



Ouvidoria em Números

12ª Edição

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:

Dezembro/2025

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

Dados do mês

Comparativo: 2024-2025

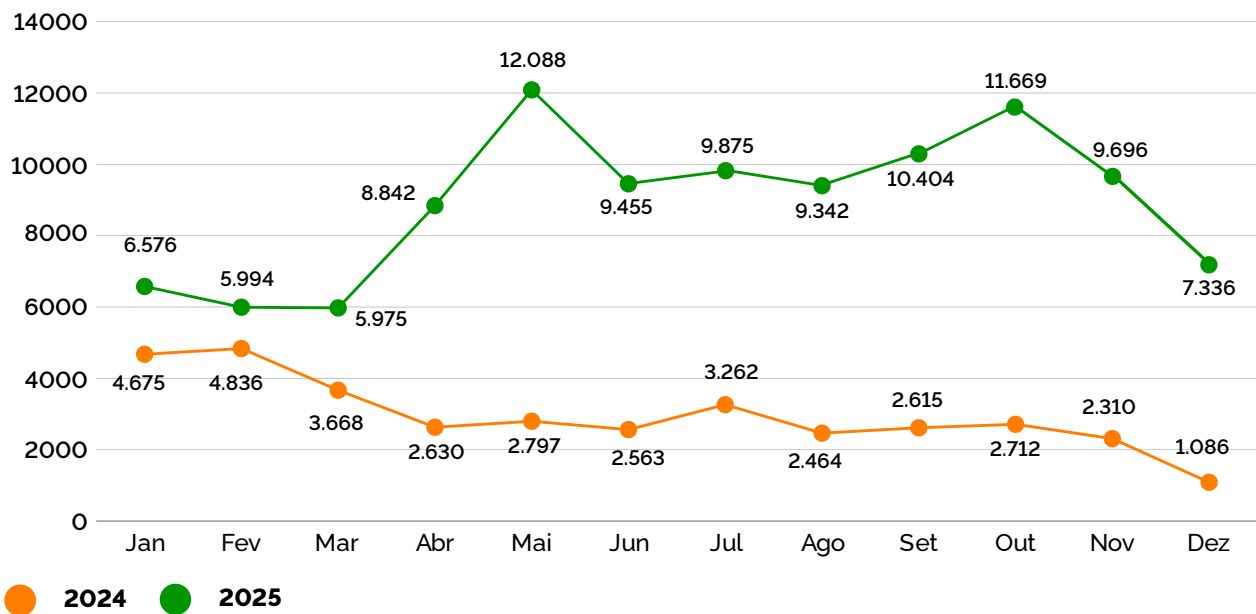
Principais demandas

Curiosidades e Informes

Ações e Atividades da Ouvidoria

Passatempo

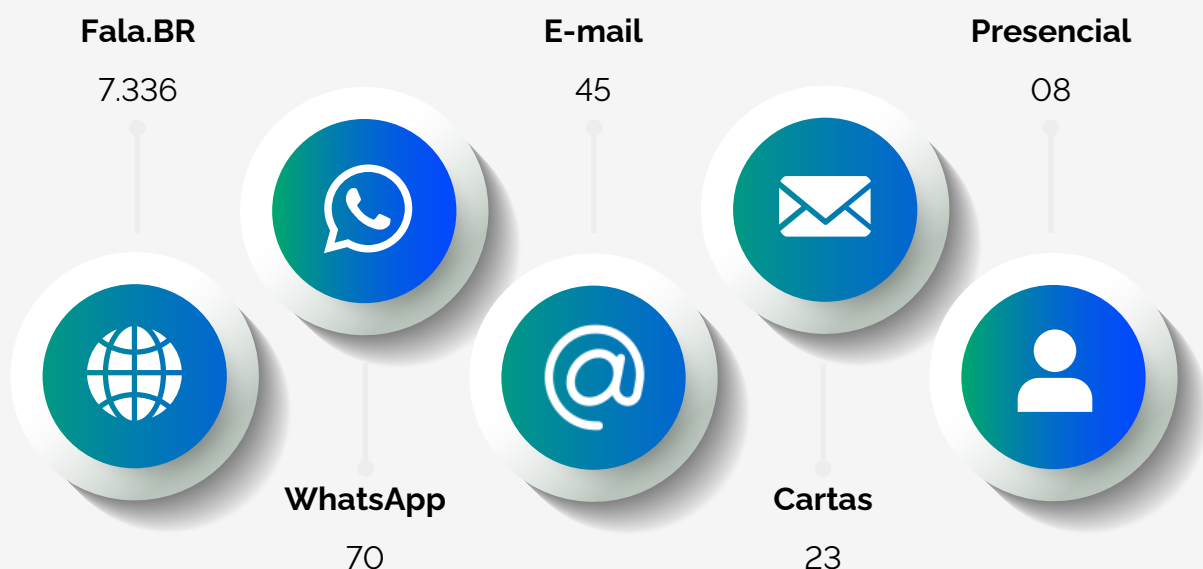
Quadro comparativo 2024-2025



