

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO **2023**

OUVIDORIA
M A R Ç O

Presidente

Alessandro Antonio Stefanutto

Ouvidor

Lenilson Queiroz de Araújo

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria

Maryane Magalhães Simões

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Wélida Luciana dos Santos Cerqueira

Projeto gráfico e diagramação

Assessoria de Comunicação Social

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	4
1. SUMÁRIO EXECUTIVO	5
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO INSS	7
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
3.1. CANAIS DE ENTRADA	9
3.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	10
3.3. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES	11
3.4. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	13
3.5. OUVIDORIA INTERNA	15
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC	17
4.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
4.2. TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
4.3. ASSUNTOS E SUBASSUNTOS NO ÂMBITO DO SIC	21
4.4. RECURSOS	22
5. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO INSS	24
5.1. VINCULAÇÃO À PRESIDÊNCIA DO INSS	24
5.2. REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA	24
5.3. AÇÃO EDUCACIONAL, TREINAMENTOS INTERNOS E REUNIÕES TÉCNICAS	24
5.4. ATUALIZAÇÃO DOS MANUAIS PROCEDIMENTAIS E CLASSIFICAÇÃO DE SUBASSUNTOS	25
5.5. PROPOSTA DE ATUALIZAÇÃO DA PORTARIA DE DENÚNCIAS	25
5.6. PROPOSTA DE ATUALIZAÇÃO DA PORTARIA DE GESTÃO DE ACESSOS À PLATAFORMA FALA.BR	25
5.7. PRIORIZAÇÃO DOS OBJETOS DE GESTÃO DA OUVIDORIA	25
5.8. CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	26
6. SUGESTÕES DE MELHORIA	30
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31

LISTA DE SIGLAS

ASCOM - Assessoria de Comunicação Social

ATESTMED - Análise Documental do Benefício por Incapacidade Temporária

CDOUV - Coordenação de Demandas de Ouvidoria

CEOUV - Central Especializada de Ouvidoria

CGU - Controladoria-Geral da União

CSIC - Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão

DIGOV - Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DGP - Diretoria de Gestão de Pessoas

DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação

DIROFL - Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

CORREG - Corregedoria-Geral do INSS

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

LAI - Lei de Acesso à Informação

MF - Ministério da Fazenda

PEFPS - Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social

PRES - Presidência

SGCO - Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria

SRSE-I - Superintendência Regional Sudeste I

SRSE-II - Superintendência Regional Sudeste II

SRSE-III - Superintendência Regional Sudeste III

SRSUL - Superintendência Regional Sul

SRNE - Superintendência Regional Nordeste

SRNCO - Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS é responsável por receber, analisar e tratar, em articulação com as áreas responsáveis, as manifestações e solicitações de informações dos segurados, beneficiários, cidadãos usuários e demais partes interessadas relacionadas aos serviços prestados pelo Instituto.

Sua finalidade é mediar o diálogo entre os usuários e a instituição, visando garantir a transparência, a qualidade dos serviços, o respeito aos direitos dos segurados e o aprimoramento contínuo dos processos internos, contribuindo para o fortalecimento da relação entre o instituto e seus públicos de interesse.

A Ouvidoria, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, bem como, às diretrizes estabelecidas na Portaria CGU nº 581/2021, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

Importante destacar, que este relatório também apresenta informações sobre os pedidos de acesso à informação direcionados ao INSS, regulados pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.



Ressalta-se, ainda, em termos quantitativos o expressivo volume de manifestações endereçadas ao INSS comparativamente a outras entidades públicas que utilizam o Fala. BR. A título de exemplificação, o gráfico abaixo mostra os dez maiores volumes registrados em 2023.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - DESEMPENHO OPERACIONAL 2023



2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO INSS

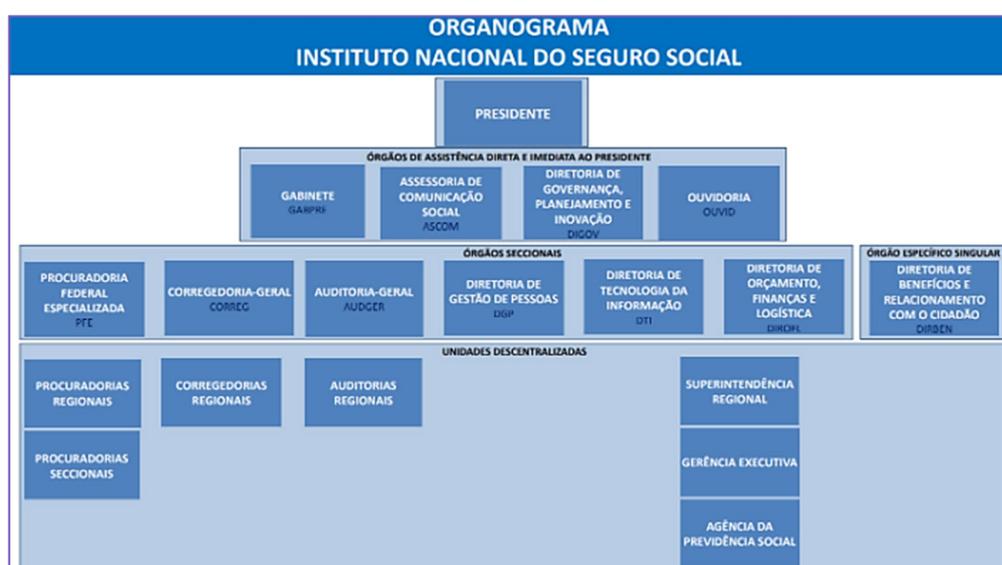
A Ouvidoria do INSS foi criada pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, com vigência a partir de 04 de abril de 2022, o qual aprovou a Estrutura Regimental do INSS.

As atividades da Ouvidoria foram efetivamente iniciadas em 29 de junho de 2022, após a adoção das medidas necessárias para estruturar a operação da Ouvidoria e da Central Especializada de Ouvidoria - CEOUV.

Atualmente vinculada à Presidência do INSS, a Ouvidoria passou por mudanças de gestão no segundo semestre de 2023, ocorrendo alterações nos titulares dos cargos de Ouvidor, da Coordenação de Demandas de Ouvidoria e do Serviço de Gerenciamento da Central Especializada.

Quanto a sua estrutura, a Ouvidoria 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 ;
- c) Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria – SGCOC: composto por um Chefe de Serviço, tendo por atribuições monitorar a produtividade, a qualidade e o desempenho de servidores e colaboradores da Central Especializada de Ouvidoria (CEOUV). O tratamento e encaminhamento de manifestações de ouvidoria do cidadão são atividades desempenhadas pela CEOUV, composta por 54 operadores ocupantes do cargo de auxiliar administrativo, 8 assistentes administrativos e 8 supervisores, sendo estes últimos servidores do quadro efetivo do INSS.



3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

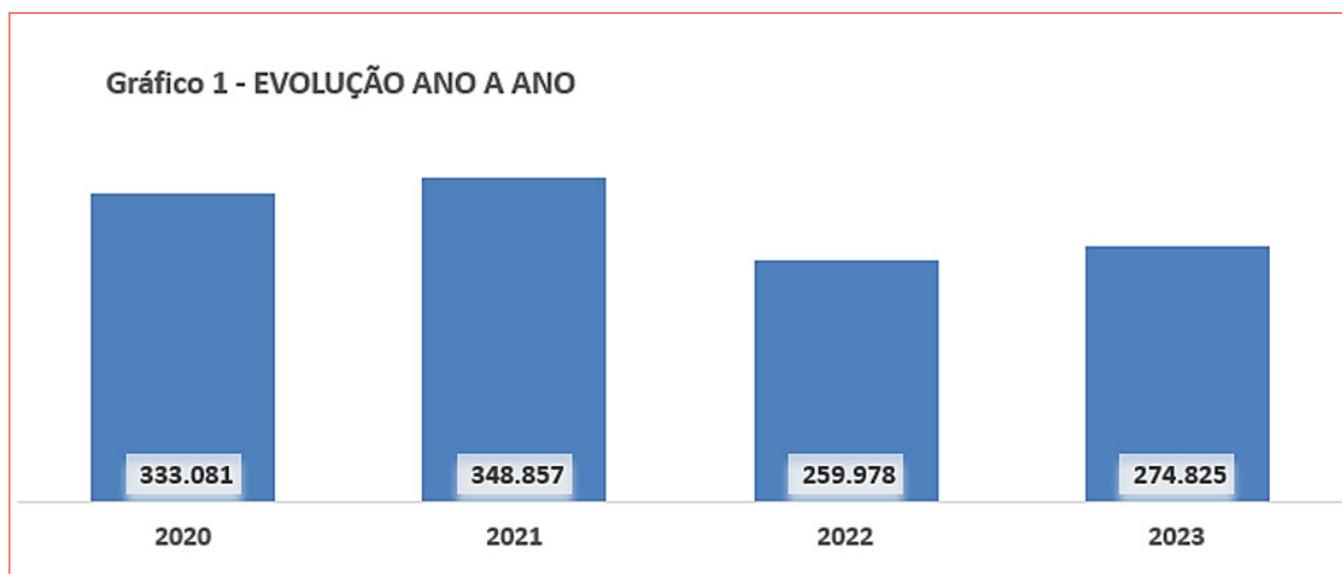
Nesta seção, apresentam-se, em números, as manifestações recebidas e tratadas durante o ano de 2023, conforme dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024, do Painel Resolveu da Controladoria Geral da União (CGU) e de informações contidas nos Relatórios de Gestão da Ouvidoria de 2020 a 2022, publicados na página oficial do instituto.

O INSS utiliza a plataforma Fala.BR, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União – CGU, para recepção e tratamento das solicitações de informações públicas feitas com base na Lei 12.527/2011 (Lei de acesso à informação), bem como das manifestações de ouvidoria feitas com base na Lei 13.460/2017 (Lei de proteção ao usuário do serviço público).

