



# Ouvidoria em Números

9ª Edição

Setembro/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 tipos que abrangem as manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo uma compreensão clara das principais áreas de interesse e preocupação dos cidadãos.

Em setembro de 2025, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu e analisou 10.404 manifestações, sendo 4.655 registros novos e 8.312 demandas respondidas aos cidadãos.

Desse total, estão incluídas as 1.462 manifestações 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 297% de registros, já que em setembro do ano passado foram contabilizados 2.615 manifestações, totalizando um aumento de mais de 7 mil manifestações, conforme demonstra o quadro abaixo:

Nesta edição, você vai saber mais sobre:

Dados do mês

Comparativo: 2024-2025

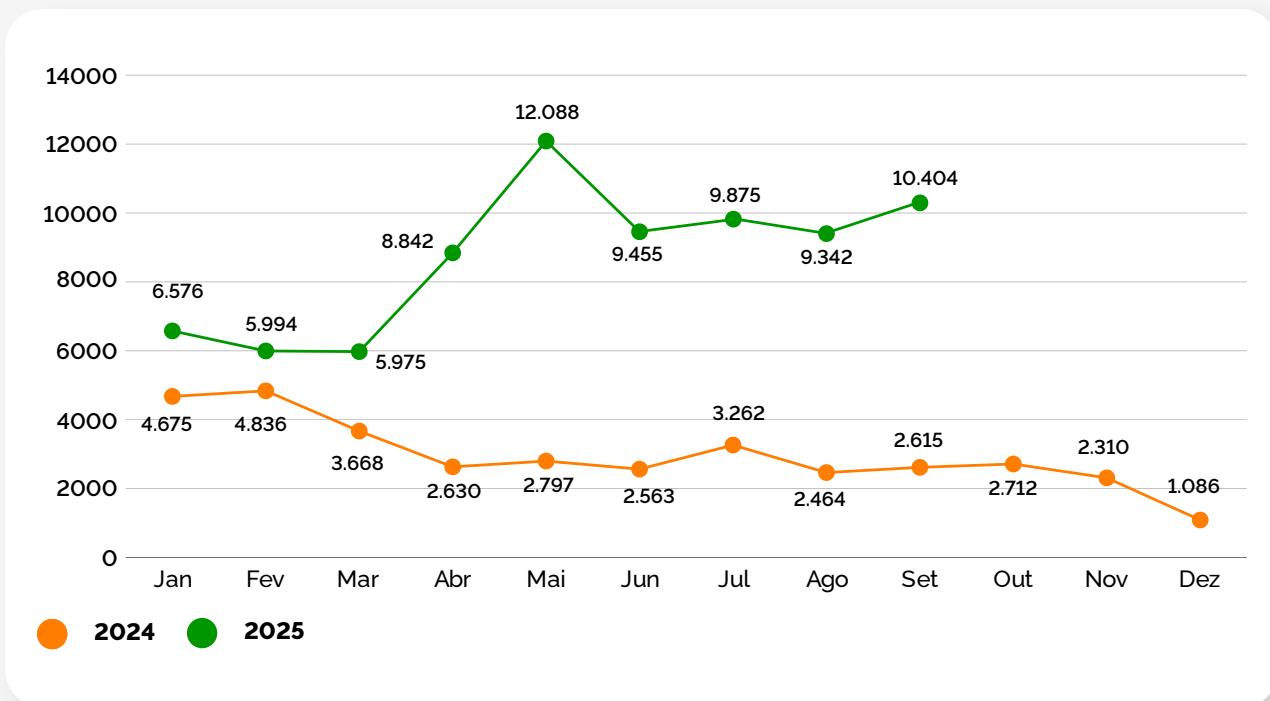
Principais demandas

Curiosidades e Informes

Ações e Atividades da Ouvidoria

Passatempo

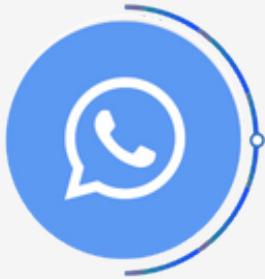
## Quadro comparativo 2024-2025



## Canais de entrada

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





Pelo WhatsApp, foram recebidas 139 demandas. Neste mês de setembro, 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 147 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, foram analisadas 52 correspondências, sendo grande parte dos assuntos voltado às aposentadorias, além de solicitações referentes ao auxílio reclusão.

