

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

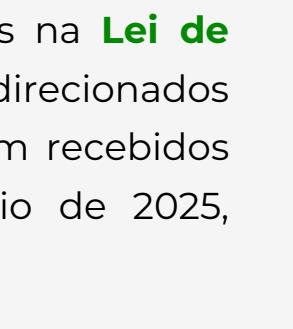
Dos canais de acesso disponíveis ao cidadão e à cidadã, o mais utilizado é a **Internet (Sistema Fala.BR)**, seguido do WhatsApp e do e-mail. Ressalta-se que as demandas registradas pelos outros canais, sempre que consideradas manifestações de ouvidoria, são inseridas no Fala.BR e recebem um Número de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

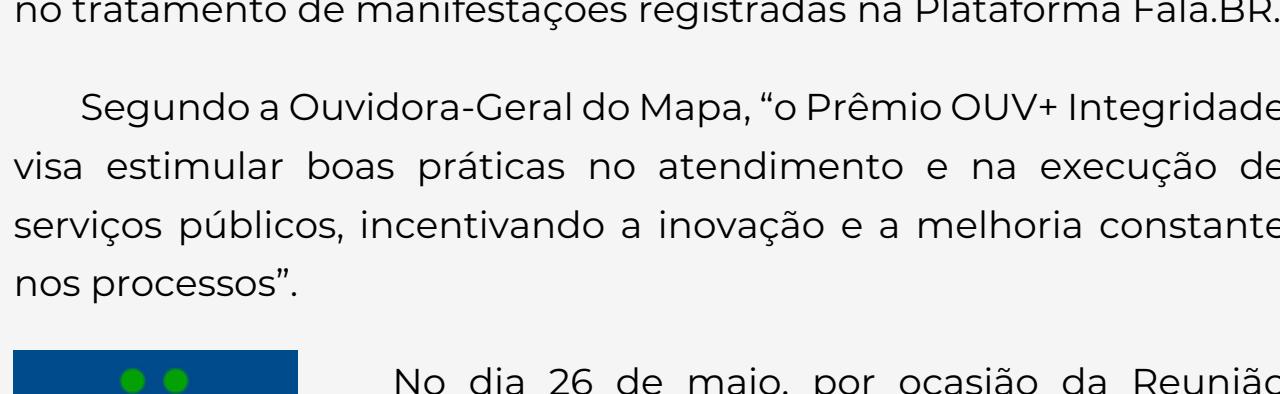
Neste mês, os principais temas registrados no referido canal foram: solicitação de informações sobre o andamento do recurso interposto pelo cidadão e cidadã, sobre dificuldades de manuseio do aplicativo “Meu INSS” e sobre saque do FGTS por motivo de doença.

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



Tipologia

Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

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.

No dia 26 de maio, por ocasião da Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais - FNOP, Ana Paula Schvelm, 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.

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>

MINISTÉRIO DA GOVERNO FEDERAL

MINISTÉRIO DA GOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO