

Ouvidoria em Números

6ª Edição

junho/2025

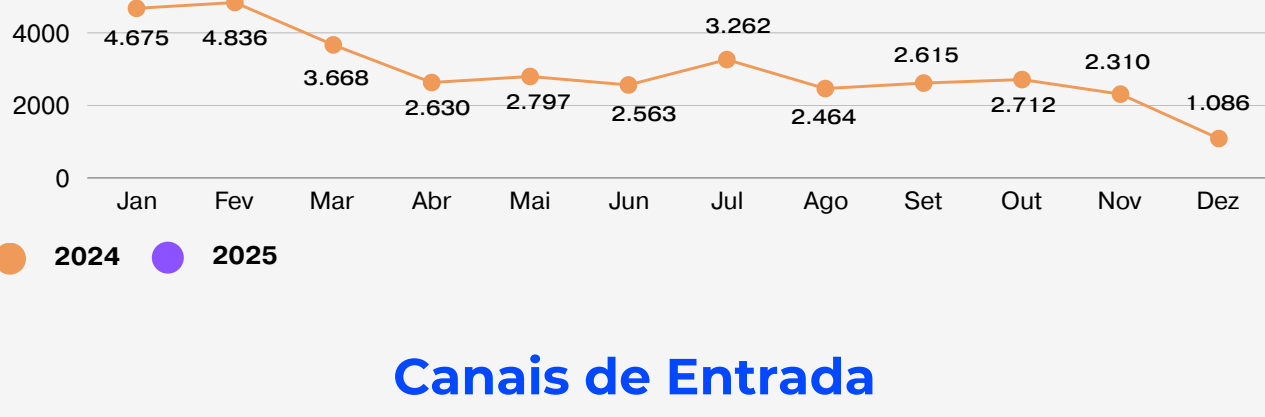
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou, no mês de junho de 2025, **9.455** manifestações - sendo **3.567** registros novos e **6.018** demandas respondidas.

Desse total, ainda estão incluídas as **1.644** 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 e outras pendências de análise das áreas administrativas do INSS.

Comparando o quantitativo de demandas do mesmo mês em 2024, percebe-se que houve um **aumento de 238%**, já que em junho do ano passado foram contabilizados **2.563** registros, o que significa um crescimento de mais de 6 mil manifestações.

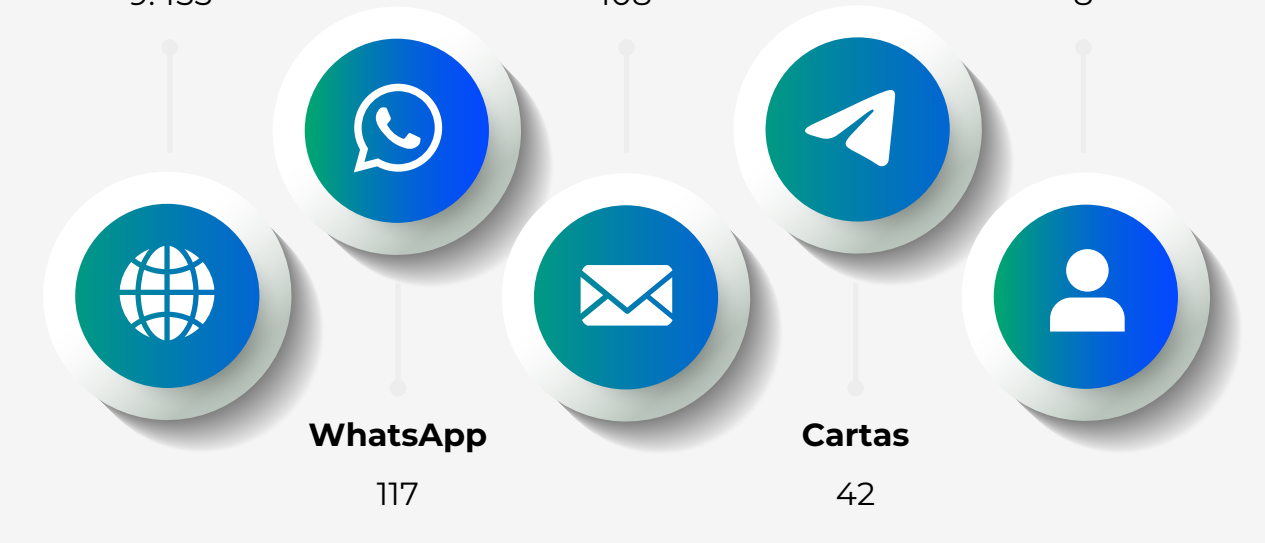
Ressalta-se, igualmente, que o mês de maio de 2025 se destacou como o mês de maior expressividade de quantitativo de demandas até o momento. Veja no quadro abaixo:

Quadro comparativo 2024-2025



Canais de Entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria em junho de 2025 foram o WhatsApp, o E-mail e as Cartas, sendo essas demandas inseridas no Sistema Fala.BR sempre que consideradas manifestações de ouvidoria.



