



# Ouvidoria em Números

13ª Edição

Jan-Fev/2026

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

Dados do meses de jan/fev

Comparativo: 2025-2026

Principais demandas

Curiosidades e Informes

Ações da Ouvidoria

Passatempo

Olá!! Este é o primeiro "Ouvidoria em Números" com dados de 2026!

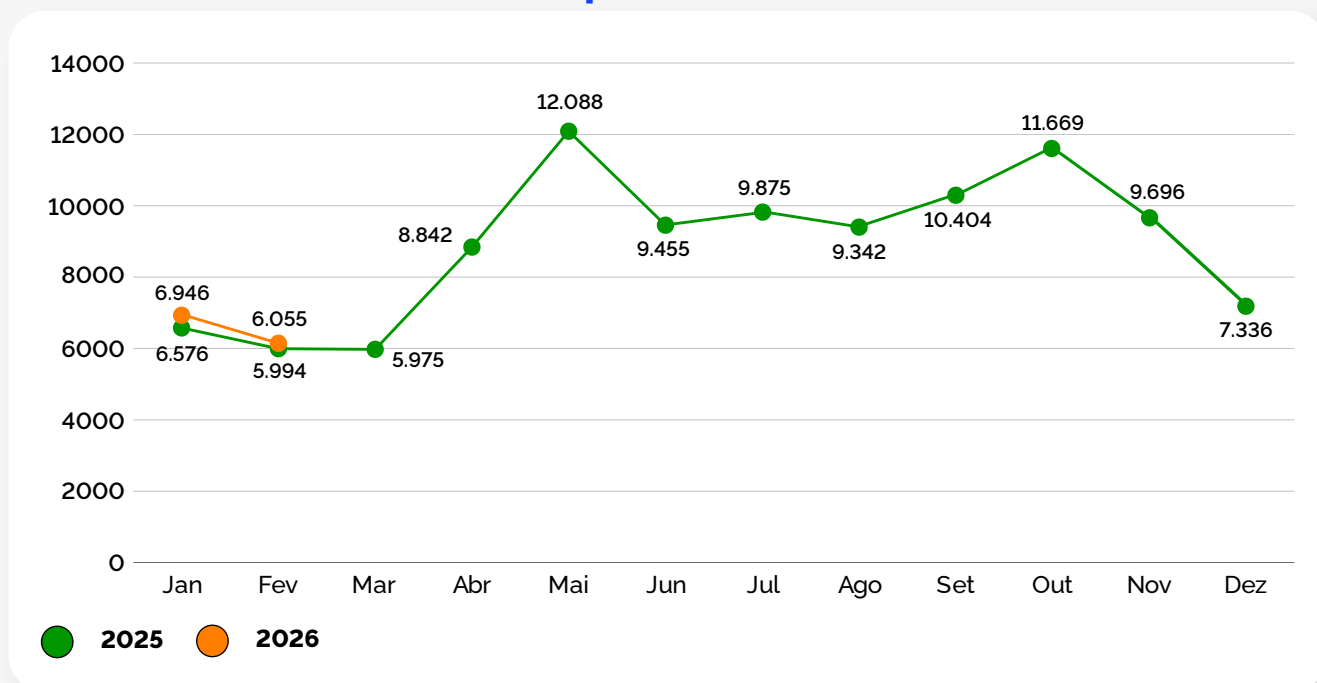
Nosso objetivo é fornecer dados estatísticos sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS).

Além disso, apresentamos as novidades e as ações da Ouvidoria do MPS nesses dois primeiros meses do ano.

Primeiramente, informamos que a OGPS tratou **13.004** manifestações nos meses de janeiro e fevereiro de 2026; sendo **6.480** registros novos e **11.858** demandas respondidas aos cidadãos.

