



2025

OUVIDORIA-GERAL
RELATÓRIO
ANUAL DE
GESTÃO

MINISTÉRIO DA
PREVIDÊNCIA
SOCIAL





Ministro da Previdência Social

Wolney Queiroz Maciel

Secretário-Executivo

Felipe Cavalcante e Silva

Ouvidora-Geral

Ana Paula Schwelm Gonçalves

Assessora Técnica

Carmen Gislene Martins

Chefe de Divisão

Daniela Batista de Araújo

Assistente Técnico

Antônio José Pereira Brito

Equipe da Ouvidoria

Angélica Leite da Fonseca

Antônio Marques da Silva Neto

Ana Caroline Balica Cardoso Sudário

Dayanne Alves Vidal

Fernanda Feijó de Carvalho

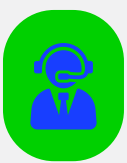
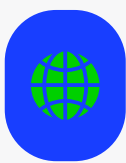
João Bernardino de Sousa Neto

João Frederico Chaves de Menezes

Nathalia de Almeida Dantas

Sara Dayávila da Silva Santos

Paulo Victor Souza Lopes



Índice

04 Apresentação

05 Estrutura e Força de Trabalho

07 Ouvidoria em Números

11 Assuntos Recorrentes

16 Ações e Resultados da Ouvidoria

20 Pedido de Acesso à Informação

22 Conclusão



Apresentação

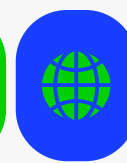
O propósito do presente Relatório Anual de Gestão consiste em apresentar para o público interno e externo, de maneira clara e objetiva, os números registrados na Ouvidoria do Ministério da Previdência Social (OGPS), as análises dos temas mais recorrentes e os resultados das atividades coordenadas e/ou executadas pela Ouvidoria.

A principal missão da Ouvidoria é o atendimento às demandas dos cidadãos. Como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, a OGPS atua como um canal de comunicação direto entre a população e o Ministério da Previdência Social, assegurando o direito à informação e à participação social.

A Ouvidoria possui um papel estratégico dentro do órgão, indo além de um canal de relacionamento e de tratamento das manifestações dos cidadãos. Por tais motivos, este documento evidencia o comprometimento e o empenho de toda a equipe para apresentar as informações gerenciais, a partir das demandas da Ouvidoria, contribuindo para uma administração pública pautada pela transparência, eficiência, integridade e comprometimento com os valores do MPS.

Desse modo, esta Ouvidoria, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, bem como às diretrizes estabelecidas no artigo 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

Importa destacar, por fim, que este Relatório também apresenta informações sobre os pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS, regulados pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.



Estrutura e força de trabalho

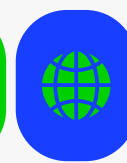
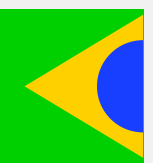
A Ouvidoria do MPS, criada pelo Decreto 11.356/2023, tem como áreas de competência a Previdência Social e a Previdência Complementar; e está diretamente vinculada ao Gabinete do Ministro.

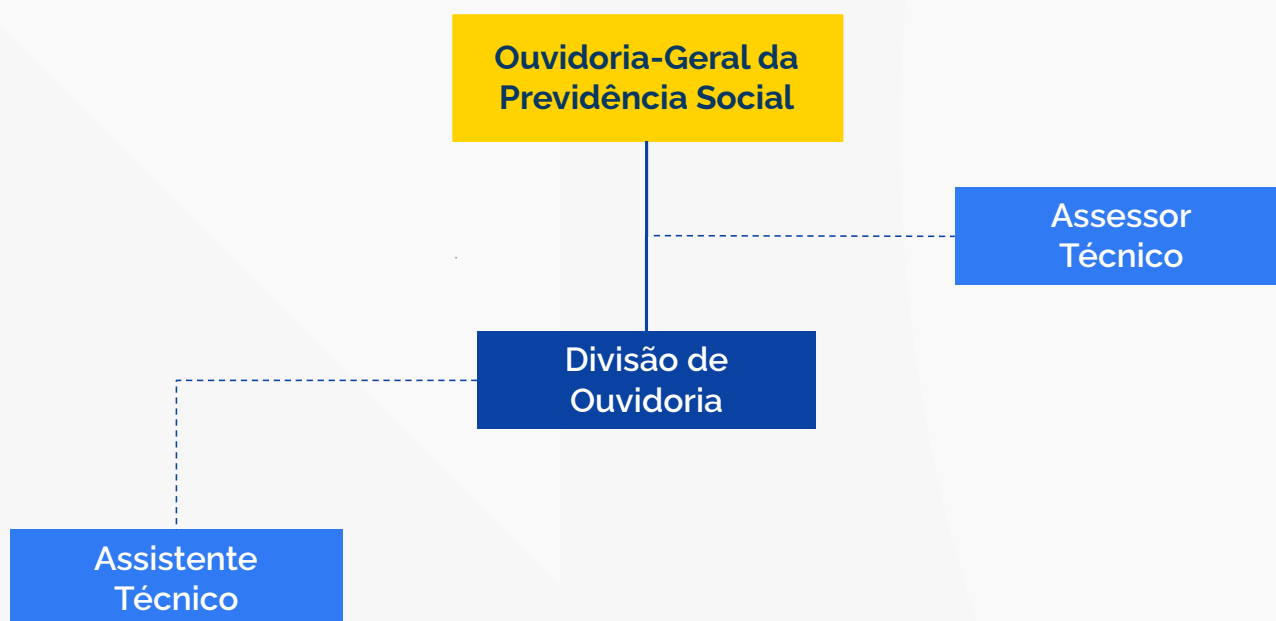
A OGPS é igualmente responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social; pelo suporte à autoridade de monitoramento do art. 40 da Lei de Acesso à Informação; pelas atividades previstas no Comitê do Programa de Integridade do MPS (Portaria MPS nº 3.099/2024); pela coordenação do Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito da Previdência Social e Complementar (Portaria MPS nº 515/2023) e pela estrutura da rede de acolhimento do Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação (Portaria MPS nº 944/2025).



