



OUVIDORIA-GERAL MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Boletim Semestral

1ª Edição – Julho/2024

Nesta Edição:

- Evento comemorativo ao Dia da Ouvidoria
- Conhecendo melhor o Atestmed e o BPC – INSS
- Novas de funções de acesso e formulários para denúncias
- Novo canal de acesso à Ouvidoria
- Publicação de Portaria Normativa da OGU/CGU
- Atividades do 1º semestre
- Ouvidoria em números

EVENTO COMEMORATIVO AO DIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral da União (OCGU/CGU) realizou, no dia 19 de março, o evento intitulado “Dia da Ouvidoria” em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor, instituído pela Lei nº 12.632/2012, comemorado oficialmente no dia 16 de março de cada ano.

A celebração foi marcada pelo reconhecimento do papel desse importante agente de interlocução entre instituições públicas e a população na promoção da transparência e da participação cidadã.

Na ocasião, o Ministro da Controladoria-Geral da União (CGU) assinou a portaria de procedimentos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv). O normativo substituirá a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sisouv.

A equipe da Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) esteve presente no evento, que oportunizou que ouvidoras e os ouvidores, juntamente com suas equipes, pudessem desfrutar de momentos de interação e trocas de experiências.



DIA DA OUVIDORIA – EVENTO CONJUNTO – OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E OUVIDORIA DO INSS

Em continuidade às celebrações do Dia da Ouvidoria (16 de março), o Ministério da Previdência Social (MPS) e o Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) realizaram, na manhã do dia 28 de março, um encontro que reuniu os servidores e colaboradores das respectivas Ouvidorias, no Auditório do INSS.

O Evento contou com a participação do Presidente do INSS, Alessandro Stefanuto, da Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances, da Ouvidora-Geral da Previdência Social, Ana Paula Schwelm e do Ouvidor do INSS, Lenilson Queiroz de Araújo.

Na ocasião, foram ministradas palestras que reforçaram a importância dos serviços prestados pelas ouvidorias, destacando que o trabalho de cada Ouvidor é fundamental, pois são eles que atuam como um canal de comunicação entre os cidadãos e o poder público, recebendo e encaminhando demandas, sugestões, elogios e reclamações da sociedade.

Além disso, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social apresentou algumas técnicas para o atendimento presencial, destacando que *“qualquer atendimento ao cidadão precisa ter uma relação humanizada, ou seja, ter a possibilidade de duas ou mais pessoas estabelecerem uma relação empática, em que o outro é reconhecido e respeitado em suas especificidades”*.





Você sabia que para solicitar o benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) é possível fazer o requerimento por meio de análise documental (Atestmed), sem passar pela perícia médica?

Pois é! Por meio do Atestmed, é possível o envio do atestado médico online, eliminando, em alguns casos, a necessidade de perícia médica presencial. Através dele, você pode solicitar o benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) de forma rápida e descomplicada, direto pelo aplicativo ou site Meu INSS.

Assista ao tutorial para aprender a solicitar o benefício por meio do Atestmed ou siga o passo a passo acessando os links abaixo:

<https://www.youtube.com/watch?v=dbXcesqRsp4&t=5s>

<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/atestmed/passo-a-passo-atestmed.pdf>



Saiba um pouco mais do Benefício de Prestação Continuada (BPC) para idoso e pessoa com deficiência. Confira a Cartilha que contém os principais tópicos do benefício, como quem tem direito, leis e quem operacionaliza?

O BPC é a garantia de um salário-mínimo por mês ao idoso com idade igual ou superior a 65 anos ou à pessoa com deficiência de qualquer idade.

No caso da pessoa com deficiência, esta condição tem de ser capaz de causar impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial de longo prazo, que a impossibilite de participar de forma plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Para esclarecer a população mais vulnerável, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) preparou a Cartilha disponível no link abaixo:

<https://www.gov.br/inss/pt-br/media/cartilha-bpc/>

Apesar de ser pago pelo INSS, o benefício é do Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Importante destacar: o BPC não é aposentadoria. Para ter direito a ele, não é preciso ter contribuído para o INSS. Diferentemente dos benefícios previdenciários, o BPC não paga 13º salário e não deixa pensão por morte.



Ouvidoria Interna para Órgãos do SISOUV

A versão da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, o [Fala.BR](#), atualizada no mês de maio, introduziu a função “Ouvidoria Interna” para que os servidores e trabalhadores das instituições federais registrem suas manifestações.

