

# Ouvidoria em Números

8ª Edição

agosto/2025

Este Informativo tem como propósito fornecer dados estatísticos mensais sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Nosso objetivo é apresentar não apenas a quantidade das demandas, mas também os diferentes temas e tipologias que abrangem as manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo uma compreensão clara das principais áreas de interesse e preocupação dos cidadãos.

No mês de **agosto** de 2025, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou o quantitativo de **9.342** manifestações, sendo 3.964 registros novos e **6.746** demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, estão incluídas as **1.369** manifestações que foram **encaminhadas para outros órgãos**, especialmente para o INSS, haja vista que a maioria das demandas encaminhadas eram reclamações relativas ao não cumprimento das decisões proferidas pelo Conselho de Recursos da Previdência Social - CRPS, bem como sobre a demora na análise dos benefícios pela área administrativa do INSS.

**Comparando** o quantitativo de demandas do mesmo mês em **2024**, percebe-se que houve um crescimento de 279% de registros, já que em **agosto** do ano passado foram contabilizados 2.464 manifestações, totalizando um aumento de **mais de 6 mil manifestações**, conforme demonstra o quadro abaixo:

**Nesta edição, você vai saber mais sobre:**

Dados mês

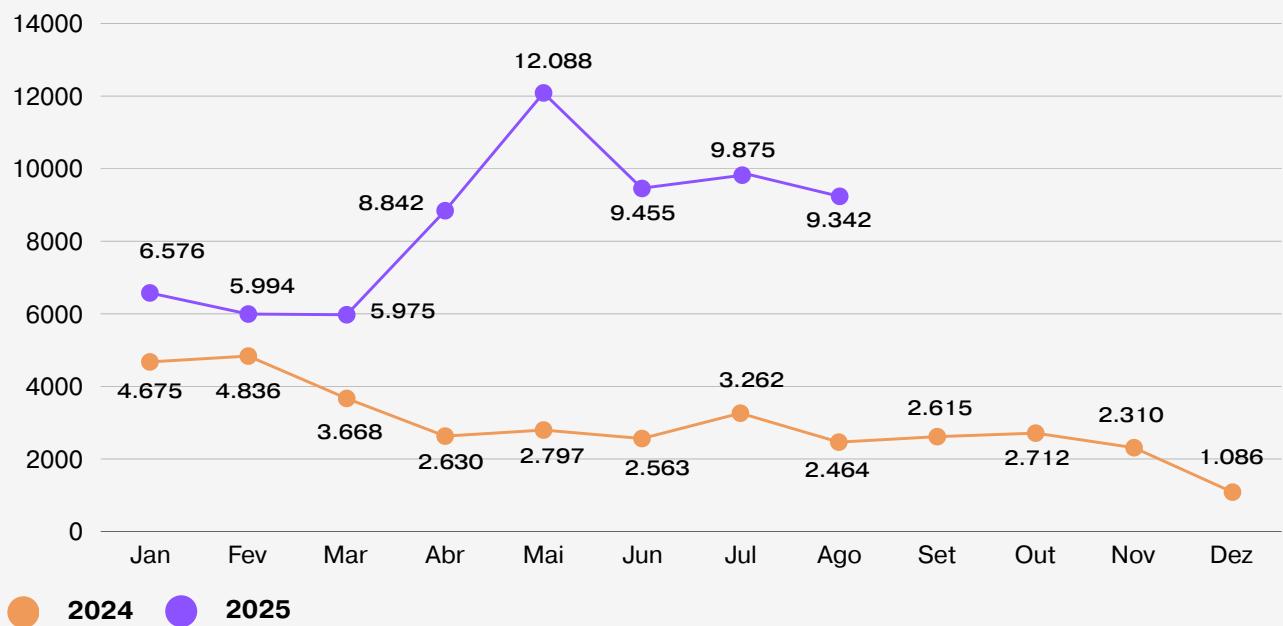
Comparativo: 2024-2025

Principais demandas

