

Ouvidoria em Números

março/2025

3ª Edição

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OGPS recebeu e tratou o quantitativo de **6.514 manifestações no mês de março de 2025**. Se comparado ao mês de março de 2024, quando a OGPS contabilizou 4.284 registros, verificou-se que houve um aumento de mais de 2 mil manifestações registradas. Isso se deve a maior divulgação dos canais da Ouvidoria do MPS.

Do total das manifestações, **1.721** foram **encaminhadas para outros órgãos**, por tratarem de matéria alheia à competência do MPS. Tais manifestações são incluídas na contagem porque demandam uma análise prévia para identificação do tema e do respectivo órgão responsável.

Canais de Entrada

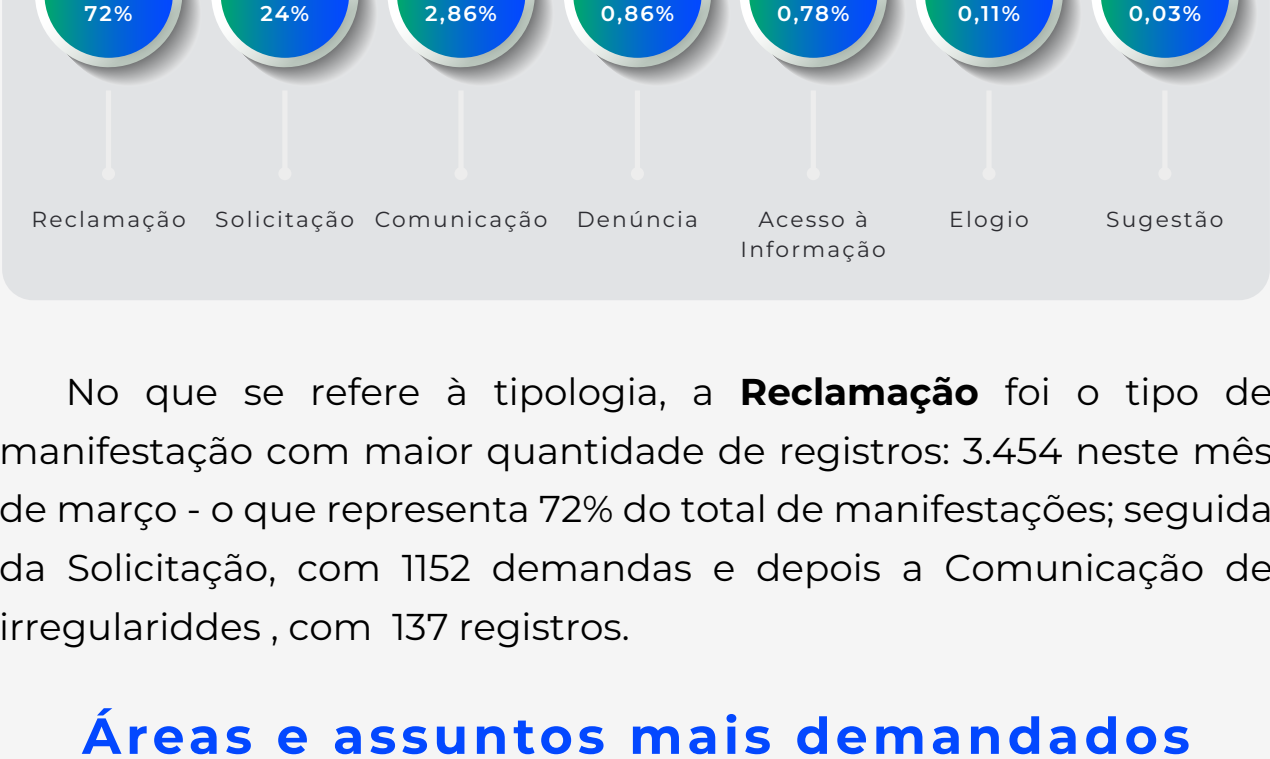
Dos canais de acesso disponíveis ao cidadão, o mais utilizado é a Internet (Sistema Fala.BR), seguido do WhatsApp e do e-mail. Ressalta-se que as demandas registradas pelos outros canais, sempre que consideradas manifestações de ouvidoria, são inseridas no Fala.BR e recebem um Número de Protocolo para acompanhamento.



