



# Ouvidoria em Números

12ª Edição

Dezembro/2025

Olá!! Este é o último "Ouvidoria em Números" com dados de 2025!

A elaboração do Informativo mensal teve como propósito fornecer os dados estatísticos sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS).

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

Desse modo, informamos que em dezembro de 2025, a Ouvidoria recebeu e analisou 7.336 manifestações, sendo 3.535 registros novos e 4.058 demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, ainda estão incluídas as 1.330 manifestações encaminhadas aos outros órgãos, especialmente para a Ouvidoria do INSS, uma vez que a maioria das demandas analisadas se refere 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 576% nas demandas. Em dezembro do ano anterior foram registradas 1.086 manifestações, representando um acréscimo quase 6 mil registros, conforme demonstra o quadro abaixo:

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

[Dados do mês](#)

[Comparativo: 2024-2025](#)

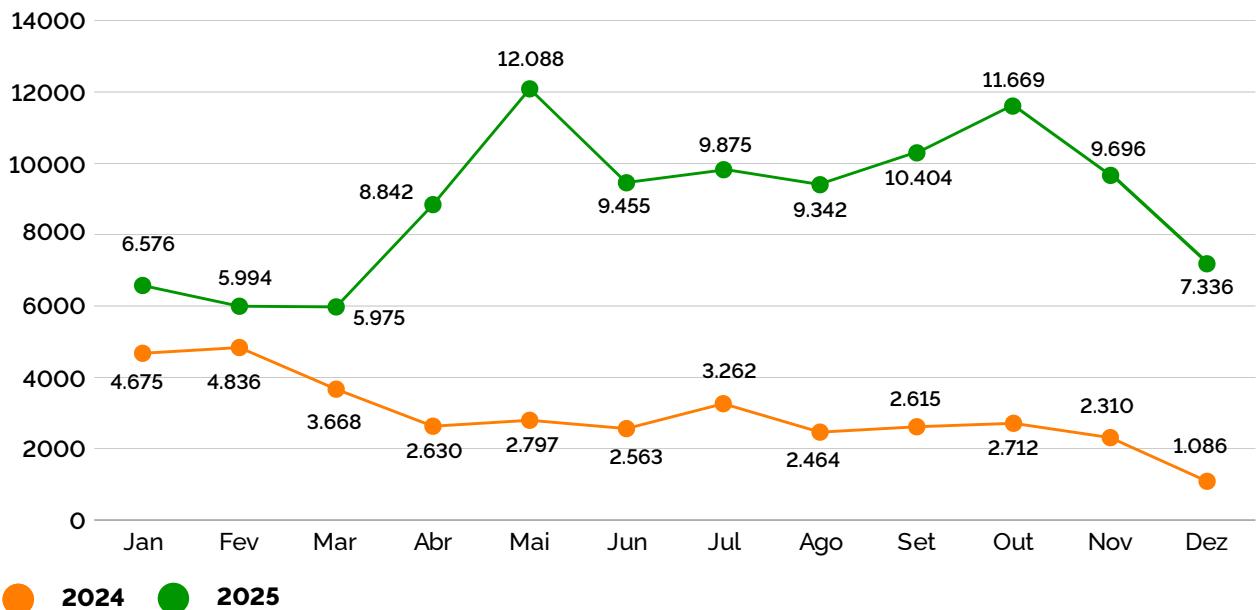
[Principais demandas](#)

[Curiosidades e Informes](#)

[Ações e Atividades da Ouvidoria](#)

[Passatempo](#)

