

# Ouvíndoria em Números

julho/2025

7ª Edição

No mês de julho de 2025, a Ouvíndora-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.

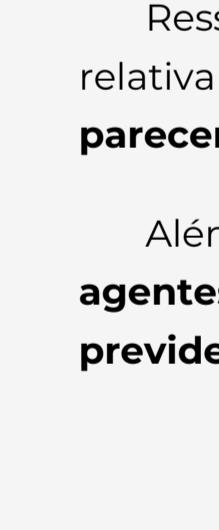
Comparando o quantitativo de demandas do mesmo mês em 2024, percebe-se que houve um **aumento de 202%**, já que em julho do ano passado foram contabilizados **3.262** registros, o que significa um crescimento de mais de 5 mil manifestações.

## Quadro comparativo 2024-2025

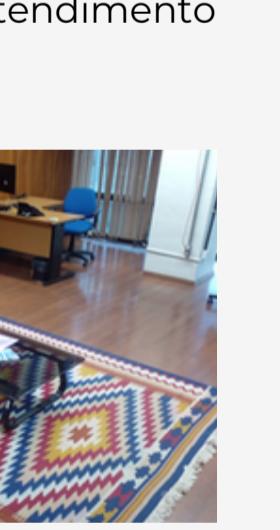


## Canais de entrada

Além do Sistema Fala.BR, os canais mais utilizados na Ouvíndoria 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.

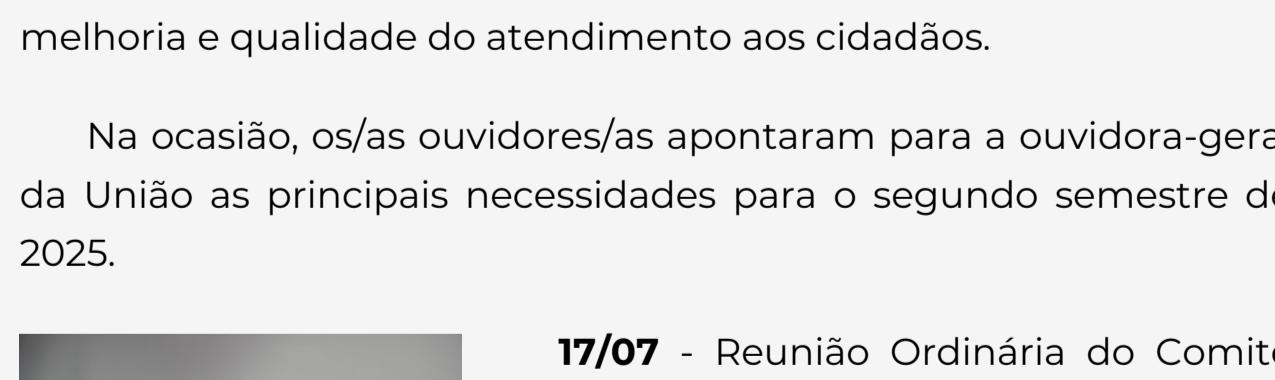


Quanto ao **e-mail**, foram registradas **123** demandas e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes às dificuldades de acesso aos canais de atendimento do INSS (Meu INSS e o 135), além de solicitações relativas ao andamento de processo de recurso no CRPS.



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 Ouvíndoria 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.

**01/07 - 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**.

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.

**01/07 - Agenda com o Ministro**: a 1ª reunião do ministro da Previdência Social com os servidores, colaboradores e gestores do MPS teve como pauta a importância do trabalho da Ouvíndoria-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 - 1º 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.

Ainda na mesma reunião, os integrantes do Comitê apresentaram 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 Ouvíndorias 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 Ouvíndoria do MPS foi agraciada com a visita do ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz.

**17/07 - Reunião Ordinária do Comitê Técnico de Ouvíndorias da Previdência Social - CTO**, composto pela Ouvíndoria-Geral da Previdência Social, a Ouvíndoria do INSS e a Ouvíndoria 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 Ouvíndorias.

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 Ouvíndorias 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 Ouvíndoria do MPS foi agraciada com a visita do ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz.

**Elaboração: Equipe da Ouvíndoria do Ministério da Previdência Social.**

Para mais informações sobre a Ouvíndoria do MPS, acesse: [www.gov.br/previdencia/ouvindoria-geral](http://www.gov.br/previdencia/ouvindoria-geral)

**MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL** **GOVERNO FEDERAL** **BRASIL** **UNIÃO E RECONSTRUÇÃO**