

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
GABINETE DO MINISTRO
OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2010

BRASÍLIA/DF, 2011

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

GABINETE DO MINISTRO

OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2010

Relatório de Gestão do exercício de 2010, apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas ordinárias anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, da Decisão Normativa TCU nº 107/2010 e da Portaria TCU nº 277/2010 e da Portaria CGU nº 2546/2010.

Brasília/DF, 2011

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS	5
LISTA DE FIGURAS	5
LISTA DE GRÁFICOS	5
LISTA DE TABELAS	5
LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS	7
PARTE A CONTEÚDO GERAL	9
I. INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.	9
INTRODUÇÃO: ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE GESTÃO.	10
II. INFORMAÇÕES SOBRE O PLANEJAMENTO E GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DA OUVIDORIA-GERAL.....	13
a) Responsabilidades Institucionais da Ouvidoria-Geral:	13
i. Competências Institucionais.	13
- Apresentação: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.....	13
- Principais realizações da gestão no exercício de 2010.	16
- Organograma Funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.....	16
ii. Objetivos Estratégicos:	17
b) Estratégia de atuação frente às responsabilidades institucionais:	18
i. Análise do andamento do plano estratégico do Ministério da Previdência Social onde a Ouvidoria-Geral esta inserida;	18
ii. Análise do plano de ação da Ouvidoria-Geral referente ao exercício de 2010, a que se refere o relatório de gestão.	18
c) Programas de Governo sob a responsabilidade da unidade:	22
i. Execução dos programas de Governo sob a responsabilidade da UJ;	22
ii. Execução física das ações realizadas pela UJ;	23
Ações que apresentaram problemas de execução:	24
- Grande volume de manifestações pendentes nas áreas técnicas solucionadoras.	24
Ações prioritárias na LDO:	26
1- Manifestações recebidas e solucionadas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2010.	26
2- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) – demonstrativo mensal.	27
2.1- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) - por canal de entrada.....	28
2.2- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) – por tipo/assunto.....	28
3- Manifestações cadastradas no exercício 2010 e efetivamente solucionadas do exercício em questão.....	29
4- Manifestações pendentes de solução nas áreas técnicas solucionadoras, cadastradas nos exercícios 2002 a 2009.....	30
4.1- Manifestações cadastradas e solucionadas no exercício 2010 e ainda pendentes de solução.....	31
4.2- Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2010...32	
4.3- Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.	33
5- Procedimentos quanto às manifestações.....	34
5.1- Manifestações novas.	34
5.2- Manifestações retornadas.....	35
5.3- Manifestações pendentes.	35
6- Dados e informações quanto ao volume de processo de trabalho.	35

7- Relatórios Estratégicos e Gerenciais.....	37
8- Apoio ao Cidadão	38
d) Desempenho Orçamentário/Financeiro	39
i. Programação Orçamentária das Despesas	39
1. Programação de Despesas Correntes;	39
2. Programação de Despesas de Capital;.....	39
3. Quadro Resumo da Programação de Despesas;	40
4. Movimentação Orçamentária por Grupo de Despesa.	41
ii. Execução Orçamentária das Despesas.	42
1. Execução Orçamentária de Créditos originários da UJ;.....	42
a. Despesas por Modalidade de Contratação;	42
b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa;.....	43
c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa;.....	44
2. Execução Orçamentária de Créditos Recebidos pela UJ por Movimentação;	45
a. Despesas por Modalidade de Contratação;	45
b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa;.....	45
c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa;.....	45
iii. Indicadores Institucionais	46
III. INFORMAÇÕES SOBRE O RECONHECIMENTO DE PASSIVOS POR INSUFICIÊNCIA DE CRÉDITOS OU RECURSOS.	50
IV. INFORMAÇÕES SOBRE A MOVIMENTAÇÃO E OS SALDOS DE RESTOS A PAGAR DE EXERCÍCIOS ANTERIORES.....	50
1. Pagamentos e cancelamentos de Restos a Pagar de exercícios anteriores.	50
V. INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS:	51
a) Composição do quadro de servidores ativos;	51
b) Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;	52
c) Composição do quadro de estagiários;.....	53
d) Custos associados à manutenção dos recursos humanos;	53
e) Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços;.....	53
f) Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.....	54
VI. INFORMAÇÃO SOBRE AS TRANSFERÊNCIAS MEDIANTE CONVÊNIO, CONTRATO DE REPASSE, TERMO DE PARCERIA, TERMO DE COOPERAÇÃO, TERMO DE COMPROMISSO OU OUTROS ACORDOS, AJUSTES OU INSTRUMENTOS CONGÊNERES, VIGENTES NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA.....	54
VII. DECLARAÇÃO DA ÁREA RESPONSÁVEL ATESTANDO QUE AS INFORMAÇÕES REFERENTES A CONTRATOS E CONVÊNIOS OU OUTROS INSTRUMENTOS CONGÊNERES ESTÃO DISPONÍVEIS E ATUALIZADAS, RESPECTIVAMENTE, NO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS – SIASG E NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONVÊNIOS, CONTRATOS DE REPASSE E TERMOS DE PARCERIA – SICONV, CONFORME ESTABELECE O ART. 19 DA LEI Nº 12.309, DE 9 DE AGOSTO DE 2010.	54
VIII. INFORMAÇÃO SOBRE O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS NA LEI Nº 8.730, DE 10 DE NOVEMBRO DE 1993, RELACIONADAS À ENTREGA E O TRATAMENTO DAS DECLARAÇÕES DE BENS E RENDAS.	54
IX. INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA UJ, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS:.....	55

X.	INFORMAÇÕES QUANTO À ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.	55
XI.	INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DA UJ CLASSIFICADO COMO “BENS DE USO ESPECIAL” DE PROPRIEDADE DA UNIÃO OU LOCADO DE TERCEIROS.	55
XII.	INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) DA UJ.	55
XIII.	INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO DO GOVERNO FEDERAL, OBSERVANDO-SE AS DISPOSIÇÕES DO DECRETOS NºS 5.355/2005 E 6.370/2008.	55
XIV.	INFORMAÇÕES SOBRE AS RENÚNCIAS TRIBUTÁRIAS SOB A GESTÃO DA UJ..	55
XV.	INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA ATENDER ÀS DELIBERAÇÕES EXARADAS EM ACÓRDÃO DO TCU OU EM RELATÓRIOS DE AUDITORIA DO ÓRGÃO DE CONTROLE INTERNO QUE FISCALIZA A UNIDADE JURISDICIONADA OU AS JUSTIFICATIVAS PARA O SEU NÃO CUMPRIMENTO.	56
XVI.	INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES REALIZADAS PELA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO, CASO EXISTA NA ESTRUTURA DO ÓRGÃO, APRESENTANDO AS JUSTIFICATIVAS PARA OS CASOS DE NÃO ACATAMENTO.	56
XVII.	OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS RELEVANTES PELA UNIDADE PARA DEMONSTRAR A CONFORMIDADE E O DESEMPENHO DA GESTÃO NO EXERCÍCIO.	56
	- Sala de Monitoramento.	57
	- Destaque para procedimentos de Denúncias em 2010.	57
	- Denúncias Recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social.	58
	PARTE B INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DA GESTÃO	59
I.	DECLARAÇÃO DO CONTADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE JURISDICIONADA.	59
	RESULTADOS E CONCLUSÕES.....	60
	ANEXOS	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

LISTA DE QUADROS

Quadro I - Informações de Identificação da Ouvidoria-Geral.	9
Quadro III - Execução Física das ações realizadas pela UJ	23
Quadro II - Demonstrativo da Execução por Programa de Governo.	22
Quadro IV - Identificação das Unidades Orçamentárias.....	39
Quadro V - Programação de despesas correntes.	39
Quadro VI - Quadro resumo da programação de despesas.	40
Quadro VII - Movimentação orçamentária por grupo de despesa.	41
Quadro VIII - Despesas por modalidade de contratação dos créditos originários da Ouvidoria-Geral.	42
Quadro IX – Despesas correntes por grupo e elemento de despesa dos créditos originários da Ouvidoria-Geral.	43
Quadro XI - Composição do Quadro de Recursos Humanos - Situação apurada em 31/12/2010.....	51
Quadro XII - Composição do Quadro de Recursos Humanos por faixa etária - Situação apurada em 31/12/2010.....	52
Quadro XIII - Composição do Quadro de Recursos Humanos por nível de escolaridade - Situação apurada em 31/12/2010.	52
Quadro X - Situação dos Restos a Pagar de exercícios anteriores.	50
Quadro XIV - Composição do Quadro de Estagiários.	53
Quadro XV - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra.....	53
Quadro XVI - Distribuição do pessoal contratado mediante contrato de prestação de serviço com locação de mão de obra.	54

LISTA DE FIGURAS

Figura I: Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS.....	16
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico I – Manifestações recebidas e solucionadas na OGPS de 1998 a 2010.	26
Gráfico II – Manifestações recebidas em 2010 – demonstrativo mensal.....	27
Gráfico III – Manifestações cadastradas em 2010 por canal de entrada.....	28
Gráfico IV – Manifestações cadastradas em 2010 – por tipo/assunto.	29
Gráfico V - Manifestações recebidas e solucionadas em 2010.	30
Gráfico VI - Manifestações pendentes de solução - acumulado de 2002 a 2009.....	31
Gráfico VII – Relação das Manifestações pendentes de solução dos anos anteriores e 2010.	32
Gráfico VIII – Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2010.	33
Gráfico IX – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.	34
Gráfico X – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.	37

LISTA DE TABELAS

Tabela I: Ação 2587 – Serviços de Ouvidoria aos usuários da Previdência Social.	23
Tabela II – Manifestações recebidas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2010.	26
Tabela III - Tempo Médio de Resolução - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público Dataprev, Servidor.....	46
Tabela IV - Tempo Médio de Resolução – Denúncias.	47

Tabela V – Resolutividade Ouvidoria-Geral.....	48
Tabela VII - Idade média do acervo – IMAO – Denúncias.	49
Tabela VI - Idade média do acervo – IMAO - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público Dataprev, Servidor.....	49

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

ACS – Assessoria de Comunicação Social

APEGR – Assessoria de Pesquisas Estratégicas e Gerenciamento de Riscos

APS – Agência da Previdência Social

ART. – Artigo

CNAE – Classificação Nacional da Atividade Econômica

CRPS – Conselho de Recursos da Previdência Social

Dataprev – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social

DF – Distrito Federal

DIAC - Divisão de Apoio ao Cidadão compete

DIAP - Divisão de Análise e Processamento

DIGIN - Divisão de Gestão da Informação compete

DIRAT – Diretoria de Atendimento

DOU – Diário Oficial da União

EAD – Educação a Distância

FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

IMAO – Idade média do acervo

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LOA – Lei Orçamentária Anual

MG – Minas Gerais

MPS – Ministério da Previdência Social

Nº - número

OGPS – Ouvidoria-Geral da Previdência Social

PE – Pernambuco

PEX – Projeto de Expansão da Rede

PLOA – Projeto de Lei da Lei Orçamentária Anual

PPA – Plano Plurianual

PrevCartas – Canal de entrada das correspondências

PREVIC – Superintendência Nacional de Previdência Complementar

RP – Restos a Pagar

SE – Secretaria Executiva

SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal

SIASG - Sistema Integrado de Administração De Serviços Gerais

SICONV – Sistema de Gestão de Convênios, Contratos de Repasse E Termos de Parceria

SIGPLAN – Sistema de Informações Gerenciais e do Planejamento

SIORG – Sistemas de Informações Organizacionais do Governo Federal

SOUWeb – Sistema de Ouvidoria / Versão Web

SRFB – Secretaria da Receita Federal do Brasil

TAC - Termo de Ajuste de Conduta

TCU – Tribunal de Contas da União

TI – Tecnologia da Informação

TI – Tecnologia da Informação

UG – Unidade Gestora

UGO – Unidade Gestora Orçamentária

UJ – Unidade Jurisdicionada

UO – Unidade Orçamentária

PARTE A CONTEÚDO GERAL

I. INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.

Quadro I - Informações de Identificação da Ouvidoria-Geral.

Poder e Órgão de Vinculação			
Poder: Executivo			
Órgão de Vinculação: Ministério da Previdência Social			Código SIORG: 1930
Identificação da Unidade Jurisdicionada			
Denominação completa: Ouvidoria-Geral da Previdência Social			
Denominação abreviada: OGPS			
Código SIORG: 1930	Código LOA:		Código SIAFI: 330018
Situação: ativa			
Natureza Jurídica: Órgão da Administração Direta do Poder Executivo			
Principal Atividade: Previdência Social Obrigatória			Código CNAE: 8430-2/00
Telefones/Fax de contato:	(61) 2021-5562	(61) 2021-5525	
E-mail: ouvidoriagabinete@previdencia.gov.brt			
Página na Internet: http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria.asp			
Endereço Postal: Esplanada dos Ministérios, Bloco “F”, Ed. Anexo, Ala “A”, sala 173, Brasília, DF - CEP: 70.059.900.			
Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada			
Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 (Artigo 6º).			
Outras normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada			
Decreto nº 7.078, de 26 de janeiro de 2010			
Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009			
Portaria nº 173 de 02/06/2008, DOU de 4/06/2008.			
Portaria conjunta MPS / INSS / DATAPREV nº 328 de 25 de junho de 2010 - DOU 29/06/2010			
Manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada			
Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social			
Manual de Instruções para Respostas à Ouvidoria:			
1. Solicitações sobre Benefícios			
2. Atendimento Bancário			
3. Atendimento nas APS			
4. Sugestão			
5. Denúncia			
6. Receita Previdenciária - Arrecadação/Fiscalização			
7. Solicitações Diversas			
Unidades Gestoras e Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
Unidades Gestoras relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
Código SIAFI	Nome		
330018	Ouvidoria-Geral da Previdência Social		
Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
Código SIAFI	Nome		
0001	Tesouro Nacional		
Relacionamento entre Unidades Gestoras e Gestões			
Código SIAFI da Unidade Gestora		Código SIAFI da Gestão	
330018		0001	
Fonte: SIGPLAN			

INTRODUÇÃO: ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE GESTÃO.

O Relatório de Gestão do Exercício de 2010 tem como objetivo relatar as práticas reais da gestão empreendidas durante o respectivo exercício, de forma a propiciar a visão mais completa possível dessa gestão aos órgãos de controle e a sociedade em geral.

Este Relatório de Gestão está estruturado em quatro grandes tópicos. O primeiro tópico é intitulado como *Parte A Conteúdo Geral*, constituída por 17 itens, do Anexo II da Decisão Normativa TCU Nº 107, de 27 de outubro de 2010, que servirão de base para o desenvolvimento das informações gerais sobre a gestão do exercício de 2010, além do item *Apresentação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social*, onde serão expostos os seguintes pontos: serviço prestado, papel da OGPS, seu compromisso, atuação, bem como um breve resumo de suas principais realizações no exercício de 2010, tem o item *Principais realizações da gestão no exercício de 2010*, e a ainda do item *Organograma Funcional da Ouvidoria-Geral*, onde são apresentadas sua estrutura funcional, atribuições e competências.

O tópico seguinte tem como título *Parte B Informações Contábeis da Gestão*, seguido do tópico *Resultados e Conclusões*, que trata de informações sucintas sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social frente aos objetivos traçados para o exercício de 2010 e as principais ações a serem desenvolvidas no exercício de 2011, que irão diminuir as dificuldades encontradas para a realização dos objetivos da OGPS no exercício. O quarto e último tópico é intitulado como *Anexos*, onde constam os quadros que ocupam mais de uma página, os documentos digitalizados e outros documentos utilizados para comprovação ou demonstração de conteúdos apresentados no desenvolvimento desse Relatório de Gestão, conforme estabelecido no Anexo III da Decisão Normativa TCU Nº 107, de 27 de outubro de 2010.

Nesse Relatório de Gestão do Exercício de 2010 serão apresentadas as principais realizações e dificuldades encontradas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, para a realização dos objetivos traçados para o exercício em questão.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social não é Unidade Gestora Executora. Seus recursos são executados por intermédio da Coordenação-Geral de Logística e Serviços Gerais, da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA.

Os itens apresentados a seguir, do Anexo II da decisão normativa TCU Nº 107, de 27 de outubro de 2010, Social, não se aplicam à realidade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, e o motivo da sua não aplicação é apresentado em seguida:

- *Item 5* - Informações sobre recursos humanos da unidade, contemplando as seguintes perspectivas:

- b) *Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;*
- d) *Custos associados à manutenção dos recursos humanos;*
- f) *Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.*

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser a área responsável pela gestão de Recursos Humanos.

