

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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2011**

**BRASÍLIA/DF, 2012**

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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2011**

**Relatório de Gestão do exercício de 2011, apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, da Decisão Normativa TCU nº 108/2011 e da Portaria TCU nº 123/2011.**

## SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS .....	6
LISTA DE FIGURAS .....	6
LISTA DE TABELAS.....	6
LISTA DE GRÁFICOS .....	7
LISTA DE ABREVIÇÕES E SIGLAS.....	8
PARTE A CONTEÚDO GERAL .....	9
<b>I. INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>9</b>
INTRODUÇÃO: ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE GESTÃO.....	10
<b>II. INFORMAÇÕES SOBRE O PLANEJAMENTO E GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DA OUVIDORIA-GERAL.....</b>	<b>13</b>
a) Responsabilidades Institucionais da Ouvidoria-Geral: .....	13
i. <i>Competências Institucionais.....</i>	<i>13</i>
- Apresentação: Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS. ....	13
- Tipos de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS. ....	14
- Canais de Atendimento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS. ....	14
- Principais realizações da gestão no exercício de 2011.....	15
- Organograma Funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.....	16
ii. <i>Objetivos Estratégicos:.....</i>	<i>17</i>
b) Estratégia de atuação frente às responsabilidades institucionais:.....	19
i. <i>Análise do andamento do plano estratégico do Ministério da Previdência Social onde a Ouvidoria-Geral da Previdência Social esta inserida;.....</i>	<i>19</i>
ii. <i>Análise do plano de ação da Ouvidoria-Geral referente ao exercício de 2011, a que se refere o relatório de gestão.....</i>	<i>19</i>
c) Programas de Governo sob a responsabilidade da unidade:.....	20
i. <i>Execução dos programas de Governo sob a responsabilidade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social;.....</i>	<i>20</i>
ii. <i>Execução física das ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social;.....</i>	<i>20</i>
Ações que apresentaram problemas de execução: .....	21
- Instabilidade do Sistema de Ouvidoria – SOU-Web.....	21
Ações prioritárias na LDO: .....	21
i. <i>Programação Orçamentária das Despesas .....</i>	<i>21</i>
1. Programação de Despesas Correntes; .....	21
2. Programação de Despesas de Capital; .....	21
3. Programação de Despesas e da Reserva de Contingência;.....	21
4. Movimentação Orçamentária por Grupo de Despesa. ....	21
ii. <i>Execução Orçamentária das Despesas.....</i>	<i>22</i>
1. Execução Orçamentária de Créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social; .....	22
a. <i>Despesas por Modalidade de Contratação; .....</i>	<i>22</i>
b. <i>Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa; .....</i>	<i>23</i>
c. <i>Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa;.....</i>	<i>24</i>
2. Execução Orçamentária de Créditos Recebidos pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social por Movimentação; .....	26
a. <i>Despesas por Modalidade de Contratação dos Créditos Recebidos; .....</i>	<i>26</i>

b.	<i>Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;</i> .....	26
c.	<i>Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;</i> .....	26
iii.	<i>Indicadores Institucionais</i> .....	26
<b>III.</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE O RECONHECIMENTO DE PASSIVOS POR INSUFICIÊNCIA DE CRÉDITOS OU RECURSOS.....</b>	<b>30</b>
<b>IV.</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A MOVIMENTAÇÃO E OS SALDOS DE RESTOS A PAGAR DE EXERCÍCIOS ANTERIORES. ....</b>	<b>30</b>
1.	<b>Pagamentos e cancelamentos de Restos a Pagar de exercícios anteriores. ....</b>	<b>30</b>
<b>V.</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS: .....</b>	<b>31</b>
a)	<b>Composição do quadro de servidores ativos;</b> .....	<b>31</b>
	<i>Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....</i>	<i>31</i>
	<i>Situações que reduzem a força de trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....</i>	<i>32</i>
	<i>Detalhamento estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.....</i>	<i>33</i>
	<i>Quantidade de servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social por faixa etária. ....</i>	<i>33</i>
	<i>Quantidade de servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social por nível de escolaridade. ....</i>	<i>34</i>
b)	<b>Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;</b> .....	<b>34</b>
	<i>Composição do Quadro de Servidores Inativos e Pensionistas.....</i>	<i>34</i>
c)	<b>Composição do quadro de instituidores de pensão;</b> .....	<b>34</b>
	<i>Composição do Quadro de Instituidores de Pensão.....</i>	<i>34</i>
d)	<b>Composição do quadro de estagiários;</b> .....	<b>35</b>
	<i>Composição do Quadro de Estagiários. ....</i>	<i>35</i>
e)	<b>Demonstração dos custos de pessoal na Ouvidoria-Geral da Previdência Social;</b> .....	<b>35</b>
	<i>Quadro de custos de pessoal no exercício de referência e nos dois anteriores.....</i>	<i>35</i>
f)	<b>Terceirização de mão-de-obra empregada pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social;</b> .....	<b>35</b>
	<i>Quadro de cargos e atividades inerentes a categorias funcionais do plano de cargos da unidade jurisdicionada.....</i>	<i>35</i>
g)	<b>Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços;</b> .....	<b>36</b>
	<i>Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra. ....</i>	<i>36</i>
	<i>Relação dos empregados terceirizados substituídos em decorrência da realização de concurso público ou de provimento adicional autorizados. ....</i>	<i>36</i>
	<i>Autorizações para realização de concursos públicos ou provimento adicional para substituição de terceirizados.....</i>	<i>36</i>
	<i>Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra. ....</i>	<i>37</i>
h)	<b>Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.....</b>	<b>37</b>
<b>VI.</b>	<b>INFORMAÇÃO SOBRE AS TRANSFERÊNCIAS MEDIANTE CONVÊNIO, CONTRATO DE REPASSE, TERMO DE PARCERIA, TERMO DE COOPERAÇÃO, TERMO DE COMPROMISSO OU OUTROS ACORDOS, AJUSTES OU INSTRUMENTOS CONGÊNERES, VIGENTES NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA. ....</b>	<b>38</b>
<b>VII.</b>	<b>DECLARAÇÃO DA ÁREA RESPONSÁVEL ATESTANDO QUE AS INFORMAÇÕES REFERENTES A CONTRATOS E CONVÊNIOS OU OUTROS INSTRUMENTOS CONGÊNERES ESTÃO DISPONÍVEIS E ATUALIZADAS, RESPECTIVAMENTE, NO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS – SIASG E NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONVÊNIOS, CONTRATOS DE REPASSE E TERMOS DE PARCERIA – SICONV, CONFORME ESTABELECE O ART. 19 DA LEI Nº 12.309, DE 9 DE AGOSTO DE 2010.....</b>	<b>38</b>

<b>VIII. INFORMAÇÃO SOBRE O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS NA LEI Nº 8.730, DE 10 DE NOVEMBRO DE 1993, RELACIONADAS À ENTREGA E O TRATAMENTO DAS DECLARAÇÕES DE BENS E RENDAS.....</b>	<b>38</b>
<b>IX. INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS.....</b>	<b>38</b>
<b>X. INFORMAÇÕES QUANTO À ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL. ....</b>	<b>38</b>
<b>XI. INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DA UJ CLASSIFICADO COMO “BENS DE USO ESPECIAL” DE PROPRIEDADE DA UNIÃO OU LOCADO DE TERCEIROS. ....</b>	<b>38</b>
<b>XII. INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) DA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL.....</b>	<b>38</b>
<b>XIII. INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO DO GOVERNO FEDERAL, OBSERVANDO-SE AS DISPOSIÇÕES DO DECRETOS NºS 5.355/2005 E 6.370/2008. ....</b>	<b>38</b>
<b>XIV. INFORMAÇÕES SOBRE AS RENÚNCIAS TRIBUTÁRIAS SOB A GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL.....</b>	<b>38</b>
<b>XV. INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA ATENDER ÀS DELIBERAÇÕES EXARADAS EM ACÓRDÃO DO TCU OU EM RELATÓRIOS DE AUDITORIA DO ÓRGÃO DE CONTROLE INTERNO QUE FISCALIZA A UNIDADE JURISDICIONADA OU AS JUSTIFICATIVAS PARA O SEU NÃO CUMPRIMENTO.....</b>	<b>39</b>
<b>XVI. INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES REALIZADAS PELA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO, CASO EXISTA NA ESTRUTURA DO ÓRGÃO, APRESENTANDO AS JUSTIFICATIVAS PARA OS CASOS DE NÃO ACATAMENTO. ....</b>	<b>39</b>
<b>XVII. OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS RELEVANTES PELA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDENCIA SOCIAL PARA DEMONSTRAR A CONFORMIDADE E O DESEMPENHO DA GESTÃO NO EXERCÍCIO. ....</b>	<b>40</b>
1 - <i>Gestão da Ouvidoria-Geral da Previdência Social no Exercício de 2011.....</i>	<i>40</i>
2- <i>Manifestações recebidas e solucionadas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2011.....</i>	<i>40</i>
3- <i>Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) – demonstrativo mensal.....</i>	<i>42</i>
3.1- <i>Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) - por canal de entrada. ....</i>	<i>42</i>
3.2- <i>Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) – por tipo. ....</i>	<i>43</i>
5- <i>Manifestações pendentes de solução ao final do exercício de 2011. ....</i>	<i>45</i>
5.1- <i>Manifestações pendentes de solução, cadastradas nos exercícios 2002 a 2010.....</i>	<i>45</i>
5.2- <i>Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2011.....</i>	<i>46</i>
6- <i>Procedimentos quanto às manifestações. ....</i>	<i>47</i>
6.1- <i>Manifestações novas. ....</i>	<i>47</i>
6.2- <i>Manifestações retornadas.....</i>	<i>48</i>
6.3- <i>Manifestações pendentes. ....</i>	<i>48</i>
7- <i>Dados e informações ao trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....</i>	<i>48</i>
7.1 <i>Manifestações Atendidas e Tratadas pela DIVAP. ....</i>	<i>48</i>
7.2 <i>Atendimentos realizados pela DICID. ....</i>	<i>48</i>
7.3 <i>Monitoramento e Relatórios - DIGER. ....</i>	<i>50</i>

<b>PARTE B INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DA GESTÃO .....</b>	<b>51</b>
<b>I. DECLARAÇÃO DO CONTADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE JURISDICIONADA.....</b>	<b>51</b>
<i>Declaração Plena do Contador .....</i>	<i>51</i>
<b>RESULTADOS E CONCLUSÕES.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo I - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra. ....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo II - INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS. ....</b>	<b>55</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro I</b> - Identificação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - Relatório de Gestão Individual. ....	9
<b>Quadro II</b> - Execução Física das ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	20
<b>Quadro III</b> - Despesas por modalidade de contratação dos créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	22
<b>Quadro IV</b> – Despesas correntes por grupo e elemento de despesa dos créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	23
<b>Quadro V</b> – Despesas de capital por grupo e elemento de despesa dos créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	24
<b>Quadro VI</b> - Situação dos Restos a Pagar de exercícios anteriores. ....	30
<b>Quadro VII</b> – Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - Situação apurada em 31/12/2011. ....	31
<b>Quadro VIII</b> – Situação que reduzem a força de trabalho da OUGPS - Situação em 31/12/2011. ....	32
<b>Quadro IX</b> – Detalhamento da Estrutura de Cargos em Comissão e Função Gratificadas da OUGPS - Situação em 31/12/2011. ....	33
<b>Quadro X</b> – Quantidade de Servidores da OUGPS por faixa etária - Situação em 31/12/2011. ....	33
<b>Quadro XI</b> – Quantidade de Servidores da OUGPS por nível de escolaridade - Situação em 31/12/2011. ....	34
<b>Quadro XII</b> - Composição do Quadro de Estagiários - Situação em 31/12/2011. ....	35
<b>Quadro XIII</b> Cargos e atividades inerentes a categorias funcionais do plano de cargos da unidade jurisdicionada - Situação em 31/12/2011. ....	36
<b>Quadro XIV</b> - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra - Situação em 31/12/2011. ....	37
<b>Quadro XV</b> - Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	38
<b>Quadro XVI:</b> Atendimento realizado pela DICID anos 2009, 2010 e 2011. ....	49
<b>Quadro XVII:</b> Atendimento realizado pela DICID e OUGPS (SOU-Web) anos 2009, 2010 e 2011. ....	49
<b>Quadro Anexo I</b> – Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	51
<b>Quadro Anexo II</b> – Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. ....	55

