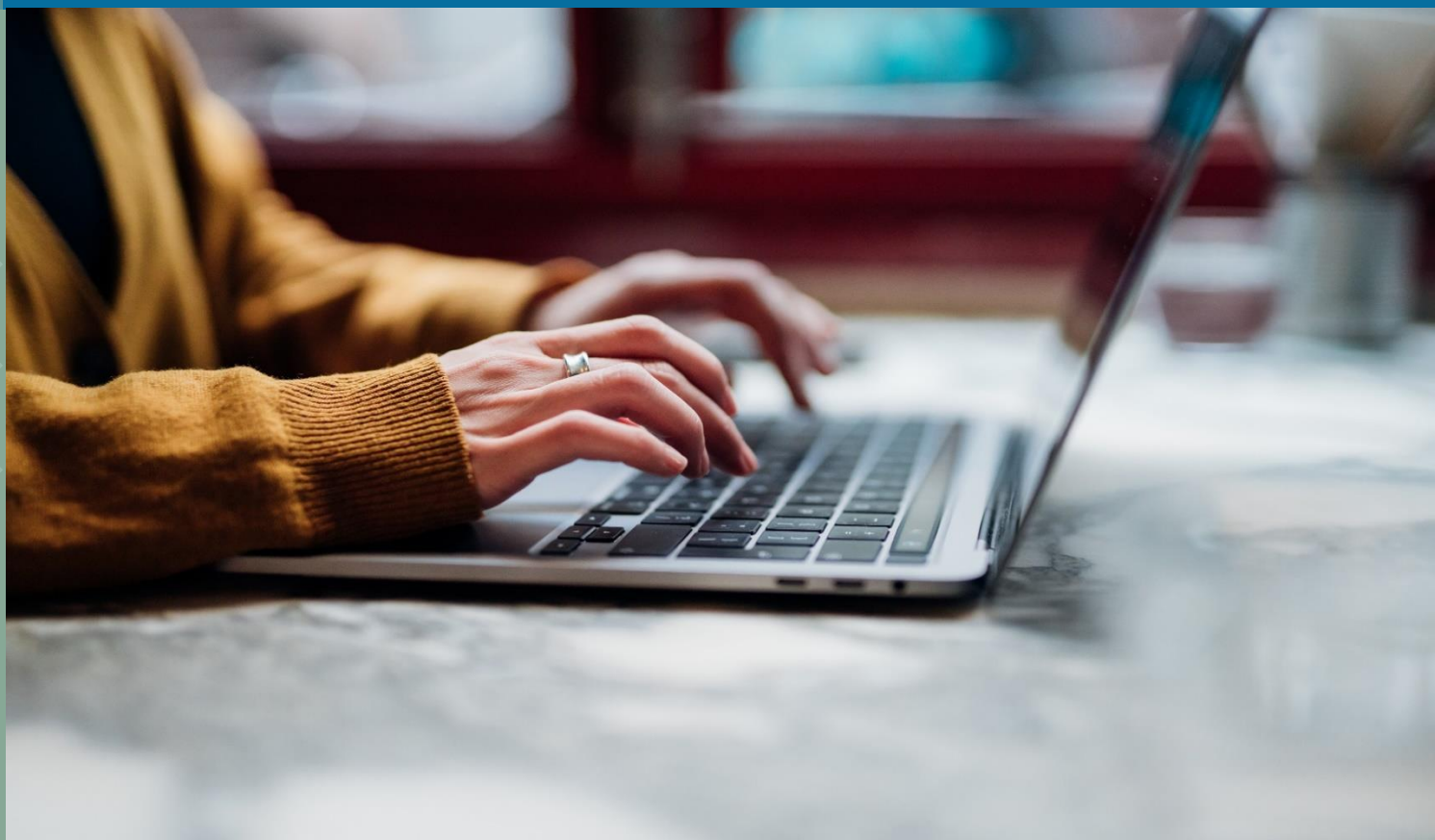


2023

Relatório de Gestão

OUVIDORIA-GERAL MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL



Relatório

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - MPS
Esplanada dos Ministérios, Bloco F – Brasília
<https://www.gov.br/previdencia/>

CARLOS ROBERTO LUPI
Ministro da Previdência Social (MPS)

WOLNEY QUEIROZ MACIEL
Secretário-Executivo

ANA PAULA SCHWELM GONÇALVES
Ouvidora-Geral

CARMEN GISLENE MARTINS
Chefe de Divisão de Ouvidoria

DANIELA BATISTA DE ARAÚJO
Chefe de Divisão de Informação

Equipe de Colaboradores:

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

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório tem por objetivo apresentar, nos termos dos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações recebidas na Ouvidoria e tratadas pelas unidades do Ministério da Previdência Social (MPS) no ano de 2023.

As Ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os cidadãos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo procedimentos simplificados.

Nesse sentido, o presente Relatório se traduz em uma ferramenta essencial para dar transparência às ações da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (OGPS) e consequentemente, contribuir para a prestação de contas ante ao compromisso assumido com o(a) cidadão(ã), a partir das manifestações recebidas.

Além disso, o Relatório é de extrema importância para os dirigentes das unidades do MPS, pois permite identificar os pontos críticos em que melhorias podem ser implementadas, visando garantir a qualidade dos serviços oferecidos e à satisfação dos cidadãos, auxiliando na tomada de decisões e no estabelecimento de metas para aprimorar constantemente sua atuação.

A OGPS detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 2018, e atua em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria - Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi recriada em janeiro de 2023, por meio do Decreto 11.356, todavia, a migração dos registros das manifestações no Sistema Fala.BR que estavam na Unidade da Ouvidoria do Ministério do Trabalho só ocorreu em 20 de abril de 2023, data esta que marca a contagem dos dados ora apresentados.

1. Estrutura e Competências

A OGPS é o órgão de assistência direta e imediata ao Ministro. E a coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) faz parte de sua estrutura.

