% foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, enquanto 46% estavam fora do prazo quando da emissão de resposta conclusiva, sendo o tempo médio de resposta de 63 dias.

As ações de transição da realização das atividades de ouvidoria da Ouvidoria do Ministério da Economia para a Ouvidoria do INSS ocasionaram um atraso em relação ao prazo de resposta conclusiva das manifestações, o qual vem sendo regularizado gradativamente com previsão de regularização total em 2023.

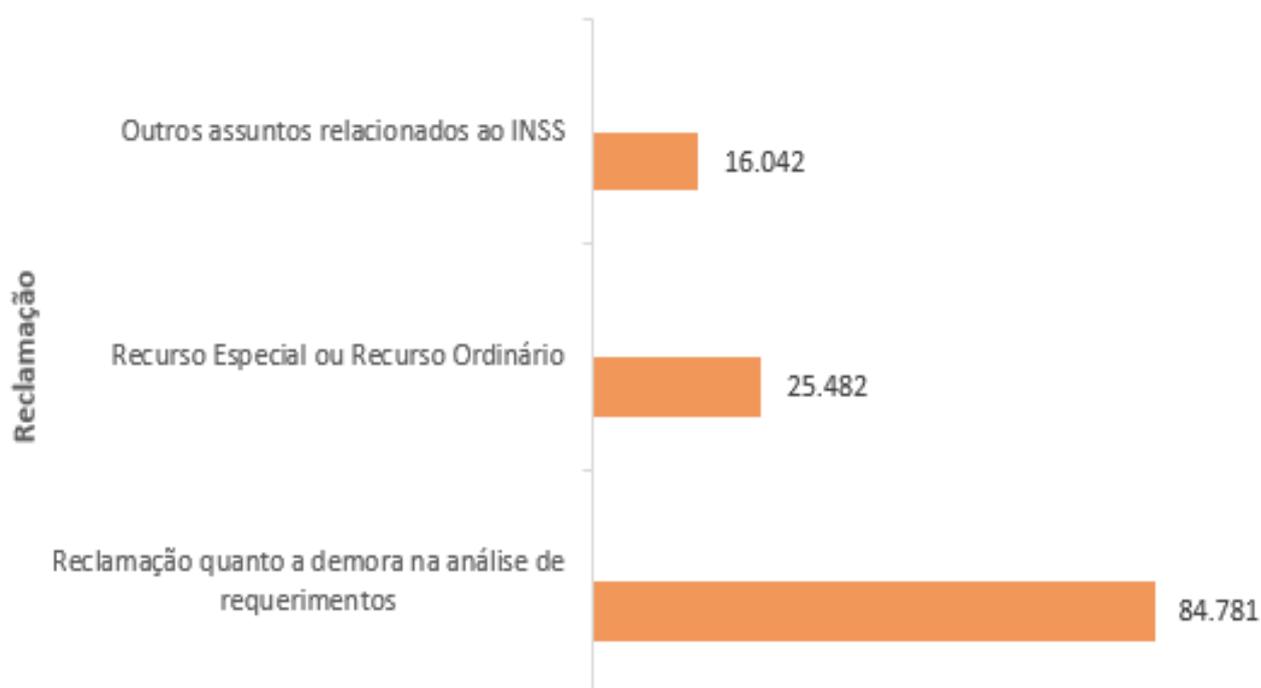
Ao analisarmos o período de efetiva operacionalização da Ouvidoria do INSS, qual seja, a partir de 29 de junho de 2022, 73% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, resultando no tempo médio de resposta de 33 dias. O que demonstra resultado positivo, frente aos 37% de respostas tempestivas e 94 dias de tempo médio no primeiro semestre de 2022.

