



Ouvidoria em Números

14ª Edição

Mar-Abr/2026

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

Dados do meses de mar/abr

Comparativo: 2025-2026

Principais demandas

Curiosidades e Informes

Ações da Ouvidoria

Olá!! Este é o segundo informativo do "Ouvidoria em Números" de 2026!

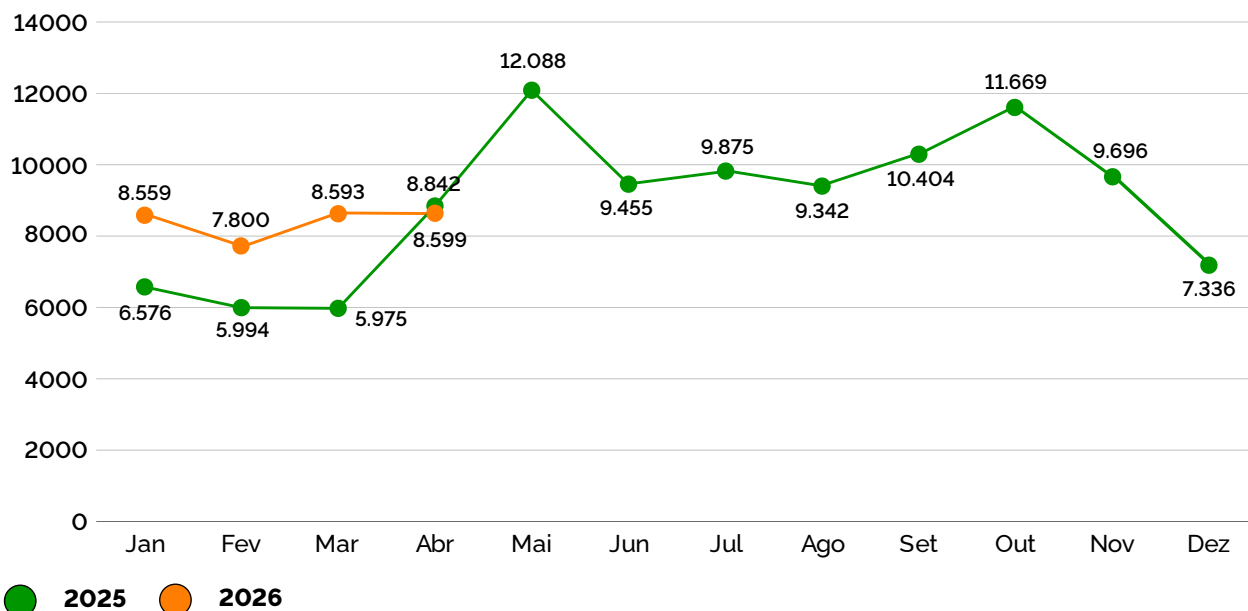
Como de costume, nosso objetivo é fornecer dados estatísticos sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos na Ouvidoria-Geral.

Além disso, apresentamos informes e as ações da Ouvidoria do MPS referentes aos meses de março e abril.

Primeiramente, informamos que a OGPS tratou **5.409 novas manifestações** no mês de março e **5.393** no mês de abril. Além disso, respondemos **3.184** demandas em março e **3.206** no mês de abril.