Registra-se, ainda, que em outubro de 2025 ocorreu a reestruturação do MPS, por meio do Decreto nº 12.671, momento em que a estrutura da Ouvidoria passou por novas mudanças.

Atualmente a unidade é composta por uma Assessoria Técnica, pela Divisão de Ouvidoria e por um Assistente Técnico, conforme o seguinte organograma:

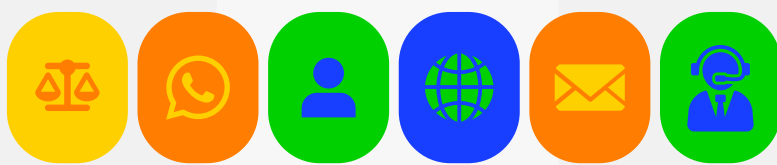




Seu quadro funcional conta ainda com 10 colaboradores terceirizados, que atuam na recepção, no tratamento, no suporte e no monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e de acesso à informação.

Destaca-se, por fim, que no âmbito do governo federal, a Ouvidoria do MPS é unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), o qual é coordenado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU); integra a coordenação do Fórum Nacional de Ouvidores Públicos (FNOP) e exerce uma das funções de integridade do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI, Decreto 11.529/2023).

SISOUV
Sistema de Ouvidoria do
Poder Executivo federal



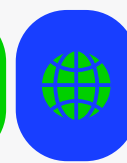
Ouvidoria em **Números/**

Neste capítulo, apresentamos, em **números, as manifestações recebidas e tratadas durante o ano de 2025**, conforme dados extraídos da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu e da planilha de controle dos demais canais de entrada disponíveis na Ouvidoria do MPS.

Importa destacar, contudo, que apesar de a Ouvidoria do MPS possuir diversos canais de acesso para a população, concentra todos os registros no Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) por ser este o **canal único** para a triagem, tratamento e resposta das manifestações de ouvidoria, em cumprimento ao Decreto nº 9.492/2018 e à Portaria CGU nº 116/2024.

