

Ouvidoria em Números

7ª Edição

julho/2025

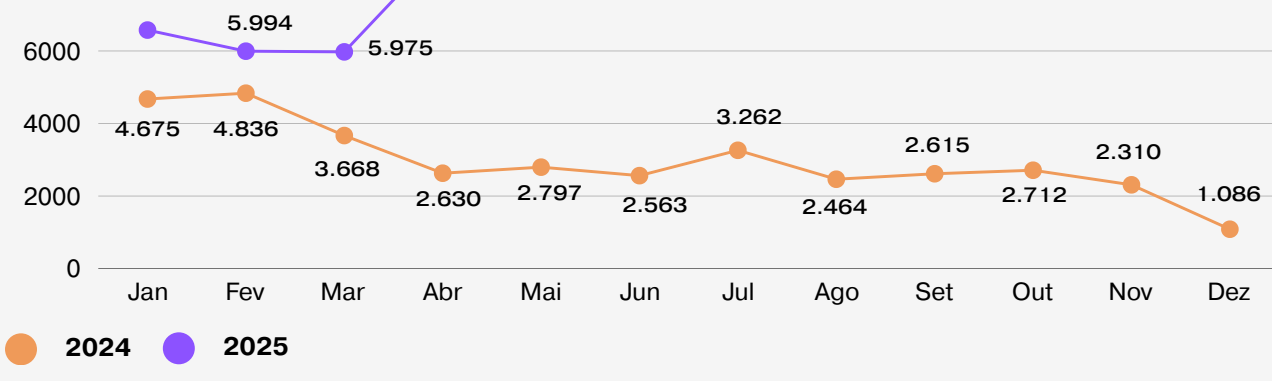
No mês de julho de 2025, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou o quantitativo de **9.875** manifestações, sendo **3.791** registros novos e **6.872** demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, ainda estão incluídas as **1.683** manifestações que foram **encaminhadas para outros órgãos** por tratarem de matéria alheia à competência do MPS.

O tema de destaque neste mês foi sobre o não cumprimento das decisões dos Acórdãos do Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS, e a respectiva demora por parte da Central de Reconhecimento de Direitos/INSS.

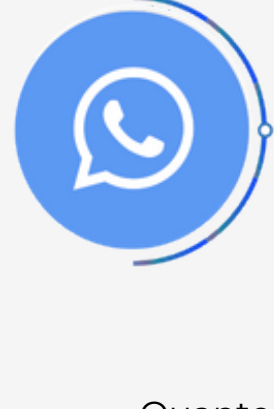
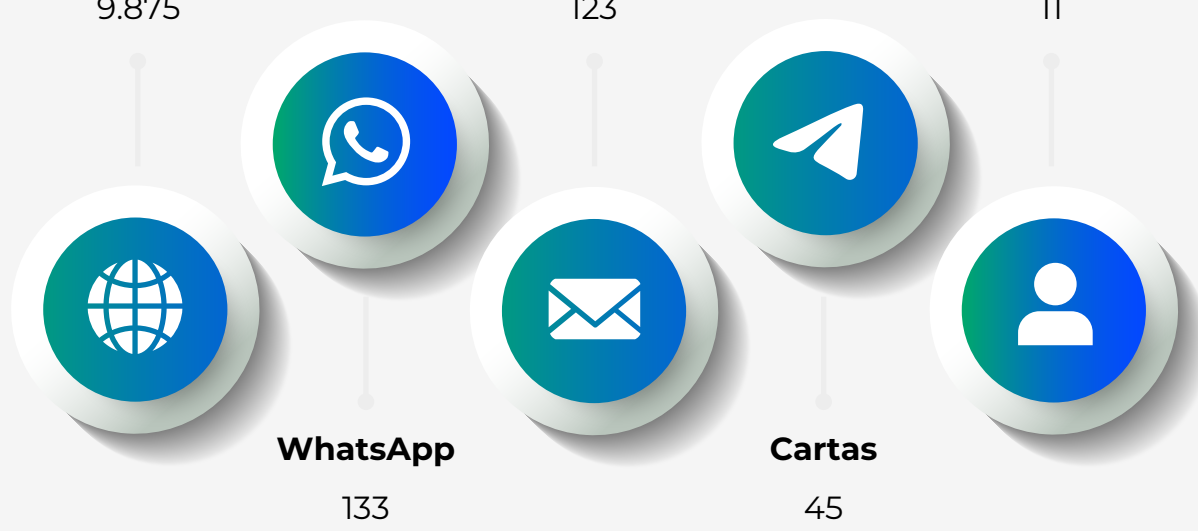
Comparando o quantitativo de demandas do mesmo mês em 2024, percebe-se que houve um **aumento de 202%**, já que em julho do ano passado foram contabilizados **3.262** registros, o que significa um crescimento de mais de 5 mil manifestações.