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura I:</b> Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS. ....	16
---	----

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela I:</b> Ação 2587 – Serviços de Ouvidoria aos usuários da Previdência Social. ....	20
<b>Tabela II</b> - Tempo Médio de Resolução – Indicador 1. ....	26
<b>Tabela III</b> - Tempo Médio de Resolução – Denúncias – Indicador 1.1. ....	27
<b>Tabela IV</b> – Resolutividade Ouvidoria-Geral - – Indicador 2. ....	27
<b>Tabela V</b> - Idade média do acervo – IMAO – Indicador 3. ....	28
<b>Tabela VI</b> - Idade média do acervo – IMAO – Indicador 3.1. ....	29
<b>Tabela VII</b> – Manifestações recebidas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2011. ....	41

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico I</b> – Manifestações recebidas em 2011 – demonstrativo mensal.....	21
<b>Gráfico II</b> – Manifestações recebidas e solucionadas na OUGPS de 1998 a 2011.....	41
<b>Gráfico III</b> – Manifestações recebidas em 2011 – demonstrativo mensal.....	42
<b>Gráfico IV</b> – Manifestações cadastradas em 2011 por canal de entrada.....	43
<b>Gráfico V</b> – Manifestações cadastradas em 2011 – por tipo.....	43
<b>Gráfico VI</b> - Manifestações recebidas e solucionadas em 2011. ....	44
<b>Gráfico VII</b> - Manifestações pendentes de solução ao final do exercício de 2011.....	45
<b>Gráfico VIII</b> - Manifestações pendentes de solução – anos 2010 e 2011.....	46
<b>Gráfico IX</b> – Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2011	46
<b>Gráfico X</b> – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2011. ....	47
<b>Gráfico XI</b> - Atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2011. ....	49

## LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

Art. – Artigo  
CNAE – Classificação Nacional da Atividade Econômica  
DATAPREV – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social  
DF – Distrito Federal  
DICID - Divisão de Interação com o Cidadão  
DIGER - Divisão de Informações Gerenciais  
DIVAP - Divisão de Análise e Processamento  
DOU – Diário Oficial da União  
DW – Data Warehouse (SIAPE)  
FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço  
IMAO – Idade média do acervo  
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social  
LOA – Lei Orçamentária Anual  
MPS – Ministério da Previdência Social  
Nº - número  
OUGPS – Ouvidoria-Geral da Previdência Social  
PAI – Plano de Ação Integrado do Ministério da Previdência Social  
PLOA – Projeto de Lei da Lei Orçamentária Anual  
PPA – Plano Plurianual  
PrevCartas – Canal de entrada das correspondências  
PREVIC – Superintendência Nacional de Previdência Complementar  
RP – Restos a Pagar  
SEAAD – Serviço de Apoio Administrativo  
SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal  
SIASG – Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais  
SIAPENET – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos  
SICONV – Sistema de Gestão de Convênios, Contratos de Repasse E Termos de Parceria  
SIGPLAN – Sistema de Informações Gerenciais e do Planejamento  
SIORG – Sistemas de Informações Organizacionais do Governo Federal  
SOU-Web – Sistema de Ouvidoria / Versão Web  
SRFB – Secretaria da Receita Federal do Brasil  
TAC – Termo de Ajuste de Conduta  
TCU – Tribunal de Contas da União  
TI – Tecnologia da Informação  
UG – Unidade Gestora  
UGO – Unidade Gestora Orçamentária  
UJ – Unidade Jurisdicionada  
UO – Unidade Orçamentária

## PARTE A CONTEÚDO GERAL

### I. INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.

Quadro I - Identificação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - Relatório de Gestão Individual.

<b>Poder e Órgão de Vinculação</b>			
<b>Poder:</b> Executivo			
<b>Órgão de Vinculação:</b> Ministério da Previdência Social			<b>Código SIORG:</b> 1930
<b>Identificação da Unidade Jurisdicionada</b>			
<b>Denominação completa:</b> Ouvidoria-Geral da Previdência Social			
<b>Denominação abreviada:</b> OUGPS			
<b>Código SIORG:</b> 1930	<b>Código LOA:</b>		<b>Código SIAFI:</b> 330018
<b>Situação:</b> ativa			
<b>Natureza Jurídica:</b> Órgão da Administração Direta do Poder Executivo			
<b>Principal Atividade:</b> Previdência Social Obrigatória			<b>Código CNAE:</b> 8430-2/00
<b>Telefones/Fax de contato:</b>	(61) 2021-5562	(61) 2021-5525	
<b>E-mail:</b> ouvidoria.assessoria@previdencia.gov.br			
<b>Página na Internet:</b> <a href="http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=424">http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=424</a>			
<b>Endereço Postal:</b> Esplanada dos Ministérios, Bloco "F", Ed. Anexo, Ala "A", sala 173, Brasília, DF - CEP: 70.059.900.			
<b>Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada</b>			
Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada			
Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 (Artigo 6º).			
Outras normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada			
Portaria no- 553, de 28 de dezembro de 2010.			
Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010.			
Portaria MPS nº 751, de 29 de dezembro de 2011 - DOU de 30/12/2011.			
Decreto nº 7.528 de 21 de julho de 2011 – DOU de 22/07/2011.			
Portaria conjunta MPS / INSS / DATAPREV nº 328 de 25 de junho de 2010 - DOU 29/06/2010			
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.			
Manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada			
Manual de procedimentos de elogio para a DIVAP.			
Manual de cadastro para o internauta.			
Manual para anexar arquivos no SOU-Web para o internauta e usuários internos.			
Manual de extração de relatórios para as áreas solucionadoras (resumo de manifestações pendentes).			
Unidades Gestoras e Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
<b>Unidades Gestoras relacionadas à Unidade Jurisdicionada</b>			
Código SIAFI	Nome		
330018	Ouvidoria-Geral da Previdência Social		
<b>Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada</b>			
Código SIAFI	Nome		
0001	Tesouro Nacional		
<b>Relacionamento entre Unidades Gestoras e Gestões</b>			
Código SIAFI da Unidade Gestora		Código SIAFI da Gestão	
330018		0001	
Fonte: SIGPLAN			

## INTRODUÇÃO: ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE GESTÃO.

O Relatório de Gestão do Exercício de 2011 tem como objetivo relatar as práticas reais da gestão empreendidas durante o respectivo exercício, de forma a propiciar a visão mais completa possível dessa gestão aos órgãos de controle e a sociedade em geral.

Este Relatório de Gestão está estruturado em quatro grandes tópicos. O primeiro tópico é intitulado como *Parte A Conteúdo Geral*, constituída por 17 itens, do Anexo II da Decisão Normativa TCU Nº 108, de 24 de novembro de 2010, que servirão de base para o desenvolvimento das informações gerais sobre a gestão do exercício de 2011, além dos itens *Apresentação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social*, *Tipos de Manifestações Recebidas*; *Canais de Atendimento*; *Principais realizações da gestão no exercício de 2011*, e a ainda do item *Organograma Funcional da OUGPS*, onde são apresentadas sua estrutura funcional, atribuições e competências.

O segundo tópico tem como título *Parte B Informações Contábeis da Gestão*, seguido dos tópicos *Resultados e Conclusões*, que trata de informações sucintas sobre a atuação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social frente aos objetivos traçados para o exercício de 2011 e as principais ações a serem desenvolvidas no exercício de 2012, que irão diminuir as dificuldades encontradas para a realização dos objetivos da OUGPS no exercício. O quarto e último tópico é intitulado como *Anexos*, onde constam os quadros que ocupam mais de uma página, e outros documentos utilizados para comprovação ou demonstração de conteúdos apresentados no desenvolvimento desse Relatório de Gestão, conforme as exigências da Instrução Normativa TCU nº 63/2010, da Decisão Normativa TCU nº 108/2010 e da Portaria TCU nº 123/2011, que atende o art. 4º, § 3º da DN TCU nº 108/2010.

Nesse Relatório de Gestão do Exercício de 2011 serão apresentadas as principais realizações e dificuldades encontradas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, para a realização dos objetivos traçados para o exercício em questão.

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

Os itens apresentados a seguir, do Anexo II da decisão normativa TCU Nº 108, de 24 de novembro de 2010, não se aplicam à realidade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, e o motivo da sua não aplicação é apresentado em seguida:

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

c) Execução dos programas de Governo sob a responsabilidade da unidade.

Ações prioritárias na LDO.

*Motivo da não aplicação:* Não se aplica à realidade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

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

d) Desempenho Orçamentário/Financeiro

i. Programação Orçamentária das Despesas

1. Programação de Despesas Correntes;

2. Programação de Despesas de Capital;

3. Programação de Despesas e da Reserva de Contingência;

*Motivo da não aplicação:* Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

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

d) Desempenho Orçamentário/Financeiro

ii. Execução Orçamentária das Despesas.

2. Execução Orçamentária de Créditos Recebidos pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social por

Movimentação;

- a. Despesas por Modalidade de Contratação dos Créditos Recebidos;
- b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;
- c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;

*Motivo da não aplicação:* Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

- *Item V* - INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS:

- b) Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;
- c) Composição do quadro de instituidores de pensão;
- e) Demonstração dos custos de pessoal na Ouvidoria-Geral da Previdência Social;
- f) Terceirização de mão-de-obra empregada pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social;
- h) Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.

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

- *Item V* - INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS:

- g) Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços; Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva.

*Motivo da não aplicação:* Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

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

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

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

*Motivo da não aplicação:* Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

- *Item X* - INFORMAÇÕES QUANTO À ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) E NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OU OBRAS, TENDO COMO REFERÊNCIA A INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1/2010 E A PORTARIA Nº 2/2010, AMBAS DA SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS DESCARTADOS EM CONFORMIDADE COM O DECRETO Nº 5.940/2006.

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

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

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

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

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

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

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

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

Já os itens a seguir, referem-se ao Anexo II da decisão normativa TCU Nº 108, de 24 de novembro de 2010, que apesar de se aplicarem à natureza da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, não há conteúdo a ser declarado no exercício de 2011, pois não correspondem aos atos do exercício analisado:

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

4. Movimentação Orçamentária por Grupo de Despesa.

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

- *Item V* - INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS DA UNIDADE, CONTEMPLANDO AS SEGUINTE PERSPECTIVAS:

g) *Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços;*

*Relação dos empregados terceirizados substituídos em decorrência da realização de concurso público ou de provimento adicional autorizados.*

*Autorizações para realização de concursos públicos ou provimento adicional para substituição de terceirizados.*

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

-*Item XIII* – INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO DO GOVERNO FEDERAL, OBSERVANDO-SE AS DISPOSIÇÕES DOS DECRETOS Nº 5.355/2005 E 6.370/2008.

-*Item XIV*– INFORMAÇÕES SOBRE AS RENÚNCIAS TRIBUTÁRIAS SOB A GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL.

- *Item XV* – INFORMAÇÕES SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA ATENDER ÀS DELIBERAÇÕES EXARADAS EM ACÓRDÃO DO TCU OU EM RELATÓRIOS DE AUDITORIA DO ÓRGÃO DE CONTROLE INTERNO A QUE A UNIDADE JURISDICIONADA SE VINCULA OU AS JUSTIFICATIVAS PARA O NÃO CUMPRIMENTO.

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

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

### **a) Responsabilidades Institucionais da Ouvidoria-Geral:**

#### **i. Competências Institucionais.**

De acordo com a Portaria MPS nº 751 de 29/12/2011, que aprovou os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social - MPS, as competências institucionais que correspondem às atribuições da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS, a serem executadas por intermédio de políticas públicas para atender às necessidades dos seus beneficiários diretos e indiretos, são:

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.

