

Ouvidoria em Números

5ª Edição

maio/2025

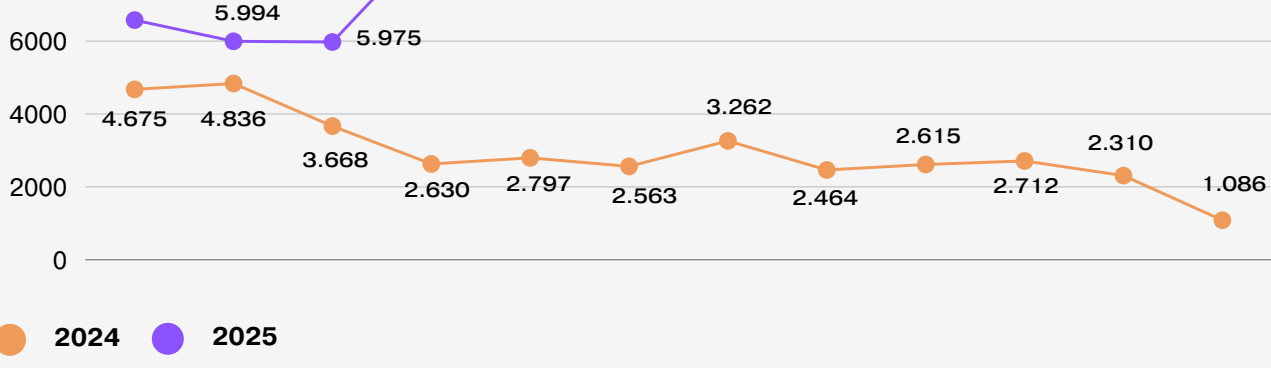
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou no mês de maio o quantitativo de **12.088** manifestações, sendo **7.084** registros **novos** e **5.004** demandas respondidas.

Desse total, ainda estão incluídas as **1.979** manifestações que foram **encaminhadas para outros órgãos** por tratarem de matéria alheia à competência do MPS, sendo os principais temas de encaminhamento a análise de processos que estão na Central de Reconhecimento de Direitos do INSS; os pedidos de orientação específica sobre benefícios e outras pendências de análise das áreas administrativas do INSS.

Comparando o quantitativo de demandas do mês de maio de 2024, percebe-se que houve um **aumento substancial** de manifestações (**332%**), já que em maio de 2024 foram contabilizados **2.797** registros, o que significa um aumento de cerca de 10 mil manifestações.

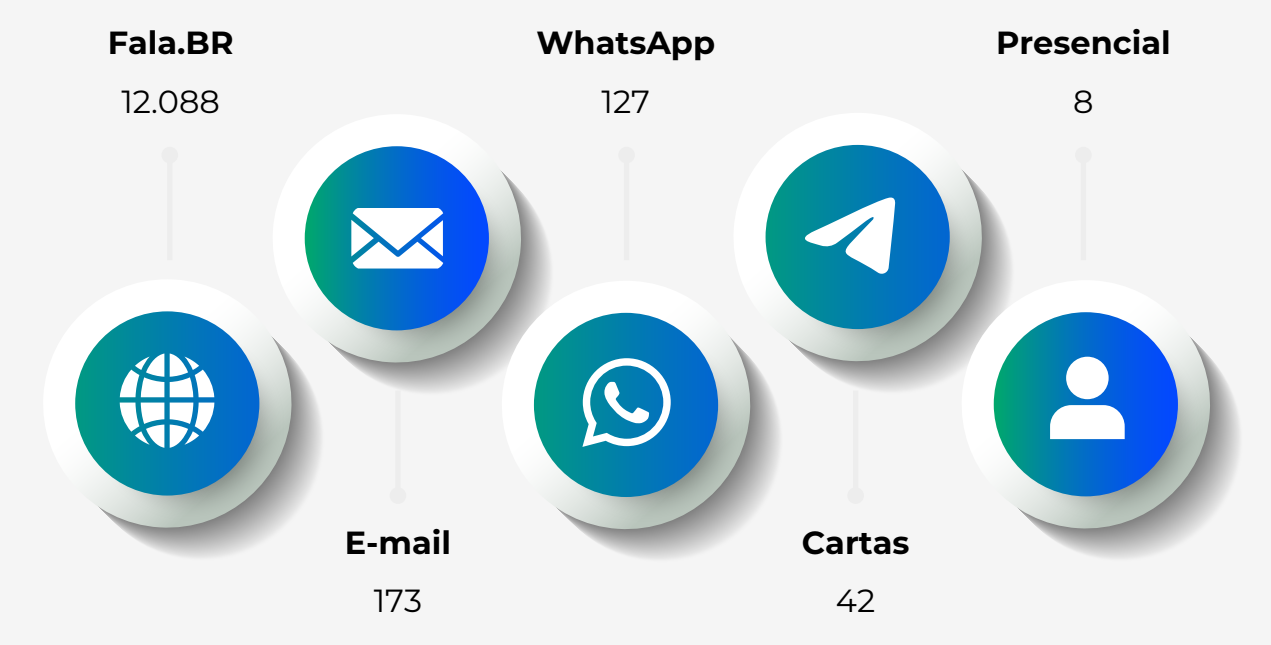
Ressalta-se, igualmente, que o mês de maio de 2025 se destacou como o mês de maior expressividade de quantitativo de demandas até o momento. Veja no quadro abaixo:

Quadro comparativo 2024-2025



Canais de Entrada

Dos canais de acesso disponíveis ao cidadão e à cidadã, 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.



No **canal WhatsApp**, a OGPS analisou no mês de maio de 2025 o quantitativo de **127** demandas, resultando num aumento de **135%** em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registradas **54** manifestações.

Neste mês, os principais temas registrados no referido canal foram: solicitação de informações sobre o andamento do recurso interposto pelo cidadão e cidadã, sobre dificuldades de manuseio do aplicativo “Meu INSS” e sobre saque do FGTS por motivo de doença.

Quanto ao **canal de e-mail**, foram registradas **173** demandas no mês de maio. Entre os assuntos abordados, constataram-se diversas solicitações referentes ao acesso de benefícios no INSS, além do questionamentos acerca dos resultados dos recursos interpostos pelo cidadão e cidadã.

Por fim, sobre o recebimento das **cartas**, registra-se que no mês de maio foram analisadas **42** correspondências. Cabe mencionar que este meio de comunicação geralmente é utilizado por cidadão e cidadã que tem pouco ou nenhum acesso à internet para contatar o Ministério.

Tipos de Manifestação



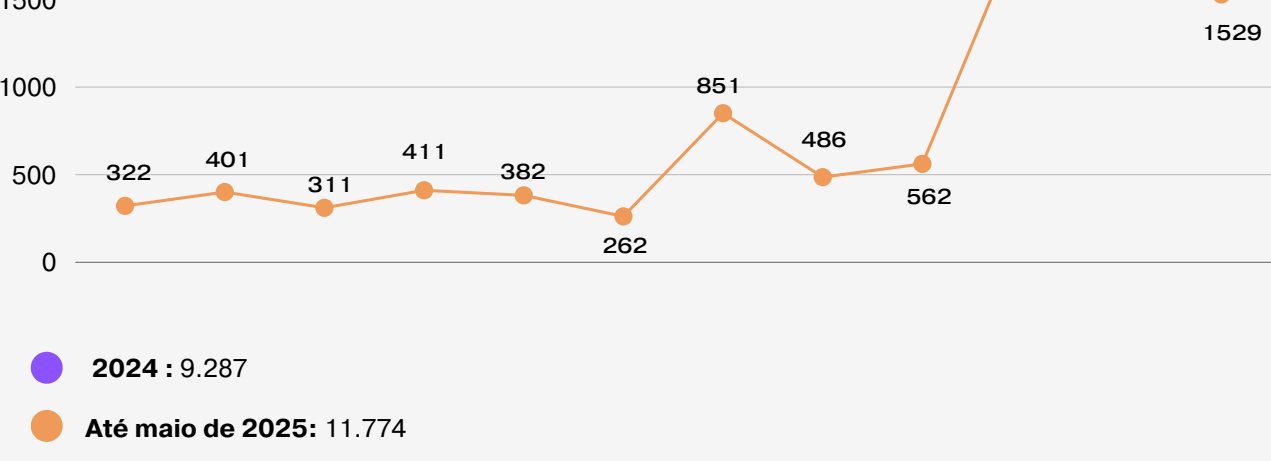
Áreas e assuntos mais demandados

Em maio de 2025, 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.

Igualmente, os assuntos mais frequentes concentram-se na demora na análise de recursos, bem como as reclamações sobre o atraso na análise dos casos de Benefício por Incapacidade Temporária e ainda sobre a dificuldade de saque do FGTS por motivo de doença.

Aumento de Solicitações

Analisando o painel das manifestações, especificamente com a tipologia de solicitação, verifica-se que, a partir da implementação do serviço de solicitação de alteração de parte no recurso administrativo previdenciário, implantado pela Portaria CRPS nº 3.020/2024, houve um aumento significativo dessas demandas no Sistema Fala.BR.