De acordo com dados extraídos da plataforma Fala.BR, em 2023, o INSS recebeu 274.825 manifestações de ouvidoria, das quais 241.780 (88%) foram respondidas, 29.911 (11%) encontravam-se em tratamento até a extração dos dados em 10.02.2024, e 3.134 (1%) foram arquivadas por insuficiência de informações ou elementos mínimos no corpo da manifestação para serem tratadas.

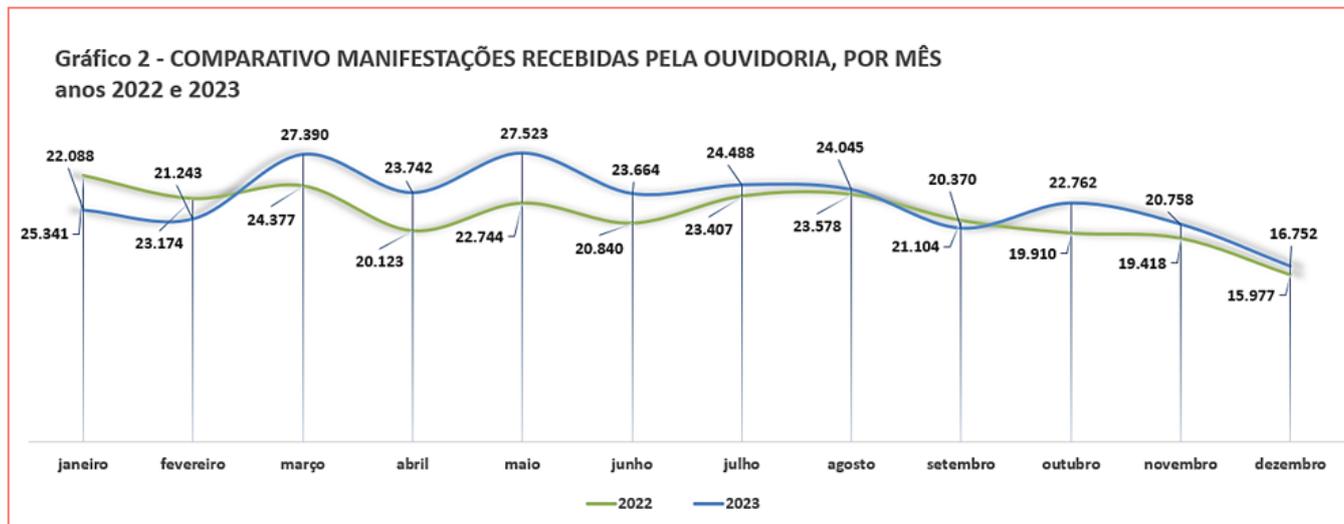
Quantitativamente, em 2023 houve um acréscimo de 5,7% comparado à 2022, quando foram cadastradas 259.978 manifestações no INSS.

O gráfico a seguir, revela a série histórica sobre a interação dos usuários com a ouvidoria, no período de 2020 a 2023.



Fonte: Relatórios de Gestão da Ouvidoria do INSS 2020 a 2022, publicados na página oficial do INSS e dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024 (2023).

Analisando os dados mensais, observa-se que os meses de março, maio e julho de 2023 apresentaram os maiores números de manifestações. Por outro lado, dezembro foi o mês com o menor número de manifestações em ambos os anos, o que pode ser atribuído a fatores sazonais, como feriados ou períodos de baixa atividade. Organizados os valores por mês temos o seguinte gráfico:



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

3.1. CANAIS DE ENTRADA

Esses dados representam os canais de entrada pelos quais as manifestações foram recebidas pela ouvidoria ao longo do ano de 2023. O Fala.BR (internet) foi o principal meio de comunicação utilizado pelos usuários, com um total de 193.260 manifestações registradas por esse canal. Em segundo lugar, está a Central 135 (atendimento telefônico), responsável por 79.015 registros, indicando sua importância como uma via de acesso direto à ouvidoria. Os demais canais, como e-mail, atendimento presencial, carta, e outros, apresentaram números significativamente menores em comparação com os dois principais. A tabela a seguir demonstra esses números:

Tabela 1 – Quantitativo por tipo de canal de entrada - 2023

Canal	Quantidade	Percentuais
Internet)	193.260	70%
Central 135 (Telefone)	79.015	29%
E-mail	1.124	1%
Presencial	616	
Carta	566	
Outros	232	
Redes Sociais	12	
Total	274.825	100%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

3.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Os dados apresentados nesta seção, representam os diferentes tipos de manifestações recebidas pela ouvidoria ao longo do ano de 2023. A maioria das manifestações foi de reclamações, totalizando 216.591 (78,81%) dos registros. Em seguida, as solicitações de providências foram o segundo tipo mais comum, com 31.554 (11,48%) manifestações registradas.

As comunicações¹ e denúncias também apresentaram números consideráveis, com 18.159 (6,61%) e 6.567 (2,39%) registros, respectivamente, nas quais destacam-se os casos envolvendo supostos recebimentos de benefício por incapacidade, mas o benefício continua ativo e, benefícios concedidos e mantidos indevidamente. Elogios e sugestões foram menos frequentes, com 1.340 (0,48%) e 594 (0,21%) registros, respectivamente, sendo o elogio à Central 135 o mais registrado.

Houve um pequeno número de manifestações classificadas como “simplifique”, totalizando 20 (0,007%) registros. Esse tipo de manifestação de ouvidoria caracteriza-se por conter sugestões para desburocratização do serviço público. Em 2023, foram registradas 20 manifestações do tipo simplifique, sendo que 14 foram concluídas, 4 arquivadas e 2 continuam em tratamento nas unidades organizacionais do INSS. Segundo informações contidas na Plataforma Fala.Br, o tratamento da demora quanto à análise dos benefícios foi o assunto mais demandado nesse tipo de manifestação.

Os números por tipo de manifestação estão detalhados na tabela a seguir.

Tabela 2 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2023

Tipo	Quantidade	Análise vertical %
Reclamação	216.591	78,810
Solicitação	31.554	11,481
Comunicação	18.159	6,607
Denúncia	6.567	2,389
Elogio	1.340	0,487
Sugestão	594	0,215
Simplifique	20	0,007
Total	274.825	100%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

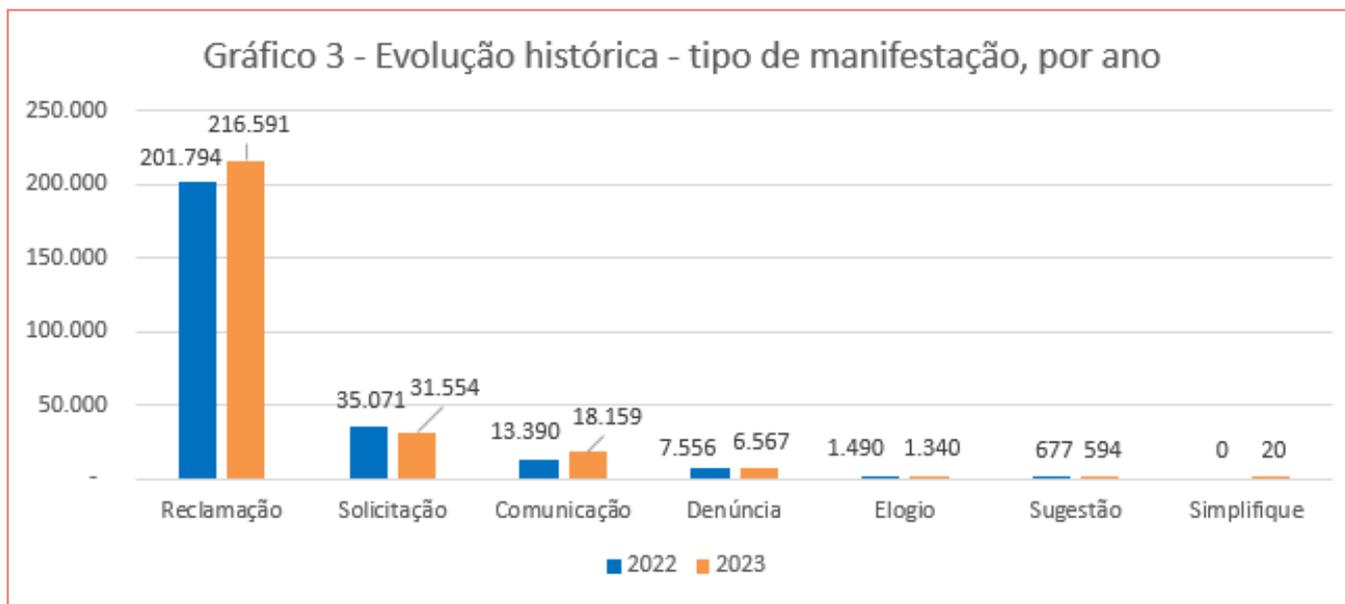
Em relação à comparação entre os tipos de manifestações registradas pela ouvidoria nos anos de 2022 e 2023, observa-se um aumento no número de manifestações dos tipos: Reclamação, Comunicação e Simplifique, refletindo um possível aumento na interação dos usuários com a ouvidoria ao longo desse período para esses tipos de manifestação.

¹ A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.



A categoria de reclamações foi a mais frequente em ambos os anos, com um aumento de aproximadamente 7,4% de 2022 para 2023. As solicitações apresentaram uma leve redução de cerca de 10% no mesmo período, enquanto as comunicações o aumento foi de 35,8%. Quanto às denúncias, houve uma diminuição de aproximadamente 13,08% no quantitativo de 2022 para 2023. Os elogios e sugestões tiveram pequenas reduções, indicando estabilidade.

O gráfico a seguir apresenta a comparação quantitativa dos tipos de manifestação registradas na ouvidoria nos anos de 2022 e 2023.