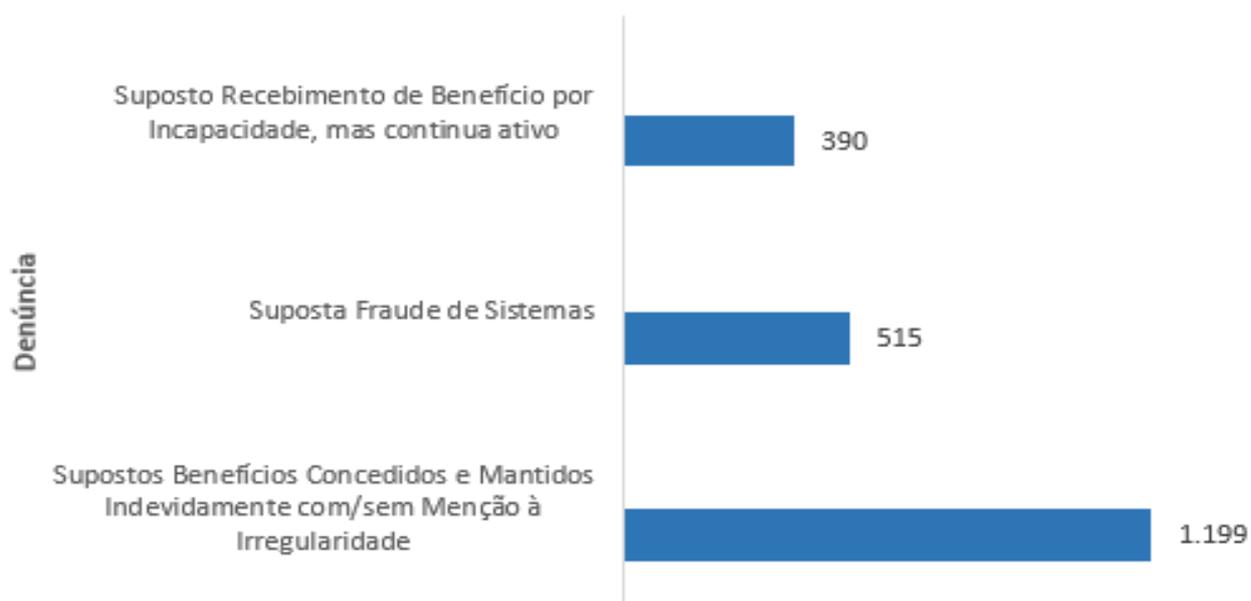
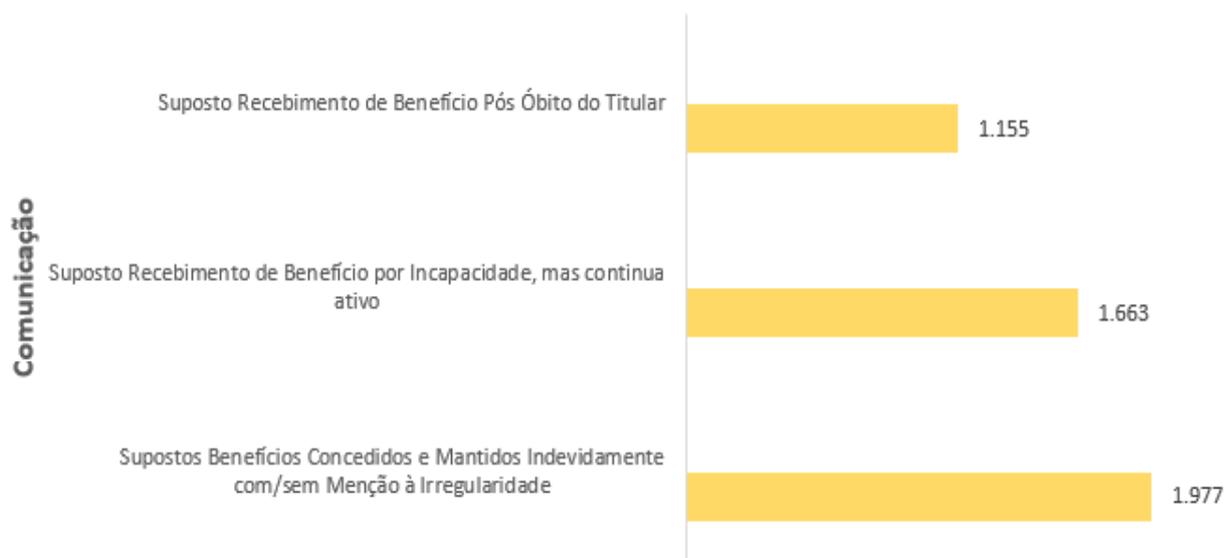
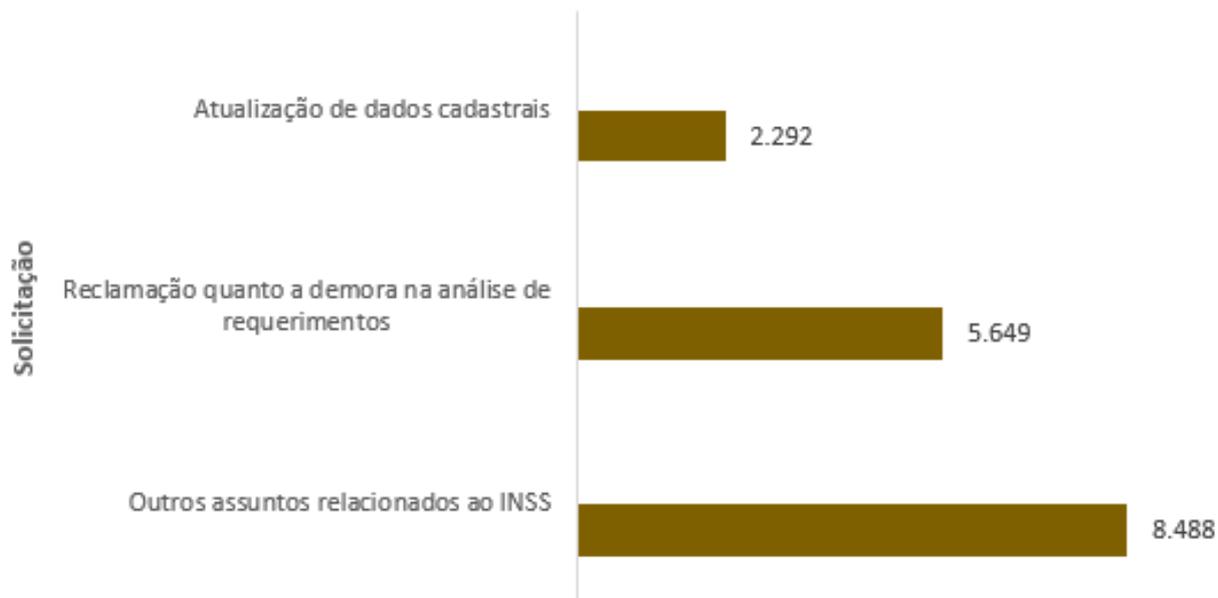
As respostas das manifestações se basearam em consultas aos sistemas corporativos e às orientações estabelecidas pelas áreas técnicas quantos aos processos de trabalho e normativos.

