

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**2024**

**OUVIDORIA-GERAL**

**MINISTÉRIO DA  
PREVIDÊNCIA SOCIAL**

**Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministro da Previdência Social**

Carlos Roberto Lupi

**Secretário-Executivo**

Wolney Queiroz Maciel

**Ouvidora-Geral**

Ana Paula Schwelm Gonçalves

**Chefe de Ouvidoria**

Carmen Gislene Martins

**Chefe de Transparência**

Luiz Octavio Souza Pereira Gomes

**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

Neildon Sandro Pereira de Miranda

Sara Dayávila da Silva Santos

Paulo Victor Souza Lopes

# Índice

<b>04</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>
<b>05</b>	<b>ESTRUTURA</b>
<b>06</b>	<b>OUVIDORIA EM NÚMEROS</b>
<b>11</b>	<b>ASSUNTOS MAIS FREQUENTES</b>
<b>15</b>	<b>PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI</b>
<b>20</b>	<b>AÇÕES DA OUVIDORIA</b>
<b>30</b>	<b>CONCLUSÃO</b>

# 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 recorrentes, os desafios enfrentados e as conquistas alcançadas ao longo do ano de 2024.

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, à participação social e à defesa de seus direitos.

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 e orientada para a cidadania.

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 na Portaria CGU nº 116/2024, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

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

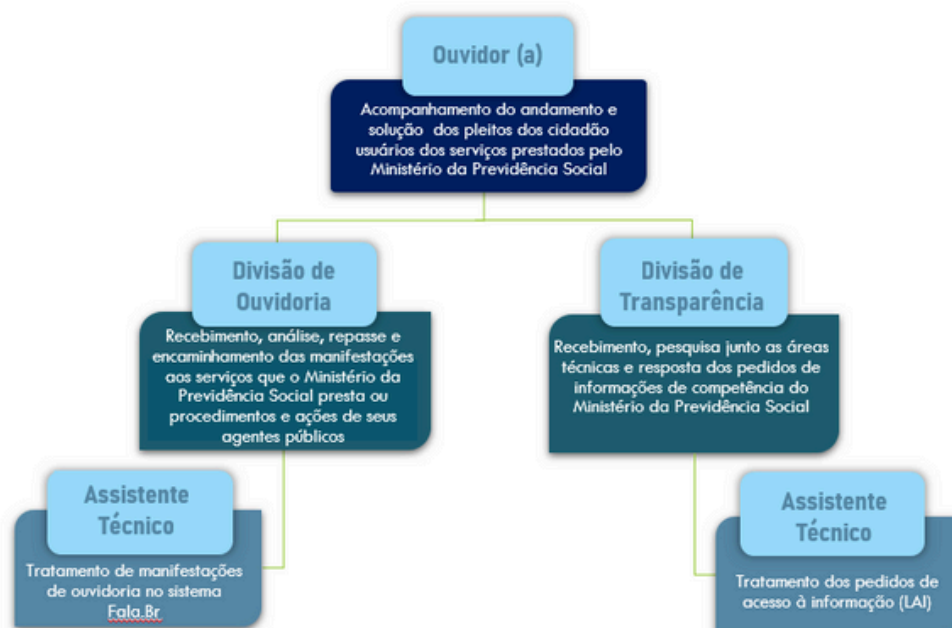
A Ouvidoria do MPS, criada pelo Decreto 11.356/2023, tem como áreas de competência a Previdência Social e a Previdência Complementar; e está diretamente vinculada ao Gabinete do Ministro.

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) e pela coordenação do Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito da Previdência Social e Complementar (Portaria MPS nº 515/2023).

Registra-se, ainda, que em abril de 2024 ocorreu a reestruturação do MPS, por meio do Decreto 11.973, momento em que a Ouvidoria foi agraciada com mais 2 servidores para ocuparem os cargos de Assistentes Técnicos (FCE 2.05).

Destaca-se, por fim, que atualmente a equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social (OGPS) é composta pela Ouvidora-Geral, duas Chefias de Divisão (Ouvidoria e Transparência) e 2 Assistentes Técnicos. 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.

Segue abaixo o organograma atualizado:



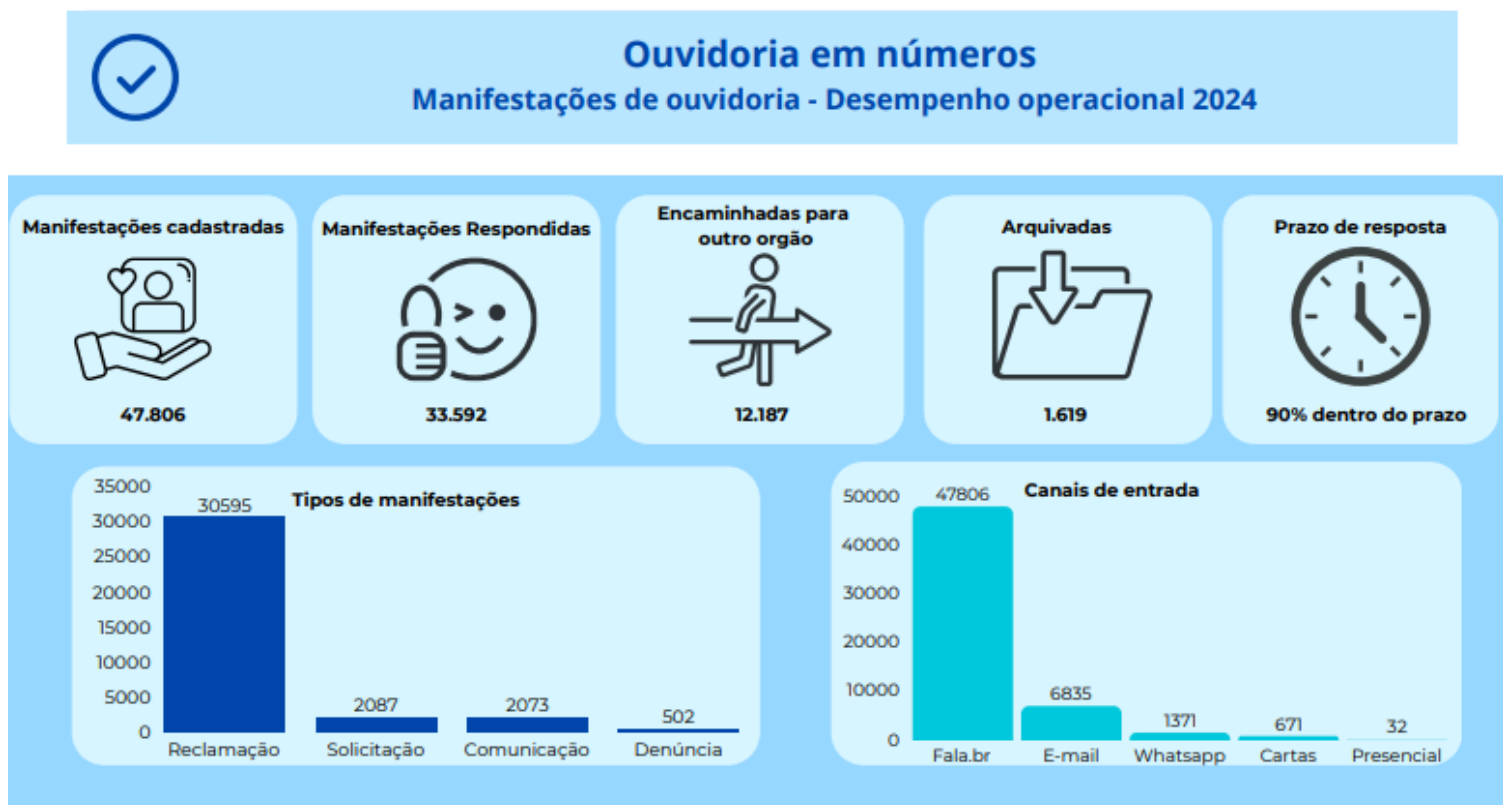
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste capítulo, apresentamos, em **números, as manifestações recebidas e tratadas durante o ano de 2024**, conforme dados extraídos da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, da Controladoria Geral da União (CGU) 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, a OGPS **recebeu 47.806 manifestações de ouvidoria em 2024**, das quais **33.592 foram respondidas; 12.187 foram encaminhadas** para outros órgãos e **1.619 foram arquivadas** por insuficiência de informações ou elementos mínimos no corpo da manifestação para serem tratadas.

No gráfico abaixo estão demonstrados os dados de desempenho operacional da Ouvidoria em 2024:



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ao receber a manifestação na Ouvidoria do MPS, é realizada a **análise preliminar** da demanda e identificada a unidade técnica responsável pelo seu tratamento. Em seguida, é feito o encaminhamento para a área competente, por meio do Sistema Fala.BR, a qual devolve a manifestação com as informações a serem prestadas ao cidadão, momento em que a Ouvidoria elabora e publica a **resposta conclusiva em linguagem clara e acessível**.

De acordo com dados extraídos do Painel Resolveu da CGU, do total de manifestações cadastradas em 2024, foram respondidas 33.592, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas encaminhadas para outro órgão. E, no que se refere ao **prazo de resposta, 90% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal**, percentual bastante positivo quando comparado às manifestações fora do prazo em 2023.

Ademais, atribui-se ao dado assertivo do prazo de respostas às diversas ações que foram empreendidas pela Ouvidoria junto ao Gabinete do Ministro e às áreas técnicas do MPS ao longo do ano, especialmente no que tange à normatização e padronização de fluxos internos (**Portaria MPS nº 30/2024**).

Com o compromisso contínuo pela busca da excelência no atendimento ao cidadão, a Ouvidoria tem envidado esforços para colaborar com as áreas técnicas na redução do quantitativo de manifestações pendentes fora do prazo estabelecido. Com uma abordagem colaborativa e proativa, a OGPS tem trabalhado em estreita parceria com as diversas áreas do MPS para identificar oportunidades de melhoria de fluxos nos processos de tratamento das manifestações.

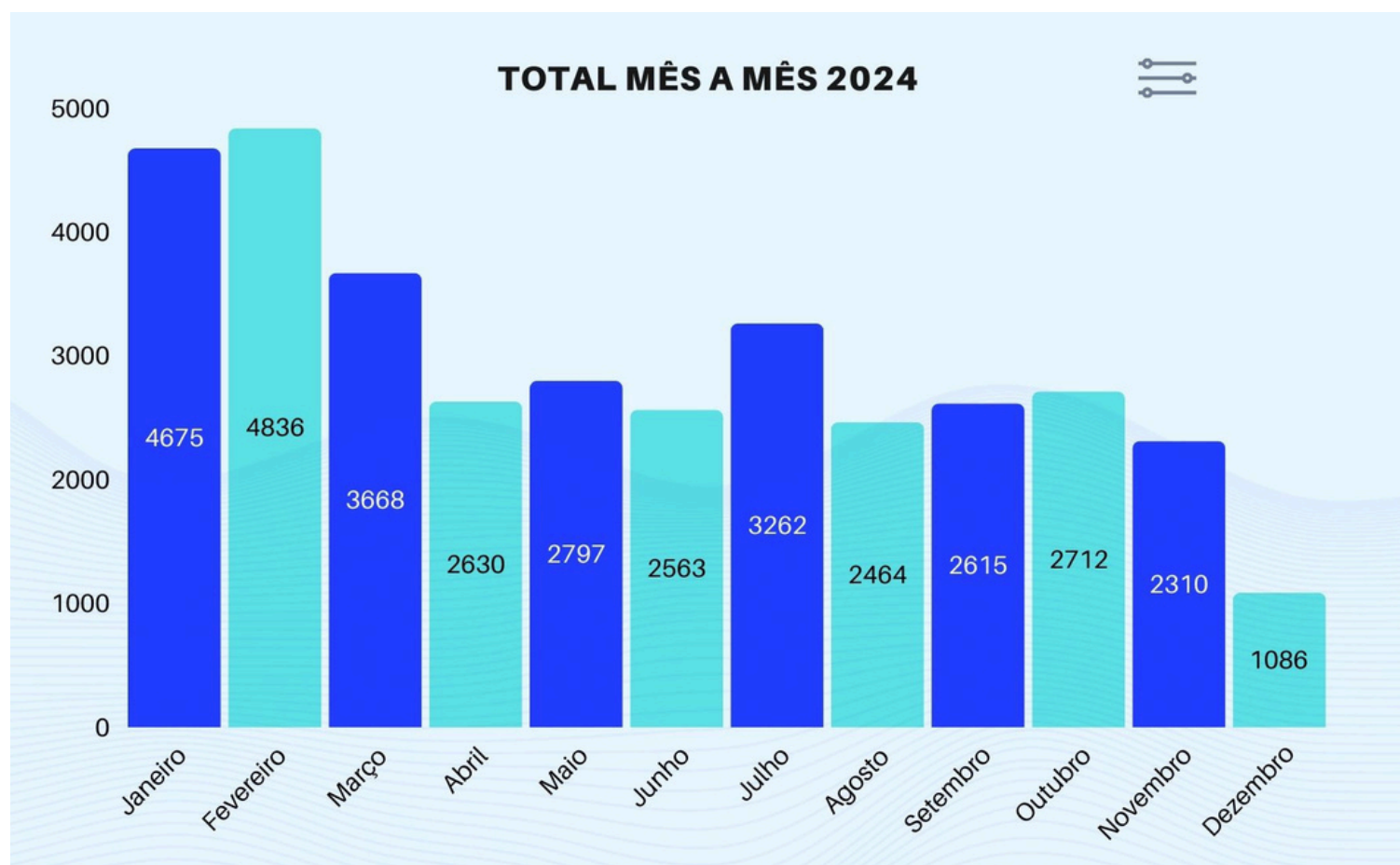
Ainda sobre o gráfico acima, verifica-se que a Ouvidoria do MPS **encaminhou 12.187 manifestações**, cujos assuntos estavam relacionados a outros órgãos e entidades da Administração Pública. Conforme disposto no § 3º, do artigo 16, do Decreto nº 9.492/2018, por se tratar de **matéria alheia à competência**, tais manifestações foram encaminhadas para os órgãos competentes.

Este encaminhamento é bastante relevante, pois permite mensurar a expressiva quantidade de manifestações recebidas e a força de trabalho empregada, visto que tais manifestações demandam igualmente uma análise prévia para identificação do tema, do respectivo órgão responsável, seguida da elaboração de resposta para o cidadão.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Analisando os dados mensais, observa-se que no início do ano, especialmente nos meses de **janeiro e fevereiro de 2024**, houve uma quantidade significativa de registros de manifestações em relação aos demais meses.

Por outro lado, verifica-se que **dezembro foi o mês com o menor número**, o que pode ser atribuído a fatores sazonais, como feriados, férias e festas.

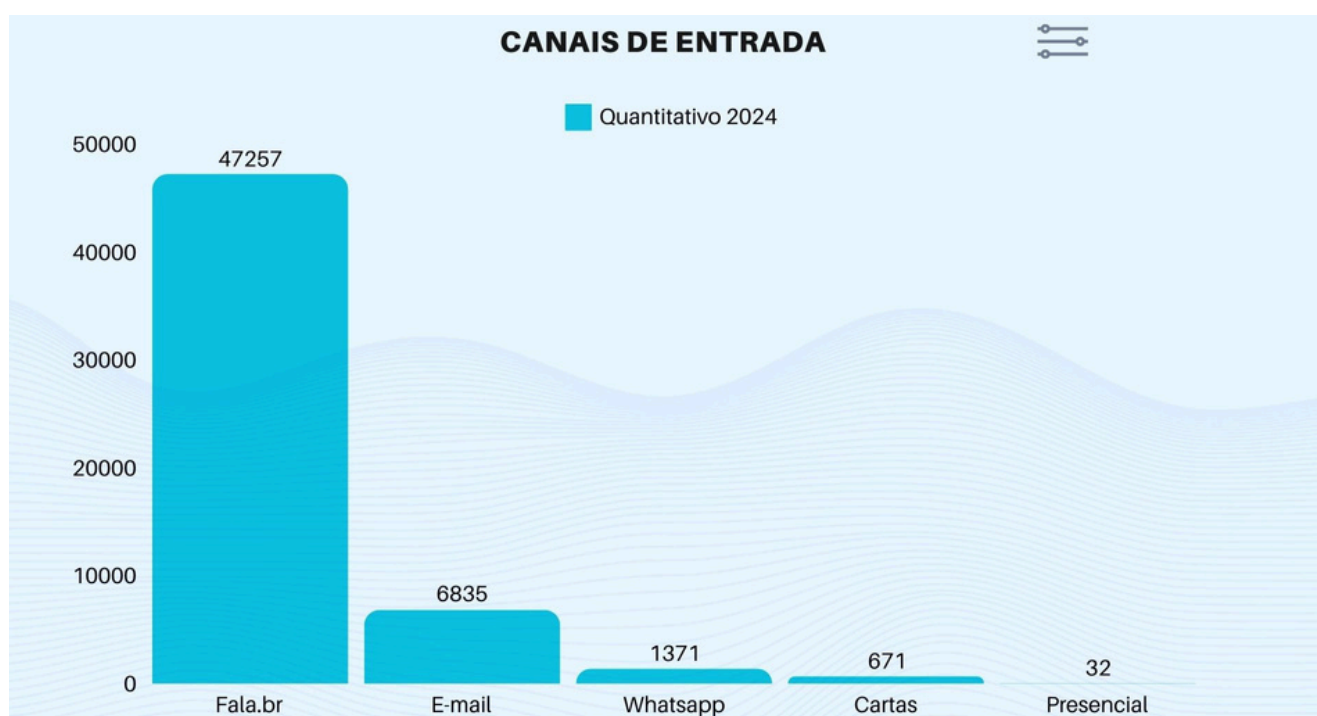




# OUVIDORIA EM NÚMEROS

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 **47.257 manifestações**. Em segundo lugar, está o **e-mail** ([ouvidoria.mps@mtp.gov.br](mailto:ouvidoria.mps@mtp.gov.br)), responsável por **6.835 registros**, indicando sua importância como uma via de acesso direto à ouvidoria.

Os demais canais, como **whatsapp**, **cartas** e **atendimento presencial**, apresentaram números significativamente menores em comparação com os dois principais. A tabela abaixo demonstra esses números:

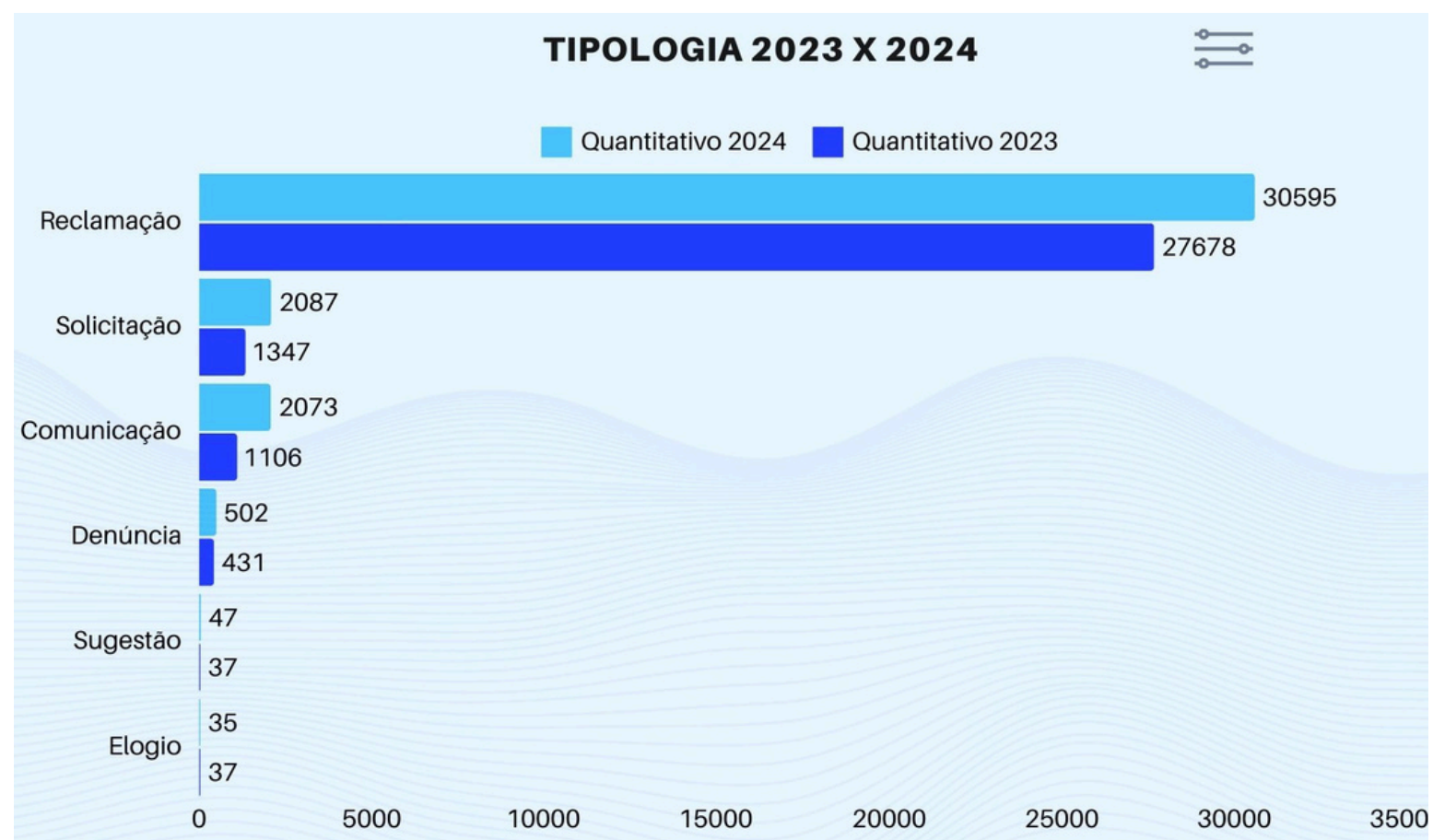


# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Quanto aos **tipos de manifestações**, percebe-se no gráfico comparativo a seguir, que em 2024 a maioria das manifestações permaneceu sendo as de **reclamação**, **totalizando 30.595 registros**. Observa-se, neste ponto, que houve um pequeno aumento em comparação a 2023, quando a Ouvidoria foi criada.

Em seguida, as **solicitações de providências** foram o segundo tipo mais comum, com **2.087 registros**, e um considerável aumento em relação a 2023. Tal aumento decorre da publicação da Portaria CRPS/MPS nº 3020, de 24 de setembro de 2024, referente aos pedidos de sustentação oral nos processos administrativos de recursos.

Por último, as **comunicações de irregularidade** e as **denúncias** que, somadas, totalizam **2.575 registros** e ficaram em 3º lugar. Percebe-se que estas demandas também tiveram aumento, e que apresentam, em sua maioria, assuntos relativos ao atendimento irregular prestado por servidor público, e os casos de possível fraude previdenciária, sendo todas elas encaminhadas para as áreas apuratórias, sempre que verificados os indícios de autoria e materialidade.



# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Conforme demonstrado acima, nota-se que dentre as tipologias apresentadas, a **Reclamação** permanece como o tipo principal de registros no MPS.

Do total de Reclamações, é possível identificar quais foram os temas mais abordados nestas manifestações, restando confirmado que a **expressiva maioria** se refere aos recursos administrativos que são interpostos pelo próprio segurado e direcionados para o **Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS)**. Durante o ano de 2024 foram **contabilizados 21.198 registros**, distribuídos em diferentes pontos sobre o tema.

Dessas reclamações, constata-se situações em que o cidadão registra seu descontentamento com a demora na inclusão do recurso na pauta de julgamento; o não agendamento de data para o julgamento do recurso; a demora na distribuição do processo para a Junta de Recursos ou a um Conselheiro Relator, dentre outros.

Apresentamos uma dessas reclamações do cidadão, como exemplo:

“O recurso Ordinário (inicial), com data de solicitação no dia xxx de 2024, até o exato momento não foi julgado, muito menos sequer recebi algum aviso pelo julgamento da decisão. Ou seja, são mais de 100 (cem) dias aguardando análise deste Órgão Recursal, no qual, acredito eu, que já extrapolou todo o prazo considerável justo para a espera. No que isso resulta? Acaba prejudicando a minha pessoa, que se encontra doente até o momento, indisponível para o trabalho e que necessita urgentemente do benefício que foi negado.”

Diante disso, o CRPS foi acionado pela Ouvidoria para apresentar informações sobre as ações e soluções adotadas para reduzir o quantitativo de reclamações sobre tais assuntos. Em resposta, obtivemos o seguinte retorno:

Inicialmente, registra que em abril de 2024 foi criado Serviço de Atendimento a Demandas Externas (SADE), vinculado ao Gabinete da Presidência do CRPS (Decreto nº 11.973/2024), com a finalidade de tratar das manifestações de ouvidoria no âmbito do Conselho.

# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Além disso, a análise dos dados gerenciais revelou um total de 5.420 manifestações de recursos pendentes de análise nas Juntas de Recursos (JR) e Câmaras de Julgamento (CAJ) no ano de 2024; e apontou os principais motivos dessas manifestações.

Para aprimorar a eficiência e transparência no tratamento das manifestações, o CRPS destacou as seguintes iniciativas:

**a)** Publicação da **Portaria CRPS/MPS nº 3020**, de 24 de setembro de 2024, que instituiu um fluxo formalizado para requerimentos de sustentação oral nos recursos administrativos previdenciários. Essa medida fortalece o direito ao contraditório e à ampla defesa, assegura segurança jurídica e transparência e aprimora o diálogo entre segurados e julgadores.

**b)** Publicação do **Ofício Circular SEI nº 147/2024/MPS** que estabelece orientações para tratamento das demandas oriundas da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OGPS no Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS.

Ainda segundo o Conselho, a implementação dessas ações resultou na redução significativa do estoque de manifestações pendentes, contribuindo para a melhoria da comunicação com os segurados e o fortalecimento da governança institucional do CRPS, tanto que em 2024, o CRPS alcançou um prazo médio de resposta de 60 dias, com gestão e controle efetivos.

Para 2025, a meta estabelecida pelo Conselho é a redução desse prazo para até 30 dias, promovendo maior eficiência, transparência e celeridade no atendimento das demandas.

Assim, visando mitigar os problemas recorrentes e otimizar a análise das manifestações, o CRPS apresentou as **seguintes ações para 2025**:

# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Ação	Responsável	Periodicidade
Reduzir o tempo de resposta às manifestações da ouvidoria	SADE, CGT e Unidades Julgadoras (JR/CAJ)	até 30 dias
Ampliação da automação dos fluxos de sustentação oral no sistema eletrônico do CRPS	SADE, CGT e Unidades Julgadoras (JR/CAJ)	até 3 dias
Criação de relatórios gerenciais periódicos sobre os tempos médios de resposta e julgamento	SADE e Presidência do CRPS	a cada 45 dias
Campanha interna de sensibilização sobre a importância do prazo de 7bdias para respostas das unidades julgadoras para o SADE estabelecido em Ofício para viabilizar resposta ao cidadão em 30 dias.	SADE e Comunicação do CRPS	ações contínuas

# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Em seguida, verificamos que outro assunto mais frequente registrado na Ouvidoria envolve as questões relativas à **Perícia Médica**, representando **5.189 reclamações** em 2024. Sobre esse tema, destacam-se as seguintes demandas: atendimento deficiente por parte do perito médico; não realização da perícia médica pela ausência do médico perito; recusa de realização da perícia médica por não apresentação de documento com foto; inconformidade com a decisão do médico perito; requerimento ou recurso pendente de análise na Perícia Médica para fins de decisão recursal ou isenção de Imposto de Renda, etc. Para ilustrar, apresentamos o exemplo abaixo de uma reclamação sobre um dos itens mencionados:

*“No mês de xxxx de 2023 eu solicitei a isenção do imposto de renda ao INSS, sendo que meu requerimento não foi atendido até o momento. Um descaso total com a pessoa com deficiência de doença grave. Um procedimento que teria que ser analisado em 1 mês com resposta, já irá fazer 2 anos e não cumpriu com seu papel. Solicito com urgência que meu pedido seja acito, aceito, pois tenho direito da isenção pela constituição.”*

Diante dessas constatações, a Ouvidoria do MPS atuou no sentido de dar publicidade aos assuntos mais frequentes, por meio de Relatórios, *site* do MPS e comunicação interna. Além disso, alertou as unidades finalísticas quanto ao recebimento de demandas sensíveis e recorrentes.

Ainda, o Departamento de Perícia Médica Federal (DPMF) foi instado a se manifestar sobre o quantitativo e as ações voltadas para mitigar as reclamações mencionadas para constar no presente Relatório (SEI 10128.002163/2025-19), porém, sem retorno até o prazo final de apresentação.

Em menor quantidade, estão os assuntos referentes às **estatísticas e estudos previdenciários**; esclarecimentos relacionados à **legislação que regula o Regime Geral de Previdência Social** e os demais **benefícios** operacionalizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social.

Por fim, constam-se os assuntos relativos ao **regime próprio e previdência complementar**, cujas respostas são encaminhadas em tempo hábil pela área técnica (Secretaria de Regime Próprio e Complementar) e com caráter mais orientativo sobre características, informações ou dados sobre o tema.



# PEDIDO 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 OGPS é responsável pelo SIC do Ministério da Previdência Social e pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação formulados pelos cidadãos.

Válido destacar que a LAI prevê a possibilidade de interposição de recursos, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, em 4 (quatro) instâncias administrativas.

Em relação aos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPS 2024, constata-se o quantitativo de **303 pedidos**, com redução na quantidade de requerimentos **cadastrados em 2024 quando comparados** ao ano de 2023 (370 pedidos).

Além disso, observa-se nesse período que os pedidos de acessos à informação foram quase todos respondidos (97,360%), conforme gráfico abaixo:

## MPS - Ministério da Previdência Social

CATEGORIA DO ÓRGÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**303**

RANKING <sup>?</sup>

**75° / 320**

RESPONDIDO



# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação, na forma da LAI, são protocolados pelos interessados na Plataforma Fala.BR e atendidos em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme prevê o § 1º do art. 11 da LAI.

Tal prazo é contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Após análise, o SIC gera um PDF com a íntegra do pedido constante do Sistema Fala.BR, abre um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminha para a Unidade responsável pelo fornecimento da informação. Depois da resposta da área técnica, o processo retorna ao SIC, que analisa a resposta e a insere no sistema Fala.BR, concluindo a análise da solicitação.

No que tange ao tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo MPS, afere-se que do **total de pedidos registrados, 68% dos pedidos foram concedidos**, seguido de 13% de pedidos negados em virtude das justificativas previstas na LAI e 6% de acesso parcialmente concedido, conforme ilustra o gráfico a seguir:

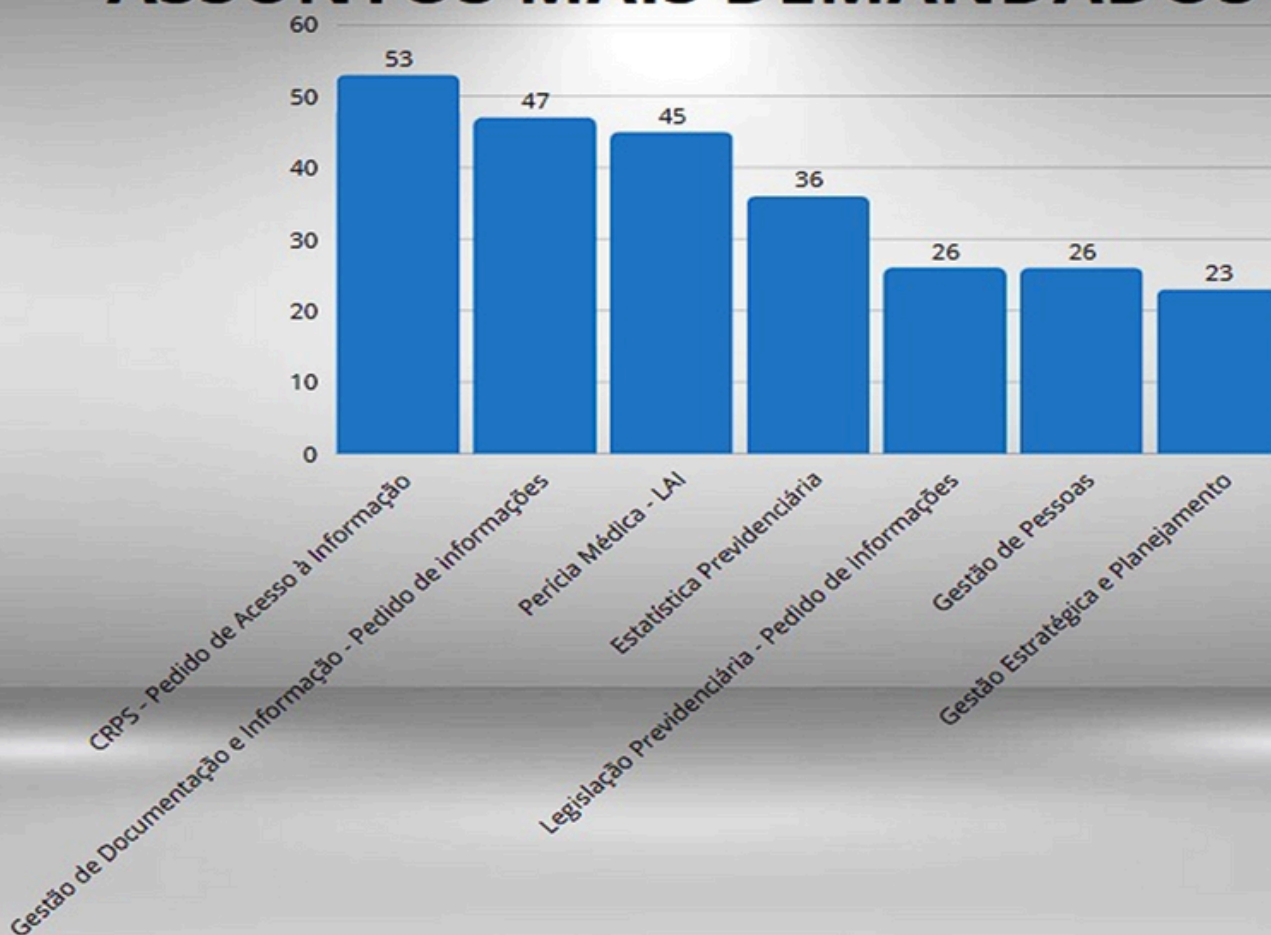




# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

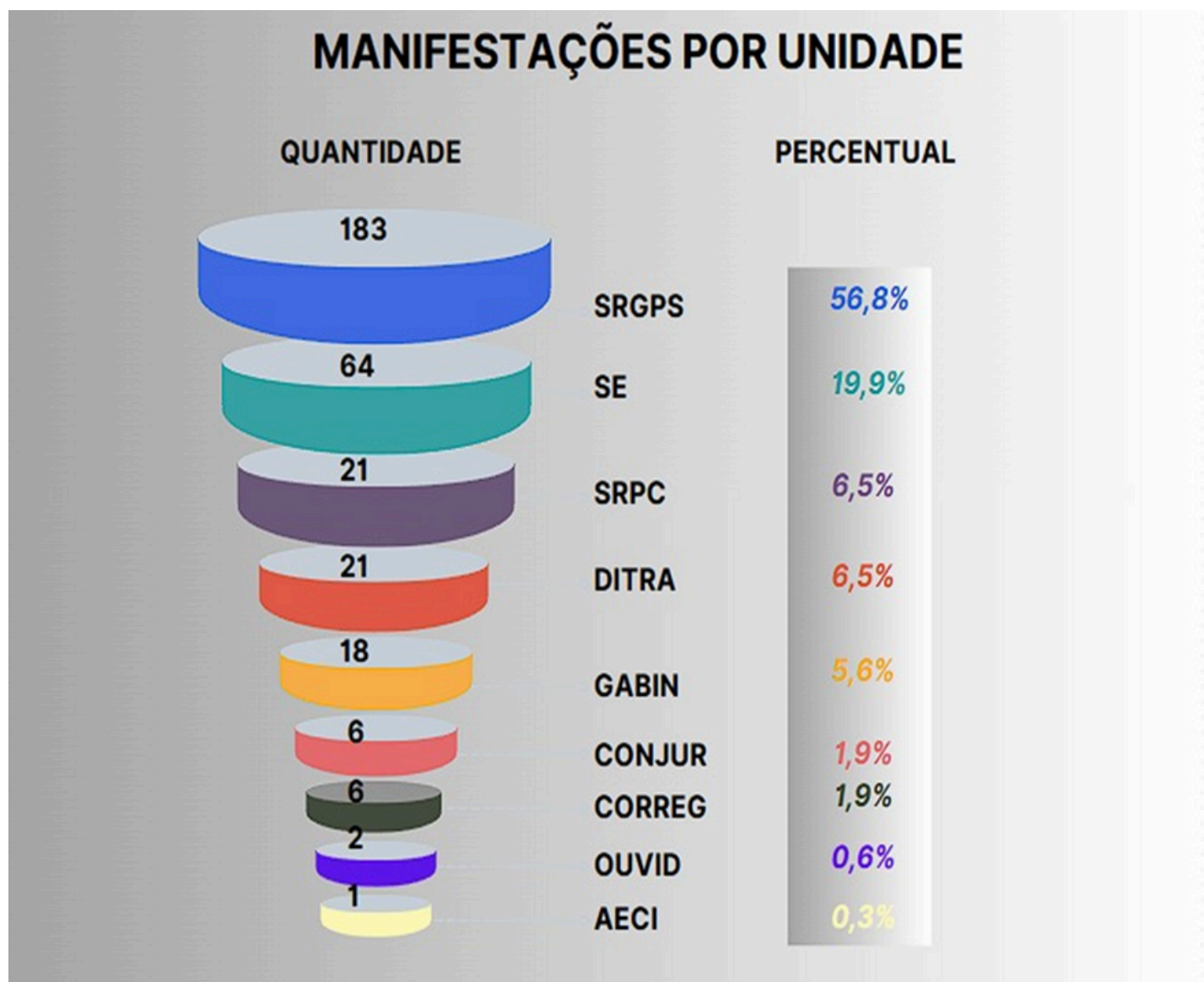
Em relação aos **assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação**, destacam-se os seguintes temas: **Recurso pendente de análise no CRPS (53)**, seguido dos pedidos de **Documentação e Informação no MPS (47)**, Informações sobre Perícia Médica (45) e Estatística Previdenciária (36), conforme demonstra o gráfico abaixo:

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No gráfico a seguir, é possível constatar quais as Unidades do MPS são mais demandadas para tratar dos pedidos de acesso à informação.



# ACESSO À INFORMAÇÃO-RECURSOS

O recurso em **1ª instância** pode ser interposto no prazo de 10 (dez) dias e é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que registrou a decisão impugnada, que tem 5 (cinco) dias para se manifestar.

Dessa decisão, é possível interpor recurso em **2ª instância**, também no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão. No MPS é o Ministro de Estado, que deve se manifestar em 5 (cinco) dias contados do recebimento.

Caso o recurso não seja acatado, o requerente poderá apresentá-lo no em até 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à **Controladoria-Geral da União (CGU)**, com prazo de 5 (cinco) dias para se manifestar a partir do recebimento.

Por fim, se a Controladoria-Geral da União (CGU) indeferi-lo, o requerente ainda poderá apresentar, em última instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI)**.

Nesse sentido, verifica-se que no ano de 2024, foram recebidos 87 recursos, sendo 38 em 1ª instância, 20 recursos em 2ª instância, 20 recursos em 3ª instância (analisados pela CGU) e 9 recursos em 4ª instância (julgados pela CRMI), tal como evidencia o gráfico a seguir:



# AÇÕES DA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria do MPS atuou em diversas ações visando o aprimoramento das atividades junto às unidades que compõem o Ministério da Previdência Social, bem como participou de Grupos de Trabalho, Fóruns, Comitês e Colegiados voltados para o aperfeiçoamento e ampliação de atendimento ao usuário do serviço público.

## 1) NOVO CANAL - WHATSAPP

Iniciamos o ano com a criação de um novo canal de acesso para receber manifestações dos cidadãos. Em janeiro de 2024, foi inaugurado o WhatsApp da Ouvidoria do MPS.

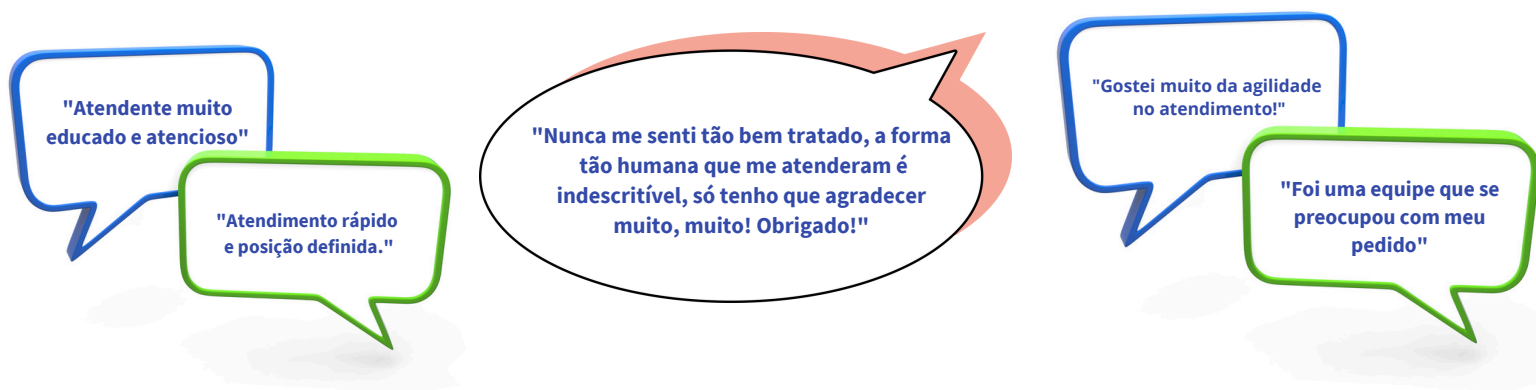
O objetivo do novo canal pautou-se na busca por uma **interlocução acessível com o cidadão** mediante o uso de um aplicativo de mensagens gratuita.

As manifestações registradas via WhatsApp foram: 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 foram recebidas nesse canal.

Logo após a inauguração do canal de acesso pelo WhatsApp, inserimos uma **pesquisa de satisfação** sobre o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria. Observou-se que no ano de 2024, obtivemos um índice de 4,14/5, o que representa cerca de **82% de satisfação**, conforme gráfico abaixo.



Além disso, coletamos algumas **mensagens dos usuários** do canal WhatsApp que se manifestaram acerca do **atendimento** da equipe, as quais compartilhamos a seguir:



A nova ferramenta foi moderadamente divulgada por meio do sítio do Ministério da Previdência Social ([https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-geral/ouvidoria-com-novo-canal-de-atendimento-ao-cidadao](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/ouvidoria-com-novo-canal-de-atendimento-ao-cidadao)) e pela conta do Instagram do MPS: [gov.br/previdencia](https://www.instagram.com/gov.br/previdencia)





## 2) FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS-FNOP



Durante o ano de 2024, o **Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais-FNOP**, o qual a Ouvidora do MPS participa como Secretária-Executiva, se reuniu presencial e virtualmente para discutir pautas transversais, ações conjuntas; demandas similares e pedidos de acesso à informação.

Em outubro do mesmo ano, o FNOP contribuiu com sugestões para a Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) na Consulta Pública sobre os classificadores da Plataforma Fala.BR.

## 3) DIA NACIONAL DA OUVIDORIA - 16/03/24

Em 2024, o “Dia Nacional da Ouvidoria” (16/03) foi comemorado em dois momentos pela OGPS:

**1º)** A Ouvidoria do MPS esteve representada no **evento comemorativo** promovido pela **Ouvidoria-Geral da União (OCGU/CGU)**, que oportunizou que ouvidoras e ouvidores, juntamente com suas equipes, pudessem desfrutar de momentos de interação e trocas de experiências.



2º) Em 29/03/2024, **Ouvidoria-Geral do MPS**, juntamente com a **Ouvidoria do INSS**, organizou um **Encontro que reuniu os servidores e colaboradores das respectivas Ouvidorias** para celebrar o Dia da Ouvidoria.

O Evento contou com a participação do Presidente do INSS, Alessandro Stefanuto, da Ouvidora-Geral da União (OGU/CGU), 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 respectivas equipes, destacando igualmente o trabalho de cada Ouvidor(a) fundamental para promover a comunicação entre os cidadãos e o Poder Público.

Além disso, a OGPS apresentou algumas **técnicas para aprimorar o atendimento presencial nas Ouvidorias** e ampliar a comunicação com o cidadão.



## 4) DENÚNCIAS SOBRE FRAUDE PREVIDENCIÁRIA

A Ouvidoria do Ministério da Previdência Social foi convidada pela **Coordenação de Inteligência Previdenciária do MPS (COINP)** a fazer uma **apresentação sobre as denúncias de fraude contra o sistema previdenciário no 21º Encontro Nacional de Inteligência da Previdência Social**, em novembro de 2024.



A **parceria** entre a Ouvidoria do MPS e a COINP, unidade de apuração desses crimes, têm contribuído para maior integração entre as duas unidades e o aprimoramento dos fluxos, procedimentos internos e **colaboração no combate à corrupção**.

## 5) COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS - CTO

O **Comitê Técnico de Ouvidorias da Previdência Social (CTO)**, criado pela **Portaria MPS nº 515/2023**, é o fórum permanente que tem a finalidade de promover o **aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria no âmbito da Previdência Social**.

O CTO é composto pela **Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social**, que o **coordena**, a **Ouvidoria do INSS** e a **Ouvidoria da Previc**.

O Comitê tem por atribuição: discutir ações integradas entre as ouvidorias; promover o alinhamento e otimização dos procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria; garantir o atendimento ao público e o Serviço de Informação ao Cidadão; estimular o intercâmbio de informações, reunir experiências e melhores práticas entre as unidades de Ouvidoria; propor a criação de grupos de trabalho para estudos e temas específicos; e elaborar relatório anual das atividades.

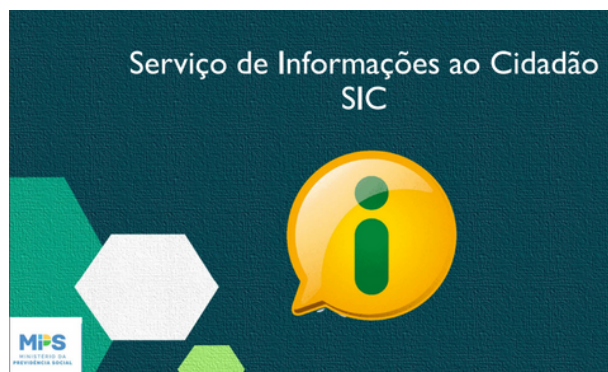
Foram realizadas diversas **reuniões e ações conjuntas durante o ano de 2024**, as quais merecem destaque a implementação do Projeto WhatsApp, a revisão da metodologia para atualização das Cartas de Serviços, Ouvidoria Itinerante e as observações acerca do projeto OGU/CGU de reduzir o quantitativo de opções de assuntos e subassuntos no Sistema Fala.BR.



## 6) CARTILHA PARA OS PONTOS FOCAIS DA LAI NO MPS

A equipe da Ouvidoria elaborou uma Cartilha para orientar todos os pontos focais e respondentes da dos pedidos de acesso à informação no MPS. No documento, estão presentes os **fluxos internos para análise e tramitação das demandas da LAI, a legislação pertinente e a competência do SIC/MPS.**

Essa Cartilha contribuiu para maior integração entre as áreas técnicas e a Ouvidoria, para o aperfeiçoamento das respostas e para a maior observância dos prazos.



## 7) NOVO FLUXO PARA RESPOSTAS AO CIDADÃO

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social solicitou ao Gabinete do Ministro que houvesse **alteração nos procedimentos de análise e resposta ao cidadão pelo Sistema Fala.BR.** A proposta foi baseada nos dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018, que tratam sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Tais normativos determinam que a Ouvidoria deve oferecer resposta diretamente ao cidadão, em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível.

Por essa razão, a OGPS realizou tal solicitação para que o Gabinete do Ministro orientasse todas as Unidades do Ministério da Previdência Social no sentido de alterar o fluxo das **respostas conclusivas das manifestações no Sistema Fala.BR,** de modo que fossem devolvidas à Ouvidoria do MPS, com os respectivos insumos/subsídios para que a OGPS pudesse elaborar um texto em linguagem simples e apresentá-la ao cidadão.

A referida solicitação foi acatada, e a partir do mês de maio de 2024, todas as unidades tiveram seus perfis alterados; e passaram a adotar o novo fluxo. **Essa mudança permitiu que a OGPS tivesse melhor acompanhamento das manifestações no Sistema, uma padronização das respostas conclusivas e maior gerenciamento dos prazos.**

## 8) GTI - POLÍTICA DE CUIDADOS

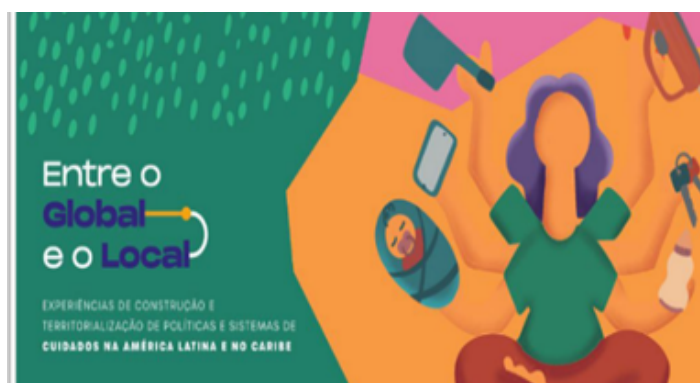
A Ouvidoria do MPS representou o Ministério da Previdência Social no **Grupo de Trabalho Interministerial**, criado pelo **Decreto Nº 11.460, de 30 de março de 2023**, com a finalidade de **elaborar a Política Nacional de Cuidados**.

As atividades do GTI fundamentaram-se na necessidade de articulação entre os órgãos do Poder Executivo para construção de ações integradas de cuidados capazes de atender às necessidades integrais de cuidados da população a ser atendida. Nesse sentido, a OGPS contribuiu com experiências de atendimento e casos concretos sobre o tema na Ouvidoria.

Além da participação nas reuniões ordinárias do GTI, houve também a participação da OGPS no Seminário Internacional: *“Do global ao local: experiências de construção e territorialização de políticas e sistemas de cuidados na América Latina e no Caribe”*, que ocorreu em 27 de fevereiro de 2024, na cidade de Belém/PA.

O resultado final desse GTI foi a publicação da **Lei 15.069/24**, que institui a **Política Nacional de Cuidados**, com o objetivo de garantir o **direito ao cuidado, tanto para quem o recebe quanto para quem cuida**.

A proposta legislativa, que foi fruto de grupo de trabalho interministerial (GTI-Cuidados), prevê que o Governo Federal deverá fazer um plano nacional de cuidados, com ações, metas, indicadores, período de vigência e outros detalhes, devendo ser executado por vários setores governamentais, desde assistência social, saúde e educação até mobilidade, previdência social, direitos humanos e políticas para as mulheres.



## 9) VISITA TÉCNICA NA OUVIDORIA DO MAPA

Em abril de 2024, a equipe da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social (OGPS) foi convidada a visitar a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) para conhecer o **Painel BI (Business Intelligence), específico para a Ouvidoria**, 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.

A apresentação do **Painel da Ouvidoria do MAPA serviu de modelo para a elaboração e apresentação do projeto de criação do painel da Ouvidoria do MPS**, o qual foi aprovado pela equipe de TI e será implantado em 2025.



## 10) PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO MPS

No mês de maio de 2024 foi inaugurado o **Ciclo de Palestras** sobre o **Projeto de Implantação do Programa de Integridade do Ministério da Previdência Social (MPS)**. O objetivo principal 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.



Em setembro do mesmo ano, foi publicada a **Portaria MPS nº 3.099/2024**, que instituiu o Programa de Integridade no Ministério da Previdência Social - Pró-Integridade, e criou o **Comitê de Integridade (CI)**, do qual a **Ouvidoria do MPS faz parte como uma das unidades que atuam como instâncias da integridade**.



## 11) REQUERIMENTO DE SUSTENTAÇÃO ORAL NO FALA.BR

No dia 24 de Setembro de 2024 foi publicada a **Portaria CRPS/MPS nº 3020**, que institui um fluxo para o requerimento de sustentações orais nos **recursos administrativos previdenciários** no âmbito do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).

Em parceria com o CRPS, a Ouvidoria do MPS disponibilizou o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR para que tais requerimentos fossem solicitados.

Os interessados devem acessar o portal Fala.BR pelo endereço eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br>) e clicar na opção Ouvidoria. Em seguida, clicar em “Solicitação” e, após realizar o login, seguir com o preenchimento do formulário. O **tutorial elaborado pela Ouvidoria do MPS apresenta o passo a passo para o requerimento da sustentação oral nos recursos administrativos previdenciários**, e está acessível pelo link [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-geral/solicitacao-de-sustentacao-oral-ou-inclusao-de-parte-procurador/TutorialFluxosustentacaooralouinclusolink.pdf/view](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/solicitacao-de-sustentacao-oral-ou-inclusao-de-parte-procurador/TutorialFluxosustentacaooralouinclusolink.pdf/view)

Adicionalmente, foi estabelecido um fluxo entre a Ouvidoria e o CRPS para recebimento, análise e resposta no Fala.BR desse tipo de solicitação.

Após a implementação dos procedimentos da referida Portaria, foi possível perceber o aumento das demandas do tipo “Solicitação” e o resultado positivo dessa parceria entre OGPS e CRPS.

## 12) CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA - CNDPI

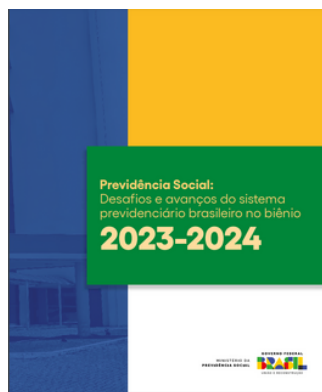
O Ministério da Previdência Social (MPS), por meio da Ouvidoria, está sendo representado no Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI, a qual participa ativamente das reuniões, desde abril de 2023.

Em dezembro de 2024, após requerimento do Presidente do CNDPI para que houvesse uma apresentação do Ministério sobre a Previdência Social na reunião Conselho, a Ouvidoria intermediou o agendamento da palestra do Dr. Benedito Adalberto Brunca, Diretor da Secretaria de Regime Geral da Previdência Social/MPS, sobre o **“Panorama do Sistema Previdenciário Brasileiro”**.





## 13) RELATÓRIO BIENAL DO MPS



A OGPS contribuiu com **texto e informes sobre os dados das manifestações e pedidos de acesso à informação na Ouvidoria do MPS** para compor o lançamento do Relatório Bienal da Previdência Social, em dezembro de 2024.

Na publicação, foram apresentados os **desafios e avanços do sistema previdenciário entre 2023 e 2024**.

## 14) RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - CGU

Entre os meses de abril a junho de 2024, a **Ouvidoria do MPS foi selecionada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) para ser avaliada, com o objetivo de verificar se atividades estavam sendo adequadamente exercidas, além de identificar questões que apresentassem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.**

Após análise, a OGU/CGU encontrou **achados relevantes (boas práticas) nas atividades da Ouvidoria do MPS**. São eles:

- 1) A criação do **Comitê Técnico de Ouvidorias** no âmbito do MPS, intituído pela Portaria MPS nº 515/2023.
- 2) O denominado **“Café com Debate”**, reunião que ocorre uma vez por mês com a toda a equipe da OGPS para discutir internamente os casos complexos/emblemáticos; definir fluxos e procedimentos; dirimir dúvidas; trocar informações, etc. Tal atividade contribui, inclusive, para maior interação entre a equipe e para a qualidade do clima organizacional.

Após as Recomendações da OGU/CGU, a Ouvidoria do MPS elaborou o Relatório Semestral/2024 e o divulgou internamente para ciência de todos os gestores, servidores e colaboradores do Ministério. Além disso, firmou novas parcerias com o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) para aperfeiçoar fluxos e compartilhar informações sobre os resultados das ações; e ainda estabeleceu acordo com o Departamento de Perícia Médica Federal (DPMF) para descentralizar a análise das manifestações para as Divisões Regionais.

Tais iniciativas viabilizaram maior aproximação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas, assim como possibilitou melhor fluidez no tratamento das demandas.



# 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 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 2025, pretendemos aumentar o monitoramento do cumprimento dos prazos, a análise da qualidade das respostas conclusivas, novas parcerias com outras Ouvidorias, o lançamento do painel de dados da OGPS, publicação de 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.