#### *- Apresentação: Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS.*

Criada em agosto de 1998, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social é a Ouvidoria mais antiga da Administração Pública Federal Direta, e tem a finalidade de estabelecer e manter um canal de comunicação com os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelos órgãos da Previdência Social: Ministério da Previdência Social (MPS), pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV).

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social é instância administrativa responsável por receber e responder as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, provenientes da sociedade, que dizem respeito aos serviços previdenciários, após adotar os procedimentos necessários em cada caso. Sendo assim, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social presta um pós-atendimento aos usuários dos serviços da Previdência Social, ou seja, atua atendendo às manifestações demandadas pelo cidadão que já tenha procurado os demais canais de atendimento da Instituição e que ainda não recebeu um posicionamento.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral recebe as manifestações do cidadão e às repassa à área técnica responsável, solicitando um posicionamento quanto ao problema e assim apresentando a Instituição o que o cidadão pensa em relação aos serviços previdenciários, após a síntese e conversão das postulações recebidas em informações úteis à Previdência Social.

Essa atribuição transformou a Ouvidoria-Geral da Previdência Social em uma importante ferramenta para a Instituição, principalmente para o gerenciamento de ações estratégicas. Pois a análise das postulações advindas da sociedade, 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 conseqüentemente a Ouvidoria-Geral cumpri, perante aos cidadãos, sua função social: proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços.

*- Tipos de Manifestações Recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebe as manifestações dos cidadãos, classificadas em: denúncias, elogios, sugestões, reclamações ou solicitações diversas, relacionados aos serviços previdenciários:

- *Elogios*: são todas as manifestações de satisfação do cidadão com os procedimentos ou com o atendimento prestado pelos servidores, empregados, terceirizados, estagiários e aprendizes do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV;

- *Sugestões*: o cidadão expressa sua opinião e sugere mudanças nos procedimentos, na legislação previdenciária, no atendimento da Previdência Social;

- *Denúncias*: são as manifestações referentes à conduta supostamente ilegal ou criminosa que envolva servidores, terceirizados estagiários, agentes externos e segurados ou beneficiários da Previdência Social;

- *Reclamações*: são as insatisfações relacionadas a contribuições, aos benefícios (procedimentos de requerimento, indeferimento, revisão e recurso) e aos atendimentos prestados pela Previdência Social e pelos bancos, a qualquer cidadão e a todos os servidores da Instituição; e as

- *Solicitações Diversas*: que são as solicitações, esclarecimentos e dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram a nenhum dos demais tipos de manifestações citados anteriormente.

*- Canais de Atendimento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS.*

Os canais de atendimento possibilitam à Ouvidoria-Geral da Previdência Social estreitar a relação entre sociedade e o governo, por meio de suas manifestações. Além disso, os canais de atendimento da OUGPS permitem que o cidadão com suas críticas, questionamentos e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria do serviço público. O acesso do público à Ouvidoria-Geral da Previdência Social é realizado por meio de quatro canais de atendimento:

- *Auto-Atendimento - Via Internet*: pelo link da [OUVIDORIA-GERAL](#), no site [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria e cadastrar diretamente sua 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 de Atendimento 135 - Via Telefone*: a Central 135 oferece um grande número de serviços da Previdência Social, via telefone, dentre os quais se destacam: agendamentos para atendimento nas agências, disponibilização de informações, requerimento de benefícios e registros de manifestações para Ouvidoria. Entre os atendentes da Central 135, há um grupo capacitado especialmente para atender as chamadas direcionadas à Ouvidoria. E o cidadão pode realizar sua ligação à Central 135 por um telefone público, telefone fixo ou pelo celular, neste caso o custo de ligação é local;

- *PREVCartas – Correspondências*: as cartas são enviadas para a 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 tipos de manifestações. E o cidadão recebe sua resposta por meio de correspondência; e

- *Atendimento Presencial – na Ouvidoria-Geral da Previdência Social*: atendimento destinado aos usuários que buscam, pessoalmente, orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social. O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social, 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 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social poderá solicitar documentos como: documento de identidade, para o fornecimento de informação ao interessado; ou procuração registrada em cartório, no caso de fornecimento de informações a terceiros.

*- Principais realizações da gestão no exercício de 2011.*

No exercício de 2011 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social completou 13 anos, e recebeu 184.964 manifestações novas, dentre as quais a maior demanda (por classificação) correspondeu a 37% (68.547), referente a benefícios. Considerado o total recebido, foi possível solucionar 167.370 manifestações registradas, o que representa 90,488% de manifestações solucionadas, no ano de 2011.

Ressalta-se que em 2011, o percentual de resolutividade das manifestações dentro da Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi, em média, 65,13%. Ou seja, mais da metade dos cidadãos que cadastraram suas manifestações no referido ano receberam resposta conclusiva da Ouvidoria-Geral, solucionadas sem a necessidade de encaminhamento para uma Área Técnica Solucionadora, em um prazo médio de 04 dias.

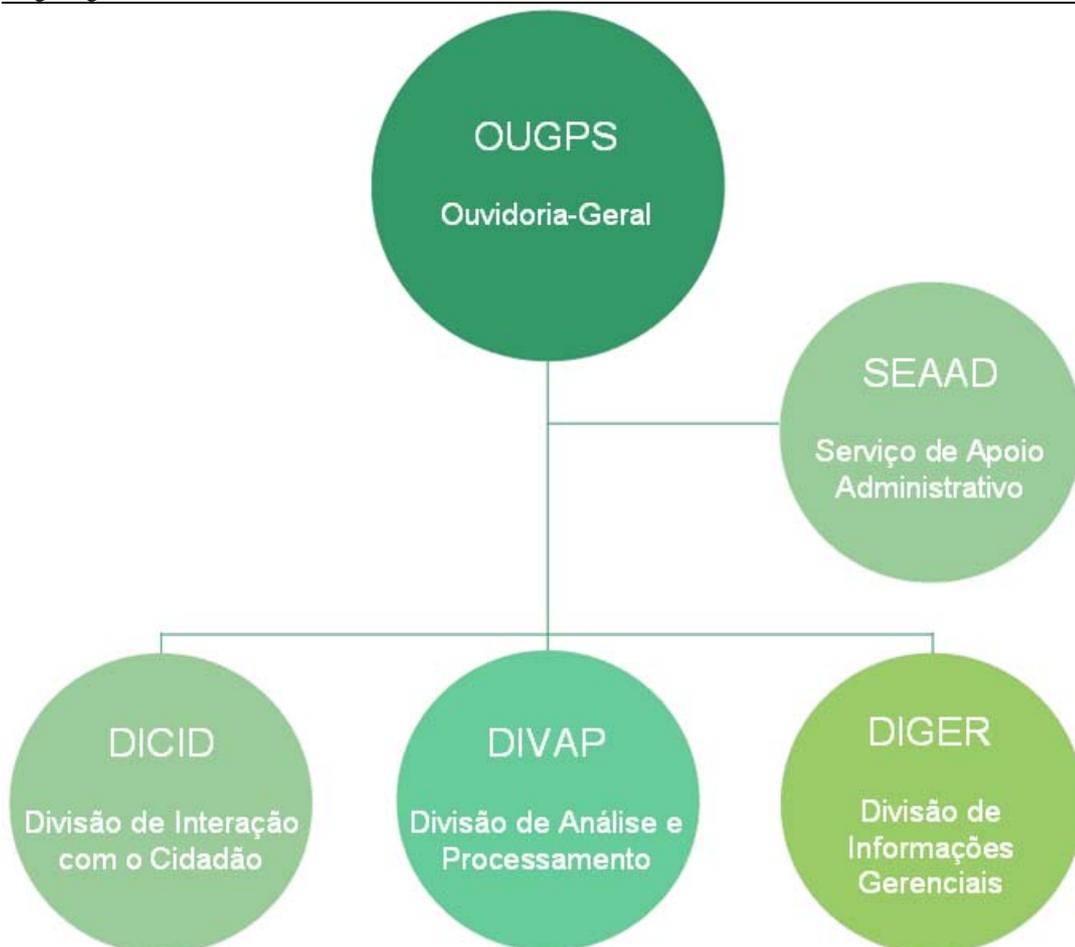
No decorrer do exercício de 2011, a OUGPS recebeu 184.964 manifestações, e dessas manifestações, 106.314 (57%) foram cadastradas pela Central de Atendimento 135, e 76.358 (41%) pelo Auto-Atendimento – Via Internet, 2.292 por Outros Canais Atendimento (PREVCartas, Disque-Denúncia, Agências e Unidades de Atendimento).

A Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS, responsável por realizar o Atendimento Presencial, realizou, no ano de 2011, 20.186 atendimentos, o que representou uma participação de 11% (20.186) nos atendimentos prestados ao cidadão por toda Ouvidoria-Geral da Previdência Social, 205.150 atendimentos em 2011.

- *Organograma Funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social, e de acordo com a Portaria nº Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011, que aprovou o Regimento Interno do Ministério da Previdência Social, ela possui a estrutura funcional, conforme apresentado na figura I abaixo, e as principais atribuições a seguir apresentadas:

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



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

À *Divisão de Interação com o Cidadão – DICID* compete prestar pós-atendimento ao cidadão que busca solução de seus pleitos junto à Previdência Social e por cadastrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos que comparecem pessoalmente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social, daqueles que enviam cartas e as demandas oriundas de órgãos públicos.

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. E por elaborar e atualizar os manuais internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social e aprimorar modelos de respostas das manifestações.

À *Divisão de Informações Gerenciais – DIGER* produzir relatórios, estudos e diagnósticos técnicos e gerenciais a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por acompanhar, orientar e avaliar o desempenho das áreas técnicas solucionadoras quanto à qualidade e tempestividade das respostas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Além de gerir os sistemas da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, em conformidade com as unidades competentes e de subsidiar a manutenção da página eletrônica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

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

## **ii. Objetivos Estratégicos:**

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social buscou atingir, durante o exercício de 2011, ao gerenciar executar sua Ação (2587) “Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social”, do Programa (0085) “Qualidade dos Serviços Previdenciários” e ao cumprir suas atribuições (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), realizou uma série de ações que impactaram de forma positiva em seu desempenho, dentre as quais é possível citar:

- Redução do acúmulo das demandas pendentes nas áreas técnicas solucionadoras, pois o volume ainda é significativo, além de aprimorar o Sistema, os processos e procedimentos de trabalho da Ouvidoria-Geral. No início do ano de 2011, havia um estoque de 72 mil manifestações pendentes de resposta ao cidadão, dentre elas denúncias e reclamações. Foi iniciada uma série de ações estratégicas com objetivo de reduzir esse número, dentre elas: 1) visitas e reuniões técnicas as unidades de maior acúmulo de manifestações; 2) participação da OUGPS nos eventos promovidos pelo INSS, por meio de palestras com o objetivo de sensibilizá-las; 3) e o reforço na equipe que realiza monitoramento nas áreas técnicas solucionadoras. Essas ações resultaram na redução de 44% do volume total, fechando o ano com cerca de 40 mil manifestações pendentes de respostas ao cidadão, número ainda alto, porém a atual gestão tem a intenção de manter o foco em 2012, com a finalidade de reduzir ao máximo possível o número de manifestações pendentes de respostas ao cidadão.

A Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS, no ano de 2011 realizou diversas ações: passou a realizar o cadastramento de denúncias recebidas por meio de cartas ou mesmo no atendimento presencial; adotou-se como procedimento o recebimento das cartas e a devolução das mesmas cadastradas no mesmo dia, visando agilizar o cadastramento das manifestações; realizou a divisão de tarefas entre os atendentes visando a otimização do tempo de tratamento da informação, ou mesmo resposta ao cidadão. Esta medida resultou em uma melhora no relacionamento interpessoal e uma maior humanização do atendimento.

A DICID colaborou no reforço de um dos compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, ao oferecer um atendimento personalizado, respeitando a pessoa humana, identificando e buscando os meios de melhor responder e orientar. Além disso, essa Divisão buscou uma maior aproximação com a Gerência Executiva do Distrito Federal, considerando a quantidade de manifestações pendentes de solução e com as Agências da Previdência Social, respeitando as devidas competências, visando se tornar um ponto de facilitação no relacionamento entre o cidadão e a Agência. Esse trabalho desenvolvido para as Agências, teve como finalidade a realização de esclarecimento e orientação ao cidadão quanto as reais funções e possibilidades de atendimento e prestação de serviços da Agência da Previdência Social e da Ouvidoria Geral da Previdência Social. Também foram feitas propostas de alterações de sistema para a inclusão das atividades da DICID no SOU-Web, bem como, propostas de alteração de leiaute da sala.