- *Item 7* - Declaração da área responsável atestando que as informações referentes a contratos e convênios ou outros instrumentos congêneres estão disponíveis e atualizadas, respectivamente, no Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG e no Sistema de Gestão de Convênios, Contratos de Repasse e Termos de Parceria – SICONV, conforme estabelece o art. 19 da Lei nº 12.309, de 9 de agosto de 2010.

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser a área responsável pela gestão de contratos e convênios.

- *Item 10* - Informações quanto à adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, materiais de Tecnologia da Informação (TI) e na contratação de serviços ou obras, tendo como referência a Instrução Normativa nº 1/2010 e a Portaria nº 2/2010, ambas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e informações relacionadas à separação de resíduos recicláveis descartados em conformidade com o Decreto nº 5.940/2006.

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser a área responsável pela gestão de suprimento de bens e serviços.

- *Item 11* - Informações sobre a gestão do patrimônio imobiliário de responsabilidade da UJ, classificado como “Bens de Uso Especial”, de propriedade da União ou locado de terceiros.

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser a área responsável pela gestão patrimonial.

- *Item 12* - Informações sobre a gestão de Tecnologia da Informação (TI) da UJ, contemplando os seguintes aspectos:

- a) Planejamento da área;
- b) Perfil dos recursos humanos envolvidos;
- c) Segurança da informação;
- d) Desenvolvimento e produção de sistemas;
- e) Contratação e gestão de bens e serviços de TI.

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser a área responsável pela gestão de tecnologia da informação.

-Item 14 - Informações sobre Renúncia Tributária, contendo declaração do gestor de que os beneficiários diretos da renúncia, bem como da contrapartida, comprovaram, no exercício, que estavam em situação regular em relação aos pagamentos dos tributos juntos à Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRFB, ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS e à Seguridade Social.

Motivo da não aplicação: Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não haver renúncias tributárias no âmbito do MPS.

Já os itens a seguir, referem-se ao Anexo II da decisão normativa TCU Nº 107, de 27 de outubro de 2010, que apesar de se aplicarem à natureza da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, não há conteúdo a ser declarado no exercício de 2010, pois não correspondem aos atos do exercício analisado:

- *Item 3*- Informações sobre o reconhecimento de passivos por insuficiência de créditos ou recursos.

- *Item 6* – Informação sobre as transferências mediante convênio, contrato de repasse, termo de parceria, termo de cooperação, termo de compromisso ou outros acordos, ajustes ou instrumentos congêneres, vigentes no exercício de referência.

-*Item 13* – Informações sobre a utilização de cartões de pagamento do governo federal, observando-se as disposições dos Decretos nº 5.355/2005 e 6.370/2008.

- *Item 15* – Informações sobre as providências adotadas para atender às deliberações exaradas em acórdãos do TCU ou em relatórios de auditoria do órgão de controle interno a que a unidade jurisdicionada se vincula ou as justificativas para o não cumprimento.

- *Item 16* – Informações sobre o tratamento das recomendações realizadas pela unidade de controle interno, caso exista na estrutura do órgão, apresentando as justificativas para os casos de não acatamento.

II. INFORMAÇÕES SOBRE O PLANEJAMENTO E GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DA OUVIDORIA-GERAL.

a) Responsabilidades Institucionais da Ouvidoria-Geral:

i. Competências Institucionais.

De acordo com a Portaria nº 173 de 02/06/2008, que aprovou os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social - MPS, as competências institucionais que correspondem às atribuições da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS, a serem executadas por intermédio de políticas públicas para atender às necessidades dos seus beneficiários diretos e indiretos, são:

- I- defender os interesses dos cidadãos que buscam os serviços da Previdência Social, e de seus servidores;
- II - apresentar diagnósticos, relatórios e informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;
- III - receber as reclamações, sugestões, elogios relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social e adotar os procedimentos necessários;
- IV - receber denúncias de irregularidades encaminhando-as aos órgãos competentes para apuração;
- V - encaminhar as manifestações recebidas e monitorar o seu andamento junto aos órgãos do MPS e entidades a ele vinculadas e zelar pela celeridade e qualidade das respostas;
- VI - responder às reclamações, denúncias, elogios, sugestões e manifestações recebidas;
- VII - manter o sigilo das manifestações de acordo com a legislação vigente;
- VIII - difundir normas da Previdência Social em conformidade com as áreas competentes;
- IX - classificar como confidencial os documentos recebidos; e
- X - elaborar estudos e realizar pesquisas e criar mecanismos para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério da Previdência Social e suas entidades vinculadas.

- Apresentação: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social é a instância administrativa responsável por acolher e tratar as reclamações, as denúncias, os elogios, as críticas e as sugestões dos cidadãos, relacionados aos serviços previdenciários.

A Ouvidoria-Geral presta um pós-atendimento, ou seja, atua quando o cidadão já requereu uma solução administrativa para seu pleito e a Previdência Social (MPS, INSS, PREVIC) ou a Dataprev, e ainda não recebeu um posicionamento após o decurso do prazo solicitado.

Os papéis primordiais da Ouvidoria-Geral são: (i) acolher e tratar as manifestações relacionadas aos serviços previdenciários, adotando os procedimentos necessários em cada caso; (ii) estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e irrestrito com os cidadãos que buscam os serviços previdenciários; (iii) gerar relatórios e informações que contribuam e indiquem melhorias para o sistema e serviços previdenciários e (iv) manter o sigilo das manifestações, conforme disposto na legislação em vigor.

Esta Ouvidoria-Geral tem o compromisso de responder ao cidadão no prazo de máximo seis dias, quando não houver necessidade de encaminhamento da solicitação para uma das áreas técnicas solucionadoras.

As manifestações são recepcionadas por meio dos canais de entrada abaixo listados:

- i. *Via telefone - Central de Atendimento 135*, mantidas atualmente em Belo Horizonte (MG) e Caruaru (PE), que oferecem um grande número de serviços da Previdência Social, dentre os quais se destacam: agendamentos para atendimento nas agências, disponibilização de informações, requerimento de benefícios e registros de manifestações para Ouvidoria. Entre os tele-atendentes há um grupo capacitado especialmente para atender as chamadas direcionadas à Ouvidoria.
- ii. *Auto-Atendimento via Internet - www.previdencia.gov.br*, nesta opção o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria SOU-Web e cadastrar diretamente sua manifestação. Ao término do registro, o sistema gera um código (protocolo) que permite o acompanhamento do pleiteado no sítio da Previdência Social e pela Central de Atendimento 135. A geração do código da manifestação atende ao Decreto Presidencial nº 6.932 o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão. Esta forma de contato surgiu com a implantação do novo Sistema de Ouvidoria (SOU-Web), em março de 2008, que facilitou o contato da sociedade através da internet.
- iii. *Correspondência - PrevCartas* , Caixa Postal 09714, Brasília/DF CEP 70.040-97. Todas as correspondências recebidas são cadastradas no Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) e seguem o fluxo correspondente ao assunto das manifestações.
- iv. *Atendimento presencial realizado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social*, esse atendimento é realizado na sede da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, onde o serviço é destinado aos usuários que buscam, pessoalmente, orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social.

Os canais de atendimento possibilitam à Ouvidoria-Geral estreitar a relação entre sociedade e governo e permitem que o cidadão, com suas críticas e sugestões, colabore de forma substancial para a melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social.

Todas as manifestações cadastradas são classificadas por assunto, o que proporciona uma visão detalhada da demanda, e depois elas passam por uma análise, onde são identificadas quais

manifestações devem ser encaminhadas para a área competente e quais podem ser solucionadas diretamente pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

O *primeiro fluxo* trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado na Ouvidoria e a resposta é enviada para o cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo.

O *segundo fluxo* se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Nestas situações, a Ouvidoria-Geral classifica e encaminha, de forma on-line, o registro para a respectiva área técnica solucionadora, como as Gerências Executivas, Gerências Regionais, Corregedorias, Auditorias, Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS e Assessoria de Pesquisas Estratégicas e Gerenciamento de Riscos – APEGR. O encaminhamento on-line possibilita a celeridade da resposta. A área avalia a demanda e emite parecer que é encaminhado à Ouvidoria-Geral para a formulação da resposta para o cidadão com base nas informações disponibilizadas pela área técnica solucionadora.

O prazo máximo para realização da primeira análise de uma manifestação cadastrada no sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social é de seis dias, contados a partir da data de seu registro. Este é o tempo médio em que a manifestação permanece na Ouvidoria-Geral antes de uma tomada de decisão (envio de resposta ao interessado ou encaminhamento do registro às áreas técnicas solucionadoras competentes para esclarecimentos). Este tempo é mensurado pelo Índice Interno da Ouvidoria-Geral - uma importante ferramenta para manter o padrão de qualidade dos serviços prestados, além de tornar o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral mais transparente para toda a sociedade.

Todas as etapas do processo de resolução e dos fluxos das manifestações são mensuradas, acompanhadas e monitoradas pelas equipes de agentes públicos da Ouvidoria-Geral, por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU-Web), desenvolvido tanto para cadastrar e acompanhar as manifestações, quanto para gerar relatórios gerenciais. Além do Sistema de Ouvidoria, outras ferramentas também são utilizadas para a geração de diversos relatórios, inclusive produtividade e qualidade das atividades desenvolvidas.

A Ouvidoria-Geral faz o acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas áreas competentes. Mensalmente, os registros que não foram concluídos são sintetizados em relatórios gerenciais, os quais são encaminhados às Superintendências Regionais e podem ser utilizados como instrumento de gestão.

- Principais realizações da gestão no exercício de 2010.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu, no exercício 2010, 168.184 manifestações, dentre as quais a maior demanda, que corresponde a 37%, se refere a processos de benefícios. Considerado o total recebido, foi possível solucionar 143.312 manifestações registradas, o que representa 85,21% de manifestações solucionadas. É importante ressaltar que apesar do aumento na procura pelos serviços previdenciários relacionados a benefício, ano após ano, houve uma redução das reclamações referentes a este assunto na Ouvidoria-Geral da Previdência Social de 76.644, em 2009, para 62.596, em 2010.

Houve também significativa diminuição de reclamações relacionadas ao atendimento da Previdência Social: de 34.225, em 2009, para 30.295, em 2010. A redução é relevante devido ao concomitante aumento da prestação dos serviços previdenciários por meio do Projeto de Expansão da Rede (PEX), o qual prevê a instalação de 720 novas agências da Previdência Social, fato que indica os reais efeitos das mudanças realizadas na Previdência Social nos últimos anos.

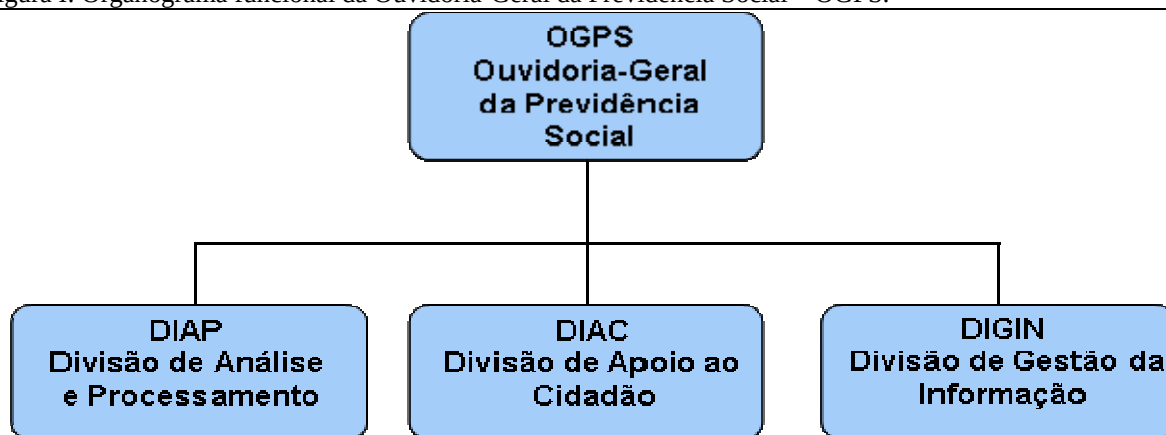
No mesmo ano, 53% das manifestações foram cadastradas pelo site da Previdência Social e 45% pelas Centrais de Atendimento 135, demonstrando o crescente potencial da internet para o atendimento do público previdenciário.

A Divisão de Apoio ao Cidadão (DIAC) da Ouvidoria-Geral realizou no exercício 2010, 19.751 atendimentos, sendo 996 presenciais, 16.071 por telefone, 2.684 por ofícios, memorandos, despachos e outros.

- Organograma Funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social, e de acordo com a Portaria nº 173 de 02/06/2008, que aprovou o Regimento Interno do Ministério da Previdência Social, ela possui a estrutura funcional e as principais atribuições a seguir apresentadas:

Figura I: Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS.



Fonte: Portaria nº 173 de 02/06/2008, DOU de 4/06/2008.

A Divisão de Análise e Processamento - DIAP: recebe, registra, analisa e classifica as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, e encaminha às áreas competentes e responder ao cidadão; acompanha, controla e avalia as respostas dadas pelas áreas competentes às manifestações recebidas; atualiza os manuais internos da Ouvidoria; e elabora e atualiza os modelos de respostas da Ouvidoria-Geral.

A Divisão de Apoio ao Cidadão compete - DIAC: presta esclarecimentos ao cidadão na busca de solução de seus pleitos; registra, encaminha e acompanha as demandas dos que comparecem a esta Ouvidoria-Geral e as demandas oriundas de órgãos Públicos, dando-lhes o devido tratamento até o seu encerramento definitivo; revisa as respostas a serem enviadas aos demandantes pela Ouvidoria-Geral; revisa as manifestações que necessitam de envio às áreas competentes para adoção de providências; e elabora e atualiza modelos de respostas da Ouvidoria-Geral.

A Divisão de Gestão da Informação compete - DIGIN: produz informações estratégicas e gerenciais, relatórios, estudos e diagnósticos a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral; acompanha e supervisiona a manutenção do Sistema de Ouvidoria e da base de dados; orienta as áreas internas e os usuários quanto à utilização do Sistema de Ouvidoria; acompanha e avalia o desempenho das áreas solucionadoras quanto ao nível de qualidade e tempestividade nas respostas à Ouvidoria-Geral; e mantém e atualiza informações na página eletrônica da Ouvidoria-Geral na Intranet do MPS.

ii. Objetivos Estratégicos:

No exercício 2010 a Ouvidoria-geral da Previdência Social realizou uma série de ações que impactaram de forma positiva em seu desempenho, dentre as quais é possível citar:

- Padronização de procedimentos relacionados a rotinas de processamento das manifestações, com a adequação do fluxo de encaminhamento da demanda para a área responsável, que teve como finalidade solucionar as manifestações na Ouvidoria-Geral de forma mais célere, e com a publicação da Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010, a qual contribuiu para simplificar o fluxo de apuração das denúncias e desburocratizou procedimentos;
- Formulação do projeto piloto dos manuais de procedimentos;
- Formulação dos requisitos que devem estar presentes no teste de seleção para a contratação de prestadores de serviços de ouvidoria, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado;
- Início dos testes para homologação do SOU-BI, sistema para extração de informações gerenciais, o qual tende a facilitar a extração de dados que subsidiarão o aprimoramento dos indicadores de desempenho.

As ações acima descritas contribuíram para simplificação de procedimentos, celeridade da avaliação da demanda, aprimoramento da responsabilidade das áreas competentes por apurar cada tipo de demanda e melhoria da gestão das informações provenientes das manifestações recebidas pela Ouvidoria-geral da Previdência Social.

b) Estratégia de atuação frente às responsabilidades institucionais:

i. Análise do andamento do plano estratégico do Ministério da Previdência Social onde a Ouvidoria-Geral esta inserida;

O Plano Estratégico do Ministério da Previdência Social, de forma estruturada, apresenta como a instituição responderá os desafios e alcançará resultados no horizonte de 2009 a 2015, ou seja, é o instrumento que orienta as decisões básicas do MPS. Sendo assim, o objetivo principal da Previdência Social é o bem-estar do trabalhador brasileiro e de sua família, composto por um conjunto de objetivos estratégicos, que por sua vez composto por iniciativas estratégicas.

Os objetivos estratégicos, conjuntos de desafios a serem vencidos pela Previdência Social, se relacionam de forma a alcançarem a consecução da visão de futuro da Previdência Social, que venham a fortalecer o cumprimento de sua missão.

Missão da Previdência Social: garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidaria, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social.

Visão da Previdência Social: ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela *excelência na gestão*, cobertura e *atendimento*.

ii. Análise do plano de ação da Ouvidoria-Geral referente ao exercício de 2010, a que se refere o relatório de gestão.

