

Previdência Social
Serviço de Protocolo Central



44000.000786/2009-87

31 MAR 2009



PREVIDÊNCIA SOCIAL
MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

MPS - GM - PROTOCOLO SIPPS

Nº 334314221



MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL/MPS

OUVIDORIA-GERAL /OGPS

RELATÓRIO DE GESTÃO

PROCESSO DE TOMADA DE CONTAS ANUAL - EXERCÍCIO 2008

Ministério da Previdência Social
Gabinete do Ministro

31 MAR 2009

Hora

15.00

Previdência Social - 85 anos - A Seguradora do Trabalhador Brasileiro

Ministério da Previdência Social
Gabinete do Ministro

31 MAR 2009

Hora

13.58



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL



Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS E/OU PROGRAMÁTICOS	5
2.1. Responsabilidades Institucionais – Papel da Unidade na Execução das Políticas Públicas.	5
2.2. Estratégia de Atuação da Unidade na Execução das Políticas Públicas.	6
2.2.1 – Principais Realizações	7
2.2.2 – Restrições Estruturais	7
2.2.2.1 - Força de Trabalho e Cargos Comissionados	7
2.2.2.2 - Dificuldades com as Áreas Solucionadoras	8
2.3 – Programas	9
2.3.1 Programa 085 - Qualidade dos Serviços Previdenciários	9
2.3.2 - Principais Ações do Programa	9
2.3.2.1 - Ação nº 2587 - Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social	9
2.3.2.2 - Metas e Resultados da Ação no Exercício	10
2.3.3 - Ações Realizadas	11
2.3.3.1 - Demandas Recebidas - Acumulado 1998-2008.	11
2.3.3.2 - Quantidade de Registros Recebidos em 2008 por Canal de Entrada.	11
2.3.3.3 - Média Mensal de Registros Novos Recebidos em 2008.	12
2.3.3.4 - Registros Novos Recebidos - Por Assunto	12
2.3.3.5 - Demandas Recebidas x Execução Mensal 2008.	13
2.3.3.6 - Desempenho Físico 2008 - Percentual por Assunto	14
2.3.3.7 - Destaque Para Procedimentos de Denúncias	14
2.3.3.8 - Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras em 31.12.2008.	16
2.3.3.9 - Número de Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras em 31.12.2007.	17
2.3.3.9.1 - Registros Pendentes nas Áreas Solucionadoras – Por Tipo de Manifestação	18
2.3.3.9.2 - Registros Pendentes - por Área Solucionadora	18
2.3.3.10- Atendimento ao Cidadão	19
2.3.3.11- Registros Retornados das Áreas Solucionadoras	20
2.3.3.12- Elaboraões de Relatórios Estratégicos e Gerenciais	20
2.3.3.13 - Implantação Do Novo Sistema SOU-Web	20
2.4. Desempenho Operacional	20
Indicadores de Gestão	20
2.4.1. Evolução de Gastos Gerais	20
3. RECONHECIMENTO DE PASSIVOS POR INSUFICIÊNCIA DE CRÉDITOS OU RECURSOS	21
4. RESTOS A PAGAR DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	21
5. DEMONSTRATIVO DE TRANSFERÊNCIAS (RECEBIDAS E REALIZADAS)	21
6. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	21
7. FLUXO FINANCEIRO DE PROJETOS OU PROGRAMAS FINANCIADOS COM RECURSOS EXTERNOS	21
8. RENÚNCIA TRIBUTÁRIA	21
10. OPERAÇÕES DE FUNDOS	21



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

11. DESPESAS COM CARTÃO DE CRÉDITO	21
12. RECOMENDAÇÕES DE ÓRGÃOS OU UNIDADES DE CONTROLE INTERNO	21
RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº. 208004 DE 2007.	22
ITEM 5.2 QUALIDADE/CONFIABILIDADE DOS INDICADORES.	22
RECOMENDAÇÃO 001: QUE SEJAM IMPLEMENTADAS PROVIDÊNCIAS COMPLEMENTARES NO SENTIDO DE MELHOR DEFINIR, ESTIPULAR OU APRIMORAR OS REFERIDOS PADRÕES DE DESEMPENHO E/OU OUTROS REFERENCIAIS, COMO POR EXEMPLO, COMPARAÇÕES COM MÉDIAS DE DADOS ESTATÍSTICOS E/OU DE DESEMPENHOS HISTÓRICOS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES.	22
13. DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	27
14. ATOS DE ADMISSÃO, DESLIGAMENTO, CONCESSÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO PRATICADOS NO EXERCÍCIO.	27
15. DISPENSAS DE INSTAURAÇÃO DE TCE E TCE CUJO ENVIO AO TCU FORAM DISPENSADAS.	27
16. INFORMAÇÕES SOBRE A COMPOSIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	27
17. OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS PELOS RESPONSÁVEIS COMO RELEVANTES PARA A AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE E DO DESEMPENHO DA GESTÃO.	27
18. CONTEÚDOS ESPECÍFICOS POR UJ OU GRUPO DE UNIDADES AFINS.	27

OK



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

1. Identificação

Tabela 1 – Dados identificadores da unidade jurisdicionada

Nome completo da Unidade e Sigla:	<i>Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OGPS</i>
CNPJ:	<i>00.394.528/0001-92</i>
Natureza Jurídica:	<i>Órgão da administração direta do Poder Executivo</i>
Vinculação Ministerial:	<i>Ministério da Previdência Social</i>
Endereço Completo da Sede:	<i>Esplanada dos Ministérios, Bloco "F", Edifício Anexo, Ala "A", 1º Andar, Sala 179, Brasília – DF, CEP nº. 70.001-970, Telefones 3317-5562 e 3317-5525, Fac-símile nº 3317-5740.</i>
Endereço da página institucional na internet:	<i>http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria.asp</i>
Normativos de criação, definição de competências e estrutura organizacional respectiva data de publicação no Diário Oficial da União:	<i>Decreto nº 2.746, de 24 de agosto de 1998, com base na fundamentação legal prevista no artigo 6º da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1.991, com redação dada pela Medida Provisória nº 1.663-10/1998, reeditada até a conversão na Lei nº 9.711, de 20 de novembro de 1998. Decreto nº 6.417 de 31/03/2008, DOU de 01/04/2008 . Portaria nº 173 de 02/06/2008, DOU de 04/06/2008.</i>
Código da UJ titular do relatório:	<i>330018</i>
Códigos das UJ abrangidas:	
Nome e código no SIAFI:	
Situação da unidade quanto ao funcionamento:	<i>Em funcionamento</i>
Função de Governo predominante:	<i>Previdência Social</i>
Tipo de Atividade:	<i>Atendimento previdenciário à população</i>
Unidades Gestoras Utilizadas no SIAFI: 330018	



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2. Objetivos e Metas Institucionais e/ou Programáticos

2.1. Responsabilidades Institucionais – Papel da Unidade na Execução das Políticas Públicas.

Os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social estão compreendidos no Programa “Qualidade dos Serviços Previdenciários”, na ação “Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social”, do Plano Plurianual (PPA) 2008/2011, de que trata a Lei nº 11.653/2008.

A Ouvidoria-Geral 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.

A Portaria MPS Nº 173, de 02 de junho de 2008, que aprovou o Regimento Interno do Ministério da Previdência Social, estabeleceu as competências e a estrutura de cargos e funções da Ouvidoria, quais sejam:

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; e

VIII - difundir normas da Previdência Social em conformidade com as áreas competentes.

A Portaria supramencionada apresenta a estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral como segue abaixo:

Divisão de Análise e Processamento – **DIAP**

Divisão de Apoio ao Cidadão – **DIAC**

Divisão de Gestão da Informação – **DIGIN**



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.2. Estratégia de Atuação da Unidade na Execução das Políticas Públicas.

No bojo dos compromissos assumidos pelo País perante a comunidade das nações, especificamente no tocante aos artigos 10 (informação pública) e 13 (participação da sociedade), da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006, a Ouvidoria-Geral é a instância administrativa responsável por acolher reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões, dos cidadãos, referentes aos serviços e atendimento prestados pelo Ministério da Previdência Social e sua autarquia, o INSS; sendo seu papel primordial a defesa dos direitos e interesses do cidadão perante os mesmos. Contudo, a Ouvidoria presta um pós-atendimento, ou seja, atua em defesa do cidadão que já compareceu a uma das unidades do INSS.

Em média, a Ouvidoria recebeu 18 mil novas manifestações/mês por meio dos canais de entrada abaixo listados:

✓ Central de Atendimento 135, cujo atendimento é realizado de segunda a sábado, no horário de 8 às 23 horas nas regiões sujeitas ao horário de verão, e de 7 às 22 horas nas demais regiões;

✓ Sítio www.previdencia.gov.br, no link Fale com a Ouvidoria;

✓ PREVCartas, Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF;

✓ Atendimento presencial realizado pela Ouvidoria.