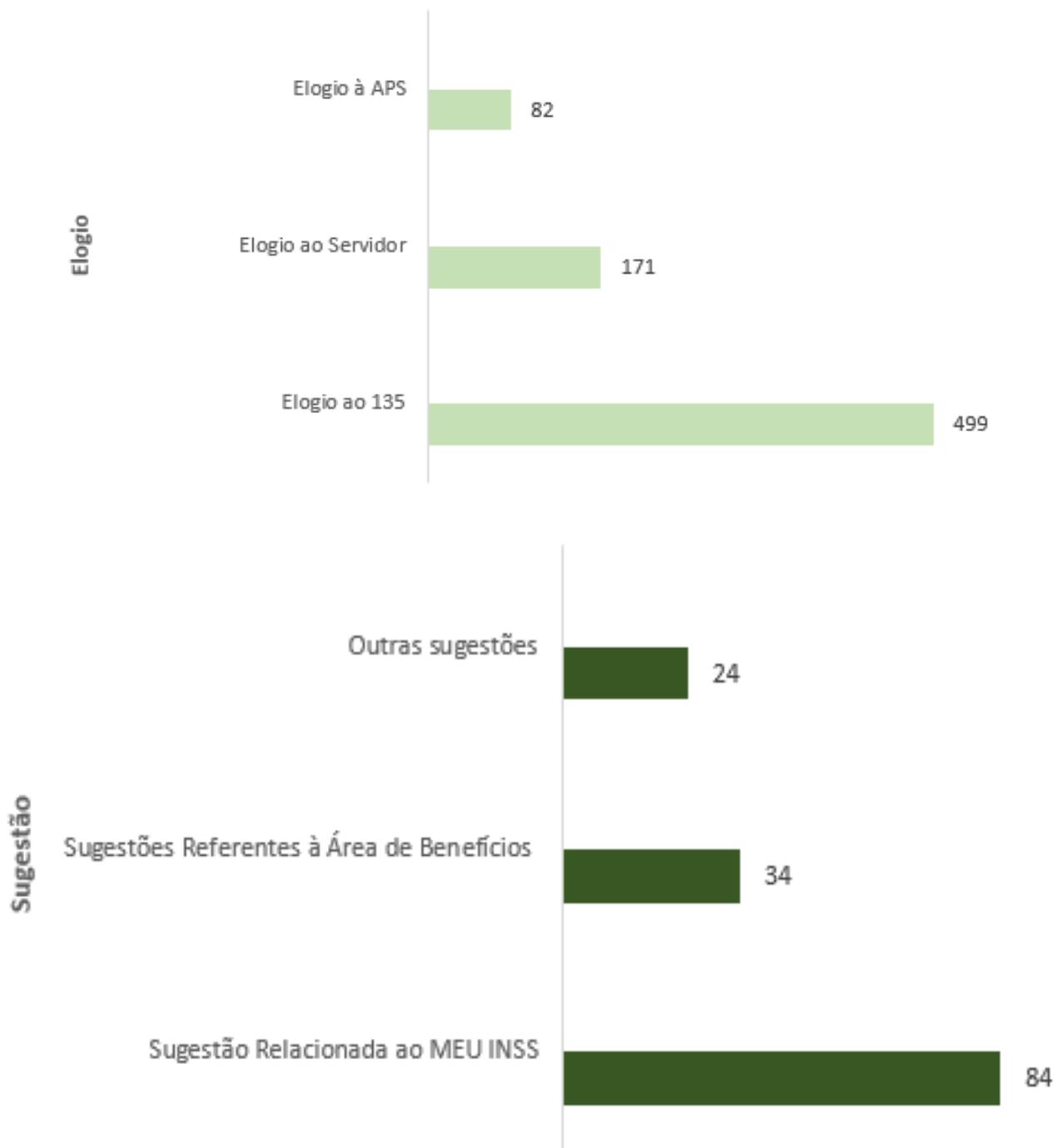
5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos mais demandados foram a demora no reconhecimento do direito previdenciário e a demora no julgamento ou cumprimento da decisão tomada na análise de recursos. O gráfico 6 demonstra os assuntos em destaque por tipo de manifestação.