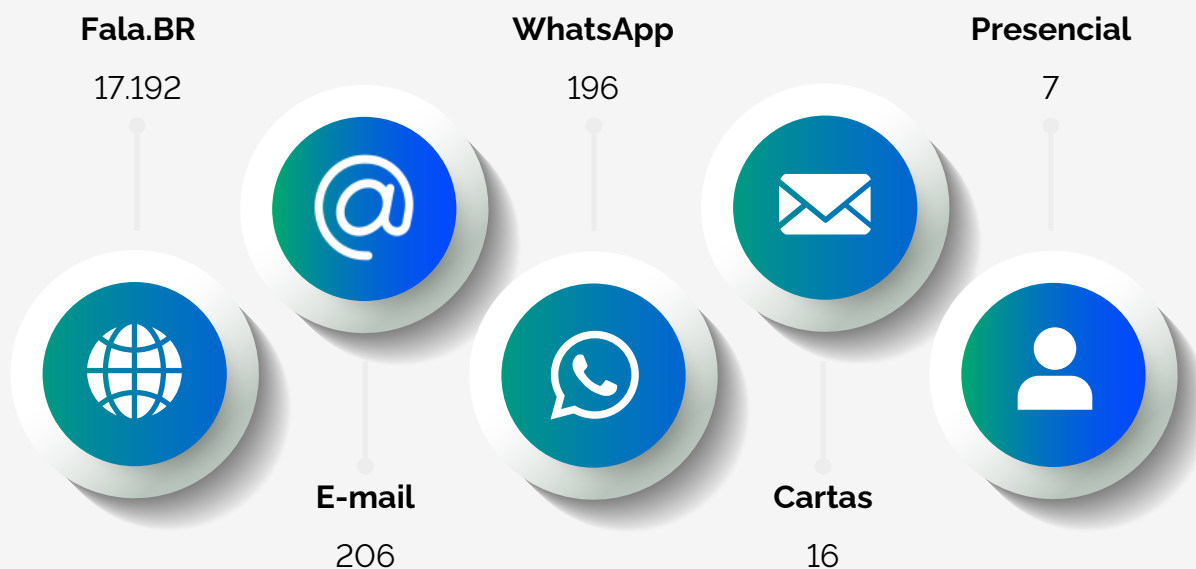
Em síntese, a Ouvidoria realizou o tratamento de 17.727 manifestações nos referidos meses.

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 essas demandas inseridas no Sistema Fala.BR sempre que consideradas manifestações de Ouvidoria.



Pelo **WhatsApp**, foram recebidas **196 demandas** entre março e abril, 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 **206 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 **16 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 março e abril, 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.

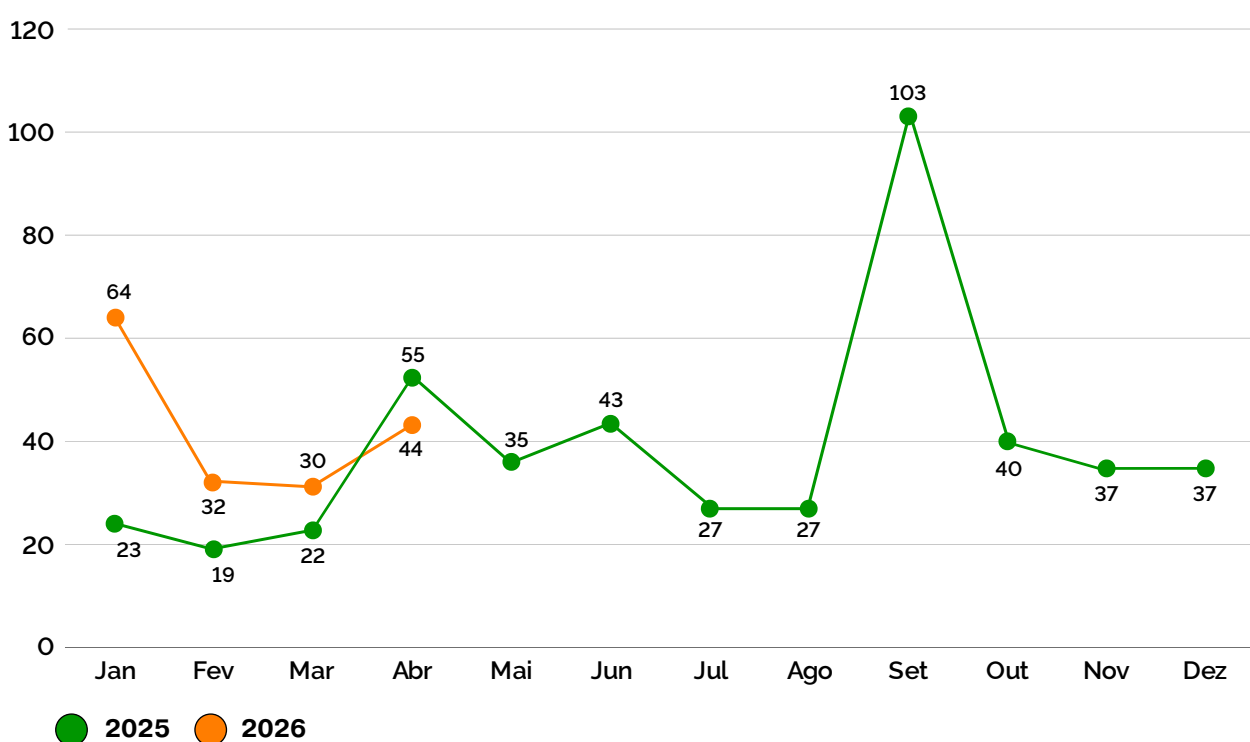
Considerando que a maioria das demandas é do tipo "Reclamação", os assuntos mais frequentes identificados nesses meses foram: 1) longa espera na análise dos pedidos de recurso; 2) demora na análise de benefício por parte da perícia médica e 3) agendamentos de perícia para datas distantes.