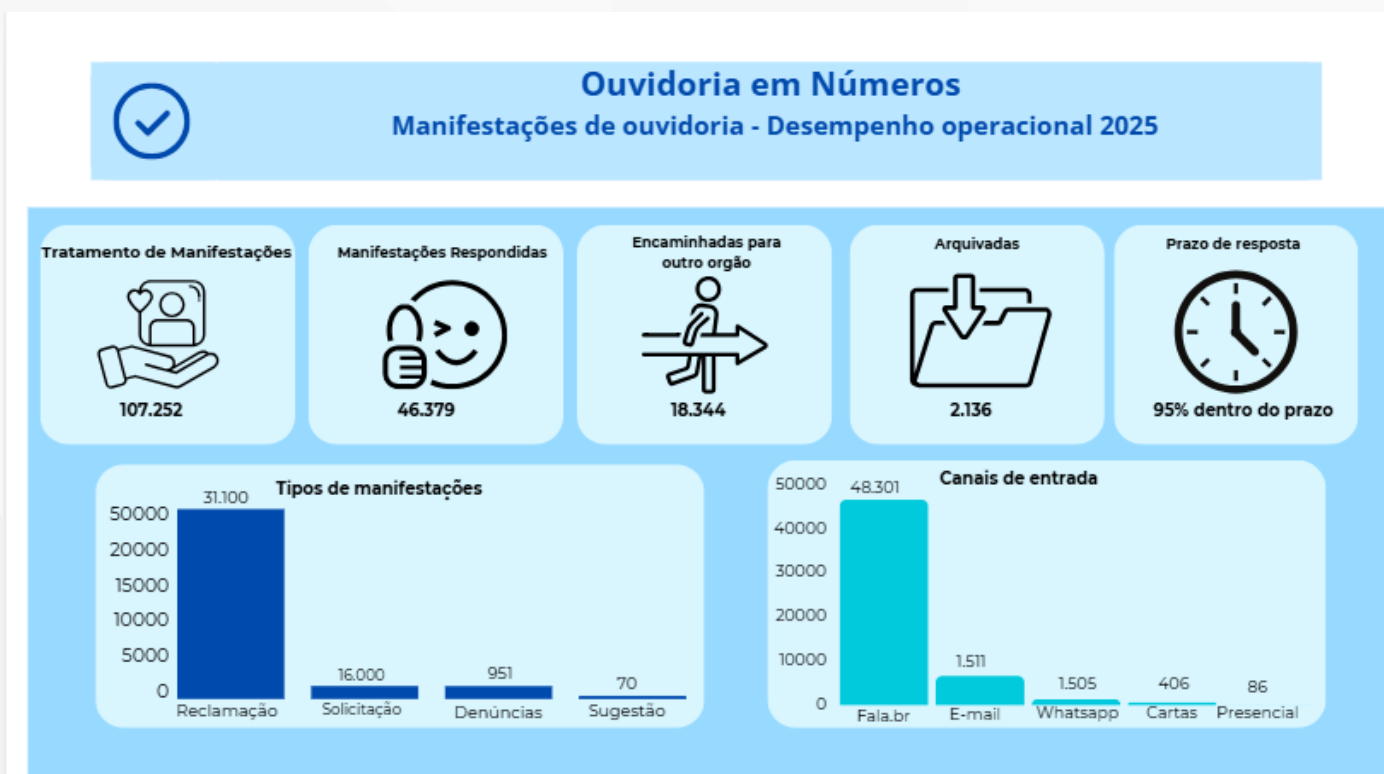


Desse modo, ressalta-se que, em 2025, a Ouvidoria do MPS fez **107.252 tratamentos de manifestações de ouvidoria**, considerando, neste total, todas as manifestações recebidas, registradas, cadastradas, tramitadas, analisadas preliminarmente, respondidas, encaminhadas e arquivadas. O presente dado é bastante relevante, pois permite mensurar o volume expressivo de trabalho e a mão de obra empregada na Ouvidoria, independentemente da etapa da análise.



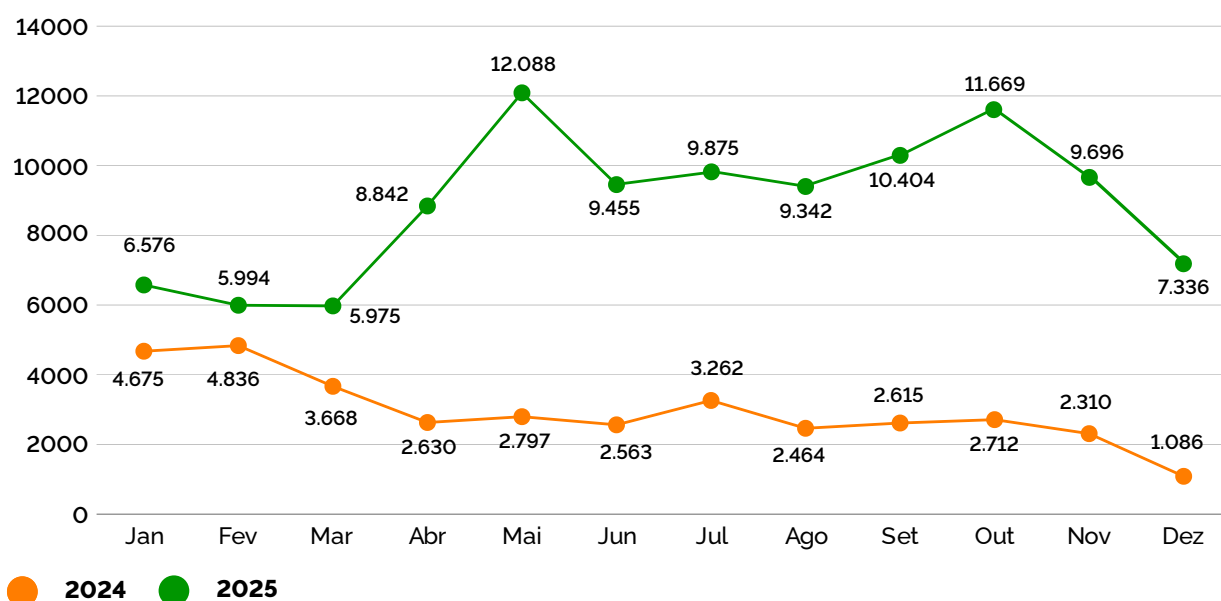
Cabe ainda esclarecer que, no âmbito do Sistema Fala.BR, **foram registradas 48.301 manifestações** em 2025, sendo **46.379 respondidas** ao cidadão, o que corresponde ao percentual de **96% de demandas concluídas**.

No gráfico abaixo estão demonstrados os dados de desempenho operacional da Ouvidoria em 2025:



Ao analisarmos as manifestações recebidas em 2025, e fazendo um comparativo ao quantitativo de **2024**, quando foram tratadas mais de **35.618 manifestações**, verifica-se que houve um **acréscimo de 201%** de demandas em relação ao ano de **2025**.