De acordo com o Decreto 11.356/2023, à Ouvidoria-Geral da Previdência Social compete:

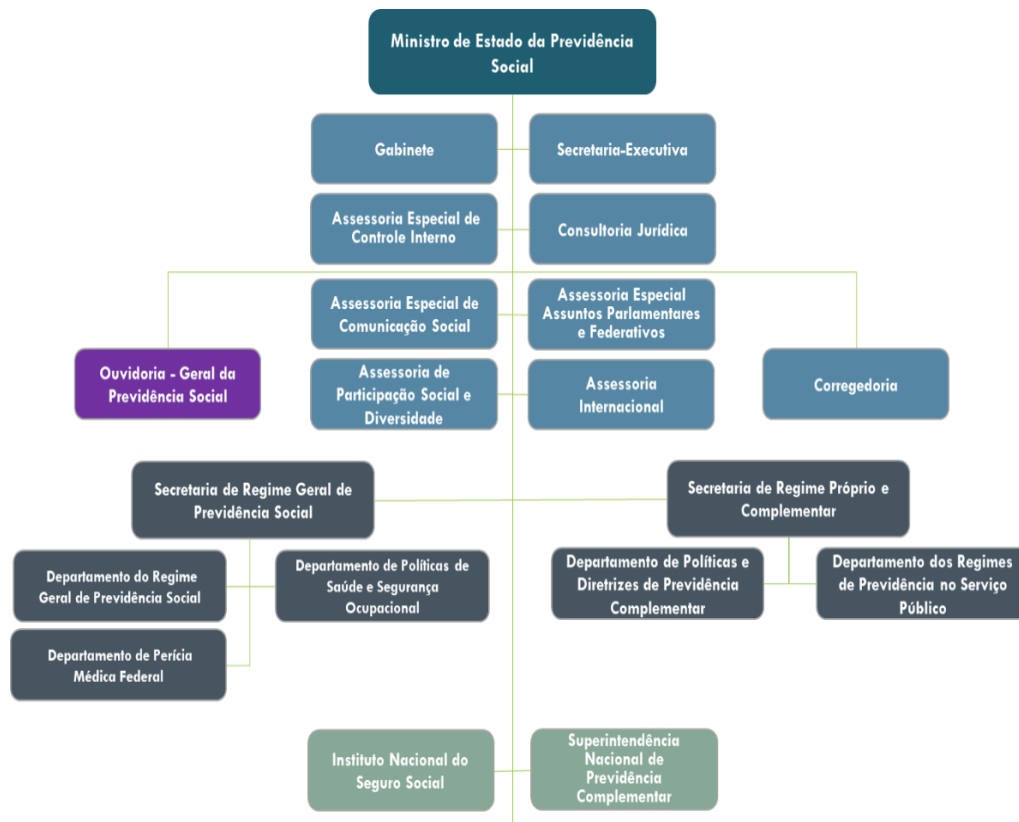
I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério e das entidades a ele vinculadas; e

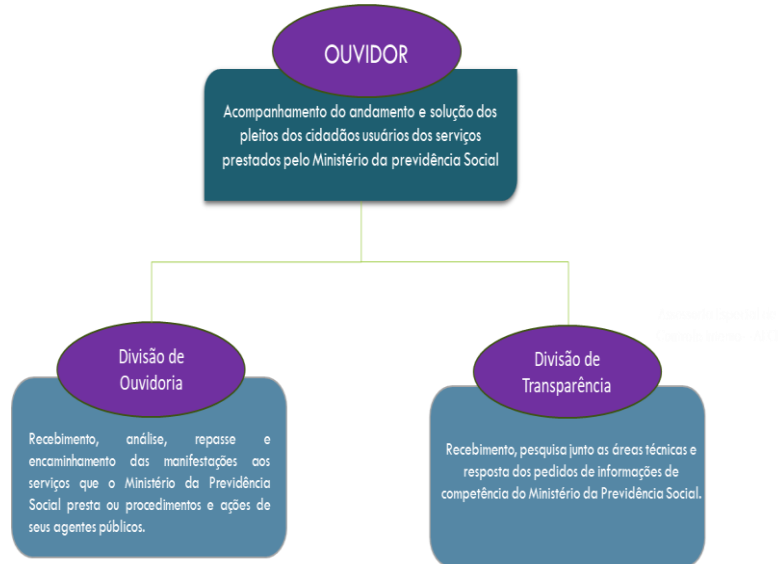
IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.



A estrutura formal da Ouvidoria é composta por um Ouvidor-Geral, uma Chefia de Divisão de Ouvidoria e uma Chefia de Divisão de Transparência.

A OGPS conta, ainda, com uma Supervisora de Ouvidoria e mais 9 colaboradores.



2. Sumário Executivo

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (OGPS) foi estruturada e desenvolveu atividades para aprimorar suas rotinas de trabalho, dentre elas, o manual de procedimentos internos; o monitoramento dos prazos, por meio de planilhas semanais dirigidas às unidades técnicas; os treinamentos, parcerias e palestras com as unidades mais demandadas do MPS, dentre outras.



3. Canais e Formas de Atendimento

O principal canal utilizado na OGPS para receber e tratar as demandas é o Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), o qual permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria.