As manifestações cadastradas são classificadas e analisadas na Ouvidoria, visando identificar as que devem ser encaminhadas para a área competente e aquelas que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria. 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 e a resposta é encaminhada para o setor Controle de Qualidade, responsável por avaliar o texto que será enviado ao cidadão, numa dinâmica de autotutela e de controles internos administrativos, prevista no subitem VI, item 3, seção VIII, capítulo VII da IN/SFC nº 1, de 6 de abril de 2001. A resposta aprovada é enviada para o cidadão e a reprovada só será postada ao interessado após as devidas correções.

O segundo fluxo se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente, haja vista que o componente organizacional de ouvidoria está segregado das unidades previdenciárias executoras, no mesmo diapasão do que explicita o subitem IV, item 3, seção VIII, capítulo VII da IN/SFC nº 1, de 6 de abril de 2001, à guisa de princípio. Nestas situações, a Ouvidoria classifica e encaminha o registro para a área competente, que avalia a situação apresentada pelo cidadão e se posiciona. A resposta da área competente passa por um crivo da Ouvidoria para evitar que respostas evasivas, padronizadas e divergentes do questionado sejam encaminhadas para o cidadão. Caso a resposta não esteja de acordo com o solicitado, a Ouvidoria reenvia a situação para a área competente.

O trâmite das manifestações cadastradas pode ser acompanhado por meio da Central 135 ou no sítio da Previdência Social, na internet.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Todas as etapas do processo e do fluxo das demandas recebidas são mensuradas e acompanhadas: entrada, processamento interno, envio, retorno das áreas solucionadoras e finalização das mesmas, com o respectivo comunicado ao interessado. O processamento interno e a resolutividade são monitorados pelas equipes de servidores e colaboradores.

A OGPS utiliza um sistema próprio desenvolvido, especialmente, tanto para possibilitar o cadastro e o acompanhamento das manifestações, quanto para gerar relatórios gerenciais.

2.2.1 – Principais Realizações

As principais realizações da Ouvidoria estão vinculadas ao Programa de Governo “Qualidade dos Serviços Previdenciários”, cujo objetivo é estreitar a relação entre sociedade e Governo, em conformidade com o inc. V, art. 2º do Decreto nº 5.378/2005, permitindo que o cidadão, com suas críticas e sugestões, colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado na esfera de quaisquer dos poderes. A Ouvidoria responde pela ação “Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social” na recepção, tratamento, análise e registro das Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios, oriundos da sociedade, sobre os serviços prestados pela Previdência Social.

A meta física constante da LOA refere-se ao número de registros processados, enquanto a previsão inicial apresentada no PPA de 2008 refere-se à quantidade de usuários atendidos.

Para cada novo registro cadastrado na Ouvidoria são realizados, em média, três procedimentos, incluindo análise inicial, encaminhamento para a área solucionadora, análise dos casos retornados e processamento da resposta ao interessado.

Em 2008, estimou-se que a Ouvidoria atenderia 144 mil usuários e, conseqüentemente, realizar-se-iam 432 mil procedimentos. Contudo, no decorrer desse exercício a Ouvidoria atendeu 203 mil usuários e processou, aproximadamente, 609 mil procedimentos, o que corresponde à execução de 141% da meta prevista para usuários atendidos e procedimentos realizados.

Os recursos orçamentários e financeiros destinados à cobertura das despesas de prestação de serviços totalizaram R\$ 4.011.984,00, dos quais R\$ 2.787.130,00 foram aplicados, o que representa uma execução correspondente a 69% da dotação do exercício. A justificativa dessa execução está detalhada no item 4.1.2.2 Desempenho Financeiro.

2.2.2 – Restrições Estruturais

2.2.2.1 - Força de Trabalho e Cargos Comissionados

A grande maioria da força de trabalho da Ouvidoria é formada por profissionais terceirizados, pois em virtude desse tipo especializado de serviço ser uma atividade nova no âmbito federal, não existia no quadro do Governo, pessoal especializado e com perfil desejado para desempenhar tais funções.

O órgão de recursos humanos do Ministério da Previdência Social já se manifestou inúmeras vezes no sentido de que não dispõe de servidores públicos, em número suficiente e nem com o perfil exigido, para substituir toda força de trabalho da Ouvidoria. Houve inclusive solicitação ao Ministério do Planejamento sobre a realização de concurso público para criação de quadro de pessoal, para substituir os funcionários terceirizados. Todavia, essa proposta ainda não



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

foi equacionada, mesmo porque o Ministério da Previdência Social ainda não fez concurso próprio (quem o fez foi sua autarquia, o INSS)

É importante registrar que a Ouvidoria Geral da Previdência Social, entende que – dada a restrição fiscal advinda da crise financeira mundial a dificultar, na via de consequência, a autorização para novos concursos públicos – o trabalho terceirizado é fundamental para o funcionamento desta Ouvidoria, sobretudo por seu caráter excepcional caracterizado pelo grande porte. Com se sabe, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social é a maior Ouvidoria Pública da América Latina e recebe em média de 18 mil manifestações por mês.

O Ministério da Previdência Social está iniciando diálogos com o Ministério do Planejamento com vistas a encontrar a melhor solução para essa questão.

Em dezembro de 2008, a OGPS contava com um quadro de pessoal composto por 110 (cento e dez) funcionários e colaboradores, sendo 13 (treze) servidores públicos, 87 (oitenta e sete) colaboradores, 5 (cinco) estagiários e 5 (cinco) menores aprendizes, oriundos de convênios firmados entre o Ministério da Previdência Social e entidades educacionais e sociais.

Tabela 2 – Distribuição de Colaboradores por Setor

SETOR DE LOTAÇÃO	DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR SETOR				
	CESAM	Estagiários	Servidores Públicos	Terceirizados	TOTAL
Divisão de Análise e Processamento – DIAP	1	5	1	48	55
Divisão de Apoio ao Cidadão – DIAC	0	0	3	21	24
Divisão de Gestão da Informação – DIGIN	0	0	2	10	12
Gabinete Ouvidoria*	4	0	7	8	21
TOTAL	5	5	13	87	110

*A parte de protocolo e assessoria integram o gabinete

2.2.2.2 - Dificuldades com as Áreas Solucionadoras

A Ouvidoria possui uma política de sensibilização das áreas solucionadoras que visa obter respostas tempestivas e coerentes às suas demandas. No exercício de 2008, à luz do disposto no § 1º, art. 8º do Decreto-lei nº 200/67, o Ouvidor-Geral e equipes técnicas promoveram visitas e reuniões nas Áreas Solucionadoras, que detinham o maior estoque de demandas acumuladas, bem como naquelas em que a idade do acervo era preocupante.

O papel das Áreas Solucionadoras é efetuar a análise dos casos encaminhados e enviar para a Ouvidoria um posicionamento conclusivo, o qual subsidiará a formulação de resposta para o cidadão. Não obstante os esforços de aprimoramento dos controles internos administrativos, existem Áreas Solucionadoras que respondem prontamente e aquelas que não se comprometem com níveis adequados de rapidez e objetividade, prejudicando a solução tempestiva à demanda do cidadão, em que pese o disposto no art. 49 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

A falta de resposta, em tempo hábil, gera uma imagem negativa junto aos cidadãos que, em primeira instância, por desconhecer o fluxo dos processos e a distribuição de



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

responsabilidades, avaliam a falta de resposta como sendo de responsabilidade exclusiva da Ouvidoria.



2.3 – Programas

2.3.1 Programa 085 - Qualidade dos Serviços Previdenciários

Tabela3 – Dados Gerais do Programa

Tipo de Programa:	Finalístico
Objetivo Geral:	Estreitar a relação entre sociedade e Governo, permitindo que o cidadão, com suas críticas e sugestões, colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado pelo Governo de qualquer esfera e de qualquer poder.
Gerente do Programa:	VALDIR MOYSÉS SIMÃO
Gerente Executivo:	LUIS HENRIQUE FANAN
Público-alvo:	Usuários dos serviços previdenciários

2.3.2 - Principais Ações do Programa

2.3.2.1 - Ação nº 2587 - Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social

Tabela 4 – Dados Gerais da Ação

Tipo:	Atividade
Finalidade:	Ampliar o controle social sobre a atuação da Previdência Social, mediante disponibilização e uso de canal direto de comunicação entre o cidadão-usuário e a Instituição, para registro de reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Produzir diagnósticos, relatórios gerenciais e estratégicos destinados aos dirigentes da Previdência Social, objetivando sinalizar as mudanças desejadas pelos usuários, identificadas a partir de estudos realizados com base nas manifestações recebidas.
Descrição:	Recepção, tratamento, análise e registro das Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios (RSDE) 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 dirigentes 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, implantar e atualizar aplicativos e bancos de dados para tratamento, controle e gerenciamento das demandas.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Unidade Executora:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Áreas responsáveis pelo gerenciamento e execução:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Coordenador Nacional da Ação:	Paulo Marcello Fonseca Marques (Ouvidor-Geral)
Responsável pela execução da ação no nível local (quando for o caso)	Paulo Marcello Fonseca Marques (Ouvidor-Geral)

2.3.2.2 - Metas e Resultados da Ação no Exercício

Tabela 5

META	PREVISÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO/PREVISÃO %
FINANCEIRA	4.011.984,00	2.787.130,00	69%
FÍSICA	144.000,00	203.019,00	141

A meta prevista no PPA para 2008 foi de promover o atendimento de **144.000** novos usuários, por meio do processamento de **432.000** demandas, oriundas dos cidadãos que buscam pelos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral. Contudo, até dezembro de 2008, a OGPS realizou o atendimento de **203.019** usuários, ultrapassando a meta prevista.