Considerando apenas as manifestações registradas por meio do **Canal WhatsApp**, que teve no mês de março de 2025 o total de 144 demandas analisadas, verifica-se que houve um **aumento de 97%** em **relação ao mesmo período de 2024**, quando a OGPS registrou 73 manifestações.



Tipos de Manifestação

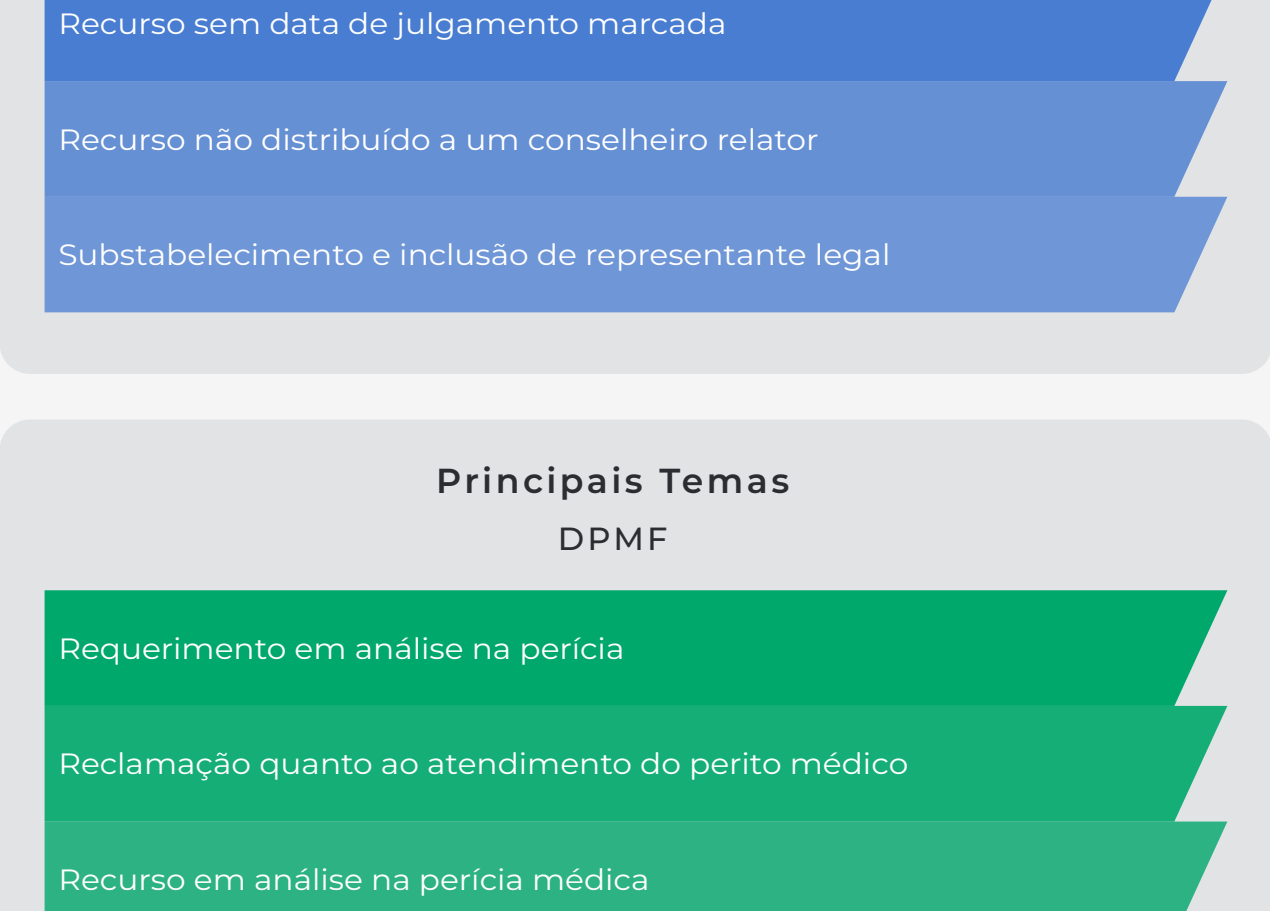


No que se refere à tipologia, a **Reclamação** foi o tipo de manifestação com maior quantidade de registros: 3.454 neste mês de março - o que representa 72% do total de manifestações; seguida da Solicitação, com 1152 demandas e depois a Comunicação de irregularidades, com 137 registros.