Entendido como um conjunto coerente de grandes prioridades e decisões que balizam o desenvolvimento organizacional da Previdência Social o Plano de Ação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social tem como Iniciativas Estratégicas, aquele conjunto de projetos ou ações que contribuem e garantem a sustentação da consecução dos resultados a serem alcançados pela Previdência Social:

- *Aperfeiçoar a gestão e a comunicação institucional* – Perspectiva de Processo Interno, com foco na gestão e no controle social;
- *Promover o atendimento com qualidade e o reconhecimento automático do direito* - Perspectiva de Processo Interno, com foco na excelência do atendimento; e
- *Fortalecer a credibilidade da Previdência Social junto à sociedade* - Perspectiva de Resultados,

com foco no fortalecimento e proteção social.

E com a finalidade de atingir essas Iniciativas Estratégicas a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, durante o exercício de 2010, buscou atingir algumas ações específicas, estabelecidas no Plano de Ação Integrado do MPS – PAI 2010:

- *Criar Metodologia de Pesquisa de Satisfação de Usuário* - propor a realização de pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- *Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral* - divulgar os serviços da Ouvidoria e consolidar a importância da participação cidadã;
- *Implantar o Selo de Qualidade na Resolutividade de demanda da Ouvidoria-Geral* – premiar as áreas técnicas solucionadoras que respondem com celeridade e qualidade, e reduzir ao máximo todo o acervo de manifestações pendentes nas áreas técnicas solucionadoras dos exercícios 2003 a 2008;
- *Implementar a Gestão da Qualidade nos processos de Atendimento da Ouvidoria-Geral*.

Na intenção de implementar uma Gestão da Qualidade nos processos de Atendimento referentes aos serviços previdenciários a Ouvidoria-Geral solicitou e promoveu junto a Empresa Federal Serviços Ltda. e com o apoio da Coordenação Geral de Recursos Humanos a promoção de capacitações, de treinamentos e de reciclagem dos agentes públicos das equipes de todas as divisões, que se iniciaram a partir de junho de 2010: i) Oficinas de Português; ii) Curso de Desenvolvimento de Gestores Operacionais e Supervisores; iii) Legislação Previdenciária; iv) Cursos EAD; v) Inglês para Gestores; vi) Participação em Eventos e Oficinas sobre Ouvidorias Públicas. Além disso, iniciou a construção de manuais de padronização de procedimentos, para auxiliar e facilitar o desenvolvimento das atividades e tarefas rotineiras, principalmente as relacionadas às atividades fins, e buscou atualizar os textos das correspondências com o objetivo de melhor responder ao cidadão. Mas devida a dinâmica funcional que ocorre em toda organização, como a rotatividade, os períodos de férias, as mudanças constantes na legislação previdenciária, as substituições de agentes públicos terceirizados por servidores - para atendimento ao TAC -, não foi possível cumprir 100% da implementação da Gestão de Qualidade nos processos de Atendimento, sem falar que esse objetivo deve ser trabalhado constantemente, como uma espécie de controle e atualização dos processos e procedimentos, por está inserido em um contexto que é dinâmico.

A criação de metodologia de Pesquisa de Satisfação de Usuário não passou das fases de reuniões, que ocorreram com a ACS e com a DIRAT/INSS. Esta ação depende de estabelecer parcerias com INSS e ACS. E em razão da ausência de projeto, da falta de pessoal capacitado para o desenvolvimento e da não conciliação de agendas entre os parceiros para realização de mais reuniões, esta iniciativa será uma ação para o ano de 2011.

Em relação à implantação do Selo de Qualidade na Resolutividade de demanda da Ouvidoria-Geral foram iniciados estudos, e em razão da não viabilidade de aplicar a metodologia estudada para implantar o Selo de Qualidade na Resolutividade de demanda da Ouvidoria-Geral, optou-se por aguardar a inserção das informações da Ouvidoria-Geral no painel estratégico e sala de monitoramento do INSS, para estabelecimento de novos critérios que serviram de base para o desenvolvimento de metodologia. Sem falar que há a necessidade de estabelecer parcerias com DIRAT/INSS.

A elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral, uma forma divulgar os serviços da Ouvidoria, foi concluída em meados de agosto de 2010. O lançamento e a publicação das duas versões, da simples e do livreto, ocorreram no dia 20/08/2010, no aniversário de 12 anos da Ouvidoria-Geral.

No ano de 2010 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social completou 12 anos, contabilizando um saldo de 1.963.302 manifestações cadastradas, desde agosto de 1998, mês de sua criação, até dezembro de 2010, uma média anual de 151.023 manifestações cadastradas, e uma média mensal, dentre o período de 1998 a 2010, de 12.585 manifestações cadastradas. As manifestações cadastradas em 2010 receberam a primeira análise, em média, em 4,90 dias, o que representou uma redução de 5,3 dias em relação a 2009.

Também em 2010, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social passou a atender as demandas relativas às atividades da Ouvidoria da Dataprev, assumiu todo o recebimento de cartas dirigidas à Previdência Social, absorveu a demanda do Fale Conosco disponível no portal da Previdência e lançou sua Carta de Serviços ao Cidadão, em atendimento ao Decreto 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, documento que apresenta os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade.

Outra importante realização do exercício 2010 foi a continuação da bem sucedida parceria, constituída desde 2006, entre a Ouvidoria-Geral e a Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos – APEGR/SE/MPS, que resultou em 11 operações: ações conjuntas com a Polícia Federal, conhecidas como Força-Tarefa da Previdência, subsidiadas por 11 denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral.

No exercício em tela, foi publicado novo ato normativo, a Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010, para disciplinar os assuntos relacionados às denúncias e ameaças contra a integridade física e a vida de servidores da Previdência Social, e a esta Ouvidoria-Geral foi atribuída a competência de redigir uma cartilha com as especificações e detalhamentos da distribuição e a instrução deste tipo de manifestações.

Essas ações realizadas em 2010 proporcionaram à Ouvidoria-Geral da Previdência Social um novo patamar de qualidade no atendimento aos cidadãos: a análise e encaminhamento tempestivo das manifestações, o aperfeiçoamento da gestão e da comunicação institucional e da qualidade do atendimento, bem como o fortalecimento da credibilidade da Previdência Social junto à sociedade. Além disso, essas ações também trouxeram benefícios como o aumento da credibilidade interna, a integração e parceria da Ouvidoria-Geral com as áreas técnicas solucionadoras – aquelas responsáveis por responder a uma parcela considerável das demandas oriundas da sociedade.

c) Programas de Governo sob a responsabilidade da unidade:

i. Execução dos programas de Governo sob a responsabilidade da UJ;

Quadro II - Demonstrativo da Execução por Programa de Governo.

Identificação do Programa de Governo						
Código no PPA: 0085		Denominação: QUALIDADE DOS SERVIÇOS PREVIDENCIARIOS				
Ação: 2587		Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social				
Tipo do Programa: Finalístico						
Objetivo Geral: Promover o acesso com qualidade à Seguridade Social, sob a perspectiva da universalidade e da equidade, assegurando-se o seu caráter democrático e a descentralização.						
Objetivos Específicos: Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Previdência Social, atendendo às necessidades dos cidadãos-usuários conforme as expectativas individuais e coletivas da sociedade.						
Gerente: Mauro Luciano Hauschild				Responsável: Paulo Marcelo Fonseca Marques		
Público Alvo: Cidadãos-usuários do Regime Geral de Previdência Social						
Informações orçamentárias e financeiras do Programa						Em R\$ 1,00
Dotação		Despesa Empenhada	Despesa Liquidada	Restos a Pagar não processados	Valores Pagos	
Inicial	Final					
4.085.600,00	4.085.600,00	3.725.834,00	3.531.577,00	0	3.272.962,00	
Informações sobre os resultados alcançados						
Ordem	Indicador (Unidade medida)	Referência			Índice previsto no exercício	Índice atingido no exercício
		Data	Índice inicial	Índice final		
1	Usuários atendidos	31/12/2010	226.000,00	226.000,00	226.000,00	199.847,00
Fórmula de Cálculo do Índice						
Percentual calculado tomando por base o quantitativo de usuários efetivamente atendidos (R) no exercício, dividido pelo quantitativo de usuários previsto no exercício(P) R/P x 100						
Análise do Resultado Alcançado						
A meta física prevista pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, para o exercício de 2010, foi de promover o atendimento de 226 mil novos usuários.						
No decorrer do respectivo exercício, a Ouvidoria-Geral atendeu 199.847 usuários, compreendendo aqueles usuários que registraram suas manifestações no decorrer do exercício de 2010 e usuários que registraram suas manifestações em exercícios anteriores, uma média mensal de 16.654 usuários atendidos.						
Este montante de (199.847) atendimento de usuários corresponde a manifestações novas cadastradas no exercício de 2010, além das manifestações em processo de atendimento dos exercícios anteriores (2002 a 2009). Podemos dizer que o número de atendimentos em 2010 diminuiu devido a demanda de manifestação cadastrada ter sido menor do que a demanda de manifestação cadastrada no ano de 2009. Apesar de ter ocorrido essa diminuição de atendimento de usuários no exercício de 2009 ao de 2010, não podemos afirmar que a mesma redução ocorrerá de 2010 a 2011.						

Fonte: SIGPLAN

A meta prevista no PPA para 2010 foi de prover o atendimento de 226.000 demandas, oriundas dos cidadãos que buscam pelos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral e considerando a meta fixada na PLOA, em relação à execução do exercício, o índice de realização ficou em 88,43%.

Os recursos orçamentários e financeiros, destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, totalizaram R\$ 4.085.600,00, dos quais R\$ 3.531.577,00 (86,44%) foram aplicados na execução dos serviços.

No ano em tela foram recebidas 168.184 novas manifestações, dentre as quais foram solucionadas 143.312, o que equivalente a 85,21%. E ao fazer uma análise desde 2008 até 2010, a Ouvidoria-Geral apresenta a internet como maior canal de entrada, com 53% das manifestações cadastradas, e 45% pelas centrais de atendimento 135, o que demonstrou um crescente potencial da internet para o atendimento do público previdenciário, além de haver uma troca do canal de entrada de manifestações em relação ao ano anterior que 53% (100.918) do registro das manifestações foram por meio das centrais de atendimento 135 e 45% (86.049) das manifestações foram registradas pela internet.

ii. Execução física das ações realizadas pela UJ;

Quadro III - Execução Física das ações realizadas pela UJ

Função	Subfunção	Programa	Ação	Tipo da Ação	Prioridade	Unidade de Medida	Meta prevista	Meta realizada	Meta a ser realizada em 2011
9	271	85	2587	Finalística	1	Unidade	226.000	199.847	226.000

Fonte: SIGPLAN

Tabela I: Ação 2587 – Serviços de Ouvidoria aos usuários da Previdência Social.

Finalidade: Ampliar o controle social sobre a atuação da Previdência Social, mediante disponibilização e uso de um canal direto de comunicação entre o cidadão-usuário e a instituição, para registro de reclamações, sugestões, denúncias e elogios.

Descrição: Recepção, tratamento, análise e registro das manifestações referentes a Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios, oriundas da sociedade, sobre os serviços e atendimento prestados pela Previdência Social; análise e encaminhamento para manifestação das áreas responsáveis; resposta aos interessados informando as soluções dadas aos seus questionamentos. Disponibilização dos registros consolidados na Intranet, para acompanhamento das áreas solucionadoras sobre o seu desempenho, medido sob a ótica do cidadão. Produção de estudos e relatórios de avaliação estratégica para a alta administração da Previdência Social, formulados a partir de percepção dos usuários, apontando problemas e disfunções e sugerindo melhorias nos serviços, nos processos e no atendimento no âmbito previdenciário. Desenvolver e implantar e atualizar sistemas, aplicativos e bancos de dados para tratamento, controle e gerenciamento das demandas.

Coordenador: Paulo Marcelo Fonseca Marques

Ações que apresentaram problemas de execução:

- Grande volume de manifestações pendentes nas áreas técnicas solucionadoras.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social no exercício 2008 realizou campanha, com apoio do Gabinete do Ministro da Previdência Social, com o objetivo de reduzir as manifestações pendentes de solução nas áreas técnicas solucionadoras cadastradas entre os anos 2002 a 2005.

Inicialmente a Ouvidoria-Geral reavaliou 11.399 registros de manifestações encaminhados às áreas técnicas, cadastrados nos anos acima especificados, e conseguiu reduzir em 31,8% o quantitativo inicial. Posteriormente, a OGPS encaminhou ofício para as Gerências Executivas que possuíam pendências de manifestações dos exercícios supramencionados e determinou prazo para conclusão de sua avaliação. Ao término da campanha restaram 3.020 manifestações pendentes de solução cadastradas nos anos de 2002 a 2005, ou seja, esta iniciativa possibilitou uma redução de 73,51%.

No exercício 2009, a Ouvidoria-Geral realizou nova campanha, também com o apoio do Gabinete do Ministro da Previdência Social, voltada a sensibilização das áreas técnicas solucionadoras a respeito da necessidade do tratamento célere das manifestações. Desta forma, foram realizadas visitas e o acompanhamento das áreas que possuíam maior quantidade de demanda pendente. No encerramento do ano 2009 as manifestações pendentes nas áreas solucionadoras totalizavam 63.809.

No ano 2010 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social continuou o acompanhamento das áreas técnicas solucionadoras e realizou uma série de adequações de procedimentos, alguns até propostos pelas próprias áreas, com o objetivo de evitar encaminhamentos desnecessários para as áreas responsáveis. Novamente as manifestações encaminhadas foram reavaliadas pela OGPS, e os contatos com as áreas competentes foram estreitados por meio da ampla divulgação da equipe de Monitoramento Externo, responsável por sanar dúvidas a respeito de procedimentos e da operacionalização do sistema SOU-Web. No final do exercício 2010 as manifestações pendentes de solução pelas áreas solucionadoras totalizavam 49.892.

Embora as ações internas da Ouvidoria-Geral tenham reduzido as demandas pendentes nas áreas técnicas solucionadoras, de 63.809 no ano de 2009 para 49.829 no ano de 2010, o volume ainda é significativo e o acervo apresenta manifestações cadastradas a partir do ano 2002. É papel das áreas técnicas solucionadoras efetuar a análise dos casos encaminhados pela Ouvidoria-Geral e retorná-la com um posicionamento conclusivo, o qual subsidiará a formulação de resposta para o cidadão.

Não obstante os esforços de aprimoramento dos controles internos administrativos, a maior

parte das áreas solucionadoras não responde de forma célere e objetiva as manifestações pendentes, sobre tudo as mais antigas (entre os anos de 2002 e 2009), o que prejudica a solução tempestiva à demanda do cidadão. A falta de resposta, em tempo hábil, gera uma imagem negativa perante aos cidadãos que, em primeira instância, por desconhecer o fluxo dos processos e a distribuição de responsabilidades, avaliam a falta de resposta como sendo de responsabilidade exclusiva da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

A primeira etapa para a eliminação definitiva das demandas acumuladas prevê o trabalho com as manifestações cadastradas no máximo nos últimos 12 meses, pois a sociedade cobra uma definição clara de prazos para a obtenção de uma resposta dessa Ouvidoria. Por isso, se torna tão importante a redução do acúmulo de manifestações, novas e retornadas das áreas técnicas solucionadoras, e para isso se faz necessária a parceria com setores internos como estratégia eficaz para a solução dessa demanda, além do desenvolvimento de uma ação urgente, com o objetivo de eliminar essa demanda acumulada, com a: criação de grupos de trabalhos internos e externos específicos, para a avaliação e resolução das manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral, principalmente aquelas que foram cadastradas nos anos de 2002 a 2009.

Ações prioritárias na LDO:

1- Manifestações recebidas e solucionadas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2010.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2010, 1.963.302 manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços da ouvidoria, dentre as quais 1.912.360 já foram respondidas aos interessados, o que representa um índice de execução, manifestações solucionadas, de 97,41% de toda demanda cadastrada, conforme tabela I a seguir.

Tabela II – Manifestações recebidas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2010.