Para cada novo registro cadastrado na Ouvidoria são realizados, em média, três procedimentos, incluindo análise inicial, encaminhamento para a área solucionadora, análise dos casos retornados e processamento da resposta ao interessado. Dessa forma, estima-se que foram realizados, aproximadamente, **609.057** procedimentos.

Os recursos orçamentários e financeiros, destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, totalizaram **R\$ 4.011.984,00**, dos quais **R\$ 2.787.130,00 (69%)** foram aplicados.

A dotação destinada à Ouvidoria previa a realização de nova licitação, para contratação de serviços de processamento e análise de informações de ouvidoria. Todavia, por razões técnicas, não foi possível finalizar o procedimento licitatório em 2008, ficando, portanto, parte dos recursos sem a devida utilização.

Dos valores aplicados, o maior volume foi utilizado no pagamento de despesas de contrato de prestação de serviços de Ouvidoria (terceirização de mão-de-obra) no montante de **R\$ 2.622.568,00** e mais **R\$ 683.594,00** empenhados e inscritos em restos a pagar, como despesa de exercícios anteriores, destinados ao pagamento de reajustes e equilíbrio econômico-financeiro do contrato firmado em 2004, com a Empresa Conserveo.

A OGPS aplicou **R\$ 28.217,00** em despesas de viagens de servidores, em objeto de serviço; treinamento de servidores das áreas solucionadoras, na operacionalização do novo Sistema de Ouvidoria (SOU-WEB); no treinamento dos operadores das Centrais 135; reuniões técnicas e visitas às áreas solucionadoras; convocação de pessoal do INSS no desrepesamento de demandas de Ouvidoria e em participação em congressos e seminários.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

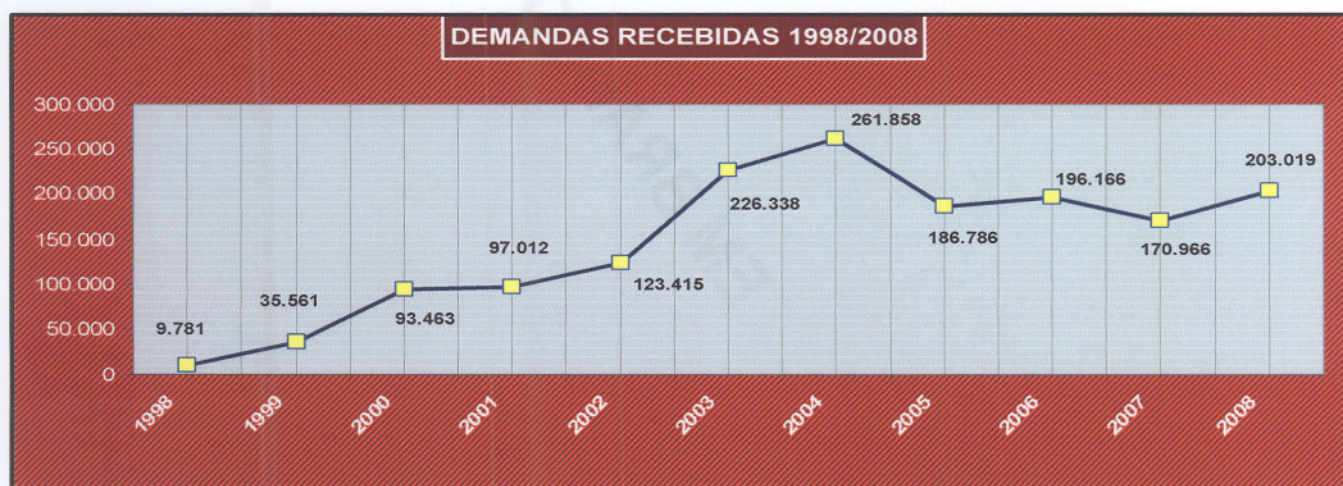


2.3.3 - Ações Realizadas

2.3.3.1 - Demandas Recebidas - Acumulado 1998-2008.

A OGPS recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2008, **1.604.365** manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços de ouvidoria, dentre as quais **1.537.128** foram analisadas e respondidas aos interessados, o que representa um índice de execução de **96%** de toda demanda recebida. A diferença entre as demandas recebidas e processadas totaliza **67.238** registros, os quais foram objeto de análise inicial na OGPS e estão pendentes de respostas nas Áreas Solucionadoras. **Gráfico 1.**

Gráfico 1



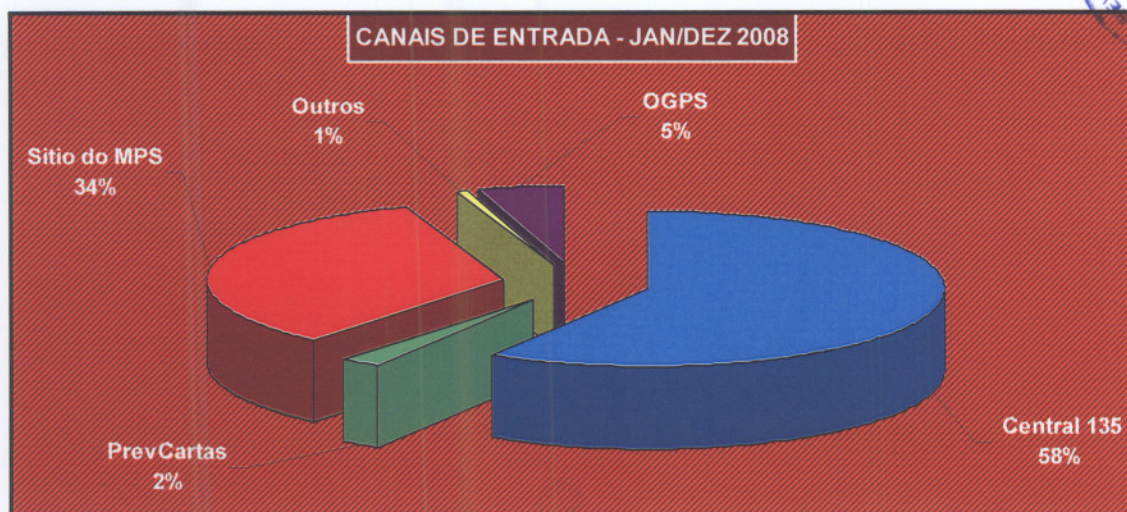
2.3.3.2 - Quantidade de Registros Recebidos em 2008, por Canal de Entrada.

No decorrer do exercício de 2008, a OGPS recebeu 203.019 novos registros. Desses, 119.670 foram recepcionados pelas Centrais 135 de Recife, Caruaru e Salvador; 68.093 foram recepcionadas no Sítio da Previdência Social; 9.450 foram recebidas na OGPS, via internet; 4.517 foram recebidas pelo PrevCartas e 1.289 por outros canais, conforme demonstrado no **Gráfico nº 2.**

Gráfico nº 2



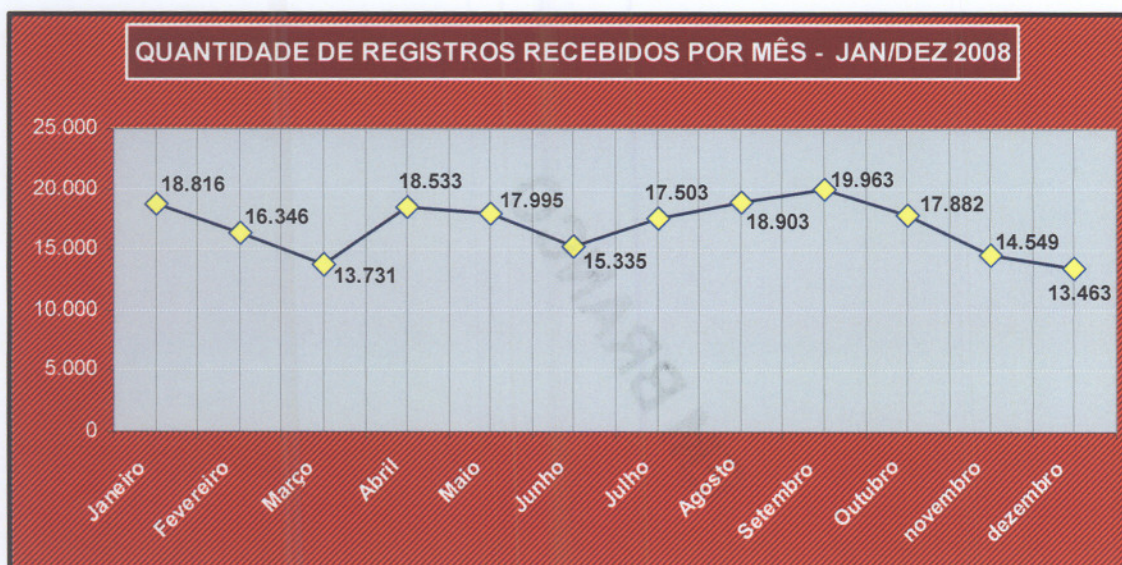
OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL



2.3.3.3 - Média Mensal de Registros Novos Recebidos em 2008.