Quadro comparativo 2024-2025



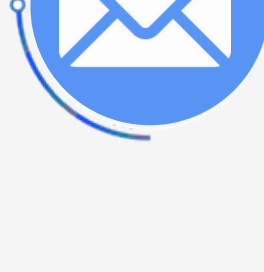
Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvidoria em julho 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.



Pelo **WhatsApp**, foram recebidas **123** demandas. Os principais temas registrados foram: solicitação de informações sobre pedido de auxílio de incapacidade temporária, pendências de análise administrativa do INSS e informações sobre os recursos interpostos pelo cidadão.

Quanto ao **e-mail**, foram registradas **133** demandas e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes às dificuldades de acesso aos canais de atendimento do INSS (Meu INSS e o 135), além de solicitações relativas ao andamento de processo de recurso no CRPS.



Sobre as **cartas**, registra-se que foram analisadas **45** correspondências, sendo grande parte dos assuntos voltados às aposentadorias e aos pedidos de benefícios previdenciários.

Tipos de manifestação



Áreas e assuntos mais demandados

Em **julho 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.

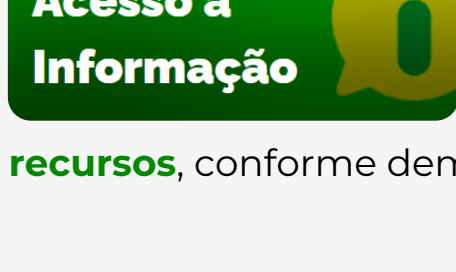
Adicionalmente, e considerando que a maioria das demandas são do tipo **"Reclamação"**, os assuntos mais frequentes concentraram-se nas reclamações sobre a **demora na análise dos recursos do CRPS** e sobre a **dificuldade na realização da perícia na localidade de residência do cidadão, especialmente nos Estados do AM e PI**; além do tempo longo de espera para a realização da perícia (somente para o ano de 2026); redirecionamento para outros locais sem que o cidadão tenha recursos para arcar com as viagens.

Quanto aos recursos do **CRPS**, a Unidade informou que tem adotado medidas para diminuir a quantidade de processos pendentes, seja pela otimização de fluxos administrativos ou pela integração de novas tecnologias.