As manifestações registradas por meio desse canal serão automaticamente identificadas facilitando a triagem pela equipe da Ouvidoria e acolhimento dos colaboradores internos.

Formulários específicos para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação

A nova versão da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, o [Fala.BR](#) também introduziu formulários para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação, entre outros.

Com essa versão, ao acessar o Sistema e selecionar denúncia, serão apresentados os seguintes formulários ao usuário:



INFORMES

Novo Canal de Acesso à Ouvidoria – WhatsApp

A partir de 22 de janeiro deste ano, a Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS) passou a receber manifestações por meio do novo canal de acesso, o WhatsApp.

Com objetivo de ampliar a interlocução com o

cidadão e facilitar o acesso à Ouvidoria por meio de um aplicativo de mensagens gratuita, é possível registrar demandas de forma simples e segura, diretamente pelo celular sem precisar baixar nenhum aplicativo adicional.

As manifestações que podem ser registradas por meio do WhatsApp são: reclamações, solicitação de providências, elogios e sugestões.

Já as demandas de denúncia e pedido de acesso à informação (LAI), em razão do tratamento especial e de prazo distinto não são recebidas nesse canal.

Resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o Canal Whatsapp (22/01 a 30/06)





Em menos de 6 meses de atuação ativa do WhatsApp, temos uma média de 4.26 de nota na avaliação, sendo a nota máxima de 5.0, o que representa cerca de **70% de satisfação dos usuários**.

Nesse período, registramos 387 demandas do Whatsapp no Sistema Fala.BR e realizamos mais de 651 atendimentos, que foram objeto de orientação, sem a necessidade de registrar no referido Sistema.



Em maio de 2024, foi realizada a divulgação da nova ferramenta na conta do Instagram do Ministério da Previdência Social: [gov.br/previdencia](https://www.gov.br/previdencia)



Nova Portaria Normativa da CGU – Orientações para a Atividade das Ouvidorias

A Portaria Normativa da CGU nº 116, de 18 de março de 2024, foi assinada pelo Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União (CGU) no evento realizado para comemorar o Dia da Ouvidoria, e estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

O citado normativo aborda atividades e competências do SisOuv; define a Conduta dos Agentes de Ouvidoria e estabelece diretrizes para a melhoria continuada das Unidades Setoriais do SisOuv.



ATIVIDADES DO 1º SEMESTRE DE 2024

ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORAS E OUVIDORES PÚBLICAS – FNOP

O 1º Encontro do FNOP do ano de 2024 ocorreu em 23 de fevereiro no Auditório do Ministério das Comunicações e Transportes.

A pauta do Encontro foi voltada para o debate de questões transversais e de interesse das Ouvidorias que fazem parte do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal – SisOuv.



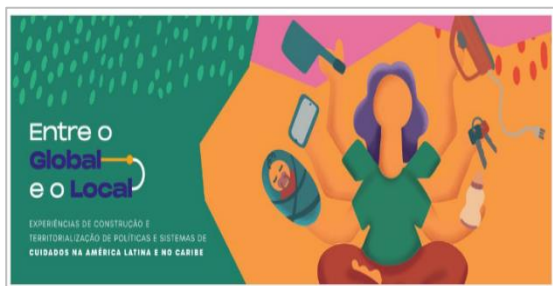
REUNIÃO DO GRUPO DE TRABALHO INTER-MINISTERIAL DE CUIDADOS E SEMINÁRIO INTERNACIONAL NA CIDADE DE BELÉM/PA

O Ministério da Previdência Social foi representado na 10ª Reunião do Grupo de Trabalho Interministerial de Cuidados (GTI-Cuidados), que ocorreu em 27 de fevereiro de 2024, na cidade de Belém/PA.

O objetivo da reunião foi debater as estratégias de Participação Social para a construção da Política e do Plano Nacional de Cuidados. Igualmente houve participação do MPS no Seminário Internacional: **“Do global ao local: experiências de construção e territorialização de políticas e sistemas de cuidados na América Latina e no Caribe”**.

O Encontro teve como principal objetivo promover intercâmbios e debates sobre políticas e sistemas de cuidados, tais como a implementação de programas de assistência a crianças, idosos ou pessoas com deficiência. Além disso, foi debatida a formulação de estratégias para reduzir a sobrecarga enfrentada pelas mulheres, que acumulam atividades profissionais com o trabalho de cuidados e afazeres domésticos.

