# RELATÓRIO DE ATIVIDADES Exercício 2013



#### Presidenta da República

Dilma Vana Rousseff

#### Ministro da Previdência Social

Garibaldi Alves Filho

#### Chefe de Gabinete

André Paulo Felix Fidelis

#### Equipe da Ouvidoria

#### **Ouvidor-Geral**

Francisco Assis Santos Mano Barreto

#### **Ouvidor-Geral (Adjunto)**

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

#### Chefes de Divisão

#### Divisão de Análise e Processamento - DIVAP

Isabel Cristina Leal de Arruda Lopes

Divisão de Interação com o Cidadão - DICID

Edimilson Costa Silva

#### Divisão de Informações Gerenciais - DIGER

Edgar de Albuquerque Parras

#### Chefe de Serviço

#### Serviço de Apoio Administrativo - SEAAD

Janaina Xavier

#### Equipe de assessoria técnica

Maryangela Carol dos Santos Bárbara Cristina M do Nascimento

# **SUMÁRIO**

APRESENTAÇÃO	9
A PREVIDÊNCIA SOCIAL	. 10
Canais de Comunicação da Previdência Social	12
A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – OUGPS	13
Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	14
Estrutura da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	15
Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	16
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social na Internet	17
Sistema de Ouvidoria – SOU-Web	18
Carta de Serviços ao Cidadão da OUGPS	
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS	21
Elogio	21
Sugestão	21
Denúncia	21
Reclamação	21
Solicitação Diversa	21
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUGPS	22
Auto-Atendimento - Via Internet	22
Central 135 - Via Telefone	22
PREVCartas – Correspondências	23
Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social	23
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA OUGPS	24
Manifestações cadastradas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2013	24
Manifestações cadastradas – no exercício de 2013.	25
Manifestações cadastradas - por espécie	26
Manifestações cadastradas - por espécie e tipo.	
Manifestações cadastradas - as mais recorrentes.	29
Manifestações cadastradas - por canais de atendimento	. 30

GESTÃO DA OUGPS EM 2013	33
Interação com o cidadão – DICID/OUGPS	
Análise e processamento das manifestações – DIVAP/OUGPS	
Manifestações cadastradas e solucionadas em 2013 / %	
Informações Gerenciais – DIGER/OUGPS	
Monitoramento das manifestações	
Manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2013	
Apoio Administrativo – SEAAD/OUGPS	
ÍNDICES DA OUGPS	
Índice de Resolutividade Interna	
Manifestações cadastradas e que foram solucionadas na própria OUGPS e % de resolutividade interna	. 43
Índice Mensal Interno	44
OUGPS E A PARTICIPAÇÃO SOCIAL	. 45
As Denúncias	
As Sugestões	
Os Elogios	48
15 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	
Ação Conjunta OUGPS e GM/MPS	. 51
PRINCIPAIS ATIVIDADES E PARTICIPAÇÕES DA OUGPS EM 2013	. 53
NOTÍCIAS DA OUGPS EM 2013	

# **LISTA DE FIGURA**

Figura I: Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS	15
Figura II: Página eletrônica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS	17
Figura III: Sistema de Ouvidoria – SOU-Web	18
Figura IV: Fluxo de tratamento de manifestações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS	36
Figura V: Fluxo de tratamento e monitoramento de manifestações da Ouvidoria-Geral da	
Previdência Social – OUGPS.	39
LISTA DE GRÁFICOS	
Gráfico 01: manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2013	. 24
Gráfico 02: manifestações cadastradas no exercício de 2013	. 25
Gráfico 03: manifestações cadastradas – por espécie	. 26
Gráfico 04: manifestações cadastradas mensamente no exercício de 2013 – por espécie	
Gráfico 05: manifestações recebidas no exercício de 2013 - por tipo.	. 28
Gráfico 06: as mais recorrentes no exercício de 2013 - por espécie, tipo e subclassificação	. 39
Gráfico 07: manifestações cadastradas no exercício de 2013 - por canais de atendimento (%)	. 30
Gráfico 08: manifestações cadastradas - por canais de atendimento (mensal).	. 31
Gráfico 09: manifestações cadastradas em 2013 - pelas centrais de atendimento 135	. 32
Gráfico 10: atendimento realizado pela DICID/OUGPS em 2013	. 34
Gráfico 11: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2013 por mês	. 35
Gráfico 12: manifestações cadastradas e solucionadas em 2013 / % resolutividade	. 37
Gráfico 13: manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2013	. 40
Gráfico 14: percentual de resolutividade e de encaminhamento em 2013.	. 42
Gráfico 15: manifestações cadastradas e que foram solucionadas na própria OUGPS em 2013/% de	
resolutividade interna.	43
Gráfico 16: tempo médio de tratamento das manifestações em 2013	. 44
Gráfico 17: quantitativo das manifestações pendentes encaminhadas há mais de 90 dias às áre	as
solucionadoras e resolvidas após o envio dos ofícios	. 52



# **APRESENTAÇÃO**

O Relatório de Atividades objetiva apresentar o resumo das ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS), referentes ao exercício de 2013. Além de estabelecer um comparativo de algumas atividades ocorridas em anos passados e manter a sociedade informada sobre o funcionamento do órgão.

Os assuntos presentes no relatório estão divididos nos seguintes tópicos: o primeiro com uma breve contextualização da *Previdência Social*; o segundo tópico com uma apresentação da *Ouvidoria-Geral da Previdência Social*, seguido dos três próximos tópicos: *Tipos de Manifestações*, *Canais de Atendimento* e *Quantidade de Manifestações Cadastradas na Ouvidoria*.

O sexto tópico *Gestão da OUGPS em 2013*, apresenta o que foi realizado pelas três Divisões e pelo Serviço de Apoio no referido exercício. Em seguida, os principais indicadores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social são abordados no tópico *Indicadores da OUGPS*, em seguida, o oitavo tópico, titulado como *OUGPS e a Participação Social*, apresenta algumas manifestações de cidadãos que são exemplos de participação social.

O nono tópico, 15 Anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, apresenta um breve resumo de como foi o a comemoração dos 15 anos da OUGPS. E por fim os dois últimos tópicos Principais Atividades e Participações da OUGPS em 2013 e Notícias da OUGPS em 2013, onde são expostos os principais acontecimentos e principais notícias relativas à Ouvidoria-Geral no exercício passado.

O Relatório de Atividades pretende ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, possibilitando a todos, o conhecimento do que foi realizado, com intuito de oferecer subsídios aos gestores da Previdência Social no planejamento de ações ou a adoção de medidas necessárias, visando à melhoria constante dos processos, a fim de garantir um atendimento de excelência ao cidadão, fortalecendo a imagem da Instituição perante a sociedade.

# A PREVIDÊNCIA SOCIAL

A Previdência Social é uma instituição pública e tem como objetivo reconhecer e conceder direitos aos seus segurados. Ao longo dos seus noventa anos, a Previdência Social se transformou em um complexo e abrangente sistema de proteção social, com significativa cobertura de riscos sociais.

Nesse sentido, a Previdência Social é o seguro social para a pessoa que se inscreve e contribui, garantindo a ela e a sua família rendimento, em casos de perda da capacidade para o trabalho, temporária ou permanente; em virtude de doença; invalidez; idade avançada; morte; desemprego involuntário; maternidade e a reclusão.

A Previdência Social exerce um papel fundamental na manutenção da sustentabilidade social do país, pois oferece vários benefícios que juntos garantem tranquilidade à população no tempo presente e segurança no futuro, contribuindo com a visão ao longo prazo do Governo Federal para que o trabalhador e sua família possam obter proteção solidária e inclusiva. A cobertura dos trabalhadores ativos e dos idosos coloca o País em um patamar de universalidade.

Além disso, a Previdência Social garante o acesso do cidadão aos direitos previdenciários previstos em Lei, mantendo uma rede de atendimento extensa pelo país, constituindo significativamente com a economia dos municípios, haja vista que em grande parte o pagamento dos benefícios previdenciários supera o repasse do Fundo de Participação dos Municípios.

Assim, três regimes formam a estrutura da previdência brasileira: Regime Geral de Previdência Social (RGPS), os Regimes Próprios de Previdência Social dos servidores públicos (RPS) e o Regime de Previdência Complementar.

A Previdência Social é composta por quatro casas: o Ministério da Previdência Social (MPS), órgão da administração federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos: previdência social e previdência complementar; o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia vinculada ao Ministério, responsável pela operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do

Regime Geral de Previdência Social (RGPS); a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), autarquia de natureza especial, que atua como entidade de fiscalização e de supervisão das entidades fechadas de previdência complementar e de execução das políticas para o regime de previdência complementar operado por essas entidades; e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), empresa pública vinculada ao Ministério, tem por objetivo estudar e viabilizar tecnologias de informática, na área da previdência e assistência social, compreendendo prestação de serviços de desenvolvimento, processamento e tratamento de informações, atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagem, assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como o desempenho de outras atividades correlatas.

A Previdência Social Brasileira tem um papel fundamental na estabilidade social e no dinamismo econômico do país. E para que a Previdência Social continue a atender de forma adequada às novas demandas definiu como sua Missão e Visão de Futuro da Previdência Social:

#### Missão

Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo d e promover o bem-estar social.

#### Visão

Ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento.

#### Canais de Comunicação da Previdência Social

A Previdência Social oferece diversos meios de comunicações aos cidadãos, são eles:

- Portal da Previdência Social da Internet (<a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a>): onde é possível realizar diversos serviços como: consultas ao extrato previdenciário, extrato de pagamento de benefícios, requerimento do auxílio-doença, entre outros;
- Central de Atendimento 135: Por meio da Central 135 é possível obter informações sobre pagamentos e legislação previdenciária, agendar o atendimento nas Agências da Previdência Social (APS) e também é possível e cadastrar elogios, denúncias, reclamações e sugestões por meio da Ouvidoria-Geral. A Central 135 atende das 07 às 22 horas, de segunda-feira a sábado, em todo o país. As ligações feitas de um aparelho fixo ou público é de graça e de um celular o custo é de uma ligação local;
- *Blog da Previdência Social*: nele são disponibilizadas diariamente, notícias sobre a Previdência Social, podendo ser acessado por meio do endereço eletrônico <a href="http://blog.previdencia.gov.br/">http://blog.previdencia.gov.br/</a>;
- Serviço de Informação ao Cidadão SIC: é onde são divulgadas as informações pertinentes ao funcionamento, localização e dados de contato no âmbito da Previdência Social, no endereço eletrônico <a href="http://www.previdencia.gov.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/">http://www.previdencia.gov.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/</a>;
- Ouvidoria-Geral da Previdência Social OUGPS: por meio desse canal são recebidas reclamações, denúncias, elogios e sugestões referentes aos serviços e atendimentos prestados pela Previdência Social, e o seu endereço eletrônico é <a href="http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria-geral-da-previdencia-social/">http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria-geral-da-previdencia-social/</a>:
- Rádio Previdência: a rádio oferece à população uma programação com músicas, notícias de interesse dos aposentados, pensionistas e demais segurados, além de chamadas sobre os serviços da Previdência Social. A Rádio pode ser acessada pelo endereço eletrônico <a href="http://blog.previdencia.gov.br/">http://blog.previdencia.gov.br/</a>;
- *TV Previdência*: onde podem ser acessadas as últimas notícias sobre a Previdência Social, além de vídeos de campanhas, matérias factuais e reportagens especiais, por meio do endereço eletrônico <a href="https://www.youtube.com/user/tvprevidencia">https://www.youtube.com/user/tvprevidencia</a>;
- Facebook: é um espaço onde o cidadão pode ter acesso a fotos e vídeos, por meio do endereço eletrônico <a href="https://www.facebook.com/ministeriodaprevidenciasocial">https://www.facebook.com/ministeriodaprevidenciasocial</a>; e
  - Twitter: <a href="https://twitter.com/Previdencia">https://twitter.com/Previdencia</a> (@Previdencia).

# A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - OUGPS

O artigo 6º da Lei 8.213/91 determinou a existência de uma Ouvidoria-Geral no âmbito da Previdência Social: "Art. 6º Haverá, no âmbito da Previdência Social, uma Ouvidoria-Geral, cujas atribuições serão definidas em regulamento".

Então, em agosto de 1998 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi criada, hoje a mais antiga da Administração Pública Federal Direta, tendo como finalidade estabelecer e manter um canal de comunicação com os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelos órgãos da Previdência Social: MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

A OUGPS é instância administrativa que presta um pós-atendimento aos usuários dos serviços da Previdência Social com o intuito de solucionar pendências e interagir de maneira positiva com a população e é responsável por receber e responder as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, vindos da sociedade.

Ao receber as manifestações do cidadão, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social analisa para obter melhor conclusão, e sendo necessário, às repassa à área técnica responsável, para alcançar um posicionamento quanto ao problema apresentado. O cidadão ganha espaço para expressar o que pensa sobre os serviços previdenciários recebidos. E a Previdência pode estabelecer mecanismos para melhor servi-los.

Essa atribuição transformou a OUGPS em uma importante ferramenta para a Previdência Social, principalmente para o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das postulações advindas da sociedade e a identificação das principais demandas e dos maiores problemas propicia o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Previdência Social, por meio de adequações e correções dos processos e procedimentos internos. E consequentemente a Ouvidoria-Geral cumpri, perante aos cidadãos, sua função social: proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços.

Direcionador Estratégico: Excelência do atendimento e controle social.

Objetivo Estratégico: Promover o acesso à informação de forma transparente e tempestiva.

# Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

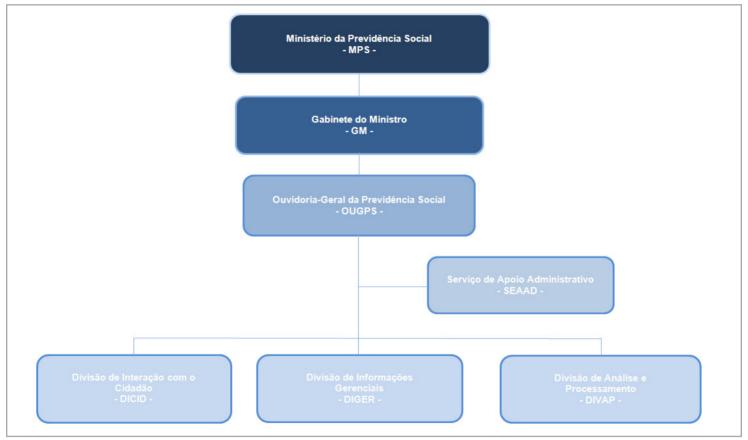
Conforme Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social (MPS), são compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, a serem executadas por intermédio de políticas públicas para atender às necessidades dos seus beneficiários diretos e indiretos:

- I estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços do Ministério da Previdência Social, de seus órgãos colegiados e entidades vinculadas;
  - II atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- III apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;
- IV encaminhar e responder reclamações, denúncias, sugestões e elogios, recebidos por correspondência (PREVCartas) ou diretamente registrados no Sistema de Ouvidoria, relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social, após adotar os procedimentos necessários em cada caso; e
- V elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério e suas entidades vinculadas.

#### Estrutura 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, de acordo com a Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011 que aprovou os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social (MPS). Segue a estrutura funcional:

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



Fonte: Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011.

# Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

À Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) compete receber, analisar e revisar as manifestações eletrônicas, antes de encaminhar o registro à respectiva área técnica solucionadora e/ou responder aos cidadãos e aos servidores da Previdência Social e entidades a ela vinculadas. Também, a divisão é responsável por elaborar e atualizar os manuais internos da OUGPS e aprimorar modelos de respostas das manifestações.

À *Divisão de Interação com o Cidadão* (DICID) compete prestar atendimento ao cidadão, de forma presencial ou via telefone, que busca solução de seus pleitos junto à Previdência Social. Quando há presença do segurado, o setor, vendo a necessidade, cadastra e gera um protocolo da manifestação solicitada. Também, recebe e inserem no sistema da Ouvidoria as correspondências da população e atendem as demandas previdenciárias vindas de órgãos públicos.

À *Divisão de Informações Gerenciais* (DIGER) compete produzir relatórios, estudos e diagnósticos técnicos e gerenciais a partir das manifestações recebidas pela OUGPS. Acompanham, orientam e avaliam o desempenho das áreas técnicas solucionadoras quanto à qualidade e tempestividade das respostas. Além de gerir os sistemas da OUGPS, em conformidade com as unidades competentes, e de subsidiar a manutenção da página eletrônica da entidade.

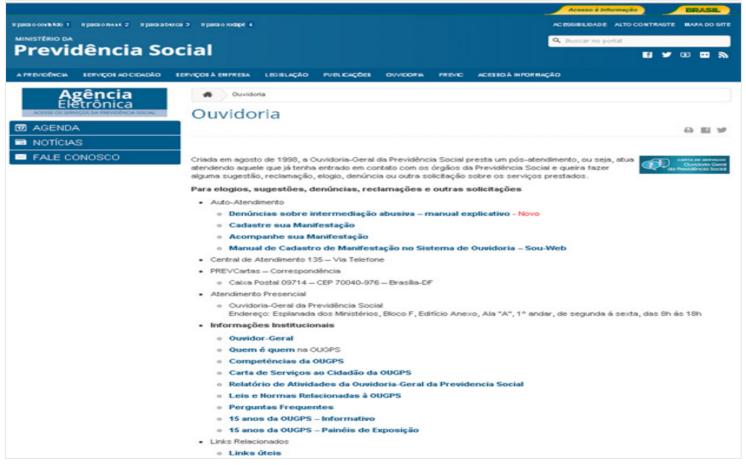
Ao Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD) compete executar e controlar as atividades relacionadas à administração de pessoal, à gestão de documentos, à comunicação administrativa, à publicação, à administração de material, à informática, ao patrimônio e serviços gerais, em conformidade com as unidades competentes.

