



# Ouvidoria em Números

11ª Edição

Novembro/2025

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 novembro de 2025, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou 9.696 manifestações, sendo 4.239 registros novos e 6.932 demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, estão incluídas 1.411 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 319% nas demandas. Em novembro do ano anterior foram registradas 2.310 manifestações, representando um acréscimo de quase 7 mil registros, conforme demonstra o quadro abaixo.

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

Dados do mês

Comparativo: 2024-2025

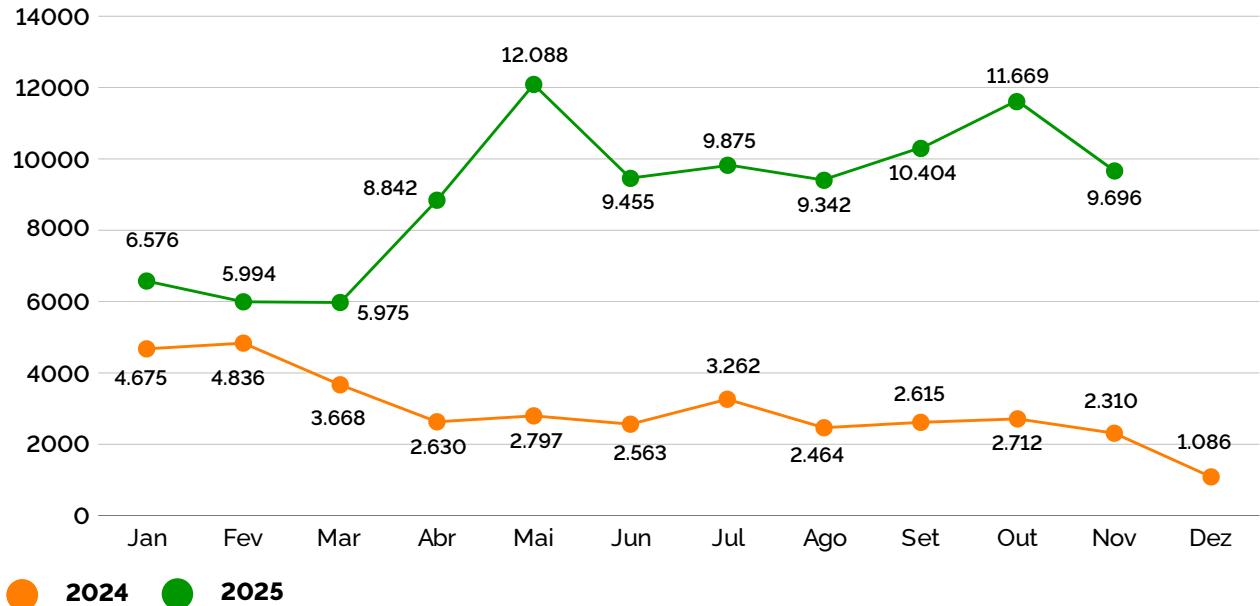
Principais demandas

Curiosidades e Informes

Ações e Atividades da Ouvidoria

Passatempo

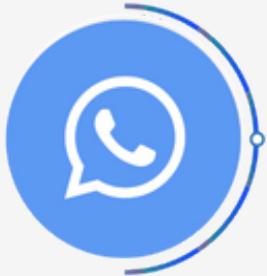
## Quadro comparativo 2024-2025



## Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria em novembro 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 **88 demandas**. Neste mês de novembro, os principais temas registrados no referido canal foram: solicitações acerca de pedidos de BPC, e reclamações relacionadas ao andamento do recurso.



No e-mail, foram registradas **137 demandas** e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes a agendamento de perícia médica, solicitações acerca da situação de benefícios e reclamações relacionadas ao andamento do recurso.



Sobre as cartas, foram analisadas **52 correspondências**, sendo a maior parte relacionada a pedidos de liberação de benefícios, e assuntos relacionados a aposentadoria.

## Áreas e assuntos mais demandados

Entre as principais tipologias de manifestações da Ouvidoria, registramos o quantitativo de 4.680 reclamações e 3.631 solicitações em novembro 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.