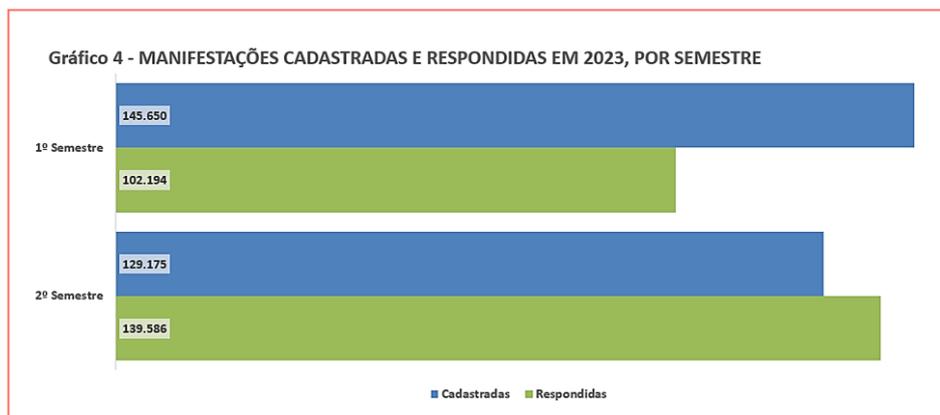
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

3.3 PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com dados extraídos do Painel resolveu da CGU, em 10/02/2024, das 274.831 manifestações recebidas em 2023, foram respondidas 241.780 manifestações e, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve-se um tempo médio de resposta de 35,46 dias, uma redução de 43,71% em relação a 2022, quando o tempo médio foi de 63 dias.

Atribui-se a redução no prazo médio de resposta as diversas ações que foram empreendidas pela Ouvidoria junto às unidades solucionadoras do INSS ao longo do ano.

O gráfico a seguir ilustra a comparação entre as manifestações cadastradas e as resolvidas por semestre ao longo do ano de 2023.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.



No segundo semestre, a quantidade de manifestações respondidas excedeu as manifestações cadastradas do período. A melhoria da eficiência operacional deveu-se à reanálise e otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria ocorrida a partir desse período.

Em relação ao quantitativo, ao longo de 2023, considerando os dados extraídos da plataforma Fala.BR, foram concluídas 241.780 manifestações de ouvidoria, demonstrando um aumento de 8,3% nas respostas, em comparação com o quantitativo de manifestações respondidas em 2022, que foi de 223.256.

No fluxo do tratamento das manifestações de ouvidoria, a demanda é encaminhada para as unidades solucionadoras do INSS quando a equipe da CEOUV identifica, durante a triagem, a necessidade de análise e pronunciamento das áreas. Fica a critério das unidades do INSS responder diretamente ao demandante ou encaminhar o posicionamento à equipe da CEOUV para elaboração e envio da resposta conclusiva aos usuários. Neste cenário, temos as unidades que responderam diretamente aos interessados e aquelas que possuem pendências de resposta ou retorno da manifestação à ouvidoria.

O Gráfico abaixo apresenta o quantitativo de manifestações que tiveram seu tratamento concluído, individualizado por área interna.

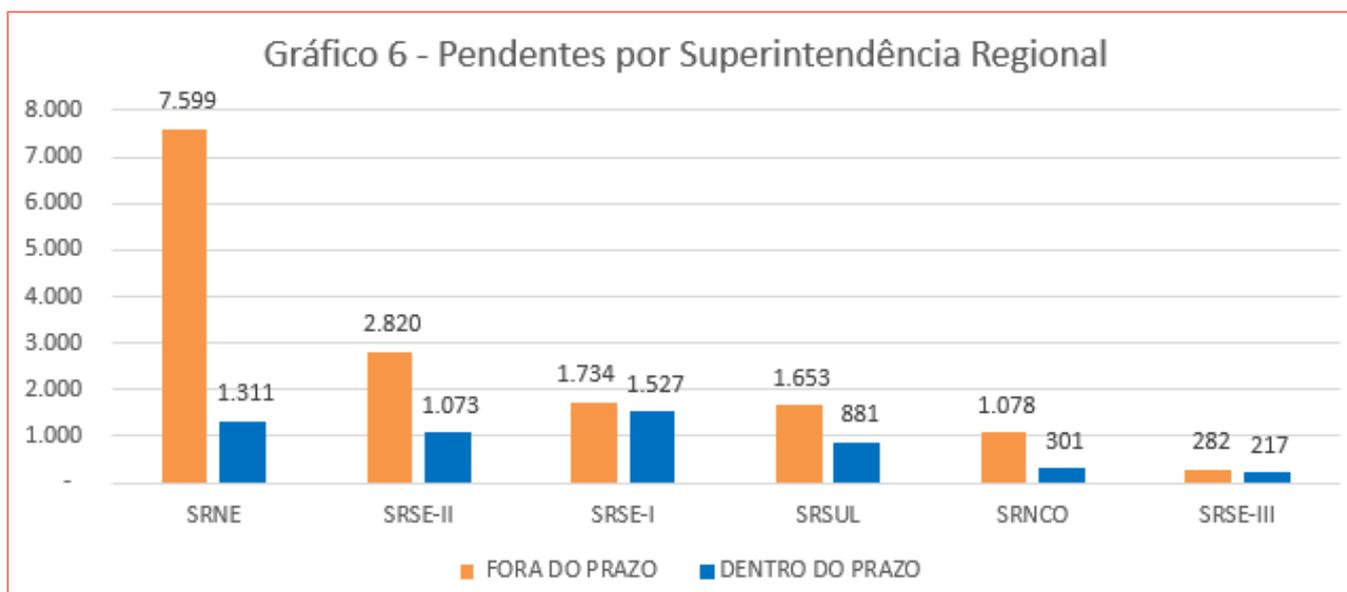


Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

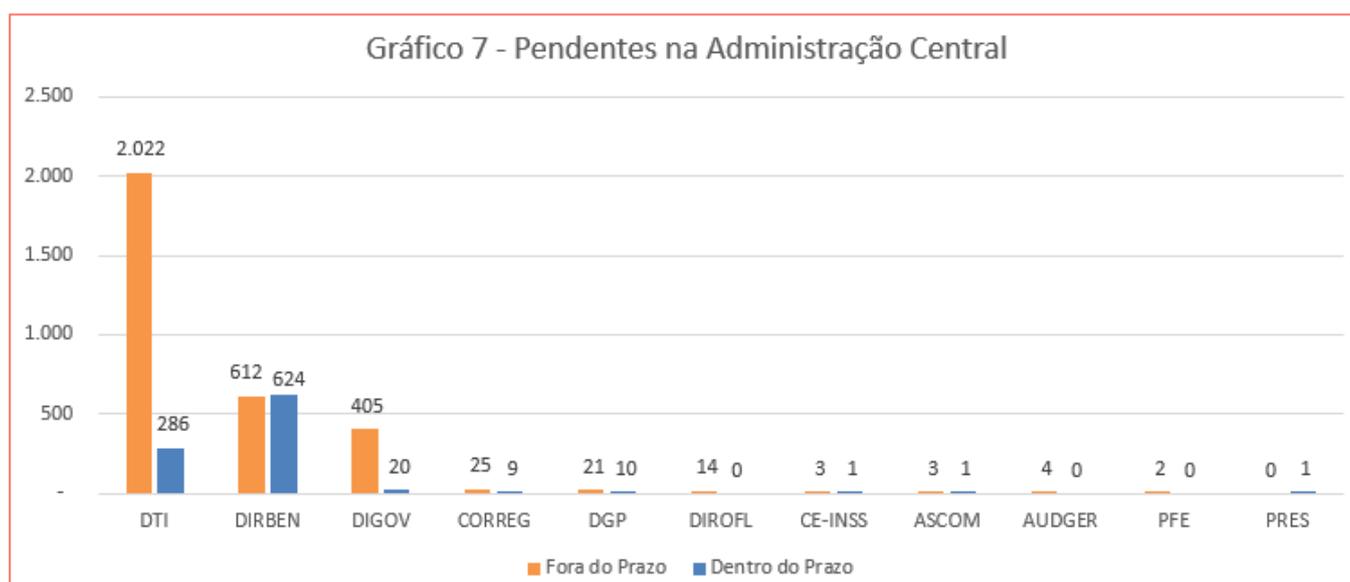
Dos dados apresentados no Gráfico 5, percebe-se que a unidade com maior número de envio de respostas ao usuário é a CEOUV, que representa 70,48% do total de manifestações respondidas, seguida pela SRSE-I, que representa 8,25%.

As unidades solucionadoras mais demandadas são as Superintendências Regionais, que juntas representaram 28,13% das demandas concluídas.

Em relação às manifestações pendentes de tratamento, conforme posição extraída da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024, encontravam-se distribuídas às seguintes unidades organizacionais do INSS:



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

Com o compromisso contínuo pela busca da excelência no atendimento ao cidadão, a Ouvidoria tem dedicado esforços para colaborar com as unidades solucionadoras na redução do quantitativo de manifestações pendentes fora do prazo estabelecido. Com uma abordagem colaborativa e proativa, estamos trabalhando em estreita parceria com as diversas áreas do INSS para identificar oportunidades de melhoria nos processos de tratamento das manifestações, implementando estratégias eficazes e promovendo ações corretivas sempre que necessário.

3.4 ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Conforme anteriormente informado neste relatório, o tipo de manifestação mais frequentemente tratada na Ouvidoria é a reclamação, representando mais de 78,81% do total de manifestações cadastradas.

Como forma de melhorar a informação, a Ouvidoria faz a categorização das manifestações utilizando-se como referência o campo “Subassunto” disponível na Plataforma Fala.BR, que traz categorizações específicas criadas pela equipe para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade do INSS. Tem ainda o campo “Tag”,



que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

A implementação da categorização dos “subassuntos” junto à equipe da CEOUV foi introduzida a partir do início da nova gestão da Ouvidoria, quando da identificação de fragilidades dessas informações nas extrações de dados para acompanhamento dos números da ouvidoria.