#### A Ouvidoria-Geral da Previdência Social na Internet

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui uma própria página eletrônica no site da Previdência Social, que pode ser acessada por do endereço <a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a>, na opção <a href="http://www.previdencia.gov.br/">OUVIDORIA</a>.

Na página eletrônica da Ouvidoria-Geral o cidadão pode cadastrar ou acompanhar sua manifestação, ter acesso a Carta de Serviço, bem como ao Relatório de Atividades, além de conhecer os outros Canais de Atendimento da OUGPS e acessar as informações institucionais da Ouvidoria-Geral.

Figura II: Página eletrônica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS.



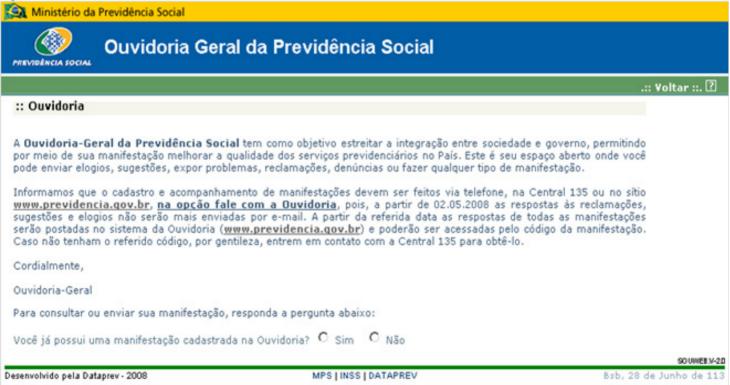
Fonte: Site da Previdência Social.

#### Sistema de Ouvidoria - SOU-Web

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) possui um sistema próprio de Ouvidoria, o SOU-Web. Este sistema é uma aplicação moderna, ágil e eficaz, com diversas funcionalidades, que trouxe mais qualidade no preenchimento dos cadastros e análise das manifestações e deu a este órgão subsídios para a melhoria de sua atuação, a partir da utilização de recursos tecnológicos, no sentido de oferecer respostas ágeis e precisas ao cidadão.

Em março de 2008, o sistema de Ouvidoria SOU-Web foi implantado, atendendo as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), que era o de fornecer um código (protocolo) ao cidadão ao final da realização do cadastro da manifestação por esse Sistema, o que permite um posterior acompanhamento e consulta deste cadastro, conforme apresentado na figura abaixo:

Figura III: Sistema de Ouvidoria – SOU-Web.



Fonte: Site da Previdência Social.

A partir da implantação do Sistema de Ouvidoria, SOU-Web, a manifestação após ser cadastrada na OUGPS não pode ser mais excluída, assim o uso do e-mail como canal de atendimento foi encerrado, por razões de segurança. E por ser desenvolvido em plataforma Web, não existe a necessidade de instalação local, sendo o acesso totalmente realizado pela Internet, o que facilita os trabalhos realizados pelas áreas e unidades da Previdência Social, localizadas em todos os estados do Brasil. O cidadão pode acessar o SOU-Web pelo endereço eletrônico <a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a>, em <a href="http://www.previdencia.gov.br/">OUVIDORIA</a>, por meio das opções <a href="Cadastre sua Manifestação">Cadastre sua Manifestação</a> ou <a href="https://www.previdencia.gov.br/">Acompanhe sua Manifestação</a>.

## Carta de Serviços ao Cidadão da OUGPS

A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao art. 11, do no Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social lançou a 1ª e 2ª Edição da Carta de Serviço ao Cidadão, que informa sobre: os serviços prestados, formas de acesso e os compromissos ao público.

Atendendo ainda ao Decreto, a Carta de Serviços ao Cidadão Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi objeto de permanente divulgação, nas Agências da Previdência Social (APS) e por meio da publicação no endereço eletrônico <a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a> na opção <a href="http://www.previdencia.gov.br/">OUVIDORIA.</a>





# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social acolhe cinco espécies de manifestações: elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou solicitação diversa. Depois que a manifestação é cadastrada, cada uma delas é analisada com o propósito de se verificar se a classificação que lhe foi atribuída no momento do seu cadastro está de acordo com seu teor. Nesse momento, a espécie da manifestação é confirmada ou é realizada sua reclassificação.

## **Elogio**

São todas as manifestações que demostram reconhecimento ou satisfação do cidadão com os procedimentos, os serviços ou os atendimentos prestados pelos servidores, empregados, terceirizados, estagiários e aprendizes do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

## Sugestão

O cidadão expressa ideia, proposta, opinião e sugere mudanças para a melhoria de procedimentos, na legislação previdenciária, no atendimento ou nos serviços prestados pela Previdência Social.

#### Denúncia

São as manifestações referentes à informação ou acusação de condutas e/ou ações, supostamente ilegais, que descumprem ou não observem a norma jurídica ou o devido procedimento legal que envolvam servidores, empregados, terceirizados, estagiários, agentes externos e segurados ou beneficiários da Previdência Social.

# Reclamação

São as manifestações de desagrado, insatisfações ou protesto relacionadas às contribuições, aos benefícios e aos atendimentos prestados pela Previdência Social e pelos bancos a qualquer cidadão.

#### Solicitação Diversa

São solicitações, esclarecimentos e dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram em nenhum dos demais tipos de manifestações citados anteriormente.

#### CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUGPS

Os canais de atendimento possibilitam à Ouvidoria-Geral da Previdência Social estreitar a relação entre a sociedade e a administração pública. Esses canais de atendimento permitem ao cidadão expressar suas opiniões, com críticas, questionamentos e sugestões que colaboram de forma substancial para a melhoria do serviço público.

O acesso do público à Ouvidoria-Geral pode ser realizado por meio de quatro canais de atendimento:

#### Auto-Atendimento - Via Internet



Pelo site http://www.previdencia.gov.br/, na opção OUVIDORIA, o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) e cadastrar diretamente a manifestação. Ao término do registro, o sistema gera um código que permite o acompanhamento da manifestação no portal da Previdência Social. A geração do protocolo da manifestação atende ao Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

#### Central 135 - Via Telefone



A Central de atendimento 135 oferece um grande número de serviços da Previdência Social. Via telefone, o cidadão pode obter serviços como: informações sobre a aposentadoria ao segurado com deficiência; acesso a explicações sobre revisão para reajustamento de benefício, consulta à revisão feita nos benefícios por incapacidade, revisão para aposentadoria à pessoa com deficiência, informações sobre revisão de benefícios em geral; ter acesso a informações sobre os serviços da Previdência Social; realizar inscrição na Previdência Social, de agendar o dia e a hora para ir a uma Agência da Previdência Social (APS); além de poder cadastrar elogios, reclamações, sugestões ou denúncias na Ouvidoria-Geral.

Dentro da equipe da Central 135 há um grupo de atendentes capacitado especialmente para atender as demandas direcionadas de Ouvidoria. O cidadão pode realizar sua ligação por um telefone público ou fixo. Nestes casos a ligação é gratuita. Pelo celular, o custo da ligação é local.

# PREVCartas - Correspondências



As cartas são enviadas à PREVCartas – Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF, Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Todas as correspondências recebidas são cadastradas no Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) e seguem o fluxo correspondente aos tipos de manifestações. Nesse caso o cidadão recebe sua resposta por meio de correspondência.

#### Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social



A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui um serviço destinado aos usuários que buscam, pessoalmente, orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social e para cadastrarem suas manifestações.

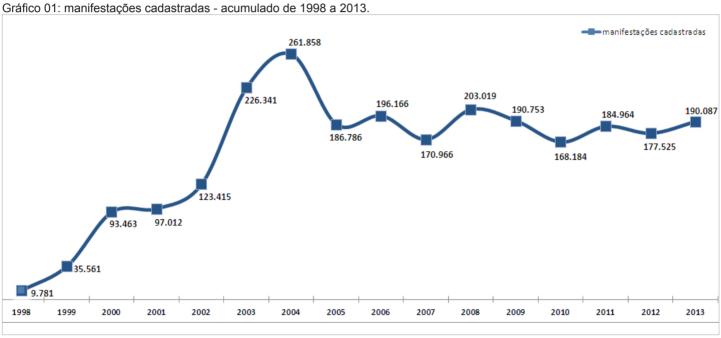
O cidadão pode comparecer pessoalmente à OUGPS, na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A" – 1º andar. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 8h às 18h.

É importante ressaltar que poderão ser solicitados documentos como carteira de identidade, para o fornecimento de informação ao interessado; ou procuração, que poderá ser pública ou particular, no caso de fornecimento de informações a terceiros.

# **QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA OUGPS**

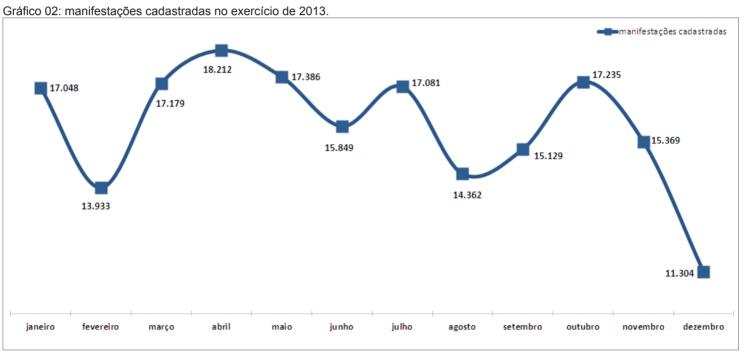
#### Manifestações cadastradas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2013.

Desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2013, foram cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 2.515.881 manifestações de usuários que utilizam os serviços da Previdência Social. A média anual, no período de 1998 a 2013, de manifestações recebidas, foi de 157.243, conforme gráfico a seguir:



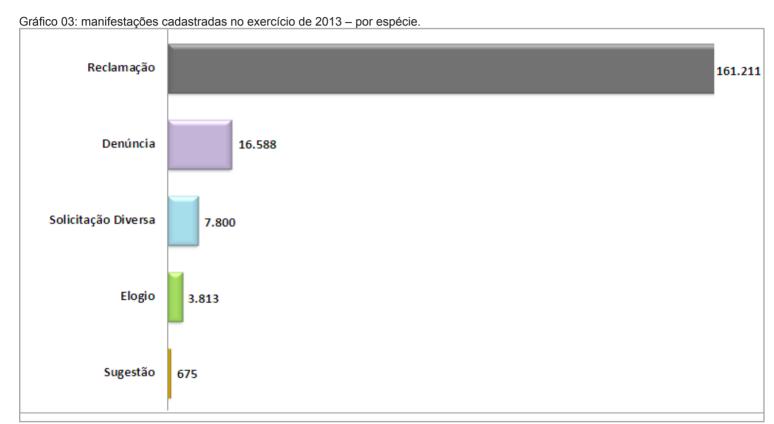
# Manifestações cadastradas - no exercício de 2013.

No exercício de 2013, foi cadastrado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social um total de 190.087 manifestações, uma média de 15.841 por mês. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o ano de 2013:

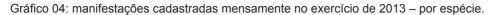


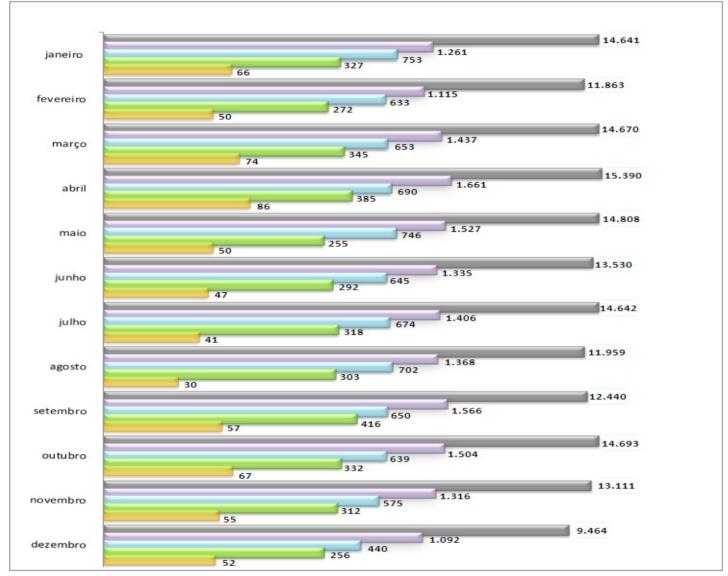
## Manifestações cadastradas - por espécie.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social acolhe cinco espécies de manifestação: elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou solicitação diversa. A espécie de manifestação que obteve a maior quantidade de manifestações cadastradas em 2013 refere-se à reclamação, totalizando 161.211 (84,8%), conforme gráfico a seguir.



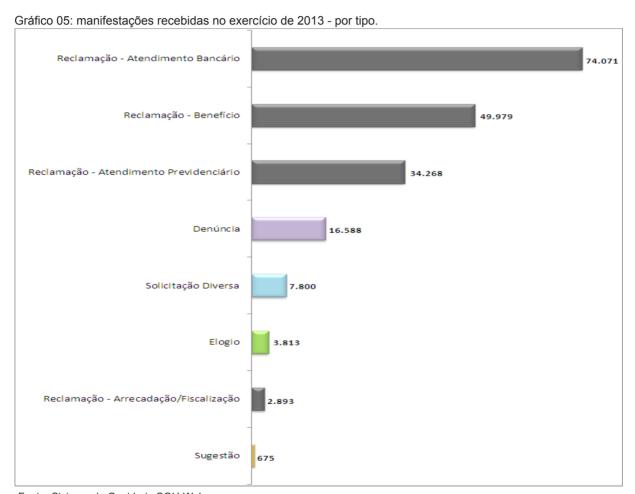
O gráfico abaixo apresenta o cadastro realizado mês a mês do exercício de 2013 das manifestações por espécie.





#### Manifestações cadastradas - por espécie e tipo.

Quando classificadas por tipo: Atendimento Bancário, Atendimento Previdenciário, Arrecadação/ Fiscalização, Benefício, Denúncia, Elogio, Solicitação Diversa e Sugestão, a maior quantidade de manifestações cadastradas em 2013 foi referente à Reclamação do Atendimento Bancário, totalizando 74.071 (39,0%), conforme apresentado no gráfico a seguir.



#### Manifestações cadastradas - as mais recorrentes.

Quando organizadas por espécie, tipo e subclassificação, o maior volume de manifestações cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência em 2013 refere-se à Empréstimo Consignado (Reclamação – Atendimento Bancário – Empréstimo Consignado), totalizando 27.656 (14.5%). O gráfico a seguir apresenta as manifestações mais recorrentes do exercício de 2013.

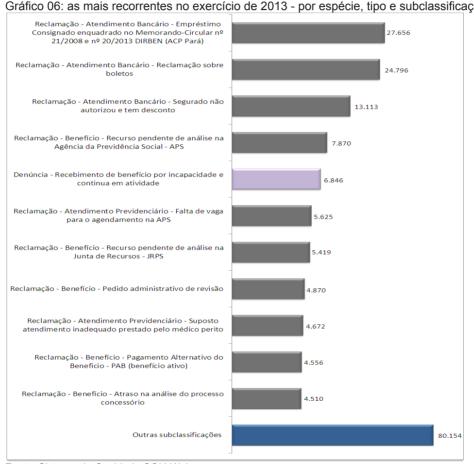
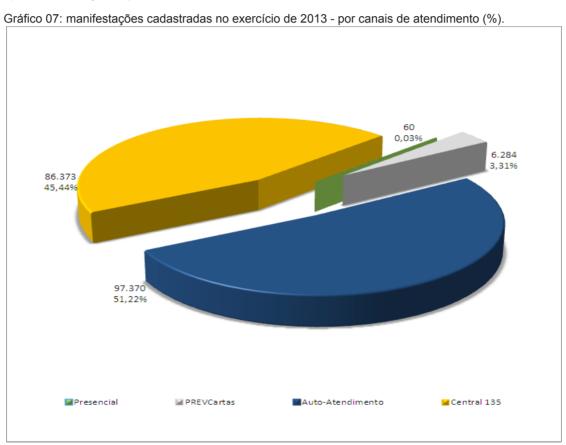


Gráfico 06: as mais recorrentes no exercício de 2013 - por espécie, tipo e subclassificação.

# Manifestações cadastradas - por canais de atendimento.

No decorrer do exercício de 2013, foram cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 190.087 manifestações. Conforme apresentado no gráfico a seguir, foram cadastradas:

- 97.370 (51,22%) manifestações por meio do Auto-Atendimento Via Internet;
- 86.373 (45,44%) manifestações por meio da Central de Atendimento 135 Via Telefone;
- 6.284 (3,31%) manifestações pelo PREVCartas Correspondências; e
- 60 (0,03%) manifestações por meio do Atendimento Presencial na sede da Ouvidoria-Geral.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e DICID.

Data da extração: 02/2014.

Como demonstra o gráfico anterior, no exercício de 2013, o canal de atendimento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social mais utilizado pelos cidadãos para o cadastro de suas manifestações foi o Auto-Atendimento, acessado via Internet, pela página de Previdência Social <a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a>, na opção <a href="http://www.previdencia.gov.br/">OUVIDORIA</a>, por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU-Web), representando a entrada de 51,22% (97.370) das manifestações novas.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por canais de atendimento, no exercício de 2013.



Gráfico 08: manifestações cadastradas - por canais de atendimento (mensal).

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e DICID. Data da extração: 02/2014.

Apesar de ter sido o segundo Canal de Atendimento utilizado pelos cidadãos no exercício de 2013 para cadastro das manifestações na Ouvidoria-Geral, a Central de Atendimento 135 da Previdência Social, não deixa de ser destaque dentro dos programas públicos em razão da amplitude de atendimento ao cidadão.

Em 2013, as duas unidades da Central com sedes em Caruaru (PE) e Salvador (BA) atenderam um total de 47.394.821 de ligações, sendo que dessas ligações recebidas pela Central 135: 155.787 foram e repassadas para a Ouvidoria; e 701.223 ligações foram recebidas diretamente pela opção Ouvidoria da Central. O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações cadastradas em 2013 pelas duas unidades da Central de Atendimento 135.