A média mensal de registros novos recebidos pela OGPS, no exercício de 2008, foi de 18.000 manifestações, com exceção dos meses de março e junho, que apresentaram queda, em função de paralisações programadas para ajuste nas bases de dados do novo Sistema SOU Web. O Gráfico a seguir apresenta a evolução dos registros novos ao longo do exercício. **Gráfico nº 3**

Gráfico nº 3



2.3.3.4 - Registros Novos Recebidos - Por Assunto

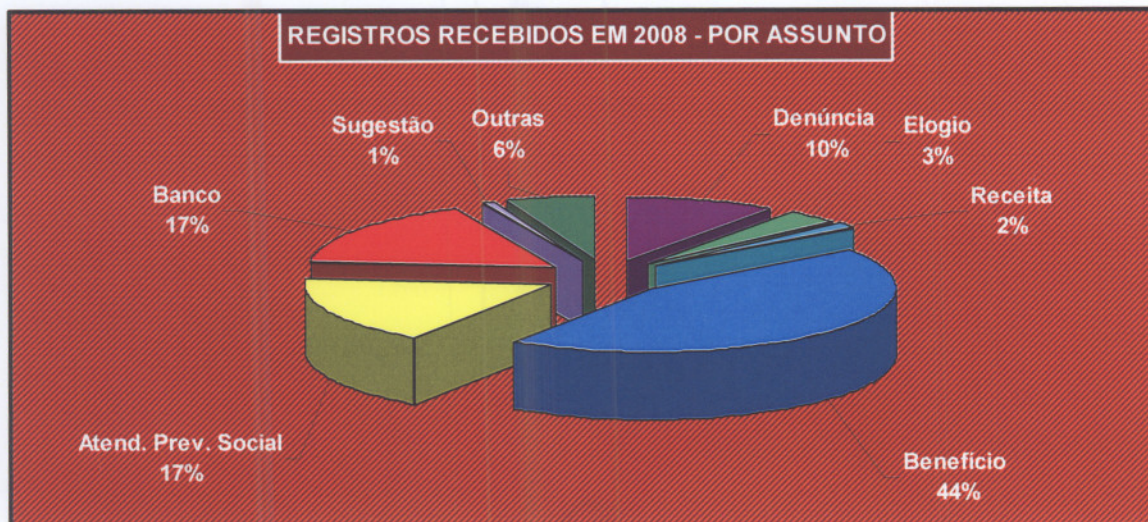
Dos **203.019** registros novos recebidos na Ouvidoria em 2008, **44%** referem-se a benefícios (atraso na concessão de benefícios, atraso na revisão, atraso na liberação do PAB, etc.); **17%** são de Atendimentos na Previdência Social (atendimento nas Agências da Previdência Social/INSS, Centrais 135, Ouvidoria e MPS), **17%** são de Atendimentos Bancários e **10%** denúncias, vide **Gráfico nº 4**.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

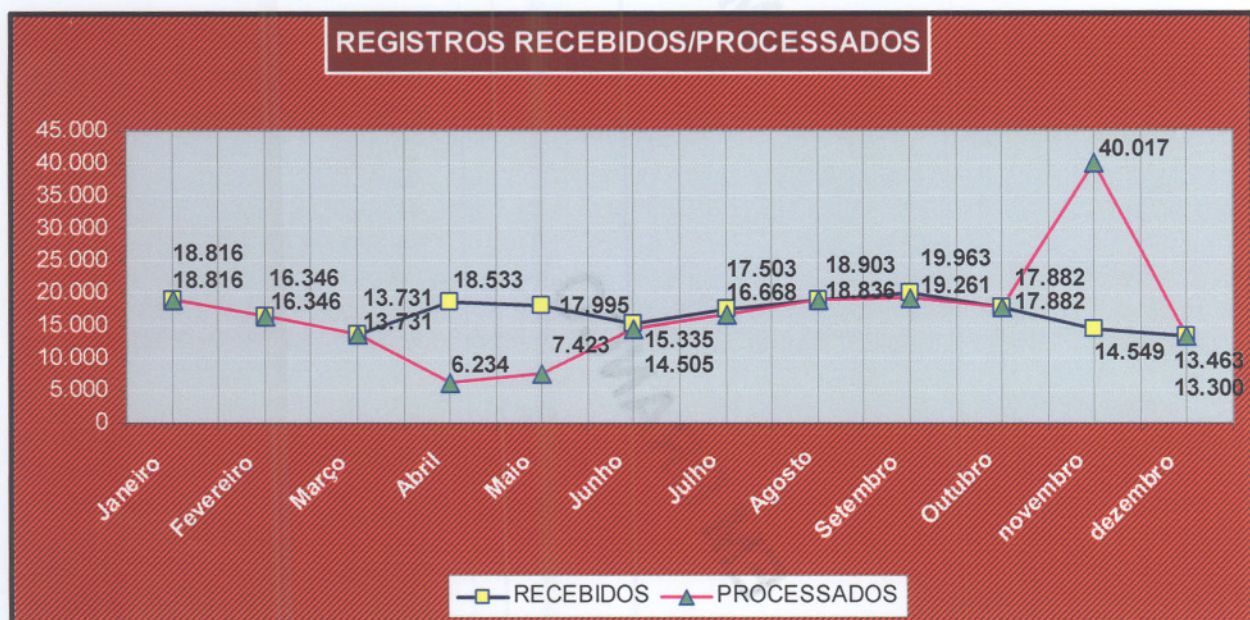


Gráfico nº 4



2.3.3.5 - Demandas Recebidas x Execução Mensal 2008.

No período analisado, a Ouvidoria tratou **203.019** registros, que correspondem a **100%** do quantitativo recebido no ano, vide o **gráfico nº 5, a seguir. Gráfico nº 5**



Houve uma queda no número de registros solucionados nos meses de abril e maio do ano de 2008, em razão de paralisações programadas do sistema SOU WEB, para realização de testes. Entretanto, a partir do mês de junho o processamento foi normalizado com o encaminhamento da totalidade das demandas. Nos meses de novembro e dezembro houve um incremento no número de registros processados, ocasionado pelo processamento, tanto dos registros recebidos como dos **24.998** que ficaram como resíduo, dos meses de abril e maio.

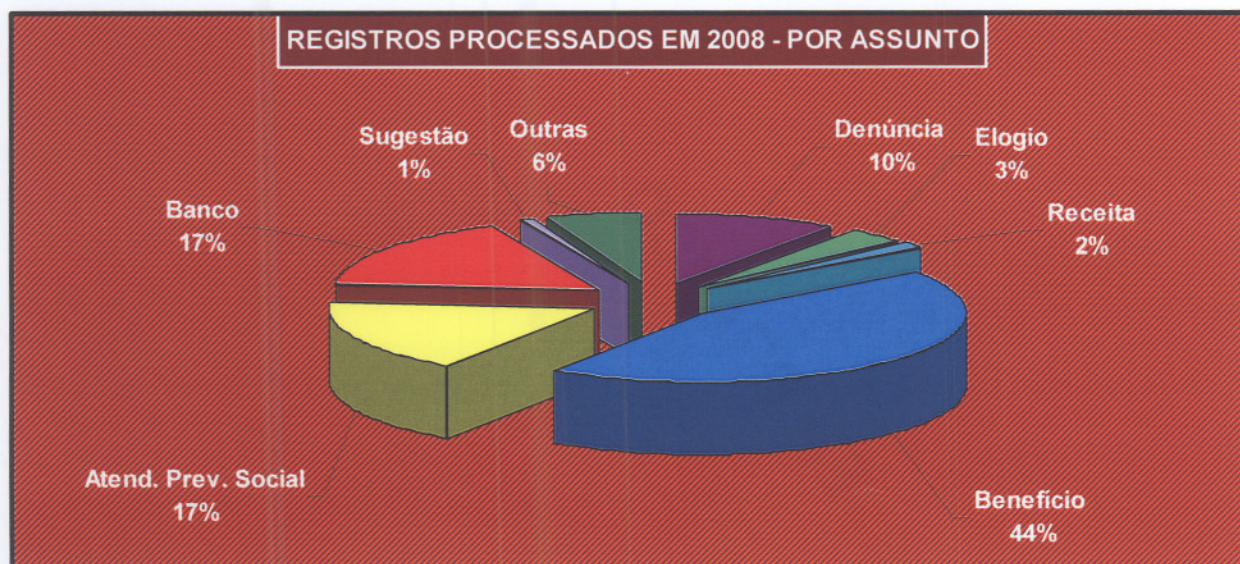


OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.3.3.6 - Desempenho Físico 2008 - Percentual por Assunto

Das **203.019** demandas processadas, entre os meses de janeiro e dezembro de 2008, os assuntos mais recorrentes foram: **44%** sobre benefícios; **17%** de atendimento em Bancos; **17%** de Atendimento na Previdência Social e **10%** referentes a denúncias; detalhamento a seguir. **Gráfico nº 6.**

Gráfico nº 6.



2.3.3.7 - Destaque Para Procedimentos de Denúncias

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 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 Gerências Regionais) de acordo com o disposto na Portaria 449/2007, de forma a facilitar a apuração destas, pelos órgãos competentes. Como por exemplo:

- ✓ Denúncias com indícios de ações ilícitas organizadas ou as que demandem a participação de agentes públicos externos são encaminhadas para análise e apuração da Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos (APE-GR).
- ✓ Denúncias referentes à concessão e manutenção de benefícios com indícios de irregularidades são encaminhadas para as Gerências-Executivas e Gerências Regionais
- ✓ Denúncias com possíveis práticas de irregularidade, ato de improbidade administrativa ou delito com indícios de participação de servidores da Previdência Social são encaminhadas para a Corregedoria-Geral da Previdência Social.

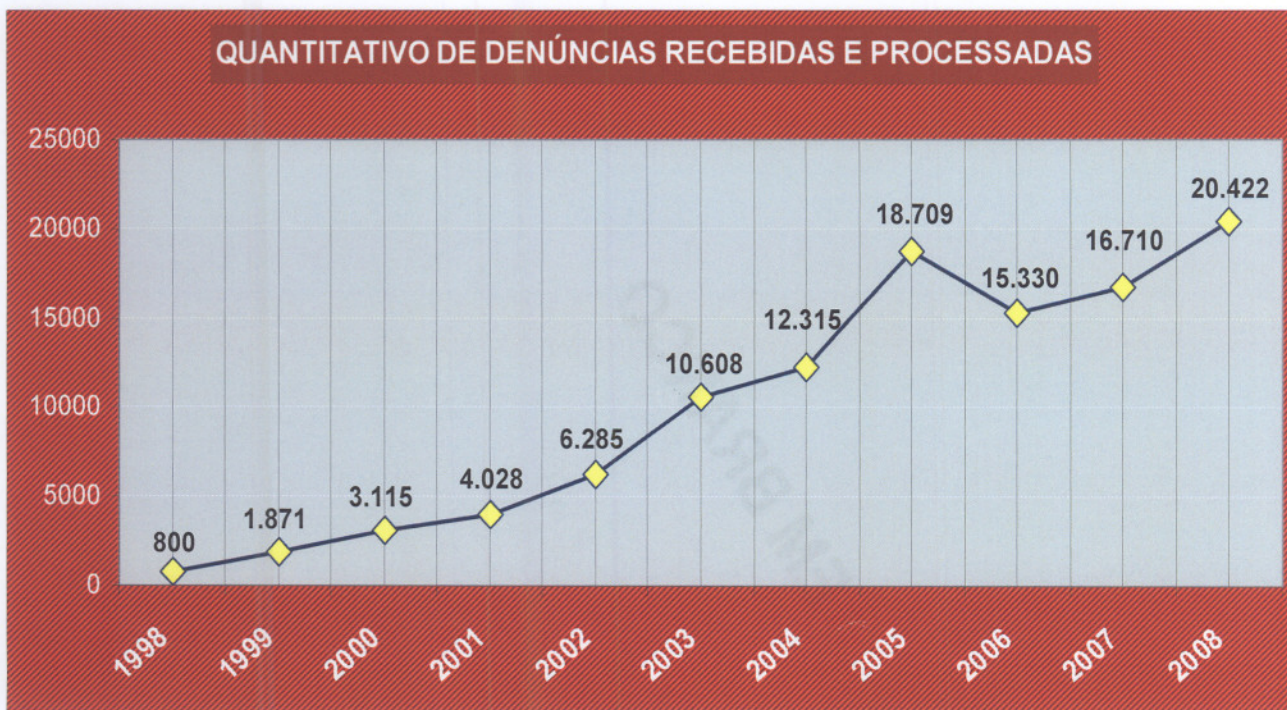
A OGPS finaliza as denúncias que não possuem dados e informações básicas necessárias à apuração.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

No período compreendido ente 1998 e 2008, foram recepcionadas e processadas, na Ouvidoria, **110.195** denúncias, conforme demonstrativo a seguir. **Gráfico nº 7**

Gráfico nº 7



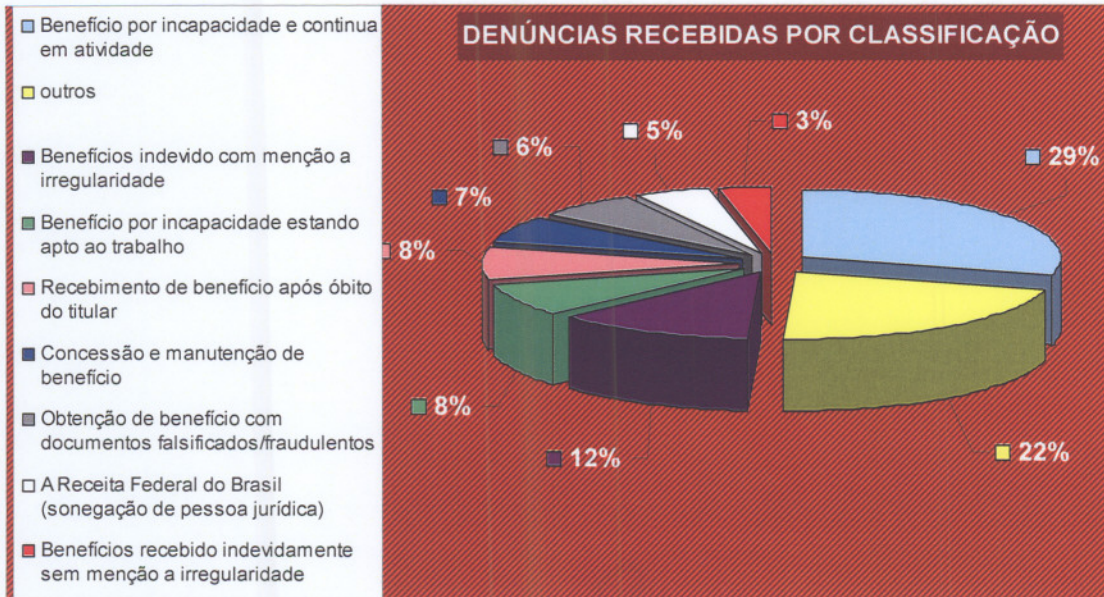
No decorrer do ano de 2008, as denúncias mais recorrentes versaram a respeito dos assuntos abaixo enumerados.

- ✓ 29% referentes a segurados que estão recebendo benefícios por incapacidade e continuavam em atividade;
- ✓ 12% referentes a benefícios indevidos com menção a irregularidade; e
- ✓ 22% outros assuntos diversos;

O Quadro a seguir apresenta a classificação das denúncias recebidas em 2008.
Gráfico nº 8



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL



2.3.3.8 - Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras, em 31.12.2008.

