



# Ouvidoria em Números

10ª Edição

Outubro/2025
Nesta edição, você vai saber mais sobre:
Dados do mês
Comparativo: 2024-2025
Principais demandas
Curiosidades e Informes
Ações e Atividades da Ouvidoria
Passatempo

Seja bem-vindo(a)!!

Este Informativo tem como propósito fornecer dados estatísticos mensais sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

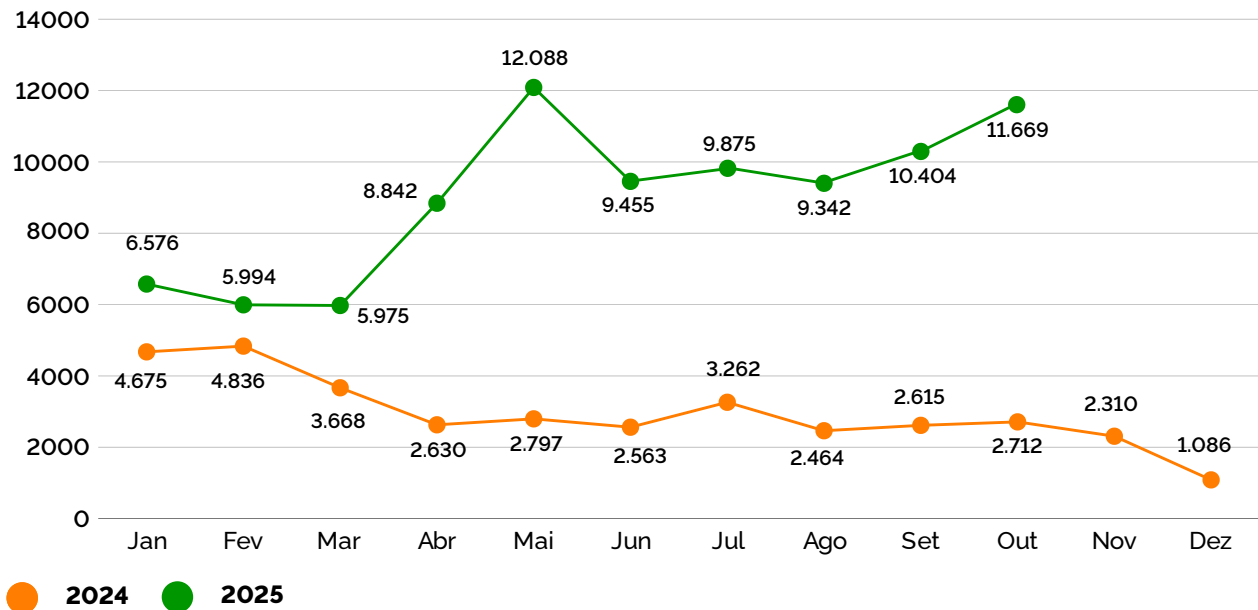
Nosso objetivo é apresentar não apenas a quantidade das demandas, mas também os diferentes temas e tipos que abrangem as manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo uma compreensão clara das principais áreas de interesse e preocupação dos cidadãos.

Em outubro de 2025, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou 11.669 manifestações, sendo 5.644 registros novos e 9.005 demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, estão incluídas 1.606 manifestações encaminhadas a outros órgãos, especialmente para o INSS, uma vez que a maioria das demandas referia-se ao não cumprimento das decisões proferidas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) e à demora na análise de benefícios pela área administrativa do INSS.

Em comparação com o mesmo mês de 2024, verificou-se um crescimento de 330,3% nas demandas. Em setembro do ano anterior foram registradas 2.712 manifestações, representando um acréscimo de quase 9 mil registros, conforme demonstra o quadro abaixo.

## Quadro comparativo 2024-2025



## Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria em outubro de 2025 foram o E-mail e o WhatsApp, sendo estas demandas inseridas no Sistema Fala.BR sempre que consideradas manifestações de Ouvidoria.