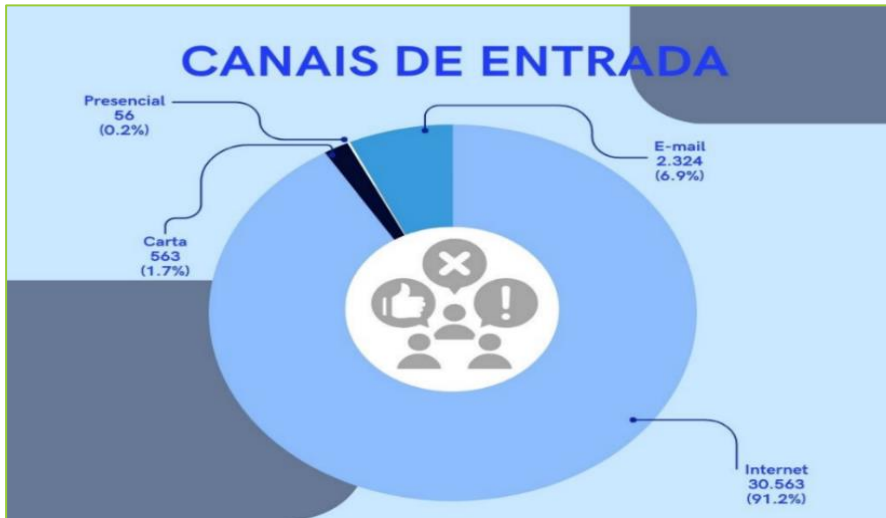
Além do canal oficial de comunicação deste Ministério, a OGPS recebe manifestações por meio de atendimentos presenciais, cartas e e-mails, buscando não só garantir o direito de participação dos usuários na Administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados.

Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581/2021, as manifestações enviadas por carta, e-mail e as decorrentes do atendimento presencial foram cadastradas na Plataforma Fala.BR, permitindo o acompanhamento e recebimento de respostas de forma simples e segura.

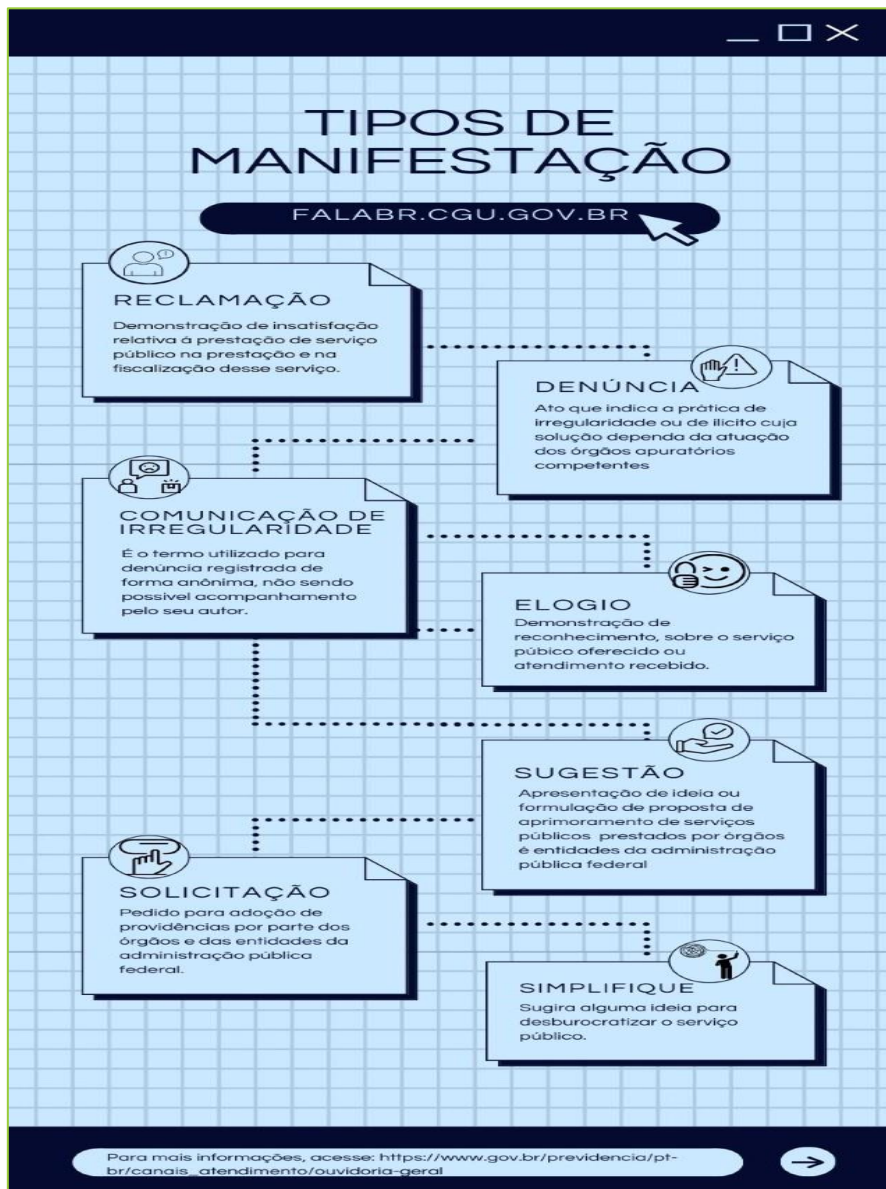


4. Ouvidoria em Números

Em 2023, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu **33.506 manifestações**. Dentre os canais disponibilizados, a **internet (Sistema Fala.BR)** foi a mais utilizada, representando **91,2%** do total de manifestações recebidas.

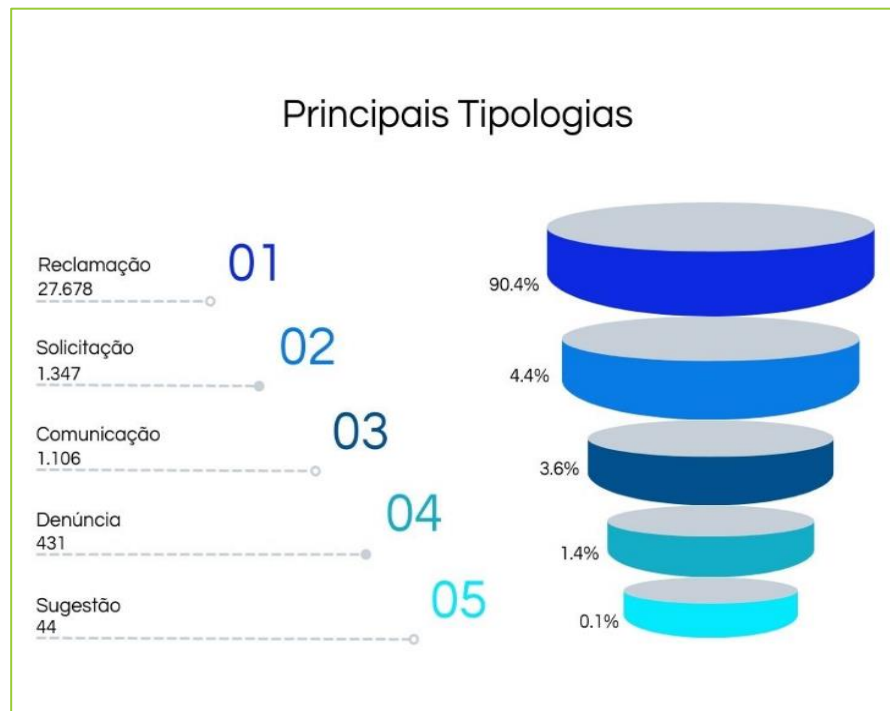


O art. 3º do Decreto 9.492, de 15 de setembro de 2018 conceitua os tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



A referida legislação traz, ainda, a tipologia denominada Simplifique!, que tem por objetivo diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos do órgão.

Das tipologias registradas, a OGPS recebeu **27.678 Reclamações**, o que representa **90,4%** do total de manifestações recebidas em 2023, conforme demonstra o gráfico abaixo:



A OGPS identificou que dentro dos Assuntos de Previdência os Subassuntos mais demandados no Sistema Fala.BR foram:

1º - Recurso pendente de análise na Junta de Recursos (JR) ou Câmaras de Julgamento (CAJ), com **5.420 manifestações**;

2º- Recurso pendente de análise na Perícia Médica Federal (PMF), com **2.621** registro.

5. Acesso à Informação

5.1. Pedidos de Acesso à Infomação - LAI

Além das manifestações de ouvidoria, a OGPS recebeu em 2023 o total de **804** pedidos de acesso à informação, dos quais 434 foram analisados e redirecionados ao canal adequado ou ao órgão competente, por se tratar de demandas referentes a assuntos alheios à competência do MPS, ou que não se enquadravam no escopo da Lei de Acesso à Informação - LAI. Desta feita, apenas **370 manifestações**, 46% do total, foram efetivamente cadastradas como pedidos de acesso à informação na Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Ademais, comparativamente, pode-se afirmar que houve um aumento expressivo no recebimento de pedidos de acesso à informação, em relação ao exercício de 2022. A antiga Secretaria de Previdência (SPREV), órgão do extinto Ministério do Trabalho e Previdência, a qual era competente para tratar os pedidos de acesso à informação de temas previdenciários, recebeu 165 pedidos, no exercício de 2022. Observa-se, por conseguinte, um aumento significativo de aproximadamente 124% na recepção de manifestações respaldadas pela LAI.

804 Pedidos de Acesso à Informação

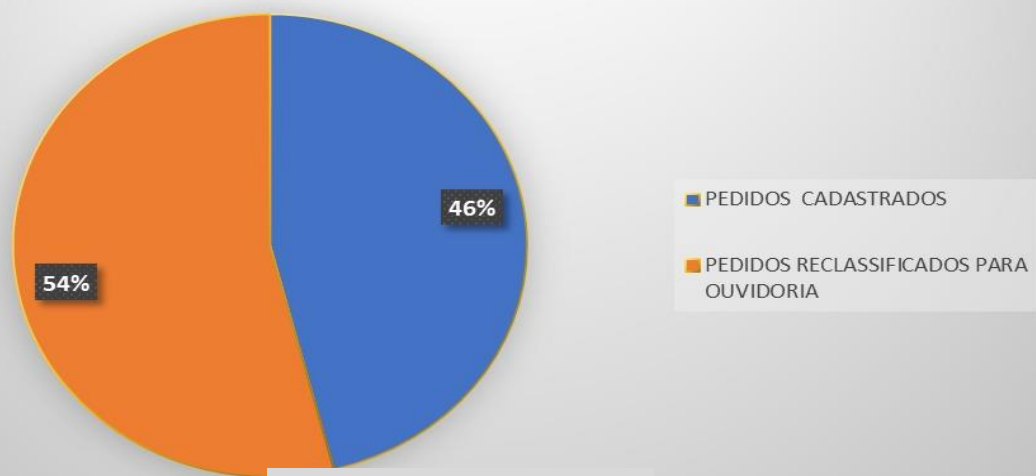


GRÁFICO 1 – DEMANDAS CADASTRADAS

DISTRIBUIÇÃO DE PEDIDOS POR MÊS

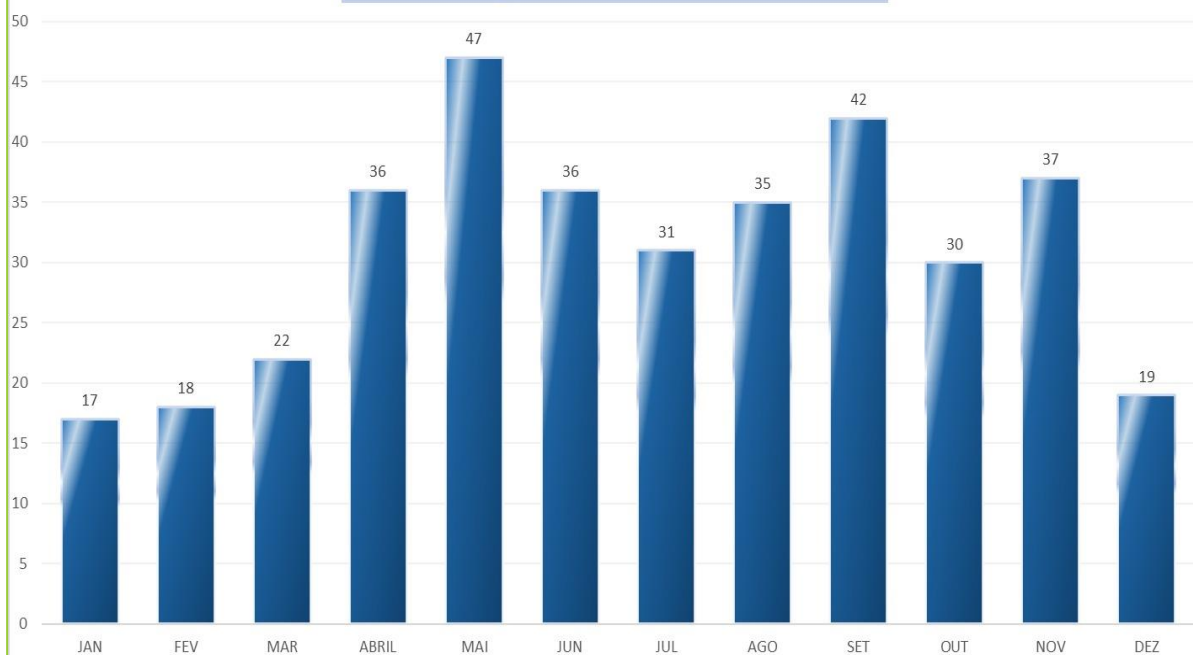


GRÁFICO 2 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: EXERCÍCIO 2023

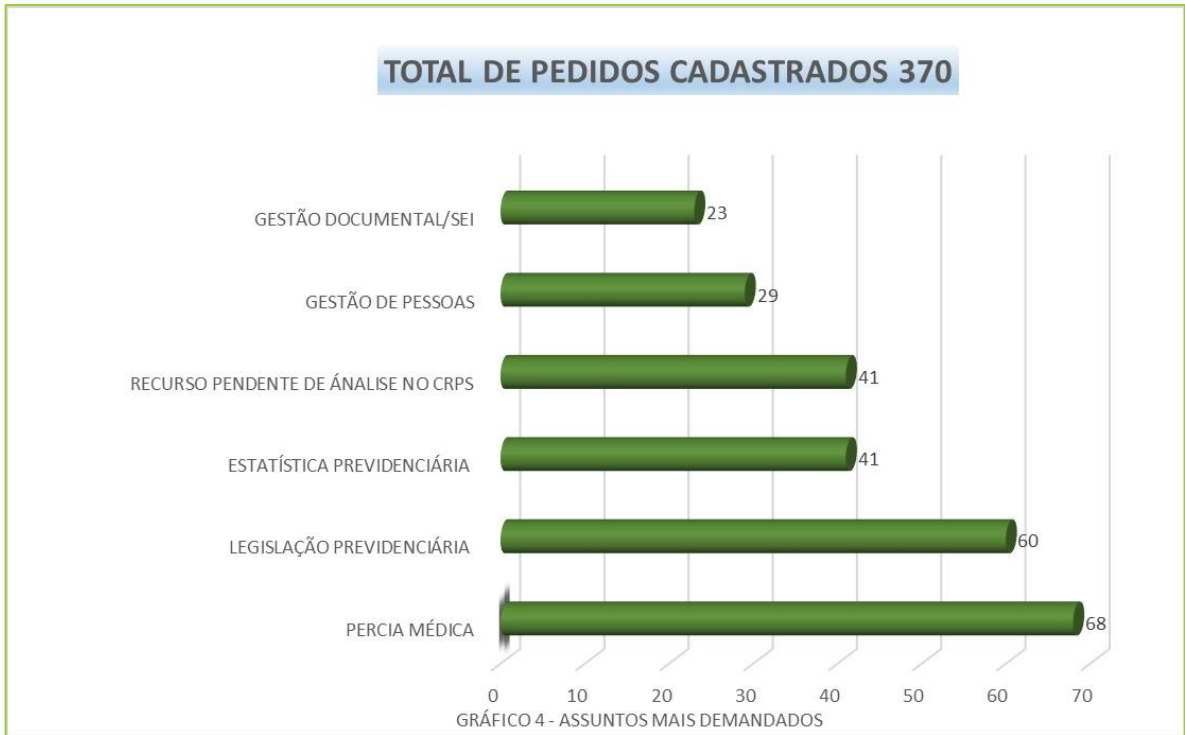
No que tange ao tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo Ministério da Previdência Social, afere-se que: cerca de 65% dos pedidos de informação foram concedidos; 9% deles foram parcialmente concedidos e aproximadamente 11% dos pedidos foram negados, em virtude das justificativas previstas na Lei de Acesso à Informação.



5.2 . Assuntos dos pedidos recebidos:

No tocante aos assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação, destacam-se o tema "**Perícia Médica**", com 68 pedidos, cerca de dezoito por cento (18%) dos pedidos cadastrados; "**Legislação Previdenciária**", tema com 60 pedidos aproximadamente dezesseis por cento dos pedidos cadastrados (16%). Os assuntos "Recurso pendente de análise no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS)" e "Estatística Previdenciária", ambos foram demandados, igualmente, em quarenta e uma (41) manifestações, perfazendo onze por cento (11%), cada um deles.

É possível, por conseguinte, aferir uma **alteração relevante nos assuntos previdenciários de maior interesse da população**, quando se analisa os dados gerados pelo extinto Ministério do Trabalho e Previdência (MTP). Em 2022, registrou-se, para a antiga Secretaria de Previdência Social (SPREV/MTP), o recorde de pedidos de acesso à informação classificados pelo assunto "Legislação Previdenciária", tema quarenta e quatro (44) pedidos, aproximadamente, 5% dos pedidos cadastrados para o extinto MTP.