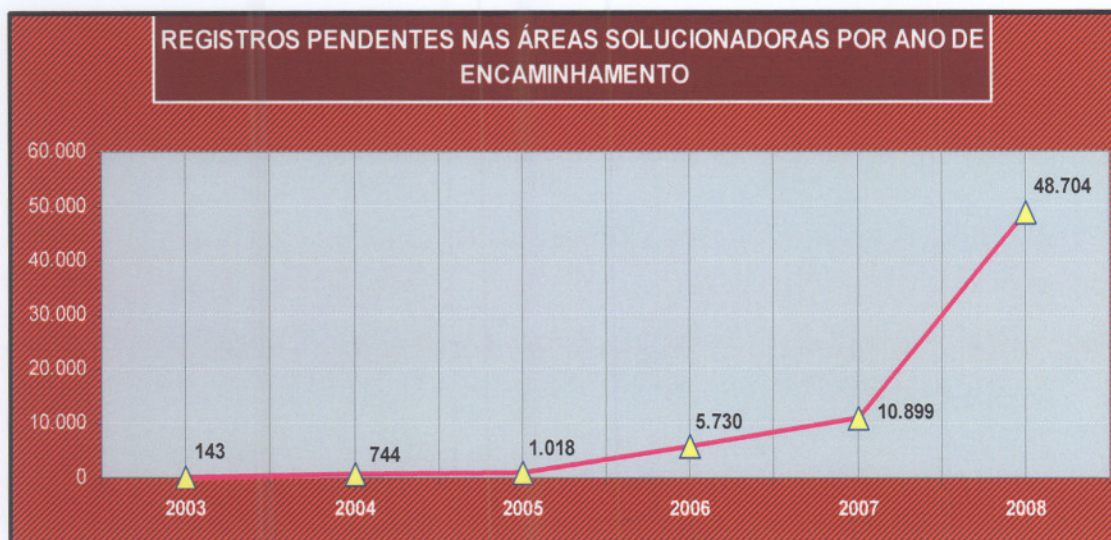
O Relatório de Monitoramento do mês de dezembro/08 aponta que **67.238** registros estão em poder das diversas áreas solucionadoras, para serem analisados e respondidos à Ouvidoria.

Do total de manifestações pendentes de solução, **72%** são encaminhamentos realizados no ano de 2008; **16%** em 2007; **8%** em 2006; **1%** em 2005 e os restantes **3%** dos exercícios de 2004 e 2003; vide **Gráfico nº 9**.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Gráfico nº 9



2.3.3.9 - Número de Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras em 31.12.2007.

Registros Pendentes nas Áreas Solucionadoras em 31.12.2007					
Ano do Encaminhamento					Total
2003	2004	2005	2006	2007	
1.651	4.007	6.030	14.747	43.249	69.684

Comparando os quantitativos de manifestações pendentes, em 31.12.2007 e em 31.12.2008, percebe-se que o passivo foi reduzido de acordo com o detalhamento abaixo:

- ✓ 92% do passivo de 2003;
- ✓ 88% do passivo de 2004;
- ✓ 83% do passivo de 2005;
- ✓ 61% do passivo de 2006;
- ✓ 75% do passivo de 2007.

Para reduzir o número do acervo em poder das áreas solucionadoras, a Ouvidoria monitora diariamente o passivo e realiza constantes visitas e reuniões técnicas com as áreas solucionadoras, de forma a sensibilizar os gestores a respeito da necessidade de solução dos registros mais antigos.

Mesmo com a atuação efetiva da Ouvidoria, ainda restaram pendências, que dependem de ações do INSS ou de decisões judiciais, as quais se refletem no índice de resolutividade, em que pese o atributo da independência dos indicadores a desaconselhar a influência de fatores externos à ação do gestor (Poder Judiciário, p.e.), constante da alínea "e", item 3.1, Anexo VIII, da Portaria/CGU nº 3, de 05/01/2006 (DOU de 09/01/2006, S. 1, p. 8).

[Handwritten signature]

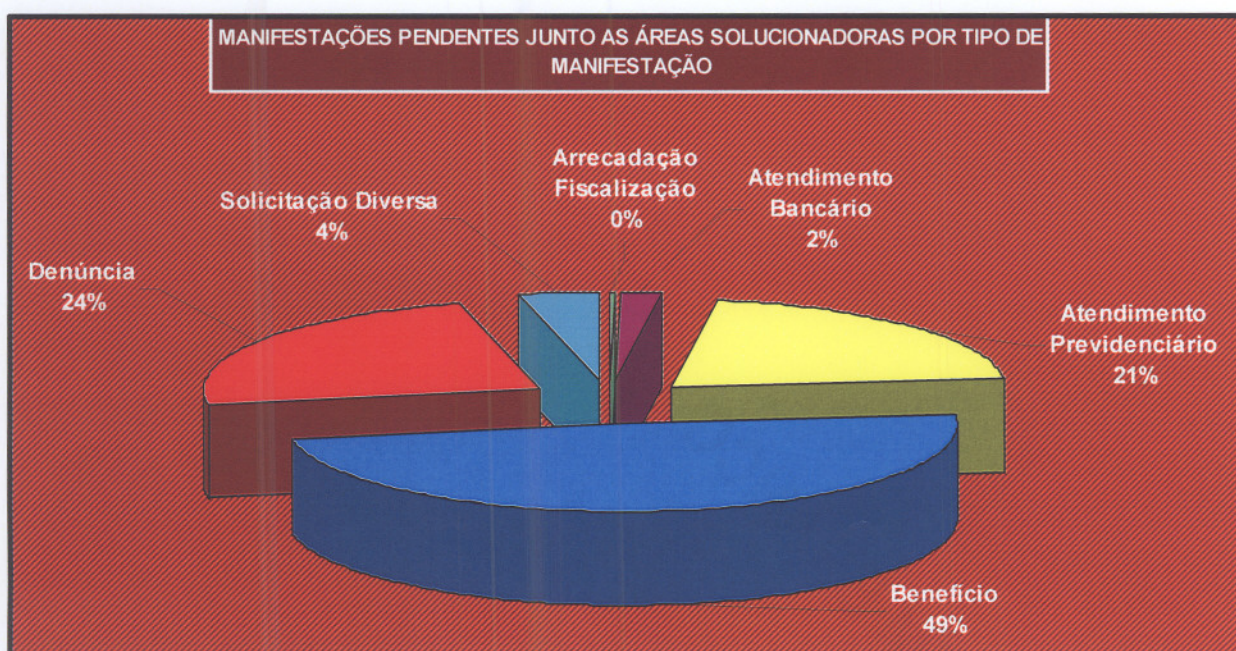


OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.3.3.9.1 - Registros Pendentes nas Áreas Solucionadoras – Por Tipo de Manifestação.

Dos **67.795** registros em poder das áreas solucionadoras, **47%** referem-se a manifestações sobre benefícios; **24%** de Atendimento na Previdência Social, **20%** de Atendimento Bancário, **5%** são denúncias e **4%** são solicitações diversas (vide **Gráfico nº 10**).

Gráfico nº 10



2.3.3.9.2 - Registros Pendentes - por Área Solucionadora

No encerramento do exercício de 2008, restaram 67.795 registros pendentes de solução em poder das áreas solucionadoras, 85% destas manifestações, o que corresponde a 57.429 manifestações, encontram-se em poder das Gerências Executivas e o restante, 15%, em poder das demais áreas solucionadoras.

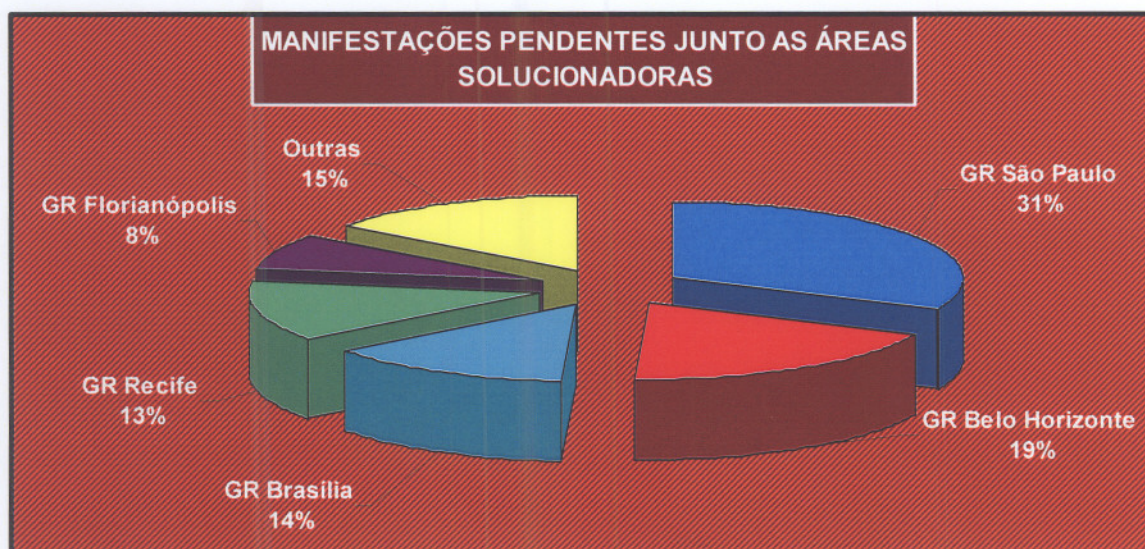
A maior concentração de pendências está nas Gerências Executivas vinculadas às Gerências Regionais de São Paulo (**31%**) e Belo Horizonte (**19%**).