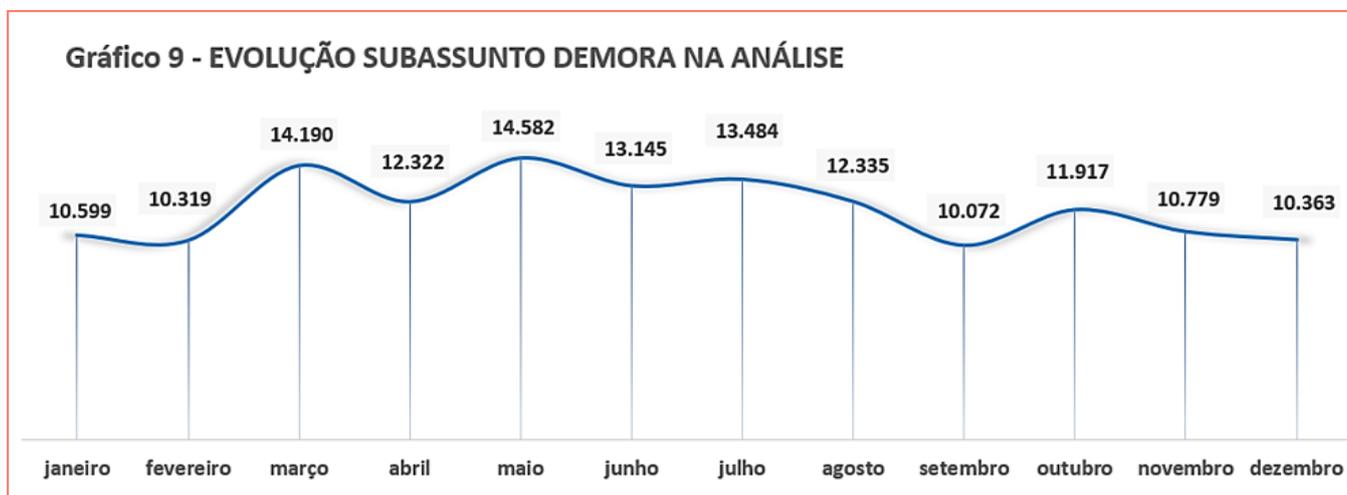
Com efeito, os subassuntos mais recorrentes em 2023, foram os seguintes:



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

Com relação ao subassunto “Reclamação quanto à demora na análise de diversos tipos de requerimentos”, para fins de registro neste relatório, foram agrupados nesta categoria os resultados da extração dos dados de 29 subassuntos ativos e utilizados pela Ouvidoria durante o ano de 2023, que representam as reclamações dos usuários quanto à demora nas análises dos requerimentos formalizados no âmbito do INSS, abrangendo áreas como Reconhecimento Inicial, Manutenção de Benefícios, Recurso ao CRPS, Revisão de Direitos, Perícia Médica e Reabilitação Profissional. Ao todo, este subassunto representou 67% do total das reclamações cadastradas em 2023.

O gráfico a seguir, representa a evolução do número de manifestações relacionadas à demora na análise de requerimentos registradas mensalmente ao longo do ano.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

Assim, no que tange as reclamações por demora na análise, em 2023 o mês de maio apresentou o maior número de manifestações, com 14.582 registros, seguido por março,



com 14.190 registros, indicando possíveis períodos de maior atividade ou sensibilidade por parte dos usuários em relação à demora na análise de requerimentos. Por outro lado, a partir de agosto observa-se o início de tendência de diminuição dessas reclamações, em setembro teve o menor número de manifestações, com 10.072 registros, mantendo-se até dezembro nos menores níveis desde março, sugerindo uma melhoria na eficiência operacional do INSS durante esse período, que pode estar relacionada ao início do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) e do Auxílio por Incapacidade Temporária – Análise Documental – AIT (ATESTMED), ambos lançados em julho de 2023.

3.5 OUVIDORIA INTERNA

A ouvidoria interna, vinculada à Ouvidoria, tem como objetivo principal receber, analisar e encaminhar as manifestações dos servidores, colaboradores, terceirizados, estagiários e outros membros do INSS.

Sua finalidade é promover a transparência, a ética, o respeito aos direitos dos agentes públicos e o aprimoramento contínuo do ambiente de trabalho. A ouvidoria interna atua como um canal de comunicação efetivo entre os agentes públicos e a administração do INSS, possibilitando a identificação de problemas, conflitos ou irregularidades internas e a busca por soluções adequadas. Além disso, é responsável por garantir o sigilo e a confidencialidade das informações recebidas, bem como por promover a cultura organizacional de respeito, diálogo e colaboração.

Tal entendimento é baseado no artigo 41 da Portaria CGU nº 581, de 9 de Março de 2021 que estabelece que as manifestações de ouvidoria interna são “aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a: I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta; II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.”.

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique) cujo manifestante seja servidor (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) do INSS e que trate de algum aspecto do funcionamento do órgão será considerada uma manifestação de ouvidoria interna. A partir de dezembro de 2023, as manifestações de ouvidoria interna passaram a tramitar exclusivamente pela Plataforma Fala.BR, até então a tramitação entre as unidades internas do INSS era realizada por meio do sistema SEI.

Em 2023, foram registradas 715 manifestações cujo assunto foi classificado como ouvidoria interna. Do total de manifestações cadastradas, 496 foram concluídas, 31 arquivadas e 188 estão em tratamento nas unidades do INSS. Esses registros envolvem diversas temáticas e foram categorizados a partir do campo subassunto da seguinte forma:

Gráfico 10 - SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - OUVIDORIA INTERNA



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

As informações apresentadas oferecem uma visão das principais categorias de manifestações recebidas pela ouvidoria interna. A análise desses dados revela que as reclamações sobre atrasos na publicação de abatimentos de metas foi a mais reportada pelos usuários, com 84 manifestações. Esse número indica uma preocupação por parte dos agentes públicos não só em relação à eficiência e celeridade da análise e conclusão dos requerimentos dos segurados, mas também a fidedignidade dos abatimentos e o cumprimento das metas estabelecidas pelo INSS.

Outros temas também são objeto da ouvidoria interna, como denúncias de conflitos éticos, reclamações relacionadas ao atendimento prestado por agentes públicos e outros problemas sistêmicos e técnicos, evidenciando a importância do referido canal para o público interno para abordar questões de ética, qualidade do serviço e infraestrutura tecnológica.

No caso das demandas de ouvidoria relacionadas a assédios e discriminação, a equipe responsável pela ouvidoria interna tem atuado de maneira incisiva na análise e encaminhamento dessas manifestações para a unidade apuratória, priorizando a proteção dos direitos dos agentes públicos e usuários dos serviços do INSS. Todas as reclamações e denúncias dessas naturezas recebidas são tratadas com a devida confidencialidade e sensibilidade, e são conduzidas para apuração, após habilitação por análise prévia, à Corregedoria-Geral para garantir uma resposta justa e eficaz. Registra-se que o INSS, tem adotado medidas preventivas e de conscientização para promover uma cultura organizacional inclusiva e livre de discriminação.

É fundamental destacar o compromisso do INSS e suas unidades administrativas em combater ativamente qualquer forma de assédio ou discriminação, e em garantir um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e acolhedor para todos os agentes públicos e partes interessadas. O gráfico a seguir, detalha o quantitativo de demandas dessa natureza que tramitaram pela ouvidoria interna no ano de 2023.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 10/02/2024.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Com a vigência do Decreto nº 10.995, de 2022, que aprovou a estrutura regimental do INSS, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC passou a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, tendo sido criada a Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC.

À CSIC compete planejar, organizar, monitorar, avaliar e orientar as atividades relacionadas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC no âmbito do INSS, 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.

4.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto um dado ou informação.

A CSIC é a Unidade responsável pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação formulados pelos cidadãos.

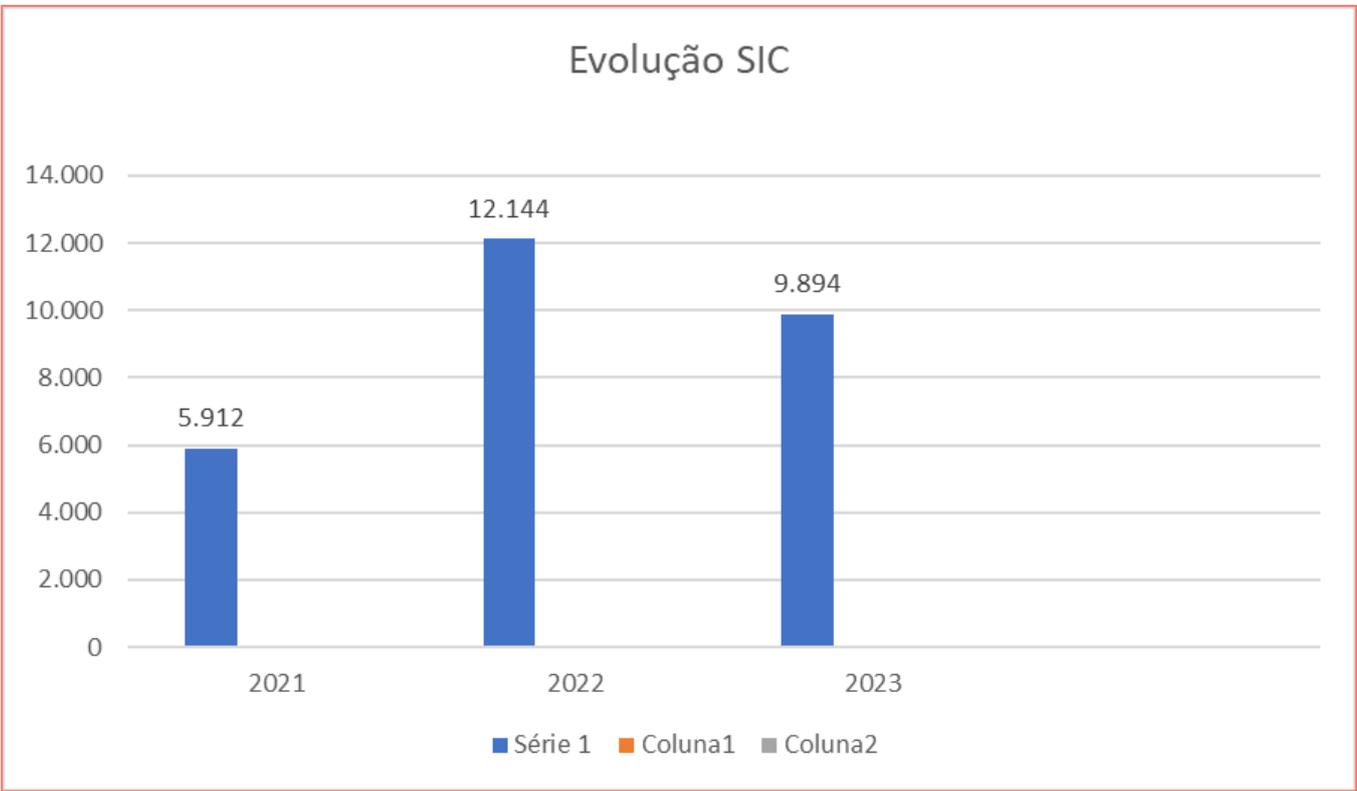
Válido destacar que a LAI prevê a possibilidade de interposição de recursos, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, em 4 (quatro) instâncias administrativas.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, houve um acréscimo de 105 % (cento e cinco por cento) na quantidade de requerimentos cadastrados em 2022 em relação ao ano de 2021. Já em 2023 houve uma pequena queda das solicitações recebidas em relação ao ano anterior.