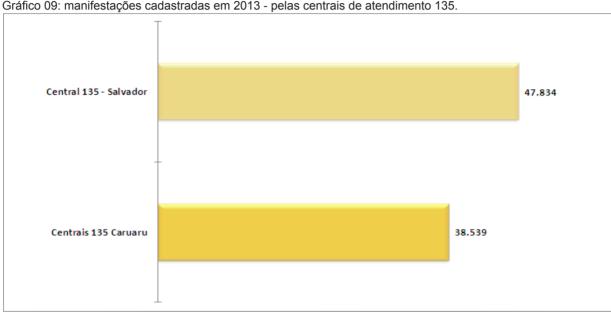


Gráfico 09: manifestações cadastradas em 2013 - pelas centrais de atendimento 135.

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web. Data da extração: 02/2014.

Dentro da equipe de cada Central de Atendimento 135 há um grupo de atendentes capacitado especialmente para atender as demandas direcionadas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Qualquer cidadão pode cadastrar elogios, reclamações, sugestões ou denunciar irregularidades contra a Previdência Social por meio da Central 135, discando a opção 4 no menu, por um telefone público, fixo ou celular, pois todas as manifestações cadastradas por esse Canal de Atendimento são encaminhados para a Ouvidoria-Geral para devido tratamento.

Ressalta-se que a unidade da Central de Atendimento 135 com sede em Belo Horizonte foi desativada no final do ano de 2012 e a unidade de Salvador foi inaugurada, em outubro do mesmo ano.

# **GESTÃO DA OUGPS EM 2013**

# Interação com o cidadão - DICID/OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui a Divisão de Interação com o Cidadão (DICID/OUGPS), responsável por realizar o Atendimento Presencial, ou seja, responsável por prestar pósatendimento ao cidadão e por cadastrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos que comparecem pessoalmente à Ouvidoria-Geral e atender aquelas manifestações que chegam por meio telefônico, por cartas e por outras correspondências como fax, e-mail, despacho, ofício e memorando.

Quando o atendimento é realizado de forma presencial são prestadas orientações aos segurados e quando necessário é realizado o cadastro da manifestação do cidadão. Por sua vez, as correspondências encaminhadas à Ouvidoria-Geral por meio do PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF), são cadastradas no Sistema de Ouvidoria - SOU-Web, Sistema de Ouvidoria, para elaboração de resposta à solicitação, após sua análise.

Já os atendimentos de manifestações relacionadas a benefícios ou serviços previdenciários recebidos por outras correspondências como despacho, ofício e memorando, têm suas respostas encaminhadas aos órgãos e entidades correspondentes.

Nos atendimentos telefônicos são prestadas informações de caráter não confidencial ou não sigiloso e orientações aos cidadãos que utilizam os benefícios e os serviços da Previdência Social. Este atendimento é diário e demanda tempo e qualificação, pois necessita conhecimento da legislação e normas vigentes, entendimento das estruturas e dos fluxos dos órgãos e das entidades da Previdência Social, e também dos sistemas corporativos. Parte dos atendimentos executados pela DICID/OUGPS exige que seja realizado um retorno para complementação de informações, muitas vezes, resultado de consultas internas e aos órgãos envolvidos.

No exercício de 2013 a Divisão de Interação com o Cidadão realizou o total de 45.293 atendimentos: 1.832 (4,04%) atendimentos presenciais; 33.562 (74,10%) atendimentos foram realizados por telefone; e 9.899 (21,86%) atendimentos foram feitos por correspondências (conforme gráfico 10), sendo que deste total de atendimento por correspondência 6.284 foram atendimentos referente ao PREVCartas.

33

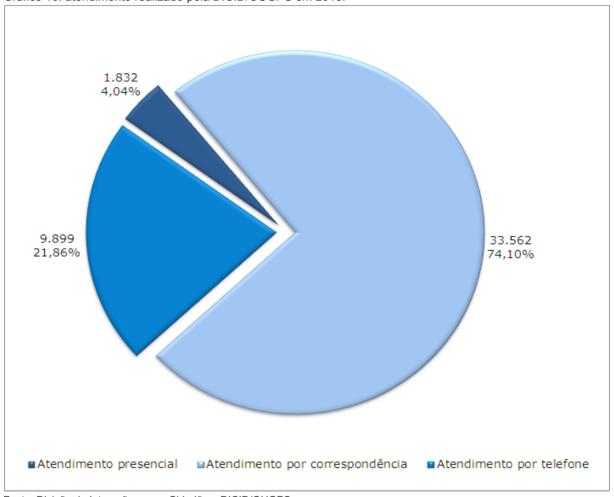


Gráfico 10: atendimento realizado pela DICID/OUGPS em 2013.

Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS. Data da extração: 02/2014.

Em média, mensalmente foram realizados 3.774 atendimentos ao cidadão no exercício de 2013, sendo que a média de cada atendimento presencial foi de 153, por correspondências foi de 825 e 2.797 por telefone. O conforme gráfico a seguir detalha atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2013 por mês.

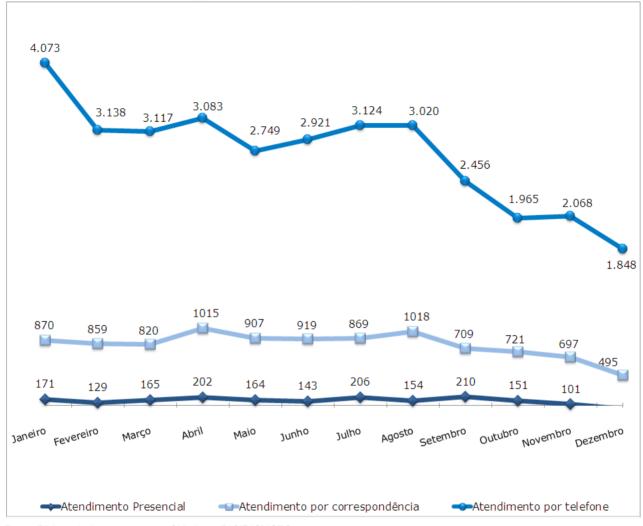


Gráfico 11: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2013 por mês.

Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS. Data da extração: 02/2014.

Ressalte-se, que o atendimento feito por telefone e presencialmente realizado pela DICID/OUGPS, ainda, não tem uma disponibilidade de tratamento no atual Sistema de Ouvidoria - SOU-Web, sendo a mensuração, o acompanhamento e o controle são realizados por meio de planilhas eletrônicas. Contudo, espera-se que com as alterações solicitadas, todos os atendimentos feitos por esta Divisão sejam, sem exceção, registrados no Sistema de Ouvidoria.

## Análise e processamento das manifestações - DIVAP/OUGPS

Após o recebimento e cadastro das manifestações, a Divisão de Análise e Processamento (DIVAP/ OUGPS) as analisa e classifica para depois solucioná-las ou encaminhá-las às áreas solucionadoras competentes. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações:

**Primeiro Fluxo** – as manifestações recebem um parecer com base em consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. A resposta é formulada e enviada ao cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo. O prazo do Primeiro Fluxo estabelecido pela OUGPS são de cinco dias úteis, porém, em 2013, a média foi de 8,75 dias.

**Segundo Fluxo** – consiste na busca de parecer externo, sendo assim as manifestações são encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras da Previdência Social para obtenção de uma resposta conclusiva. O prazo do Segundo Fluxo para envio de resposta final ao cidadão é variável, tendo em vista a complexidade de cada assunto.



Figura IV: Fluxo de tratamento de manifestações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS.

Fonte: DIGER-DIVAP/OUGPS.

Ainda em relação ao segundo fluxo, a DIVAP/OUGPS ao analisar o parecer ou resposta da Área Técnica Solucionadora, avalia e verifica se realmente essa resposta condiz com o que foi pleiteado pelo cidadão. Em caso afirmativo, será preparada uma resposta fundamentada nos elementos fornecidos pela Área Técnica. Caso o posicionamento da Área 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.

# Manifestações cadastradas e solucionadas em 2013 / %

Das 190.087 manifestações cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social no exercício de 2013, 175.853 (92,51%) foram solucionadas, conforme gráfico a seguir:

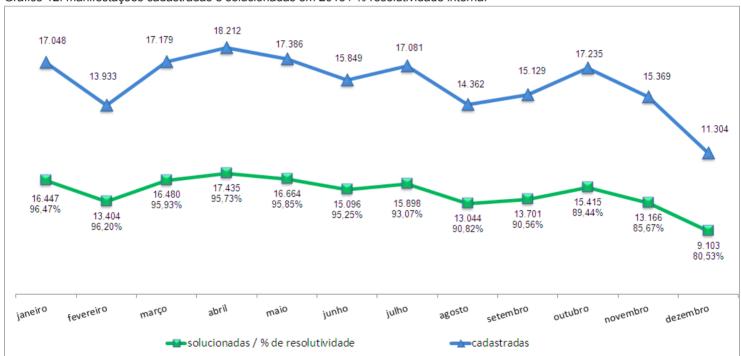


Gráfico 12: manifestações cadastradas e solucionadas em 2013 / % resolutividade interna.

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web. Data da extração: 02/2014.

# Informações Gerenciais - DIGER/OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por meio da Divisão de Informações Gerenciais (DIGER/OUGPS), que é responsável por realizar a elaboração de Relatórios Técnicos e Gerenciais, o que possibilita o fornecimento de informações estratégicas, originadas das manifestações dos cidadãos aos dirigentes e gestores da Previdência Social, com o objetivo de subsidiar o aperfeiçoamento de ações dentro do Sistema Previdenciário.

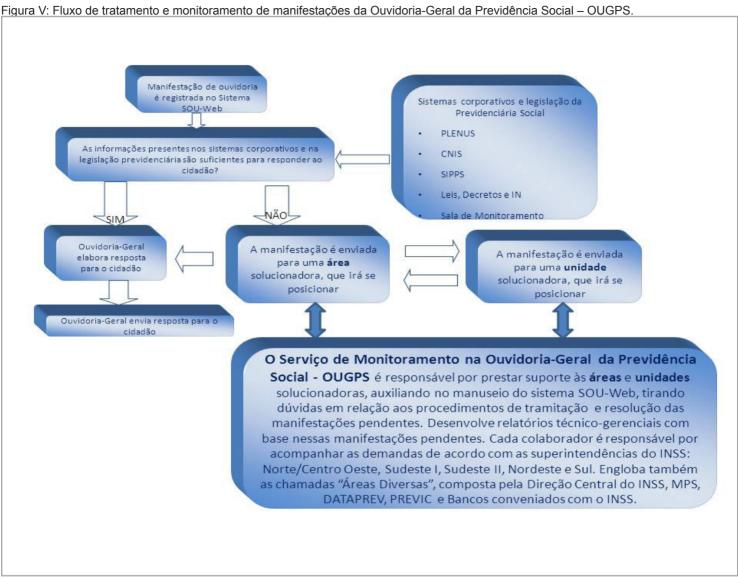
No exercício de 2013, a DIGER/OUGPS publicou 1.620 Relatórios Técnicos e Gerenciais referentes a dados quantitativos que dizem respeito aos trabalhos prestados pela Previdência Social (MPS, INSS, PREVIC e Dataprev) tais como: Relatório de Elogios Gerenciais (1.236); Relatório de Elogios - Áreas diversas (72); Relatórios de Elogios a Servidores (12); Relatório de Sugestões - Áreas Diversas (72); Relatório de Sugestões ao Sítio da Previdência Social (12); Relatório de Elogio e Sugestão Gerencial (12); Relatório de Empréstimos Consignados (12); Relatório de manifestações encaminhadas a Central de Atendimento -135 (12); e Relatório de Monitoramento das Superintendências e Áreas Diversas (180).

Ainda em 2013, a DIGER/OUGPS realizou 246 relatórios personalizados para atender as solicitações das áreas e unidades solucionadoras, órgãos da justiça e de segurança pública, bem como demandas internas da Ouvidoria-Geral.

# Monitoramento das manifestações

Além do trabalho de elaboração de Relatórios, a DIGER/OUGPS realiza também o acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas Áreas Técnicas Solucionadoras, principalmente a respeito da tempestividade das respostas.

Como a DIGER/OUGPS acompanha e orienta as Áreas Técnicas Solucionadoras no que se refere à resolutividade das manifestações, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social consegue com esse trabalho de monitoramento, visualizar e obter um controle de quanto das manifestações cadastradas ainda faltam ser solucionadas, tanto pela própria Ouvidoria-Geral e principalmente pelas Áreas Técnicas Solucionadoras.

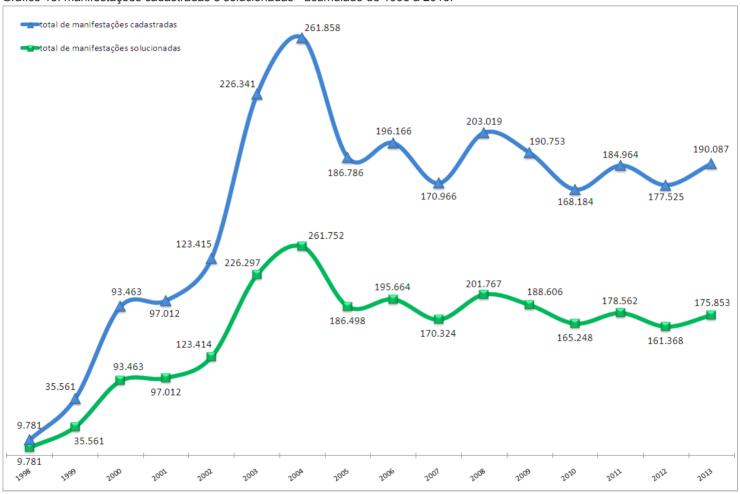


Fonte: DIGER-DIVAP/OUGPS.

# Manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2013

Entre o período de 1998 a 2013, a média anual de manifestações cadastradas e solucionadas, foi de 157.243.053 e 154.448, respectivamente, resultando em uma resolutividade média anual, de 98,22%.

Gráfico 13: manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2013.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web. Data da extração: 02/2014.

# Apoio Administrativo – SEAAD/OUGPS

O Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD/OUGPS) executa e controla atividades inerentes a administração de pessoal, patrimônio, manutenção de instalações físicas, gestão documental, publicações, material de consumo, ou seja, toda parte de logística e protocolo da OUGPS e ainda é responsável por gerir correspondências recebidas e expedidas, quando não devolvidas, ou seja, administra recebimento e envio de toda correspondência de manifestação do cidadão.

As correspondências recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social são enviadas pelo PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF, Ouvidoria-Geral da Previdência Social), por meio dos Correios, além daquelas enviadas pelo Gabinete do Ministro e pelo Protocolo Central do MPS.

Assim que o SEAAD/OUGPS recebe essas correspondências, primeiramente, elas são cadastradas no SIPPS (Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social), depois elas são encaminhadas para a DICID/OUGPS, para serem cadastradas no Sistema de Ouvidoria - SOU-Web. e em seguidas, quando já cadastradas no Sistema, são analisadas pela DIVAP/OUGPS, onde serão encaminhadas para as áreas técnicas solucionadoras ou solucionadas na própria Ouvidoria-Geral.

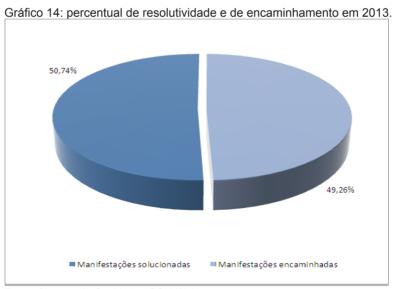
Depois de todo esse procedimento de protocolo, de cadastro, de análise, de elaboração das respostas e de disponibilização das respostas no SOU-Web, a SEAAD/OUGPS, após imprimir, encaminha via Correios as cartas de resposta aos cidadãos. Ressalta-se que as cartas que chegam pelo PREVCartas, pelos Correios, Gabinete e Protocolo Central são arquivadas no SIPPS e acondicionadas em caixas que ficam sob responsabilidade do SEAAD/OUGPS. E ainda, após todo esse processo, podem restar cartas que por algum motivo não puderam ser cadastradas na Ouvidoria-Geral e que devem ser devolvidas aos seus remetentes. O motivo pode ser endereço insuficiente, mudança de endereço, endereço inexistente, mas o caso é registrado pela empresa de Correios.

# **ÍNDICES DA OUGPS**

#### Índice de Resolutividade Interna

O Índice de Resolutividade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social é um instrumento utilizado para aferir o percentual de resolutividade das manifestações cadastradas e solucionadas na própria Ouvidoria sem que haja a necessidade de enviá-las às áreas técnicas solucionadoras, em outras palavras, a elaboração e envio de resposta direta da Ouvidoria-Geral ao cidadão. Esse índice possibilita à visualização do trabalho pela própria Ouvidoria e para as áreas e unidades da Previdência Social.

Em 2013, o percentual de resolutividade das manifestações foi, em média, 50,74%. Pode-se dizer que um pouco mais da metade dos cidadãos que cadastraram suas manifestações no em 2013, receberam resposta conclusiva realizada diretamente por meio de pesquisas e consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária, realizadas pela própria Ouvidoria-Geral. No gráfico abaixo são apresentados o percentual de resolutividade e encaminhamento das manifestações recebidas em 2013:



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 02/2014.

# Manifestações cadastradas e que foram solucionadas na própria OUGPS e % de resolutividade interna

No exercício de 2013, foram cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 190.087 manifestações, uma média mensal de 15.841cadastradas. Desse total de manifestações novas 50,74% foram solucionadas na própria Ouvidoria-Geral, mais especificamente pela Divisão de Análise e Processamento (DIVAP/OUGPS). Isso quer dizer que 96.442 dessas manifestações tiveram suas respostas formuladas e enviadas diretamente ao cidadão, ou seja, essas manifestações foram resolvidas pela DIVAP/OUGPS sem a necessidade da realização do encaminhamento das manifestações às Áreas Técnicas Solucionadoras da Previdência Social.

