

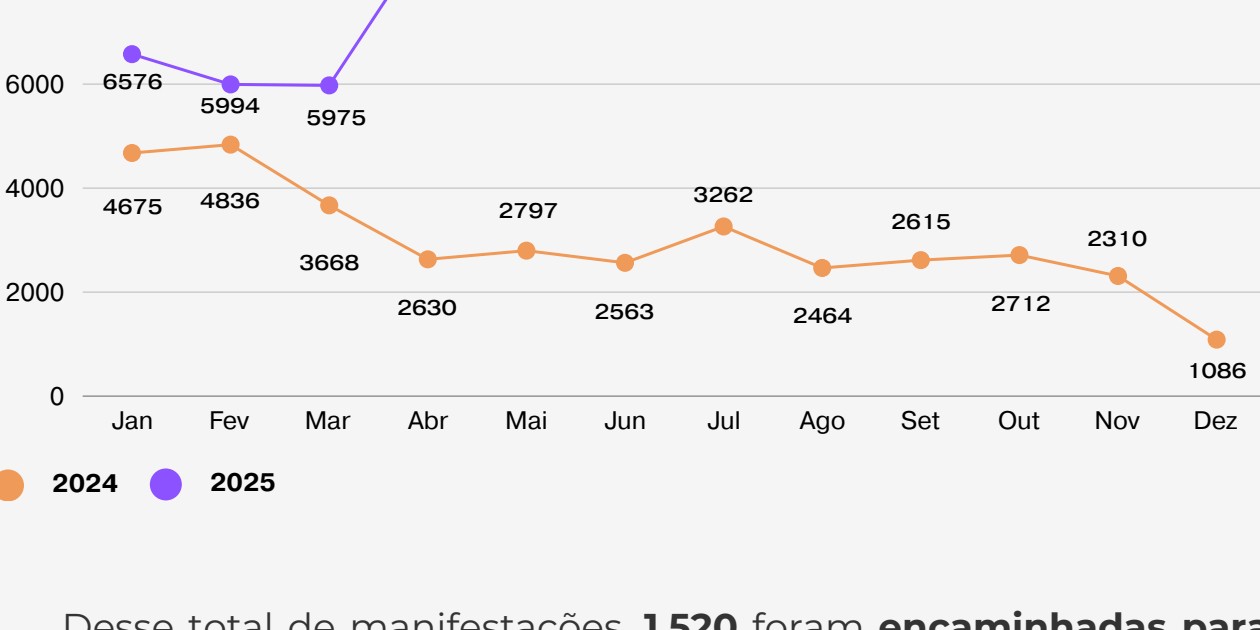
Ouvidoria em Números

4ª Edição

abril/2025

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu e tratou o quantitativo de **8.842 manifestações no mês de abril de 2025**. Se comparado ao mês de abril de 2024, quando a OGPS contabilizou 2.630 registros, verificou-se que houve um aumento de mais de 5 mil manifestações registradas.

Comparativo com o mesmo período do ano passado



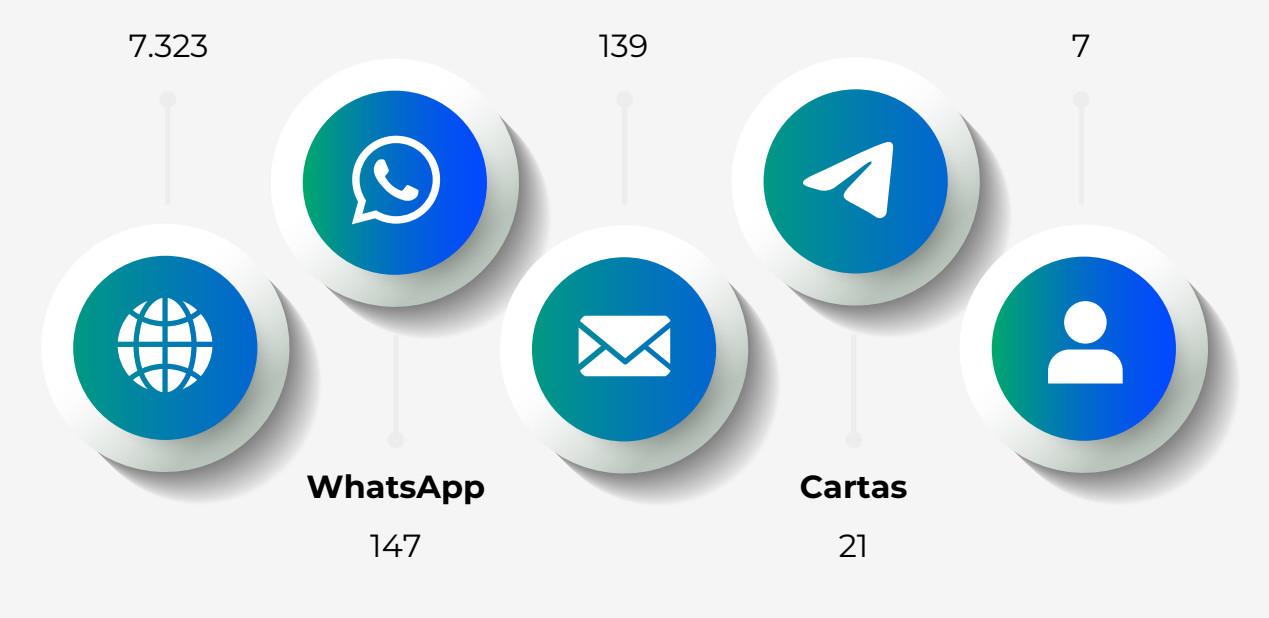
Desse total de manifestações, **1.520** foram **encaminhadas para outros órgãos**, por tratarem de matéria alheia à competência do MPS. Tais manifestações são incluídas na contagem porque demandam uma análise prévia para identificação do tema e do respectivo órgão responsável.