5.3 . Recursos

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso à informação ou para o caso de desprovisionamento das razões pelas quais o pedido fora negado. Em 2023, o Ministério da Previdência Social recebeu 33 recursos, em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; 9 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão; 4 recursos em terceira instância, os quais foram submetidos à Controladoria-Geral da União. Nenhum recurso chegou à Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI, instância máxima da Lei de Acesso à Informação. Foram abertas 17 reclamações, por atraso na entrega das respostas às demandas. Todas foram, contudo, devidamente atendidas.

Quantitativo de recursos e reclamações recebidos mensalmente em 2023

RECURSOS MÊS A MÊS												
RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA												
JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
3	1	1	2	3	5	3	2	2	5	1	5	33

RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA

JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1	0	0	0	1	1	2	0	2	1	0	1	9

RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA (CGU)

JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4

RECURSOS EM 4ª INSTÂNCIA (CMRI)

JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RECLAMAÇÕES

JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
0	0	0	0	1	0	0	0	1	12	3	0	17

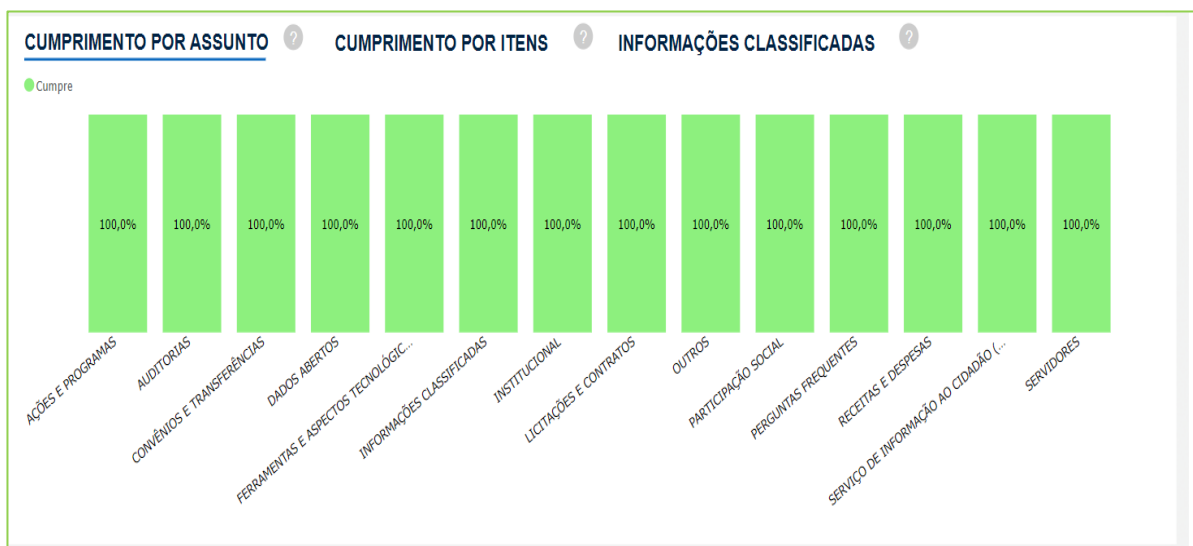
Quanto às decisões vinculadas ao Recursos, verifica-se que dos 33 recursos em primeira instância, 11 foram deferidos; 2 foram parcialmente deferidos; 7 deles foram indeferidos e 13 foram classificados como não conhecimento. Em relação aos recursos abertos em segunda instância, um foi deferido; um deles, parcialmente deferido; dois foram classificados por não conhecimento; três foram indeferidos e um deles teve registro de perda de objeto. Dos quatro recursos providos em terceira instância (CGU), 2 foram deferidos, dos quais resultaram cumprimentos de decisão para o MPS, e 2 foram indeferidos.

5.4 Transparência Ativa

A Lei de Acesso à Informação - LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. O art. 8º da LAI prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais no menu “Acesso à Informação”.

Para acompanhar a implementação da transparência ativa, a CGU mantém um painel que apresenta um panorama da implementação da norma de acesso à informação em todo o Poder Executivo federal e disponibiliza informações sobre o número de pedidos e recursos recebidos pela instituição, cumprimento de prazos, etc.

Em 2023, o MPS cumpriu 49 itens integralmente, fiando em 1º lugar no Ranking do Sistema de Transparência Ativa (<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), graças ao esforço conjunto das unidades de Ouvidoria do MPS, Assessoria de Controle Interno (AECI/MPS) e Assessoria de Comunicação (ASCOM/MPS).



6. Outras Atividades Desenvolvidas na Ouvidoria em 2023

Por fim, para além dos dados acima apresentados, cabe destacar outras atividades que foram desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria no decorrer de 2023:

6.1 Treinamento de novos colaboradores da OGPS

Em abril de 2023, a equipe da Ouvidoria-Geral da Previdência Social começou a ser formada.

Com a chegada dos novos colaboradores, foi necessário realizar alguns treinamentos para o uso do Sistema Fala.BR, especialmente porque com a migração do

referido Sistema para a OGPS, identificamos um passivo de cerca de 4.700 manifestações com o assunto “Previdência” para tratamento imediato.

A referida migração não alterou os prazos de atendimento das manifestações tramitadas anteriormente às áreas técnicas, motivo pelo qual tivemos de organizar uma força-tarefa para atender essas demandas.

Por tais motivos, contamos inicialmente com o precioso auxílio da equipe da Ouvidoria do Ministério do Trabalho (MTE), e em seguida, com o apoio da equipe da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) para realizar os respectivos treinamentos.



MTE



CGU

6.2 Parceria com a Corregedoria do MPS – Palestra sobre denúncias

Nos primeiros meses de efetivo funcionamento e estruturação da OGPS, verificamos a importância do cuidado no recebimento e análise das denúncias envolvendo servidores e médicos peritos.