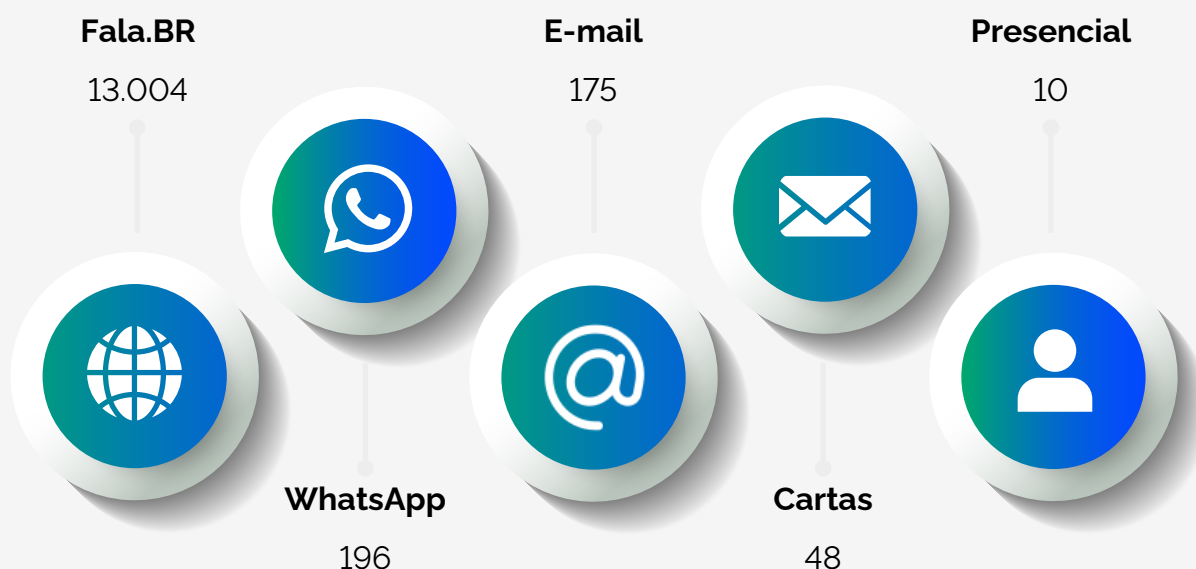
Desse total, ainda estão incluídas as **3.442** manifestações encaminhadas aos outros órgãos.

## Quadro comparativo 2025-2026



## Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria 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 **196 demandas** entre janeiro e fevereiro, os principais temas registrados no referido canal foram solicitações de informações sobre o andamento de recursos e sobre benefícios em análise na perícia.

No **e-mail**, foram registradas **175 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 **48 correspondências**, sendo a maior parte dos assuntos voltada às aposentadorias, além de solicitações referentes a benefícios ainda em análise.

## Áreas e assuntos mais demandados

Nos meses de janeiro e fevereiro, 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.