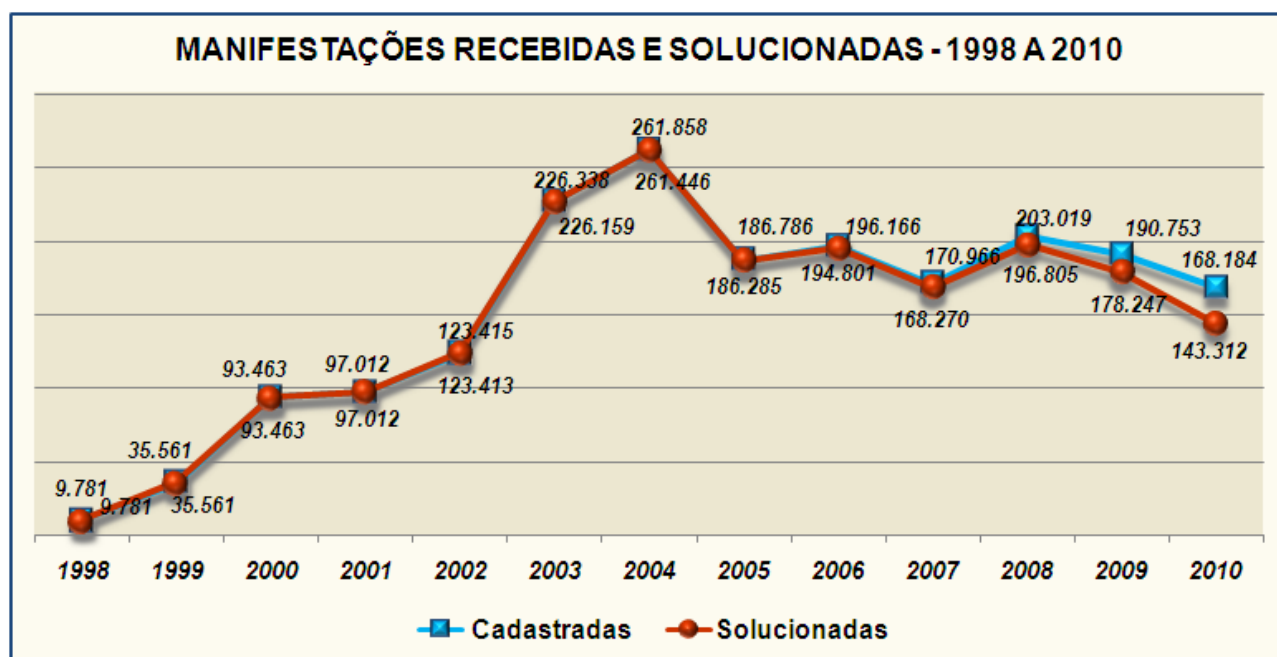
Manifestações	Anos												
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Cadastradas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.338	261.858	186.786	196.166	170.966	203.019	190.753	168.184
Solucionadas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.413	226.159	261.446	186.285	194.801	168.270	196.805	178.247	143.312
Percentual de Solução	100%	100%	100%	100%	100%	99,92%	99,84%	99,73%	99,30%	98,42%	96,94%	93,44%	85,21%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010

O gráfico I a seguir apresenta a evolução das manifestações recebidas e solucionadas desde o início de funcionamento da Ouvidoria até 31.12.2010.

Gráfico I – Manifestações recebidas e solucionadas na OGPS de 1998 a 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

A média no período de 1998 a 2010, de manifestações recebidas e solucionadas, foi de 151.023 e 147.273, respectivamente. Em 2004 a Ouvidoria-Geral recebeu o maior quantitativo de registro de manifestações, 261.858, ou seja, 13,34%.

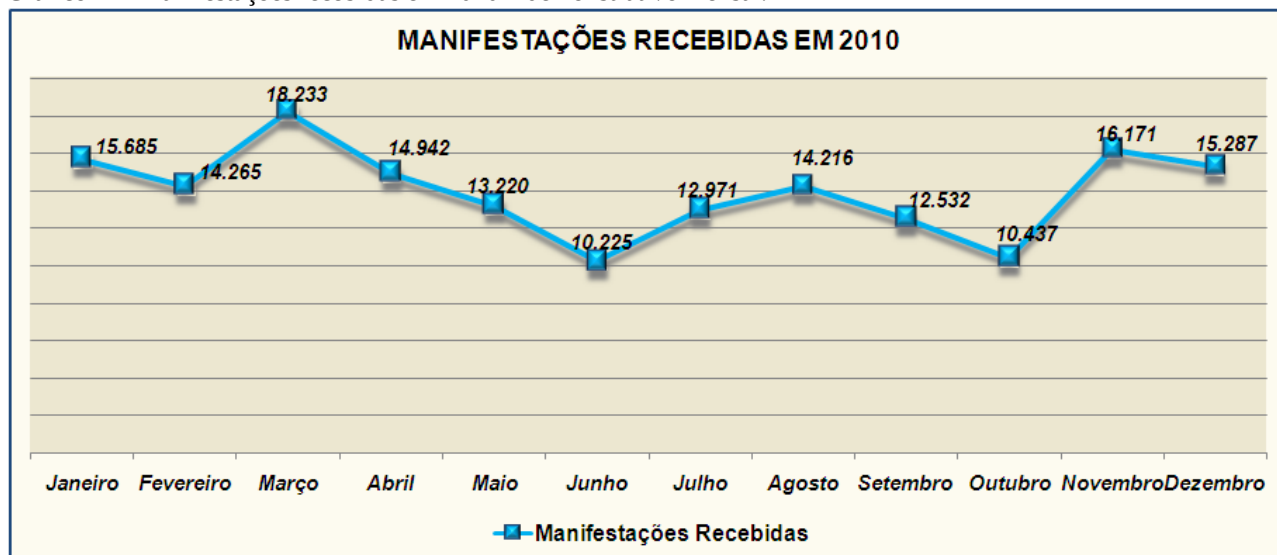
A diferença entre as manifestações cadastradas e as manifestações solucionadas no período de 1998 a 2010 é de 48.747, ou seja, 2,55%, de manifestações que ainda aguardam solução.

2- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) – demonstrativo mensal.

Até o final do ano de 2010, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu um total de 168.184 manifestações novas. Sendo assim, de janeiro a dezembro de 2010, as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria-Geral corresponde a 8,57% das manifestações recebidas no ano de 1998 a 2010 (1.963.302).

A média de manifestações novas recebidas, no exercício de 2010, foi de 14.015 manifestações/mês. O mês onde houve o maior registro de manifestações novas foi em março, com 18.233 registros (10,84%), este quantitativo foi reflexo do aumento dos questionamentos relacionados a emissão de extrato de imposto de renda para os segurados da Previdência Social. O gráfico II a seguir apresenta a evolução dos registros novos ao longo do exercício.

Gráfico II – Manifestações recebidas em 2010 – demonstrativo mensal.



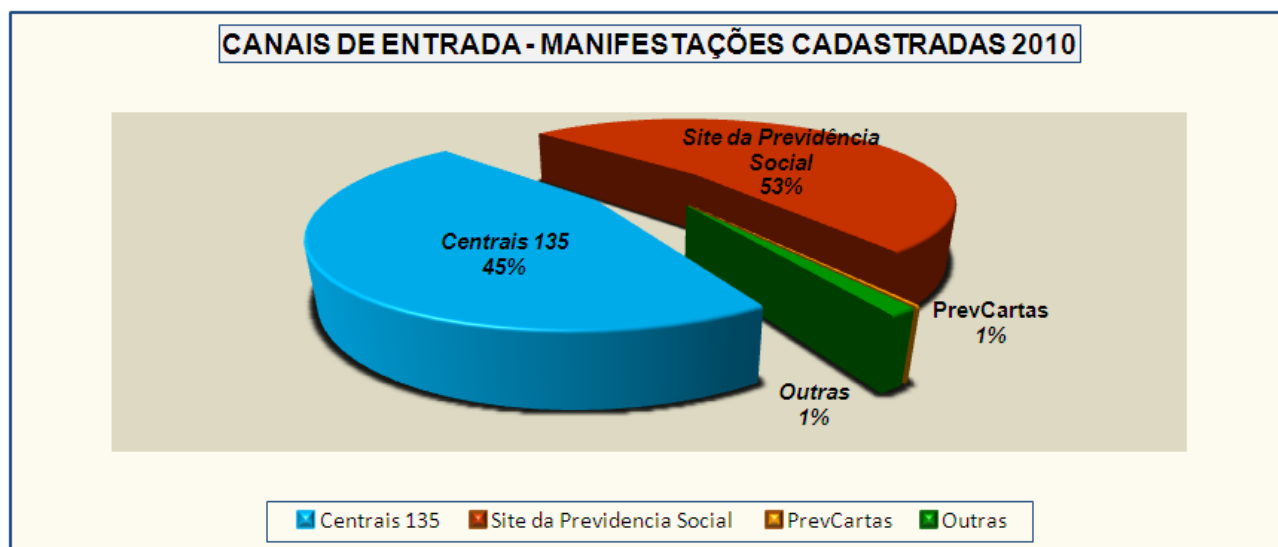
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

2.1- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) - por canal de entrada.

No decorrer do exercício de 2010, a Ouvidoria-Geral recebeu 168.184 novas manifestações, e dessas manifestações novas, 53% (89.366) foram recepcionadas pelo Sítio da Previdência Social; 45% (76.289) foram recepcionadas pelas Centrais 135 de Belo Horizonte (MG) e Caruaru (PE), 1% (2.179) por outros canais (atendimento presencial, por telefone, ofícios e memorandos), e 1% (350) foram recebidas pelo PrevCartas ; conforme demonstrado no gráfico III a seguir.

Gráfico III – Manifestações cadastradas em 2010 por canal de entrada.

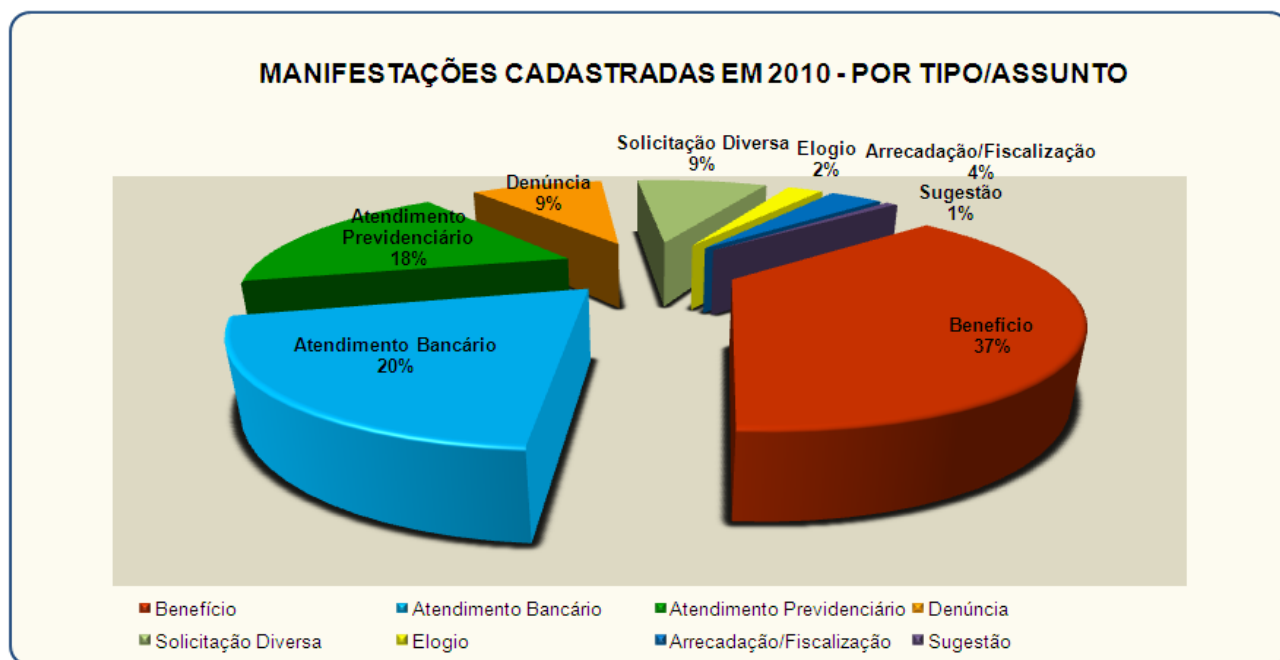


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2010.

2.2- Manifestações recebidas em 2010 (registros novos) – por tipo/assunto.

Das 168.184 manifestações novas recebidos na Ouvidoria-Geral, no decorrer do ano de 2010, 37% referem-se a benefícios (atraso na concessão de benefícios, atraso na revisão, atraso na liberação do PAB, etc.); 20% são de Atendimentos Bancário; 18% são sobre Atendimentos na Previdência Social (atendimento nas Agências da Previdência Social/INSS, Centrais 135, Ouvidoria e MPS); 9% denúncias, 9% são sobre solicitações diversas, 3% estão relacionadas à Arrecadação/Fiscalização, 2% são elogios e 1% são sugestões, conforme apresentado no gráfico IV a seguir.

Gráfico IV – Manifestações cadastradas em 2010 – por tipo/assunto.



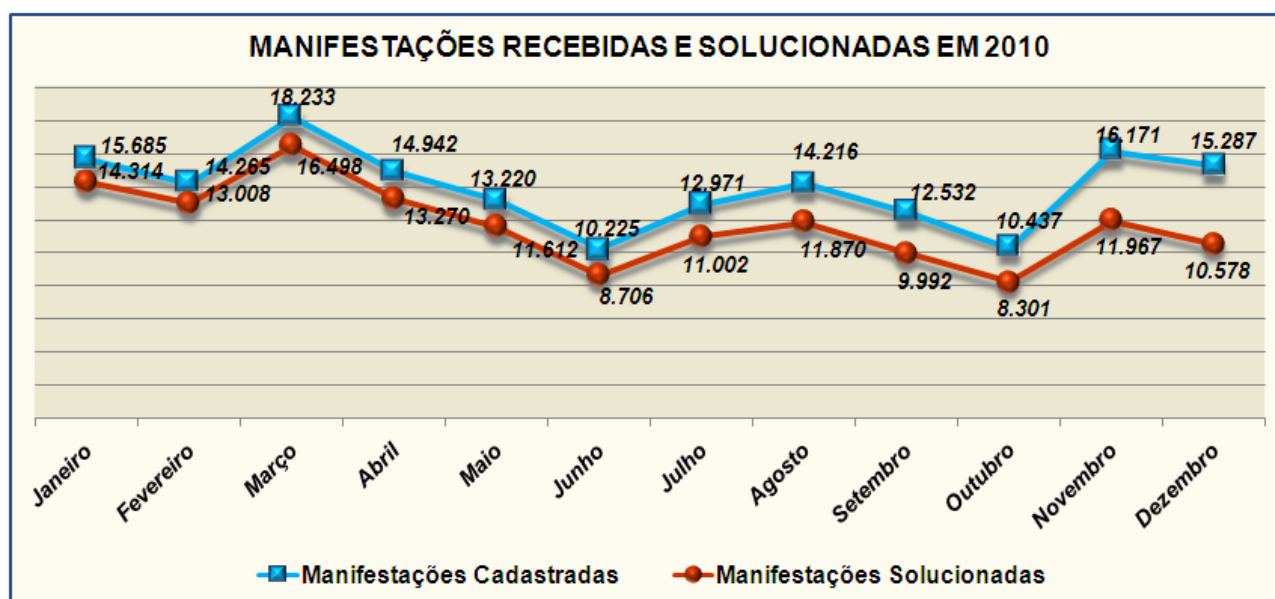
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

3- Manifestações cadastradas no exercício 2010 e efetivamente solucionadas do exercício em questão.

No o exercício de 2010, constatamos que foram cadastradas, isto é, recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, um total de 168.184, o equivalente de 8,57% do acumulado de 1998 a 2010. Dessas manifestações novas cadastradas 143.312 resultaram em atendimento aos usuários, ou seja, manifestações solucionadas, equivalente a 83,91% de solução somente em 2010. Já no período de 1998 a 2010 o percentual de resolução é de 7,38%, de manifestações recebidas e solucionadas no exercício de 2010, conforme explicitada no gráfico V a seguir.

Gráfico V - Manifestações recebidas e solucionadas em 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2010.

A média de manifestações recebidas no exercício de 2010 foi de 14.015 e de manifestações solucionadas foi de 11.760. E dos dozes meses de 2010, o mês de março se destacou tanto como aquele em que houve o maior recebimento de manifestações, 18.233 (10,84%), quanto o mês que teve mais manifestações solucionadas, 16.498 (11,69%). E o mês de junho foi aquele que houve menor número de recebimento de manifestações, com 10.225 (6,08%), sendo que o mês de outubro foi aquele que apresentou a menor quantidade de manifestações solucionadas 8.301 (5,88%), em virtude da instabilidade e inoperância técnica do sistema SOU-Web, o qual impactou no cadastramento e no processamento das manifestações.