Gráfico 6 – Assuntos em destaque no INSS







Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 23/02/2023.

6. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE

A Ouvidoria do INSS recebe e trata sugestões para desburocratização do serviço público, denominadas com a tipologia SIMPLIFIQUE. No ano de 2022, foram registradas 84 manifestações do tipo SIMPLIFIQUE, sendo que 44 foram respondidas, 20 arquivadas e 20 continuam em tratamento nas unidades organizacionais do INSS. Segundo informações contidas na Plataforma Fala.Br, o tratamento da demora quanto à análise dos benefícios também foi o assunto mais demandado neste tipo de manifestação.

Análise Qualitativa

De acordo com o Painel Resolveu?, o tempo médio de conclusão das manifestações no INSS foi de 63,42 dias, em 2022. O impacto significativo no tempo médio de conclusão das manifestações se deu pela estruturação da Ouvidoria e da CEOUV no INSS, no primeiro semestre de 2022, que envolveu desde a organização da estrutura física, de sistemas e de pessoal até o treinamento e ambientação da equipe técnica que atua no tratamento das demandas.

A reclamação foi o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento, correspondendo a 77,62% das manifestações cadastradas, seguido da solicitação de providências, com 13,49%. Entre os assuntos, predominou a demora na análise de requerimentos de benefícios e a demora no julgamento ou cumprimento da decisão tomada na análise de recursos.

Em relação à comunicação de irregularidade e denúncia, foram cadastradas, respectivamente 13.390 e 7.556 manifestações. Dentre os assuntos, destacam-se os casos envolvendo supostos benefícios concedidos e mantidos indevidamente e suposta fraude de sistemas.

Quanto às manifestações do tipo elogio, do total de 1.490 manifestações, 499 (33,48%) foram direcionadas às Centrais de Atendimento 135.

Para o tipo sugestão, foram cadastradas 677 manifestações, sendo que 84 foram propostas destinadas ao aplicativo MEU INSS.