A Divisão de Análise e Processamento – DIVAP/OUGPS no exercício 2011 iniciou seus trabalhos com um saldo de 20.191 manifestações represadas (manifestações não solucionadas) e finalizou o exercício com 5.880 manifestações solucionadas, uma redução de 70,87% dos represados. Mas para a realização desse trabalho foram executadas ações estratégicas para redução da demanda: no primeiro semestre foram implantados alguns mecanismos de controles de produção/horário de trabalho dos funcionários; e no segundo semestre, com a demanda sob controle, o foco passou a ser a qualidade das respostas produzidas pela OUGPS, com projetos para treinamento e aperfeiçoamento do trabalho, em consonância da adequação da estratégia de trabalho.

Já a Divisão de Informações Gerenciais – DIGER/OUGPS, no exercício de 2011 realizou diversas ações como: visitas técnicas juntos com os gestores da Ouvidoria-Geral; promoveu treinamentos para auxiliar o manuseio do sistema SOU-Web; e realizou correção dos erros apresentados no sistema SOU-Web, para seu melhor desempenho. Apesar de a DIGER ter passado por dificuldades como a instabilidade e indisponibilidade do sistema SOU-Web, ocasionando o aumento de manifestações represadas na Ouvidoria-Geral, a Divisão teve que superar essas dificuldades e realizar as correções de erros apresentados no sistema, que causaram impacto significativo no desenvolvimento das atividades da Ouvidoria-Geral, além de intensificar o trabalho de monitoramento com as Áreas Técnicas Solucionadoras. Ressalta-se, ainda, que a elaboração de manuais para melhor utilização das ferramentas e qualidade nos procedimentos da Ouvidoria-Geral e a satisfação do cidadão com relação ao contato realizado para auxílio no cadastro de manifestações, impactaram de forma positiva a atuação da Divisão e de toda a OUGPS.

Outras ações realizadas também contribuíram de forma positiva para o desempenho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, como a publicação das atribuições do Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD/OUGPS na Portaria MPS nº 751/2011, o que definiu e regularizou as atividades e rotinas do setor, pois criou-se a figura do gestor – chefe de serviço, facilitando, dessa forma, a interação com as Divisões da Ouvidoria-Geral e com os outros setores do Ministério. A maior dificuldade vivenciada no SEAAD em 2011, foi à retirada de material permanente, ou seja, a impressora colorida. Também pode ser citada como dificuldade a insuficiência de equipamento reprográfico, pois, só existe uma máquina fotocopidora no setor, onde a demanda de serviço, em alguns momentos, é grande, tendo que atender as demandas das Divisões e ainda a do Gabinete do Ouvidor-Geral.

A realização dessas ações estratégicas no exercício de 2011, além de contribuírem para o alinhamento e simplificação dos procedimentos, rotinas e fluxos de trabalho, necessários para o funcionamento eficaz da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, também foram oportunas no sentido de apresentar a forma de trabalho da OUGPS, esclarecer às Áreas Técnicas Solucionadoras sobre seu objetivo, apresentar e repassar dados e informações referentes à demanda de Ouvidoria-Geral; traçar estratégias que auxiliarão no atendimento mais célere e efetivo do cidadão e o mais importante: estreitar as relações com essas áreas da Previdência Social.

## **b) Estratégia de atuação frente às responsabilidades institucionais:**

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

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

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

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

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

### **ii. Análise do plano de ação da Ouvidoria-Geral referente ao exercício de 2011, a que se refere o relatório de gestão.**

Entendido como um conjunto coerente de grandes prioridades e decisões que balizam o desenvolvimento organizacional da Previdência Social o Plano de Ação Integrado do Ministério da Previdência Social (PAI), para o exercício de 2011, estruturado em consonância com o Plano Plurianual (PPA) 2008-2011, do Governo Federal e com o Planejamento Estratégico da Previdência Social 2009-2015, alicerçado nos seguintes direcionadores estratégicos: Gestão Estratégica de Pessoas, Modernização da Infraestrutura, Otimização de Recursos, Foco na Gestão e no Controle Social, Excelência no Atendimento, Eficácia na Supervisão e Fortalecimento da Proteção Social tem como Iniciativas Estratégicas, um conjunto de projetos ou ações que contribuem e garantem a sustentação da consecução dos resultados a serem alcançados pela Previdência Social.

E com a finalidade de atingir suas respectivas Iniciativas Estratégicas, durante o exercício de 2011, considerando, ainda, o Direcionador Estratégico “Foco na gestão e no controle social” e o Objetivo Estratégico “Aperfeiçoar a gestão estratégica e a comunicação institucional”, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, buscou atingir as metas programadas das ações específicas, estabelecidas no Plano de Ação Integrado do Ministério da Previdência Social - Exercício 2011:

- *Tratar as manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios* - Realizar a primeira análise das manifestações novas registradas no Sistema de Ouvidoria, SOU-Web, em até seis dias, contados a partir da data de seu registro, que é: analisar, revisar e expedir resposta ao cidadão via sistema SOU-Web ou encaminhar a manifestações às áreas técnicas solucionadoras;
- *Criar modelo de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social* - Formular a proposição do projeto de criação da pesquisa de satisfação aos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social; e
- *Criar projeto de Ouvidoria Interna da Previdência Social* – Formular a proposição do projeto de criação e institucionalização de uma Ouvidoria Interna da Previdência Social.

Em relação ao *tratamento das manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios* a Ouvidoria-Geral identificou quais as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, SOU-Web, após sua devida classificação e análise, deveriam ser encaminhadas para a respectiva área técnica solucionadora competente e aquelas que poderiam ser resolvidas na própria Ouvidoria-Geral, assim evitando o acúmulo das manifestações novas na OUGPS. A meta anual programada para o exercício de 2011 foi de realizar esse tratamento em seis dias, contudo esse tratamento foi realizado em quatro dias.

A criação de um modelo de pesquisa de satisfação aos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social teve como finalidade a de suprir ausência de uma ferramenta que possibilitasse ao cidadão avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, além de possibilitar ao gestor a obtenção de um retorno direto do cidadão frente sua atuação, subsídio relevante para orientá-lo a ajustar os serviços prestados. Ao final 2011 a equipe responsável pela criação do modelo apresentou 80% do projeto concluído, alcançando a meta programada para o exercício de 2011.

Considerando uma das competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social que é “atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas”, e na intenção de viabilizar o acesso democrático de todos os agentes públicos da Previdência Social a uma instância a qual ele possa apresentar suas manifestações (reclamações, sugestões, denúncias e elogios) acerca da gestão, do trabalho, dos processos e procedimentos, da estrutura e dos sistemas da Instituição, além de promover a comunicação e estreitar o relacionamento entre esses funcionários e a Instituição, no exercício de 2011 a OUGPS iniciou o desenvolvimento de um projeto de ouvidoria interna da Previdência Social, realizando 80% da meta anual programada. É importante ressaltar que em agosto de 2011, a Ouvidoria-Geral promoveu uma Reunião com o objetivo de apresentar o Projeto de Ouvidoria Interna da Previdência Social aos gestores ou representantes das Unidades de Recursos Humanos do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV, pois foi identificada a participação de todas as casas da Previdência Social na construção e desenvolvimento desse projeto.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social no exercício de 2011 conseguiu atingir as metas programadas de suas respectivas ações, estabelecidas no PAI do Ministério da Previdência Social - Exercício 2011. A realização dessas ações proporcionou à Ouvidoria-Geral maior integração e parceria entre seu funcionário, além de terem contribuído na consecução dos seus resultados alcançados.

**c) Programas de Governo sob a responsabilidade da unidade:**

**i. Execução dos programas de Governo sob a responsabilidade da Ouvidoria-Geral da Previdência Social;**

Não se aplica a Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

**ii. Execução física das ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social;**

Quadro II - Execução Física das ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Função	Subfunção	Programa	Ação	Tipo da Ação	Prioridade	Unidade de Medida	Meta prevista	Meta realizada	Meta a ser realizada em 2011
9	271	85	2587	Atividade	1	Unidade	226.000	202.544	226.000

Fonte: SIGPLAN

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

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

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

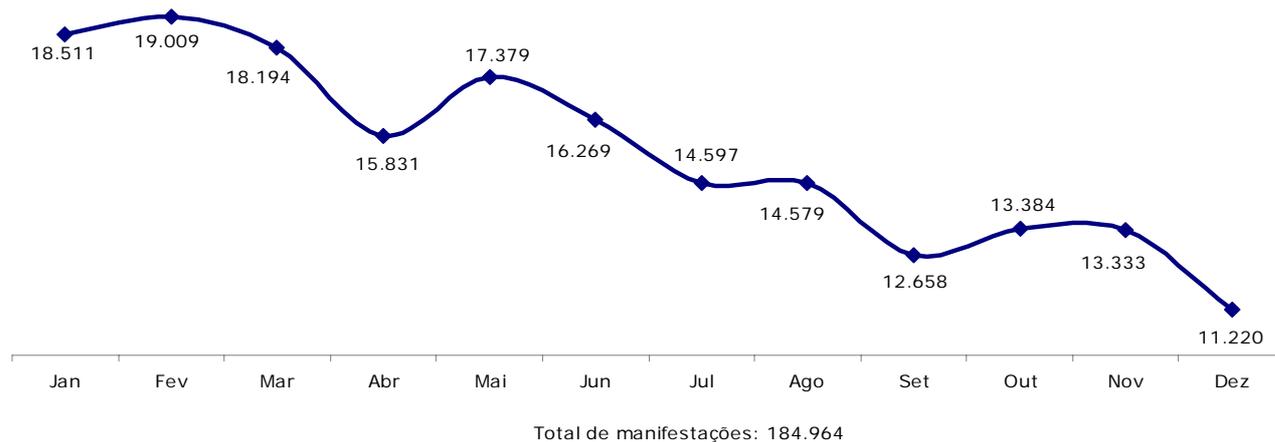
*Coordenador:* Francisco Assis Santos Mano Barreto.

## Ações que apresentaram problemas de execução:

- *Instabilidade do Sistema de Ouvidoria – SOU-Web.*

No exercício de 2011 o Sistema de Ouvidoria – SOU-Web apresentou instabilidades que comprometeram o atendimento durante duas semanas no mês de dezembro, tanto para cadastro de manifestações novas pelos canais de entrada como no tratamento pelos colaboradores da ouvidoria de manifestações respondidas pelas áreas e unidades solucionadoras. Este impacto pode ser observado no gráfico I a seguir, a quantidade de manifestações cadastradas ficou abaixo da média.

Gráfico I – Manifestações recebidas em 2011 – demonstrativo mensal.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

## Ações prioritárias na LDO:

Não se aplica a Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

### d) Desempenho Orçamentário/Financeiro

#### i. Programação Orçamentária das Despesas

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

#### 1. Programação de Despesas Correntes;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

#### 2. Programação de Despesas de Capital;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

#### 3. Programação de Despesas e da Reserva de Contingência;

Não se aplica à natureza jurídica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por não ser Unidade Orçamentária.

#### 4. Movimentação Orçamentária por Grupo de Despesa.

Não houve movimentação no período.

No exercício de 2010, a dotação proposta pelo MPS (UO) para a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (UR) cumprir o seu Programa de Trabalho (Serviços de Ouvidoria aos usuários da Previdência Social – Nacional) foi de R\$ R\$ 4.085.600,00, já para o exercício de 2011 a dotação foi de R\$ 3.681.397,00.

Apesar de haver uma redução de dotação em relação ao ano de 2010 ao ano de 2011, essa redução não impediu que as atividades inicialmente previstas não fossem realizadas. Dos recursos de créditos orçamentários e financeiros destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, que totalizaram em R\$ 3.681.397,00, (88,04%) ou R\$ 3.240.942,44 foram aplicados.