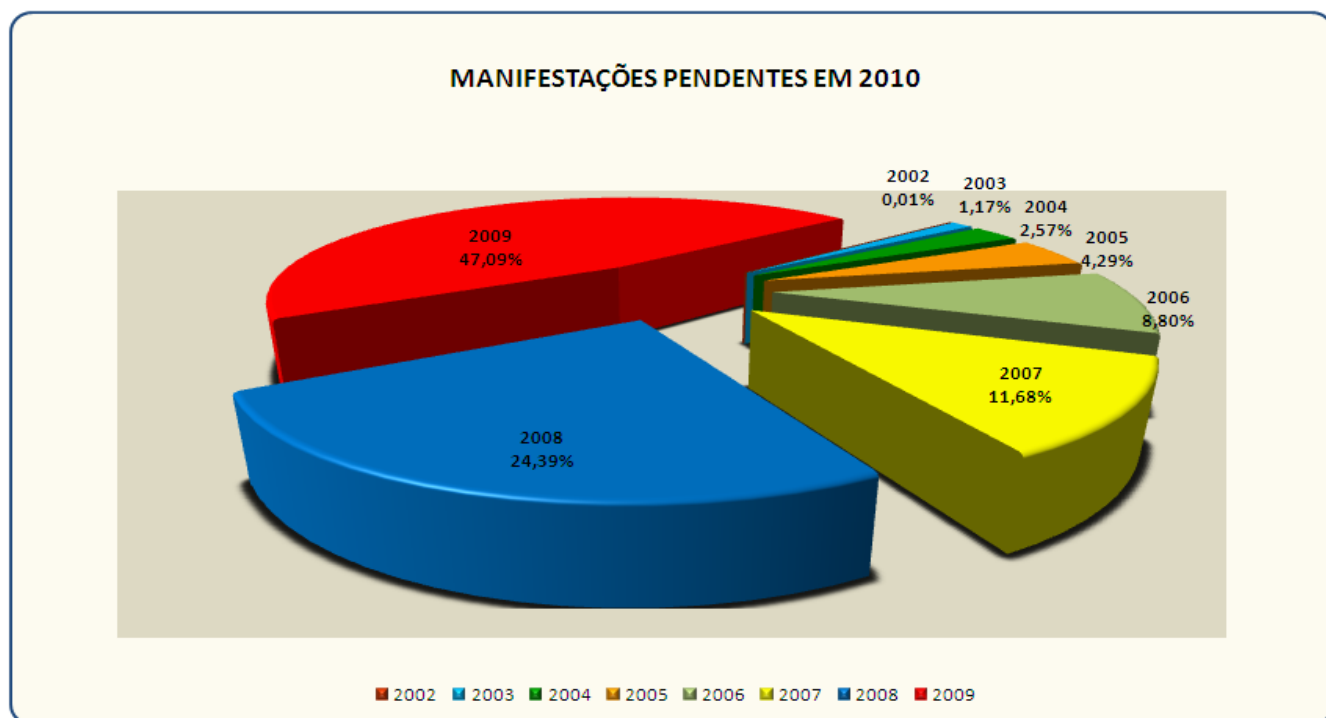
4- Manifestações pendentes de solução nas áreas técnicas solucionadoras, cadastradas nos exercícios 2002 a 2009.

No final do exercício de 2009 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social tinha um saldo de 24.990 manifestações pendentes de solução referente aos anos anteriores, isto é, um saldo de manifestações cadastradas entre os anos 2002 e 2009, mas que ainda não tinham recebido um parecer ou uma resposta da respectiva área técnica solucionadora.

Desse total de manifestações pendentes de solução, 47,09% (11.768) foram àquelas manifestações cadastradas no ano de 2009 e ainda se encontravam pendentes em no final de dezembro de 2010; 24,39% (6.095) foram às cadastradas em 2008, 11,68% (2.918) foram as cadastradas em 2007; 8,80% (2.200) foram às cadastradas em 2006; 4,29% (1.073) foram às

cadastradas em 2005; e o restante 3,75% (936) foram as manifestações cadastradas entre os exercícios de 2002 e 2004, e que ainda se encontravam pendentes em no final de dezembro de 2010, conforme gráfico VI abaixo.

Gráfico VI - Manifestações pendentes de solução - acumulado de 2002 a 2009.



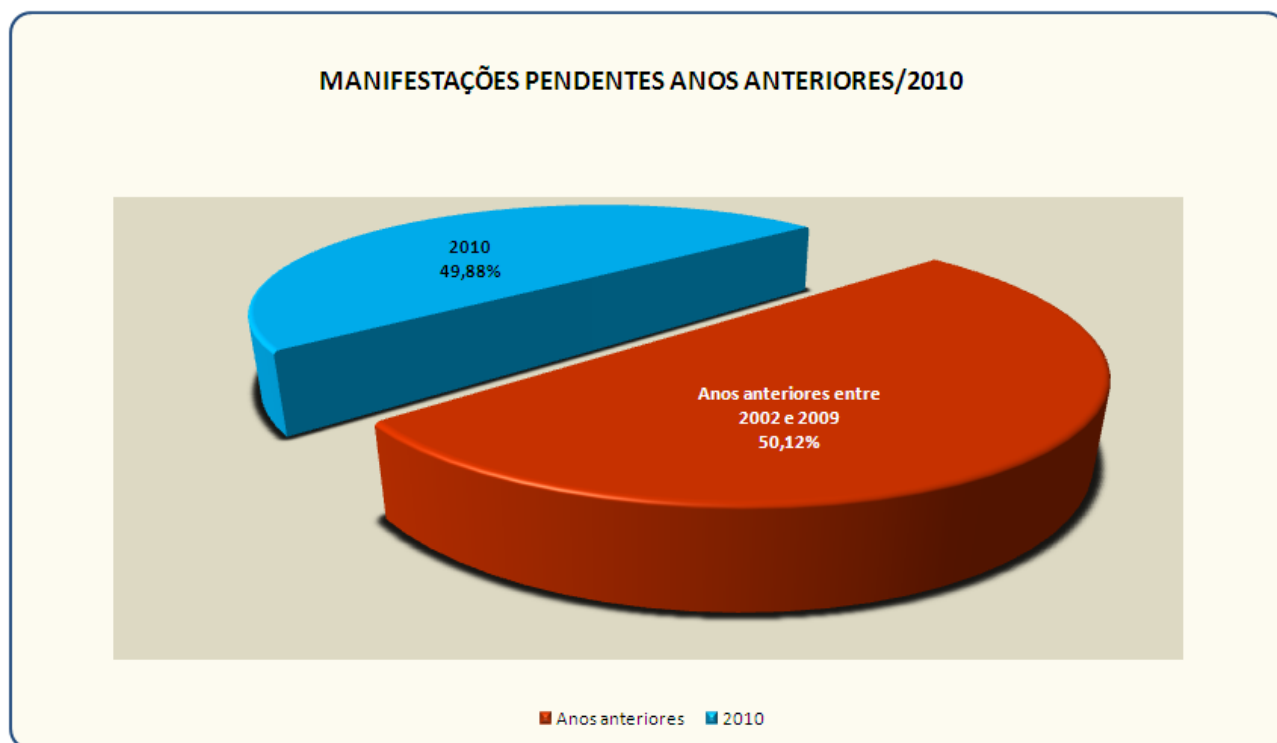
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2010.

4.1- Manifestações cadastradas e solucionadas no exercício 2010 e ainda pendentes de solução.

No exercício de 2010 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social cadastrou 168.184 manifestações novas, dessas manifestações a Ouvidoria-Geral solucionou 24.872 (14,79%).

Se somado este o saldo de manifestações (24.872) com o saldo total de 24.990 manifestações pendentes de solução nas áreas técnicas solucionadoras, cadastradas nos exercícios 2002 a 2009, a Ouvidoria-Geral teria encerrado o exercício de 2010 com um acumulado de 49.862 manifestações pendentes de solução, 50,12 (24.990) no anos anteriores, entre 2002 e 2009, e 24.872 (49,88%) no ano de 2010, conforme representado no gráfico VII a seguir.

Gráfico VII – Relação das Manifestações pendentes de solução dos anos anteriores e 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

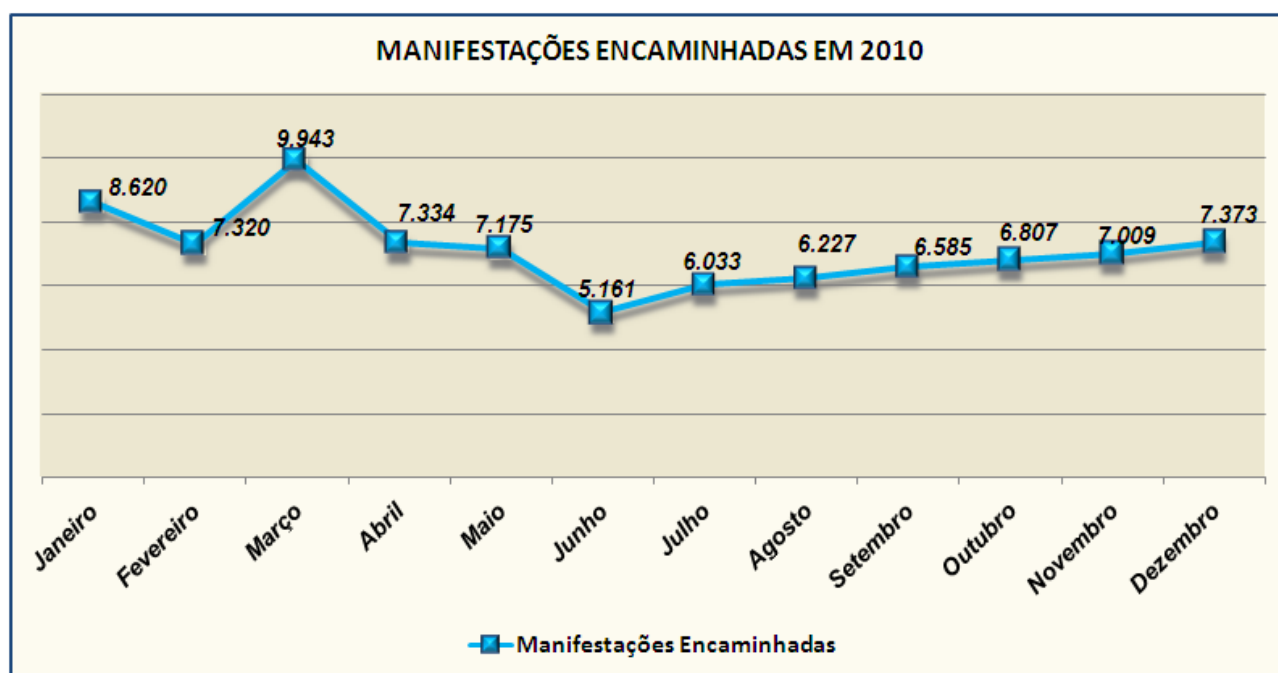
Data da extração: 31.12.2010.

4.2- Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2010.

No exercício 2010, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social encaminhou às áreas técnicas solucionadoras 85.587 manifestações, sendo 56.006 (50,13%), cadastradas em 2010, e 12.153 (12%), cadastradas nos exercícios 2002 a 2009 (12%).

A média mensal de encaminhamentos, no exercício 2010, de registros para as áreas técnicas solucionadoras correspondeu a 7.132 manifestações. No mês de março de 2010, a Ouvidoria-Geral enviou 9.943 (11,62%) registros para as áreas técnicas solucionadoras, este foi o mês em que houve o maior volume de encaminhamentos, conforme demonstrado no gráfico VIII a seguir.

Gráfico VIII – Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

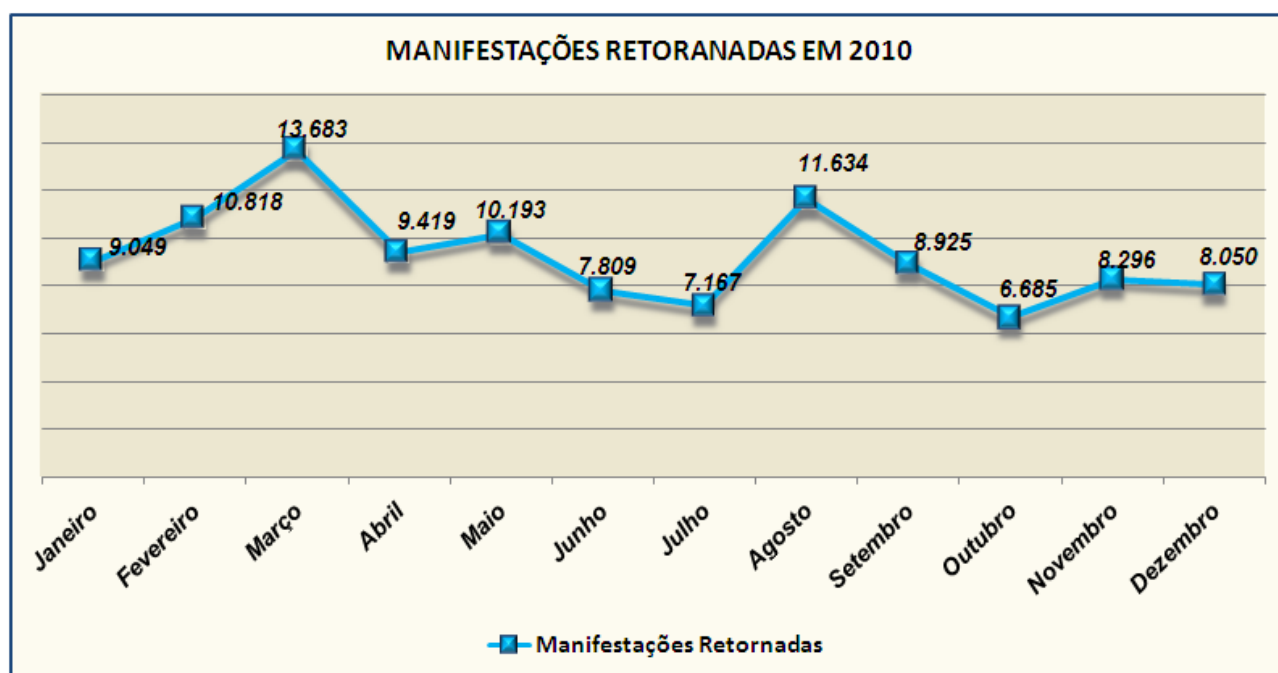
Data da extração: 31.12.2010.

4.3- Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu no exercício de 2010 um total de 111.728 retornos das áreas técnicas solucionadoras, dentre os quais 55.722 (49,87%) foram de manifestações cadastradas nos exercícios 2002 a 2009 e 56.006 (50,13%) da demanda registrada em 2010. Em média 9.311 manifestações foram avaliadas pelas áreas e enviadas a Ouvidoria-Geral por mês.

No mês de março de 2010, foram retornadas à Ouvidoria-Geral 13.683 (6,12%) manifestações provenientes das áreas técnicas solucionadoras, esse foi o mês em que houve o maior volume de retornos, conforme demonstrado no gráfico IX a seguir.

Gráfico IX – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

5- Procedimentos quanto às manifestações.

5.1- Manifestações novas.

Todas as manifestações cadastradas são classificadas por assunto e passam por uma análise, onde são identificados quais registros devem ser encaminhadas para uma área técnica solucionadora competente e quais podem ser solucionadas diretamente pela Ouvidoria-Geral. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

O *primeiro fluxo* trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado na Ouvidoria-Geral e a resposta é enviada para o cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo. O prazo máximo para realização da primeira análise de uma manifestação cadastrada no sistema desta Ouvidoria-Geral é de seis dias, contados a partir da data de seu registro.

O *segundo fluxo* se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Nestas situações, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social classifica e encaminha, de forma on-line, o registro para a área técnica solucionadora. O encaminhamento on-line contribui para a celeridade da resposta. A respectiva área avaliará a demanda, emitirá parecer e devolverá a manifestação para a Ouvidoria-Geral. Os registros enquadrados neste fluxo também passam pelo crivo do controle de qualidade.

5.2- Manifestações retornadas.

Nesta etapa são avaliadas as manifestações que seguiram o segundo fluxo acima descrito. A Ouvidoria-Geral avalia se o parecer da área técnica solucionadora realmente se refere ao pleiteado pelo cidadão. Em caso afirmativo, será preparada uma resposta fundamentada nos elementos fornecidos pela área técnica solucionadora. Caso o posicionamento da área técnica aborde parcialmente o questionado, seja divergente ou não responda o pleiteado, a manifestação será reencaminhada para nova avaliação da área técnica responsável. Também existem situações em que determinada área técnica solucionadora solicita que a manifestação seja enviada para outra área técnica, pois a solução do caso depende de atuação conjunta. Todas as decisões tomadas nesta fase também passam pela revisão do controle de qualidade.