Curiosidades e informes

Ações da Ouvidoria

## Quadro comparativo 2024-2025



## Canais de entrada

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

**Fala.BR**

9.342



**WhatsApp**

85



**E-mail**

105



**Cartas**

26

**Presencial**

10



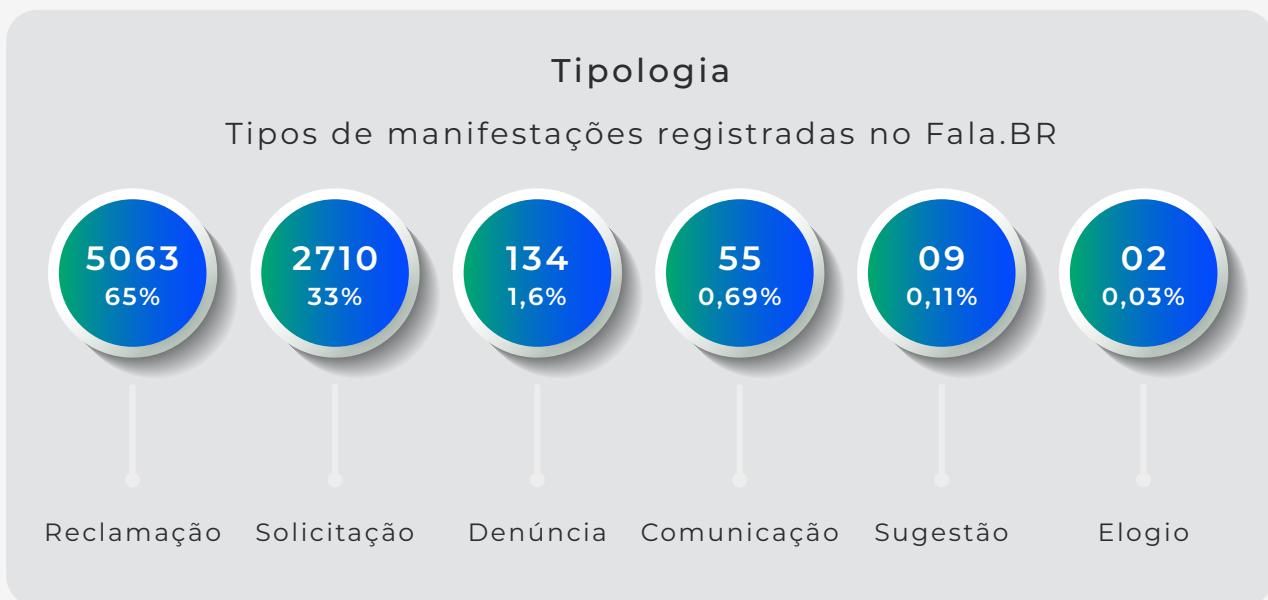
Pelo **WhatsApp**, foram recebidas **85** demandas. Neste mês de agosto, os principais temas registrados no referido canal foram: Solicitação de informações sobre o andamento do recurso, pedidos de sustentação oral e informações sobre benefícios em análise na perícia.

Quanto ao **e-mail**, foram registradas **105** demandas e, entre os assuntos, destacam-se as queixas referentes ao resultado do pedido de benefício e solicitações referentes ao agendamento de perícia médica.



Sobre as **cartas**, registra-se que foram analisadas **26** correspondências, sendo grande parte dos assuntos voltado às aposentadorias, além de solicitações referentes ao auxílio reclusão.

## Tipos de manifestação



## Áreas e assuntos mais demandados

Em **agosto 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.

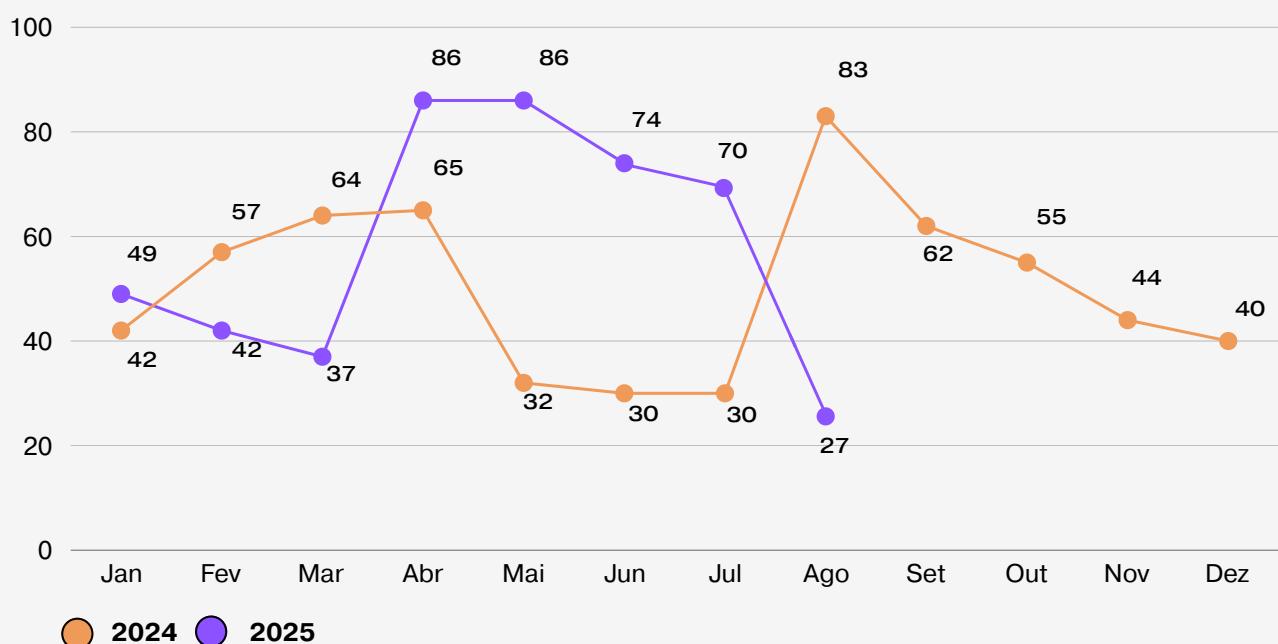
Considerando que a maioria das demandas são do tipo "Reclamação", os assuntos mais frequentes identificados no mês de agosto foram: 1) longa espera na análise dos pedidos de recurso; 2) agendamento das perícias para datas distantes (somente para o ano de 2026) e 3) redirecionamento para outros locais sem que o cidadão tenha recursos para arcar com as viagens.