## ii. Execução Orçamentária das Despesas.

### 1. Execução Orçamentária de Créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social;

#### a. Despesas por Modalidade de Contratação;

Quadro III - Despesas por modalidade de contratação dos créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Modalidade de Contratação	Despesa Liquidada		Despesa paga	
	2011	2010	2011	2010
<b>Modalidade de Licitação</b>	<b>3.195.201,34</b>	<b>3.516.567,32</b>	<b>3.195.201,34</b>	<b>3.257.952,47</b>
Convite				
Tomada de Preços				
Concorrência				
Pregão (12)	3.195.201,34	3.516.567,32	3.195.201,34	3.257.952,47
Concurso				
Consulta				
Registro de Preços				
<b>Contratações Diretas</b>	<b>3.990,00</b>	<b>-</b>	<b>3.990,00</b>	<b>-</b>
Dispensa (06)	3.990,00		3.990,00	
Inexigibilidade				
<b>Regime de Execução Especial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Suprimento de Fundos				
<b>Pagamento de Pessoal</b>	<b>31.512,00</b>	<b>12.045,93</b>	<b>31.512,54</b>	<b>12.045,93</b>
Pagamento em Folha				
Diárias (14)	31.512,00	12.045,93	31.512,54	12.045,93
Não se aplica	14.228,56	2.963,38	14.228,56	2.963,38
<b>Outros</b>				
<b>Totais</b>	<b>3.230.703,34</b>	<b>3.528.613,25</b>	<b>3.230.703,88</b>	<b>3.269.998,40</b>

Fonte: SIAFI Gerencial.

**b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa;**

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

Grupos de Despesa Exercícios	Despesa Empenhada		Despesa Liquidada		RP não processados		Valores Pagos	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<b>1 – Despesas de Pessoal</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
Nome 1º elemento de despesa								
Nome 2º elemento de despesa								
Nome 3º elemento de despesa								
Demais elementos do grupo								
<b>2 – Juros e Encargos da Dívida</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
Nome 1º elemento de despesa								
Nome 2º elemento de despesa								
Nome 3º elemento de despesa								
Demais elementos do grupo								
<b>3 – Outras Despesas Correntes</b>	<b>3.596.191,62</b>	<b>3.725.834,48</b>	<b>3.241.742,44</b>	<b>3.531.576,63</b>	<b>228.969,23</b>	<b>103.571,65</b>	<b>3.241.742,44</b>	<b>3.272.961,78</b>
37 Locomoção de mão-de-obra 1º elemento de despesa	3.468.833,95	3.681.788,55	3.168.428,71	3.510.379,21	185.452,17	14.042,83	3.168.428,71	3.251.764,36
33 Passagens e Despesas com Locomoção - 2º elemento de despesa	30.000,00	17.000,00	26.772,63	6.188,11	31.480,44	25.320,31	26.772,63	6.188,11
93 Indenização e Restituições - 3º elemento de despesa	65.045,13	15.000,00	14.228,56	2.963,38	12.036,62	64.208,51	14.228,56	2.963,38
Demais elementos do grupo	32.312,54	12.045,93	32.312,54	12.045,93			32.312,54	12.045,93
<b>Totais</b>	<b>3.596.191,62</b>	<b>3.725.834,48</b>	<b>3.241.742,44</b>	<b>3.531.576,63</b>	<b>228.969,23</b>	<b>103.571,65</b>	<b>3.241.742,44</b>	<b>3.272.961,78</b>

Fonte: SIAFI Gerencial

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

Quadro V – Despesas de capital por grupo e elemento de despesa dos créditos originários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Grupos de Despesa	Despesa Empenhada		Despesa Liquidada		RP não processados		Valores Pagos		
	Exercícios	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<b>4 – Investimentos</b>		<b>3.190,00</b>	-	<b>3.190,00</b>	-	-	-	<b>3.190,00</b>	-
52 Equipamento e Material Permanente - Op. Intra-Orc. - 1º elemento de despesa		3.190,00		3.190,00				3.190,00	
2º elemento de despesa									
3º elemento de despesa									
Demais elementos do grupo									
<b>5 – Inversões Financeiras</b>		-	-	-	-	-	-	-	-
1º elemento de despesa									
2º elemento de despesa									
3º elemento de despesa									
Demais elementos do grupo									
<b>6 – Amortização da Dívida</b>		-	-	-	-	-	-	-	-
1º elemento de despesa									
2º elemento de despesa									
3º elemento de despesa									
Demais elementos do grupo									
<b>Totais</b>		<b>3.190,00</b>	-	<b>3.190,00</b>	-	-	-	<b>3.190,00</b>	-

Fonte: SIAFI Gerencial.

A gestão da execução orçamentária de créditos originários a Ouvidoria-Geral Previdência Social ocorreu sem qualquer alteração significativa no exercício de 2011. O valor total de despesa empenhada corresponde a R\$ 3.596.191,62 (quadro III), sendo que o valor total de despesas liquidadas foi de R\$ 3.241.742,44. Já o valor de Restos a Pagar não Processados foi de R\$ 228.969,23 e o total de R\$ 3.241.742,44 corresponde ao valor das despesas que foram pagas.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social ainda é composta por profissionais terceirizados, isso porque o tipo especializado de serviço é uma atividade nova no âmbito federal, não existindo, no quadro do Governo, pessoal especializado e com perfil adequado para desempenhar funções que requerem, diante do crescente número de manifestações, o cumprimento de metas de curto prazo, muitas vezes de cunho quantitativo, com aferição de produtividade diária. Sendo assim, essa Ouvidoria-Geral, aplicou no exercício de 2011 R\$ 3.168.428,71 em 82 profissionais terceirizados, realizado para pagamento de despesas de contrato de prestação de serviços de Ouvidoria-Geral da Previdência Social, firmado em 2009 com a Entidade Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda. E ainda a OUGPS pagou a referida Entidade um valor de R\$ 14.228,56 em indenizações e restituições referentes ao pagamento de diárias e passagens para reembolso dos profissionais prestadores de serviço que prestaram apoio nas visitas e reuniões técnicas realizadas pela Ouvidoria-Geral (quadro III).

A Ouvidoria-Geral aplicou no exercício de 2011 R\$ 31.512,54 em diárias de pessoal civil, e R\$ 26.772,63 em passagens para o país (quadro III). Esses pagamentos referem-se a despesas de viagens de servidores, cujo objetivo foi a realização de visitas e reuniões técnicas e encontros gerenciais sobre Ouvidoria-Pública, Gestão Pública e Gestão Previdenciária.

A concessão de diárias e passagens obedeceu ao fixado no Decreto 343/91, sempre observando as recomendações para que haja economia no trato dos recursos públicos, optando-se, sempre que possível, pela companhia aérea que oferece o menor preço nas passagens aéreas. Todos os deslocamentos são realizados em dias úteis, e somente em casos excepcionais, quando não existe compatibilidade entre o horário do voo e o evento agendado, se permite início ou retorno de deslocamentos em finais de semana, devidamente justificados, observando o que recomenda a legislação vigente.

E, ainda no exercício de 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social aplicou no R\$ 3.190,00 em equipamento e material permanente (quadro IV).

## 2. Execução Orçamentária de Créditos Recebidos pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social por Movimentação;

### a. Despesas por Modalidade de Contratação dos Créditos Recebidos;

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

### b. Despesas Correntes por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;

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

### c. Despesas de Capital por Grupo e Elemento de Despesa dos créditos recebidos por movimentação;

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

### iii. Indicadores Institucionais

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

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

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

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

*Fórmula do cálculo:*

**SOMA DOS DIAS**

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

Tabela II - Tempo Médio de Resolução – Indicador 1.

Itens de Controle	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média anual
	média/dias												
<i>1.Tempo Médio de Resolução:</i>	38,47	40,82	57,78	98,16	135,44	171,61	148,08	121,35	160,77	131,95	116,54	75,28	108,02

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Quando a Ouvidoria-Geral trata somente as manifestações com data de cadastro mais recente, este índice tende a diminuir, pois os retornos possuem data de cadastro mais antiga, o que somado as manifestações antigas e novas faz com que o Indicador aumente.

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

*Fórmula de cálculo:*

**SOMA DOS DIAS**

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

Tabela III - Tempo Médio de Resolução – Denúncias – Indicador 1.1.

Itens de Controle	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média anual
	média/dias												
<i>1.1 Tempo Médio de Resolução: Denúncias</i>	12,71	73,20	230,52	198,28	269,88	175,73	307,90	224,29	449,27	387,53	418,08	261,89	250,77

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Quando a Ouvidoria-Geral trata somente as manifestações com data de cadastro mais recente, este índice tende a diminuir, pois os retornos possuem data de cadastro mais antiga, o que somado as manifestações antigas e novas faz com que o Indicador aumente.

**INDICADOR 2 – Índice de Resolutividade.**

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

Esse índice é entendido como manifestação conclusiva toda aquela que tenha carta com solução ou finalizado.

*Fórmula de cálculo:*

**(Número total de registros do ano – N° total de não solucionados) X 100**

**N° total de registros do ano**

Tabela IV – Resolutividade Ouvidoria-Geral - – Indicador 2.

Anos	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cadastradas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.338	261.858	186.786	196.166	170.966	203.019	190.753	168.184	184.964
Solucionadas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.414	226.224	261.600	186.288	195.253	169.756	200.368	186.038	161.867	167.370
Percentual de Solução	100%	100%	100%	100%	99,99%	99,95%	99,90%	99,73%	99,53%	99,29%	98,69%	97,52%	96,24%	90,48%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2011, 2.148.266 manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços da ouvidoria, dentre as quais 2.133.955 foram solucionadas e enviadas, ou seja, respondidas aos interessados, o que representa um índice de execução, manifestações solucionadas, de 99,33% de toda demanda cadastrada.

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

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

*Fórmula de cálculo:*

**SOMA DOS DIAS**

**Quantidade de registros pendentes**

Tabela V - Idade média do acervo – IMAO – Indicador 3.

Itens de Controle	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média anual
	média/dias												
<i>3. Idade média do acervo – IMAO</i>	462,50	483,91	502,26	512,49	517,15	510,11	511,53	526,60	516,26	507,18	487,18	501,03	503,18

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

### INDICADOR 3.1 – Idade Média do Acervo – Denúncia

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

*Fórmula de cálculo:*

**SOMA DOS DIAS**

**Quantidade de registros pendentes**

Tabela VI - Idade média do acervo – IMAO – Indicador 3.1.

Itens de Controle	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média anual
	média/dias												
3.1. Idade média do acervo – IMAO: Denúncias	523,24	511,99	512,06	518,55	515,74	516,06	525,75	544,74	609,17	667,87	686,38	683,46	567,92

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

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

Não ocorreu no período.

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

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

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

<b>Restos a Pagar Processados</b>				
<b>Ano de Inscrição</b>	<b>Montante Inscrito</b>	<b>Cancelamentos acumulados</b>	<b>Pagamentos acumulados</b>	<b>Saldo a Pagar em 31/12/2011</b>
2010	258.614,85		258.614,85	-
2009				-
<b>Restos a Pagar não Processados</b>				
<b>Ano de Inscrição</b>	<b>Montante Inscrito</b>	<b>Cancelamentos acumulados</b>	<b>Pagamentos acumulados</b>	<b>Saldo a Pagar em 31/12/2011</b>
2010	194.257,85	194.257,85		-
2009	34.711,38	34.711,38		-

Observações:  
- Os R\$ 194.257,85 dos Restos a Pagar não Processados Inscritos refere-se a: R\$ 171.409,34 (destinada à locação de mão-de-obra - Federal Serviços Gerais Ltda.); R\$10.811,89 (destinados à passagens e despesas de locomoção); e R\$ 12.036,62 (destinados a indenização e restituição).

Fonte: SIAFI Gerencial.

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

**a) Composição do quadro de servidores ativos;**

*Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*

Quadro VII – Força de Trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social - Situação apurada em 31/12/2011.