Quadro Comparativo 2024-2025

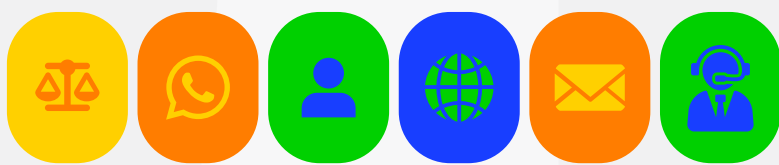


Quando analisados os dados mensais, observa-se que no início do ano, especialmente nos meses de **abril e maio**, houve um pico de aumento dos registros de manifestações, motivado pela deflagração da “Operação Sem Desconto” dos benefícios previdenciários e repercussão nacional sobre a fraude nos respectivos descontos associativos.

Por outro lado, verifica-se que em dezembro houve um declínio das manifestações, o que pode ser atribuído a fatores sazonais, como feriados, férias e festas.

Em resumo, percebe-se que os dados apresentados refletem o compromisso da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social em promover a transparência, atender às demandas da sociedade e fortalecer o elo entre o governo e os cidadãos.

O desafio futuro reside na manutenção desses padrões e na busca contínua por aprimoramentos que possam otimizar e qualificar o processo de resposta e atendimento às demandas da população.

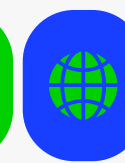
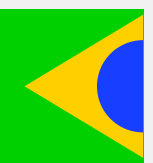


Quanto aos dados relativos aos canais de entrada, infere-se que o **Fala.BR (internet)** foi o principal meio de comunicação, com um total de **47.875 registros**. Em segundo lugar, está o **e-mail**, responsável por receber **1.511 manifestações**, e em terceiro lugar, o **WhatsApp**, com **1.459** registros.

Os demais canais, como **cartas e atendimento presencial**, apresentaram números significativamente menores em comparação com os três principais, sendo 361 e 88 manifestações, respectivamente.

Quanto aos **tipos de manifestações**, é possível observar que as tipologias com o maior número de manifestações continuaram sendo as de **reclamação**, com mais de 65% dos registros e em seguida, a **solicitação**, com cerca de 35% dos registros.

Ressalte-se que a tipologia solicitação teve um considerável aumento em relação a 2024 em razão da publicação da Portaria CRPS/MPS nº 3020/2024, que trata dos pedidos de sustentação oral e substituição de representação nos processos administrativos de recursos e indica o Fala.BR como canal para solicitar tais demandas.



Assuntos **Recorrentes** ▼

Do total de reclamações (cerca de 30 mil) registradas no Fala.BR, é possível identificar que ao longo de 2025 os assuntos mais recorrentes foram: 1) demora na análise dos recursos administrativos e 2) perícia médica federal.

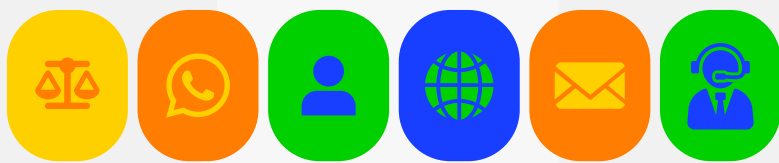
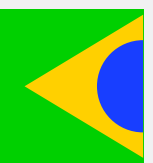
No caso das reclamações referentes aos **recursos administrativos**, é importante frisar que a Ouvidoria sempre direcionou estas manifestações para análise da área técnica responsável no MPS, qual seja: o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).

Em que pese a Ouvidoria do MPS tenha encaminhado o informativo mensal "Ouvidoria em Números" para análise gerencial de todas as unidades do Ministério da Previdência Social, o CRPS foi recentemente instado a apresentar informações sobre as ações e soluções adotadas para reduzir o quantitativo de reclamações sobre os assuntos recorrentes (processo SEI nº 10128.000977/2026-91). Em resposta, obtivemos o seguinte retorno:

"O Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) terminou o ano de 2025 com avanço na redução do tempo médio de tramitação dos recursos, que alcançou a marca de 183 dias.

Com relação aos processos esperando respostas há mais de 180 dias, foi possível **reduzir a quantidade em aproximadamente 73,5%**, passando de 244.553 processos em janeiro de 2025 para 64.575 no mês de dezembro.

Essa celeridade é resultado de um esforço concentrado que permitiu ao Conselho analisar, ao todo, **1.016.631 recursos** no ano



passado. O volume de saídas foi expressivamente superior à entrada de novos pedidos, que somaram 539.936 no mesmo período. Na prática, o CRPS julgou quase o dobro do que recebeu, garantindo a **diminuição constante da fila de espera**.

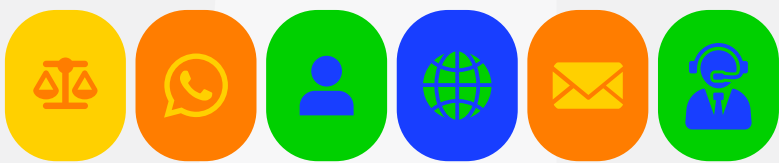
Para alcançar esse resultado expressivo, foram realizadas capacitações dos servidores, além de investimento em tecnologia; nomeação de novos conselheiros e simplificação de regras internas para padronização, permitindo maior celeridade ao trabalho.