No **canal WhatsApp**, a OGPS analisou, no mês de junho de 2025, **117** demandas, resultando num aumento de 98% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registradas **59** manifestações.

Naquele mês, os principais temas registrados no referido canal foram: solicitação de informações sobre o andamento do recurso interposto pelo cidadão, sobre dificuldades de manuseio do aplicativo "Meu INSS" e sobre benefício em análise na perícia médica.

Quanto ao **e-mail**, foram registradas **108** demandas no mês de junho. Entre os assuntos abordados, constatarem-se diversas solicitações referentes ao acesso de benefícios no INSS, além dos questionamentos acerca dos resultados dos recursos interpostos pelo cidadão e cidadã.

Por fim, sobre o recebimento das **cartas**, registra-se que no mês de junho foram analisadas **42** correspondências, sendo grande parte dos assuntos voltados às aposentadorias.

Tipos de manifestação



Áreas e assuntos mais demandados

Em **junho 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.

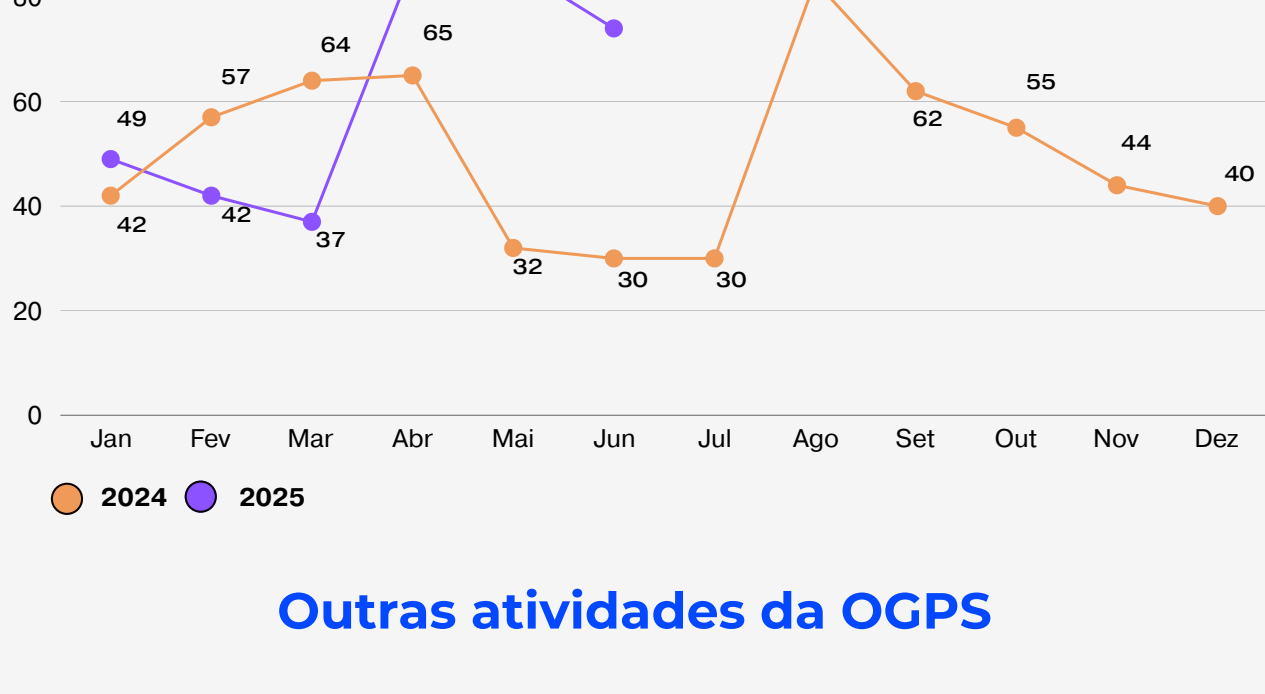
Igualmente, os assuntos mais frequentes concentram-se na demora na análise de recursos e pedidos de sustentação oral/substabelecimento, bem como as reclamações sobre o atraso na análise dos casos de Benefício por Incapacidade Temporária, um alto tempo de espera para a realização da perícia médica e ainda sobre a falta de vaga em algumas APS, especialmente no estado do Amazonas.