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no exercício	Egressos no exercício
	Autorizada	Efetiva		
<i>Servidores em cargos efetivos (1.1 + 1.2)</i>	0	26	11	8
.1. Membros de poder e agentes políticos	0	0	0	0
.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	0	26	11	8
Servidores de carreira vinculada ao órgão	0	18	4	4
Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0	0	0
Servidores de carreira em exercício provisório	0	0	0	0
Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	8	7	4
<i>Servidores com Contratos Temporários</i>	0	0	0	0
<i>Total de Servidores (1+2)</i>	0	26	11	8

Fonte: DW SIAPENET

*Situações que reduzem a força de trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*

Quadro VIII – Situação que reduzem a força de trabalho da OUGPS - Situação em 31/12/2011.

<b>Tipologias dos afastamentos</b>	<b>Quantidade de pessoas na situação em 31 de dezembro</b>
<b><i>Cedidos (1.1+1.2+1.3)</i></b>	
<i>Exercício de Cargo em Comissão</i>	
<i>Exercício de Função de Confiança</i>	
<i>Outras situações previstas em leis específicas (especificar as leis)</i>	
<b><i>Afastamentos (2.1+2.2+2.3+2.4)</i></b>	
<i>Para Exercício de Mandato Eletivo</i>	
<i>Para Estudo ou Missão no Exterior</i>	
<i>Para Serviço em Organismo Internacional</i>	
<i>Para Participação em Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu no País</i>	
<b><i>Removidos (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)</i></b>	
<i>De ofício, no interesse da Administração</i>	
<i>A pedido, a critério da Administração</i>	
<i>A pedido, independentemente do interesse da Administração para acompanhar cônjuge/companheiro</i>	
<i>A pedido, independentemente do interesse da Administração por Motivo de saúde</i>	
<i>A pedido, independentemente do interesse da Administração por Processo seletivo</i>	
<b><i>Licença remunerada (4.1+4.2)</i></b>	
<i>Doença em pessoa da família</i>	
<i>Capacitação</i>	
<b><i>Licença não remunerada (5.1+5.2+5.3+5.4+5.5)</i></b>	
<i>Afastamento do cônjuge ou companheiro</i>	
<i>Serviço militar</i>	
<i>Atividade política</i>	
<i>Interesses particulares</i>	
<i>Mandato classista</i>	
<b><i>Outras situações (Especificar o ato normativo)</i></b>	<b>1 (Lic. Gest. 120d, art.207 da Li 8112/90)</b>
<b><i>Total de servidores afastados em 31 de dezembro (1+2+3+4+5+6)</i></b>	

Fonte: DW SIAPENET

*Detalhamento estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*

Quadro IX – Detalhamento da Estrutura de Cargos em Comissão e Função Gratificadas da OUGPS - Situação em 31/12/2011.

Tipologias dos cargos em comissão e das funções gratificadas	Lotação		Ingressos no exercício	Egressos no exercício
	Autorizada Decreto da Estrutura	Efetiva		
<i>Cargos em comissão</i>	7	7	3	4
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento superior	7	7	3	4
Servidores de carreira vinculada ao órgão	0	0	0	1
Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0	0	0
Servidores de outros órgãos e esferas	0	6	3	3
Sem vínculo	0	1	0	0
Aposentados	0	0	0	0
<i>Funções gratificadas</i>	7	6	1	2
Servidores de carreira vinculada ao órgão	0	6	1	1
Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0	0	0
Servidores de outros órgãos e esferas	0	0	0	1
<b>Total de servidores em cargo e em função (1+2)</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

Fonte: DW SIAPENET

*Quantidade de servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social por faixa etária.*

Quadro X – Quantidade de Servidores da OUGPS por faixa etária - Situação em 31/12/2011.

Tipologias do Cargo	Quantidade de Servidores por Faixa Etária				
	Até 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Acima de 60 anos
<b>Provimento de cargo efetivo</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>Membros de poder e agentes políticos</i>	0	0	0	0	0
<i>Servidores de Carreira</i>	8	2	3	0	1
<i>Servidores com Contratos Temporários</i>	0	0	0	0	0
<b>Provimento de cargo em comissão</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Cargos de Natureza Especial</i>	0	0	0	0	0
<i>Grupo Direção e Assessoramento Superior</i>	0	3	3	1	0
<i>Funções gratificadas</i>	4	0	0	1	1
<b>Totais (1+2)</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fonte: DW SIAPENET

*Quantidade de servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social por nível de escolaridade.*

Quadro XI – Quantidade de Servidores da OUGPS por nível de escolaridade - Situação em 31/12/2011.

Tipologias do Cargo	Quantidade de pessoas por nível de escolaridade								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Provimento de cargo efetivo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Membros de poder e agentes políticos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Servidores de Carreira</i>	0	0	0	1	7	6	0	0	0
<i>Servidores com Contratos Temporários</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Provimento de cargo em comissão</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1. <i>Cargos de Natureza Especial</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. <i>Grupo Direção e Assessoramento Superior</i>	0	0	0	0	1	6	0	0	0
3. <i>Funções gratificadas</i>	0	1	0	0	4	1	0	0	0
<b>Totais (1+2)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<p><b><u>LEGENDA</u></b>  <b><u>Nível de Escolaridade</u></b>            1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado sem cursos regulares; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação; 8 – Mestrado; 9 – Doutorado/Pós Doutorado/PhD/Livre Docência; 10 - Não Classificada.</p>									

**b) Composição do quadro de servidores inativos e pensionistas;**

*Composição do Quadro de Servidores Inativos e Pensionistas.*

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

**c) Composição do quadro de instituidores de pensão;**

*Composição do Quadro de Instituidores de Pensão.*

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

**d) Composição do quadro de estagiários;**

*Composição do Quadro de Estagiários.*

Quadro XII - Composição do Quadro de Estagiários - Situação em 31/12/2011.

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Despesa no exercício (em R\$ 1,00)
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	
<b>Nível superior</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.970,94</b>
Área Fim	0	0	0	0	0
Área Meio	3	1	0	0	1.970,94
<b>Nível Médio</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6.885,07</b>
Área Fim	0	0	0	0	0
Área Meio	7	7	1	1	6.885,07
<b>Total (1+2)</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8.865,01</b>

Fonte: Coordenação Geral de Administração de Recursos Humanos do MPS.

**e) Demonstração dos custos de pessoal na Ouvidoria-Geral da Previdência Social;**

*Quadro de custos de pessoal no exercício de referência e nos dois anteriores.*

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

**f) Terceirização de mão-de-obra empregada pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social;**

*Quadro de cargos e atividades inerentes a categorias funcionais do plano de cargos da unidade jurisdicionada.*

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

**g) Locação de mão de obra mediante contratos de prestação de serviços;**  
*Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra.*

Quadro XIII Cargos e atividades inerentes a categorias funcionais do plano de cargos da unidade jurisdicionada - Situação em 31/12/2011.

Vide Anexo I.

*Relação dos empregados terceirizados substituídos em decorrência da realização de concurso público ou de provimento adicional autorizados.*

Não ocorreu no período.

*Autorizações para realização de concursos públicos ou provimento adicional para substituição de terceirizados.*

Não ocorreu no período.

*Contratos de prestação de serviços de limpeza e higiene e vigilância ostensiva.*

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

*Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra.*

Quadro XIV - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra - Situação em 31/12/2011.

Unidade Contratante													
Nome: Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS/Ministério da Previdência Social-MPS													
UG/Gestão: 330002						CNPJ:							
Informações sobre os contratos													
Ano do contrato	Área	Natureza	Identificação do Contrato	CNPJ da Empresa Contratada	Período contratual de execução das atividades contratadas		Nível de Escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Sit.
					Início	Fim	F		M		S		
							P	C	P	C	P	C	
2009	14	Ordinária	Contrato nº 08/2009	26.414.755/000126	16/1/2009	15/1/2013			82	82			A
Observações:													
<b><u>LEGENDA</u></b>													
<b>Área:</b>				<b>Natureza:</b> (O) Ordinária; (E) Emergencial. <b>Nível de Escolaridade:</b> (F) Ensino Fundamental; (M) Ensino Médio; (S) Ensino Superior. <b>Situação do Contrato:</b> (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado. <b>Quantidade de trabalhadores:</b> (P) Prevista no contrato; (C) Efetivamente contratada.									
1. Conservação e Limpeza;	8. Reprografia;												
2. Segurança;	9. Telecomunicações;												
3. Vigilância;	10. Manutenção de bens móveis												
4. Transportes;	11. Manutenção de bens imóveis												
5. Informática;	12. Brigadistas												
6. Copeiragem;	13. Apoio Administrativo – Menores Aprendizizes												
7. Recepção;	14. Outras												

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

**h) Indicadores gerenciais sobre recursos humanos.**

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

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

Não ocorreu no período.

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

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

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

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

**IX. INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS.**

Quadro XVIII - Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Vide Anexo III.

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

*Gestão Ambiental e Licitações Sustentáveis.*

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

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

*Gestão de Bens Imóveis de Uso Especial*

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

**XII. INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) DA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL.**

*Gestão de Tecnologia da Informação (TI)*

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

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

Não ocorreu no período.

**XIV. INFORMAÇÕES SOBRE AS RENÚNCIAS TRIBUTÁRIAS SOB A GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL.**

Não houve ocorrência no respectivo exercício.

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

Não ocorreu no período.

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

Não ocorreu no período.

## **XVII. OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS RELEVANTES PELA OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDENCIA SOCIAL PARA DEMONSTRAR A CONFORMIDADE E O DESEMPENHO DA GESTÃO NO EXERCÍCIO.**

### *1 - Gestão da Ouvidoria-Geral da Previdência Social no Exercício de 2011.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, no ano de 2011, completou 13 anos de atividade e contabilizando um saldo de 2.148.266 manifestações cadastradas desde agosto de 1998, mês de sua criação, o que representa uma média anual de 153.448 manifestações cadastradas, e uma média mensal de 12.787. Em relação às manifestações recebidas em 2011, a Ouvidoria-Geral respondeu diretamente ao cidadão, 65% das manifestações novas, com um tempo médio de resposta de 4 dias

Em meados de 2011, uma nova gestão assumiu a coordenação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social o Senhor Francisco Assis Santos Mano Barreto. Após quatro anos à frente do cargo de Ouvidor-Geral da Previdência Social, o Senhor Paulo Marcello Fonseca Marques realizou importantes transformações que podem ser resumidas em: a) no aumento e reforma do espaço físico; b) aquisição de mobiliários modernos e ergonômicos; c) aquisição de novos computadores; d) início das discussões para implantação da Ouvidoria Interna da Previdência Social; e) valorização de ações exitosas das áreas técnicas; f) implantação de Sistema de Ouvidoria com amplas funcionalidades; g) política de segurança da informação; h) criação de setor de controle da qualidade das respostas; i) criação de manuais de procedimentos; j) criação de espaço para descanso para os funcionários; entre outras ações.

O principal objetivo da nova gestão para a Ouvidoria-Geral da Previdência Social é dar continuidade ao atendimento célere e efetivo aos cidadãos, realizar ações para reduzir o acúmulo das demandas pendentes nas áreas técnicas solucionadoras, pois o volume ainda é significativo, além de reformular e aprimorar o Sistema de Ouvidoria, os processos e procedimentos de trabalho da Ouvidoria-Geral.

Diante dos resultados que a Ouvidoria-Geral da Previdência Social obteve no exercício de 2011, além de dar destaque aos esforços de todos os agentes públicos, é importante, também destacar o apoio das Áreas Técnicas Solucionadoras, principalmente na cooperação obtida na realização de visitas técnicas da OUGPS e a sua participação em eventos, onde essas áreas e essa Ouvidoria puderam juntos desenvolver um plano de trabalho.

### *2- Manifestações recebidas e solucionadas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2011.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu, desde sua criação, agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2010, 2.148.266 manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços da OUGPS, uma média de 153.448 manifestações recebidas. Dentre as manifestações recebidas, nesse período, 2.133.955 já foram solucionadas, ou seja, já foram respondidas aos cidadãos interessados, o que representa um índice de execução, manifestações solucionadas, de 98,40% de toda demanda cadastrada, conforme tabela VII a seguir.