Ainda, **1.935** manifestações foram concluídas (respondidas) pela equipe da Ouvidoria, e **127 demandas** foram arquivadas por duplicidade ou falta de complementação solicitada.

Ressaltamos o **aumento significativo** nas manifestações em relação ao mesmo período do ano passado, pois o mês de abril se destacou como o mês de maior expressividade, alcançando o percentual de **263%** de aumento.

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.



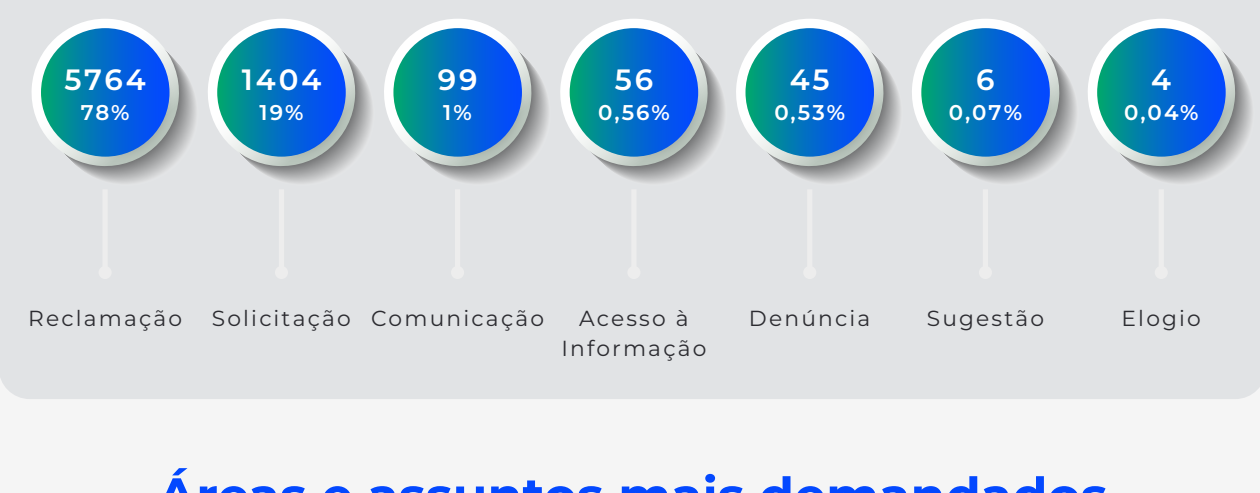
Considerando apenas as manifestações registradas por meio do **canal WhatsApp**, que teve no mês de abril de 2025 o total de 147 demandas analisadas, verifica-se que houve um aumento de 145% em relação ao mesmo período de 2024, quando a OGPS registrou 60 manifestações.

Os principais temas abordados no referido canal são referentes à solicitação de informações sobre o andamento do recurso interposto pelo cidadão e sobre os requerimentos pendentes de análise na perícia médica federal.