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:

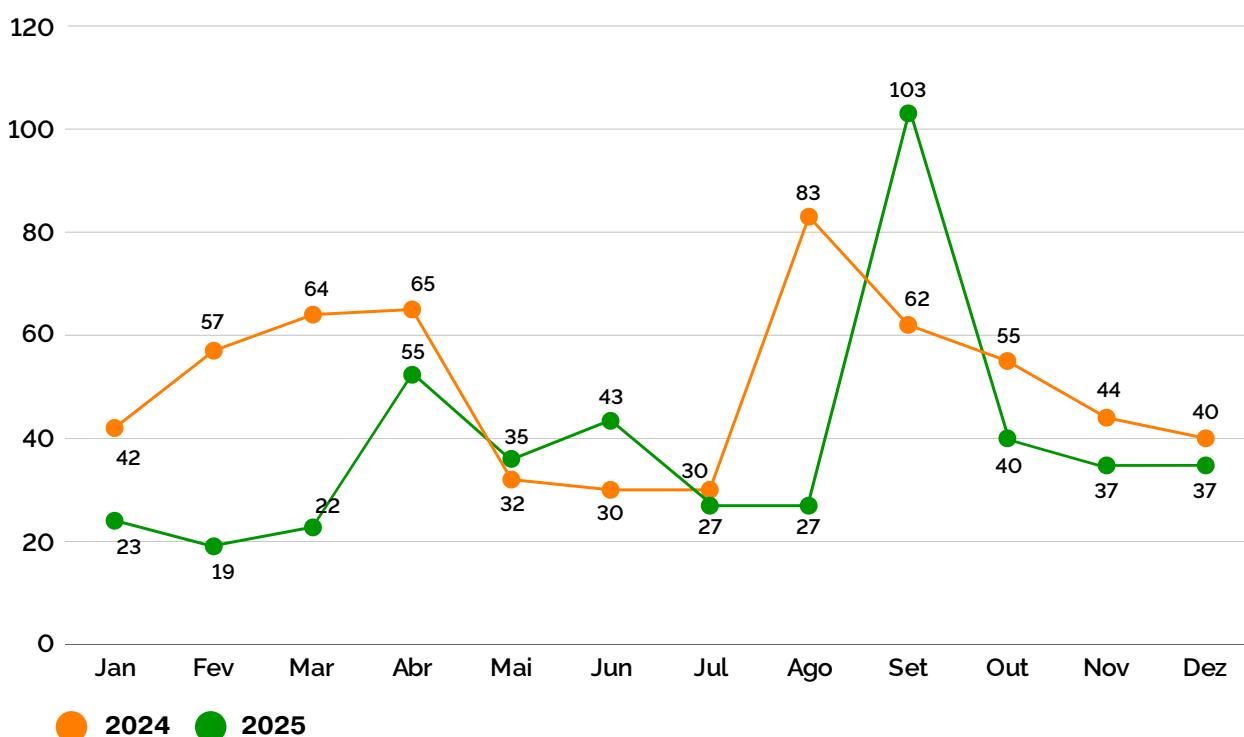
- 1** longa espera na análise dos pedidos de recurso;
- 2** agendamento das perícias para datas e locais distantes; e
- 3** demora na análise de benefícios por parte da perícia médica.

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.



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 6ª 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>