Pelo WhatsApp, foram recebidas **98 demandas**. Neste mês de outubro, os principais temas registrados no referido canal foram: Solicitação de informações sobre o andamento do recurso, pedidos de sustentação oral e informações sobre benefícios em análise na perícia.

Quanto ao e-mail, foram registradas **138 demandas** e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes ao resultado do pedido de benefício e solicitações referentes ao andamento de processos de recurso.



Sobre as cartas, foram analisadas **39 correspondências**, sendo grande parte dos assuntos voltado às aposentadorias, além de solicitações referentes ao auxílio reclusão.

## Áreas e assuntos mais demandados

Entre as principais tipologias de manifestações da Ouvidoria, registramos o quantitativo de 6.691 reclamações e 3.652 solicitações em outubro de 2025.

O Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) e as Divisões Regionais da Perícia Médica Federal (DRPMFs) permaneceram sendo as unidades mais demandadas pela Ouvidoria do MPS.

Considerando que a maioria das demandas são do tipo "Reclamação", identificamos que os assuntos mais frequentes desta tipologia foram:

- 1** longa espera na análise dos pedidos de recurso;
- 2** agendamento das perícias para datas distantes (somente para o ano de 2026); e
- 3** demora na análise de benefícios por parte da perícia médica.

Quanto à tipologia de "Solicitações", os principais pedidos foram os de sustentação oral e alteração/inclusão de representante nos processos administrativos de recursos do CRPS.

## **Ouvidoria e Corregedoria: união estratégica pela integridade e qualidade dos serviços públicos:**

A atuação conjunta entre a Ouvidoria-Geral e a Corregedoria do Ministério da Previdência Social tem se revelado uma ferramenta poderosa na promoção da integridade institucional e na defesa dos direitos do cidadão.

Mais do que canais administrativos, essas estruturas representam o compromisso do Estado com a escuta ativa, a transparência e a correção de rumos. A Ouvidoria, ao receber manifestações da sociedade, funciona como termômetro da qualidade dos serviços públicos. Já a Corregedoria, com base nessas informações, atua como instância de controle e correção, garantindo que os princípios da legalidade, moralidade e eficiência sejam respeitados.

Atualmente, a Corregedoria do MPS recebe, em média, de três a quatro denúncias por dia relacionadas aos serviços prestados. Esse fluxo constante de informações tem permitido identificar padrões de irregularidades, revelando falhas que, muitas vezes, não seriam detectadas por mecanismos internos tradicionais.