O gráfico a seguir demonstra mês a mês a quantidade de manifestações cadastradas e a quantidade de manifestações, bem como o percentual, de resolutividade interna:

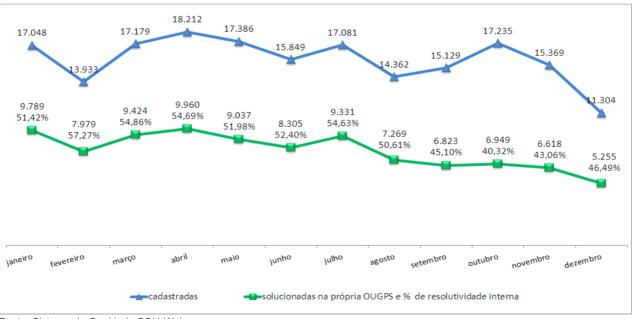


Gráfico 15: manifestações cadastradas e que foram solucionadas na própria OUGPS em 2013 / % de resolutividade interna.

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web. Data da extração: 02/2014.

#### Índice Mensal Interno

O Índice Mensal Interno da Ouvidoria-Geral da Previdência Social é um instrumento utilizado para mensurar o tempo médio mensal em que as manifestações cadastradas pelos cidadãos permanecem na OUGPS antes de uma tomada de decisão: (i) a elaboração e o envio de resposta direta da Ouvidoria-Geral ao cidadão; ou (ii) o encaminhamento da manifestação para a área técnica solucionadora.

O prazo ideal de tomada de decisão estabelecido em 2009, ano de criação do índice, foi de até 5,99 dias para responder diretamente ao cidadão, o que indica que a estratégia de trabalho utilizada pela Ouvidoria-Geral está excelente. Se o índice ficar entre 6,01 e 12,99 dias, é indicado que a estratégia deve ser ajustada, e se o índice ficar em mais de 13 dias, é necessária que a estratégia utilizada seja totalmente modificada.

O gráfico abaixo apresenta a situação da OUGPS nos exercício de 2013 (média anual de 8,75 dias) em relação ao tempo médio de análise e processamento de resposta das manifestações novas.



Gráfico 16: tempo médio de tratamento das manifestações em 2013.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web Data da extração: 02/2014.

44

# **OUGPS E A PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social torna-se um instrumento de participação social dos cidadãos quando as informações obtidas da análise das suas manifestações subsidiam o planejamento e a melhoria das ações da Previdência Social.

São exemplos dessa participação: as denúncias cadastradas que servem como subsídio para instaurações de forças tarefas previdenciárias, a fim de investigar as supostas condutas ilegais, auxiliando na recuperação do dinheiro público utilizado ilegalmente e na punição dos agentes públicos; as sugestões referentes á Legislação Previdenciária, à arrecadação de tributos previdenciários e à página eletrônica da Previdência, que servem de base para implantação de mudanças e melhorias; os elogios referentes aos serviços, atendimentos e agentes públicos da Previdência, que funcionam como feedback aos gestores, possibilitando a identificação das áreas que os segurados/beneficiários estão satisfeitos com a Previdência Social; bem como as reclamações que possibilitam aos gestores identificar quais áreas, serviços e atendimento necessitam de melhorias.

#### As Denúncias

No caso das denúncias, os denunciantes podem se identificar ou não ao cadastrarem as manifestações, pois a Ouvidoria-Geral da Previdência Social acolhe denúncias anônimas e se compromete em guardar sigilo das informações apresentadas nas manifestações.

Depois de recebidas, as manifestações são analisadas e caso possuam elementos suficientes para apuração, são encaminhadas para as áreas competentes. Em caso negativo, o denunciante é orientado a obter outros dados para que seja possível a realização da apuração. Já nas denúncias que relatarem indícios de ação ilícita organizada, as manifestações são encaminhadas para a Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos (APEGR/MPS).

Caso a APEGR/MPS verifique que não exista envolvimento de terceiros na falsificação de documentos, a manifestação será devolvida à Ouvidoria-Geral, que encaminhará à unidade competente, para devida apuração. Se for constatado algum envolvimento, a APEGR/MPS analisa a denúncia, faz cruzamentos de dados a fim de obter informações para subsidiar a solicitação de investigação das autoridades policiais. Após as investigações, são feitas as operações policiais para buscarem, apreenderem documentos e bens e realizarem prisões.

Em 2013, das 16.588 denúncias recebidas, as mais recorrentes foram referentes ao recebimento de benefício por incapacidade e que continua em atividade (6.843), benefícios concedidos e mantidos indevidamente com menção a irregularidade (3.894) e recebimento de benefício após óbito do titular (1.811). Também 81 registros deram subsídios para a instauração de 20 operações pela APEGR/MPS.

Podemos dizer que o cidadão tem o papel fundamental nesse processo ao utilizar a OUGPS como instrumento de participação social, pois muitas denúncias cadastradas na Ouvidoria-Geral e encaminhadas para APEGR/MPS originam operações com objetivo de averiguação e investigação.

# As Sugestões

Ao receber as sugestões dos cidadãos a Ouvidoria-Geral da Previdência Social as analisa e as classifica conforme seu conteúdo e responde ao cidadão agradecendo pela iniciativa. Em seguida realiza a compilação desses elogios em Relatórios Gerenciais mensais que são publicados na Intranet, na página da Ouvidoria-Geral, para que os gestores da Previdência possam ter acesso. Também são enviados ofícios para que a área responsável possa avaliar a viabilidade da implementação da sugestão apresentada.

No exercício de 2013, das 675 sugestões cadastradas, as mais recorrentes foram referentes à área de benefício (274), ao site da Previdência Social (104) e à Central de Atendimento (77). Abaixo, alguns exemplos de sugestões:

"O Srº E. vem por meio desta sugerir que quando os segurado entrarem em contato com a central 135, quando as ligações estiverem congestionadas que fossem informado aos segurados o tempo de espera do atendimento." E.P.J"

"a Sr<sup>a</sup> M vem a esta O.G. sugerir que seja criado um canal de informação onde o contribuinte possa tirar suas duvidas relacionadas a legislação previdenciária. pois desafogaria as filas e facilitaria a vida dos cidadãos." M.D.J.J.B

"Venho através deste canal de registro sugerir que seja aberta uma Agência da Previdência Social no município de São Caetano- PE, onde vários segurados necessitam dos serviços previdenciários porem tem que se deslocar até a Agência de Belo Jardim gerando custos e tempo desnecessário, contudo agradeço." J.C.D.A

"Solicito acrescentar aba p/ pesquisa de extratos anteriores evitando ao beneficiário ir à Agência da Previdência." R.P.T

"Sou aposentado e recebo através da rede bancária. Já compareci ao banco e fiz meu recadastramento. No entanto, não recebi nenhum comprovante de que o banco realmente encaminhou meus dados ao INSS. Existe alguma forma de saber se meu recadastramento está correto? Caso contrário, sugiro que seja disponibilizado na internet e por telefone uma consulta para que possamos estar consultando. Atenciosamente, J.R(SIC)" J.R.B

"Gostaria de sugerir que nas simulações do cálculo do valor da aposentadoria, porque não configurar para que o sistema tenha a possibilidade de puxar as informações constantes do banco de dados do INSS, sem ter a necessidade de ficar digitando mês a mês. (SIC)" F.C

# Os Elogios

A Ouvidoria-Geral recebe os elogios, os analisa, classifica e responde ao cidadão agradecendo pela iniciativa de elogiar a Previdência Social. Depois realiza a compilação esses elogios em Relatórios Gerenciais mensais que são publicados na Intranet, na página da Ouvidoria-Geral, para que tanto os gestores como os agentes públicos da Previdência possam ter conhecimento dos elogios relacionados aos serviços e atendimentos previdenciários prestados.

Os elogios referentes aos servidores da Previdência Social também são encaminhados os e-mails institucionais do servidor elogiado e para seus superiores hierárquicos, para conhecimento, servido como reconhecimento do trabalho realizado.

Em 2013, dos 3.813 elogios recebidos, os mais recorrentes foram ao servidor da Previdência Social (1.724), ao atendimento na Central de Atendimento (1.607) e à Agência da Previdência Social (327) Abaixo, seguem alguns exemplos de elogios enviados para OUGPS:

"Sra. E entra em contato com esta OUGPS no dia 14/11/2013, vem elogiar a site da previdência social. informa que registrou reclamação referente ao site, e ouve melhora. ficou mais moderno.

agradece." E

"Senhora M.B.D.P.D.S, vem por meio desta agradecer os esclarecimentos prestados pela OUGPS e aos servidores da previdência, pelo relevante trabalho que presta a todos os segurados. agradece toda a atenção em todos os contatos..." M.B.D.P.D.S

"Agradeço por demais a atenção em efetivar e concluir o meu processo. a eficiência dos envolvidos fortalece a instituição e dá cada vez mais a credibilidade na Instituição. muitíssimo obrigado a todos" V.C.S.M.M

"Queria parabenizar todos os operadores da Central 135 pelo bom atendimento." I

"Boa tarde, gostaria de deixar o meu elogio e respeito a todos os funcionários empenhados da previdência social em dedicar-se sem medir esforços para que o cidadão segurado tenha todas as suas dúvidas esclarecidas. me senti honrado como retorno dessa repartição ,fiquei realmente muito satisfeito e parabenizo todos. atenciosamente, E. " E

# 15 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Considerada a mais antiga da Administração Pública Direta Federal, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS), criada em 20 de agosto de 1998, completou, no exercício de 2013, 15 anos de existência. Durante todos esses anos de atividade a OUGPS recebeu aproximadamente 2,5 milhões de manifestações, no qual cerca de 98% foram solucionadas.

Essa data foi comemorada com uma exposição de Painéis, cujo tema foi "15 anos da Ouvidoria-Geral



da Previdência Social: Ouvidorias Públicas e Participação Social", no túnel de acesso dos Anexos dos Ministérios da Previdência Social e do Trabalho e Emprego (MPS/MTE), entre os dias 20 a 30 de agosto, e ainda com uma Cerimônia de Comemoração, que foi realizada no dia 20 de agosto, no Auditório do Edifício Sede do MPS e MTE, com a presença do Ministro de Estado da Previdência Social e do Presidente do INSS, entre outras autoridades.

Na Cerimônia de Comemoração foram ministradas a palestra

"Ouvidorias Públicas e Participação Social", apresentada pelo Ouvidor-Geral da União, José Eduardo

Romão, e a palestra "A Ouvidoria da Previdência Social", apresentada pelo atual Ouvidor-Geral (desde 06/2011), Francisco Assis Santos Mano Barreto.

Nesses 15 anos, além do Ouvidor Mano Barreto, a OUGPS possuiu mais dois Ouvidores: Neiva Renck Maciel (de 08/1998 a 06/2007) e Paulo Marcello Fonseca Marques (de 06/2007 a 06/2011), que foram homenageados na Cerimônia de aniversário em reconhecimento de suas respectivas gestões.

Ainda na Cerimônia o Ministro Garibaldi Alves Filho ressaltou a importância das Ouvidorias para o funcionamento das instituições republicanas e citou que a Ouvidoria-Geral é um dos principais canais da Previdência Social para escutar os cidadãos.





Cada participante do evento em comemoração ganhou um kit contendo o material informativo referente aos 15 anos da OUGPS, juntamente com um bloco de anotação, uma caneta comemorativa, o Relatório de Atividades do Exercício 2012 e Carta de Serviços ao Cidadão. Tanto o material informativo, quanto os painéis de exposição sobre os 15 anos de OUGPS foram publicados e estão disponíveis para visualização na página da Previdencia Social, <a href="http://www.previdencia.gov.br/">http://www.previdencia.gov.br/</a>, na opção OUVIDORIA, em Informações

#### Institucionais.

Um dia após os eventos comemorativos, a OUGPS recebeu a visita do Ministro Garibaldi Alves Filho, sua chefia de gabinete e de assessoria, no qual a estrutura, os trabalhos desenvolvidos e os resultados obtidos da Ouvidoria-Geral foram apresentados à equipe do Ministro.

# Ação Conjunta OUGPS e GM/MPS

A visita do Ministro Garibaldi Alves após os eventos comemorativos dos 15 anos da OUGPS resultou na implantação de uma ação conjunta entre a Ouvidoria-Geral e o Gabinete do Ministro (GM/MPS), que teve como objetivo realizar redução das manifestações encaminhadas às Áreas Técnicas Solucionadoras e que estavam pendentes de resolução há mais de 90 dias.

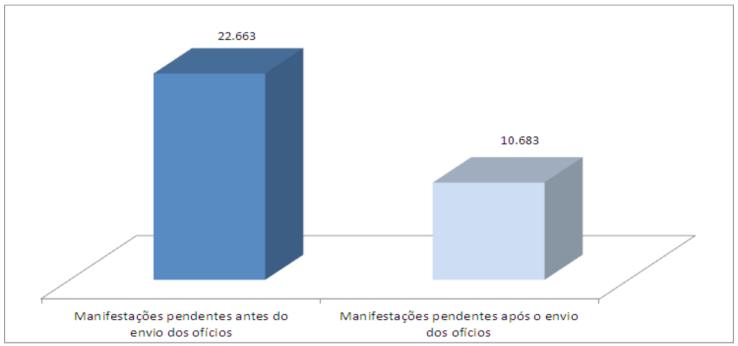
A ação conjunta consistiu no envio de um ofício, assinado pelo Ouvidor-Geral e pela chefia do Gabinete, a 102 Gerências Executivas entre os dias 05, 06 e 11 de setembro de 2013. Esses documentos continham o quantitativo dos registros das manifestações pendentes com a relação discriminada dos respectivos códigos e com a orientação do prazo de 45 dias úteis para a resolutividade e o envio de resposta a esta Ouvidoria-Geral. Além do ofício, ainda foi



enviado um e-mail para cada Gerência Executiva reforçando a informação do prazo final de resposta.

Foi constatado como resultado dessa ação que do total de 22.663 de manifestações sem resolução, com mais de 90 dias de encaminhamento às Áreas, a devolução de 11.980 manifestações à OUGPS, restando 10.683 manifestações ainda pendentes, ou seja, o resultado dessa ação conjunta apresentou 52.87 % de resolutividade, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 17: quantitativo das manifestações pendentes encaminhadas há mais de 90 dias às áreas solucionadoras e resolvidas após o envio dos ofícios



Fonte: Sistema SOU-Web Data da extração: 01/2014

# PRINCIPAIS ATIVIDADES E PARTICIPAÇÕES DA OUGPS EM 2013

#### **JANEIRO**

- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Levantamento dos requisitos da 4ª iteração SOU-Web v2;
   Definições para as ferramentas SOU-Web v2 e SOU-Web BI.
- Participação Ouvidor-Geral Mano Barreto e dos servidores e colaboradores da OUGPS no Evento de Comemoração dos 90 anos da Previdência Social.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Reunião de Aprovação do Plano de Ação de 2013 do INSS.

#### **FEVEREIRO**

- Visita da Sr.ª Adriana, representante da Ouvidoria do BRB à OUGPS, para conhecer o trabalho, estrutura e tratar de assuntos relacionados à Ouvidoria-Geral e Supervisão de Pessoas.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Definições do sistema SOU-Web v2; Apresentação dos sistemas SOU-Web v2 e SOU-Web BI; Avaliação da entrega do módulo do SOUWEB V2 (tratamento de manifestações), alterações de funcionalidades, alinhamento de procedimentos de ouvidoria, validação da entrega do módulo do SOUWEB V2 (relatórios) e alterações de funcionalidades; Validação dos casos de uso da 4ª iteração.
- Gestão OUGPS: Instalações de divisórias e persianas na DIVAP/OUGPS, para melhorar as condições de trabalho e o desempenho dos funcionários; remanejamento de divisórias e instalação de balcão de atendimento na DICID, para proporcionar um melhor atendimento ao cidadão; Início da reforma do banheiro privativo da OUGPS, com o objetivo de transforma-lo em "copa", para melhorar o ambiente no horário de refeição e descanso dos funcionários.

# **MARÇO**

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto no 11º Congresso Nacional dos Trabalhadores na Agricultura-CONTAG, realizado no Centro de Convenções Ulysses Guimarães, SDC Eixo Monumental - Brasília-DF.
- Realização do Acordo de Cooperação Técnica entre a Previdência Social (INSS, DATAPREV e OUGPS) e Banco Central com objetivo de serem efetuadas trocas de informações relativas ao SISOBI e Empréstimo Consignado e definição dos procedimentos para operacionalizar a troca de informações.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Reunião de Aprovação do Plano de Ação 2013 do MPS.
- Gestão OUGPS: Individualização de circuito elétrico na DIVAP, com o objetivo de economizar energia; e substituição da impressora multifuncional, para atender a demanda de impressão.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto no Ato de lançamento do programa de consolidação e ampliação da rede de enfrentamento à violência as mulheres, nos 10 anos da SPM.
- Entrevista do Ouvidor-Geral Mano Barreto à ASCOM/MPS, sobre o Dia Nacional do Ouvidor (16/03).
- Visita do Ouvidor-Geral Mano Barreto e do servidor Claudius Silva à APS Brasília Asa Sul.
- Visita Tecnica da servidora Isabel Leal à Central de Atendimento 135 de Salvador-BA, com o objetivo de repassar orientação sobre o serviço de ouvidoria, realizar o levantamento dos fluxos e procedimentos para correção e alinhamento.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Validação das Solicitações de Mudança SOU-Web V2;
   Avaliação da entrega do módulo do SOUWEB V2 (tratamento de manifestações), alterações de funcionalidades e validação da entrega do módulo do SOUWEB V2 (relatórios), alterações de funcionalidades.