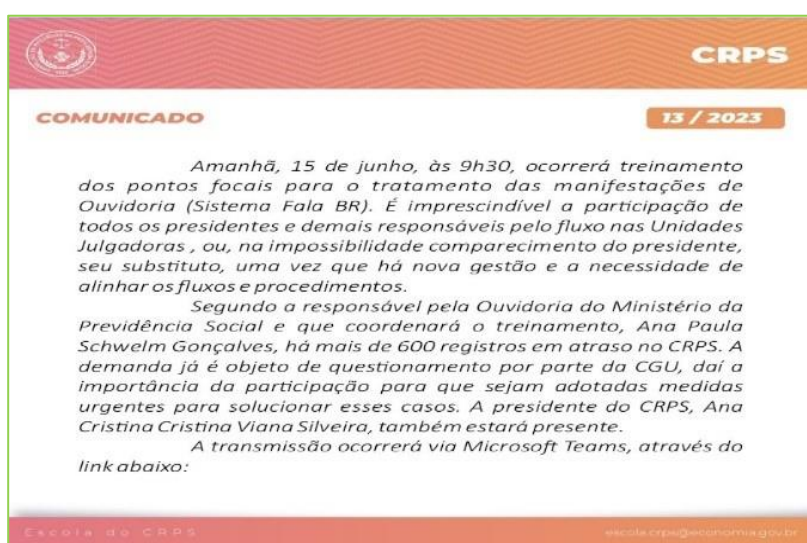
Por este motivo, e com objetivo de atuar em parceria com a Corregedoria do MPS, convidamos o Corregedor, Dr. Jeaniton Souza Pinto, para proferir palestra a toda a equipe da OGPS acerca dos critérios que caracterizam as denúncias e suas consequências do ponto de vista correicional.



6.3 Treinamento sobre atendimento das manifestações no Sistema Fala.BR para as áreas técnicas do MPS

Foram realizadas reuniões de alinhamento de procedimentos e cooperação com as áreas mais demandadas e detentoras de pautas de interesses comuns, melhorando o entendimento e o fluxo de tratamento de manifestações.

Primeiramente, em 15/06/2023, realizamos o treinamento de pontos focais e conselheiros das Juntas de Recursos em todo o Brasil para tratamento das demandas do Sistema Fala.BR, e em seguida, alinhamos o fluxo de tramitação das manifestações referentes aos recursos, atendimento e resolução das demandas fora do prazo que estavam sendo cobradas pela CGU.



Além disso, e considerando que a maioria das demandas recebidas na OGPS são relacionadas à perícia médica, inicialmente apresentamos ao Departamento de Perícia Médica Federal (DPMF/MPS) o quantitativo de demandas a serem analisadas no Sistema Fala.BR e as que se encontravam em atraso com cobrança da CGU, e entregamos uma planilha com os respectivos NUPs pendentes de análise/resolução.

Ainda, realizamos o treinamento com os pontos focais das Coordenações regionais da perícia médica e suas respectivas Divisões regionais, em 16/08/2023, com o objetivo de orientá-los quanto à análise das manifestações, bem como à operacionalização do Sistema Fala.BR.

Por conseguinte, criamos um e-mail institucional (suporte.ouvidoria.mps@mtp.gov.br) para esclarecimentos de dúvidas, informes, cobrança de prazos, cadastros no Sistema Fala.BR, etc.

Em novembro de 2023, sugerimos a criação de uma força-tarefa, no âmbito da unidade de perícia médica, com o objetivo de reduzir o quantitativo de manifestações fora do prazo e o recebimento das cobranças de cumprimento de prazos por parte da CGU.

6.4 Parceria com o Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS)

A Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS) e a Presidência do Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) assinaram o Ofício Circular nº 12, de 13 de setembro de 2023, o qual foi encaminhado todas as Unidades Julgadoras para apresentar orientações conjuntas acerca do tratamento das manifestações recebidas na OGPS relativas a recursos, via Sistema Fala.BR.

Além disso, a OGPS foi convidada a ministrar uma aula sobre atendimento em Ouvidoria na Escola do Conselho de Recursos da Previdência Social. O objetivo do curso foi orientar os servidores do CRPS acerca do papel da Ouvidoria e o tratamento das manifestações no âmbito do Ministério da Previdência Social.

AULA PRESENCIAL
DIA 16/10 2ª-FEIRA

MENTORIA EM OUVIDORIA

das **9h às 12h**. No CRPS, Sala de reuniões 702, 7º andar
SAUS Q. 4 Bloco K BL K - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400

ANA PAULA SCHWELM GONÇALVES
Ouvidora-Geral da Previdência Social
Ministério da Previdência Social-MPS

TÓPICOS DA AULA PRESENCIAL – ATENDIMENTO EM OUVIDORIA

- O que é Ouvidoria? - Controle e Participação Social - Tipos de Manifestação
- Canais de Atendimento - Tratamento das Manifestações - Prazos
- Sistemas Utilizados na Ouvidoria - Ética e Responsabilidade nos Atendimentos
- Monitoramento e Controle das Manifestações

CRPS

6.5 Comitê Técnico Ouvidorias (OGPS, INSS e PREVIC)

O Comitê Técnico de Ouvidorias da Previdência Social (CTO), criado pela Portaria MPS nº 515, 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.

Em 24/10/2023 foi realizado o primeiro encontro dos membros do CTO, quando foram iniciadas as discussões de como estruturar as ações para melhorar os procedimentos e técnicas de atendimento das manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão que envolvam a previdência social e complementar.

Além disso, foi definido que o primeiro produto do Comitê será a implementação do Projeto de atendimento via WhatsApp, com o objetivo de ser um novo espaço de comunicação institucional com o cidadão e proporcionar maior relacionamento entre o MPS com o usuário externo e interno dos serviços da Previdência Social e Complementar, bem como auxiliar na divulgação de orientações acerca das políticas institucionais.