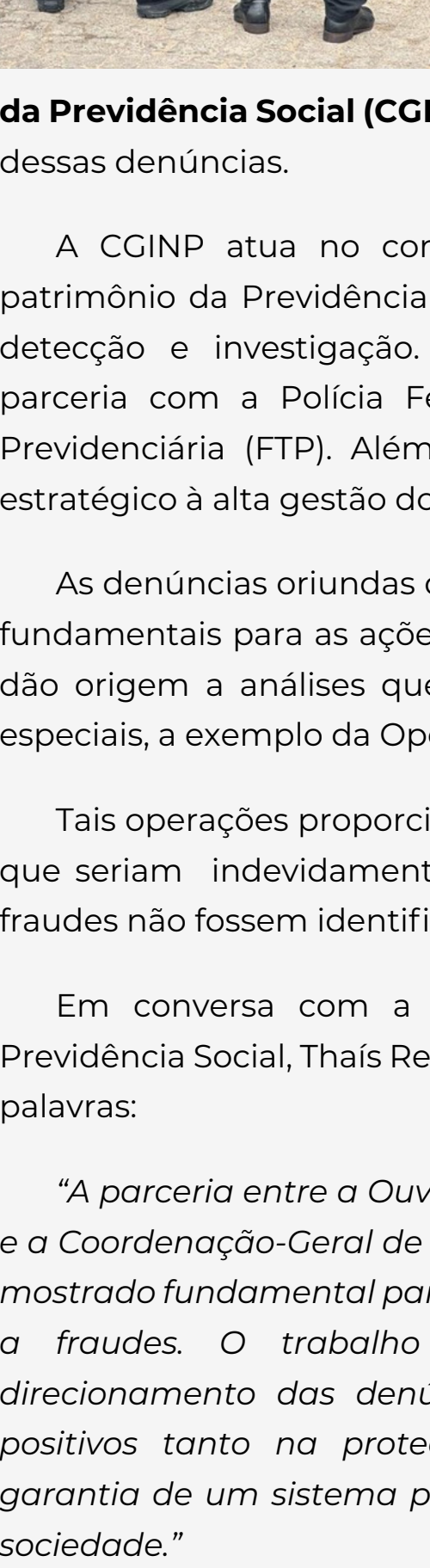
Áreas e assuntos mais demandados

Em **março de 2025**, as áreas mais demandadas pela Ouvidoria no MPS se mantiveram as mesmas dos meses anteriores, quais sejam: o Conselho de Recursos da Previdência Social (**CRPS**), com 3.670 registros e as Divisões Regionais da Perícia Médica Federal (**DRPMFs**), com **1.906 manifestações**.

Entre os assuntos mais frequentes relativos às manifestações direcionadas ao CRPS e DRPMF, estão os temas indicados nas tabelas a seguir:



Destaque - Denúncias de Fraude Previdenciária



As **Denúncias e Comunicações de irregularidades** (denúncias anônimas), embora representem um quantitativo menor em relação às outras tipologias (178 registros em março), são de elevada importância, especialmente àquelas que apresentam elementos de ocorrência de uma possível **fraude previdenciária**.

Desde a criação da Ouvidoria do MPS, em 2023, foi firmada uma **especial parceria com Coordenação-Geral de Inteligência da Previdência Social (CGINP/MPS)** para recebimento e tratamento dessas denúncias.

