

Ouvidoria em Números

janeiro/2025

1ª Edição

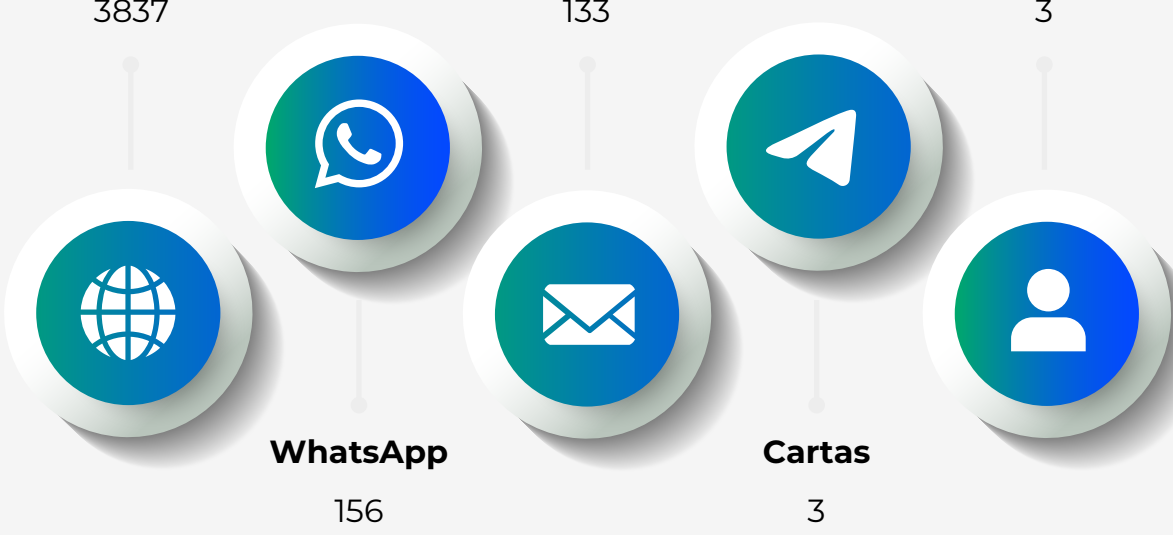
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e tratou 5.354 manifestações no mês de janeiro de 2025. Se comparado ao mês de janeiro de 2024, quando a OGPS contabilizou 4.437 manifestações, houve aumento de 20%.



Do total de manifestações, 1.222 foram encaminhadas para outros órgãos, por tratarem de matéria alheia à competência do MPS. Esse encaminhamento é relevante, visto que tais manifestações demandam uma análise prévia para identificação do tema e do respectivo órgão responsável.