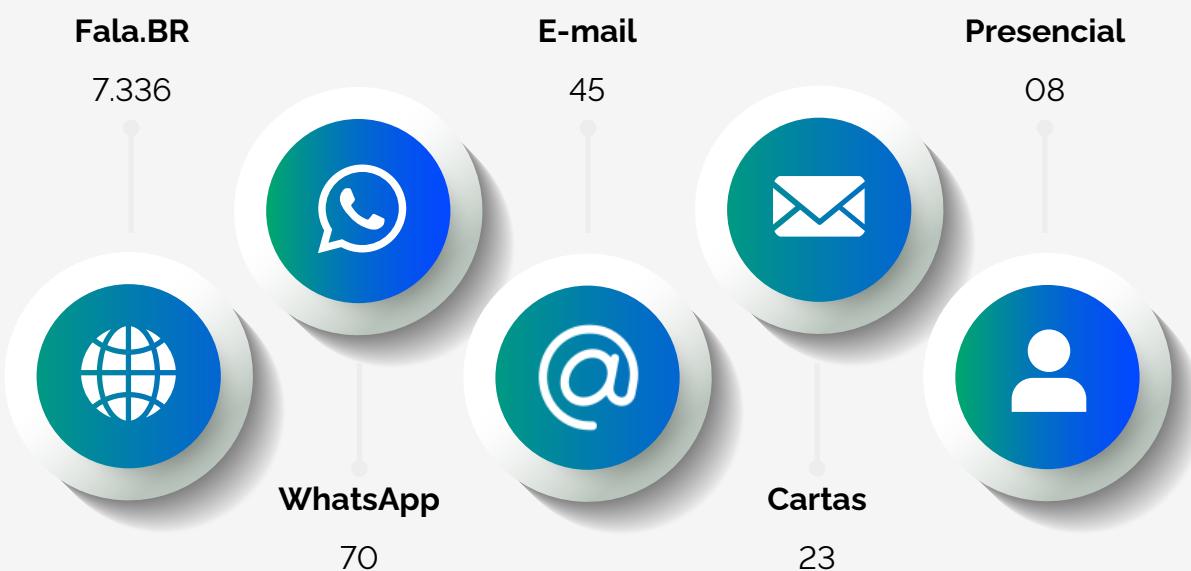
## Quadro comparativo 2024-2025

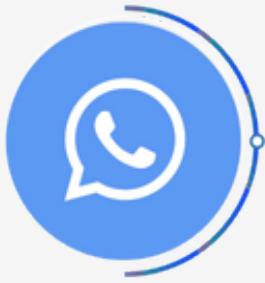


A Ouvidoria respondeu a aproximadamente 94% das manifestações recebidas em 2025. Ao longo do ano, mais de 107 mil solicitações foram acolhidas, das quais cerca de 101 mil receberam tratamento e resposta ao cidadão.

### Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria em dezembro 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 **70 demandas**. Neste mês de dezembro, os principais temas registrados no referido canal foram: solicitações de informações sobre o andamento do recurso, pedidos de sustentação oral e informações sobre benefícios em análise na perícia.



No e-mail, foram registradas **45 demandas** e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes ao resultado do pedido de benefício e solicitações referentes aos pedidos de aposentadoria.



Sobre as cartas, foram analisadas **23 correspondências**, sendo a maior parte dos assuntos voltada às aposentadorias, além de solicitações referentes a benefícios.

## Áreas e assuntos mais demandados

Entre as principais tipologias de manifestações da Ouvidoria, registramos o quantitativo de 3.359 reclamações e 2.300 solicitações em dezembro 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:

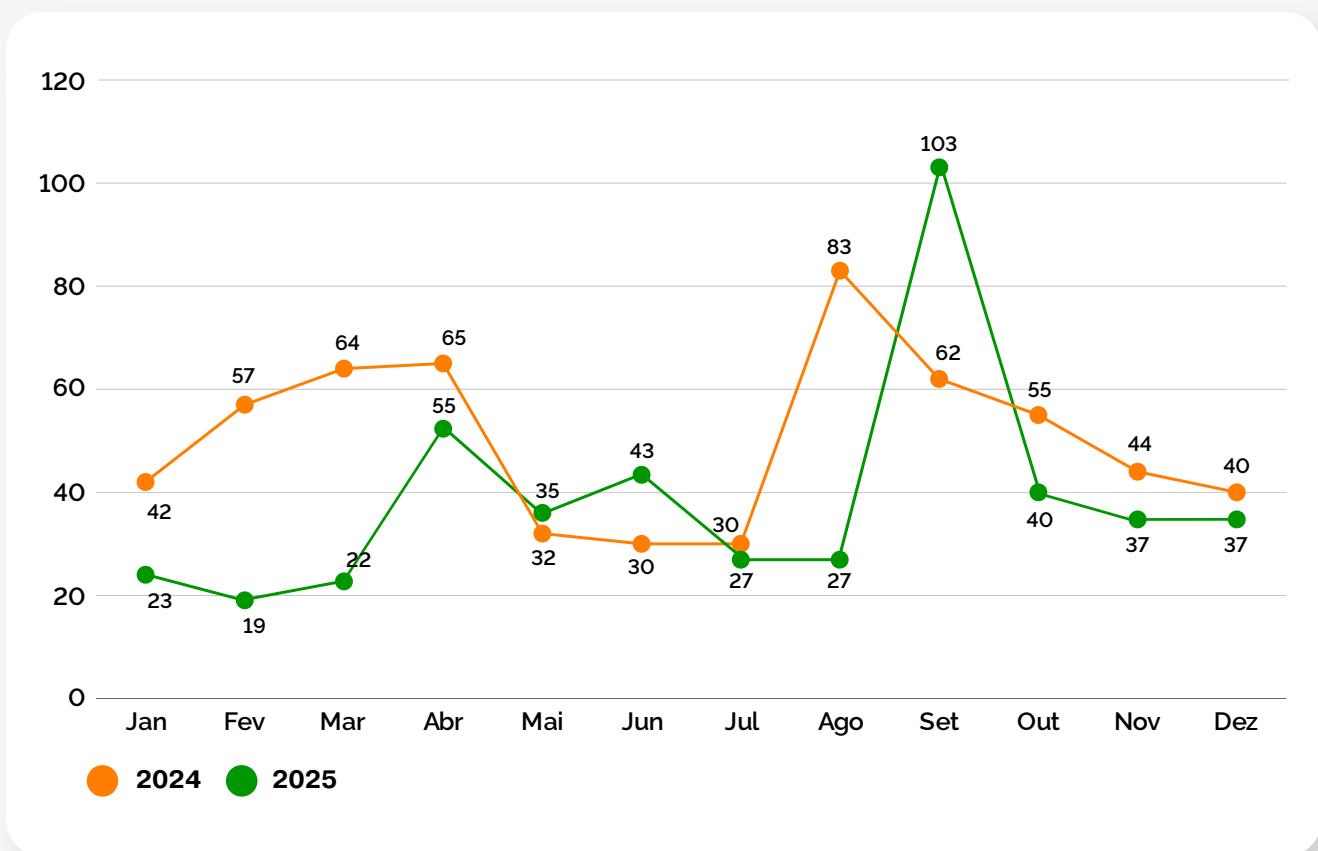
- 1 longa espera na análise dos pedidos de recurso;
- 2 agendamento das perícias para datas e locais distantes; e
- 3 demora na análise de benefícios por parte da perícia médica.

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, totalizando 1.886 demandas.



## 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 dezembro de 2025, constatamos que a maioria dos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS foi referente à identificação de médicos peritos nos laudos e horários de atendimento nas Agências Previdenciárias (APS). Além disso, recebemos pedidos sobre estatísticas e legislações previdenciárias.

## Curiosidades e Informes:



💡 Mais segurança para beneficiários!

Conheça as novidades do uso da biometria na seguridade social (BPC, INSS e outros benefícios).

A biometria é o cadastro de uma característica única da pessoa (impressão digital) usada como forma segura de identificação.

🕒 A mudança será gradual e vai até dezembro de 2027. Estão dispensados de fazer a biometria as pessoas com 80 anos ou

mais; migrantes, refugiados e apátridas; residentes no exterior; pessoas sem condições de deslocamento por saúde ou deficiência e moradores de localidades de difícil acesso.



09/12 - Dia Internacional Contra a Corrupção.

O Ministério da Previdência Social reforça seu compromisso de proteger o patrimônio público e garantir que cada benefício chegue a quem realmente tem direito.

A Previdência Social atua ao lado da Polícia Federal e dos órgãos de controle como a Controladoria-Geral da União (CGU) para proteger o sistema que sustenta milhões de brasileiros.