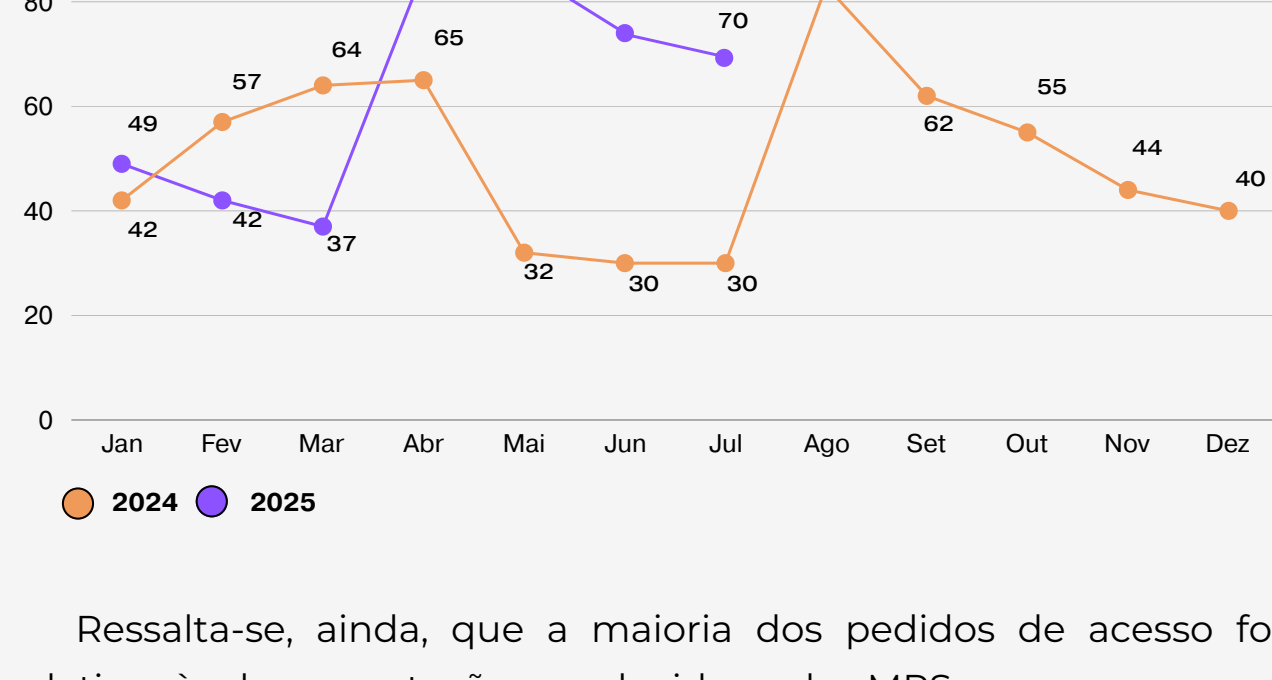
No que se refere à perícia médica, o **DPMF** esclareceu que ainda há escassez de profissionais, e que o recente concurso para contratação de 500 novos peritos médicos federais tem por objetivo o reforço no atendimento e a redução do tempo de espera por perícia médica. Ao todo, 235 municípios serão atendidos, com foco nas regiões Norte e Nordeste, que concentram as maiores filas. Serão 88 peritos no Norte e 268 no Nordeste.

No tocante à tipologia de **"Solicitações"**, registra-se que os **pedidos de sustentação oral** nos processos administrativos de recursos do CRPS foram a grande maioria.

Pedidos de Acesso à Informação - LAI



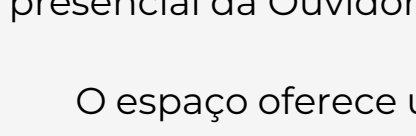
Quanto aos pedidos baseados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)** e direcionados ao **MPS**, constata-se que foram recebidos **70 pedidos**, seguido de **3 recursos**, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Ressalta-se, ainda, que a maioria dos pedidos de acesso foi relativa à documentação produzida pelo MPS, como **normas, pareceres e notas técnicas**.

Além disso, recebemos pedidos sobre atividades e **dados de agentes públicos; andamento de recursos no CRPS e estatísticas previdenciárias**.

Destaques do mês



01/07 - O ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, juntamente com a ouvidora-geral da União, Valdirene de Medeiros, e a Ouvidora do MPS, Ana Paula Schwelm, inauguraram a sala de atendimento presencial da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

O espaço oferece um ambiente seguro e acolhedor para que os cidadãos possam apresentar suas demandas e promoverem a participação social.