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e das servidoras Bárbara Nascimento e Maryangela Santos na 3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas - Coordenação Geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria - CGU/PR, que teve como objetivos a realização do Balanço das ações desenvolvidas no decorrer de 2012, além de apresentação o Plano de Trabalho da OGU para 2013, realizado no Carlton Hotel.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e dos servidores Claudius Silva e Maryangela Santos
  Curso Gestão de Ouvidoria no Setor Público Ênfase na comunicação, promovido pelo Instituto
  Nacional de Capacitação (INC), que teve como objetivo compreender a Ouvidoria nas instituições
  públicas como função de comunicação; papel histórico, etc.
- Visita do desembargador Emanuel Leite Albuquerque, com o objetivo de conhecer as instalação física central da Ouvidoria Geral da Previdência Social e a Sala de Monitoramento do INSS.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Solenidade Comemorativa do Dia Nacional do Ouvidor e lançamento dos novos serviços de ouvidoria do GDF.

# **ABRIL**

- Visita da Ouvidoria da ANEEL à OUGPS, com o objetivo de conhecer a estrutura de atendimento da Ouvidoria-Geral e a Sala de Monitoramento do INSS.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Readequação e solicitação de mudanças SOU-Web v2.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Cerimônia de posse da Senadora Lúcia Vânia para Ouvidora-Geral do Senado Federal, realizada na Sala de Audiências da Presidência do Senado Federal.
- Participação do Ouvidor-Geral Substituto Claudius Silva na Reunião do Plano de Ação do 1º trimestre de 2013 da GEX/INSS em Sinop/MT, que teve como objetivo tratar de assuntos de Ouvidoria para as APS vinculadas.

- Participação da servidora Bárbara Nascimento no Curso Orçamento Público- Visão Geral, promovido pela ENAP.
- Participação da servidora Bárbara Nascimento no 1º Seminário de Ética, Acesso à informação e Cidadania, realizado no Auditório do Ministério da Pesca e Aquicultura.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e dos servidores Claudius Silva na homenagem ao Dia Mundial de Segurança e Saúde no Trabalho em memória às vítimas de Acidentes e Doenças relacionadas ao Trabalho, realizado no Auditório do MPS-MTE.
- Entrevista do Ouvidor-Geral Mano Barreto à ASCOM/MPS, sobre a publicação do Relatório de Atividades 2012 e os 15 anos OUGPS.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e da servidora Bárbara Nascimento no Fórum de Ouvidorias de Políticas Públicas de Pautas Sociais - 2º Encontro do Fórum de Ouvidorias de Políticas Públicas de Pautas Sociais (FOPPS).

#### MAIO

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e dos servidores Claudius Silva e Edgar Parras na Reunião "Violência Contra o Idoso", de Intercâmbio MPS/SDH Secretaria Direitos Humanos.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na 46ª Reunião do Conselho de Previdência na GEX São Paulo Norte, com a apresentação de palestra sobre a importância da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Videoconferência para levantamento de requisitos das solicitações de mudança do SOU-Web v2; Repasse de informações e orientações para utilização da ferramenta SOU-Web.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na inauguração das novas instalações da APS de Ceilândia.
- Participação da servidora Maryangela Santos na Reunião de Avaliação do Plano de Ação Integrado
   PAI referente ao primeiro Trimestre de 2013.

- Entrevista do Ouvidor-Geral Mano Barreto à ASCOM/MPS, sobre a importância do registro de denúncias para apuração de irregularidades na Previdência Social.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e do servidor Edgar Parras na Reunião de Apresentação de resultados do Projeto Piloto da Ferramenta de Integração de Dados, cujo os resultados foram obtidos a partir das bases de dados fornecidas pelos DOGES, pela OUGPS e pela Ouvidoria do Servidor.

#### **JUNHO**

- Participação do servidor Joaquim Evandro no III Fórum de Gestão da Informação Corporativa na Administração Pública, que teve como objetivo disseminar a gestão da informação e documentação no âmbito da administração pública federal, realizado no Auditório Térreo do MPS.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto da Inauguração das novas instalações da APS de Amontada (Fortaleza/CE), localizada na Local: Av. Antônio Nonato de Queiros, S/N-Centro, Amontada/CE.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto da Reunião de Avaliação Trimestral do Plano de Ação Integrado – PAI 2013 do Ministério da Previdência Social.
- Participação da servidora Bárbara Nascimento no III Encontro de Ouvidorias Estaduais do Sistema Penitenciário, cujo tema central foi o Fortalecimento das Ouvidorias Estaduais, realizado no Hotel Saint Peter, Brasília/DF.
- Gestão OUGPS: Apresentação dos Relatórios de Atividades 2012/2013 da DICID, DIGER, DIVAP e SEAAD; Reunião Tecnica na Ouvidoria do MAPA para tratar da utilização de terceirizados para o tratamento de manifestação a fim de subsidiar a elaboração de termo de referência da OUGPS.
- Participação da servidora Bárbara Nascimento no 3º Encontro do Fórum de Ouvidorias Públicas
   Federais de Pautas Sociais 2013.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Repasse de informações do sistema SOUWEB/Ouvidoria para os servidores da GEX Macapá.

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e da servidora Maryangela Santos no Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública A prática do direito do cidadão à informação e à comunicação, promovido pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC) em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), que teve como objetivo promover o intercâmbio de experiências sobre o direito à informação, comunicação pública e os resultados destes trabalhos para o fortalecimento da democracia e refletir sobre o papel das ouvidorias nos meios de comunicação pública, realizado no Espaço Cultural da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).
- Entrevista do Ouvidor-Geral Mano Barreto à TV-JUSTIÇA, sobre Empréstimo Consignado.
- Gestão OUGPS: Reunião Técnica na Ouvidoria do MDS, Ouvidoria da ANVISA e na Ouvidoria do MF para tratar da utilização de terceirizados para o tratamento de manifestação a fim de subsidiar a elaboração de termo de referência da OUGPS.
- Participação da servidora Maryangela Santos na Oficina de Negociação no Setor Público atividade do curso de Especialização em Gestão Pública (8ª edição), com os professores Amâncio de Oliveira e Janina Onuki, da USP. (conforme Of. Circular nº 019/2013-DFP-ENAP).

# **JULHO**

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e da servidora Maryangela Santos na I Oficina as Ouvidorias Públicas como instrumento de participação Social, que teve como tema central as Reflexões e discussões referentes aos protestos que dizem respeito à atuação das ouvidorias públicas.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Homologação do sistema SOU-Web v2, juntamente com as solicitações de mudança, na DATAPREV/CE; Apresentação do sistema GERID; Homologação do sistema GERID; Videoconferência para validação dos requisitos das solicitações de mudança SOU-Web v2.

- Participação das servidoras Bárbara Nascimento e Maryangela Santos no Evento Caravanas das Ouvidorias da Região Centro-Oeste, que teve como objetivo a disseminação de informações com foco na atuação sistemática, escuta, troca de experiências e vivência sobre a realidade regional das ouvidorias públicas brasileiras, conselhos e outros institutos de participação social, realizado na Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso, Cuiabá/MT.
- Participação do servidor Joaquim Evandro no Encontro para disseminação do Manual de Gestão da Informação e Documentação – MGID, realizado no Auditório do MPS.

#### **AGOSTO**

- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Homologação GERID (Sistema de autenticação utilizado para o SOU-Web v2); o plano de implantação do SOU-Web;
- Comemoração 15 anos da OUGPS: Exposição dos painéis "15 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social: Ouvidorias Públicas e Participação Social", no Túnel de acesso aos Anexos do Edifício do MTE / MPS; Solenidade em Comemoração aos 15 Anos Da Ouvidoria, realizada no Auditório do Edifício Sede do Ministério da Previdência Social.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto da Reunião de Avaliação do Plano de Ação 2013 das unidades de avaliação Gabinete do Ministro, Consultoria Jurídica e Conselho de Recursos da Previdência Social.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto e da servidora Maryangela Santos na Mesa de debates sobre "As novas formas de exercício da democracia e seus desafios", que teve como objetivo a realização de uma reflexão critica a partir das diversas manifestações recentes ocorridas no Brasil e no mundo, seus significados e desafios para a construção da democracia e das instituições participativas, em particular.

- Participação do servidor Joaquim Evandro na Reunião Preparatória da Subcomissão SIGA do MPS, que teve como objetivo o alinhamento da Pauta da Reunião Geral da Subcomissão SIGA da Previdência Social e acompanhamento dos Projetos de Gestão da Informação Corporativa na Previdência Social.
- Entrevista do Ouvidor-Geral Mano Barreto à ASCOM/MPS, sobre a o trabalho de redução de pendências da Gerência Executiva de São Paulo.

#### **SETEMBRO**

- Publicação de Material Informativo e painéis dos 15 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social: Ouvidorias Públicas e Participação Social, na Intraprev e Internet.
- Envio de Ofícios as Gerências Executivas solicitando resolução de manifestações pendentes a mais de 90 dias.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Reunião promovida pela OGU/CGU, sobre o Decreto do Sistema de Ouvidoria.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Implantação GERID Definição de papéis para acesso ao SOU-Web V.2 dos bancos e dos operadores da Central de Atendimento 135; Implantação GERID Prioridades; Apresentação do GERID aplicado ao INSS; Plano de Implantação SOU-Web V2.
- Participação das servidoras Bárbara Nascimento e Maryangela Santos no Curso SIAFI Operacional e Gerencial, promovido pelo MPS, realizado no Laboratório de Informática - Térreo do edifício Anexo do MPS.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto no Seminário Nacional das Ouvidorias Legislativas:
   Transparência e Controle Social, cujo tema central foi "Os Desafios do Poder Legislativo", realizado no Auditório Nereu Ramos, no Anexo II da Câmara dos Deputados.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto no Seminário Nacional Participação Social, cujo tema central foi "Os Desafios do Poder Executivo", realizado no Anexo II da Câmara dos Deputados.

#### **OUTUBRO**

- Gestão OUGPS: Criação de Grupo de Trabalho para correção dos encaminhamentos de Atendimento Bancário e Benefício, com o objetivo de diminuir demanda de encaminhamentos; Realização de videoconferência com os gestores das Gerências Executivas da Região V para discutir uma estratégia com o objetivo de zerar os estoques de repostas a Ouvidoria pendentes até 2012; Criação de Grupo de Trabalho para correção dos encaminhamentos de Atendimento Bancário, para diminuir a demanda de encaminhamentos; Criação de Grupo de Trabalho para correção das cartas de retornos da equipe de Denúncia.
- Visita Técnica da Ouvidoria do MPA à OUGPS, cujo objetivo foi o de conhecer a estrutura, o funcionamento e procedimentos da OUGPS.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto no 30° Fórum do Planalto, cujo tema central foi o "Controle Social e Auditoria Participativa: a participação da sociedade no controle da gestão pública", realizado no Palácio do Planalto, Anexo I – Auditório.
- Participação da servidora Janaína Xavier no Curso Multiplicadores do SCDP, que teve como objetivo promover a formação de Multiplicadores do SCDP.
- Participação do servidor Joaquim Evandro no Evento do Projeto Aprendiz Cuca Legal, que teve como objetivo a realização da Premiação do Projeto Aprendiz Cuca Legal, realizado no Auditório do CESAM/DF.
- Participação da servidora Bárbara Nascimento no III Encontro de Gestão de Processos na Previdência Social, que teve como objetivo a apresentação de experiências de Gerenciamento de Processos na Administração Pública.
- Desenvolvimento SOU-Web\_v2: Reunião Técnica na Dataprev Fortaleza para tratar do desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria, SOU-Web\_v2; Ajustes na documentação SOU-Web v2.

#### **NOVEMBRO**

- Participação das servidoras Bárbara Nascimento e Maryangela Santos no Curso "A legislação de pessoal como instrumento de gestão", promovido pela ENAP.
- Participação das servidoras Ana Lúcia, Janaína Xavier, Bárbara Nascimento e Maryangela Santos no Curso de "Atualização de Legislação Previdenciária MPS"
- Visita Técnica da Delegação de Moçambique e OGU/CGU à OUGPS, cujo objetivo foi o de conhecer a estrutura, o funcionamento e procedimentos da OUGPS.
- Participação das servidoras Bárbara Nascimento e Maryangela Santos na Videoconferência da Ouvidoria do Senado Federal, que teve como tema "O papel das ouvidorias na ampliação da participação popular: desafios e estratégias".

#### **DEZEMBRO**

- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Cerimônia de assinatura do Decreto que regulamenta a Aposentadoria Especial para Pessoas com Deficiência, evento promovido pelo MPS E Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, realizado no Palácio do Planalto – Salão Nobre.
- Participação do Ouvidor-Geral Mano Barreto na Cerimônia de assinatura do Termo de Compromisso de Resultados referentes aos Planos de Ação 2014 deste Ministério e suas Entidades Vinculadas.

# **NOTÍCIAS DA OUGPS EM 2013**

# BAHIA: Segurado elogia na Ouvidoria atendimento do INSS

Quarta, 06 de Fevereiro de 2013 15:27

O atendimento foi em Senhor do Bonfim (BA)

De Salvador (BA) - Satisfeito com o atendimento da Agência da Previdência Social em Senhor do Bonfim (BA), o senhor Edmundo de Lima registrou um elogio, na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Na manifestação, o contribuinte destacou a qualidade do serviço prestado pelas servidoras que estudam, com cuidado, a situação de cada cidadão que busca os serviços na unidade de atendimento vinculada à Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Juazeiro (BA).

Maria Helena e Dilma Marques se mostraram surpresas com a atitude do senhor Edmundo de Lima e agradeceram os elogios. "Este reconhecimento é um incentivo ao nosso trabalho. Isto significa que estamos desempenhado bem o nosso compromisso com o Instituto", disse a funcionária Dilma Marques. Para o técnico do Seguro Social Ricardo Borges, gerente da unidade em Senhor do Bonfim, a satisfação do cidadão mostra que o atendimento na Agência está dentro do esperado pela sociedade.

Borges esclarece que, atingir as metas é importante para o bom andamento do serviço, contudo também incentiva a equipe a receber bem todos aqueles que buscam serviços do órgão. Ainda segundo o gerente, as pendências relacionadas aos serviços procurados precisam ser solucionadas dentro de um curto espaço de tempo. "O atendimento de qualidade é o objetivo fim do INSS", afirma o gestor.

Além das agências, a Previdência Social oferece o atendimento remoto à população via internet (www. previdencia.gov.br) e Central 135. Por esses dois canais, os cidadãos agendam atendimento, fazem a inscrição no Regime Geral de Previdência Social (RGPS), consultam o andamento de processos, entre outros serviços. Também registram críticas, sugestões e elogios, como este feito pelo contribuinte *Edmundo de Lima. (ACS/BA)* 

# BAHIA: Equipe do Instituto em Salvador (BA) recebe elogios na Ouvidoria-Geral

Terça, 19 de Fevereiro de 2013 16:47

População está satisfeita com atendimento do INSS de Salvador (BA) – "Sei que é minha obrigação, mas me sinto fazendo a diferença". É assim que o técnico do Seguro Social Saulo Araújo comenta o elogio registrado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social pela cidadã Elisabete Cardoso. "Ele demonstrou o profissionalismo e a atenção que esperamos do servidor público", diz o texto da manifestação.

Asegurada foi atendida por Saulo Araújo na Agência da Previdência Social de Benefícios por Incapacidade, instalada no bairro de Brotas, em Salvador (BA). Para Araújo, atender bem significa identificar as necessidades do segurado, ser resolutivo e gentil. "Não tem segredo, basta agir como gostaríamos que agissem conosco ou com alguém da nossa família".

As técnicas do Seguro Social Irene Cerqueira e Ângela Danúzia, das Agências da Previdência Social Brotas e Mercês, respectivamente, também foram elogiadas. Uma trabalhadora que se identifica apenas por Sônia diz que Cerqueira prestou um excelente atendimento. "Ela me tratou muito bem", resume. Já o elogio para Danúzia destaca que "todas as informações solicitadas foram repassadas com bastante presteza".

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social é um canal de comunicação permanente com a população. Por meio da Ouvidoria, o cidadão brasileiro pode expressar o grau de satisfação com os serviços prestados pelo Instituto Nacional do Seguro Social nas unidades de atendimento em todo o Brasil. Além dos elogios, é possível cadastrar reclamações e sugestões, e também denúncias sobre possíveis irregularidades.

O contato com a Ouvidoria-Geral é feito pela internet, no endereço www.previdencia.gov.br ou por telefone, na Central 135. A ligação é gratuita, se originada de uma linha fixa. As manifestações podem ser feitas de maneira anônima, e todas são apuradas pelas áreas solucionadoras para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

Mais informações: Conceição Menezes (71) 3243-8410 ACS/BA

# Ouvidor da Previdência diz que atuação da Ouvidoria é essencial para o trabalho de uma instituição

O dia 16 de março é considerado o Dia Nacional do Ouvidor. Para a Previdência Social, que possui a maior e mais antiga ouvidoria de toda a América Latina, a comemoração é especificamente muito importante. Apenas em 2012, foram mais de 170 mil manifestações junto à Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS). Dessas, aproximadamente 60% foram resolvidas diretamente pela Ouvidoria, em tempo médio inferior a cinco dias, sem a necessidade de encaminhar à área técnica solucionadora.

"A experiência que tive com o atendimento direto ao público foi essencial para minha atuação como ouvidor", afirma Mano Barreto, ouvidor geral da Previdência Social, que por muitos anos trabalhou em contato direto com segurados na Agência da Previdência Social de Sobral, no Ceará, além de ter ocupado diversos cargos, como gerente regional, chefe de administração, chefe de arrecadação e



"A experiência que tive com o atendimento direto ao público foi essencial para minha atuação como ouvidor" ( Mano Barreto)

fiscalização, gerente executivo, superintendente, entre outros. Em 2013, Mano Barreto completará 30 anos de carreira na Previdência Social.