## Áreas e assuntos mais demandados

Em setembro de 2025, tivemos 5.985 reclamações, 2.247 solicitações, que são as nossas principais tipologias de manifestações. 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.

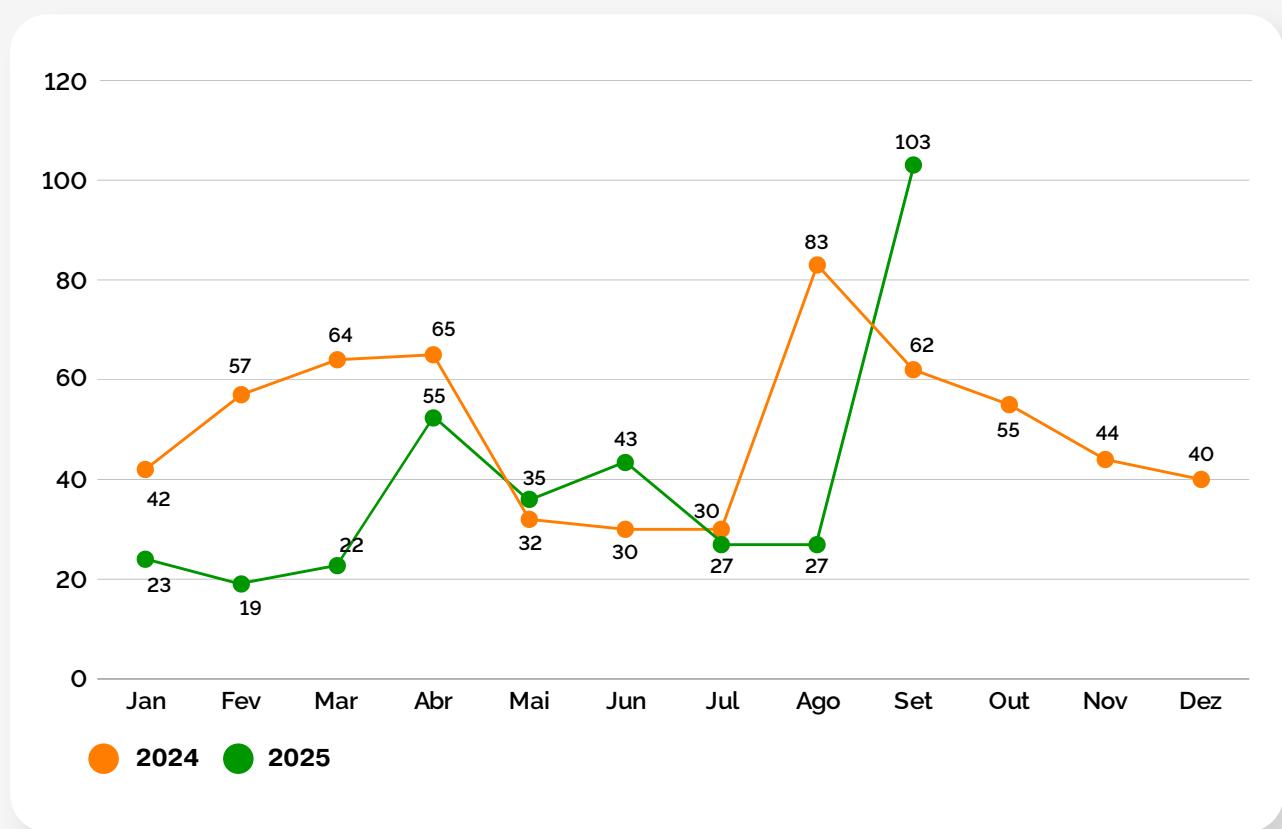
Considerando que a maioria das demandas são do tipo "Reclamação", os assuntos mais frequentes identificados em setembro foram: 1) longa espera na análise dos pedidos de recurso; 2) agendamento das perícias para datas distantes (somente para o ano de 2026) e 3) redirecionamento para outros locais sem que o cidadão tenha recursos para arcar com as viagens.