Além disso, observa-se nesse período que os pedidos de acessos à informação foram, na sua maioria, concedidos.

No que tange a quantidade de recursos interpostos, não houve diferenças significativas no decorrer dos anos 2021 a 2023:



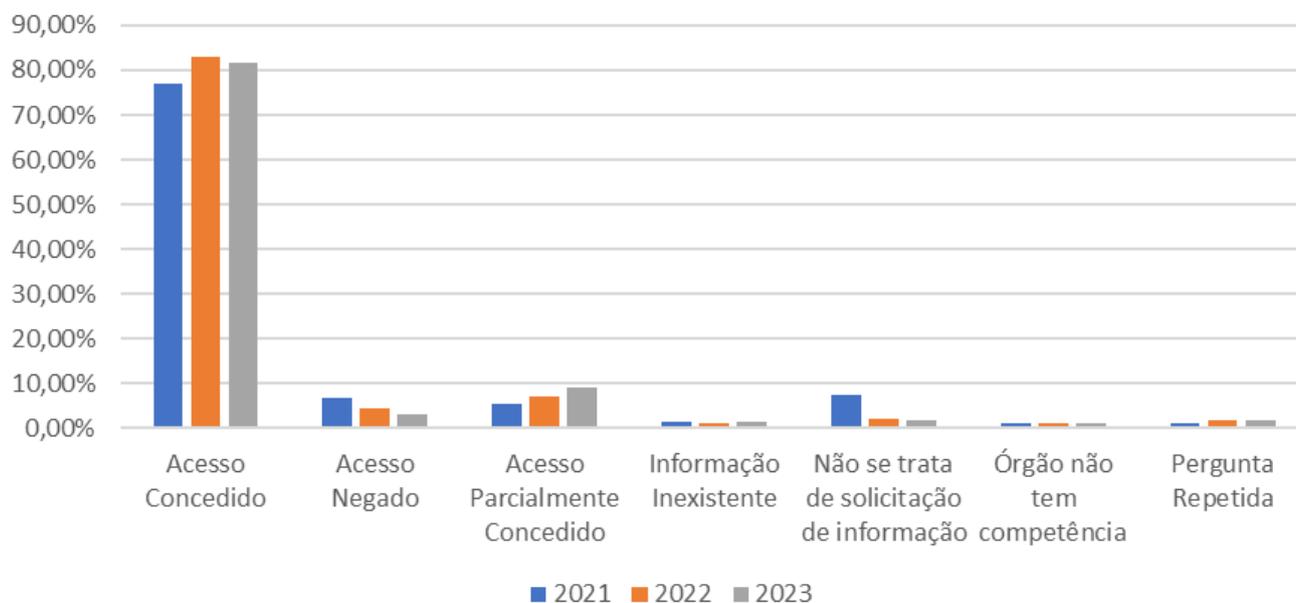


<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm><http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



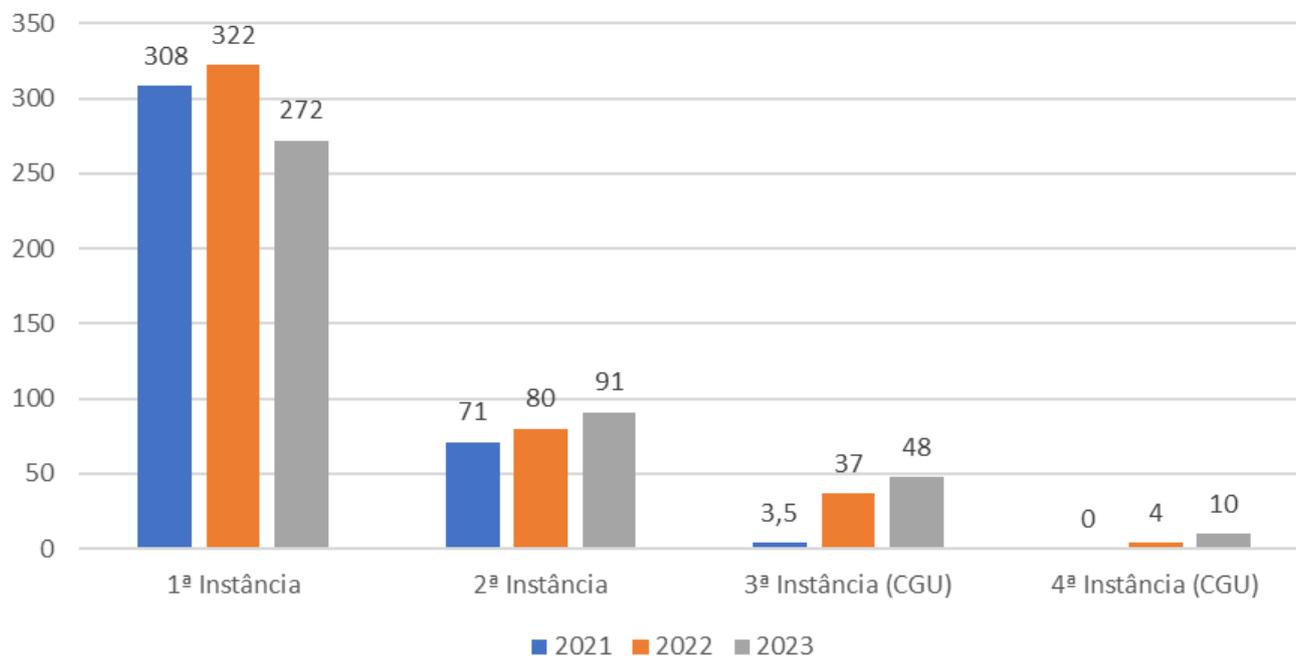


Tipos de Resposta aos Pedidos



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

Evolução Recursos LAI



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



4.2 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 e devem ser atendidas em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme prevê o § 1º do art. 11 da LAI. Tal prazo é **contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

Quando não é possível o fornecimento imediato da informação, a CSIC realiza a transcrição da solicitação constante do sistema Fala.BR no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminha para a Unidade responsável pelo fornecimento da informação.

Depois da resposta da área técnica, o processo volta à CSIC, que analisa a resposta e a insere no sistema Fala.BR, concluindo a análise da solicitação.

Gráfico 7 - Pedidos Recebidos em 2023:



<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> (dados extraídos em 20/02/2024)

Conforme análise dos dados apresentados no gráfico, em 2023 o INSS foi a unidade mais demandada para a Lei de Acesso à Informação (LAI), com o total de 9.894 pedidos recebidos e tempo médio de respostas aos cidadãos de 1,92 dias.

Apesar de ser o órgão mais demandado o INSS ficou em 1º lugar no ranking geral do tempo médio de resposta (em dias) ao cidadão. E os pedidos foram respondidos aos cidadãos no prazo legal.

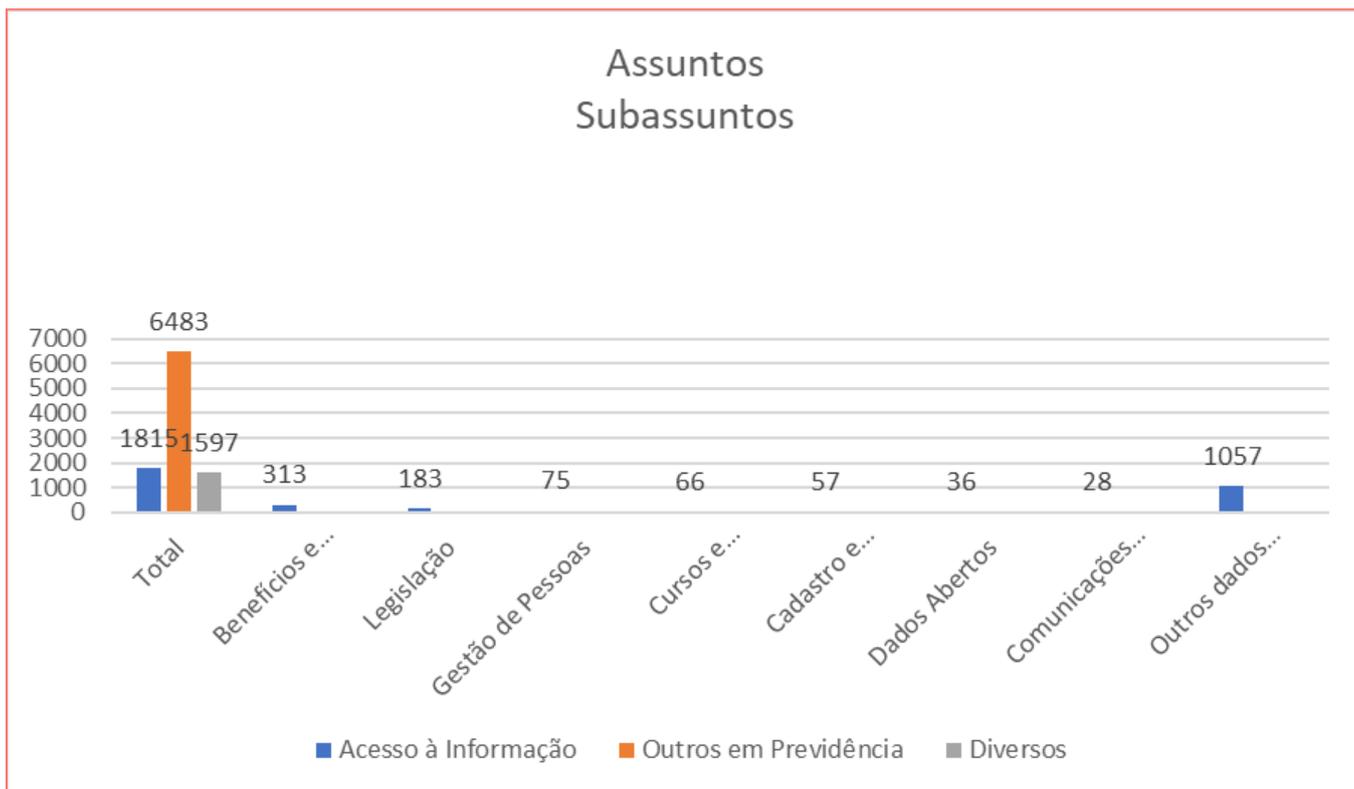
No que se refere ao tratamento (respostas) dos pedidos de acesso à informação pelo INSS, mais de 80% foram concedidos ou parcialmente concedidos, conforme exposto no gráfico abaixo:

Gráfico 8 - Tratamento dado aos pedidos de informação no ano de 2023:



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

4.3 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS NO ÂMBITO DO SIC



4.4 RECURSOS

O recurso em 1ª instância pode ser interposto no prazo de 10 (dez) dias e é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que registrou a decisão impugnada. No caso do INSS é o ouvidor, que tem 5 (cinco) dias para se manifestar.

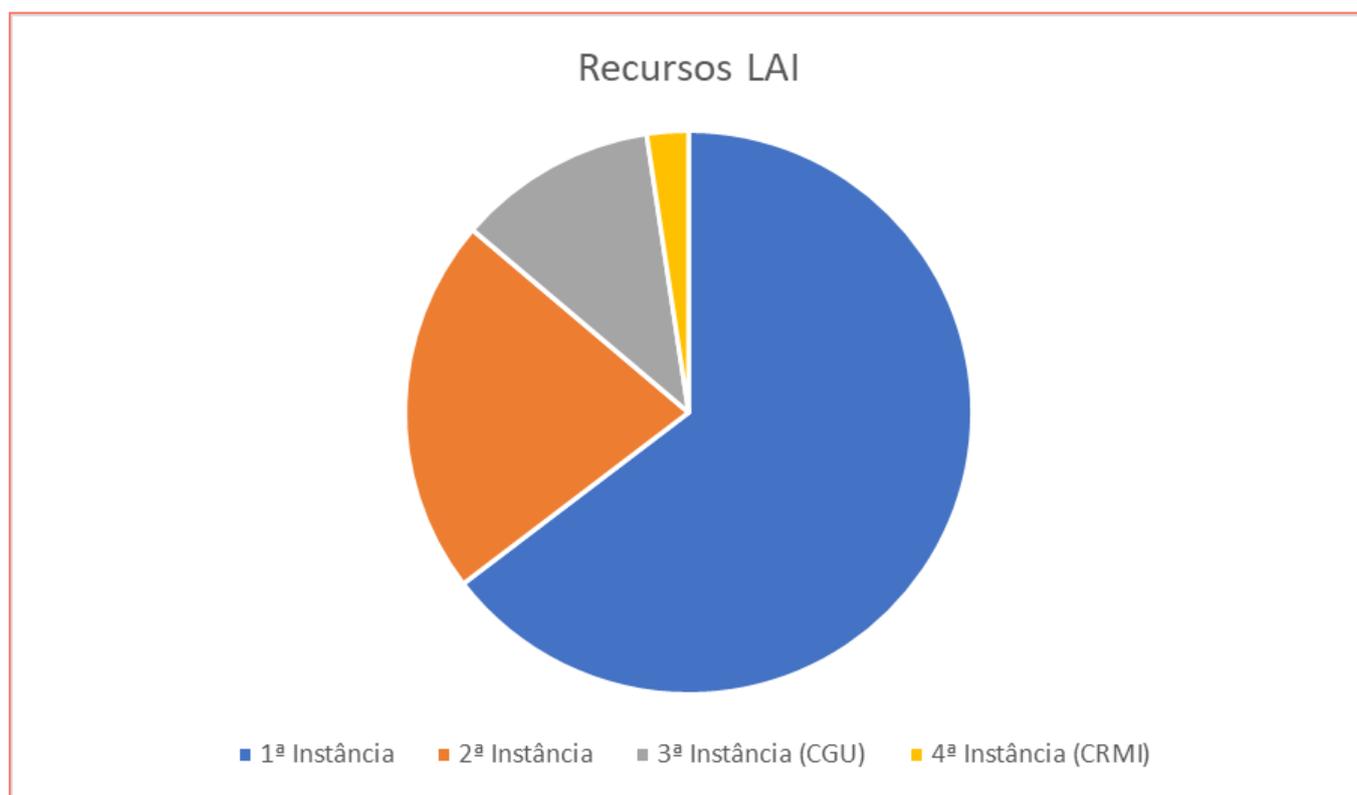
Dessa decisão, é possível interpor recurso em 2ª instância, também no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade. No INSS é o presidente, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias contados do recebimento.

Caso o recurso não seja acatado, o requerente poderá apresentá-lo no em até 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, com prazo de 5 (cinco) dias para se manifestar a partir do recebimento.

Por fim, se a Controladoria-Geral da União (CGU) indeferi-lo, o requerente ainda poderá apresentar, em última instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI).

Dessa forma, no ano de 2023, foram recebidos 272 recursos em 1ª instância, 91 recursos em 2ª instância, 48 recursos em 3ª instância (analisados pela CGU) e 10 recursos em 4ª instância (julgados pela CRMI).

Gráfico 9 - Recursos recebidos em 2023



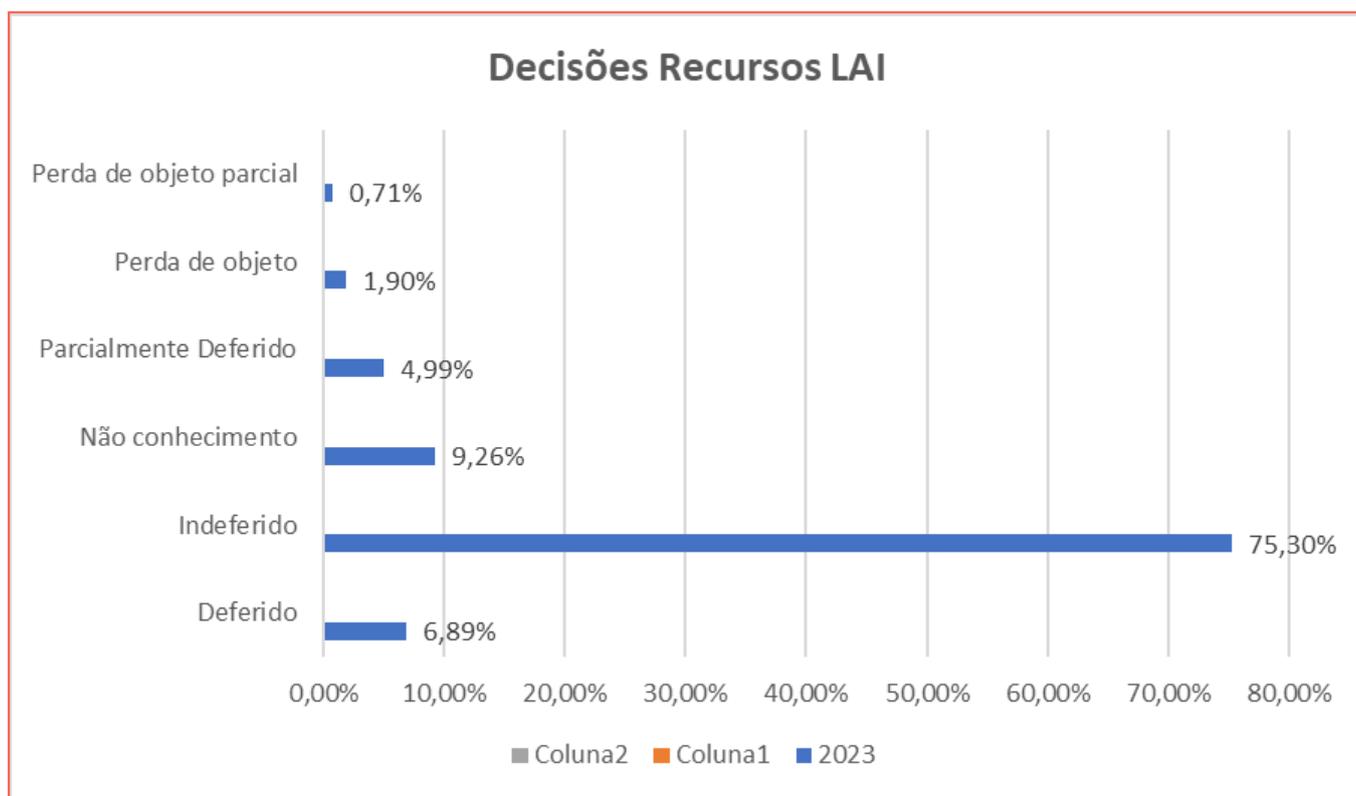
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Quadro 3 – A tabela abaixo demonstra a situação do processo de análise dos interpostos no ano de 2023:

Recursos	Respondidos	Tramitação	Omissões
1ª instância	272	0	0
2ª instância	91	0	0
CGU	48	0	0
CRMI	5	5	0

Pode-se observar, no gráfico abaixo, 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 2023:



Dados disponíveis para consulta: <http://paineis.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.

5. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO INSS

Apresentamos as ações de melhoria contínua implementadas ao longo do ano de 2023 visando aprimorar o tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos LAI.

Neste contexto, desenvolvemos e implementamos uma série de iniciativas estratégicas, revisões de procedimentos operacionais e capacitações de equipe, visando a excelência no atendimento e o constante aprimoramento do serviço prestado pela ouvidoria. A seguir, apresentamos algumas ações, projetos e desafios planejados e implementados ao longo do ano.

5.1 VINCULAÇÃO À PRESIDÊNCIA DO INSS

A partir da Portaria PRES/INSS nº 1.598, de 8 de agosto de 2023, que entrou em vigor em 17/08/2023, a Ouvidoria foi integrada à estrutura da Presidência do Instituto Nacional do Seguro Social.

5.2 REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

Em 2023, o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria foi de 35,46 dias, 43,71 % menor que o de 2022, quando o tempo médio foi de 63 dias. Uma das possíveis causas foi a otimização dos fluxos de trabalho e procedimentos internos, resultando em uma maior eficiência na triagem, análise e encaminhamento das manifestações recebidas. Além disso, a realização de capacitação, reuniões técnicas e treinamento da equipe podem ter contribuído para o aprimoramento das habilidades e competências necessárias para lidar com as demandas de forma mais ágil e eficaz.

Em relação aos pedidos de LAI, os dados mostram evolução do órgão no que tange ao tempo médio de resposta, que em 2022 foi de 2,88 dias e em 2023, 1,92 dias.

5.3 AÇÃO EDUCACIONAL, TREINAMENTOS INTERNOS E REUNIÕES TÉCNICAS

Em 2023 foram realizadas reuniões técnicas, ações educacionais e treinamentos internos para as equipes de ouvidoria, fator essencial para garantir a qualidade, eficiência e eficácia do serviço prestado por esse setor, contribuindo para a construção de uma relação de confiança e respeito com os usuários e para o alcance dos objetivos organizacionais.

As reuniões técnicas foram realizadas para discussão e análise de casos, aprimoramento de metodologias de trabalho e identificação de oportunidades de melhoria nos processos de tratamento das manifestações. Esses encontros também permitiram o alinhamento de objetivos, metas e estratégias entre os membros da equipe, promovendo assim uma atuação mais integrada e coordenada, dentre os temas tratados nas reuniões destacam-se: tratamento de denúncias e comunicações, classificação de subassuntos, extrações de dados da plataforma Fala.BR, gestão de riscos e priorização dos objetos de gestão da ouvidoria.

Foi realizada a ação educacional “Vamos falar de nós? Eu, a Ouvidoria e o INSS”, que contemplou a força de trabalho da CEOUV, com o objetivo de sensibilizar os participantes sobre a importância do trabalho que realizam, bem como o impacto da comunicação na



imagem do INSS, na vida do cidadão e no desenvolvimento profissional dos integrantes da equipe de prestadores de serviços da Central da Ouvidoria.

Os treinamentos internos são realizados sempre que ocorre alguma alteração importante na legislação previdenciária ou no fluxo de ouvidoria. Eles permitem que a equipe da CEOUV esteja constantemente atualizada em relação aos procedimentos operacionais e legislações pertinentes ao seu campo de atuação.

5.4 ATUALIZAÇÃO DOS MANUAIS PROCEDIMENTAIS E CLASSIFICAÇÃO DE SUBASSUNTOS

Os manuais operacionais da Ouvidoria do INSS foram cuidadosamente e constantemente atualizados ao longo de 2023. Esses manuais são elaborados para orientação e consulta em caso de dúvidas dos funcionários terceirizados, responsáveis pelo tratamento das manifestações de ouvidoria da CEOUV. Atualmente, são quatro manuais vigentes: Manual de Reclamação, Manual Elogio, Manual Bancos, Manual Sugestão.

Durante o ano de 2023, a antiga lista de subassuntos foi atualizada de acordo com as atividades e tarefas operacionalizadas pelo INSS. A correta categorização dos subassuntos das manifestações permite uma análise mais profunda e segmentada das manifestações recebidas, possibilitando uma compreensão mais precisa das preocupações, problemas e necessidades dos usuários. Além disso, contribui para melhor organização e gestão das manifestações, facilitando o acompanhamento e monitoramento do status de cada demanda ao longo do seu ciclo de tratamento, bem como possibilita gerar relatórios e análises mais precisos e abrangentes sobre o desempenho da ouvidoria, incluindo informações detalhadas sobre os tipos de manifestações recebidas, os principais assuntos abordados, os setores mais demandados, entre outros aspectos relevantes.

5.5 PROPOSTA DE ATUALIZAÇÃO DA PORTARIA DE DENÚNCIAS

Por meio da Nota Técnica nº 7/2023/OUVID/PRES-INSS, foi solicitada a atualização da Portaria DIGOV/INSS Nº 11, DE 11 DE MAIO DE 2022, fato que representa um avanço significativo na gestão e no tratamento das manifestações de ouvidoria, proporcionando uma série de vantagens que contribuem para a eficácia, transparência e legitimidade do processo e permitindo o alinhamento dos procedimentos e diretrizes da ouvidoria às novas demandas e desafios enfrentados pela organização, garantindo assim uma abordagem mais ágil e eficiente na análise e resposta das denúncias recebidas.

5.6 PROPOSTA DE ATUALIZAÇÃO DA PORTARIA DE GESTÃO DE ACESSOS À PLATAFORMA FALA.BR

Com o objetivo de assegurar a tutela da confiança e a segurança da informação no tratamento das demandas de Ouvidoria, a CDOUV propôs a alteração da Portaria PRES/INSS n.º 1.549, de 19 de janeiro de 2023, permitindo o controle e acompanhamento dos usuários do INSS autorizados a acessar as informações da plataforma Fala.BR.

5.7 PRIORIZAÇÃO DOS OBJETOS DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Em cumprimento à Metodologia de Gestão de Riscos do INSS (Resolução CEGOV/INSS nº 20/2022), foi realizada a priorização dos objetos de gestão da ouvidoria que serão submetidos ao processo de gerenciamento de riscos para o biênio 2024/2025.

5.8 CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Em parceria com a Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, foram publicadas matérias de divulgação da ouvidoria ao público interno.



Ainda, em parceria com a ASCOM, estão sendo divulgados na rede social oficial do INSS no Instagram elogios realizados junto à Ouvidoria, pela Plataforma Fala.BR, por pessoas satisfeitas com os serviços do INSS, conforme alguns casos a seguir:

Publicação de 09/11/2023

A captura de tela mostra uma publicação no Instagram do perfil @inss_oficial_gov. O post contém uma imagem de fundo com o texto "INSS FALA.BR" e ilustrações de pessoas e um megafone. Abaixo, há três cartões de papel com depoimentos de clientes. O primeiro depoimento é de Elaine A., o segundo de Rosana C. A. A., e o terceiro de Neuza M. C. À direita, o texto da publicação em português, hashtags e data de publicação.

INSS FALA.BR

"Prezados, bom dia. Precisei da carta de concessão de benefício, acessei o sistema pelo celular e fui prontamente atendida. Parabéns pela eficiência digital. Facilitou imensamente para mim. Meus cumprimentos. Cordialmente, Elaine A."

"A Senhora ROSANA C. A. A. entrou em contato com a central 135 Caruaru para elogiar o atendimento: A atendente Bruna, pois atendeu com muita gentileza, havia ligado antes e não conseguiu o atendimento diz estar muito agradecida pelo atendimento."

"A Senhora NEUZA M. C. entrou em contato com a central 135 Salvador para registrar um elogio para o funcionário da APS de Sobradinho DF, Senhor Jorge, no centro, o atendimento, a competência e a clareza, a o mesmo atende, a pessoa que notável um ser humano de primeira qualidade e trata todo mundo bem e com atenção."

inss_oficial_gov

inss_oficial_gov Você sabia que o INSS ajuda muitas pessoas? Assim como nós, que ficamos com o coração quentinho, queremos que você compartilhe do mesmo sentimento. Por isso, trouxemos alguns relatos de pessoas que foram ajudadas por nós. 🥰

#INSS #Previdencia #FalaBr #coraçãoquentinho

Editado · 16 sem · Ver tradução

95 curtidas
9 de novembro de 2023



INSS FALA.BR

"A senhora IONE MARIA D. B. C entrou em contato com a Central 135 Salvador para realizar um elogio sobre a atendente Amanda, onde realizou um atendimento maravilhoso e carinhoso, atenciosa onde deixou a senhora Ione com o atendimento tranquila e muito bem e foi ótimo."

"O SENHOR RALNI N. D. S. ENTROU EM CONTATO COM A CENTRAL 135 CARUARU PARA REGISTRAR ELOGIO A ATENDENTE ANTERIOR, ATENDENTE FOI GENTIL, ESCLARECEU TODAS AS DUVIDAS UMA BOA EXCELENTE PROFISSIONAL, REALIZOU UM PERFEITO ATENDIMENTO."

"Quero registrar o excelente atendimento recebido no dia 21/09/23, pela servidora THAWANE APS Asa Sul DF. O atendimento nao foi pra mim, estava acompanhando a usuária Ana B. C, pessoa limitada e a servidora teve atenção cuidadosa, onde o caso já vinha há vários meses sem solução e ela em um atendimento conseguiu resolver. Precisamos documentar pois ela merece esse destaque! PARABÊNS!"

Transcrição fiel do site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

inss_oficial_gov O INSS preza pelo respeito e bem estar de todos e, além disso, também trabalha constantemente para a melhoria do atendimento, o tornando confortável e principalmente, acessível. Confira alguns relatos de pessoas ajudadas pelo INSS.