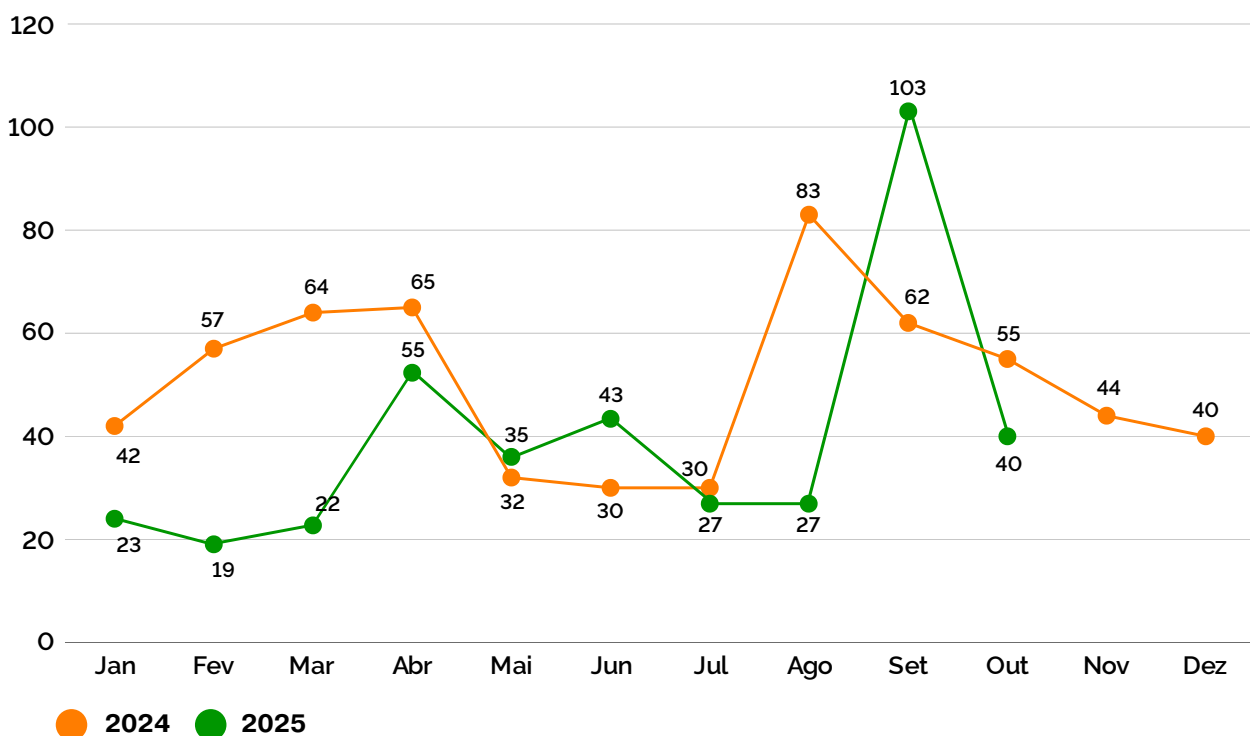
Segundo o corregedor Jeaniton Souza Pinto, "com base nos dados da Ouvidoria, a Corregedoria tem adotado medidas administrativas e corretivas, promovendo a restauração da qualidade na prestação dos serviços públicos. Essa resposta ágil e fundamentada reforça a confiança da população nas instituições e fortalece a cultura de responsabilidade no setor público."

A parceria entre Ouvidoria e Corregedoria é, portanto, um exemplo de como a escuta cidadã pode se transformar em ação concreta. Ao transformar denúncias em diagnósticos e diagnósticos em soluções, o Ministério da Previdência Social reafirma seu compromisso com a ética, a justiça e o respeito ao cidadão.



## Pedidos de Acesso à Informação - LAI

Quanto aos pedidos baseados na [Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#) e direcionados ao MPS, constata-se que foram recebidos **40 pedidos**, seguidos de **5 recursos**, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Durante o mês de outubro de 2025, a maioria dos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS foi sobre a perícia médica e informações sobre identificação de médicos peritos. Além disso, recebemos pedidos referentes às estatísticas previdenciárias, documentação pública e andamento de recursos no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).

## Curiosidades e Informes:



### **07/10 - Agenda com o Ministro - O Papel da Previdência Social no Cuidado da Pessoa Idosa:**

Por ocasião da celebração dos 22 anos do Estatuto da Pessoa Idosa e do Dia Internacional da Pessoa Idosa, instituído pela ONU em 1990, foi realizado o Encontro do Ministro Wolney Queiroz com os servidores do Ministério da Previdência Social, do INSS e da PREVIC para um momento de reflexão e escuta ativa sobre o envelhecimento nos dias atuais, a longevidade, os desafios e as políticas públicas para garantir os direitos da pessoa idosa.



A Ouvidoria do MPS, representada pela Ouvidora e integrante do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (CNDPI), Ana Paula Gonçalves, destacou a importância deste canal para o recebimento de manifestações por parte das pessoas idosas, e apontou que muitas das demandas são recebidas por meio de cartas escritas de próprio punho por essas pessoas, demonstrando que muitas ainda possuem dificuldades em acessar sistemas digitais.





Para falar sobre as discussões referentes à pessoa idosa no âmbito do Governo Federal, estavam presentes o secretário nacional dos Direitos da Pessoa Idosa do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), Alexandre da Silva; e a integrante do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (CNDPI), Arilda de São Sabbas Pacú.



### **Nova Lei nº 15.222/2025:**

As mulheres que enfrentarem complicações no parto e precisarem ficar internadas – ou tiverem o bebê hospitalizado por mais de duas semanas – terão direito à ampliação da licença e do salário-maternidade.