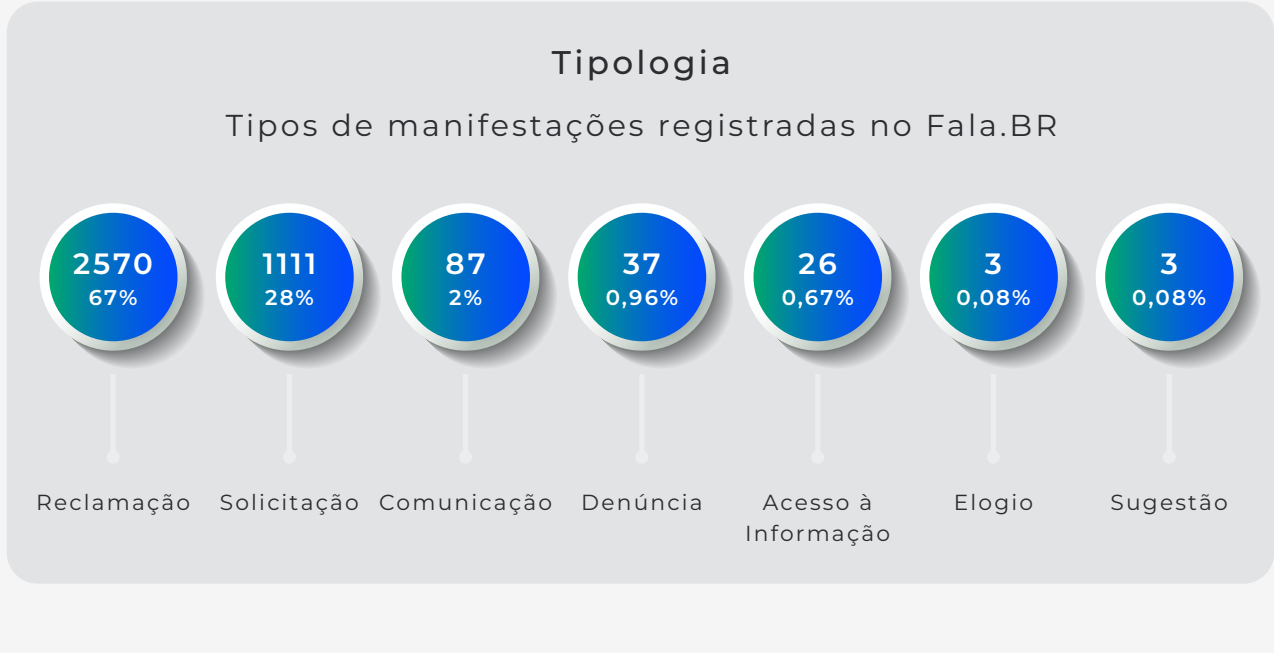
Canais de Entrada

Dos canais de acesso disponíveis ao cidadão, o mais utilizado é a Internet (Sistema Fala.BR), seguido do WhatsApp e do e-mail, conforme gráfico abaixo.



Considerando-se apenas os registros de manifestações por meio do canal WhatsApp, houve aumento de 140% em relação ao mesmo período de 2024, quando essa ferramenta foi inaugurada na OGPS e registrou apenas 65 manifestações.