Quanto à tipologia de "Solicitações", 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 103 pedidos, seguidos de 7 recursos, 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.

OBS: Retificam-se os dados dos gráficos publicados nas edições anteriores, haja vista que a Ouvidoria realizou uma reavaliação na forma de contagem dos processos relativos aos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Fala.BR e no SEI.

## Curiosidades e Informes:



pensão.

O pagamento de indenização por danos morais e de pensão mensal, especial e vitalícia para as crianças com deficiência permanente decorrente do Zika vírus será pago pelo Governo.

A indenização será de R\$ 50 mil em parcela única. A pensão será mensal e terá o valor do maior salário de benefício pago pelo Regime Geral de Previdência Social, atualmente em R\$ 8.157,41. Não haverá cobrança de Imposto de Renda sobre a

Para receber o benefício é preciso fazer o requerimento pelo aplicativo Meu INSS, preferencialmente, ou nas agências do INSS e juntar: CPF do requerente, CPF de seu representante legal e o laudo emitido por junta médica, pública ou privada, que será analisado e homologado pela Perícia Médica Federal.



### Você sabia?

Que 58,39% dos benefícios previdenciários são concedidos especificamente para as mulheres?

Além disso, 51,5% das aposentadorias especial, programada e por incapacidade permanente são concedidos para as mulheres, assim como 82% dos benefícios de pensão por morte, seguido de 51,2% de Benefícios de Prestação Continuada (BPC), que garante um salário mínimo mensal a

idosos e pessoas com deficiência em vulnerabilidade social.

Cuidar das mulheres também é compromisso da Previdência Social!



A data de 21 de setembro está marcada como o Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência.

Discriminar alguém devido à deficiência é CRIME, com pena prevista na Lei Brasileira de Inclusão (LBI).

A Previdência Social acredita que o respeito à diversidade é o caminho para um país acessível a todos, sem exceção. Em 2024, mais de 3,5 milhões de pessoas com

deficiência receberam Benefício de Prestação Continuada (BPC).

## Ações e Atividades da Ouvidoria



### Dia 09/09

No período da manhã, a equipe da Ouvidoria esteve presente no evento "Agenda com o Ministro" para conhecer os trabalhos do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).



Na parte da tarde, o Ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, recebeu em seu Gabinete a Ministra das Mulheres, Márcia Lopes, e sua equipe, para tratar de ações conjuntas entre as duas Pastas, de modo a beneficiar mais mulheres na área da previdência social.



### Dia 29/09

Durante o dia, a Ouvidoria, que integra o Comitê de Integridade do MPS, participou da reunião de Assessoramento do Plano de Integridade, organizada pela Chefe da Assessoria de Controle Interno do Ministério, Isadora Jinkings, em conjunto com a Secretaria de Integridade Pública, Patrícia Alvares, da Controladoria-Geral da União (CGU).