Também constituiu pauta do Encontro a formulação de estratégias, com vistas a garantir o trabalho decente para as trabalhadoras cuidadoras.



VISITA - OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA – MAPA

A equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social (OGPS) foi convidada a visitar a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), no dia 08 de abril de 2024, para conhecer o Painel BI (Business Intelligence) específico da Ouvidoria do MAPA, o qual permite maior controle e monitoramento das manifestações registradas no Sistema Fala.BR, garantindo uma gestão mais eficaz e responsiva das demandas dos cidadãos.



PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO MPS – CICLO DE PALESTRAS

Foi inaugurado o Ciclo de Palestras sobre o Projeto de Implantação do Programa de Integridade do Ministério da Previdência Social (MPS) no dia 27 de maio, no auditório do Edifício sede do MPS.



O objetivo foi explicar ao público de servidores a importância de criar o Programa de Integridade do MPS, que consiste em um conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta.

Além do Assessor Especial de Controle Interno do MPS, Cláudio Azevedo, também palestraram, o Coordenador-Geral Substituto de Programas de Integridade da Controladoria

Geral da União (CGU), João Paulo Alexandre de Souza; o Corregedor-Geral do MPS, Jeaniton Souza Pinto; a Ouvidora-Geral do MPS, Ana Paula Schwelm e o presidente da Comissão de Ética do MPS, Guilherme Pinheiro Serrano.

Assim, o cidadão/servidor que queira apresentar demanda relacionada à conduta ética de qualquer servidor do MPS, denunciar ou representar acerca de

irregularidades ou ilegalidades, basta entrar em contato com Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por meio do canal de atendimento oficial do Governo Federal, a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR](#).

Procure a Ouvidoria para expressar suas ideias, fazer questionamentos e sugerir melhorias. Esta atitude garante a transparência, o controle e o aperfeiçoamento da gestão pública.

OUVIDORIA EM NÚMEROS



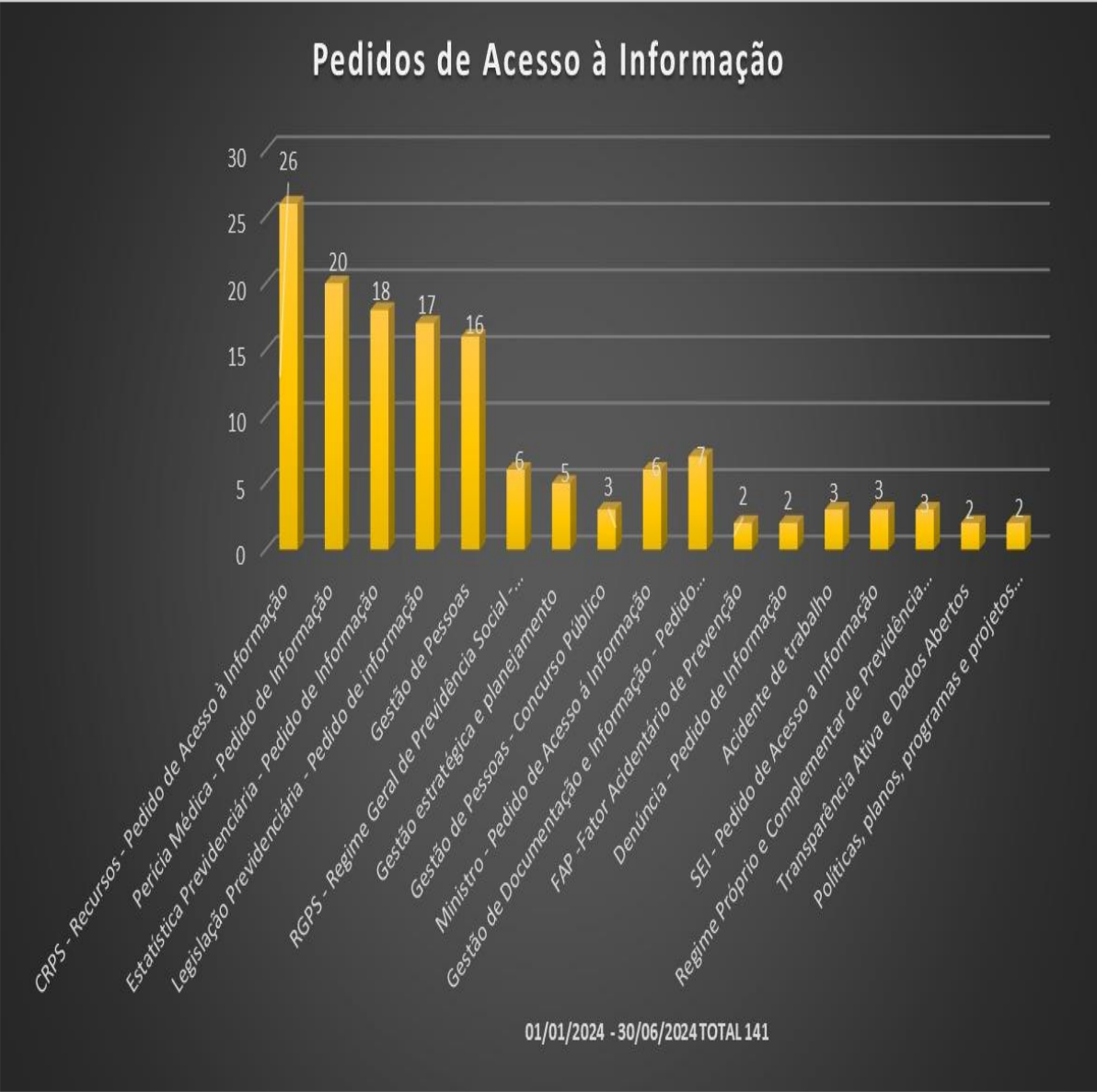
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/OGPS) recebeu no 1º semestre de 2024 um total de **141 pedidos de acesso à informação**.