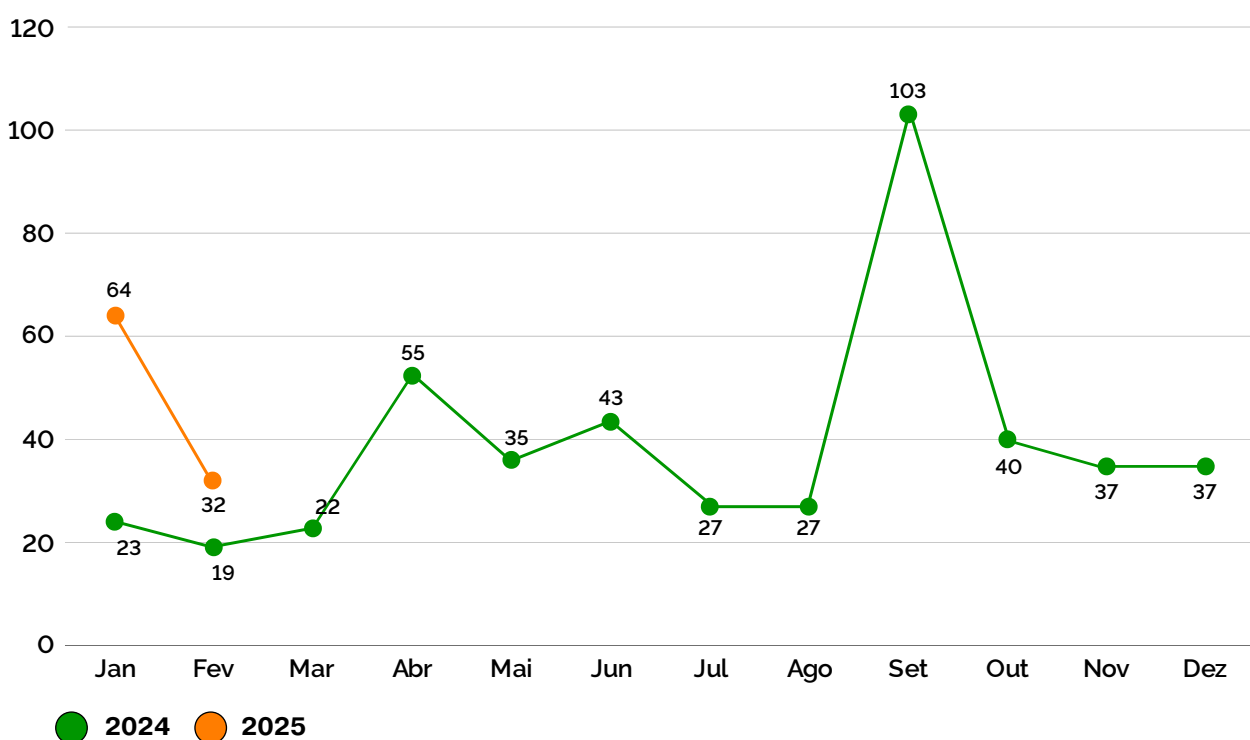
Considerando que a maioria das demandas é do tipo "Reclamação", os assuntos mais frequentes identificados nos meses de janeiro e fevereiro foram: 1) longa espera na análise dos pedidos de recurso; 2) Demora na análise de benefício por parte da perícia médica e 3) agendamentos de perícia para datas distantes.

No tocante à tipologia de "Solicitações", registra-se que os pedidos de sustentação oral e alteração/inclusão de representante nos processos administrativos de recursos do CRPS foram a grande maioria.



## 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 **64 pedidos (3 recursos)** no mês de janeiro, e **32 pedidos (11 recursos)** no mês de fevereiro, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Ressalta-se, ainda, que a maioria dos pedidos de acesso foi relativa à estatística previdenciária, concursos públicos e processos seletivos, e pedidos de informação referentes a apuração de denúncias.