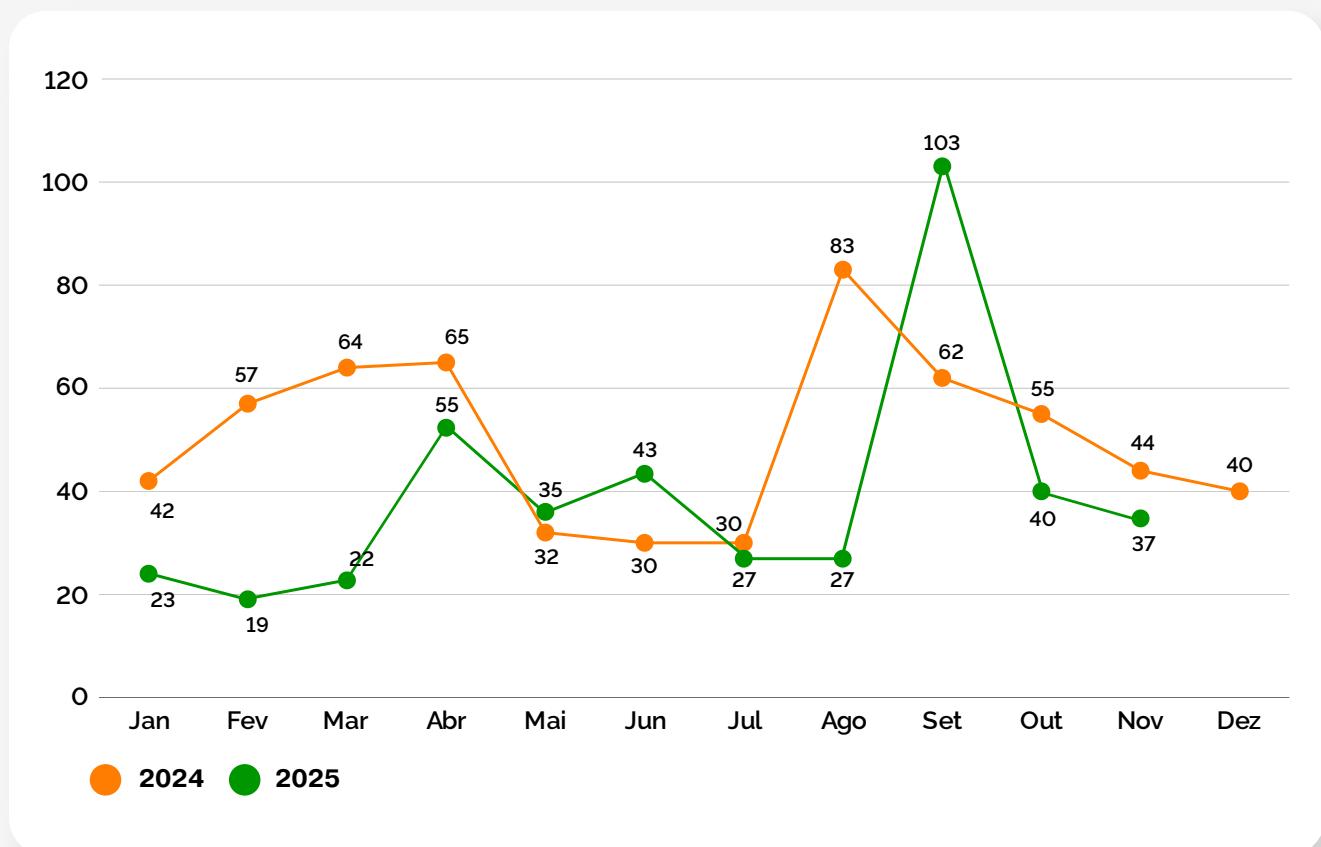
Segundo o corregedor Jeaniton Souza Pinto, "com base nos dados da Ouvidoria, a Corregedoria tem adotado medidas administrativas e corretivas, promovendo a restauração da qualidade na prestação dos serviços públicos. Essa resposta ágil e fundamentada reforça a confiança da população nas instituições e 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 37 pedidos, seguidos de 3 recursos, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Durante o mês de novembro de 2025, a maioria dos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS foi sobre documentação pública e informações sobre identificação de médicos peritos. Além disso, recebemos pedidos referentes a servidores e gestão de pessoas e concurso público e processos seletivos.

## **Curiosidades e Informes:**



### **11/11 - Agenda com o Ministro - Linguagem Simples:**

O evento Agenda com o Ministro do mês de novembro tratou do tema referente à linguagem simples na comunicação com o cidadão, tanto presencial como digital.

Durante o encontro, servidores do MPS, INSS e Previc apresentaram os avanços e os desafios para introduzir a linguagem de fácil compreensão tanto em seus atos normativos como em suas páginas na internet e nos formulários e serviços destinados à população.



A Ouvidora do MPS, Ana Paula Gonçalves, apresentou a importância do uso da linguagem clara, acessível e de fácil compreensão nas respostas às manifestações recebidas pelos cidadãos. Além disso, apresentou as principais técnicas utilizadas na Ouvidoria para melhorar cada vez mais a qualidade da comunicação entre o Estado e a sociedade.



Os Herdeiros e pensionistas podem solicitar a devolução de valores descontados por entidades sem autorização, entre março de 2020 e março de 2025, nos benefícios de pessoas já falecidas.

Cerca de 800 mil pessoas falecidas tiveram descontos de entidades associativas em seus benefícios.

A solicitação deve ser feita pelo site ou aplicativo Meu INSS, Central 135, agência dos Correios ou PREVBarco.



### Biometria obrigatória

A impressão digital ou facial (biometria) passa a ser exigida para ter acesso aos benefícios sociais (como aposentadorias e pensões). Essa regra será feita de forma gradual e segura. Ou seja, vai ser feito por etapas!

Essa mudança é para combater fraudes e garantir que o benefício chegue a todas as pessoas que têm direito.

## Passatempo

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

- Perícia
- Atestado
- Agendamento
- Isenção
- Benefício
- Reabilitação
- Laudo
- Análise
- Teleatendimento



Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

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