Para 2026, nossa meta é reduzir o tempo médio para 120 dias e agilizar o cumprimento dos acórdãos, para dar mais efetividade às decisões.” (grifamos)

No tocante às **reclamações relativas à perícia médica**, é necessário registrar que todas essas manifestações foram direcionadas para o **Departamento da Perícia Médica Federal (DPMF/MPS)**, o qual recebeu, igualmente, o informativo mensal “Ouvidoria em Números” para análise gerencial dos principais assuntos reclamados, e foi recentemente acionado para apresentar informações sobre as ações adotadas para solucionar as manifestações referentes à análise da perícia médica (processo SEI nº 10128.000977/2026-91). Em resposta, obtivemos o seguinte retorno do DPMF:

“Em consulta ao sistema Fala.BR, registrou-se o recebimento de 344 (trezentas e quarenta e quatro) manifestações no ano de 2025, distribuídas por tipo, da seguinte forma: Reclamação: 319 (92,7%) e Solicitação: 25 (7,3%).

No recorte específico de Reclamações, os assuntos mais recorrentes foram “Benefícios e serviços” (217; 68,0%) e “Atendimento ao público” (98; 30,7%), destacando-se, como principais subassuntos:



Benefícios e serviços (217) – percentuais dentro do assunto:

- a. Referente a benefício aguardando análise da perícia – 104 (47,9%);
- b. Referente a demora para a realização da perícia médica – 33 (15,2%);
- c. Referente a demora na análise do auxílio por incapacidade temporária – 33 (15,2%).

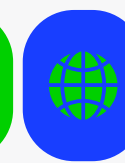
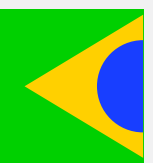
Atendimento ao público (98) – percentuais dentro do assunto:

- a. Referente a não realização da perícia médica – 23 (23,5%);
- b. Referente a reagendamento de perícia médica – 23 (23,5%);
- c. Referente ao resultado da perícia médica – 16 (16,3%).

A análise gerencial dos problemas recorrentes indica predominância de manifestações associadas a atrasos e acúmulo no fluxo pericial (benefício aguardando análise e demora na análise/na realização), bem como a dificuldades operacionais de agenda (dificuldade de agendamento, necessidade de reagendamento e ocorrências de não realização).

Em menor proporção, registram-se manifestações relacionadas à percepção do cidadão quanto ao resultado, à qualidade do atendimento e, pontualmente, a questionamentos sobre conduta profissional e cumprimento de normas.

Registram-se como soluções adotadas em 2025 medidas estruturantes voltadas à ampliação de **capacidade, diversificação de canais e redução de fila**. Destaca-se, nesse contexto, o aumento do volume de atendimentos da Perícia Médica Federal, que atendeu mais de 10 milhões de segurados (crescimento de 20,48% em relação a 2024), sendo 5,3 milhões de perícias presenciais e 4,8 milhões de análises documentais via **Atestmed** — modalidade que reduz a demanda por agendamento presencial e contribui para mitigar reclamações relacionadas à demora e à dificuldade de acesso.



Ademais, foram intensificadas estratégias de **redução do tempo de espera por meio de mutirões e de telemedicina (Perícia Conectada)**, com a realização de 178.094 perícias em mutirões (aumento de 273,88% frente a 2024) e 209.188 atendimentos na Perícia Conectada (crescimento de 211%).

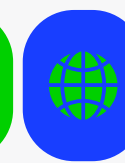
Tais iniciativas ampliam o acesso em regiões com escassez de profissionais peritos, reduzem deslocamentos e impactam diretamente o tempo de espera, preservados os princípios de sigilo, privacidade e segurança do ato pericial.

Por fim, como medida de **recomposição da força de trabalho**, o Ministério da Previdência Social deu posse, em 2025, a **500 novos Peritos Médicos Federais**, com alocação majoritária nas regiões Nordeste (268) e Norte (88), além de Centro-Oeste (74), Sudeste (39) e Sul (31), reforçando a capacidade assistencial e a estratégia de redução de fila."

Por derradeiro, apresentamos as informações do Departamento de Regime Geral da Previdência Social (DRPS/MPS) sobre os assuntos relativos ao **regime geral da previdência social**, que tratam de pedidos com caráter mais orientativo sobre características, informações ou dados sobre o tema, conforme segue:

"Em 2025, foram encaminhadas a este Departamento 32 manifestações, as quais foram integralmente analisadas e respondidas pelas unidades técnicas competentes. Registra-se que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, evidenciando a adequada gestão dos fluxos internos de tratamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

A análise dos assuntos das manifestações evidencia que parcela significativa das demandas possui caráter informacional, envolvendo solicitações de esclarecimentos sobre a legislação previdenciária, regras de concessão de benefícios do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, bem como orientações gerais sobre o funcionamento do sistema previdenciário.