Tabela VII – Manifestações recebidas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2011.

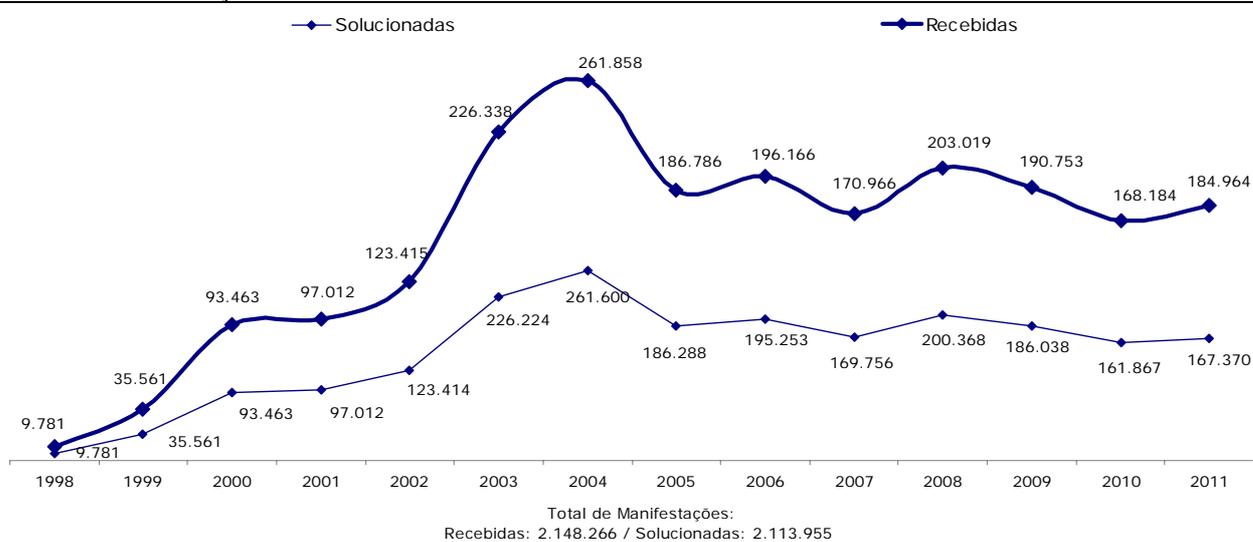
Anos	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cadastradas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.338	261.858	186.786	196.166	170.966	203.019	190.753	168.184	184.964
Solucionadas	9.781	35.561	93.463	97.012	123.414	226.224	261.600	186.288	195.253	169.756	200.368	186.038	161.867	167.370
Percentual de Solução	100%	100%	100%	100%	99,99%	99,95%	99,90%	99,73%	99,53%	99,29%	98,69%	97,52%	96,24%	90,48%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

O gráfico II a seguir apresenta a evolução das manifestações recebidas e solucionadas desde o início de funcionamento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social até 31.12.2011.

Gráfico II – Manifestações recebidas e solucionadas na OUGPS de 1998 a 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

A média no período de 1998 a 2011, de manifestações recebidas e solucionadas, foi de 153.448 e 151.000, respectivamente. Em 2004 a Ouvidoria-Geral recebeu o maior quantitativo de registro de manifestações, 261.858, ou seja, 12,19%.

A diferença entre as manifestações cadastradas e as manifestações solucionadas no período de 1998 a 2011 é de 34.271, ou seja, restam 1,60% de manifestações que ainda aguardam solução.

### 3- Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) – demonstrativo mensal.

Até o final do ano de 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu um total de 184.964 manifestações novas. Sendo assim, de janeiro a dezembro de 2011, as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria-Geral correspondem a 8,61% das manifestações recebidas entre o ano de 1998 a 2011.

A média de manifestações novas recebidas, no exercício de 2011, foi de 15.413 manifestações/mês. No mês de fevereiro a Ouvidoria-Geral recebeu 19.009 manifestações novas, 10,28%. Supõe-se que esse maior volume de manifestações foi decorrente a campanha publicitária do INSS vinculadas na televisão e as ações desenvolvidas pela Previdência Social de atendimento às vítimas de enchentes e deslizamento de terra que atingiram o estado do Rio de Janeiro. O gráfico III a seguir apresenta a evolução dos registros novos ao longo do exercício.

Gráfico III – Manifestações recebidas em 2011 – demonstrativo mensal.



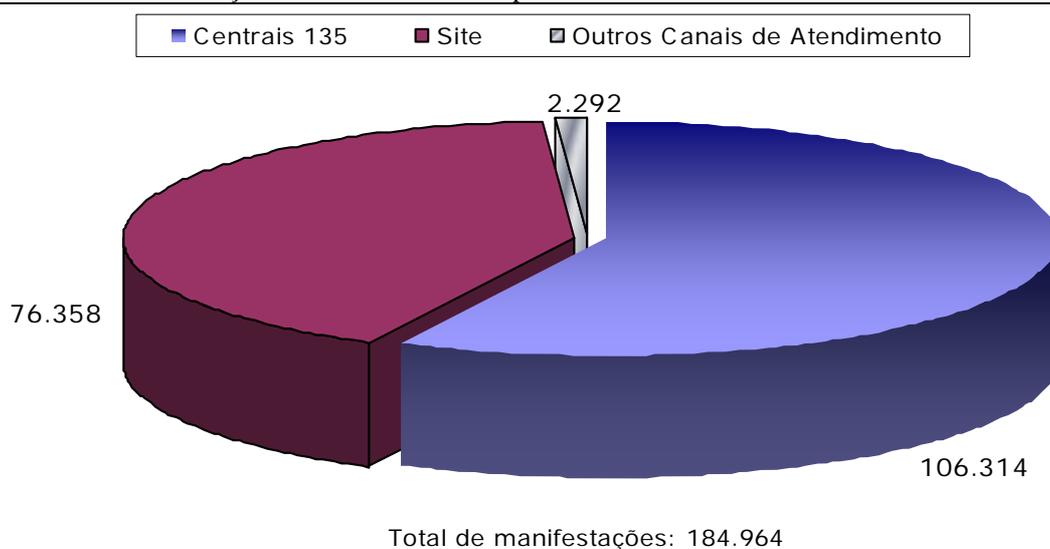
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

#### 3.1- Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) - por canal de entrada.

No decorrer do exercício de 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 184.964 novas manifestações, e dessas manifestações novas, 106.314 (57%) foram cadastradas pela Central de Atendimento 135, e 76.358 (41%) pelo Auto-Atendimento – Via Internet, 2.292 por Outros Canais Atendimento (PREVCartas, Disque-Denúncia, Agências e Unidades de Atendimento), conforme demonstrado no gráfico IV a seguir.

Gráfico IV – Manifestações cadastradas em 2011 por canal de entrada.

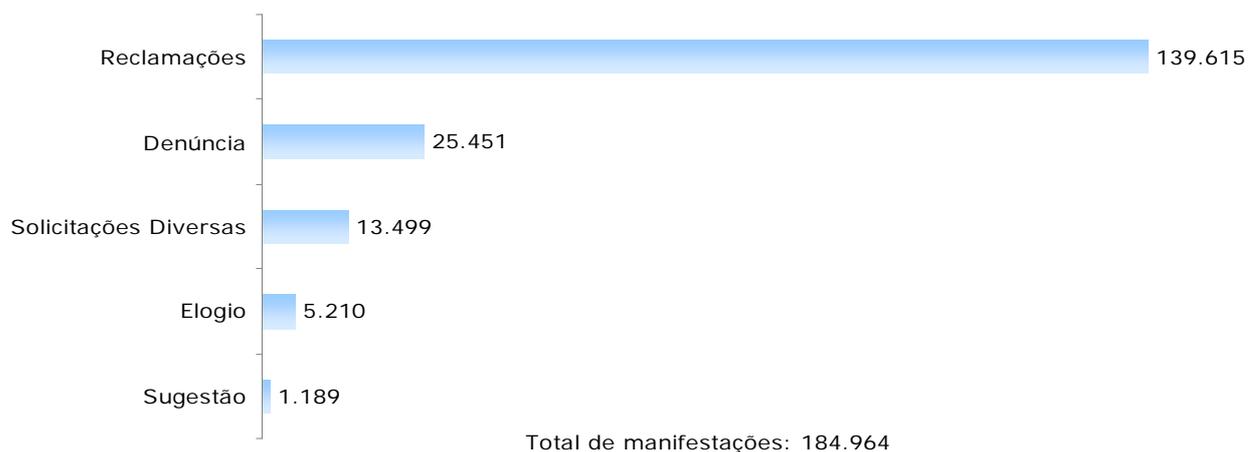


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2011.

### 3.2- Manifestações recebidas em 2011 (registros novos) – por tipo.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social são classificadas em cinco tipos: *elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações diversas*. O maior volume de manifestações recebidas pela OUGPS em 2011, quando identificada por tipo, refere-se a reclamações, totalizando 139.615 (75%). Os quantitativos de cada tipo de manifestação registradas pelo Sistema SOU-Web, em 2011 são apresentados no gráfico V a seguir.

Gráfico V – Manifestações cadastradas em 2011 – por tipo.

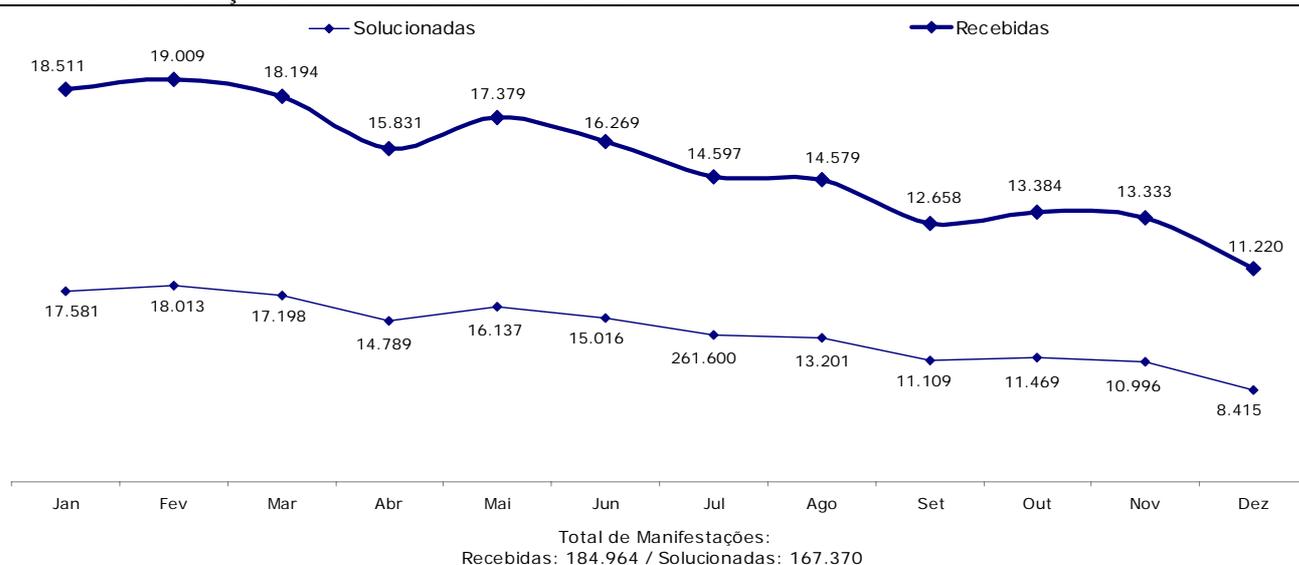


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2011.