Para reduzir o estoque de benefícios aguardando análise, que é o principal motivo de reclamação na Ouvidoria do INSS, o Instituto trabalhou e ainda vem trabalhando em várias frentes, entre elas:

- Ampliar o reconhecimento automático do Direito;
- Aprimorar o Cadastro do Cidadão;
- Estruturação da Gestão de Processos do INSS;
- Capacitação para os servidores;
- Ampliação e melhoria do parque tecnológico do INSS;
- Aprimoramento dos sistemas de trabalho para automação dos processos;
- Reabertura das agências do INSS para atendimento presencial agendado;
- Reorganização da estrutura hierárquica e funcional;

- Investimento na segurança do acesso aos sistemas corporativos, visando proteger os servidores e evitar fraudes;
- Acordos de cooperação técnica com empresas, associações, sindicatos e prefeituras, para ampliar o acesso aos serviços previdenciários e acelerar a análise;
- Parcerias com outros órgãos governamentais e entidades para cruzamento de dados e compartilhamento de informações;
- Educação previdenciária aos cidadãos por meio da Escola da Previdência;
- Simplificação e organização da legislação previdenciária (nova Instrução Normativa);
- Aprimoramento dos canais de atendimento à população, seja por meio remoto, como o telefone 135 e o Meu INSS (site e aplicativo), seja presencialmente, nas agências do INSS e no PrevBarco; e
- Contratação de novos servidores.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Com a vigência do Decreto 10.995, de 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) passou a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, tendo sido criada a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC.

1. NÚMERO DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do INSS (SIC/INSS) recebeu 12.137 pedidos de acesso à informação em 2022, com 0,066% destes pedidos em tramitação ao final do exercício. Em comparação ao ano de 2021, quando foram recepcionados 5.912 pedidos, houve um incremento de 105,25% no número total de pedidos.

Gráfico 7 – Comparativo dos pedidos de acesso à informação em 2021 e 2022

Pedidos 2021:



Pedidos 2022:

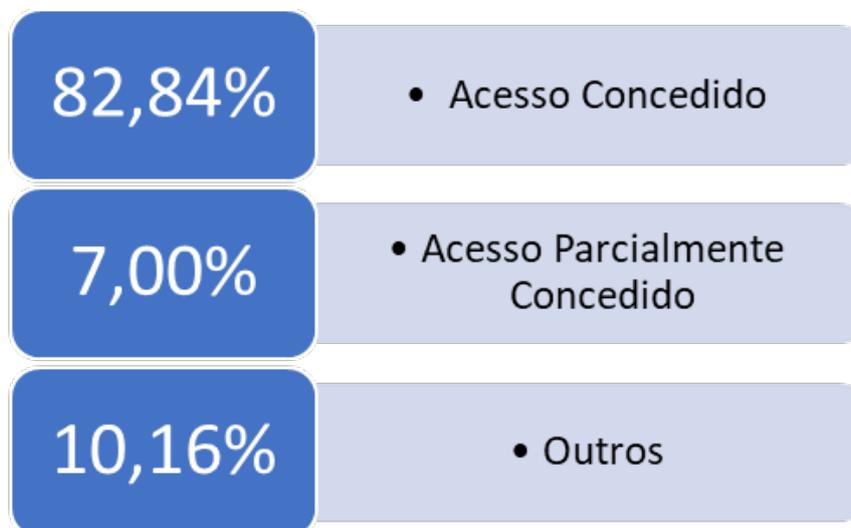


Dados extraídos em 13/02/2023 no sistema: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>
<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