5.3- Manifestações pendentes.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui uma política de sensibilização das áreas técnicas solucionadoras que visa obter respostas tempestivas e coerentes às suas demandas. Para reduzir o número do acervo, em poder das áreas técnicas solucionadoras, a Ouvidoria-Geral monitora, diariamente o passivo, e procura realizar visitas e reuniões técnicas, de forma a sensibilizar os gestores da necessidade de solução dos registros mais antigos. Este procedimento é adotado no acervo com mais de cinco anos de cadastro. Também, por iniciativa própria, a Ouvidoria-Geral trabalha essas demandas internamente, por meio de consultas aos sistemas corporativos e a legislação vigente, com o fim de solucioná-las.

6- Dados e informações quanto ao volume de processo de trabalho.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social processa todos os meses os registros novos e as respostas oriundas das áreas técnicas solucionadoras. Em média, cada manifestação passa pelos seguintes procedimentos:

- *Análise* - Nesta fase a manifestação é classificada no código relacionado ao seu assunto, em seguida são realizadas pesquisas usando como base as legislações e os sistemas corporativos que possibilitam uma tomada de decisão, a qual implica no encaminhamento do registro para a avaliação da área técnica responsável ou na elaboração de uma resposta para o cidadão.

- *Correção* - A Ouvidoria-Geral possui uma equipe de agentes públicos específica para revisar todas as tomadas de decisões acima citadas. Desta forma, a carta formulada e/ou o texto de encaminhamento da manifestação para a área competente serão reavaliados para verificar se existe

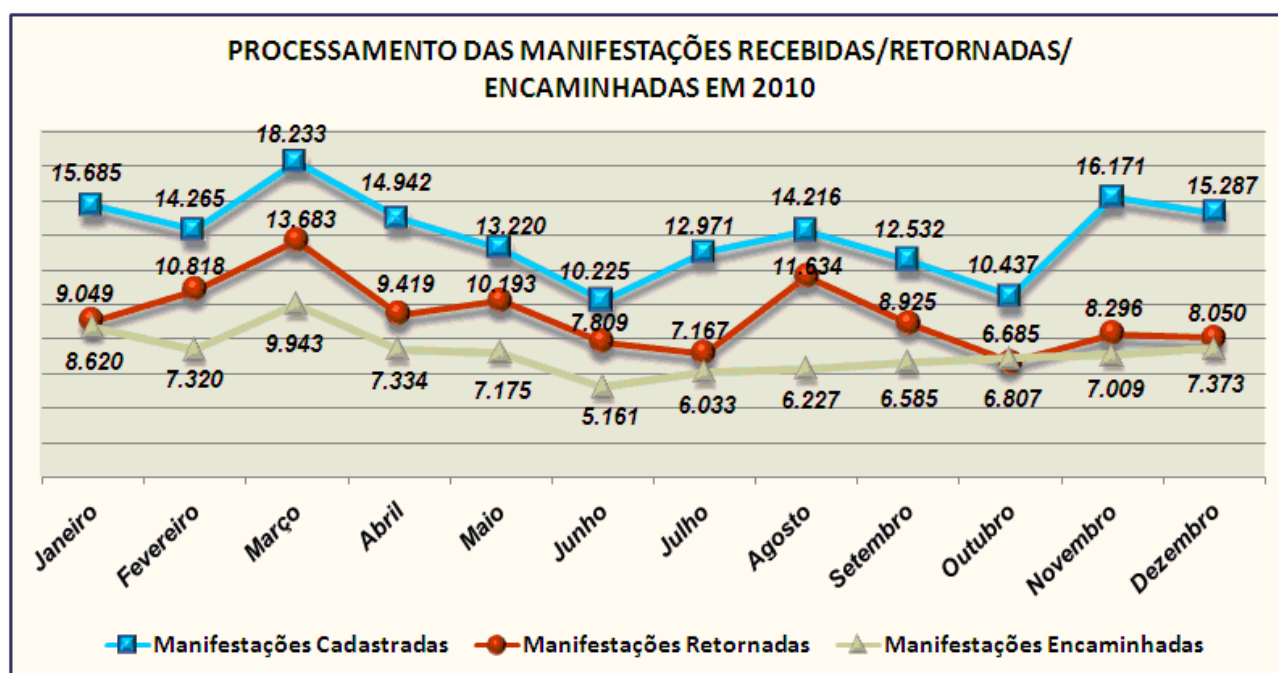
alguma incorreção. Caso exista erro, a manifestação passa pelo procedimento de análise novamente, para que sejam realizadas as devidas retificações.

- *Respostas das áreas técnicas solucionadoras (retorno das manifestações)* - O retorno das manifestações consiste no resultado da avaliação que a área realizou da manifestação. Quando o retorno é considerado incompleto ou divergente do perguntado pelo segurado, o registro será reenviado para que a área técnica solucionadora responsável possa complementar ou corrigir a conclusão de sua apuração. Caso a apuração seja procedente a Ouvidoria-Geral poderá elaborar resposta final para o cidadão.

Ressaltamos que em alguns casos, o retorno será considerado procedente, contudo, a manifestação deverá ser reenviada para uma nova área técnica solucionadora com o objetivo de buscar a solução do problema apresentado pelo cidadão. Todos os retornos das manifestações passam por esses procedimentos anteriormente descritos: de análise e de correção.

Após discorrer sobre os tópicos acima é possível perceber que cada manifestação passa por no mínimo três procedimentos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Para melhor compreensão, segue um exemplo para ilustrar o procedimento interno: se em um determinado mês a OGPS receber 18.000 manifestações novas e 6.000 retornos de manifestações, então serão realizados 72.000 mil processamentos, tende em vista que cada manifestação passa por pelo menos três procedimentos. O gráfico X abaixo apresenta, considerando os estágios o quantitativo de manifestações recebidas (novas), as retornadas para a Ouvidoria-Geral e as encaminhadas para as áreas técnicas solucionadoras processadas no exercício 2010:

Gráfico X – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2010.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

7- Relatórios Estratégicos e Gerenciais.

A Ouvidoria-Geral elabora relatórios técnicos gerenciais contendo informações estratégicas destinadas ao cidadão e aos dirigentes da Previdência Social, com o objetivo de informar e de subsidiar o aperfeiçoamento de ações na Previdência Social, inclusive em auxílio à supervisão ministerial de que trata a alínea “c”, parágrafo único, art. 26 do Decreto-Lei nº 200/67.

No decorrer do exercício de 2010 foram elaborados 224 relatórios sobre temas considerados importantes para as quatro entidades que compõem a Previdência Social (MPS, INSS e PREVIC) e para a Dataprev, tais como: Relatórios de Atividades da Ouvidoria, Relatório de Gestão do exercício de 2009, de Elogios e Sugestões; de Empréstimo Consignado; de Monitoramento das Superintendências Regionais e Gerências Executivas; de Monitoramento das Áreas Diversas e Relatórios de Elogios às Áreas Diversas que não estão compreendidas nas superintendências do INSS. Além dos relatórios foram realizadas 763 publicações de elogios e sugestões na página da Ouvidoria na Intranet.

Em complemento ao trabalho de elaboração dos relatórios, a Ouvidoria faz o acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas áreas competentes mantendo contato para retirar dúvidas com relação à navegação do sistema de ouvidoria e a procedimentos, objetivando auxiliar no aperfeiçoamento da qualidade das respostas e conseqüente redução do quantitativo de registros pendentes de solução.

8- Apoio ao Cidadão

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social presta um serviço de pós-atendimento ao usuário-cidadão que busca informação e solução sobre questão de cunho previdenciário, seja pessoalmente, por telefone e/ou por meio de correspondências.

No exercício 2010, a Divisão de Apoio ao Cidadão (DIAC) da Ouvidoria-Geral realizou 19.751 atendimentos, sendo 996 presenciais, 16.071 por telefone, 2.684 por ofícios, memorandos, despachos e outros. No atendimento presencial o maior volume de solicitações refere-se a informações ou orientações sobre aposentadoria, auxílio doença, revisão e recuso de benefícios previdenciários. Destaca-se ainda uma demanda significativamente sobre extrato de contribuições previdenciárias. Esta divisão também realizou o cadastro no Sistema de Ouvidoria de 4.419 correspondências recebidas no período de julho a dezembro de 2010.

d) Desempenho Orçamentário/Financeiro

i. Programação Orçamentária das Despesas

Quadro IV - Identificação das Unidades Orçamentárias.

Denominação das Unidades Orçamentárias	Código da UO	Código SIAFI da UGO
Ministério da Previdência Social	33101	330018
Fonte: SIAFI Gerencial:		

1. Programação de Despesas Correntes;

Quadro V - Programação de despesas correntes.

Origem dos Créditos Orçamentários			Grupos de Despesas Correntes					
			1 – Pessoal e Encargos Sociais		2 – Juros e Encargos da Dívida		3- Outras Despesas Correntes	
			Exercícios		Exercícios		Exercícios	
			2009	2010	2009	2010	2009	2010
LOA	Dotação proposta pela UO						4.323.984,00	4.085.600,00
	PLOA						4.323.984,00	4.085.600,00
	LOA						4.323.984,00	4.085.600,00
CRÉDITOS	Suplementares							
	Especiais	Abertos						
		Reabertos						
	Extraordinários	Abertos						
		Reabertos						
	Créditos Cancelados							
Outras Operações								
Total							4.323.984,00	4.085.600,00

Fonte: SIAFI Gerencial:

2. Programação de Despesas de Capital;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

3. Quadro Resumo da Programação de Despesas;

Quadro VI - Quadro resumo da programação de despesas.

Origem dos Créditos Orçamentários			Despesas Correntes		Despesas de Capital		9 – Reserva de Contingência	
			Exercícios		Exercícios		Exercícios	
			2009	2010	2009	2010	2009	2010
LOA	Dotação proposta pela UO		4.323.984,00	4.085.600,00				
	PLOA		4.323.984,00	4.085.600,00				
	LOA		4.323.984,00	4.085.600,00				
CRÉDITOS	Suplementares							
	Especiais	Abertos						
		Reabertos						
	Extraordinários	Abertos						
		Reabertos						
	Créditos Cancelados							
Outras Operações								
Total								

Fonte: SIAFI Gerencial:

No exercício de 2009, a dotação proposta pelo MPS (UO) para a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (UR) cumprir o seu Programa de Trabalho (Serviços de Ouvidoria aos usuários da Previdência Social – Nacional) foi de R\$ 4.323.984,00, já para o exercício de 2010 a dotação foi de R\$ 4.085.600,00.

Apesar de haver uma redução de dotação em relação ao ano de 2009 ao ano de 2010, essa redução não impediu que as atividades inicialmente previstas não fossem realizadas. Dos recursos de créditos orçamentários e financeiros destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, que totalizaram em R\$ 4.085.600,00, (86,44%) ou R\$ 3.531.577,00 foram aplicados, conforme os quadros VI e VII. A redução da dotação orçamentária decorreu da substituição de parte dos terceirizados por servidores públicos.

4. Movimentação Orçamentária por Grupo de Despesa.

Quadro VII - Movimentação orçamentária por grupo de despesa.

Natureza da Movimentação de Crédito		UG concedente ou recebedora	Classificação da ação	Despesas Correntes		
				1 – Pessoal e Encargos Sociais	2 – Juros e Encargos da Dívida	3 – Outras Despesas Correntes
Movimentação Interna	Concedidos					
	Recebidos	330002	09.271.0085.2587.0001			3.725.834,48
Movimentação Externa	Concedidos					
	Recebidos					
Natureza da Movimentação de Crédito		UG concedente ou recebedora	Classificação da ação	Despesas de Capital		
				4 – Investimentos	5 – Inversões Financeiras	6 – Amortização da Dívida
Movimentação Interna	Concedidos					
	Recebidos					
Movimentação Externa	Concedidos					
	Recebidos					

Fonte: SIAFI Gerencial:

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu a Dotação de R\$ 3.725.834,48 da UG Executora 330002, Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade, para a execução do Programa de Trabalho Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social-Nacional, de classificação 09.271.0085.2587.0001, de acordo com o quadro VII.

Sendo que deste total foram emitidos quatro empenhos: R\$ 15.000,00 para indenizações referentes a diárias e passagens de profissionais terceirizados acompanharam os servidores públicos em visitas e reuniões técnicas (Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda.); R\$ 17.000,00 foram para passagens de viagens realizadas no país (Eurexpress Travel Viagens e Turismo Ltda.); R\$ 3.681.788,55 para remuneração salarial dos profissionais terceirizados que trabalham que prestam apoio administrativo, técnico e operacional de ouvidoria na OGPS (Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda.); e R\$ 12.045,93 para diárias de pessoal (Gabinete do Ministro/MPS/Tesouro), valores estes relativos a pagamentos de despesas de viagens de servidores públicos, cujos objetos foram visitas e reuniões técnicas; encontros gerenciais, participação em cursos, congressos, assembléias, e seminários, conforme quadro IX.

ii. Execução Orçamentária das Despesas.

1. Execução Orçamentária de Créditos originários da UJ;

a. Despesas por Modalidade de Contratação;

Quadro VIII - Despesas por modalidade de contratação dos créditos originários da Ouvidoria-Geral.

Modalidade de Contratação	Despesa Liquidada		Despesa paga	
	2009	2010	2009	2010
Modalidade de Licitação				
Convite				
Tomada de Preços				
Concorrência				
Pregão (12)	3.591.215,00	3.516.567,32	3.591.215,00	3.257.952,47
Concurso				
Consulta				
Registro de Preços				
Contratações Diretas				
Dispensa				
Inexigibilidade				
Regime de Execução Especial				
Suprimento de Fundos				
Pagamento de Pessoal				
Pagamento em Folha				
Diárias				
Outros (08)	10.646,00	15.009,34	10.646,00	15.009,31

Fonte: SIAFI Gerencial

b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa;

Quadro IX – Despesas correntes por grupo e elemento de despesa dos créditos originários da Ouvidoria-Geral.

Grupos de Despesa	Despesa Empenhada		Despesa Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
1 – Despesas de Pessoal								
1º elemento de despesa								
2º elemento de despesa								
3º elemento de despesa								
Demais elementos do grupo								
2 – Juros e Encargos da Dívida								
1º elemento de despesa								
2º elemento de despesa								
3º elemento de despesa								
Demais elementos do grupo								
3 – Outras Despesas Correntes								
1º elemento de despesa 39037	3.521.215,00	3.681.788,55	3.507.172,00	3.510.379,21	0,00	14.042,83	3.204.849,00	3.251.764,36
2º elemento de despesa 39093	70.000,00	15.000,00	5.791,00	2.963,38	0,00	0,00	5.791,00	2.963,38
3º elemento de despesa 39033	34.479,00	17.000,00	9.159,00	6.188,11	0,00	20.668,55	9.159,00	6.188,11
Demais elementos do grupo 39014	10.646,00	12.045,93	10.646,00	12.045,93	0,00	0,00	10.646,00	12.045,93
Total	3.636.340,00	3.725.834,48	3.532.768,00	3.531.576,63	0,00	34.711,38	3.230.445,00	3.272.961,78

Fonte: SIAFI Gerencial:

c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

A gestão da execução orçamentária de créditos originários a Ouvidoria-Geral Previdência Social ocorreu sem qualquer alteração significativa no exercício de 2010. O valor total de despesa empenhada corresponde a R\$ 3.725.834,48 (quadros VII e IX), sendo que o valor total de despesas liquidadas foi de R\$ 3.531.576,63. Já o valor de Restos a Pagar não Processados foi de R\$ 34.711,38 e o total de R\$ 3.272.961,78 corresponde ao valor das despesas que foram pagas, e ainda e restou R\$ 9.954,07 em créditos disponíveis.

Apesar de ter ocorrido por força do TAC uma substituição de 13 terceirizados por 13 servidores públicos, recém concursados, a maioria da força de trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social ainda é composta por profissionais terceirizados, isso porque o tipo especializado de serviço é uma atividade nova no âmbito federal, não existindo, no quadro do Governo, pessoal especializado e com perfil adequado para desempenhar funções que requerem, diante do crescente número de manifestações, o cumprimento de metas de curto prazo, muitas vezes de cunho quantitativo, com aferição de produtividade diária. Sendo assim, essa Ouvidoria-Geral, aplicou no exercício de 2010 R\$ 3.272.961,78 em 95 profissionais terceirizados até julho/2010, 86 até setembro/2010 e 82 a partir de outubro/2010. Desse total aplicado, o maior volume foi utilizado no pagamento de despesas de contrato de prestação de serviços de Ouvidoria-Geral da Previdência Social, firmado em 2009 com a Entidade Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda., um montante de R\$ 3.251.764,36. E ainda pagou a referida Entidade um valor de R\$ 2.963,38 em indenizações e restituições referentes ao pagamento de diárias e passagens para reembolso dos profissionais prestadores de serviço que prestaram apoio nas visitas e reuniões técnicas realizadas pela OGPS (quadro IX).