Entre os assuntos mais demandados, destacou-se, em primeiro lugar, os Recursos Previdenciários geridos pelo Conselho de Recursos da Previdência Social, perfazendo um total de 18% das demandas registradas no escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em segundo lugar, aparece então os assuntos relacionados a Perícia médica com 14% das demandas recebidas.

Já o assunto sobre Estatística Previdenciária registrou 13% dos pedidos de acesso recebidos, seguido pelo tema Legislação Previdenciária, o qual, por sua vez, totalizou 12% das demandas.





Nesse 1º semestre de 2024, o SIC/OGPS respondeu 98 pedidos de acesso à informação. Analisando esses dados, afere-se que 82% dos pedidos foram respondidos com concessão plena aos dados solicitados; a 12% deles o acesso foi negado, a partir justificativas estabelecidas na própria de Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e, aproximadamente, 6% dos pedidos foram parcialmente concedidos.

O SIC/OGPS reforça com isso que o acesso à informação é um direito fundamental que deve ser exercido por todos os cidadãos. Para tanto, faz-se conhecer esse direito e saber como acessá-lo, para que possamos construir uma sociedade mais transparente, participativa e justa

Acesso à Informação

SUA IDENTIDADE SERÁ MANTIDA EM ABSOLUTO SIGILO

FOLDER DA OUVIDORIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Em abril de 2024 foi confeccionado o folder da Ouvidoria do MPS com tutorial para registro da manifestação no Sistema Fala.BR, que também pode ser acessado pelo site do MPS.

A ideia é divulgar a Ouvidoria em eventos e conferências.



ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - OGPS

O Ministério da Previdência Social disponibiliza o canal de atendimento oficial do Governo Federal, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR.

Por meio desse canal podemos realizar os seguintes tipos de manifestação:

Acesso à Informação

Solicite acesso a informações públicas.

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público.

Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.

Solicitação

Pecar um atendimento ou uma prestação de serviço.

Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

TUTORIAL

Faça sua manifestação utilizando o Sistema Fala.BR, seguindo o passo a passo. A Ouvidoria recebe denúncias anônimas e/ou sigilosas.

PASSO 1

Acesse a plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: falabr.cgu.gov.br/web

PASSO 2

Escolha o tipo de manifestação

PASSO 3

Faça ou crie seu login

Para continuar, escolha uma identificação

PASSO 4

Informe seu CPF ou CNPJ

Após o cadastro, será fornecido o número do protocolo para acompanhamento de sua manifestação de forma segura e simples.

CANAIS DE ACESSO:



SITE

falabr.cgu.gov.br



E-MAIL

ouvidoria.mps@mtp.gov.br



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Esplanada dos Ministérios, Bloco F,
Anexo, Ala A, Térreo.



WHATSAPP

(61) 99226-2603