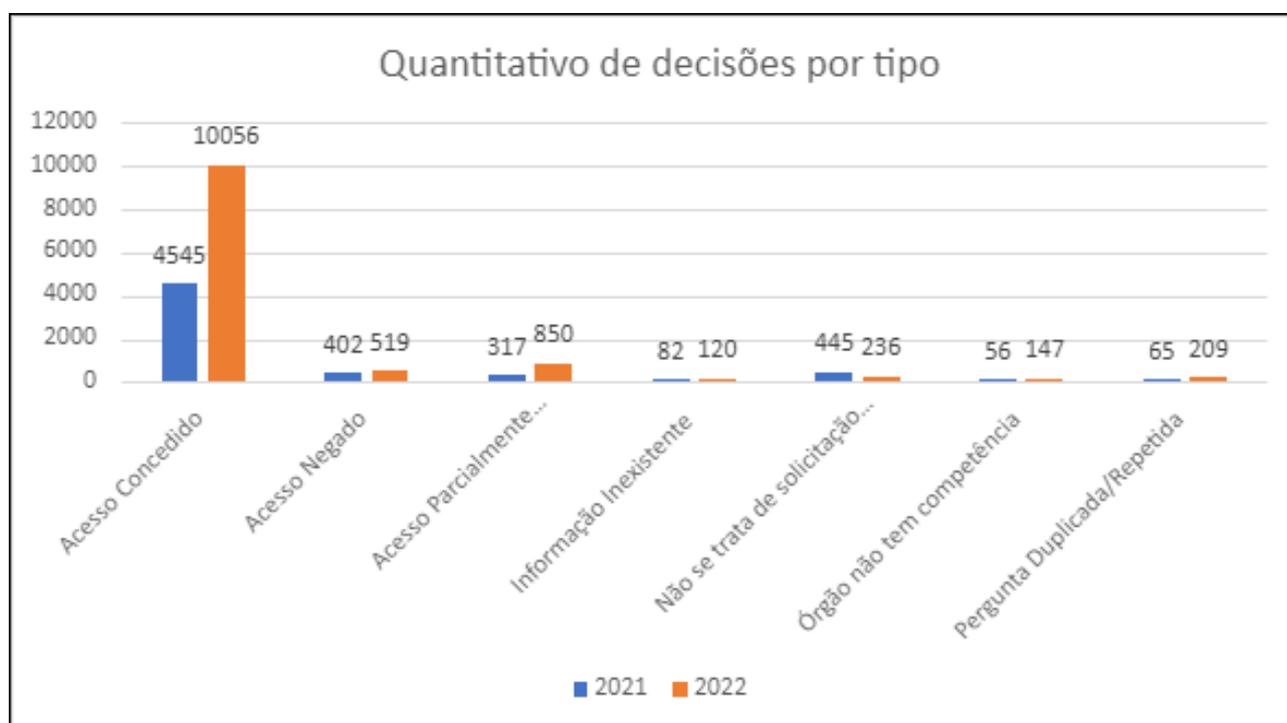
Apesar do crescimento exponencial dos pedidos, verifica-se que os 12.137 pedidos foram respondidos no prazo.

No que tange ao tratamento dos pedidos de acesso à informação pelo INSS, percebe-se que mais de 89% foram concedidos ou parcialmente concedidos.

Gráfico 8 – Tratamento dado aos pedidos de informação em 2022



Dados disponíveis para consulta: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

2. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de recurso. Dessa forma, no ano de 2022, foram recebidos 322 recursos em 1ª instância, 80 recursos em 2ª instância, 37 recursos em 3ª instância (tratados pela Controladoria-Geral da União) e 4 recursos perante a Comissão Mista de Reavaliação da Informação - CRMI.

Gráfico 9 – Recursos recebidos em 2022



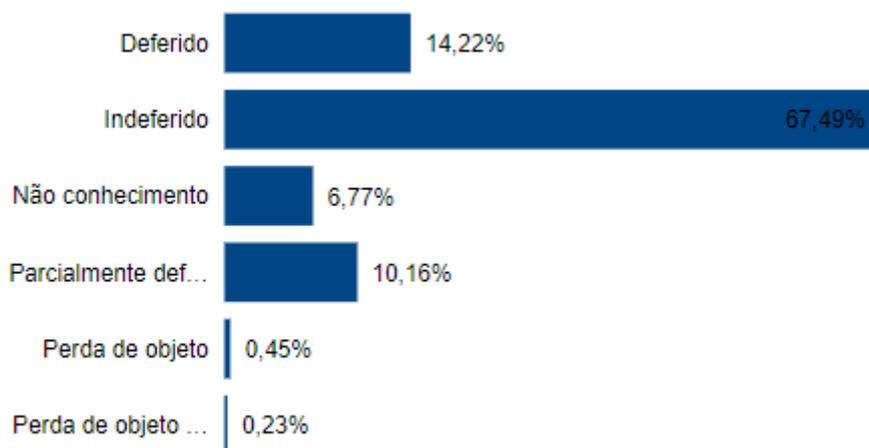
<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Quadro 3 - Situação dos recursos recebidos por instância em 2022

Recursos	Respondidos	Tramitação	Omissões
1ª Instância	322	0	0
2ª Instância	80	0	0
CGU	36	1	0
CRMI	2	2	0