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 representaram 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 **30 pedidos e 15 recursos** no mês de março, e **44 pedidos com 2 recursos** no mês de abril, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Informes e Atividades da Ouvidoria

1. Agenda Integrar para Avançar — Região Nordeste - dia 05/03, em Recife; e Região Centro-Oeste - dia 29/04, em Brasília.

O projeto "Integrar para Avançar: Diálogo permanente, democrático e plural" é o 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-Geral, com o objetivo de escutar as demandas para aperfeiçoar o atendimento dos beneficiários na ponta.

As agendas reforçam 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.



06/03 - Região Nordeste



29/04 - Região Centro-Oeste

2) Reunião de Supervisão Ministerial na Previc — 11/03

O ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, destacou o trabalho permanente do MPS de supervisionar a atuação das autarquias para que "todas as áreas estejam integradas e alinhadas sob uma mesma diretriz".

Entre os diversos temas abordados, um deles esteve relacionado à Ouvidoria, denúncias e fiscalização, momento em que houve atualização das informações e interação entre os Ouvidores do MPS e da Previc.

3) Dia do Ouvidor – 16/03

No dia 16 de março celebra-se o Dia do Ouvidor, data que reconhece o trabalho dos profissionais que promovem a escuta ativa, a transparência e o diálogo entre a administração pública e a sociedade.

A ouvidora-geral do MPS, Ana Paula Schwelm Gonçalves, em nota publicada na IntraPrev, explicou que as ouvidorias permitem que as instituições públicas compreendam melhor as necessidades da população. "Por meio delas, o cidadão pode registrar manifestações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, contribuindo diretamente para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Estado".

4) Dia da Ouvidoria – 18/03

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) realizou o evento "Dia da Ouvidoria", que teve como tema a "**Ouvidoria Pública: memória, reflexão e inspiração**". Durante o encontro, foi revisitada a trajetória histórica das ouvidorias no Brasil, além da reflexão sobre os avanços alcançados e o projeto futuro do controle social e da cidadania no serviço público. Na ocasião, a Ouvidoria do MPS esteve representada pela Ouvidora Ana Paula Gonçalves.



5) Treinamento presencial dos pontos focais e respondentes da Lei de Acesso à Informação-LAI no MPS – 09/03



6) Seminário CGU + Integridade – coordenação, cooperação e confiança — 08 e 09/04

A Ouvidoria do MPS esteve representada no evento pelo servidor Antônio Brito. O referido seminário teve como objetivo promover o debate sobre a importância da integração institucional e da cooperação interinstitucional nas atividades de controle, integridade, ética, ouvidoria, transparência, acesso à informação e responsabilização para o fortalecimento da confiança pública.

7) Agenda com o Ministro - Respeito para todas e todos: desafios institucionais para ambientes seguros e igualitários — 09/04

O Ministério da Previdência Social (MPS) promoveu a 6ª edição do evento Agenda com o Ministro. Na ocasião, foi distribuído o Guia de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, elaborado pela Assessoria Especial de Controle Interno. O material foi apresentado aos servidores, colaboradores e gestores da pasta durante a agenda institucional. A Ouvidoria do MPS esteve representada no evento pela assessora técnica, Carmen Martins.

8) Reunião do Comitê de Integridade do MPS — 28/04

Na terceira reunião do Comitê de Integridade do ano de 2026, do qual a Ouvidoria é parte integrante, foi tratada, dentre outros temas, a importância do estabelecimento de fluxo interno para o funcionamento da Rede de Acolhimento para o recebimento de denúncias de assédio e discriminação no âmbito do MPS.