A Ouvidoria-Geral aplicou no exercício de 2010 R\$ 12.045,93 em diárias de pessoal civil, e R\$ 6.188,11 em passagens para o país (quadro IX). Esses pagamentos referem-se a despesas de viagens de servidores cujo objeto foi visitas e reuniões técnicas; encontros gerenciais, participação em cursos, congressos, assembléias, e seminários sobre Ouvidoria-Pública, Gestão Participativa, Gestão Pública, Cidadania, entre outros.

A concessão de diárias e passagens obedeceu ao fixado no Decreto 343/91, sempre observando as recomendações para que haja economia no trato dos recursos públicos, optando-se, sempre que possível, pela companhia aérea que oferece o menor preço nas passagens aéreas. Todos os deslocamentos são realizados em dias úteis, e somente em casos excepcionais, quando não existe

compatibilidade entre o horário do voo e o evento agendado, se permite início ou retorno de deslocamentos em finais de semana, devidamente justificados, observando o que recomenda a legislação vigente.

2. Execução Orçamentária de Créditos Recebidos pela UJ por Movimentação;

a. Despesas por Modalidade de Contratação;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

iii. Indicadores Institucionais

Os indicadores institucionais de gestão desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social têm como objetivo mensurar e acompanhar o tempo médio de tratamento, resolução e encaminhamentos, das manifestações cadastradas na Ouvidoria-Geral.

INDICADOR 1 – tempo médio de resolução – benefício, atendimento bancário, arrecadação/fiscalização, sugestão, elogio, atendimento previdenciário, solicitação diversa, empregado público Dataprev, servidor.

O *Indicador 1* mede o tempo médio de resolução dos registros de benefício, atendimento bancário, arrecadação/fiscalização, sugestão, elogio, atendimento previdenciário, solicitação diversa, empregado público Dataprev e servidor público. É calculado o tempo médio entre a data de recebimento do registro da manifestação na Ouvidoria-Geral, até a sua conclusão de sua resolução.

É entendido como registro conclusivo todo aquele que tenha carta com solução ou finalizado por falta de endereço para contato.

Fórmula do cálculo:

SOMA DOS DIAS

Quantidade de registros com Resposta Final Enviada ou Finalizada Manualmente no mês

Tabela III - Tempo Médio de Resolução - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público Dataprev, Servidor.

Itens de Controle	jan/10 média/ dias	fev/10 média/ dias	mar/10 média/ dias	abr/10 média/ dias	mai/10 média/ dias	jun/10 média/ dias	jul/10 média/ dias	ago/10 média/ dias	set/10 média/ dias	out/10 média/ dias	nov/10 média/ dias	dez/10 média/ dias
1.Tempo Médio de Resolução: Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público Dataprev, Servidor.	155,48	237,97	137,24	104,79	202,52	173,78	137,04	163,46	121,21	217,02	99,15	135,93

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

Quando a Ouvidoria trata somente as manifestações com data de cadastro mais recente, este índice tende a diminuir, pois os retornos possuem data de cadastro mais antiga, o que somado as manifestações antigas e novas faz com que o Indicador aumente. Para exemplificar isso podemos citar o mês de novembro de 2010, onde o Indicador apresentou a média de 99,15 dias.

INDICADOR 1.1 – Tempo Médio de Resolução – Denúncias mede o tempo médio de resolução somente dos registros de denúncia entre a data de recebimento do registro na Ouvidoria-Geral até a sua conclusão.

Fórmula de cálculo:

SOMA DOS DIAS

Quantidade de registros em Resposta Final Enviada ou Finalizada Manualmente no mês

Tabela IV - Tempo Médio de Resolução – Denúncias.

Itens de Controle	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias
<i>1.1 Tempo Médio de Resolução: Denúncias</i>	560,48	465,40	434,87	470,70	569,57	492,55	431,33	366,67	307,97	421,09	162,68	249,81

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

Quando a Ouvidoria trata somente as manifestações com data de cadastro mais recente, este índice tende a diminuir, pois os retornos possuem data de cadastro mais antiga, o que somado as manifestações antigas e novas faz com que o Indicador aumente. Para exemplificar isso podemos citar o mês de novembro de 2010, onde o Indicador apresentou a média de 162,68 dias.

INDICADOR 2 – Índice de Resolutividade.

Mede o percentual de resoluções, soluções, dos registros recebidos na OGPS desde a criação da OGPS. Sua base de cálculo é constituída da resolutividade acumulada nos exercícios anteriores.

É entendido como manifestação conclusiva toda aquela que tenha carta com solução ou finalizado.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{(\text{Número total de registros do ano} - \text{Nº total de não solucionados}) \times 100}{\text{Nº total de registros do ano}}$$

Tabela V – Resolutividade Ouvidoria-Geral.

Manifestações	Anos												
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Cadastradas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.338	261.858	186.786	196.166	170.966	203.019	190.753	168.184
Solucionadas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.413	226.159	261.446	186.285	194.801	168.270	196.805	178.247	143.312
Percentual de Resolução	100%	100%	100%	100%	100%	99,92%	99,84%	99,73%	99,30%	98,42%	96,94%	93,44%	85,21%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2010, 1.963.302 manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços da ouvidoria, dentre as quais 1.912.360 já foram respondidas aos interessados, o que representa um índice de execução, manifestações solucionadas, de 97,41% de toda demanda cadastrada.

INDICADOR 3 – idade média do acervo – benefício, atendimento bancário, arrecadação/fiscalização, sugestão, elogio, atendimento previdenciário, solicitação diversa, empregado público Dataprev, servidor.

Apuração da idade média de todos os registros das manifestações pendentes na data de apuração do indicador, ou seja, a apuração ocorre no último dia do mês de referencia, dos seguintes tipos: Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, empregado público, Dataprev, Servidor.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{SOMA DOS DIAS}}{\text{Quantidade de registros pendentes}}$$

Tabela VI - Idade média do acervo – IMAO - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público Dataprev, Servidor.

Itens de Controle	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias
3. Idade média do acervo – IMAO: Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Empregado Público DataPrev, Servidor.	446,00	454,46	450,59	451,28	466,09	480,13	480,06	484,39	478,22	477,67	476,14	483,28

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

INDICADOR 3.1 – Idade Média do Acervo – Denúncia

Apuração da idade média do acervo das áreas técnicas solucionadoras de todos os registros/manifestações de denúncia pendentes na data de apuração.

Fórmula de cálculo:

SOMA DOS DIAS

Quantidade de registros pendentes

Tabela VII - Idade média do acervo – IMAO – Denúncias.

Itens de Controle	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias
3.1. Idade média do acervo – IMAO: Denúncias	686,25	687,52	659,9	689,49	680,44	688,30	695,93	696,74	695,52	703,88	701,34	695,62

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2010.

III. INFORMAÇÕES SOBRE O RECONHECIMENTO DE PASSIVOS POR INSUFICIÊNCIA DE CRÉDITOS OU RECURSOS.

Não ocorreu no período.

IV. INFORMAÇÕES SOBRE A MOVIMENTAÇÃO E OS SALDOS DE RESTOS A PAGAR DE EXERCÍCIOS ANTERIORES.

1. Pagamentos e cancelamentos de Restos a Pagar de exercícios anteriores.

Quadro X - Situação dos Restos a Pagar de exercícios anteriores.

Restos a Pagar Processados				
Ano de Inscrição	Montante Inscrito	Cancelamentos acumulados	Pagamentos acumulados	Saldo a Pagar em 31/12/2010
2009	302.323,62		302.323,62	
Restos a Pagar não Processados				
Ano de Inscrição	Montante Inscrito	Cancelamentos acumulados	Pagamentos acumulados	Saldo a Pagar em 31/12/2010
2009	103.571,65	-64.208,51	4.651,76	34.711,38
Observações:				
- Os R\$ 103.571,65 dos Restos a Pagar não Processados Inscritos refere-se a: R\$ 14.042,83 (Federal Serviços Gerais Ltda.); R\$25.320,31 (Eurexpress Travel Viagens e Turismo Ltda.); e R\$ 64.208,51 (Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda.).				
- Os R\$ 64.208,51 dos Restos a Pagar não Processados e Cancelados foram da Entidade Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda.				
- Os R\$ 4.651,76 dos Restos a Pagar não Processados Pagos foram em favor da Entidade Eurexpress Travel Viagens e Turismo Ltda., para cobrir despesas referentes a passagens emitidas no exercício de 2010, mas que as faturas foram emitidas no ano de 2011.				
- Os R\$ 34.711,38 dos Restos a Pagar não Processados a Pagar são em favor da Entidade Federal Serviços Gerais Ltda. (R\$ 14.042,83) devida a determinação do Ministério Público do Trabalho (Ata de Audiência – Procedimento Preparatório nº 0071/2009, em 03 de junho de 2009) que fosse retida a fatura da respectiva Entidade, ate que a mesma pagasse as verbas rescisórias dos profissionais terceirizados, e a outra parte foi em favor da Entidade Eurexpress Travel Viagens e Turismo Ltda. (20.668,55) para cobrir despesas referentes a passagens emitidas no exercício de 2010, mas que as faturas foram emitidas no ano de 2011.				
Fonte: SIAFI Gerencial.				

V. INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS:

a) Composição do quadro de servidores ativos;

Composição do Quadro de Servidores Ativos.

Quadro XI - Composição do Quadro de Recursos Humanos - Situação apurada em 31/12/2010.

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos em 2010	Egressos em 2010
	Autorizada	Efetiva		
1 Provimento de cargo efetivo	22	22	13	02
1.1 Membros de poder e agentes políticos				
1.2 Servidores de Carreira				
1.2.1 Servidor de carreira vinculada ao órgão	23	23	13	02
1.2.2 Servidor de carreira em exercício descentralizado				
1.2.3 Servidor de carreira em exercício provisório				
1.2.4 Servidor requisitado de outros órgãos e esferas	06	06		
1.3 Servidores com Contratos Temporários				
1.4 Servidores Cedidos ou em Licença	01	01		
1.4.1 Cedidos	01	01		
1.4.2 Removidos				
1.4.3 Licença remunerada				
1.4.4 Licença não remunerada				
2 Provimento de cargo em comissão	15	15	06	
2.1 Cargos Natureza Especial				
2.2 Grupo Direção e Assessoramento superior	08	08	02	
2.2.1 Servidor de carreira vinculada ao órgão	02	02	02	
2.2.2 Servidor de carreira em exercício descentralizado				
2.2.3 Servidor de outros órgãos e esferas	05	05		
2.2.4 Sem vínculo	01	01		
2.2.5 Aposentado				
2.3 Funções gratificadas	08	08	04	
2.3.1 Servidor de carreira vinculada ao órgão	03	03	04	
2.3.2 Servidor de carreira em exercício descentralizado				
2.3.3 Servidor de outros órgãos e esferas	02	02		
3 Total	37	37		

Fonte: Fonte: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Quadro XII - Composição do Quadro de Recursos Humanos por faixa etária - Situação apurada em 31/12/2010.

Tipologias do Cargo	Faixa Etária (anos)				
	Até 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60	Acima de 60
1. Provedimento de cargo efetivo	11	04	05	01	01
1.1. Membros de poder e agentes políticos					
1.2. Servidores de Carreira	11	04	05	01	01
1.3. Servidores com Contratos Temporários					
1.4. Servidores Cedidos ou em Licença					
2. Provedimento de cargo em comissão	05	04	04	01	01
2.1. Cargos de Natureza Especial					
2.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	01	03	03	01	0
2.3. Funções gratificadas	04	01	01	0	01

Fonte: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Quadro XIII - Composição do Quadro de Recursos Humanos por nível de escolaridade - Situação apurada em 31/12/2010.

Tipologias do Cargo	Nível de Escolaridade								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Provedimento de cargo efetivo					10	10	3	1	
1.1. Membros de poder e agentes políticos									
1.2. Servidores de Carreira					09	10	03	01	
1.3. Servidores com Contratos Temporários									
1.4. Servidores Cedidos ou em Licença					01				
2. Provedimento de cargo em comissão					07	05	02	01	
2.1. Cargos de Natureza Especial									
2.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior					03	03	01	01	
2.3. Funções gratificadas					04	02	01		

LEGENDA

Nível de Escolaridade

1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado sem cursos regulares; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação; 8 – Mestrado; 9 - Doutorado; 10 - Não Classificada.

Fonte: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

b) Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;

Composição do Quadro de Servidores Inativos e Pensionistas

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

c) Composição do quadro de estagiários;

Composição do Quadro de Estagiários.

Quadro XIV - Composição do Quadro de Estagiários.

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Custo do exercício (Valores em R\$ 1,00)
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	
Nível superior					
Área Fim	02	02	02	02	12.384,00
Área Meio					
Nível Médio					
Área Fim	02	02	02	02	8.520,00
Área Meio					

Fonte: Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

d) Custos associados à manutenção dos recursos humanos;

Quadro de custos de recursos humanos.

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

e) Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços;

Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

Quadro XV - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra

Unidade Contratante													
Nome: Ministério da Previdência Social													
UG/Gestão: Ouvidoria-Geral da Previdência Social					CNPJ: 00.394.5281/0005-16								
Informações sobre os contratos													
Ano do contrato	Área	Nat.	Ident. do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período contratual de execução das atividades contratadas		Nível de Escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Sit.
							F		M		S		
					Início	Fim	P	C	P	C	P	C	
2009	(7)	(O)	08/2009	26.414.755/0001-26	16/01/09	16/01/12			82	82	13	13	P
Observação:													
<u>LEGENDA</u> Área: 1. Apoio Administrativo Técnico e Operacional; 2. Manutenção e Conservação de Bens Imóveis 3. Serviços de Copa e Cozinha; 4. Manutenção e conservação de Bens Móveis; 5. Serviços de Brigada de Incêndio; 6. Apoio Administrativo – Menores Aprendizizes; 7. Outras. Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial. Nível de Escolaridade: (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior. Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado. Quantidade de trabalhadores: (P) Prevista no contrato; (C) Efetivamente contratada.													

Fonte: Fatura e Contrato de Prestação de Serviço 08/2009.

Quadro XVI - Distribuição do pessoal contratado mediante contrato de prestação de serviço com locação de mão de obra.

Identificação do Contrato	Área	Qtd.	Unidade Administrativa
08/2009	(9)	95	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
LEGENDA Área: 1. Apoio Administrativo Técnico e Operacional; 2. Manutenção e Conservação de Bens Imóveis; 3. Serviços de Copa e Cozinha; 4. Manutenção e conservação de Bens Móveis; 5. Serviços de Brigada de Incêndio; 6. Apoio Administrativo – Menores Aprendizizes; 7. Higiene e Limpeza; 8. Vigilância Ostensiva; 9. Outras.			

Fonte: Fonte: Fatura e Contrato de Prestação de Serviço 08/2009.

f) Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

VI. INFORMAÇÃO SOBRE AS TRANSFERÊNCIAS MEDIANTE CONVÊNIO, CONTRATO DE REPASSE, TERMO DE PARCERIA, TERMO DE COOPERAÇÃO, TERMO DE COMPROMISSO OU OUTROS ACORDOS, AJUSTES OU INSTRUMENTOS CONGÊNERES, VIGENTES NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA.

Não ocorreu no período.

VII. DECLARAÇÃO DA ÁREA RESPONSÁVEL ATESTANDO QUE AS INFORMAÇÕES REFERENTES A CONTRATOS E CONVÊNIOS OU OUTROS INSTRUMENTOS CONGÊNERES ESTÃO DISPONÍVEIS E ATUALIZADAS, RESPECTIVAMENTE, NO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS – SIASG E NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONVÊNIOS, CONTRATOS DE REPASSE E TERMOS DE PARCERIA – SICONV, CONFORME ESTABELECE O ART. 19 DA LEI Nº 12.309, DE 9 DE AGOSTO DE 2010.

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

VIII. INFORMAÇÃO SOBRE O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS NA LEI Nº 8.730, DE 10 DE NOVEMBRO DE 1993, RELACIONADAS À ENTREGA E O TRATAMENTO DAS DECLARAÇÕES DE BENS E RENDAS.

Vide Anexo I: Declaração de Bens e Rendas. (falta a CGRH nos enviar)

IX. INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA UJ, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS:

Vide Anexo II: Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

X. INFORMAÇÕES QUANTO À ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

Gestão Ambiental e Licitações Sustentáveis

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

XI. INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DA UJ CLASSIFICADO COMO “BENS DE USO ESPECIAL” DE PROPRIEDADE DA UNIÃO OU LOCADO DE TERCEIROS.