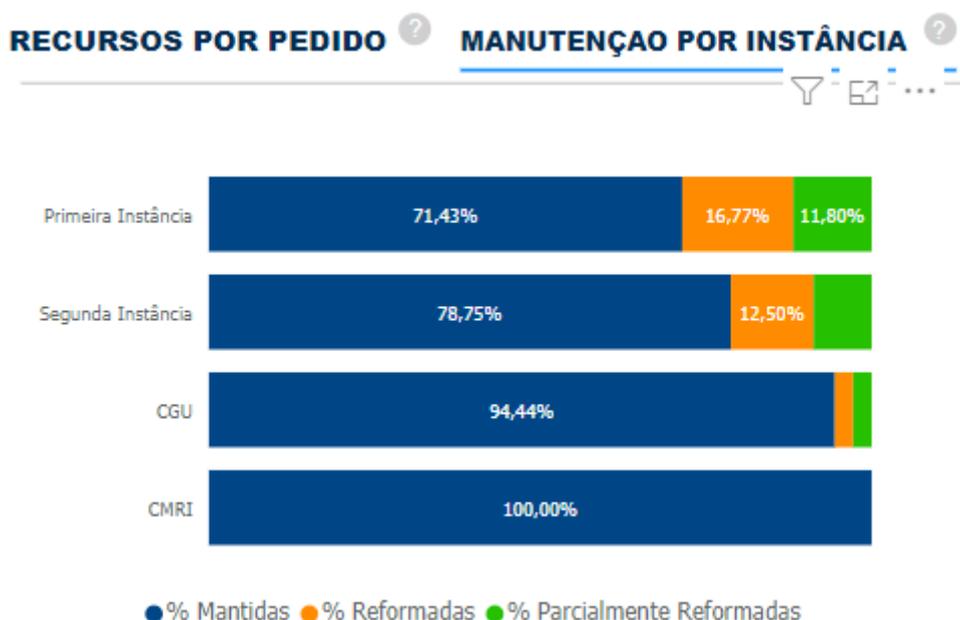
Pode-se observar, a partir dos gráficos 10 e 11, que as decisões quanto à concessão dos acessos solicitados foram mantidas, em sua maioria, em todas as instâncias recursais.

Gráfico 10 – Decisão dos recursos recebidos em 2022



Dados disponíveis para consulta: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/ind>

Gráfico 11 – Decisão, por instância, dos recursos recebidos em 2022



Dados disponíveis para consulta: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/ind>

Cabe ressaltar, por fim, que o SIC/INSS no tratamento das manifestações vem buscando aprimorar as respostas no sentido de torná-las mais claras, com objetivo de facilitar a compreensão do solicitante.

AÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS

1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria vem atuando no monitoramento dos prazos, mediante emissão de boletins periódicos, por meio dos quais as áreas técnicas são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto nos indicadores da Ouvidoria e consequentemente na imagem da Autarquia.

2. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

Coube à equipe de qualidade da CEOUV a atribuição de avaliar a qualidade das respostas publicadas por seus operadores, com base em critérios que visam verificar o emprego da linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), objetividade e clareza nas respostas, tramitações para as áreas técnicas e encaminhamentos para outros órgãos.

Importante destacar que, em razão da estruturação da Ouvidoria do INSS e da implantação da CEOUV ao longo do ano de 2022, as atividades da equipe de qualidade da CEOUV foram iniciadas efetivamente a partir de setembro de 2022. Assim, a equipe de qualidade avaliou 2.356 manifestações tratadas pela CEOUV até dezembro de 2022.

O resultado da análise é encaminhado aos responsáveis pelo tratamento de cada manifestação e a necessidade de capacitações periódicas é repassada à Coordenação de Demandas de Ouvidoria.

3. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

a) Implantação da Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV

A instituição da CEOUV no INSS aconteceu por meio de contratação de empresa privada, sendo iniciada suas operações em 06 de junho de 2022, com 57 colaboradores. A partir desta data, foi realizado treinamento da equipe, que inicialmente não possuía conhecimentos da área de negócio do Instituto como também dos fluxos internos e procedimentos para o tratamento das manifestações de ouvidoria. O efetivo tratamento das manifestações por esta equipe iniciou-se a partir de 29 de junho de 2022.

A capacitação inicial da equipe ocorreu no seu primeiro mês de atividade, sendo composta por trilha de aprendizagem com 12 cursos à distância obrigatórios (segurança da informação no INSS, educação previdenciária sobre benefícios e serviços para segurados, educação previdenciária sobre benefícios e serviços para dependentes, benefícios e serviços assistenciais, reabilitação profissional, ética e serviço público, redação oficial e noções de SEI e suas aplicações, proteção de dados pessoais no setor público, primeiros passos para uso de linguagem simples, educação em Direitos Humanos, atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão pública e pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas), treinamento presencial sobre a Ouvidoria do INSS e a Plataforma Fala.BR e treinamento prático relacionado aos manuais de procedimentos a serem utilizados para tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do INSS. Periodicamente, são realizados novos treinamentos para aprofundar conhecimentos sobre determinados temas, alinhamento de rotinas e procedimentos.