Parceria com o CRPS

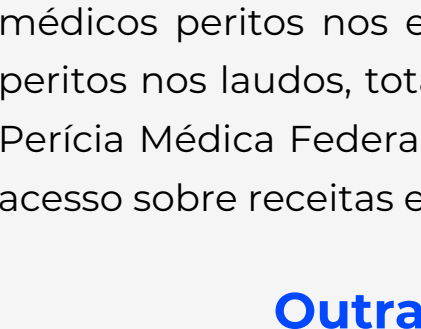
A colaboração entre a Ouvidoria do MPS e o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) tem proporcionado resultados expressivos na melhoria dos serviços prestados aos cidadãos e às cidadãs. Entre os principais avanços está a redução do prazo médio de resposta às demandas, que passou de 200 para 60 dias, com a meta de atingir 30 dias até o final de 2025.

Outro importante progresso foi a priorização, conforme previsto na Lei de Processo Administrativo, das demandas de pessoas com direito a atendimento prioritário, bem como dos processos com mais de 365 dias de tramitação, em conformidade com o Regimento Interno do CRPS.

Em relação às sustentações orais, a parceria possibilitou um atendimento mais eficiente e estruturado. O processo, anteriormente feito por e-mail sem controle adequado, passou a ser centralizado e monitorado, alcançando quase 100% de acerto, com dados mensuráveis pela gestão.

Destaca-se, ainda, a implementação do serviço de solicitação de alteração de parte, que permitiu, de forma ágil e efetiva, que representantes legais ou procuradores tivessem acesso direto aos processos. Esse avanço solucionou uma antiga dificuldade, já que a funcionalidade não era contemplada nas demais formas de entrada de demandas no CRPS.

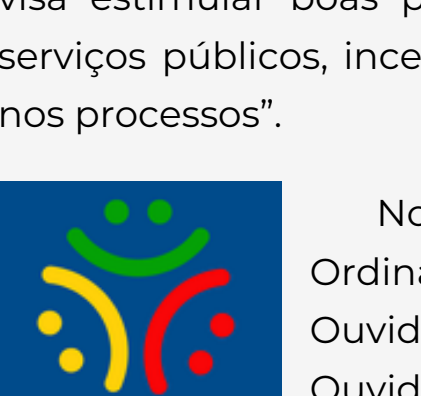
“Esses resultados só foram possíveis graças ao olhar atento e à escuta ativa da Ouvidora do MPS, bem como ao empenho das equipes da Ouvidoria do MPS e do Serviço de Atendimento às Demandas Externas (SADE) do CRPS”, destaca Ana Cristina Viana Silveira, Presidente do CRPS.



Quanto aos pedidos baseados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)** e direcionados ao MPS, constata-se que foram recebidos **34 pedidos** no mês de maio de 2025, seguido de **5 recursos**.

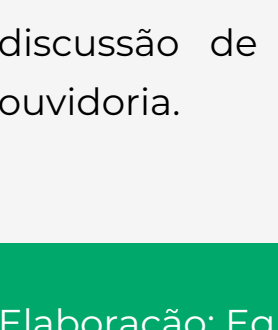
Entre os principais assuntos da LAI, ressalta-se o tema relativo à Perícia Médica, que demandou informações sobre a lotação dos médicos peritos nos estados e sobre a identificação dos médicos peritos nos laudos, totalizando 13 pedidos para o Departamento de Perícia Médica Federal (DPMF). Além disso, recebemos pedidos de acesso sobre receitas e despesas do MPS e acesso a documentações.

Outras Atividades da OGPS



A Ouvidora-Geral do MPS esteve presente, no dia 22 de maio, na solenidade de entrega do Prêmio OUV+ Integridade, do Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa). A premiação foi direcionada a agentes públicos e unidades administrativas que se destacaram pela excelência no atendimento aos usuários e no tratamento de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.

Segundo a Ouvidora-Geral do Mapa, “o Prêmio OUV+ Integridade visa estimular boas práticas no atendimento e na execução de serviços públicos, incentivando a inovação e a melhoria constante nos processos”.



No dia 26 de maio, por ocasião da Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais - FNOP, a Ouvidora-Geral do MPS, Ana Paula Schwelm, foi eleita para atuar como secretária-executiva do Fórum.



O FNOP é a instância de diálogo e colaboração entre as ouvidoras e ouvidores públicos que atuam vinculados à Administração Pública Federal, com o objetivo de promover a troca de experiências, a discussão de boas práticas e o aprimoramento da atividade ouvidoria.