O **Gráfico nº 11** apresenta o percentual de Registros Pendentes, agrupados pelas diversas Gerências Regionais.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Gráfico nº 11

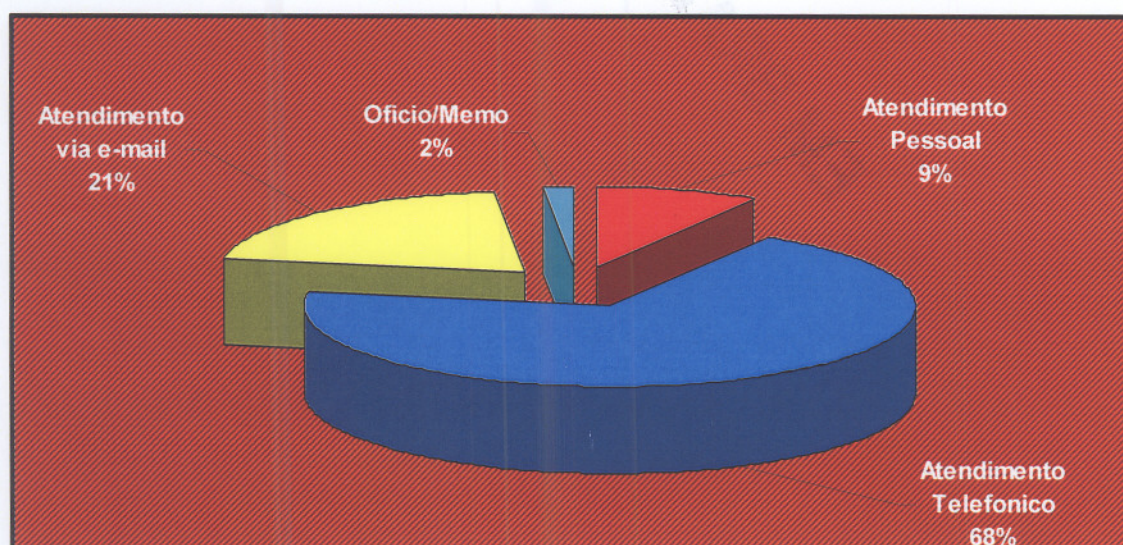


Sempre que necessário, o Ouvidor-Geral e equipes técnicas participam de visitas às áreas solucionadoras, para tratar de demandas de Ouvidoria em poder dessas Unidades. No ano de 2008, foram realizadas reuniões de coordenação, com os integrantes das seguintes áreas: Gerência Regional de Belo Horizonte, Gerências Executivas de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo, envolvendo também os Chefes dos Serviços de Atendimento, Benefícios e Perícias Médicas.

2.3.3.10- Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria possui um atendimento personalizado destinado aos usuários que buscam orientações a respeito de processos que tramitam na Previdência Social. No período analisado, foram realizados 11.238 atendimentos, sendo 966 presenciais, 7.786 por telefone, 2.314 por e-mail e 172 por ofícios/memorandos (vide Gráfico nº 12).

Gráfico nº 12





OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.3.3.11- Registros Retornados das Áreas Solucionadoras

Face o desenvolvimento e adequações do sistema SOU-Web neste momento, não foi possível extrair as informações pertinentes aos registros retornados.

A empresa desenvolvedora do sistema já está trabalhando na adequação do sistema para a extração destas informações, criando uma tabela para registrar separadamente estas informações. O prazo para a conclusão desta atividade está previsto para o dia 31.03.2009.

2.3.3.12- Elaboraões de Relatórios Estratégicos e Gerenciais

A Ouvidoria elabora relatórios contendo informações estratégicas e gerenciais destinadas aos dirigentes da Previdência Social, com o objetivo 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 ano 2008 foram elaborados diversos relatórios sobre temas considerados importantes para a Instituição, tais como: Relatórios de Atividades da Ouvidoria, Elogios e Sugestões; Redução de Pendências; Empréstimo Consignado; Monitoramento das Gerências Regionais e Executiva; Monitoramento das Áreas Diversas; Elogios as Gerências Regionais e Executivas e Elogios às Áreas Diversas.

2.3.3.13 - Implantação do Novo Sistema SOU-Web

A implantação do novo Sistema de Ouvidoria – SOU WEB encontra-se em fase final de implantação. Em 2009, todos os módulos do sistema estarão em operação.

2.4. DESEMPENHO OPERACIONAL

Indicadores de Gestão

Os indicadores de gestão têm como objetivo acompanhar o tempo médio de resolução e encaminhamentos dos casos registrados na Ouvidoria.

Face o desenvolvimento e adequações do sistema SOU-Web, neste momento não foi possível extrair as informações pertinentes aos indicadores.

A empresa desenvolvedora do sistema já está trabalhando na adequação do sistema para a extração destas informações, criando uma tabela para registrar separadamente estas informações. O prazo para a conclusão desta atividade está prevista para o dia 29.05.2009.

2.4.1. Evolução de Gastos Gerais

DESCRIÇÃO	ANO		
	2006	2007	2008
1. Passagens	145.000	15.153	18.857
2. Diárias e Ressarcimento de Despesas em Viagens	74.299	20.141	9.360
3. Serviços de Terceiro	1.896.847	2.475.509	2.622.568



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

3.1. Publicidade	0	0	0
3.2. Vigilância, Limpeza e Conservação	0	0	0
3.3. Tecnologia da informação	0	0	0
3.4. Outras Terceirizações	0	0	0
3.5. Suprimento de fundos	0	0	0
4. CARTÃO DE CRÉDITO CORPORATIVO	0	0	0
TOTAIS	2.116.146	2.510.803	2.650.785

3. Reconhecimento de passivos por insuficiência de créditos ou recursos

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

4. Restos a Pagar de Exercícios Anteriores

Foram inscritos em restos a pagar o montante de **R\$ 683.594,00**, como despesa de exercícios anteriores destinada ao pagamento de reajustes e equilíbrio econômico/ financeiro do contrato firmado em 2004 com a Empresa Conserveo.

5. Demonstrativo de transferências (recebidas e realizadas)

Não houve ocorrências no período.

6. Previdência Complementar

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

7. Fluxo financeiro de projetos ou programas financiados com recursos externos

Não houve ocorrências no período.

8. Renúncia Tributária

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

9. Declaração de sobre a regularidade dos beneficiários diretos de renúncia.

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

10. Operações de fundos

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

11. Despesas com cartão de crédito

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

12. Recomendações de órgãos ou Unidades de Controle Interno



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Relatório de Auditoria nº 208004 de 2007.

Item 5.2 QUALIDADE/CONFIABILIDADE DOS INDICADORES.

RECOMENDAÇÃO 001: Que sejam implementadas providências complementares no sentido de melhor definir, estipular ou aprimorar os referidos padrões de desempenho e/ou outros referenciais, como por exemplo, comparações com médias de dados estatísticos e/ou de desempenhos históricos de exercícios anteriores.

Em atenção a RECOMENDAÇÃO 001, a Ouvidoria apresenta as seguintes argumentações:

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social completou em agosto de 2008, 10 anos de sua criação. Desde 2002 iniciou-se, junto à empresa contratada para essa finalidade, o desenvolvimento de um sistema de Ouvidoria voltado para a realidade da maior Ouvidoria pública da América Latina.

A versão antiga do sistema de Ouvidoria presente até fevereiro de 2008 continha os seguintes índices:

✓ INDICADOR 1 – Tempo Médio de Resolução – SB/SAP/SAB/SU/EL/SO

Mede o tempo médio de resolução dos registros de benefício, atendimento de banco, atendimento na Agência da Previdência Social, sugestão, elogio e outras reclamações. É calculado o tempo médio entre a data de recebimento do registro na Ouvidoria até a sua conclusão.

✓ 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 até a sua conclusão.

✓ INDICADOR 2 – Tempo Médio de Encaminhamento das demandas

Media o tempo médio que a Ouvidoria-Geral levava para encaminhar para as áreas solucionadoras as demandas recebidas do público.

✓ INDICADOR 3 – Tempo Médio de Retornos = 1ª satisfação ao interessado

Mede o tempo médio de retorno, satisfação, para o usuário, independente da resolução final.

✓ INDICADOR 4 - Tempo Médio de Resolução dos e-mails não cadastrados no SOU

Media o tempo de solução das demandas coletivas que deram entrada na Ouvidoria pelo e-mail e não foram cadastradas no SOU- Sistema da Ouvidoria.

✓ INDICADOR 5 – Índice de Resolutividade



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

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.

✓ INDICADOR 6 – Idade Média do Acervo – SB/SAP/SAB/SU/SO

Apuração da idade média de todos os registros/manifestações pendentes na data de apuração do indicador dos seguintes tipos: Benefício, Atendimento APS e Banco, Sugestão, Outras Solicitações.