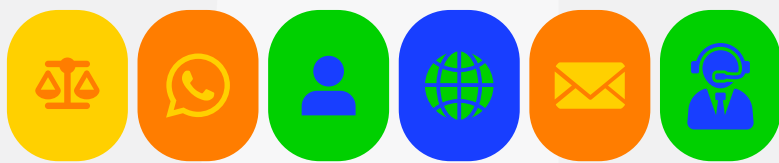
Observa-se também a ocorrência de demandas relacionadas ao fornecimento de dados e informações estatísticas previdenciárias, incluindo consultas a publicações oficiais do RGPS, como o Anuário Estatístico da Previdência Social – AEPS e o Boletim Estatístico da Previdência Social – BEPS, além de pedidos de acesso a bases de dados e painéis informacionais relacionados ao sistema previdenciário.

Adicionalmente, foram identificadas manifestações voltadas ao acesso a documentos técnicos produzidos no âmbito deste Departamento, tais como notas técnicas, estudos e análises elaboradas para subsidiar a avaliação de propostas legislativas ou a formulação de políticas públicas relacionadas à previdência social.

De modo geral, as manifestações recebidas demonstram a relevância da Ouvidoria como canal de interlocução entre a Administração Pública e o cidadão, contribuindo para identificar demandas recorrentes por informações previdenciárias, estatísticas oficiais e documentos técnicos produzidos pela Administração, bem como para orientar ações de aprimoramento na transparência e na divulgação de dados relativos ao RGPS.

Nesse contexto, observa-se que parte das manifestações está relacionada ao interesse público por dados, estudos e análises produzidos pelo DRGPS, evidenciando o papel deste Departamento na produção e disseminação de informações qualificadas que subsidiaram o debate público e a formulação de políticas previdenciárias.

No ano de 2025, a Ouvidoria do MPS esteve presente em diversas ações, bem como participou de Palestras, Fóruns, Eventos e Colegiados voltados para a ampliação e a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.



Ações e resultados da Ouvidoria

1) Publicação de Informativos Mensais (Ouvidoria em Números)

A publicação de informativos mensais foi uma iniciativa da Ouvidoria do MPS voltada para detalhar o volume de atendimentos, os principais temas abordados e as ações da unidade. Além disso, tem por objetivo garantir transparência e gerar insumos que auxiliam na revisão de processos e no aprimoramento dos serviços prestados.

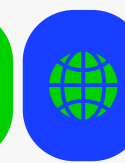
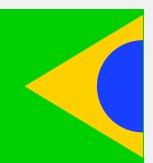
Os 12 informativos “Ouvidoria em Números” de 2025 estão disponibilizados no **link** abaixo: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria-geral/ouvidoria-em-numeros/ouvidoria-geral-divulga-relatorio-mensal-com-dados-de-atendimentos

2) Participação da Roda de Conversa no MPS em Evento pelo Dia Internacional da Mulher

O mês de março é um período muito especial para participação em eventos, pois temos o Dia Internacional da Mulher (08/03) e o Dia Nacional da Ouvidoria (16/03).

A Ouvidoria do MPS participou da organização do Evento comemorativo ao Dia Internacional da Mulher, ocorrido no Ministério da Previdência Social, intitulado “Juntas Somos Voz. Não se Cale”.

Na Roda de Conversa, que contou com a participação de notáveis mulheres que ocupam cargos de liderança no MPS, contribuiu



para que o público presente pudesse conhecer a trajetória e as experiências dessas mulheres nos espaços de poder.

3) Palestra sobre “As Mulheres na Ouvidoria Pública” na OGU

Em 14 de março de 2025, a equipe da Ouvidoria do MPS participou do Evento “Dia da Ouvidoria”, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor/a, organizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

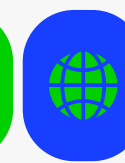
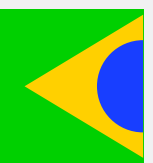
Na ocasião, a Ouvidora do MPS, Ana Paula Schwelm, participou da Mesa Temática: *As mulheres na Ouvidoria Pública*, momento em que apresentou as experiências exitosas e os desafios enfrentados enquanto Ouvidora e ainda na implantação de uma unidade de ouvidoria nos órgãos que atuou.

4) Agendas com o Ministro no MPS

Durante o ano de 2025, o Ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, realizou 4 eventos internos denominados “Agenda com o Ministro”, com o objetivo de integrar servidores e colaboradores do MPS, INSS e PREVIC, além de trazer à baila temas importantes para o debate.

A 1ª agenda com o ministro da Previdência Social teve como tema central a importância do trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social como canal de escuta da sociedade e do próprio governo.

A Ouvidora-Geral da União (OGU), Valdirene Paes de Medeiros, também esteve presente no Evento. Na mesma oportunidade, foi inaugurada a sala de atendimento presencial da Ouvidoria do MPS; um espaço que oferece um ambiente seguro e acolhedor para que os cidadãos possam apresentar suas demandas e manterem um



contato mais direto e humano, facilitando a compreensão das necessidades e a busca por soluções.

5) Organização e coordenação de 4 (quatro) Reuniões do Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas – FNOP

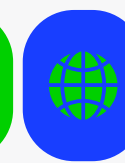
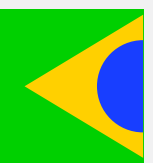
O Fórum foi instituído em agosto de 2023, com o propósito de instituir uma instância de diálogo entre as Ouvidoras e Ouvidores Públicos que atuam vinculados à Administração Pública federal para promover a troca de experiências, a discussão de boas práticas e o aprimoramento da atividade de ouvidoria em seus âmbitos.

6) Coordenação de 3 (três) reuniões ordinárias do Comitê Técnico de Ouvidorias da Previdência Social – CTO

O Comitê é composto pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, que o coordena, a Ouvidoria do INSS e a Ouvidoria da Previc. São realizadas reuniões trimestrais, conforme previsto na Portaria MPS nº 515/2023. Durante o ano de 2025, foram realizadas 3 reuniões ordinárias e 1 extraordinária voltadas para definição conjunta de assuntos e subassuntos da Previdência para o Sistema Fala.BR, o aumento de demandas em razão da Operação Sem Desconto; as denúncias de assédio e discriminação no serviço público, a atualização da Carta de Serviços, etc.

7) Elaboração e divulgação da Cartilha de Boas Práticas para a Análise de Manifestações de Ouvidoria

A Cartilha foi elaborada pela equipe da Ouvidoria com o objetivo de padronizar o fluxo de atendimento e tratamento da manifestações dos cidadãos na Ouvidoria do Ministério da Previdência Social, além de orientar, de forma acessível, prática e simplificada, os procedimentos de resposta das manifestações dos cidadãos pelos



os servidores e colaboradores das áreas técnicas do MPS.

Além disso, o referido documento integra uma das metas previstas para a Ouvidoria no Plano Estratégico Institucional do Ministério para o período de 2025 e 2026 (Portaria MPS nº 777/2025), com o propósito de qualificar as respostas das manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e elogio).

8) Participação das reuniões, do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI e da 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – 6ª CONADIPI

A 6ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa (CONADIPI) foi realizada em Brasília/DF, de 16 a 19/12, com o tema 'Envelhecimento Multicultural e Democracia: urgência por equidade, direitos e participação'. O Ministério da Previdência Social foi representado pela Ouvidora e Conselheira titular do CNDPI, Ana Paula Gonçalves, durante todos os dias da Conferência Nacional.

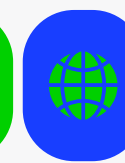
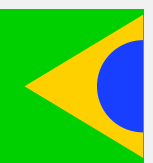
9) Criação do Painel de Dados da Ouvidoria

Lançado no final de dezembro de 2025, o Painel da Ouvidoria foi criado para reunir os dados referentes às manifestações encaminhadas ao MPS por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Por meio dessa ferramenta, é possível verificar os dados por ano, por mês e também os principais assuntos. Além disso, permite selecionar os tipos de manifestações mais recorrentes (reclamações, elogios, solicitações, denúncias), os prazos de resposta e o perfil do manifestante, quando informado.

A referida ferramenta de gestão pode ser acessada pelo link abaixo:

https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/painel-da-ouvidoria



Pedidos de Acesso à Informação

O pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto um dado ou informação, conforme dispõe a Lei 12.527/2011.



Conforme mencionado anteriormente, a Ouvidoria do MPS é responsável pelo SIC do Ministério da Previdência Social e pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação.

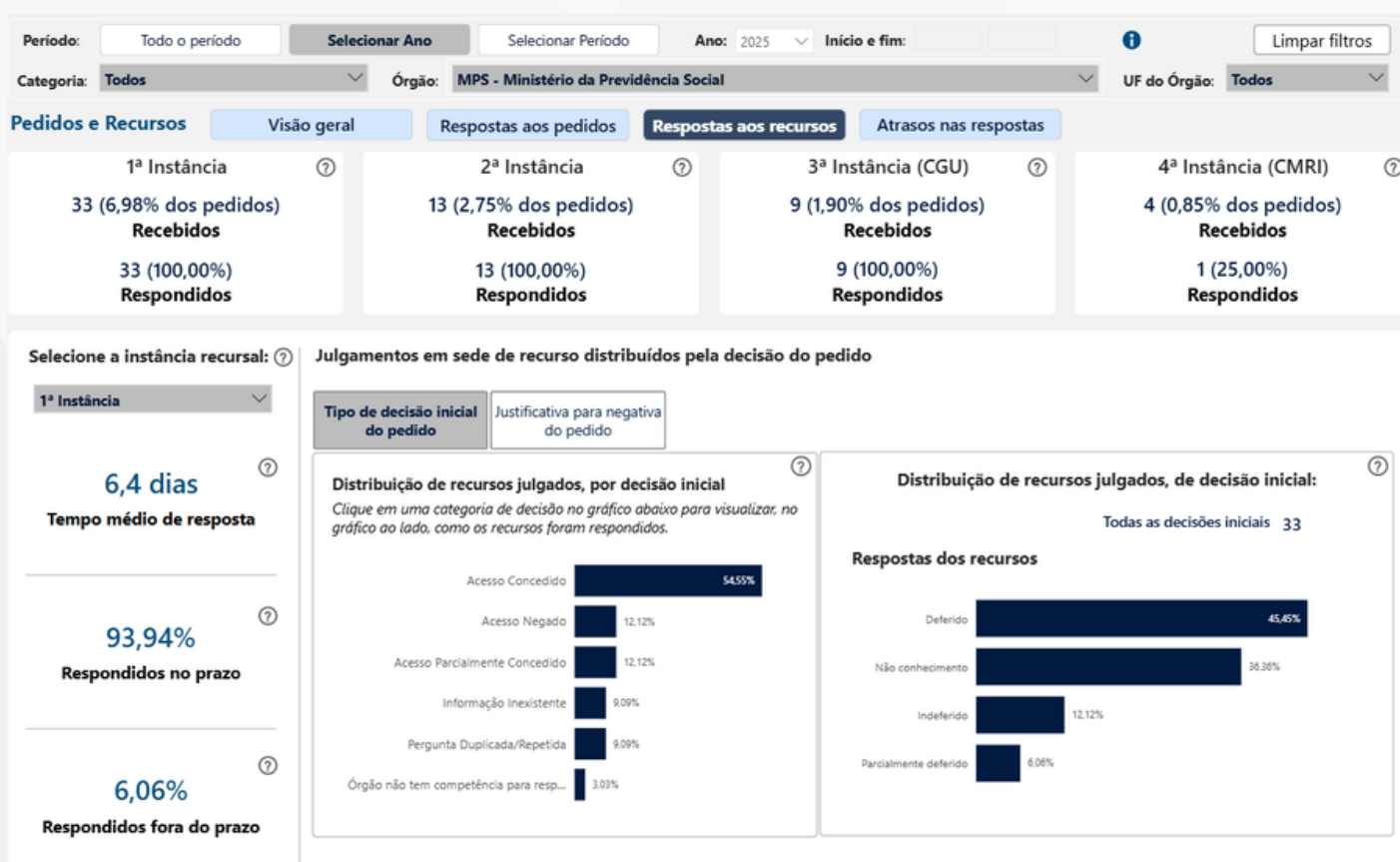
Em relação aos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS 2025, constata-se o quantitativo de **473 pedidos**, com **aumento na quantidade de requerimentos** cadastrados em 2025 quando comparados ao ano de **2024 (370 registros)**.

Além disso, observa-se nesse período que os pedidos de acessos à informação foram **todos respondidos** (100%), conforme gráfico:



Desse total de pedidos, mais de 63% tiveram acesso concedido, seguidos de 9,73% demandas duplicadas e 8,88% de informação inexistente.

No tocante aos recursos oriundos dos pedidos de acesso à informação decorrentes da LAI, verifica-se que foram recebidos **33 recursos** ao longo do ano de 2025, sendo 33 em 1ª instância, 13 recursos em 2ª instância, 9 recursos em 3ª instância (analisados pela CGU) e 4 recursos em 4ª instância (julgados pela CRMI), tal como evidencia o gráfico a seguir:



Do total de recursos recebidos, cerca de 45% foram deferidos; 36,3% receberam a decisão do não conhecimento e 12% foram indeferidos.

Conclusão

Por todo o exposto, entendemos que os resultados obtidos em 2024 foram satisfatórios e refletem o comprometimento da equipe da Ouvidoria do MPS, bem como das demais unidades do Ministério da Previdência Social.

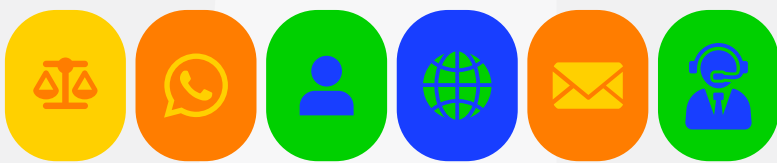
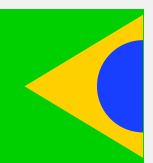
Concluimos que a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) do MPS cumpriram com suas competências.

Ao encerrar mais um exercício, é gratificante constatar que a Ouvidoria tem desempenhado com êxito sua missão de servir como mediadora entre o órgão e os usuários.

Por meio do constante aprimoramento de sua atuação, incluindo a implementação de novos fluxos de trabalho, a revisão de procedimentos internos e a melhoria na implementação das análises e respostas aos cidadãos, a Ouvidoria tem demonstrado um compromisso sólido com a transparência, a eficiência e a qualidade do serviço prestado.

O engajamento contínuo em responder às demandas dos usuários de forma eficaz, tempestiva e empática reflete o comprometimento da Ouvidoria em promover uma cultura organizacional centrada no cidadão e na construção de uma relação de confiança e respeito mútuo entre o MPS e a sociedade.

Para 2026, pretendemos aumentar o monitoramento do cumprimento dos prazos, melhorar a qualidade das respostas conclusivas, novas parcerias com outras Ouvidorias, publicar novos informativos mensais, etc., no intuito de levar à alta gestão quais as necessidades reveladas pelos cidadãos nas interações com a OGPS para corrigir as falhas identificadas e reorientar o foco, com o objetivo de oferecer um serviço mais eficiente e satisfatório para o usuário.



MINISTÉRIO DA
PREVIDÊNCIA SOCIAL