Em relação às manifestações que foram registradas por meio do **canal E-mail** da Ouvidoria, tivemos um total de 139 demandas analisadas no mês de abril. Dentre os assuntos abordados estão os relacionados ao resultado da solicitação do benefício do INSS e o resultado do recurso interposto pelo cidadão.

Quanto às manifestações que registradas por meio do **canal Cartas**, tivemos o total de 21 demandas analisadas. Identificamos a solicitação de benefício do INSS como o principal tema desses documentos.

Tipos de Manifestação



Áreas e assuntos mais demandados

Em **abril 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**), e as Divisões Regionais da Perícia Médica Federal (**DRPMFs**).

Igualmente, os assuntos mais frequentes relativos às manifestações direcionadas ao CRPS e DRPMF se mantiveram praticamente os mesmos dos últimos meses, destacando apenas o aumento do quantitativo da tipologia “Solicitação”, motivado pela publicação da Portaria CRPS/MPS nº 3.020/2024, que trata de requerimentos de inclusão de representantes ou sustentação oral nos processos administrativos de recursos. Além disso, incluímos o aumento de Relações envolvendo a **demora na análise dos casos de Benefício por Incapacidade Temporária**, que tiveram um aumento desde dezembro de 2024.

Acesso à Informação

Quanto aos pedidos baseados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)** direcionados ao MPS, ressalta-se que o quantitativo aumentou, passando de 23 em março para **56 pedidos e 3 recursos** em abril.

Assuntos mais demandados - LAI

Do total de assuntos solicitados nos pedidos de acesso, verifica-se que o maior quantitativo foi direcionado à **Perícia Médica (44%)**, especialmente sobre a lotação dos médicos peritos nos Estados, seguido de pedidos sobre Gestão de Documentação e Informação e Regimes Próprios de Previdência Social.

Outras Atividades da OGPS

1) Relatório Anual de Gestão - 2024



Em 1º de abril de 2025, a Ouvidoria do MPS publicou no site do MPS o Relatório Anual da OGPS, contendo os dados, as estatísticas e as informações gerenciais para melhoria dos serviços prestados, em atendimento ao art. 60, da Portaria CGU nº 116/2024.

2) Treinamento - Equipe da Ouvidoria



Durante o mês de abril de 2025, a equipe da Ouvidoria do MPS foi treinada para aperfeiçoar a análise e o tratamento das manifestações recebidas, haja vista o aumento crescente de demandas desde o início deste ano.



Além da teoria, foram trazidos casos concretos para toda a equipe analisar e debater conjuntamente sobre o melhor tratamento desses casos, de modo a garantir um nivelamento sobre o atendimento das manifestações de ouvidoria.

3) Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias



Em 30/04/2025 foi realizada a 1ª Reunião de 2025 do Comitê Técnico de Ouvidorias (CTO). Na ocasião, foram traçados os projetos que serão desenvolvidos conjuntamente ao longo deste ano pela OGPS, Ouvidoria do INSS e Ouvidoria da PREVIC.

Você Sabia?

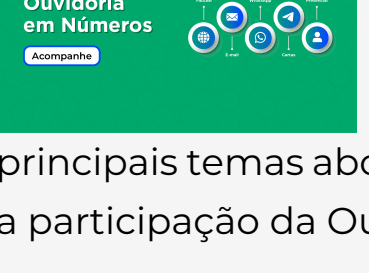
1) Que foi publicado o Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Previdência Social - PSPEAD?



Em 14 de abril de 2025 foi publicada no D.O.U. a **Portaria nº 944/25**, (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-mps-n-944-de-10-de-abril-de-2025-623755209>), instituindo o PSPEAD com o objetivo de estabelecer iniciativas concretas para

prevenção, acolhimento, apuração, responsabilização e autocomposição de conflitos para construção de ambientes de trabalhos livres de assédio, discriminação e demais tipos de violência.

2) Que a Ouvidoria-Geral do MPS divulga relatório mensal com dados de atendimentos (Ouvidoria em Números)?



O Relatório reúne dados sobre as manifestações registradas no Fala.BR, detalhando o volume de atendimentos, os principais temas abordados, os canais mais utilizados e as ações com a participação da Ouvidoria-Geral.

Seu objetivo é garantir a transparência e aprimorar os serviços prestados, permitindo que servidores e cidadãos acompanhem o desempenho da Ouvidoria.

Para acompanhar as publicações mensais, basta acessar o link: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria-geral/ouvidoria-emnumeros/ouvidoria-geral-divulga-relatorio-mensal-com-dados-de-atendimentos

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