Acesso à Informação

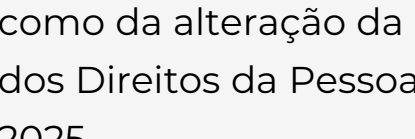
Quanto aos pedidos baseados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)** e direcionados ao MPS, constata-se que foram recebidos **74 pedidos** no mês de junho de 2025, seguido de **3 recursos**, conforme demonstra o gráfico abaixo:

Entre os principais assuntos da LAI, ressalta-se o tema relativo à Perícia Médica, que demandou informações sobre a documentação produzida pelo órgão (13) e sobre a identificação dos médicos peritos nos laudos, totalizando 6 pedidos para o Departamento de Perícia Médica Federal (DPMF).

Além disso, recebemos pedidos de acesso a informações sobre agentes públicos, informações sobre agendas e visitas e estatística previdenciária.

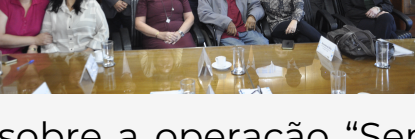


Outras atividades da OGPS



1) 126ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI: realizada nos dias 11 e 12 de junho, em Brasília. Entre os assuntos da pauta estavam os temas da Operação "Sem Desconto", bem como da alteração da data de realização da 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, a qual será realizada em Dezembro de 2025.

A Ouvidoria marcou presença e, por meio da Conselheira do MPS, Ana Paula, contribuiu com informações relativas às ações do Ministério da Previdência Social quanto à Operação "Sem Desconto".



2) Em 11 de junho, uma Comissão de **Conselheiros representantes do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI** esteve presente no MPS, a convite do ministro Wolney Queiroz, para dialogar sobre a operação "Sem Desconto" e outros temas de interesse da entidade.

Foi uma reunião notável, na qual foram levantadas as principais pautas para atender aos idosos no âmbito da Previdência Social, a importância da participação social, bem como o convite para participação efetiva do ministro e servidores do MPS na 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa.

As Ouvidorias do MPS e MDHC terão estande para atendimento e recebimento de manifestações relativas à pessoa idosa.



3) Em 12 de junho foi realizado o lançamento do Plano de Integridade 2025-2026 no Ministério da Previdência Social (MPS).



O Comitê de Integridade (CI) do MPS é composto pelas seguintes instâncias de integridade: Comissão de Ética, da Corregedoria, da Ouvidoria-Geral, da Assessoria Especial de Controle Interno e da Secretaria-Executiva, a qual indicará integrantes da área de Gestão de Pessoas e da Coordenação-Geral de Inteligência da Previdência Social.

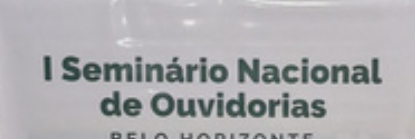
A atuação conjunta e coordenada das instâncias de integridade na condução do Programa de Integridade do Ministério proporciona vantagens significativas, aprimorando a eficácia dos processos e fortalecendo a cultura de integridade.



4) Em 18 de junho, representamos o MPS na reunião realizada na Presidência do INSS para tratar da operação "Sem Desconto", bem como apresentar as principais demandas dos conselheiros do Conselho Nacional da Pessoa Idosa-CNDPI sobre as questões relativas à pessoa idosa.

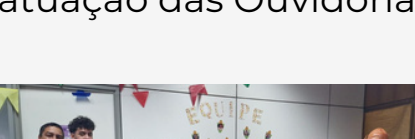


Um dos objetivos da reunião foi a solicitação ao INSS de maior atenção a essa crescente população, que carece de atendimento presencial, inclusive e com linguagem clara e acessível.



5) De 25 a 27 de junho foi realizado o I Seminário Nacional de Ouvidorias, na cidade de Belo Horizonte/MG. A Ouvidoria do MPS esteve representada pela Ouvidora, Ana Paula.

Com o tema "Ouvidoria Contemporânea", o evento teve como objetivo fortalecer o papel estratégico das ouvidorias públicas na administração pública atual, abordando temas especiais, como o desafio da atuação em rede; a comunicação estratégica; IA e atuação das Ouvidorias, entre outros.



6) E o mês de junho não poderia terminar sem a tradicional Festa Junina da "Equipe de Milhões", da Ouvidoria do MPS.

Com o aumento exponencial de demandas desde o início de 2025, ficou evidente a importância da integração, harmonia e sinergia da equipe.

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

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