6.6 Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais - FNOP

Em 08/08/2023 foi instituído o Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais – FNOP com o objetivo de discutir uma atuação em rede e eleger a equipe de coordenação dos trabalhos.

Na ocasião, foram eleitos: Valter Matos (Ouvidor do Ministério das Comunicações); para a função de coordenador-geral, Marcos Paulo Hiath (Ouvidor do Ministério do Turismo); para coordenador substituto, Pedro Batelli (Ouvidor do Ministério das Cidades); para exercer a função de secretário executivo e Ana Paula Schwelm Gonçalves (Ouvidora do Ministério da Previdência Social), para secretária executiva substituta.

Durante o ano de 2023, o FNOP se reuniu por cinco vezes (presencial e virtualmente), e contribuiu com sugestões para a Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) quanto à melhoria nas funcionalidades do Sistema Fala.BR, bem como com a proposta de nova minuta de Portaria da CGU sobre as orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.



6.7 Cafés com Debate

No segundo semestre de 2023, a equipe da OGPS passou a se reunir internamente 1 vez por mês para alinhar fluxos, procedimentos, dirimir dúvidas e discutir demandas em evidência.

Intitulada “Café com Debate”, a reunião mensal passou a ser considerada um importante espaço de integração da equipe da Ouvidoria, de compartilhamento de informações, de definição de novas ações e fluxos internos, e de debate sobre o tratamento de casos emblemáticos/recorrentes.



6.8 Atualização da página da Ouvidoria no site do MPS – Parceria com a ASCOM/MPS:

A OGPS contribuiu para a atualização da página da Ouvidoria no site do Ministério da Previdência Social (MPS) - https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral

Em parceria com a Assessoria de Comunicação do MPS, foi possível organizar as orientações acerca da Ouvidoria, bem como atualizar as informações.

Além disso, criamos o “carrossel” para destacar notícias recentes e outros elementos de forma mais célere.



6.9 Participação no Grupo de Trabalho Interministerial para a elaboração da Política Nacional de Cuidados – GTI Cuidados



O Ministério da Previdência Social (MPS) está representado, por meio da Coordenadora-geral do Gabinete do Ministro e da Ouvidora-geral, no Grupo de Trabalho Interministerial para a elaboração da Política Nacional de Cuidados – GTI Cuidados.

O GTI Cuidados, instituído pelo Decreto Nº 11.460, de 30 de março de 2023, tem como finalidade:

I. - Formular diagnóstico sobre a organização social dos cuidados no País, que inclua a identificação das políticas, dos programas, dos serviços existentes relativos à oferta e das necessidades de cuidados;

II. - Elaborar a proposta da Política Nacional de Cuidados, com a indicação de seus princípios, suas orientações e seus objetivos; e

III. - Elaborar a proposta do Plano Nacional de Cuidados, que contemple:

a) os programas e as ações de cada um dos órgãos e das entidades participantes, com a indicação dos prazos e dos recursos para implementação das medidas propostas; e

b) as prioridades, a periodicidade e as estratégias de gestão, de monitoramento e de avaliação dos programas e das ações do Plano.

As atividades do GTI fundamentam-se na necessidade de articulação entre os órgãos do poder executivo para construção de ações integradas de cuidados, que não se sobreponham e que sejam capazes de atender às necessidades integrais de cuidados da população a ser atendida.

6.10 Participação no Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa - CNDPI



O Ministério da Previdência Social (MPS) está representado, por meio da Ouvidora-geral e da Assessora de Diversidade, no Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa – CNDPI.

O CNDPI é um órgão colegiado de caráter deliberativo, consultivo e fiscalizador, instituído pelo Decreto nº 11.483, de 6 de abril de 2023, integrante da estrutura organizacional do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, nos termos do Decreto nº 11.341, de 01 de janeiro de 2023, com a finalidade de elaborar as diretrizes para a formulação e a implementação da Política Nacional da Pessoa Idosa, observadas as diretrizes estabelecidas na Constituição Federal, na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 – Estatuto da Pessoa Idosa e demais legislações, bem como acompanhar e avaliar a sua execução, em consonância com a Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994 - Política Nacional da Pessoa Idosa.

6.11 Elaboração da minuta de Portaria sobre procedimentos internos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Em setembro de 2023 a Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (OGPS) elaborou a minuta de Portaria que dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito do Ministério da Previdência Social-MPS.

Em seguida, a OGPS encaminhou a proposta à Consultoria Jurídica, que aprovou a minuta e autorizou a publicação da Portaria nº 30, de 8 de janeiro de 2024.

CONCLUSÃO

O ano de 2023 foi marcado pela atuação dinâmica da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social. A partir do exposto neste Relatório, é possível afirmar que a OGPS atuou para melhorar o atendimento do cidadão usuário do serviço da Previdência Social e Complementar, bem como manter a interação com os agentes públicos do órgão, não apenas em temas relacionados ao atendimento e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação, mas também por meio de parcerias e capacitações desenvolvidas, dos informes que foram apresentados às áreas técnicas e na elaboração de normativo que assegura o adequado tratamento das manifestações.

A maior participação social representa uma grande oportunidade para a Administração Pública implementar melhorias em seus processos de trabalho, com o objetivo de entregar melhores serviços aos cidadãos.

Nesse sentido, a Ouvidoria do MPS permanece na busca por promover a satisfação do usuário em seus atendimentos, que pode ser proporcionada, por exemplo, com o envio de respostas com linguagem simples, clara e empática, ainda que no caso concreto a demanda não seja de fato atendida.

Muito já foi feito em pouco mais de 7 meses desde que foi oficializada (20/04/2023), mas ainda temos muito para avançar.

Pretende-se ampliar a participação social, com mais um canal de atendimento (WhatsApp), monitoramento e avaliação dos prazos, análise da qualidade das respostas conclusivas, novas parcerias e painéis de dados, 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.