No tocante à tipologia de “Solicitações”, registra-se que os pedidos de sustentação oral e alteração/inclusão de representante 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 **27 pedidos**, seguido de **1 recurso**, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Ressalta-se, ainda, que a maioria dos pedidos de acesso foi relativa à perícia médica e médicos peritos. Além disso, recebemos pedidos referentes ao Regime Próprio e Complementar, e também de Gestão e Documentação produzida pelo Ministério da Previdência Social.

## CURIOSIDADES E INFORMES



### DEVOLUÇÃO DE VALORES DESCONTADOS POR FRAUDE

Mais de **1,6 milhão de pessoas** que recebem benefícios já foram **reembolsadas, com correção monetária**, por valores descontados indevidamente.

As investigações da Polícia Federal e da CGU avançam para prender os criminosos envolvidos nas fraudes.

É possível **pedir o ressarcimento** pelo site ou aplicativo Meu INSS, pela Central 135 ou nas agências dos Correios.



A **Previdência Social NÃO liga** do número **(61) 2021-5796** ou de nenhum outro para pedir dados aos cidadãos.

Caso receba uma ligação se passando pela Previdência Social ou INSS pedindo informações pessoais, como senhas ou dados bancários, desligue imediatamente. Isso é GOLPE!

O único número que o INSS usa para ligar (**apenas para remarcar perícias**, por exemplo) é o **(11) 2135-0135**. Este número não recebe chamadas. O único SMS oficial é enviado pelo número 28041. envolvidos nas fraudes.



O MPS publicou Portaria que determina que **todos os comunicados da Previdência Social** se adaptem a uma **linguagem simples**.

O objetivo é assegurar que o maior número possível de pessoas compreenda com facilidade os documentos, em **atenção especial a idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixa escolaridade**.

## Ações da Ouvidoria



15/08 - 2<sup>a</sup> Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Poder Executivo Federal (FNOP). A ouvidora do MPS e secretária-executiva do FNOP, Ana Paula Gonçalves, coordenou a 2<sup>a</sup> reunião, que teve como pauta a apresentação das propostas de melhorias para o Sistema Fala.BR, o levantamento dos novos assuntos e a organização do primeiro evento do Fórum sobre a prática das atividades de Ouvidorias Públicas.



### 20/08 - Posse no Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI - Biênio 2025-2027

A ouvidora do MPS e conselheira do CNDPI, Ana Paula Gonçalves, participou da Cerimônia, reforçando a importância da **Previdência Social** na vida das pessoas idosas.



A ministra do Ministério dos Direitos Humanos (MDH), Macaé Evaristo, esteve presente na Cerimônia e deu posse aos 18 representantes governamentais e aos 18 representantes da sociedade civil para compor o Conselho.



**21/08 - Reunião Ordinária do CNDPI - Biênio 2025-2027:** Foi realizada a primeira reunião ordinária do CNDPI com os novos Conselheiros. Dentre os assuntos da pauta destaca-se o da organização da **6<sup>a</sup> Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa**, a qual será realizada de 16 a 19 de Dezembro/25, em Brasília.



O foco da **6<sup>a</sup> CONADIP** está voltado para a promoção do **envelhecimento saudável e seguro**, que exige que o Estado implemente políticas públicas efetivas, assegurando que todas as pessoas tenham a oportunidade de envelhecer com dignidade.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

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