Tipos de Manifestação

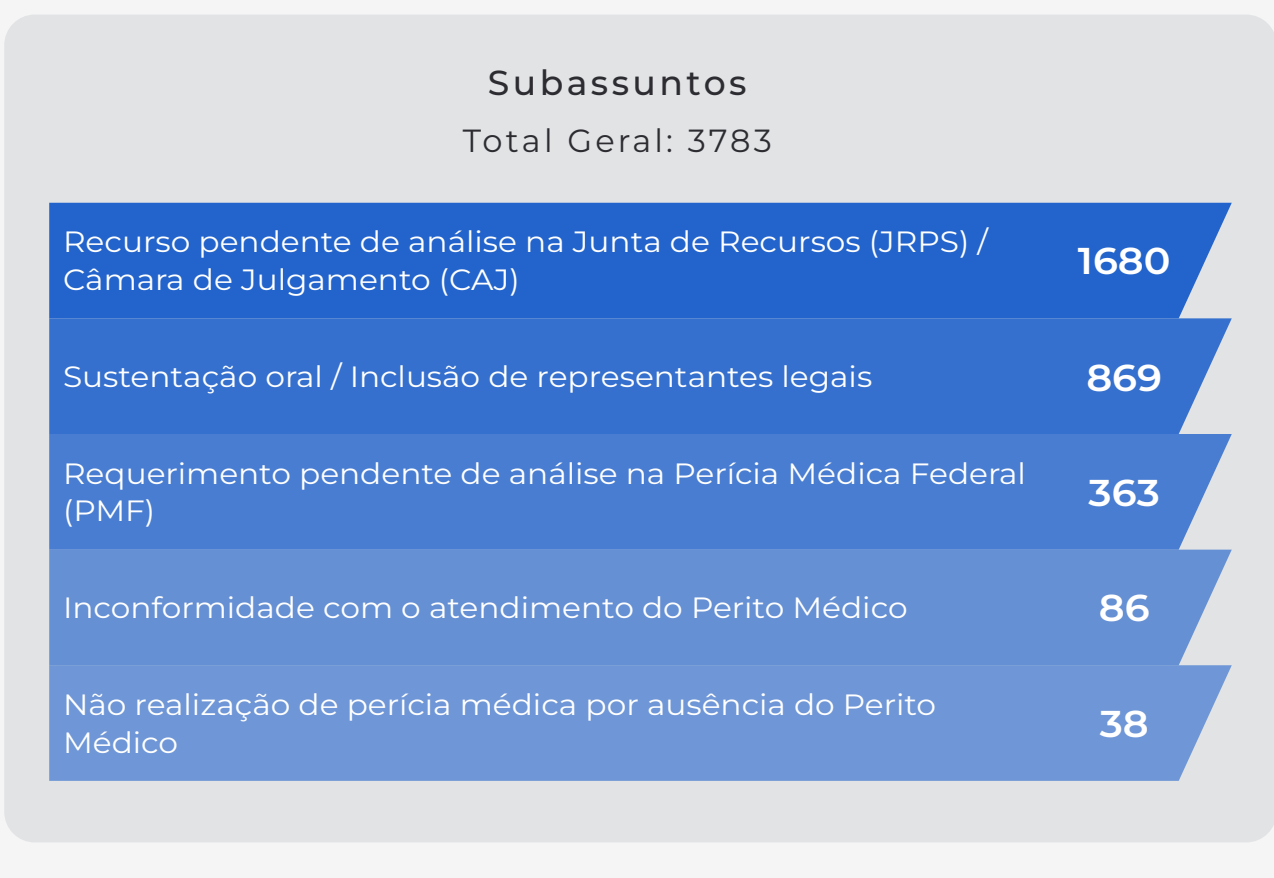


No que se refere à tipologia, a Reclamação foi o tipo de manifestação com maior quantidade de registros: 2.570 neste mês de janeiro - o que representa 67% do total de manifestações. Em seguida, está a Solicitação, com 1.111 manifestações e depois a Comunicação de Irregularidades, com 87.

Áreas e assuntos mais demandados

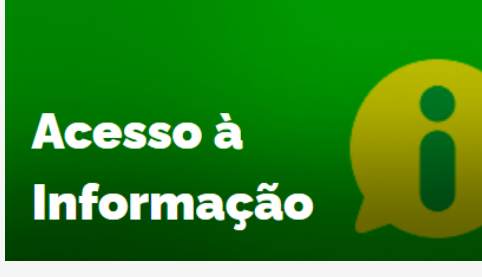
Em janeiro de 2025, as áreas mais demandadas pela Ouvidoria no MPS foram o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), com 2.549 manifestações, e as Divisões Regionais da Perícia Médica Federal, com 487 registros.

Entre os assuntos mais frequentes, verificam-se os temas relativos aos recursos pendentes de análise, as solicitações de sustentação oral/inclusão de representantes legais nos processos de recursos administrativos e as reclamações referentes aos requerimentos pendentes de análise pela Perícia Médica Federal, conforme gráfico a seguir:



Acesso à Informação

Quanto aos pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) direcionados ao MPS em janeiro de 2025, constata-se o quantitativo de 23 pedidos e 3 recursos.



Assuntos mais demandados - LAI

Do total de assuntos solicitados nos pedidos de acesso à informação, destacam-se os relacionados à gestão estratégica e planejamento do MPS e às atividades/ações do Ministro de Estado da Previdência Social, tal como demonstra o quadro abaixo:

Inconformidade com o atendimento do Perito Médico	1
CRPS - Pedido de Acesso à Informação	2
Demanda similar	1
Estatística Previdenciária	2
Gestão de Pessoas	1
Gestão Estratégica e Planejamento	4
Legislação Previdenciária - Pedido de informações	1
Ministro - Pedido de Acesso à Informação	4
Perícia Médica - LAI	1
Políticas, planos, programas e projetos previdenciários	1
Regimes Próprios de Previdência Social - Sistema SIPREV/Gestão - pedido de informações	3
Sem assunto definido	2
Total Geral	23

Atividades da OGPS

Entre as atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social no mês de janeiro de 2025 está o 1º Café com Debate da equipe. Na pauta: planejamento das ações para o ano; redefinição de atribuições dos colaboradores; metas para o programa de gestão de desempenho dos servidores; criação de novos procedimentos internos para tratamento das manifestações junto às áreas técnicas e identificação de demandas sensíveis.



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