**Mulheres afastadas temporariamente do trabalho com medida protetiva**

**TERÃO DIREITO AOS SEGUINTE BENEFÍCIOS:**

- Quem tem carteira assinada (CLT): será afastada por 6 meses e o vínculo empregatício será mantido
- Quem é autônoma, estudante, dona de casa ou entregadora de aplicativo, mas contribui para a Previdência: também terá direito aos benefícios previdenciários
- Quem não é segurada da Previdência: INSS vai pagar o benefício assistencial, BPC - Benefício de Prestação Continuada, desde que comprove baixa renda.

Vítimas de violência doméstica terão amparo e acesso aos benefícios previdenciários e assistenciais.

A luta das mulheres também é compromisso da Previdência Social, onde elas são 57,2% de todos os beneficiários!

Conheça os benefícios que reforçam o cumprimento da Lei Maria da Penha!

💡 Em caso de violência, ligue 180!

## Ações e atividades da Ouvidoria:



Em 08/12, o I Diálogos, promovido pelo FNOP, teve como objetivo de fortalecer institucionalmente as ouvidorias públicas federais, promover o intercâmbio de boas práticas e ampliar os mecanismos de escuta qualificada e de participação cidadã na Administração Pública Federal.



O evento ocorreu no Auditório do Ministério das Comunicações, e contou com a participação da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), representada pelo diretor Keyne Taniguchi, no painel sobre a Ouvidoria, informações estratégicas e políticas públicas de qualidade; a participação da Ouvidoria do GDF, representada pelo coordenador Roberson Olivieri, abordando o tema Inteligência Artificial aplicada à triagem de manifestações, com casos reais de uso; e a participação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI/CGU), representada pela diretora Cibelle Brasil abordando a pauta de conflitos entre LGPD e LAI, decisões na prática e fundamentação segura.

A ouvidora do MPS, Ana Paula Gonçalves, atuou na organização do evento.

## 09/12/2025 - Dia Internacional Contra a Corrupção



A Controladoria-Geral da União (CGU) realizou, em Brasília, evento alusivo ao Dia Internacional Contra a Corrupção. Na ocasião, foram apresentados os resultados do primeiro ano do Plano Anticorrupção 2025-2027 do Governo Federal.



A ouvidora do MPS, Ana Paula Gonçalves, foi convidada pela ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, a proferir palestra sobre a experiência do uso da ferramenta "Fabi" nas demandas de ouvidoria do Sistema Fala.BR.

Íntegra do evento disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=3Xh8zp5o8jg>

## 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa



A 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (CONADIPI) foi realizada em Brasília/DF, de 16 a 19/12, com o tema 'Envelhecimento Multicultural e Democracia: urgência por equidade, direitos e participação'. O evento foi promovido pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e pelo Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa.

A Conferência proporcionou a diversidade das velhices e a construção coletiva de políticas públicas que assegurem direitos, dignidade e envelhecimento saudável.

O evento teve aprovação das propostas prioritárias, a apreciação das moções apresentadas pelas delegações e a reafirmação da participação social como eixo central da formulação de políticas públicas para as pessoas idosas no Brasil.

O Ministério da Previdência Social foi representado pela Ouvidora e Conselheira do CNDPI, Ana Paula Gonçalves, durante todos os dias da Conferência Nacional.



O terceiro dia da 6<sup>a</sup> Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa marcou a etapa mais decisiva do processo conferencial. Foi nos Grupos de Trabalho (GTs) que pessoas delegadas de todas as regiões do país analisaram, ajustaram e votaram propostas construídas desde as etapas municipais, estaduais e das conferências livres, consolidando prioridades que seguiram para a plenária final.

Ao longo do dia, os debates evidenciaram consensos em torno de temas estruturantes para o envelhecimento digno no Brasil, com destaque para financiamento das políticas públicas, fortalecimento das redes de cuidado, enfrentamento às violências, participação social e valorização do protagonismo das pessoas idosas.

O GT de financiamento como base das políticas públicas foi coordenado pela Ouvidora e Conselheira do MPS.

## Passatempo

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

- Biometria
- Deficiência
- Dignidade
- Idadismo
- Políticas
- Financiamento
- Velhice
- Democracia

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

Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

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