## **Dia 30/09**



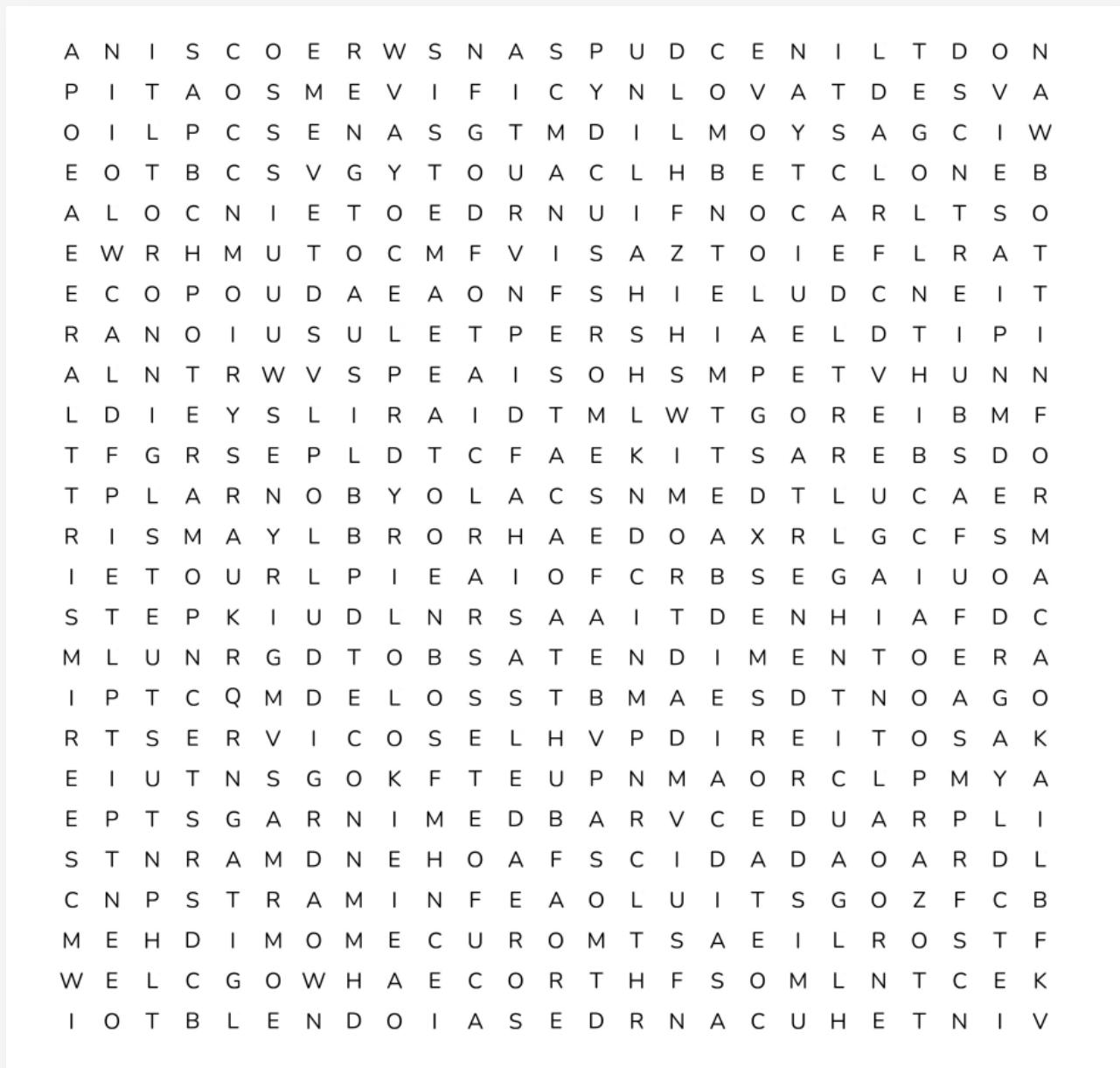
A Ouvidoria do MPS, em conjunto com o Gabinete do Ministro, organizou o treinamento dos pontos focais que atuam no tratamento dos pedidos de acesso à informação (LAI) nas áreas técnicas do Ministério.

Na ocasião, foram apresentadas as recentes mudanças realizadas pela CGU no Sistema Fala.BR, e as respectivas orientações para preenchimento dos campos obrigatórios do Formulário de respostas dos pedidos e dos recursos direcionados para o MPS.

## Passatempo

Encontre as palavras abaixo relacionadas à Ouvidoria e à Previdência Social.

- Atendimento
- Sistema
- Cidadão
- Ouvidoria
- Manifestação
- Direitos
- Prazo
- Serviço
- Informação



Elaboração: Equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social.

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