Para Barreto, o trabalho do ouvidor vai muito além de atuar como mediador entre o serviço público e os cidadãos. Segundo ele, muitas vezes, "cidadãos querem apenas ser ouvidos". Os beneficiários se sentem respeitados ao saber que estão sendo considerados, que suas demandas estão sendo atendidas e que estão recebendo a resposta a que têm direito. "A ouvidoria tem sido umas das principais contribuintes para a constante melhoria da imagem da Previdência Social frente ao seu público alvo, que são os beneficiários, os cidadãos", conclui o ouvidor.

O Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano, foi instituído pela Lei n° 12.632, sancionada pela presidente Dilma Rousseff em 14 de maio de 2012. Nos dias 21 e 22 de março, ouvidores de todo o Poder Executivo Federal participarão, em Brasília, da 3° Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, cujo objetivo central será o debate sobre a normatização do Sistema Federal de Ouvidorias. (*Rafael Toscano*)

# DF: Ouvidor-geral visita APS Brasília-Asa Sul

Segunda, 18 de Março de 2013 10:23

Não é a Ouvidoria que cria demanda, mas a sociedade

De Brasília (DF) - Durante a primeira visita à Agência da Previdência Social (APS) Brasília Asa-Sul, na sexta-feira (15), o ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto, lembrou que não é a Ouvidoria que cria demanda para as APS, mas a sociedade. "O papel do ouvidor é mediar os anseios das pessoas perante a Instituição. Apesar de eu ser da Casa, que eu sempre defenderei, é preciso manter a imparcialidade", ressaltou o dirigente.

O ouvidor-geral assinalou também que é necessário quebrar o estigma de que a Ouvidoria é aquele setor chato que gera demanda. Nós só mandamos essas demandas dos segurados para as APS quando esgotamos todas as possibilidades de resolução, disse Mano Barreto. Ele enfatizou ainda que ficou encantado com a agência, muito mais confortável, espaçosa e bem desenhada que a antiga Brasília/Plano Piloto.

Mano Barreto apresentou as estatísticas de janeiro de 2013 da APS Brasília-Asa Sul. Das 930 manifestações dos segurados relativas à Gerência-Executiva no Distrito Federal, ainda pendentes na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, 288, ou 31%, são daquela APS. Em seguida vem Taguatinga, com 206 manifestações pendentes (22,2%), Gex DF, com 119 (12,8%), Gama, com 55 (5,70%), Serviço de Saúde do Trabalhador , com 53 (5,70%) e Ceilândia, com 52 demandas ainda pendentes, o que equivale a 5,59%. As demais unidades concentram pendências que variam entre 0,11% e 2,69%. Os números são compatíveis com o movimento das agências.

Já o gerente-executivo do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no Distrito Federal, Elias José de Carvalho Filho, apresentou o novo grupo dirigente da APS, composto por Antônia Gonçalves Novaes, gerente da agência; José Vanderlei de Souza Camargo, chefe de Benefícios; Ricardo Gaspar Sousa, supervisor de Benefícios; e Maria Luzia Martins Moraes, supervisora de Atendimento. "Estamos em um momento muito interessante na agência, pois os servidores reconhecem a liderança desta competente equipe, o que tende a aumentar a resolutividade", complementou Carvalho Filho.

(José Eduardo Formosinho)

#### Ouvidor do Poder Judiciário cearense visita ouvidoria da Previdência Social

22 de março de 2013 | Postado por Ligia. Borges em Notícias

O ouvidor- geral do Poder Judiciário do estado do Ceará, o desembargador Emanuel Leite Albuquerque, conheceu, nesta sexta-feira (22), a instalação física central da Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS), localizada no edifício-anexo do Ministério da Previdência Social, em Brasília. A Ouvidoria foi apresentada pelo ouvidor- geral da Previdência Social, Mano Barreto.



"A sensibilização dos administradores públicos sobre a importância de

manter uma ouvidoria que funcione é passo essencial para a construção da própria democracia", afirmou o desembargador Emanuel Leite de Albuquerque. "Ao conhecer a OGPS, eu vi uma estrutura muita boa e com uma equipe bastante concentrada no próprio trabalho. É uma evidência clara do esforço para que as demandas sejam atendidas", acrescentou.

Mano Barreto destacou a importância do estabelecimento de parceiras entre as diversas ouvidorias públicas para o funcionamento das atividades de cada uma. "Nós estamos disponíveis à troca de experiências não apenas com a ouvidoria do Poder Judiciário do Ceará, mas também com as demais ouvidorias que tenham interesse. Esse tipo de intercâmbio costuma contribuir para as tarefas cotidianas de todas as instituições envolvidas", concluiu o ouvidor. (Rafael Toscano)

### DF: Aneel visita Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Quinta, 11 de Abril de 2013 15:14

Superintendente conheceu a ouvidoria e a sala de monitoramento

O superintendente substituto da Superintendência de mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e participação Pública da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), André Ruelli, visitou, nesta quartafeira (10), a instalação física central da Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS), localizada no edifício-anexo do Ministério da Previdência Social, em Brasília. A Ouvidoria foi apresentada pelo ouvidorgeral da Previdência Social, Mano Barreto. "A Ouvidoria da Previdência é uma referência para nós. Quisemos conhecer o modelo para ver o que podemos fazer para melhorar nosso trabalho.

Nosso objetivo principal era conhecer essa estrutura e tentar levar algo pra que a gente possa aprimorar o nosso serviço", disse Ruelli. Mano Barreto também apresentou a sala de monitoramento do INSS à equipe da Aneel. O ouvidor destacou o uso do sistema como instrumento de gestão. "A sala de monitoramento é uma ferramenta muito importante para que possamos mensurar nossos resultados", comentou.

Mais Informações: Renata Brumano 2021-5102 - ASCOM/MPS

### MT: Ouvidor Geral Substituto participa de reunião do plano de ação

O objetivo, entre outros, foi destacar a importância da Ouvidoria.

22 de abril de 2013

Seção de Comunicação Social - GEX Cuiabá/MT.



Claudius Vinicius Rodrigues da Silva, Ouvidor-Geral Substituto, participou no dia 18 de março, no auditório da Câmara Municipal de Sinop (MT), da primeira reunião trimestral do plano de ação 2013, da Gerência-Executiva de Sinop-MT.

Na oportunidade, o ouvidor, destacou a importância da ouvidoria como ferramenta de gestão para auxiliar os gestores nas tomadas de decisão, destacou os principais pontos de insatisfação do cidadão em cada agência da previdência social da Gex Sinop e como as informações fornecidas pelo órgão aos gestores podem concentrar esforços.

No dia seguinte (19) reuniu-se na Gerência Executiva com o Chefe da Seção de Atendimento, Paulo Eduardo Furtunato Jacobis, repassando orientações e esclarecimentos, cadastrando todas as agências e distribuindo as demandas que encontravam paradas. Para o Gerente Executivo de Sinop, Odix Justino Petronilho, a presença do ouvidor foi muito importante na reunião do plano de ação e na gerência executiva, pois esclareceu muitos pontos, conscientizou todos os gestores da importância do órgão e ainda auxiliou a gerência executiva que está ainda em fase de implantação em assuntos relativos à área.

# Ouvidoria da Previdência Social recebe 177.525 manifestações em 2012.

A Ouvidoria Geral da Previdência Social (OUGPS) divulgou, nesta terça-feira (30), o seu relatório de



atividades do ano de 2012. O documento é um resumo das ações desenvolvidas pela OUGPS no ano passado e apresenta dados sobre os tipos e volumes de manifestações recebidas, os canais de atendimento da Previdência com o cidadão, índices de resolutividade, além de outros indicadores. A publicação já está disponível para consulta na página da Previdência Social na internet.

Só em 2012, a OUGPS recebeu um total de 177.525 manifestações, com uma média mensal de 14.794 manifestações. Elas podem ser classificadas como elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações diversas. Do volume de manifestações cadastradas em 2012, 142.838 são reclamações. Esse número representa 80.5% das manifestações registradas no ano passado. Foram cadastradas também 21.410 denúncias, 8.947 solicitações diversas 3.620 elogios

# e 710 sugestões.

De acordo com o ouvidor-geral da Previdência Social, Mano Barreto, manifestações realizadas pelos cidadãos, como denúncias e sugestões, funcionam como importante ferramenta de gestão para a Previdência. O ouvidor destaca as mudanças e avanços registrados pela instituição nos últimos anos

 como alterações na legislação previdenciária, nos processos de atendimento e de prestação de serviços – que resultaram de contribuições da população.

Das 177.525 manifestações recebidas em 2012, em 60% delas a Ouvidoria conseguiu dar uma resposta direta ao cidadão, sem necessidade de encaminhá-las para as áreas técnicas responsáveis. Nesse caso, o tempo médio de resposta ao cidadão é de menos de 5 dias.



as manifestações dos cidadãos, como denúncias e sugestões, são instrumentos para melhorar a gestão da Previdência Social. Foto: Nicolas Gomes

Canais de atendimento - Em 2012, a Central 135 foi o canal de atendimento mais utilizado pela população para entrar em contato com a Previdência Social. No ano passado, 55,5% das manifestações foram cadastradas por meio da central telefônica da Previdência, responsável pelo registro de 98.540 manifestações na Ouvidoria. Já o autoatendimento pela internet registrou 73.204 manifestações, o que representa 41,3% do total cadastrado.

Histórico— Criada em 1998, a Ouvidoria Geral da Previdência Social completa 15 anos de atividade em agosto de 2013. Neste período, f oi responsável pelo registro de mais de 2,3 milhões de manifestações de usuários que utilizam os serviços da Previdência Social. A média anual, entre 1998 e 2012, f oi de mais de 155 mil cadastros. Nesses quase 15 anos, a OUGPS se tornou uma das maiores ouvidorias públicas da América Latina e a mais antiga da administração direta. (*Ana Carolina Melo*).

# RÁDIO PREVIDÊNCIA: Relatório de atividades do OUGPS já está disponível para consulta

Tempo de áudio: 35seg. - 30/04/2013 - 12:00:00 - Ouça o áudio

LOC/REPÓRTER: Já está disponível na internet o relatório de atividades de 2012 da Ouvidoria Geral da Previdência Social. O documento resume as ações desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano passado e apresenta dados sobre todas as manifestações, além de indicadores de desempenho. O relatório registra, por exemplo, que só em 2012, a Ouvidoria recebeu mais de 177 mil manifestações, uma média mensal de quase 15 mil manifestações. Acesse o relatório de atividades da Ouvidoria Geral pela página eletrônica www.previdencia.gov.br.

De Brasília, Talita Lorena.

# SP: Ouvidor-geral participa de reunião do Conselho de Previdência da capital

Terça, 07 de Maio de 2013 15:59.

De São Paulo (SP)- O Conselho de Recursos da Previdência Social (CPS) da capital fez hoje sua reunião mensal, com a participação do ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto. O ouvidor-geral fez uma apresentação sobre a Ouvidoria da Previdência Social aos membros do Conselho, que é formado por representantes da Previdência Social, dos trabalhadores, empregadores e dos aposentados.

Em sua fala, Barreto enfatizou que o papel da Ouvidoria é "fazer o canal entre o serviço público e a sociedade. Quando o povo não tem seu anseio reconhecido, ele procura a Ouvidoria". O Conselho da capital é presidido pela gerente- executiva da GEX São Paulo-Norte, Geni Nunes de Farias.

Os Conselhos de Previdência Social atuam em cidades onde há uma ou mais de uma gerência executiva do INSS, como o município de São Paulo. A função do conselho é apresentar propostas para a política de Previdência Social e gestão do sistema previdenciário, podendo enviar sugestões de mudanças para a gerência executiva responsável ou para o Conselho Nacional de Previdência Social. Já os critérios para a escolha das entidades que participarão do conselho são o número de filiados em relação ao peso da entidade em seu segmento econômico, o interesse de participação e área prioritária de atuação da gerência executiva.

Mais informações: Carlos Eduardo Pereira de Araujo - Fones: (11) 3544-3435 ACS/SP

# AL: Ouvidoria da Previdência Social registrou 808 manifestações no estado em 2012

Quinta, 23 de Maio de 2013 12:15.

De Maceió - Em Alagoas, em 2012, a Ouvidoria recebeu um total de 808 manifestações com uma média mensal de 67 manifestações. Elas podem ser classificadas como elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações diversas. Do volume de manifestações cadastradas, 224 são reclamações. Esse número representa 27,7% das manifestações registradas ano passado. Foram cadastradas também 182 denúncias, 12 elogios e 15 solicitações diversas. A nível nacional foi registrado um total de 177.525 manifestações, com uma média mensal de 14.794 manifestações.

De acordo com o ouvidor-geral da Previdência Social, Mano Barreto, manifestações realizadas pelos cidadãos, como denúncias e sugestões, funcionam como importante ferramenta de gestão para a Previdência. O ouvidor destaca as mudanças e avanços registrados pela instituição nos últimos anos – como alterações na legislação previdenciária, nos processos de atendimento e de prestação de serviços – que resultaram de contribuições da população.

Das 808 manifestações recebidas em 2012, em 60% delas a Ouvidoria conseguiu dar uma resposta direta ao cidadão, sem necessidade de encaminhá-las para as áreas técnicas responsáveis. Nesse caso, o tempo médio de resposta ao cidadão é de menos de 5 dias. As manifestações podem ser feitas através do número 135, que é a central da Previdência, pela internet no www.previdencia.gov.br, entra na aba Ouvidoria Geral e lá cadastra sua manifestação.

Histórico - Criada em 1998, a Ouvidoria Geral da Previdência Social completa 15 anos de atividade em agosto de 2013. Neste período, foi responsável pelo registro de mais de 2,3 milhões de manifestações de usuários que utilizam os serviços da Previdência Social. A média anual, entre 1998 e 2012, foi de mais de 155 mil cadastros. Nesses quase 15 anos, a Ouvidoria se tornou uma das maiores ouvidorias públicas da América Latina e a mais antiga da administração direta.

# MG: Gerente da APS Ubá/MG é elogiado na Ouvidoria

Sexta, 24 de Maio de 2013 10:48.

O trabalho realizado nas APS de Ubá, da Gerência-Executiva em Barbacena, mais uma vez foi reconhecido pelos cidadãos. Através do Canal 135, a segurada Maria das Graças Gonçalves Barbosa dos Santos registrou elogio ao servidor Wiliam Marcos de Oliveira, da APS Ubá.

O ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto, parabenizou o servidor pelo comprometimento com os cidadãos que procuram os serviços previdenciários.

Wiliam foi elogiado pela segurada que já havia tentado o benefício por doença, mas teve a solicitação negada por várias vezes. Nesta ocasião Maria das Graças conseguiu realizar sua aposentaria com sucesso através da ajuda do servidor.

# MG:GEX Barbacena se destaca no Relatório de Monitoramento da Ouvidoria

Segunda, 27 de Maio de 2013 15:26.

De Barbacena (MG) - O Relatório de Monitoramento publicado pela Divisão de Informações Gerenciais (DIGER) referente a abril destacou a Gerência-Executiva em Barbacena como a terceira a apresentar o menor quantitativo de manifestações na Ouvidoria, totalizando 45. A gerência de Poços de Caldas

aparece em primeiro com 26 manifestações seguido de Diamantina com 29. A chefe do Serviço de Atendimento da GEX Barbacena, Maria Cristina de Castro Brandão, disse que os números caracterizam o esforço e o comprometimento com os serviços prestados aos segurados. "Os números demonstram o bom trabalho desempenhado para atender os segurados. Nossos servidores estão de parabéns." (Rodrigo Gomes, estagiário jornalismo).

#### **COMBATE ÀS FRAUDES: Força-Tarefa cumpre mandados no Paraná.**

Operação Consórcio ocorre nos municípios Jaguariaíva e Arapoti. 28/05/2013 - 10:55:00.

Da Redação (Brasília) - A Força-Tarefa Previdenciária, formada pela Polícia Federal, Ministério da Previdência Social (MPS) e do Ministério Público Federal (MPF), deflagrou nesta terça-feira (28) a Operação Consórcio, para o cumprimento de dez mandados de busca e apreensão nos municípios paranaenses de Jaguariaíva e Arapoti. O objetivo da ação foi colher provas sobre a atuação de esquema fraudulento de concessão de benefícios de aposentadoria por invalidez e auxílio-doença na Agência da Previdência Social em Jaguariaíva. Foram cumpridos dez mandados de busca e apreensão em residências e escritórios de advogados e intermediários, residências de peritos-médicos do INSS e seus consultórios particulares, além de buscas na Agência da Previdência Social em Jaguariaíva. As investigações iniciaram em 2010 a partir de denúncias noticiando a existência de um consórcio caracterizado pelo direcionamento de perícias previdenciárias aos mesmos médicos peritos que forneciam atestados médicos em seus consultórios particulares mediante o pagamento de honorários médicos. O esquema era gerenciado por advogados que arregimentavam segurados em seus escritórios, classificando-os de acordo com a capacidade do pagamento de propina, para posterior encaminhamento, de forma direcionada aos mesmos médicos, que, na condição de peritos do INSS, concediam os benefícios por incapacidade. Relacionados aos fatos investigados, a Ouvidoria-Geral do MPS recepcionou 21 denúncias anônimas no período de 2008 a 2012. Até o momento foram identificados cerca de 700 benefícios com indícios de irregularidades, com prejuízo estimado em torno de R\$ 7.200.000,00 (sete milhões e duzentos mil reais). Os prejuízos sociais também eram altos, uma vez que os segurados que não aceitavam as condições ilegais impostas não eram corretamente periciados e, para conseguirem os benefícios, tinham que buscar a Justiça. Ante as condutas destes peritos-médicos, advogados e intermediários de benefícios investigados, a Justiça Federal em Ponta Grossa determinou a aplicação das seguintes medidas cautelares: suspensão do exercício profissional da medicina, suspensão da atividade de advocacia no âmbito previdenciário, proibição de acesso ou frequência à APS de Jaguariaíva, proibição de manterem contatos com os segurados do INSS que tenham utilizado os serviços profissionais dos investigados, proibição de ausentarem-se do país, além do pagamento de fiança, arbitrado em R\$ 30.000,00 para cada um dos indiciados. O descumprimento de qualquer uma destas medidas pode acarretar a decretação de prisão preventiva. Na esfera administrativa, o INSS promoverá a revisão dos benefícios identificados, devendo os segurados restituírem à Previdência Social os valores recebidos indevidamente. Se condenados, os investigados responderão pelos crimes tipificados nos artigos 171, § 3º, 288, 313-A, 314, 316, 317 e 333 do Código Penal, para os quais está prevista pena de reclusão. A ação conjunta contou com a participação de 40 policiais federais e 6 servidores do Ministério da Previdência Social. O nome da operação faz alusão à associação dos profissionais e intermediários para o cometimento dos ilícitos. http://www.previdencia.gov.br/vejaNoticia.php?id=50332#

# Operação da Força-Tarefa Previdenciária no Paraná foi fruto de denúncia à Ouvidoria da Previdência Social

28 de maio de 2013 | Postado por Klecius Ribeiro em Áudios | Notícias LOC/REPÓRTER: A Operação Consórcio da Força Tarefa Previdenciária cumpriu dez mandados de busca e apreensão nos municípios paranaenses de Jaguariaiva e Arapoti. Durante a ação, foram colhidas provas da atuação de esquema fraudulento na concessão de benefícios de aposentadoria por invalidez e auxíliodoença. Entre os envolvidos, estão intermediários, advogados e peritos médicos do INSS. As investigações começaram em 2010, a partir de denúncias feitas por meio da Ouvidoria Geral da Previdência Social, que entre 2008 e 2012 recebeu 21 denúncias anônimas relacionadas ao fato.