Gestão de Bens Imóveis de Uso Especial

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

XII. INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) DA UJ.

Gestão de Tecnologia da Informação (TI)

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

XIII. INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO DO GOVERNO FEDERAL, OBSERVANDO-SE AS DISPOSIÇÕES DO DECRETOS NºS 5.355/2005 E 6.370/2008.

Não ocorreu no período.

XIV. INFORMAÇÕES SOBRE AS RENÚNCIAS TRIBUTÁRIAS SOB A GESTÃO DA UJ

Não houve ocorrência no respectivo exercício.

XV. INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA ATENDER ÀS DELIBERAÇÕES EXARADAS EM ACÓRDÃOS DO TCU OU EM RELATÓRIOS DE AUDITORIA DO ÓRGÃO DE CONTROLE INTERNO QUE FISCALIZA A UNIDADE JURISDICIONADA OU AS JUSTIFICATIVAS PARA O SEU NÃO CUMPRIMENTO.

Não ocorreu no período.

XVI. INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES REALIZADAS PELA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO, CASO EXISTA NA ESTRUTURA DO ÓRGÃO, APRESENTANDO AS JUSTIFICATIVAS PARA OS CASOS DE NÃO ACATAMENTO.

Não ocorreu no período.

XVII. OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS RELEVANTES PELA UNIDADE PARA DEMONSTRAR A CONFORMIDADE E O DESEMPENHO DA GESTÃO NO EXERCÍCIO.

- Nova metodologia de análise das pendências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social: diferença de abordagem e tratamento entre ano de encaminhamento e ano de cadastro da manifestação; data de cadastro e data de encaminhamento das manifestações.

O desafio mais estratégico da Ouvidoria-Geral da Previdência Social é solucionar as demandas acumuladas de anos anteriores. A respeito disso, cabe ressaltar a mudança metodológica de contabilização da demanda pendente nas áreas técnicas solucionadoras.

Após reunião técnica na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, concluiu-se que a qualificação do número de manifestações deve seguir a data de cadastramento da demanda, ou seja, da manifestação – o que possibilita uma visão histórica e a comparação dos dados por data de encaminhamento para a determinada área técnica solucionadora.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral identificou que a apresentação dos dados e informações por data de encaminhamento a determinada área técnica, apresentava o viés de renovação da data de cadastro da demanda a cada encaminhamento da área técnica solucionadora para a Ouvidoria-Geral, e vice-versa. Por exemplo: uma manifestação de 2005 (cadastrada em 2005) encaminhada para a Ouvidoria-Geral em 2009, por determinada área técnica solucionadora, e devolvida para a mesma área técnica por motivo de resposta não conclusiva, aparecia no Relatório de Monitoramento como

uma manifestação cadastrada em 2009, desaparecendo daquele ano em que realmente foi cadastrada, no caso, no ano de 2005. Para atender a essa solicitação, os nossos Relatórios de Monitoramento – publicado mensalmente na página da Intranet da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – passaram a ser produzidos com base na data de cadastramento da manifestação.

- Sala de Monitoramento.

No exercício de 2010, o INSS implantou uma importante ferramenta para aprimorar a gestão e a transparência das atividades desempenhadas nas Agências da Previdência Social, a Sala de Monitoramento. Com o objetivo de incluir as informações sobre as manifestações dos cidadãos registradas no Sistema de Ouvidoria, SOU-Web, a Ouvidoria-Geral em parceria com a Diretoria de Atendimento do INSS disponibilizou as informações sobre os quantitativos de registros da Ouvidoria-Geral, as manifestações pendentes de solução, que se encontram nas Agências da Previdência Social.

A chamada Sala de Monitoramento permite o acompanhamento diário dos quantitativos de manifestações permitindo que cada gerente da agência saiba se sua respectiva demanda está aumentando ou diminuindo a cada dia. A ferramenta ainda atribui uma graduação com cores para cada Agência, de acordo com a idade/tempo do acervo de manifestações da Ouvidoria-Geral, da seguinte maneira: *verde* - pendências com data de cadastro que se encontram na unidade com no máximo 120 dias desde a data de seu registro; *amarelo* - pendências com data de cadastro da manifestação que se encontram na unidade entre 121 dias até 365 dias; e *vermelho* - pendências com data de cadastro acima de 365 dias.

A partir dessa graduação dinâmica, pode-se fazer uma avaliação, onde as agências da Previdência Social podem adotar medidas estratégicas com a finalidade de reduzir a quantidade e a idade/tempo médio do seu acervo de manifestações pendentes de solução. Cabe ainda ressaltar que a Dataprev envia diariamente a quantidade de manifestações pendentes de solução nas áreas técnicas solucionadas para a Diretoria de Atendimento, a qual disponibiliza esta informação no sítio <http://www-sala/painel/>.

- Destaque para procedimentos de Denúncias em 2010.

O conteúdo das denúncias constitui peça importante para a Previdência Social, pois possibilitam que fraudes sejam detectadas e sanadas, em conformidade com o item 2, art. 13 da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006.

O papel da Ouvidoria-Geral da Previdência Social em relação às denúncias é analisar, classificar e efetuar a distribuição para as áreas competentes (Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos; Auditoria-Geral da Previdência Social; Corregedoria-Geral da Previdência Social; Gerências-Executivas e Superintendências Regionais) de acordo com o disposto na Portaria MPS nº 328/2010, de forma a facilitar a apuração destas, pelos órgãos competentes.

A citada Portaria nº 328/2010 de junho de 2010, disciplina a distribuição e a instrução das denúncias e ameaças à integridade física dos servidores, e atribuiu à Ouvidoria-Geral da Previdência Social a competência de redigir uma cartilha, com as especificações e detalhamentos da distribuição e a instrução das manifestações. A cartilha foi elaborada com base nas orientações recebidas das áreas e qualquer alteração posterior, antes de divulgada, será previamente submetida ao crivo da área competente, conforme determina o art. 6º da Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010.

- Denúncias Recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

No período compreendido entre 1998 e 2010 foram recepcionadas e processadas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 140.384 manifestações referentes a denúncias. Sendo que em 2010 foram recebidas 15.223 denúncias, o que equivale 10,84% do total de manifestações cadastradas neste exercício.

PARTE B INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DA GESTÃO

I. DECLARAÇÃO DO CONTADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE JURISDICIONADA

Declaração Plena, com Ressalva ou Adversa

Vide Anexo III: Declaração Plena do Contador

RESULTADOS E CONCLUSÕES

O Relatório de Gestão do Exercício de 2010 teve como objetivo relatar as práticas reais de gestão empreendidas durante o respectivo exercício, de forma a propiciar a visão mais abrangente aos órgãos de controle e a sociedade em geral.

A meta prevista no PPA para a Ouvidoria- Geral, no ano 2010, foi de prover o atendimento a 226.000 demandas oriundas dos cidadãos que buscam os serviços prestados pela Previdência Social. Os recursos orçamentários e financeiros destinados à cobertura das despesas no exercício de 2010 para a prestação desses serviços totalizaram R\$ 4.085.600,00, dos quais R\$ 3.531.577,00 foram aplicados, representando 86,44% da dotação do exercício. Essa redução de recursos orçamentários e financeiros, em quase 11 %, em relação ao exercício de 2009 (R\$ 4.011.984,00), foi devida a substituição de profissionais terceirizados por servidores públicos. A gestão da execução orçamentária de créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social ocorreu sem qualquer alteração significativa no exercício de 2010.

No exercício de 2010 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social completou 12 anos, contabilizando um saldo de 1.963.302 manifestações cadastradas desde agosto de 1998, mês de sua criação, o que representa uma média anual de 151.023 manifestações cadastradas, e uma média mensal de 12.585 manifestações cadastradas.

No ano de 2010 a Ouvidoria-Geral recebeu 168.184 manifestações novas, dentre as quais a maior demanda diz respeito aos processos de benefícios, o que corresponde a 37% do total. Dessas manifestações 143.118 foram solucionadas, o que significa 85,21% de manifestações solucionadas. As manifestações cadastradas em 2010 receberam a primeira análise, em média, em 4,90 dias, o que representou uma redução de 5,3 dias em relação a 2009.

O principal objetivo da Ouvidoria-Geral da Previdência Social para o próximo exercício de 2011 é atender, de forma eficiente e tempestiva os cidadãos, além de: (i) realizar, no prazo máximo de seis dias, a primeira análise das manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidas; (ii) elaborar o projeto de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social; (iii) formular o projeto de criação da ouvidoria interna da Previdência Social; e (iv) realizar ações para reduzir o acúmulo das demandas pendentes nas áreas técnicas solucionadoras, pois o volume ainda é significativo e o acervo apresenta manifestações cadastradas desde 2002. Esse é o principal ponto crítico que necessita de ação estratégica e urgente: eliminar essa demanda acumulada. A solução definitiva sobre o acúmulo de manifestações na OGPS, sobre

tudo aquelas referentes aos anos de 2002 a 2009, não depende exclusivamente da Ouvidoria-Geral, e sim da ação conjunta do MPS e suas Entidades vinculadas.

**ANEXO II - INFORMAÇÃO SOBRE O CUPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS
NA LEI Nº 8.730, DE 10 DE NOVEMBRO DE 1993, REALACIONADAS À ENTREGA E O
TRATAMENTO DAS DECLARAÇÕES DE BENS E RENDAS.**



D E C L A R A Ç ã O

Declaro para fins de atendimento ao disposto no item 08, anexo II, da Decisão Normativa TCU nº. 107, de 27 de outubro de 2010, que os servidores abaixo relacionados, elencados no Rol de Responsáveis do Gabinete do Ministro e Ouvidoria Geral deste Ministério, encontram-se em dia com a obrigação de apresentação da declaração de bens e rendas referente ao ano calendário 2008, exercício 2009, de que trata a Lei nº 8.730, de 10 de novembro de 1993, perante esta Coordenação-Geral de Recursos Humanos:

NOME	CPF
Paulo Marcello Fonseca Marques	494.526.221-72
Celia Maria da Silva Torres	310.188.401-25
Romeu Rodrigues da Silva	084.571.151-20

Brasília, 17 de março de 2010


JOSIMÁRIA BEZERRA ARAÚJO
Coordenadora-Geral de Recursos Humanos



Anexo II

INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA UJ, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS:

Anexo II – Estrutura de Controles Internos da UJ.

Aspectos do sistema de controle interno	Avaliação				
Ambiente de Controle	1	2	3	4	5
1. Os altos dirigentes da UJ percebem os controles internos como essenciais à consecução dos objetivos da unidade e dão suporte adequado ao seu funcionamento.					X
2. Os mecanismos gerais de controle instituídos pela UJ são percebidos por todos os servidores e agentes públicos nos diversos níveis da estrutura da unidade.				X	
3. A comunicação dentro da UJ é adequada e eficiente.				X	
4. Existe código formalizado de ética ou de conduta.			X		
5. Os procedimentos e as instruções operacionais são padronizados e estão postos em documentos formais.				X	
6. Há mecanismos que garantem ou incentivam a participação dos agentes públicos e servidores dos diversos níveis da estrutura da UJ na elaboração dos procedimentos, das instruções operacionais ou código de ética ou conduta.					X
7. As delegações de autoridade e competência são acompanhadas de definições claras das responsabilidades.				X	
8. Existe adequada segregação de funções nos processos da competência da UJ.					X
9. Os controles internos adotados contribuem para a consecução dos resultados planejados pela UJ.					X
Avaliação de Risco	1	2	3	4	5
10. Os objetivos e metas da unidade jurisdicionada estão formalizados.					X
11. Há clara identificação dos processos críticos para a consecução dos objetivos e metas da unidade.					X
12. É prática da unidade o diagnóstico dos riscos (de origem interna ou externa) envolvidos nos seus processos estratégicos, bem como a identificação da probabilidade de ocorrência desses riscos e a conseqüente adoção de medidas para mitigá-los.				X	
13. É prática da unidade a definição de níveis de riscos operacionais, de informações e de conformidade que podem ser assumidos pelos diversos níveis da gestão.					X
14. A avaliação de riscos é feita de forma contínua, de modo a identificar mudanças no perfil de risco da UJ, ocasionadas por transformações nos ambientes interno e externo.				X	
15. Os riscos identificados são mensurados e classificados de modo a serem tratados em uma escala de prioridades e a gerar informações úteis à tomada de decisão.					X
16. Existe histórico de fraudes e perdas decorrentes de fragilidades nos processos internos da unidade.	X				

Aspectos do sistema de controle interno	Avaliação				
17. Na ocorrência de fraudes e desvios, é prática da unidade instaurar sindicância para apurar responsabilidades e exigir eventuais ressarcimentos.					X
18. Há norma ou regulamento para as atividades de guarda, estoque e inventário de bens e valores de responsabilidade da unidade.					X
Procedimentos de Controle	1	2	3	4	5
19. Existem políticas e ações, de natureza preventiva ou de detecção, para diminuir os riscos e alcançar os objetivos da UJ, claramente estabelecidas.				X	
20. As atividades de controle adotadas pela UJ são apropriadas e funcionam consistentemente de acordo com um plano de longo prazo.					X
21. As atividades de controle adotadas pela UJ possuem custo apropriado ao nível de benefícios que possam derivar de sua aplicação.					X
22. As atividades de controle adotadas pela UJ são abrangentes e razoáveis e estão diretamente relacionados com os objetivos de controle.					X
Informação e Comunicação	1	2	3	4	5
23. A informação relevante para UJ é devidamente identificada, documentada, armazenada e comunicada tempestivamente às pessoas adequadas.					X
24. As informações consideradas relevantes pela UJ são dotadas de qualidade suficiente para permitir ao gestor tomar as decisões apropriadas.					X
25. A informação disponível à UJ é apropriada, tempestiva, atual, precisa e acessível.					X
26. A Informação divulgada internamente atende às expectativas dos diversos grupos e indivíduos da UJ, contribuindo para a execução das responsabilidades de forma eficaz.					X
27. A comunicação das informações perpassa todos os níveis hierárquicos da UJ, em todas as direções, por todos os seus componentes e por toda a sua estrutura.					X
Monitoramento	1	2	3	4	5
28. O sistema de controle interno da UJ é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo.					X
29. O sistema de controle interno da UJ tem sido considerado adequado e efetivo pelas avaliações sofridas.					X
30. O sistema de controle interno da UJ tem contribuído para a melhoria de seu desempenho.					X
Considerações gerais: Essas informações foram preenchidas pelos altos dirigentes da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, o Ouvidor-Geral e a Ouvidora-Susbtituta, com o apoio de sua Assessoria, após a realização de reuniões com os chefes de Divisão (DIAP, DIAC E DIGIN), que teve como finalidade analisar e avaliar os aspectos do sistema de controle interno da OGPS.					
LEGENDA Níveis de Avaliação: (1) Totalmente inválida: Significa que o fundamento descrito na afirmativa é integralmente não aplicado no contexto da UJ. (2) Parcialmente inválida: Significa que o fundamento descrito na afirmativa é parcialmente aplicado no					

Aspectos do sistema de controle interno	Avaliação
contexto da UJ, porém, em sua minoria. (3) Neutra: Significa que não há como afirmar a proporção de aplicação do fundamento descrito na afirmativa no contexto da UJ. (4) Parcialmente válida: Significa que o fundamento descrito na afirmativa é parcialmente aplicado no contexto da UJ, porém, em sua maioria. (5) Totalmente válido. Significa que o fundamento descrito na afirmativa é integralmente aplicado no contexto da UJ.	

Anexo III - Declaração Plena do Contador



Declaração do Contador – Plena

DECLARAÇÃO DO CONTADOR			
DECLARAÇÃO PLENA			
Denominação completa (UJ): Ouvidoria Geral da Previdência Social		Código da UG: 330018	
Declaro que os demonstrativos contábeis constantes do Sistema Siafi (Balanços Orçamentário, Financeiro e Patrimonial e a Demonstração das Variações Patrimoniais, previstos na Lei n.º 4.320, de 17 de março de 1964), relativos ao exercício de 2010, refletem a adequada situação orçamentária, financeira e patrimonial da unidade jurisdicionada que apresenta Relatório de Gestão.			
Estou ciente das responsabilidades civis e profissionais desta declaração.			
Local	Brasília	Data	02/03/2011
Contador Responsável	ROMEIRO RODRIGUES DA SILVA	CRC nº	DF - 4042


Romeiro Rodrigues da Silva
Matrícula 6093107
COORDENADOR DE CONTABILIDADE
CRC-DF 4042