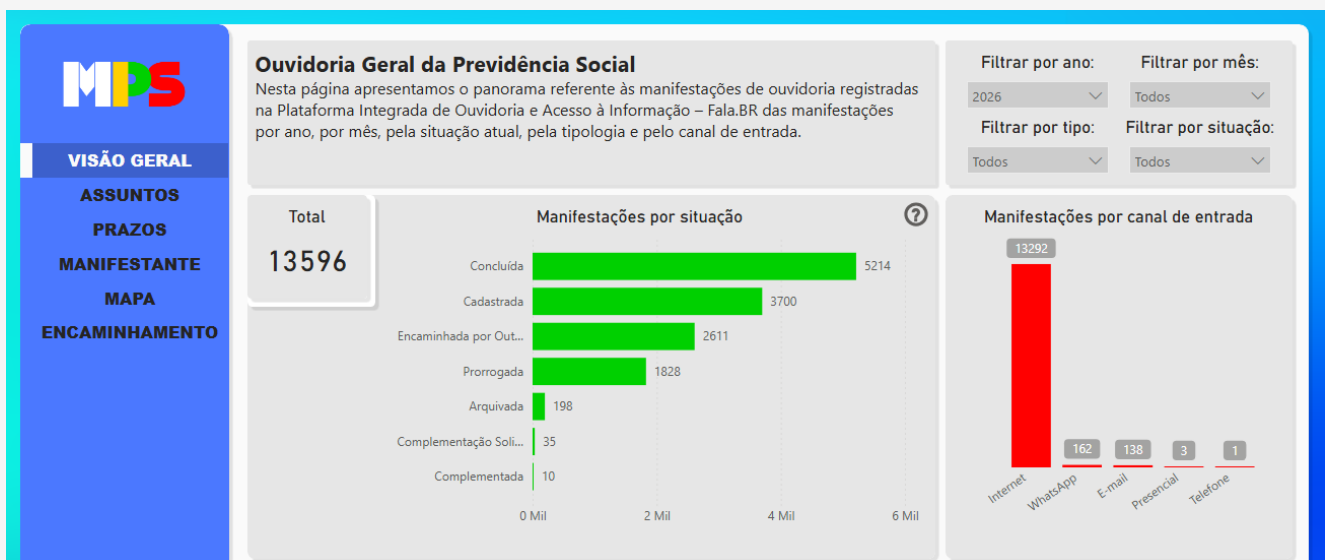
## Ações e Atividades da Ouvidoria

### 1) Inauguração do Painel de Dados da OGPS

O Painel de Dados da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (MPS) já está disponível para qualquer cidadão e cidadã que queira acompanhar os números e estatísticas dos atendimentos da Ouvidoria do MPS.

A ferramenta foi inaugurada em janeiro de 2026, e reúne os dados referentes às manifestações encaminhadas ao MPS por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Além disso, o painel permite acompanhar, de maneira transparente, as demandas registradas pela população, contribuindo para o fortalecimento do controle social e da participação cidadã.



### 2) Agenda Integrar para Avançar - Região Sul

No dia 30 de janeiro, ocorreu a 2ª edição do projeto "Integrar para avançar: Diálogo permanente, democrático e plural" - evento que dá espaço para que os servidores do INSS expressem suas opiniões, anseios e sugestões. A iniciativa busca fortalecer o diálogo com os trabalhadores, valorizar o papel do servidor público e promover a integração entre as equipes.

A Ouvidoria do MPS esteve representada pela Ouvidora, com o objetivo de escutar as demandas para aperfeiçoar o atendimento dos beneficiários na ponta.

A agenda em Santa Catarina reforça o compromisso do Ministério da Previdência Social e do Ministro Wolney Queiroz com a escuta ativa, o fortalecimento da gestão e a valorização dos servidores, pilares fundamentais para o aprimoramento dos serviços prestados à população.



### 3) Evento sobre liderança, cuidado e ambiente de trabalho

No dia 12 de fevereiro, o Ministério da Previdência Social (MPS) realizou uma agenda institucional com o ministro Wolney Queiroz sobre liderança, cuidado e ambiente de trabalho.

O encontro teve como objetivo incentivar a reflexão sobre o papel das lideranças e das relações profissionais na construção de locais de trabalho mais saudáveis, colaborativos e voltados para a excelência no serviço público.

A ouvidora Ana Paula Schwelm Gonçalves destacou a importância da utilização do canal da Ouvidoria como espaço de escuta ativa interna e acolhimento de todos os tipos de manifestações dos servidores, terceirizados e estagiários. Cabe ressaltar que, após a realização do evento, a Ouvidoria do MPS recebeu 4 manifestações relacionadas ao tema.



#### **4) 1ª Reunião do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa - CNDPI**



Nos dias 25 e 26 de fevereiro, foi realizada a 1ª reunião ordinária do CNDPI em 2026. O MPS foi representado por sua ouvidora-geral, Ana Paula Schwelm Gonçalves.

Entre as principais pautas da reunião, citamos a apresentação das propostas prioritárias aprovadas na Plenária Final da 6ª

Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, realizada em dezembro de 2025; a apresentação do Planejamento Estratégico CNDPI 2025-2027 e a proposta de criação da Rede Nacional de Proteção e Defesa dos Direitos Humanos da Pessoa Idosa - RENADIPI.

#### **5) Reunião do Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas - FNOP**

No dia 26 de fevereiro ocorreu a 1ª reunião do FNOP do ano de 2026. O encontro ocorreu de forma híbrida, e contou com a presença de 22 Ouvidores(as). Na ocasião, foi apresentado e aprovado o Plano de Ação de 2026 para o FNOP, assim como foram debatidas algumas questões técnicas que envolvem diversas Ouvidorias da Administração Direta, a exemplo de funcionalidades do Sistema Fala.BR para tratamento das denúncias, demandas da LAI (Lei de Acesso à Informação) e da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), dentre outros.