Até agora, foram identificados 700 benefícios com indícios de irregularidade, o que pode gerar um prejuízo de cerca de sete milhões e duzentos mil reais aos cofres públicos. Segundo o Ouvidor Geral da Previdência Social, Mano Barreto, é fundamental que os cidadãos façam denúncias.

TEC/SONORA: Ouvidor Geral da Previdência Social, Mano Barreto (foto).

"É importante que o cidadão venha a se manifestar e não fique calado em saber que algo ilícito, algo errado ou supostamente errado esteja acontecendo no âmbito da Previdência Social. Então a Ouvidoria, como canal de comunicação, está sempre aberto a recepcionar essas manifestações e com certeza tratá-las e responde-las à sociedade".

LOC/REPÓRTER: Qualquer cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria Geral da Previdência Social pelo telefone 135 ou pelo site www.previdencia.gov.br.

De Brasília, Rafael Toscano - <a href="http://blog.previdencia.gov.br/?p=7675">http://blog.previdencia.gov.br/?p=7675</a>

#### MG: Servidora da Agência de Ipatinga recebe elogio da Ouvidoria

Quarta, 05 de Junho de 2013 13:20.

De Governador Valadares (MG) – A servidora da Agência da Previdência Social (APS) de Ipatinga, Rinara Maria de Sá Dias Afonso, recebeu um elogio por meio da Ouvidoria da Previdência Social. O Sr. Luiz Roberto entrou em contato com a Central 135 para elogiar o atendimento da servidora. "Parabéns! O seu trabalho foi reconhecido pela sociedade. Isso demonstra o comprometimento com o cidadão que procura os serviços do Ministério da Previdência Social, que orgulhosamente o parabeniza pelo feito alcançado", declarou o ouvidor-geral Francisco Assis Mano Barreto. (Cássia de Almeida, estagiária de Jornalismo).

#### BA: Atendimento ao público do INSS em manifestações à Ouvidoria

Quarta, 12 de Junho de 2013 13:42.

De Salvador (BA) – Servidores das Gerências-Executivas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Barreiras, Feira de Santana, Itabuna e Salvador (BA) são elogiados pelos serviços prestados à sociedade. Entre os meses de março e abril deste ano, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social apresenta 13 registros de satisfação de segurados do INSS atendidos na Bahia.

Em Barreiras, no oeste do Estado, a analista do Seguro Social Francisca Araújo tem o trabalho enaltecido pelo segurado Valter Rodrigues. "A servidora tem compromisso com os cidadãos". O gerente-executivo do INSS em Barreiras, o analista do Seguro Social Welton Dourado, parabeniza a integrante da equipe e diz reconhecer que o bom atendimento faz parte do perfil da analista.

Na Agência da Previdência Social em Feira de Santana, o gestor da unidade, Jarbas Mattos, e as técnicas do Seguro Social Adriana Torres e Soraya Lima são elogiados por "demonstrarem boa vontade em solucionar os problemas dos segurados". Adriana Torres afirma que busca desempenhar bem o papel de servir à sociedade e o reconhecimento a incentiva a ser ainda melhor.

O analista do Seguro Social Menandro Alonso e os técnicos do Seguro Social Paulo Roberto, Anselmo Silva e Sebastião Martins, das Agências da Previdência Social em Itabuna, Caravelas e Eunápolis (BA) também têm o trabalho aprovado. Entre os registros feitos pela Ouvidoria está o depoimento do senhor Paulo Júnior. "Dei entrada no benefício assistencial para o Idoso e o atendente Sebastião foi solícito e simpático".

Na Gerência-Executiva do INSS em Salvador, a segurada Yeda Ribeiro diz que o atendimento da técnica do Seguro Social Yone Santana e do agente administrativo Francisco Almeida, da Agência da Previdência Social no bairro de Brotas, "é exemplar". Outros elogios são feitos aos técnicos do Seguro Social Maria Alice, gerente da unidade do INSS em Periperi, Vivaldo Machado, da equipe da Agência Mercês e Ney Alfredo, da Agência da Previdência Centro Histórico.

O chefe do Serviço de Atendimento da Gerência-Executiva em Salvador, Luiz Cláudio Sena, parabeniza a equipe e afirma que as novas iniciativas gerenciais visam exatamente a excelência no atendimento. Para registrar reclamações ou elogios à equipe ou serviços do INSS, basta o cidadão entrar em contato com a Ouvidoria-Geral da Previdência Social por meio da Central 135 ou pela página na internet, www. previdencia.gov.br. (Shirley Oliveira).

Mais informações: Comunicação Social do INSS/BA - (71) 3243-8410.

#### BA: Educação previdenciária é elogiada em Ubaíra

Quinta, 13 de Junho de 2013 11:05.

De Salvador (BA) – Entre as muitas ações desenvolvidas pelo Programa de Educação Previdenciária da Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Santo Antônio de Jesus (BA) está o curso de disseminadores externos das informações previdenciárias, na cidade de Ubaíra. Na plateia estava Linaldo Bastos que, satisfeito com os conhecimentos adquiridos, entrou em contato com a Ouvidoria-Geral da Previdência Social para elogiar a iniciativa do Órgão em oferecer cursos dessa natureza. A ação foi conduzida pelos educadores previdenciários Deila Martins e Emerson Fernandes, e também pela coordenadora do Programa de Educação Previdenciária em Santo Antônio de Jesus, Enoe Martins. O desempenho da equipe recebeu os parabéns do trabalhador Linaldo Bastos. "Eles são muito capacitados". O elogio à equipe foi efetuado por meio da Central de Teleatendimento da Previdência Social no número 135.

É a primeira vez que o técnico do Seguro Social Émerson Fernandes é elogiado na Ouvidoria. O educador encara a manifestação de satisfação como "a certeza de estar fazendo um trabalho bem feito, é gratificante este reconhecimento". Para Fernandes, o contato mais aproximado com a população é fundamental "para que as pessoas entendam melhor o que é Previdência Social, conheçam os direitos e deveres do trabalhador e garantam o futuro".

"Normalmente, os participantes das ações pedem a palavra e enaltecem o trabalho da Educação Previdenciária, mas o elogio na Ouvidoria foi uma grata surpresa", comenta a coordenadora Enoe Martins. A manifestação de satisfação representa o reconhecimento do trabalho "e da responsabilidade e compromisso que temos com a Instituição e também com a população brasileira. Essa aproximação com as pessoas contribui para a inclusão social". (Conceição Menezes).

#### MG: Médico perito da APS Barbacena é elogiado na Ouvidoria

Terça, 25 de Junho de 2013 11:47

De Barbacena (MG) – Mediante contato com a Central 135, o senhor Rafael do Nascimento registrou elogio ao médico perito Eduardo Augusto dos Reis Sá Fortes. O segurado informou que no dia da perícia médica estava bastante deprimido e o Dr. Eduardo foi muito educado e atencioso com a sua situação. Rafael ainda parabenizou Eduardo pelo atendimento e destacou que seria ótimo se toda a Previdência Social pudesse contar com este tipo de atendimento.

Francisco Assis Santos Mano Barreto, ouvidor-geral da Previdência Social, parabenizou o servidor pelo comprometimento com os cidadãos que procuram os serviços previdenciários. (Rodrigo Gomes, estagiário de Comunicação Social).

#### DF: Atendimento do INSS recebe elogios

Quarta, 10 de Julho de 2013 15:32.

De Brasília (DF) - A Agência da Previdência Social (APS) Sobradinho (DF) foi elogiada pelo atendimento atencioso e com qualidade. A usuária-cidadã Terezinha de Jesus Vieira Loiola registrou a satisfação com o atendimento por meio de uma ligação telefônica. Na avaliação do superintendente regional substituto da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), José Eduardo Lopes Mendes, esse reconhecimento é resultado do compartilhamento de esforços de toda a equipe da Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal. "Melhorias serão sempre destacadas quando na atuação assumimos posturas proativas", comenta.

De janeiro a maio deste ano, servidores do INSS no Distrito Federal receberam outros 15 elogios registrados por meio da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. O Relatório de Elogios produzido pela Ouvidoria contabiliza cinco elogios para a APS Brasília - Asa Sul, quatro para Taguatinga, três para a agência do Gama, dois para servidores lotados na Gerência-Executiva e um para Planaltina. (Luciana Azevêdo).

#### DF: Os 15 anos da Ouvidoria são comemorados com palestras e exposição amanhã (20)

19/08/2013 16:22

A celebração é nesta terça-feira, dia 20, no MPS

Da Redação (Brasília) - Os 15 anos da maior ouvidoria do Poder Executivo Federal, Ouvidoria-Geral da

Previdência da Previdência, serão comemorados com eventos durante a data do aniversário, dia 20 de agosto, terça-feira, no Ministério da Previdência Social, em Brasília.

A exposição de painéis "15 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social: Ouvidorias Públicas e Participação Social" será inaugurada às 10h30, no túnel de acesso entre o edifíciossede e o anexo do MPS, e contará com a presença do ouvidorgeral, Francisco Assis Santos Mano Barreto, além de outras autoridades previdenciárias.



A partir das 14h30, no auditório do edifício-sede, após solenidade de abertura, será proferida palestra sobre "Ouvidorias Públicas e Participação Social" pelo ouvidor-geral da União, José Eduardo Romão. Em seguida, antes do encerramento da comemoração dos 15 anos, concluído com *coffee break*, Mano Barreto palestrará a respeito da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. (*RafaelToscano /Ascom MPS*)

#### Ouvidoria da Previdência Social completa 15 anos

20 de agosto de 2013 | Postado por Ligia Borges em Notícias

"A Ouvidoria é um instrumento essencial, imprescindível, para o funcionamento das instituições republicanas. O trabalho é 'espinhoso', mas Ouvidoria é algo muito sério. É um dos principais canais que temos para ouvir a voz do cidadão, que, no nosso caso, é principalmente o segurado. As manifestações com o povo nas ruas serviram para reforçar ainda mais a importância desse canal e, no âmbito da Previdência, esse trabalho está sendo realizado", afirmou o ministro da Previdência Social, Garibaldi Alves Filho, na abertura da cerimônia de comemoração dos 15 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, em Brasília, realizada na tarde desta terça-feira (20).

Para o ministro, o trabalho da Ouvidoria assume especial importância para a Previdência Social, pois os

segurados, grupo composto basicamente por cidadãos idosos, é uma população muito sensível e que merece o tratamento adequado. Além de demandar o comprometimento de todos os órgãos das quatro



casas previdenciárias com o trabalho da Ouvidoria, o ministro colocou-se à disposição para fazer o que for preciso para que as tarefas cotidianas possam ser realizadas de forma ainda mais eficiente. Segundo Garibaldi Alves, o canal é uma das formas de demonstrar "o respeito que a Previdência tem com o segurado".

As atividades da Ouvidoria têm sido "muito bem conduzidas", afirmou o presidente do INSS, Lindolfo Sales. "A Ouvidoria é a porta de entrada dos questionamentos e dúvidas que o cidadão

tem sobre as atividades do INSS", completou Sales.

É importante garantir os direitos que já estão previstos pela Constituição Federal, ressaltou José Eduardo Romão, ouvidor-geral da União. Para ele, o grande desafio das ouvidorias é criar canais efetivos para o exercício desses direitos. "Acreditamos que haverá um dia em que todo o cidadão será atendido, independentemente da demanda, por alguma das diversas ouvidorias do Brasil", concluiu Romão.

Segundo o ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto, a Ouvidoria é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público. A busca pela melhoria no atendimento ao cidadão deve ser constante. "A interlocução entre o cidadão e o serviço prestado é a essência do nosso trabalho", esclareceu o ouvidor, acrescentando que a ouvidoria serve como 'termômetro' do índice de satisfação do segurado. Para Mano Barreto, o grande mérito da ouvidoria é ter, nos últimos quinze anos, concedido resposta ao cidadão. "Responder aos cidadãos em prazo ainda mais curto é o principal desafio atual", afirmou.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social completa seus 15 anos com quase 2,5 milhões de manifestações registradas. Dessas, 98% foram solucionadas. O índice de resolutividade, que corresponde ao percentual de demandas que são resolvidas pela própria Ouvidoria, sem a necessidade de recorrer a outros órgãos das quatro casas previdenciárias, é de 54%. Apenas para 2013, estão previstas 195 mil novas

manifestações. (Rafael Toscano)

#### Ouvidoria completa 15 anos com quase 2,5 milhões de manifestações registradas

21 de agosto de 2013 | Postado por Ligia Borges em Notícias

Um dia após comemorar o seu 15º ano de existência, a equipe da Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) apresentou ao ministro Garibaldi Alves Filho os resultados de todo esse tempo de trabalho. São quase 2,5 milhões de manifestações registradas, dentre as quais 98% solucionadas. De todas as 116.689 vezes em que foi acionada no primeiro semestre desse ano, a OGPS resolveu 54% dos casos sem precisar recorrer aos demais órgãos da estrutura previdenciária.

"O trabalho realizado pela Ouvidoria é difícil, mas fundamental. Não é fácil captar o que o segurado, o público e o cidadão têm a dizer. Em última análise, todos eles estão interessados na melhoria do serviço oferecido à sociedade. É o mesmo que a voz das ruas está exigindo. Cabe à Ouvidoria acolher, analisar e dar uma resposta a essas denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e até elogios", declarou Garibaldi Alves Filho.

Acompanhado pelo ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto, o ministro

da Previdência Social visitou as instalações da Ouvidoria. Em cada um dos setores, ele ouviu da equipe detalhes sobre a rotina de trabalho.

Na Divisão de Análise e Processamento (DIVAP), por exemplo, Garibaldi Alves Filho foi informado de que, em 2012, entre as manifestações mais recorrentes cadastradas na OUGPS, as reclamações a respeito de empréstimos consignados superaram as demais.



De acordo com Mano Barreto, a maioria dos segurados alega

que não contratou o empréstimo consignado e pede a suspensão do desconto em seu benefício.

"Depois que a Ouvidoria checa os documentos e analisa o caso, chega à conclusão de que apenas 2% dessas ações são procedentes. Em 98% das situações o segurado realmente fez o empréstimo", informou o ouvidor-geral. A expectativa é que esse tipo de reclamação diminua com a alteração que o

INSS fez, em julho, nas regras para contratação de consignado pelos aposentados.

Antes da modificação, o segurado que conseguisse a suspensão do desconto após denunciar a suposta fraude garantia a liberação de toda a sua margem consignada. Com isso podia contrair novo empréstimo consignado até o limite de 30% do benefício. Com o novo regulamento, o segurado que denunciar desconto indevido de empréstimo consignado em seu benefício terá os descontos em folha suspensos e a margem consignada bloqueada até que a denúncia tenha sido apurada.

Para entrar em contato com a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, o cidadão pode usar a Central 135 (teclando a opção 3), a Internet (www.previdencia.gov.br), pode enviar sua manifestação por carta (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília-DF) ou apresentá-la pessoalmente na sede do órgão (Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, 1º andar). (Rafael Toscano)

#### BA: Técnico do INSS tem atendimento elogiado

Terça, 20 de Agosto de 2013 15:07

De Feira de Santana (BA) – "Ele é muito atencioso e educado". Com estas palavras, a segurada Rosalva dos Santos elogia o atendimento prestado pelo técnico do Seguro Social Ideval Pereira de Oliveira, na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Ideval Pereira é lotado na Agência da Previdência Social em Irará (BA), vinculada à Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Feira de Santana (BA). Rosalva dos Santos, autora do elogio, é contribuinte individual e obteve o benefício da aposentadoria por idade após Ideval Pereira orientá-la sobre a regularização de algumas pendências, necessárias à concessão. Esta não é a primeira vez que o técnico é elogiado.

"Tenho 10 anos de carreira na administração pública, estas palavras são o reconhecimento de um serviço prestado com qualidade e eficiência" analisa.