✓ INDICADOR 7 – Idade Média do Acervo – Denúncia

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

Com uma nova estrutura organizacional e a implantação do novo Sistema de Ouvidoria – SOU Web, em março de 2008, viu-se a necessidade de uma análise estrutural dos indicadores da Ouvidoria-Geral tomando por parâmetros:

- ❖ Reclamações e Denúncia;
- ❖ Tratamento administrativo e judicial;
- ❖ Tratamento das entradas e saídas recentes;
- ❖ Tratamento do resíduo;

Após análise das novas funcionalidades do sistema constatou-se a necessidade de exclusão e substituição de alguns indicadores, conforme descrição a seguir:

INDICADOR 2 – Tempo médio de Encaminhamento das demandas.

Media o tempo médio que a Ouvidoria-Geral levava para encaminhar para as áreas solucionadoras as demandas recebidas do público.

Com a implantação do novo Sistema da Ouvidoria, SOU-Web 1.6 que foi implantado em 28 de março de 2008 o encaminhamento passou a ser on-line.

Assim este indicador deixou de fazer sentido.

INDICADOR 3 – Tempo Médio de Retornos = 1ª satisfação ao interessado

Mede o tempo médio de retorno, satisfação, para o usuário, independente da resolução final.

A Ouvidoria-Geral decidiu suspender o envio da carta intermediária, carta 14, para o interessado.

Tomou-se essa decisão por considerar que, não é importante para o interessado receber uma carta sem a solução do seu pleito. A chamada carta 14 era utilizada como carta intermediária para informar ao usuário



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

que sua demanda fora cadastrada e encaminhada para o órgão solucionador.

E com o SOU-Web o interessado pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo sítio da Previdência Social, pois o andamento é postado na própria página da Ouvidoria, diretamente no SOU-Web.

INDICADOR 4 - Tempo Médio de Resolução dos e-mails não cadastrados no SOU

Media o tempo de solução das demandas coletivas que deram entrada na Ouvidoria pelo e-mail e não foram cadastradas no SOU - Sistema da Ouvidoria.

É importante observar que, desde 1º de maio de 2008, a Ouvidoria encerrou o meio de entrada por e-mail, por razões de segurança.

Este índice deixou de existir em função das mensagens serem postadas na própria página da Ouvidoria, diretamente no SOU-Web.

Podemos citar outros procedimentos que serão tomados para definir os novos indicadores da Ouvidoria entre eles:

- ❖ Retirada das reclamações e denúncias que foram judicializadas da base de dados, para todos os indicadores;
- ❖ Abertura, por área do MPS e INSS, do indicador de soluções em relação aos encaminhamentos;
- ❖ Manutenção do indicador anual relativo ao recebimento e resolução de demandas (independente da data de resolução)

Além destes procedimentos, atendendo a recomendação 001 da CGU, onde é solicitado que sejam implementadas providências complementares no sentido de melhor definir, estipular ou aprimorar os referidos padrões de desempenho e/ou outros referencias, como por exemplo, comparações com médias de dados estatísticos e/ou de desempenho históricos de exercícios anteriores, sugeriu-se a implementação de pelo menos dois tipos de indicadores, que diferenciasssem o tratamento das entradas e saídas recentes e o tratamento do estoque acumulado.

No primeiro caso, a proposta é a de mensurar as soluções das reclamações e denúncias dentro de prazos "aceitáveis". No segundo caso, a proposta é a de mensurar o fluxo de entrada e saída no "estoque" de demandas, em outras palavras, se a Ouvidoria comparar o fluxo de entrada das reclamações ou denúncias com as saídas, controlando também o estoque.

Para isso, propôs-se em dois tipos de indicadores. O primeiro seria para demandas (reclamações / denúncias) resolvidas dentro de prazo aceitável, segundo os seguintes parâmetros:



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

- a. Reclamações solucionadas dentro de um prazo de 901 dias (sujeito à avaliação) / reclamações recebidas em período fechado (semestre ou 12 meses).
- b. Denúncias solucionadas dentro de um prazo de 150 dias (sujeito à avaliação) / denúncias recebidas em um período fechado.

A racionalidade do indicador é verificar qual a proporção das demandas (reclamações/denúncias) que chegaram num determinado período de tempo fechado (semestre ou ano) foram resolvidas dentro de um prazo considerado apropriado. Quanto mais o indicador se aproximar de 1, mais eficaz é o trabalho da Ouvidoria. As reclamações e denúncias consideradas no nominador estarão, obviamente, entre aquelas recebidas no período fechado – razão pela qual o indicador não poderá superar 1. Notem também que a apuração do indicador para um período fechado só poderá ocorrer após um prazo de 90/150 dias após o fechamento do período (prazo limite para a resolução da demanda).

O segundo tipo de indicador seria voltado para verificar como a Ouvidoria está lidando com demandas mais antigas:

- a. Soluções dadas para reclamações com 12 ou mais meses de idade / reclamações que completaram 12 meses sem solução.
- b. Soluções dadas para denúncias com 12 ou mais meses de idade / denúncias que completaram 12 meses sem solução.

A racionalidade do indicador é verificar se o estoque está em trajetória controlada ou não. Se ele for 1 ou mais, significa que a Ouvidoria está controlando ou diminuindo o estoque, o que é bom; se o indicador estiver abaixo de 1, significa que o estoque de demandas (reclamações / denúncias) está sendo “alimentado”. Com esse tipo de indicador, evitamos os pontos fracos do antigo indicador de “idade média” do estoque – na medida em que, estando há mais de 12 meses sem solução, pouco importa a idade de uma demanda. Ele não cria também incentivos problemáticos para o administrador que o indicador da “idade média” cria. Ou seja, como a idade média do estoque é muito influenciada pelas demandas muito antigas, o administrador pode voltar sua atenção para resolvê-las, deixando, entretanto, que um grande número de demandas recentes não seja resolvido. O problema é que a demanda não resolvida hoje vai contaminar o estoque

¹ Atualmente, não há na Previdência Social normatização dos prazos para respostas das manifestações enviadas pela Ouvidoria. Dessa forma, os prazos constantes desse documento foram arbitrados por essa Ouvidoria tendo como base a média de solução de casos enviados durante os anos de 2008 e também os prazos administrativos definidos para cada procedimento.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

apenas amanhã. A estratégia de melhorar o indicador da “idade média do estoque”, assim, não comprometerá o trabalho da Ouvidoria no futuro.

A ferramenta gerencial que realiza a extração dos índices sugeridos será entregue pela empresa contratada para desenvolver o sistema no dia 31.03.2009. Dessa forma, e levando em consideração um período de um mês para a familiarização com a nova ferramenta de extração de dados, estima-se que a montagem de relatórios dinâmicos e estáticos destinados a subsidiar a tomada de decisões dos Dirigentes Previdenciários em tempo real ocorra já no início do mês de maio de 2009.

Item 5.4 – REGULARIDADE NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

RECOMENDAÇÃO 001 – Recomendamos a elaboração de novos estudos que demonstrem a necessidade de contratação de pessoal e ações junto às instâncias responsáveis do MPS e MPOG no sentido de solicitar os servidores necessários para execução das atividades típicas de servidores públicos, objetivando uma melhor adequação dos dispositivos normativos vigentes, em especial o Decreto nº 2.271/1997.

De acordo com o que está descrito no item 2.2.2.1 - Força de Trabalho e Cargos Comissionados, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social vem, ao longo dos últimos anos, solicitando reiteradamente, a alocação de servidores. O órgão de recursos humanos do Ministério da Previdência Social já se manifestou inúmeras vezes no sentido de que não dispõe de servidores públicos, em número suficiente e nem com o perfil exigido, para substituir por completo a força de trabalho da Ouvidoria. Esse órgão manifestou-se inclusive no sentido de entender tratar-se de atividade de apoio.

Dessa forma, essa proposta ainda não foi equacionada, tendo em vista inclusive o fato de que esse Ministério ainda não realizou concurso público, exceto em sua principal autarquia, o INSS. Há, no entanto, diálogos entre esse Ministério e o Ministério do Planejamento na busca de soluções para essa questão tão importante.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

13. Determinações e recomendações do TCU

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

14. Atos de admissão, desligamento, concessão de aposentadoria e pensão praticados no exercício.

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

15. Dispensas de Instauração de TCE e TCE cujo envio ao TCU foram dispensadas.

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

16. Informações sobre a composição de Recursos Humanos

Não aplicável à natureza jurídica da UJ.

17. Outras informações consideradas pelos responsáveis como relevantes para a avaliação da conformidade e do desempenho da gestão.

Não houve ocorrências no período (?)

18. Conteúdos específicos por UJ ou grupo de unidades afins.