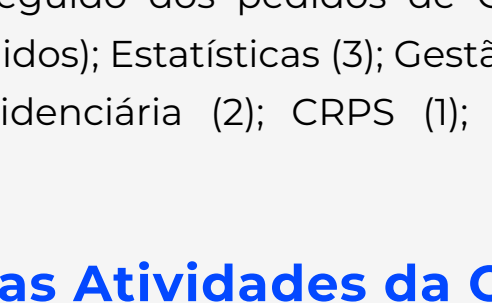
A CGINP atua no combate a fraudes estruturadas contra o patrimônio da Previdência Social, por meio de ações de prevenção, detecção e investigação. Essa atuação ocorre em permanente parceria com a Polícia Federal (PF), constituindo a Força-Tarefa Previdenciária (FTP). Além disso, a CGINP presta assessoramento estratégico à alta gestão do Ministério da Previdência Social (MPS).

As denúncias oriundas da Ouvidoria do MPS constituem insumos fundamentais para as ações desenvolvidas pela CGINP. Muitas delas dão origem a análises que resultam na deflagração de operações especiais, a exemplo da Operação Intraneus (21/12/2023, no Ceará).

Tais operações proporcionam uma enorme economia dos valores que seriam indevidamente pagos pela Previdência Social, caso as fraudes não fossem identificadas.

Em conversa com a Coordenadora-Geral de Inteligência da Previdência Social, Thaís Regina de Santana, registramos as seguintes palavras:

“A parceria entre a Ouvidoria do Ministério da Previdência Social e a Coordenação-Geral de Inteligência da Previdência Social tem se mostrado fundamental para o fortalecimento das ações de combate a fraudes. O trabalho conjunto entre áreas e o devido direcionamento das denúncias recebidas tem gerado impactos positivos tanto na proteção dos recursos públicos quanto na garantia de um sistema previdenciário mais justo e seguro para a sociedade.”



Quanto aos pedidos baseados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)** direcionados ao MPS em março 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, verifica-se que o maior quantitativo foi direcionado para **Perícia Médica (6 registros)**, especialmente sobre as vagas para **Perito Médico** do recente concurso, seguido dos pedidos de Gestão Estratégica e Planejamento (5 pedidos); Estatísticas (3); Gestão de Documentação (2); Legislação Previdenciária (2); CRPS (1); Regime Geral (1) e demanda similar (1).

Outras Atividades da OGPS

O mês de março é um período muito especial para participação em eventos, pois temos o **Dia Internacional da Mulher (08/03)** e o **Dia Nacional da Ouvidoria (16/03)**.

Primeiramente, participamos da organização do Evento comemorativo ao **Dia Internacional da Mulher**, ocorrido no Ministério da Previdência Social, intitulado **“Juntas Somos Voz. Não se Cale”**.

Para tanto, contribuímos com o conteúdo para o filipeta distribuída para as (os) servidoras (es) do MPS trazendo orientações referentes ao combate ao Assédio Moral e Sexual, bem como o passo a passo para denunciar na Ouvidoria do MPS.



Na sequência, a equipe da Ouvidoria participou de todo o evento e da Roda de Conversa organizada pela Assessora de Participação Social e Diversidade do MPS, Amanda Anderson. Neste momento, a OGPS esteve duplamente representada no dispositivo, seja como integrante do Comitê de Gênero e Raça do MPS, figurada pela servidora Carmen Martins; seja como Ouvidoria-Geral da Previdência Social, representada pela Ouvidora do MPS, Ana Paula Schwelm.

Essa Roda de Conversa, que contou com a participação de notáveis mulheres que ocupam cargos de liderança no MPS, contribuiu para que o público presente pudesse conhecer a trajetória e as experiências dessas mulheres nos espaço de poder.



Foto: ASCOM/MPS



Foto: ASCOM/MPS

Em 14 de março de 2025, a equipe da Ouvidoria do MPS participou do Evento “Dia da Ouvidoria”, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, organizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

A Ouvidora do MPS, Ana Paula Schwelm, foi convidada pela Ouvidoria-Geral da União, Ariana Frances, para participar da Mesa Temática: As mulheres na Ouvidoria Pública. Na ocasião, foram apresentadas as experiências exitosas e os desafios enfrentados pelas Ouvidoras tanto na implantação de uma unidade de ouvidoria nos órgãos quanto nos atendimentos das demandas da população.

Foto: ASCOM/CGU

Foto: ASCOM/CGU

Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social (OGPS).

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