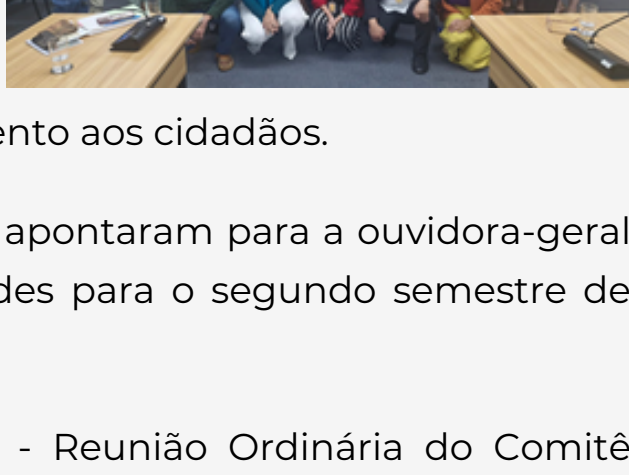
A presença física da Ouvidoria permite um contato mais direto e humano, facilitando a compreensão das necessidades e a busca por soluções.



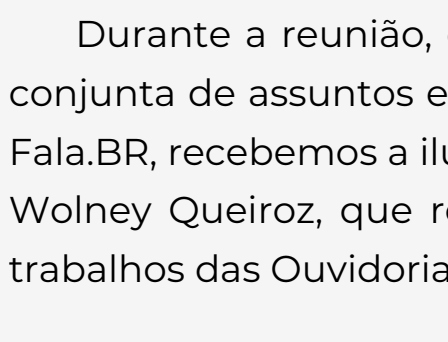
01/07 - Agenda com o Ministro: a 1ª reunião do Ministério da Previdência Social com os servidores, colaboradores e gestores do MPS teve como pauta a importância do trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social como canal de escuta da sociedade e do próprio governo.

Também participou do encontro a ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros.

04/07 - 1ª Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Poder Executivo Federal (FNOP), com a participação da ouvidora-geral da União, Valdirene de Medeiros, e pautas voltadas para a melhoria e qualidade do atendimento aos cidadãos.



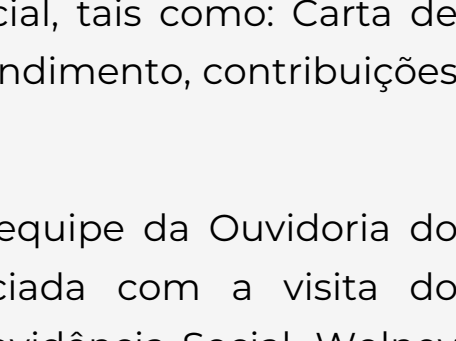
Na ocasião, os/as ouvidores/as apontaram para a ouvidora-geral da União as principais necessidades para o segundo semestre de 2025.



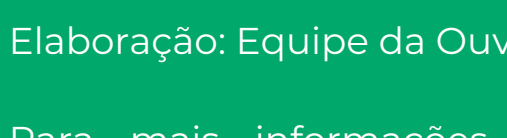
17/07 - Reunião Ordinária do Comitê Técnico de Ouvidorias da Previdência Social - CTO, composto pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, a Ouvidoria do INSS e a Ouvidoria da Previc.

Durante a reunião, que teve como uma das pautas a definição conjunta de assuntos e subassuntos da Previdência para o Sistema Fala.BR, recebemos a ilustre visita do ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, que reforçou o apoio e o acompanhamento dos trabalhos das Ouvidorias.

Ainda na mesma reunião, os integrantes do Comitê entregaram o Relatório de Atividades ao ministro Wolney Queiroz.



O referido documento traz o quantitativo de ações do CTO e seus respectivos resultados no âmbito das Ouvidorias da Previdência Social, tais como: Carta de Serviços, implantação de novo canal de atendimento, contribuições para melhoria do Sistema Fala.BR, etc.



Ao final, a equipe da Ouvidoria do MPS foi agraciada com a visita do ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

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