#### GEXSP-Sul cria método para agilizar a resposta às reclamações do cidadão

PREVNOTÍCIAS, Brasília, 19 a 25 de setembro de 2013, número 229

Inovação no modelo de gestão destinada à resolução das pendências de demandas de segurados encaminhadas por meio da Ouvidoria- Geral da Previdência Social foi promovida pela Gerência Executiva São Paulo-Sul (GEXSP-Sul). Ainda em 2005, a gerente Lúcia Helena Paquier optou pela constituição da Equipe de Ouvidoria, integrante do SERAT, para a resolução dos pedidos, que são de interesse direto

do segurado. A equipe diagnosticou a necessidade de mudar a cultura e o clima organizacionais nas agências, no sentido de promover a máxima motivação e envolvimento dos participantes.

Naquele momento, percebeu-se que as manifestações não eram tratadas com prioridade, o que acabou por aumentar as pendências e era, ainda, incompatível com a legitimidade do pleito do cidadão. A conscientização dos servidores e gestores envolvidos foi o primeiro e mais importante passo do plano estratégico de gestão elaborado pela Equipe da Ouvidoria. As manifestações da Ouvidoria passaram a ser tratadas como espécie de "espelho e termômetro" da qualidade do atendimento prestado ao segurado, visto que a melhoria tende a diminuir o número das manifestações negativas (reclamações) relacionadas àquelas Agências.

As reclamações mais antigas receberam tratamento prioritário. Metas foram estabelecidas conforme o ano de cadastramento da demanda. A estratégia permitiu a eliminação das pendências dos anos anteriores. Houve, inclusive, casos de apuração e conclusão de denúncias que, ao serem solucionadas, levaram ao ressarcimento ao erário público. Além de metas, foram definidos relatórios de monitoramento e controle, divulgados por meio de gráficos e planilhas.

#### SP: GEXSP-Sul está mantendo sob controle as demandas da Ouvidoria

Quarta, 18 de Setembro de 2013 16:41

Da Redação (Brasília)- Inovação em modelo de gestão destinada à resolução das pendências de demandas de segurados encaminhadas por meio da Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi promovida pela Gerência Executiva São Paulo-Sul (GEXSP-Sul). Ainda em 2005, a gerente Lúcia Helena Paquier optou pela constituição da Equipe de Ouvidoria, integrante do SERAT, para a resolução dos pedidos que são de interesse direto do segurado. A Equipe diagnosticou a necessidade de mudar a cultura e o clima organizacionais nas agências, no sentido de promover a máxima motivação e envolvimento dos participantes.

Naquele momento, percebeu-se que as manifestações não eram tratadas com prioridade, o que acabou por aumentar as pendências e era, ainda, incompatível com a legitimidade do pleito do cidadão.

A conscientização dos servidores e gestores envolvidos foi o primeiro e mais importante passo do plano estratégico de gestão elaborado pela Equipe da Ouvidoria. As manifestações da Ouvidoria passaram a

ser tratadas como espécie de "espelho e termômetro" da qualidade do atendimento prestado ao segurado, visto que a melhoria tende a diminuir o número das manifestações negativas (reclamações) relacionadas àquelas agências.

As manifestações mais antigas receberam tratamento prioritário. Metas foram estabelecidas conforme o ano de cadastramento da demanda. A estratégia permitiu a eliminação das pendências dos anos anteriores. Houve, inclusive, casos de apuração e conclusão de denúncias que, ao serem solucionadas, levaram ao ressarcimento ao erário público. Além de metas, foram definidos relatórios de monitoramento e controle, divulgados por meio de gráficos e planilhas. Para envolver os atores, foram utilizados casos específicos para ilustrar a importância do trabalho.

#### SR-V: Ouvidor-Geral visita a Regional Norte/Centro-Oeste

Segunda, 07 de Outubro de 2013 18:47.

De Brasília (DF)- O Ouvidor-Geral do Ministério da Previdência Social, Mano Barreto, visitou hoje a sede da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste (SR-V). O objetivo foi participar de uma videoconferência com os gestores das Gerências Executivas da Região V para discutir uma estratégia com o objetivo de zerar os estoques de repostas às Ouvidoria pendentes até 2012. Participaram também o Superintendente Regional V, André Fidelis, e o Ouvidor-Geral substituto, Claudius Vinícius Rodrigues da Silva. Mano Barreto informou que o Ministro da Previdência Social, Garibaldi Alves Filho, determinou que fosse expedido um ofício a todos os gestores, fixando um prazo de 90 dias para que o INSS zere o estoque de respostas pendentes à Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS) até 2012.

Segundo o Ouvidor, a Regional V está com o menor número de pendências, mas ainda assim é um volume que precisa de atenção. "O cidadão se manifestou e nós precisamos responder a ele, inclusive nos casos de denúncias", disse. Mano Barreto, acrescentou que algumas pendências são muito fáceis de solucionar. E calculou que 60% das demandas que entram na Ouvidoria são solucionadas na própria Ouvidoria. Mas, para o restante, é necessária a ajuda dos gestores. Na Região V há 4.172 respostas da OGPS pendentes até 2012.

Claudius Vinícius detalhou que a maioria das demandas da Ouvidoria estão ligadas a Benefícios,

Atendimento e Denúncias. No caso de denúncias, a resposta é bem simples. Basta dizer que está sendo apurada e apontar o número do registro para finalizar a pendência. Isso já resolve 50% de todas a demandas. Também explicou que não haverá dilatação do prazo porque as respostas solicitadas já estão esperando há muito tempo.

Mano Barreto informou também que vai visitar, com sua equipe, algumas Agências da Previdência Social no âmbito da Gerência Executiva do INSS no DF. O objetivo é fazer com que os terceirizados da Ouvidoria conheçam a realidade de uma unidade de atendimento.

Ao final da videoconferência, o Ouvidor-Geral pôde conversar com todos os Gerentes-Executivos para esclarecer dúvidas.

E acrescentou que quem quiser cadastrar mais servidores para o trabalho de responder à Ouvidoria pode fazê-lo e que as informações estão no site da INTRAPREV, no endereço. www-ouvidoriageral. (Verônica Assumpção - Assessoria de Comunicação Social - ACS/SR-V)

#### MG: Juiz de Fora é destaque nacional na resolução de demandas da Ouvidoria

Quinta, 10 de Outubro de 2013 11:15

Trabalho em equipe e priorização de demandas foram fatores fundamentais

De Juiz de Fora (MG) – A Gerência-Executiva do INSS em Juiz de Fora, na Zona da Mata mineira, ficou em primeiro lugar na resolução de pendências da Ouvidoria da Previdência, quando consideradas todas as 100 gerências do país. Com a meta de abaixar o número do acervo, o objetivo foi cumprido com o alcance de 315 casos, o que representou a redução de 49,5% do acumulado.

O chefe da Seção de Atendimento (Seat), Carlos Esterce, afirmou que a marca se deu devido à priorização diária e um posicionamento mais sistemático com as demandas da Ouvidoria.

Segundo ele, é "fundamental acompanhar o trabalho de perto, ir até as agências e envolver todas as áreas envolvidas no processo".

A maioria dos casos de Ouvidoria recebidos pela Gerência é da cidade de Juiz de Fora e se refere a casos

de denúncia de segurados que recebem benefícios por incapacidade, mas continuam trabalhando. O

Seat tem assumido a resposta do maior número de casos possíveis, agilizando e otimizando o trabalho e diminuindo a demanda a ser repassada para a resolução das agências.

O estabelecimento de metas é a estratégia adotada. "É acordada a resolução de determinado número de casos até determinada data, e com isso o trabalho se torna melhor controlado e a produtividade maior. A expectativa é de deixar manifestações pendentes de no máximo dois meses, fazendo as metas chegarem o mais próximo de zero", explica Carlos.



Delegação de Moçambique conhece a Ouvidoria da Previdência. Foto: Nicolas Gomes

Ele frisa a necessidade de parceria entre as áreas envolvidas na

conclusão das demandas da Ouvidoria, para manter o bom resultado e a eficiência do trabalho. "É interessante criar junto aos demais setores da Gerência e das agências uma forma de não deixar acumular muitos casos; responder com mais rapidez; entrar em contato com as outras áreas para resolver mais rapidamente", conclui. (Anna Leão, estagiária da GEX Juiz de Fora - ACS/MG)

#### Comitiva de Moçambique visita Ouvidoria da Previdência

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu hoje (21), uma comitiva do governo de Moçambique. O grupo formado por Procuradores de Justiça, órgão governamental com ação semelhante ao do Ministério Publico no Brasil, veio conhecer a Ouvidoria do Ministério da Previdência Social. "O grupo foi encaminhado para o MPS por indicação da própria Ouvidoria-Geral da União que considera o trabalho desenvolvido por nós de excelência, uma referência", afirmou o Ouvidor, Francisco Mano Barreto.

O ouvidor e a equipe da OUGPS mostraram o funcionamento da Ouvidoria, como funciona o fluxo de tratamento das manifestações dos cidadãos e as instalações. Os visitantes, liderados pelo Coordenador geral do órgão governamental de Moçambique, Carlos Junior, demonstraram bastante interesse também no Planejamento Estratégico do setor, em como são estabelecidas as metas. Segundo o Ouvidor, os moçambicanos "ficaram encantados com a sala de monitoramento e com tudo que viram aqui na Ouvidoria, eles prometeram que farão nova visita ano que vem, com dedicação exclusiva à Previdência Social", destacou.

### MG: Região de Diamantina registra baixo número de pendências na Ouvidoria

Quinta, 24 de Outubro de 2013 17:56.

Atendimento de qualidade é diferencial para pequeno índice de manifestações.

De Diamantina (MG) – A prestação de serviço e o atendimento de qualidade na região de Diamantina se refletem no destaque da Gerência-Executiva do INSS na cidade em relação à quantidade de demandas pendentes junto à Ouvidoria da Previdência Social. A unidade, que abrange 10 agências da Previdência Social, encerrou o mês de setembro com apenas 13 manifestações não resolvidas.

O sucesso da quantidade de pendências na Ouvidoria foi comemorado pelos gestores das unidades vinculadas à Gerência de Diamantina. "Parabéns para nós que estamos trabalhando com responsabilidade e respeito. Os cidadãos não têm reclamação a fazer de nossos serviços", registrou a gerente da Agência de Capelinha, Maria Antonieta Zuffo. Já, segundo o gerente da unidade em Conceição do Mato Dentro, Solimar de Jesus, a APS vem trabalhando para responder com a maior brevidade possível as demandas da Ouvidoria. "Mas fazemos, principalmente, um trabalho preventivo, para que os segurados tenham seus direitos reconhecidos e não necessitem de usar o canal da Ouvidoria", destacou. Ele ainda ressaltou a importância da equipe do Serviço Social da Agência, que tem realizado ações rotineiras de informação para os segurados.

A Gerência de Diamantina é destaque no âmbito da Superintendência Regional Sudeste II, que abrange 22 GEX em Minas, Rio e Espírito Santo. Nos últimos dois meses, a Gerência reduziu em 53% o número de pendências. Junto à Gerência-Executiva de Poços de Caldas, as unidades administrativas correspondem às melhores ranqueadas da Regional II desde 2012, quando encerraram o ano com 3 e 2 pendências, respectivamente.

Nos últimos seis meses, a Regional reduziu em 13% o número de pendências de demandas da Ouvidoria, fechando setembro com 7.222. Só nesse mês foram 237 casos resolvidos. As informações completas sobre o relatório de gestão das manifestações da Ouvidoria, no âmbito da Sudeste II, podem ser acessadas no endereço <a href="http://www-ouvidoriageral/docs/2013/set/sud2\_set13.pdf">http://www-ouvidoriageral/docs/2013/set/sud2\_set13.pdf</a>.

(Cássia Borges - ACS/MG)

#### DF: Gerência reduz demandas da Ouvidoria

Sexta. 25 de Outubro de 2013 16:57.

Iniciativa obteve diminuição de 35% das manifestações pendentes

De Brasília (DF) – A Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal (GEX/DF) promoveu, nesta semana, ação a fim de reduzir demandas relativas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social. A iniciativa alcançou redução em 35% das demandas. "Havia 975 manifestações pendentes de solução. Com a iniciativa, foi possível alcançar um índice de redução de 35%, ou seja, 346 demandas foram solucionadas", explica a chefe do Serviço de Atendimento da GEX/DF, Livia Leticia da Silva Tonietti.

A ação teve a participação de Lucia Benta Rosa Cruz, da Agência da Previdência Social Padre Bernardo (GO), e das servidoras do Serviço de Atendimento da GEX/DF Cintia de Oliveira Leitão e Livia Leticia da Silva Tonietti. Também houve o apoio do ouvidor-geral substituto, Claudius Vinicius Rodrigues. (Luciana Azevêdo – ACS/DF)

#### Brasil tem 3 mil elogios à Previdência Social em 2013

Quinta, 07 de Novembro de 2013 10:43.

De Salvador (BA) – Presteza, competência, resolutividade e eficiência são alguns dos aspectos destacados pelos cidadãos que buscam o atendimento previdenciário em Salvador, Lauro de Freitas e São Sebastião do Passé (BA) e, satisfeitos, registram o contentamento na Ouvidoria Geral da Previdência Social. Além de elogios, o canal de comunicação da Previdência Social também recebe sugestões, denúncias e reclamações, e pode ser acessado pela internet (www.previdencia.gov.br) ou por telefone (Central 135). O contribuinte Gilney Rocha entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o gerente da Agência da Previdência Social em São Sebastião do Passé, Djalma Bispo. "É um servidor exemplar". Já o senhor Judicélio Bacelar destaca o bom tratamento recebido pela técnica do Seguro Social Letícia Nobre, na Agência da Previdência Social em Lauro de Freitas, na Região Metropolitana de Salvador. "Tive um bom atendimento e resolvi minha solicitação".

Na Capital, a forma humanitária como foi recebido pelo técnico do Seguro Social Saulo Araújo na Agência da Previdência Social Odilon Dórea fez o segurado Cléber Nascimento qualificar o atendimento como

excelente, no contato com a Ouvidoria. Já o que chamou a atenção do contribuinte Osvaldo Menezes, atendido por Marivaldo Santana na Agência da Previdência em Brotas foi o bom humor do servidor. "Além disso, me passou todas as informações". Para a segurada Germínia Ribeiro, o técnico do Seguro Social Ney Alfredo, da Agência da Previdência Social Centro Histórico é "gente fina, muito espetacular, explica tudo que a pessoa precisa saber". Uma ligação anônima para a Central 135 também registra elogio pelo atendimento da técnica do Seguro Social Ada Valéria Barreto, da Agência da Previdência Social Itapuã "Ela está de parabéns, me atendeu de maneira educada, eficaz e humana".

O chefe do Serviço de Atendimento da Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Salvador (BA), Luiz Cláudio Sena, comemora o reconhecimento da população. "Estas palavras mostram a dedicação das nossas equipes, melhor do que qualquer índice de desempenho". Nacionalmente, a Previdência Social já computa mais de 2,9 mil elogios, somente este ano. O mês de setembro é o que tem números mais altos de satisfação, com 417 elogios em todo o Brasil. Os cidadãos preferem o contato com a Ouvidoria por meio da Central 135, responsável por 76% dos registros.

Mais informações: Conceição Menezes - (71) 3319-4631 ACS/BA

# BA: População tece elogios à equipe do INSS em Salvador 18/12/2013 15:42.

De Salvador (BA) – Marcos, Taísa, Saulo, Ana, Evandro e Waldiméa são nomes fáceis, ou não, de serem gravados por segurados ou contribuintes atendidos nas Agências da Previdência Social em Salvador e Região Metropolitana. Esse grupo de servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é elogiado pelos serviços prestados nas unidades de atendimento do INSS Comércio, Odilon Dórea e Mercês, localizadas na Capital baiana, e no município de Lauro de Freitas (BA), a 26 quilômetros de Salvador. Além do trabalho reconhecido pela população, o grupo é parabenizado pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, setor responsável pelo registro das manifestações populares via Central 135, internet (www.previdencia.gov.br), por cartas (Caixa Postal 09714, CEP 70040-976, Brasília/DF) e presencial, sendo que esta modalidade está disponível apenas na Esplanada dos Ministérios, na capital federal. O cidadão pode utilizar esse canal de comunicação para formalizar queixas, sugestões e elogios, assim como fez a senhora Rosana Costa Plácido de Almeida.

Após ser atendida na Agência da Previdência Social Odilon Dórea, no bairro de Brotas, em Salvador, a senhora Rosana Costa ligou para a Central 135 para informar que foi bem recepcionada pelo técnico do Seguro Social Saulo Araújo. "Ele prestou informações com clareza e segurança, agindo com eficácia no trabalho". Esta não é a primeira vez que o técnico é elogiado na Ouvidoria da Previdência Social e, por ocasião de uma entrevista sobre o assunto, disse: "sei que é minha obrigação, mas me sinto fazendo a diferença".

Elogios também foram lançados em favor do contador Evandro Souza e da técnica do Seguro Social Ana Rita Almofrey, ambos da Agência da Previdência Social Mercês, localizada no centro comercial da Capital baiana. Na unidade de atendimento do INSS no bairro do Comércio, o serviço prestado pela também técnica do Seguro Social Waldiméa de Jesus Moreira é enaltecido pelo segurado Paulo Roberto Bonfim. "Fui muito bem atendido pela servidora, ela superou minhas expectativas". Na Região Metropolitana, os técnicos do Seguro Social Marcos Santana e Taísa Pinto Monteiro, integrantes da Agência da Previdência Social em Lauro de Freitas, agradam a senhora Ana Lúcia Guimarães pela atenção dispensada no atendimento ao público. Sob a ótica da segurada, como consta no registro da Ouvidoria, todos que compõem a equipe do INSS em Lauro de Freitas são bons funcionários, "mas Marcos e Taísa prestaram um atendimento fantástico, bem rápido. Gostei". (Ivan Cláudio).

Mais informações: Comunicação Social do INSS/BA - (71) 3319-4631 / 8194-3281

### Ouvidoria-Geral da Previdência Social Esplanada dos Ministérios Bloco F Anexo Ala "A" 1ª andar Sala 179

Para conhecer a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Acesse: www.previdencia.gov.br