#INS #Previdência #FalaBr

16 sem Ver tradução

88 curtidas

16 de novembro de 2023



INSS FALA.BR

"A senhora IONE MARIA D. B. C entrou em contato com a Central 135 Salvador para realizar um elogio sobre a atendente Amanda, onde realizou um atendimento maravilhoso e carinhoso, atenciosa onde deixou a senhora Ione com o atendimento tranquila e muito bem e foi ótimo."

"O SENHOR RALNI N. D. S. ENTROU EM CONTATO COM A CENTRAL 135 CARUARU PARA REGISTRAR ELOGIO A ATENDENTE ANTERIOR, ATENDENTE FOI GENTIL, ESCLARECEU TODAS AS DUVIDAS UMA BOA EXCELENTE PROFISSIONAL, REALIZOU UM PERFEITO ATENDIMENTO."

"Quero registrar o excelente atendimento recebido no dia 21/09/23, pela servidora THAWANE APS Asa Sul DF. O atendimento nao foi pra mim, estava acompanhando a usuária Ana B. C, pessoa limitada e a servidora teve atenção cuidadosa, onde o caso já vinha há vários meses sem solução e ela em um atendimento conseguiu resolver. Precisamos documentar pois ela merece esse destaque! PARABÊNS!"

Transcrição fiel do site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

inss_oficial_gov O INSS preza pelo respeito e bem estar de todos e, além disso, também trabalha constantemente para a melhoria do atendimento, o tornando confortável e principalmente, acessível. Confira alguns relatos de pessoas ajudadas pelo INSS.

#INS #Previdência #FalaBr

16 sem Ver tradução

88 curtidas

16 de novembro de 2023

Publicação de 30/11/2023



INSS FALA.BR

"O Senhor JOSE N. F. entrou em contato com a Central 135 Salvador para elogiar o atendimento prestado pela atendente da CENTRAL, de nome ADEILDA. O segurado agradece por todos os esclarecimentos prestados durante o atendimento, e informa que a atendente se mostrou solícita a prestar todas as informações e de forma cordial, com grande competência. Diante do exposto, fica aqui registrado o elogio."

"O senhor AMBROSIO V. D. O. entrou em contato com a central 135 Recife, para registrar um elogio prestado pelo funcionário da unidade da AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL ARAGUARI - MG a qual relata que foi tratado muito bem pelo funcionários e todos seus problemas foram solucionados. Agradece pelo serviço e deixa registrado esse feedback por conta de sua satisfação."

"Gostaria de parabenizar o sistema na concessão de pensão, de forma online. Muita agilidade, fácil compreensão aos comandos para anexar documentos. Parabéns!"

*Transcrição fiel do site
<https://falabrcgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

inss_oficial_gov Confira alguns relatos de pessoas ajudadas pelo INSS. Em Brasília é feriado local, mas o INSS não para!

#INSS #FALABR #Previdencia #coraçãoquentinho

14 sem Ver tradução

43 curtidas

30 de novembro de 2023

Publicação de 07/12/2023



INSS FALA.BR

"A senhora MIOKO O. entrou em contato com a Central 135 Caruaru para elogiar a operadora SUELEN a mesma informa que foi excelente, pois a mesma entrou em contato essa semana com outros atendentes, e ela foi educada e prestativa."

"Gostaria de compartilhar a experiência de ser atendida com empatia, cordialidade e da gerência executiva natal. Fui atendida em Dez/2022 com demanda que foi migrada em INSS para outro órgão pois tratava-se de baixa de hipoteca de imóvel leiloado pelo INSS em 2000 e cujo parcelamento finalizou em 2005. Graças ao empenho desse funcionário que descobriu o órgão recebedor, identificando existência de saldo residual a pagar e pendência no processo judicial hoje foi possível finalizar a demanda. O imóvel está em nome do meu marido Marcio L. e o mesmo pede para registrar sua satisfação e parabeniza o INSS através do Sr Leilson pelo comprometimento com o atendimento ao usuário."

"A Senhora SIMONE A. S. G. entrou em contato com a Central 135 Salvador para elogiar o atendente carlos, que a atendeu no dia 22/09/2023."

*Transcrição fiel do site
<https://falabrcgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

inss_oficial_gov Que tal começar a primeira quinta feira do mês de dezembro com relatos de pessoas ajudadas pelo INSS? Então venha conferir e aquecer o coração. 😊

#INSS #FALABR #previdenciasocial #coraçãoquentinho

13 sem Ver tradução

63 curtidas

7 de dezembro de 2023

INSS FALA.BR

"Gostaria de formalizar um elogio à servidora e Assistente Social do INSS, Deise A. D. S. M. pelo excelente trabalho dispensado, eficiência, dedicação e empenho em cada atendimento realizado na agência de Bom Jardim e Cordeiro."

"Olá, Gostaria de registrar o excelente atendimento, nas informações, paciência, presteza da pessoa que está conduzindo a minha Reabilitação junto ao INSS -Criciúma, SC. Ana Paula M. Analista do Seguro Social. Obrigado."

"CENTRAL TELEFONICA 135 RECIFE O SENHOR EDMILSON R. ENTROU EM CONTATO PARA ELOGIAR O OTIMO ATENDIMENTO DO ATENDENTE ADEMIR EM 21/09/2023."

*Transcrição fiel do site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

Hoje é quinta feira, dia de conferir alguns relatos de pessoas ajudadas pelo INSS. 😊

#INSS #FALABR #previdenciasocial #coraçãoquentinho

12 sem Ver tradução

86 curtidas

14 de dezembro de 2023

INSS FALA.BR

"O senhor SILMAR D. S. L. vem por meio deste canal de atendimento na presente data, elogiar o atendimento da operadora DAYANE, onde ela utilizou de técnicas simples e prática no repasse das orientações, que o senhor SILMAR menciona que o atendimento foi muito bom."

"A Senhora ILIANE B. filha da titular ARLETE C. M. autorizada expressamente na ligação, entrou em contato com a Central 135 Recife para elogiar a atendente WILLYANY, pelo atendimento prestado na ligação, o elogio é realizado com base pela presteza, solicitude e pelo bom esclarecimento das informações."

"A Senhora ADALGIZA MARIA P. D. C. entrou em contato com a Central 135 para elogiar a colaboradora ANA ELISABETE D. L. G. deu informações precisas. No início da ligação, já foi dando explicação, orientação e esclarecendo dúvidas, motivo pelo qual solicita PARABENIZAR."

*Transcrição fiel do site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

Hoje é quinta feira, dia de conferir alguns relatos de pessoas ajudadas pelo INSS. 😊

#INSS #FALABR #previdenciasocial #coraçãoquentinho

11 sem Ver tradução

61 curtidas

21 de dezembro de 2023

INSS FALA.BR

"Me chamo Solange, moro no estado de MT, venho aqui PARABENIZAR a eficiência e eficácia dos técnicos. Passei por cirurgia e seguindo o protocolo, fiz solicitação de benefício (aux. Inc. Temp..) no dia 08/09 através de análise (perícia) documental e no dia 15/09 minha documentação já havia sido analisada e aprovada. Pra mim o que importou não é somente a aprovação, mas "tbem" saber que o serviço funciona, e funciona "mto" bem. Infelizmente as críticas são muitas e a culpa é sempre do "INSS". Mas aos poucos vamos construindo um Brasil melhor. Sou assistente social, sou viabilizadora de direitos, e vejo que as formas administrativas funcionam, apesar que tem muito a melhorar. Mas nossa população não está preparada para a tecnologia que hoje é utilizada para atender o público em questão. Contudo, estamos no caminho certo. Um forte abraço a todos e meu sincero agradecimento de coração. Parabéns a todos.... Solange."

*Transcrição fiel do site
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

inss_oficial_gov

Hoje é a última quinta-feira do ano, mas a onda de pessoas ajudadas pelo INSS não para. Confira mais alguns relatos e em 2024, nos veremos novamente! 😊

#INSS #FALABR #previdenciasocial #coraçãoquentinho

10 sem Ver tradução

124 curtidas
28 de dezembro de 2023

6. SUGESTÕES DE MELHORIA

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria apresenta para 2024, oportunidades de melhoria a serem avaliadas pelo INSS, com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2023, as seguintes sugestões:

a) Ouvidoria

- I. Reduzir o tempo de análise dos requerimentos;
- II. Avaliar as sugestões de melhoria apresentadas pelo segurado por meio da Plataforma FalaBR às respectivas áreas de negócio, com vistas o aperfeiçoamento do atendimento;
- III. Promover o uso da linguagem simples nas comunicações com o segurado;
- IV. Aperfeiçoar a fidedignidade do cálculo e divulgação de abatimento de metas dos servidores causadas por falhas sistêmicas;
- V. Incluir na trilha de capacitação dos gestores os cursos da lei 13.460/2017 - código de defesa do usuário do serviço público e da Lei 12.527/2011 (LAI);
- VI. Incluir na trilha de capacitação dos gestores cursos relacionados à prevenção de assédio e prevenção à discriminação;



b) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

- I. Promover a adequada instrução dos processos administrativos digitais (SEI), na perspectiva de serem objeto de solicitação de informação a qualquer tempo e nos prazos legais;
- II. Fortalecer a capacidade das unidades gestoras de reconstituir os processos em meio físico e fazer a adequada disponibilização em meio digital, quando forem objeto de solicitação de informações;
- III. Ampliar a transparência ativa, a partir das solicitações mais recorrentes e facilitando ao cidadão acesso à informação de forma autônoma;

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar mais um exercício, é gratificante constatar que a Ouvidoria tem desempenhado com êxito sua missão de servir como mediadora entre o órgão e os usuários. Por meio do constante aprimoramento de sua atuação, incluindo a implementação de novos fluxos de trabalho, a revisão de manuais internos e a melhoria na implementação das avaliações das análises realizadas por suas equipes, a Ouvidoria tem demonstrado um compromisso sólido com a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

O engajamento contínuo em responder às demandas dos usuários de forma eficaz e empática reflete o comprometimento da Ouvidoria em promover uma cultura organizacional centrada no cidadão, reforçando a importância desse canal de comunicação como um elemento-chave na construção de uma relação de confiança e respeito mútuo entre o INSS e a sociedade.



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
2023