Os novos integrantes da CEOUV, antes de iniciar as atividades de tratamento das manifestações, participam das mesmas rotinas iniciais de capacitação.

b) Reuniões Técnicas

Ao longo do ano de 2022, foram realizadas reuniões técnicas com as Superintendências Regionais do INSS para, entre outros temas, apresentação e conscientização da importância da Ouvidoria para o Instituto, além de alinhamentos de fluxos e procedimentos para o tratamento das manifestações com as diversas áreas técnicas das Diretorias da Autarquia, com o objetivo de atender da melhor maneira possível as demandas dos cidadãos.

c) Tratamento do legado de manifestações pendentes no SOUWEB

Quando da implantação da Plataforma Fala.BR no INSS, em 2021, restaram pendentes de tratamento no Sistema SOUWEB um total de 13.411 manifestações, para as quais foram apresentadas soluções ao longo do primeiro semestre do ano de 2022, não mais havendo manifestações a serem solucionadas em 31 de agosto de 2022.

d) Planejamento de realização das consultas para o quadriênio 2023-2026, de que trata o art. 59 da Portaria CGU nº 581, de 2021

Considerando todos os esforços envidados para estruturação da Ouvidoria e da CEOUV no INSS e para o tratamento das 259.993 manifestações registradas em 2022, bem como a deficiência de servidores na composição da equipe (7 servidores atuando nas unidades orgânicas vinculadas à Ouvidoria), em abril de 2023 serão iniciadas ações com vistas à realização do planejamento das consultas a serem realizadas via Conselho de Usuários para o quadriênio 2023-2026, no qual serão contemplados os serviços prestados pelo INSS.

Assim, no âmbito das competências previstas nos incisos IV e V, art. 22 do Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 8 de dezembro de 2022, a DIGOV, juntamente com os gestores dos serviços da Autarquia, realizará proposta de consultas, bem como metodologias a serem utilizadas tendo por base as manifestações de ouvidoria recebidas e às necessidades e perfil do público destinatário.



Conclusão



Em relação ao atendimento intempestivo das respostas das manifestações de Ouvidoria, ressalta-se que entre o período de fevereiro a maio de 2022 o INSS possuía somente uma equipe provisória de 13 colaboradores contratados temporariamente, alocados para realizar o tratamento das manifestações, até ser implantada a Central Especializada de Ouvidoria, em junho.

Durante esse período, mais especificamente o primeiro semestre de 2022, houve um acúmulo e conseqüente atraso no tratamento das manifestações. Fato observado ao compararmos a porcentagem de respostas dentro do prazo legal e o tempo médio de respostas dos dois semestres de 2022.

No entanto, grande parte das manifestações acumuladas necessitavam de análise e tratamento das áreas técnicas responsáveis pelo assunto objeto da manifestação, o que acabou não sendo realizado em relação a todo o estoque de manifestações em atraso do ano de 2022. Assim, ações para regularização estão sendo coordenadas pela Ouvidoria do INSS em conjunto com as unidades organizacionais a fim de concluir a demanda em atraso. Tal tratamento vem sendo regularizado gradativamente, com previsão de regularização total em 2023.

Verificou-se que a reclamação foi o tipo de manifestação de ouvidoria mais requisitada no ano de 2022, sendo a demora na análise de requerimentos de benefícios e a demora no julgamento ou cumprimento da decisão tomada na análise de recursos os principais assuntos identificados.

Desta forma, identificou-se a necessidade de atuação dos gestores dos serviços quanto a priorização de ações de melhoria na qualidade da informação prestada ao segurado e a adoção de esforços que resultem na redução nos prazos do atendimento relacionado ao reconhecimento inicial de direitos, à análise de recursos e à implantação de decisões recursais favoráveis.

Cientes da importância de utilização da Ouvidoria como ferramenta de gestão do órgão, a equipe da Ouvidoria do INSS trabalha constantemente no desenvolvimento de orientações e respostas mais personalizadas e conclusivas, bem como vem atuando juntamente com as áreas de negócio nas atualizações de fluxos e procedimentos a fim de minimizar situações que impactem negativamente o serviço prestado.



**Relatório Anual de
Gestão 2022**
OUVIDORIA