Os 120 dias de afastamento remunerado da mãe podem começar a contar a partir do momento que ela ou o recém-nascido receberem alta hospitalar.

Dessa forma, a nova lei acrescenta uma regra na #CLT que estabelecia o afastamento da gestante entre o 28º dia antes do parto e a data de nascimento do bebê. Essa é uma vitória para as mães e bebês que precisam de cuidados intensivos!

### **Poupadores do Futuro!**

Este é o Projeto da Previdência Social com o objetivo de levar educação financeira e previdenciária para crianças e jovens em escolas de todo o país através de oficinas, palestras, bate-papo interativo, apresentações teatrais, simulações e jogos interativos.

O Projeto Poupadores do Futuro 2026 já está com inscrições abertas para as Entidades Fechadas de Previdência Complementar: [derpc.eduprev@previdencia.gov.br](mailto:derpc.eduprev@previdencia.gov.br)





#### **IV Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores(as) do Poder Executivo federal (FNOP).**

Em 30/10/25, o Ministério da Previdência Social foi sede da IV Reunião do FNOP. Como anfitriã, a Ouvidora do MPS, Ana Paula Gonçalves, recebeu os Ouvidores(as) federais e a convidada especial, Sra. Lívia Sobota, Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI/CGU).



A Secretária prestigiou o encontro e informou aos presentes que a SNAI está à disposição para engajar as Ouvidorias nas ações da Rede SIC, já que a maioria delas são gestoras dos Serviços de Informação ao

Cidadão (SICs).

Por fim, ficou acordado que a partir de agora as Ouvidorias serão setoriais da SNAI para o tratamento e o aperfeiçoamento da transparência passiva e qualidade das informações.



## Passatempo

Encontre as palavras abaixo relacionadas à Ouvidoria e à Previdência Social.

- Jurisprudência
- Colegiado
- Julgadores
- Revisão
- Instância
- Representação
- Conselho
- Recursos

O T K P X T Z G E R W G O I Y P D N X R D R O H Y  
Z R E D P F K W U C X B T H F B Q L P E C W Q J M  
C F F R I N F Z I I G V F Y H U R Y B H N U I T T  
U R L A C A P V Q L H K H A O V V B L O L P U B R  
Q R C O D J U L G A D O R E S V A P G U D W U U E  
F E P J S Z E I F I L A U H D Y H G O H H D Y D V  
V P E G R J A A S L R J W Q B N F P Y W X H Q X I  
Z R E C U R S O S Y M H Q H Y K G U A M V I X G S  
V E P L G J I W X U H M T O Z F L I Z W H N D Y A  
C S O E A U P S G I H D K Z M X Y J J V Z X Y F O  
Q E Z W K Z T L R Y H G T T Z N X V O T M V U N C  
U N B I D O Z T G I A O B H T S F L R B G Z B I Y  
O T D K X O P K C M P F J V R I U I V K M F V E T  
E A D H A O V N Y R T D Y X R N U S J S V I Z C E  
A C B S Z T Y I T O P Z U M B S C W R U T W M O Y  
P A M C H O N L Y S M O T V E T O N P G R G H N L  
Z O H L R Y I R Z B D X Z G X A B G S Q I A T S N  
I W F F W D P E X Y D R C M I N Z X X U W A W E V  
X Z R H O L Z V Z L Z K U Q D C E I T X A H I L F  
P V R R H X U W V Y S Q T L D I M U L X V J G H X  
L W B V Q S H S A N C X Y W X A V E M W H V L O M  
D D C S O V U Q M Y Z A S K P P P S S E T T G N S  
D V Z A O W O L E N C J T V Y P Z I S Y V H S I Q  
K C O L E G I A D O O I F T J U M S N L B O X M J  
J U R I S P R U D E N C I A A G R A D M C G V L O

Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

Para mais informações sobre a Ouvidoria do MPS, acesse:  
<https://gov.br/previdencia/ouvidoria-geral>