#### 4- Manifestações cadastradas no exercício 2011 e efetivamente solucionadas do exercício em questão.

No o exercício de 2011, constatamos que foram cadastradas, isto é, recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, um total de 184.964, o equivalente de 8,61% do acumulado de 1998 a 2011. Dessas manifestações novas cadastradas, no exercício de 2011, 167.370 resultaram em atendimento aos usuários, ou seja, em manifestações solucionadas, o equivalente a 90,48% de solução em 2011. Já no período de 1998 a 2011 o percentual de manifestações solucionadas é de 98,40%. O gráfico VI a seguir, apresenta a relação do quantitativo de manifestações recebidas e solucionadas no exercício de 2011:

Gráfico VI - Manifestações recebidas e solucionadas em 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

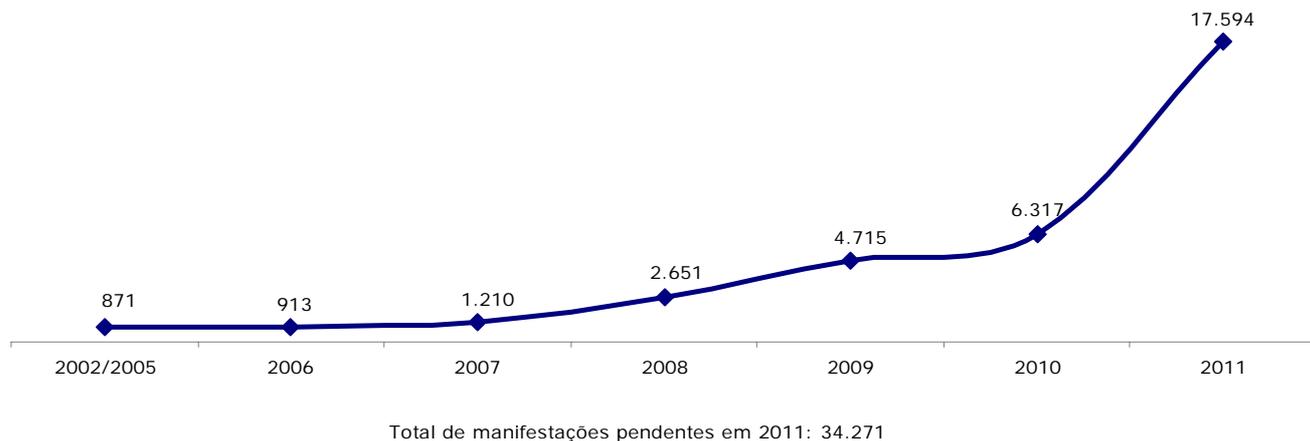
Data da extração: 31.12.2011.

A média de manifestações recebidas no exercício de 2011 foi de 15.413 e de manifestações solucionadas foi de 13.947. No mês de fevereiro a Ouvidoria-Geral recebeu 19.009 manifestações novas, 10,28%. Supõe-se que esse maior volume de manifestações foi decorrente a campanha publicitária do INSS vinculadas na televisão e as ações desenvolvidas pela Previdência Social de atendimento às vítimas de enchentes e deslizamento de terra que atingiram o estado do Rio de Janeiro. E o mês de dezembro foi aquele que houve menor número de recebimento de manifestações, com 11.220 (6,07%) e a menor quantidade de manifestações solucionadas 8.415 (5,03%), em virtude da instabilidade e inoperância técnica do sistema SOU-Web, o qual impactou no cadastramento e no processamento/tratamento das manifestações.

### 5- Manifestações pendentes de solução ao final do exercício de 2011.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social encerrou o exercício de 2011 com um saldo de 34.271 manifestações pendentes de solução, ou seja, manifestações cadastradas entre os anos de 2002 a 2011, mas que ainda não tinham recebido um parecer ou uma resposta da respectiva área técnica solucionadora. O gráfico VII a seguir apresenta o quantitativo de manifestações pendentes de solução ao final do exercício de 2011:

Gráfico VII - Manifestações pendentes de solução ao final do exercício de 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

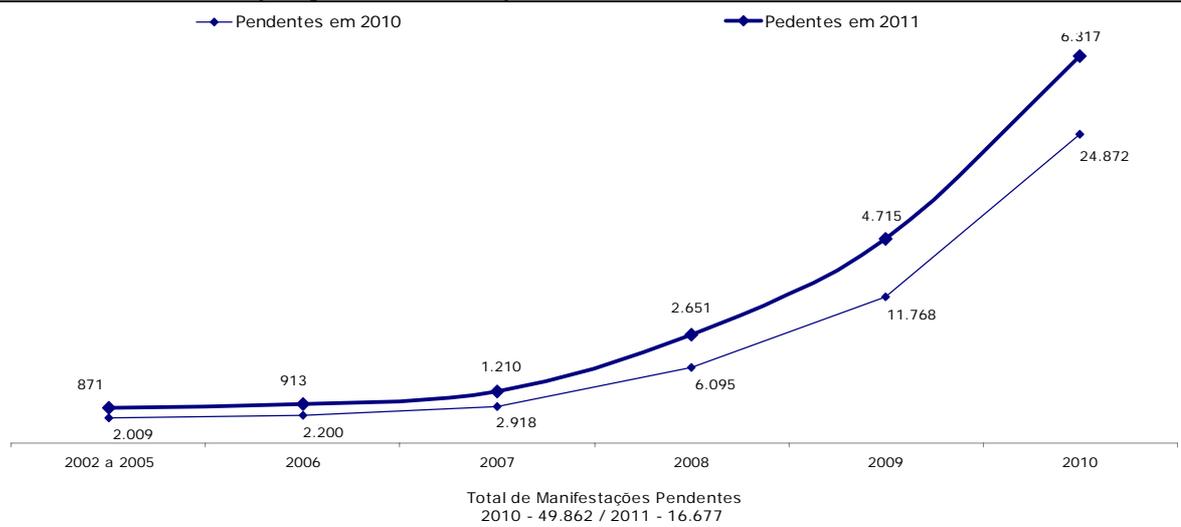
Data da extração: 31.12.2011.

#### 5.1- Manifestações pendentes de solução, cadastradas nos exercícios 2002 a 2010.

No final do exercício de 2011 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social verificou a diminuição de manifestações pendentes de solução do ano de 2010 a 2011, referente aos anos anteriores, isto é, o saldo de manifestações cadastradas entre os anos 2002 e 2010, mas que ainda não tinham recebido um parecer ou uma resposta da respectiva área técnica solucionadora em 2010 foi de 49.862 e de 2011 foi de 16.677.

Do total de manifestações pendentes de solução em 2011, 37,88% (6.317) foram àquelas manifestações cadastradas no ano de 2010 e ainda se encontravam pendentes em no final de dezembro desse exercício; 28,27% (4.715) foram às cadastradas em 2009, 15,90% (2.651) foram as cadastradas em 2008; 7,26% (1.210) foram às cadastradas em 2007; 5,47% (913) foram às cadastradas em 2006; e o restante 5,22% (871) foram as manifestações cadastradas entre os exercícios de 2002 e 2005, e que ainda se encontravam pendentes em no final de dezembro de 2011. O gráfico VIII a seguir apresenta a relação das manifestações pendentes de solução do ano em 2010 e em 2011 (entre o período de 2002 a 2010):

Gráfico VIII - Manifestações pendentes de solução – anos 2010 e 2011.

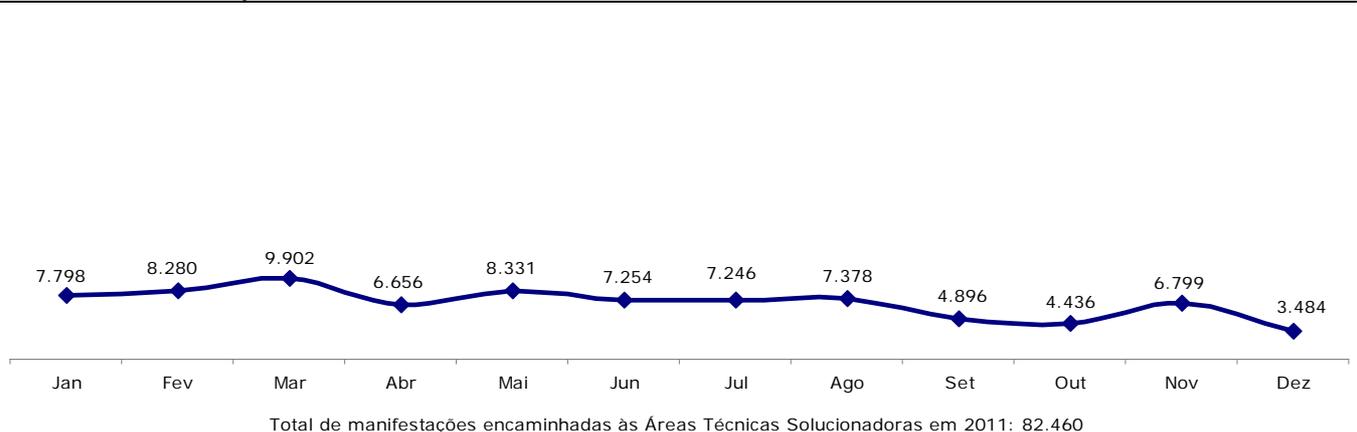


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2011.

### 5.2- Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2011.

No exercício 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social encaminhou às áreas técnicas solucionadoras 82.460 manifestações. A média mensal de encaminhamentos, no exercício 2011, de registros para as Áreas Técnicas Solucionadoras correspondeu a 6.872 manifestações/mês. No mês de março de 2011, a Ouvidoria-Geral enviou 9.902 (12,01%) de manifestações para as Áreas Técnicas, este foi o mês em que houve o maior volume de encaminhamentos, conforme demonstrado no gráfico X a seguir.

Gráfico IX – Manifestações encaminhadas às áreas técnicas solucionadoras no exercício de 2011.



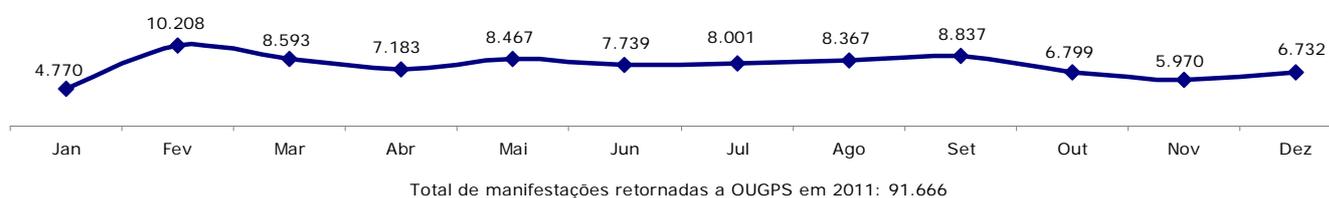
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2011.

### 5.3- Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2011.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu no exercício de 2011 um total de 91.666 manifestações retornadas das Áreas Técnicas Solucionadoras. Em média 7.639 manifestações foram avaliadas pelas áreas e enviadas a Ouvidoria-Geral por mês.

No mês de fevereiro de 2011, foram retornadas à Ouvidoria-Geral 10.208 (11,14%) manifestações provenientes das Áreas Técnicas, esse foi o mês em que houve o maior volume de retornos, conforme demonstrado no gráfico XI a seguir:

Gráfico X – Manifestações retornadas a Ouvidoria-Geral no exercício de 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

## 6- Procedimentos quanto às manifestações.

### 6.1- Manifestações novas.

Após o recebimento das manifestações todas elas são classificadas por tipo/assunto e passam por uma análise, onde são identificados quais delas devem ser encaminhadas para uma Área Técnica Solucionadora competente e quais podem ser solucionadas diretamente pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

*Primeiro Fluxo* - trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, mais especificamente pela Divisão de Análise e Processamento, e a resposta é enviada para o cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo, o levou em média quatro dias no exercício de 2011.

*Segundo Fluxo* - se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da Área Técnica Solucionadora competente. Nessa situação, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, pela Divisão de Análise e Processamento, classifica e encaminha, de forma on-line, a manifestação registrada para a respectiva área técnica. Em seguida, a área técnica avalia a manifestação e emite parecer, resposta conclusiva, que é encaminhado de volta à Ouvidoria-Geral para a formulação da resposta adequada ao cidadão, com base nas informações disponibilizadas pela Área Técnica Solucionadora. O prazo para envio de resposta final ao cidadão é variável, tendo em vista a complexidade de cada assunto.

### *6.2- Manifestações retornadas.*

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

### *6.3- Manifestações pendentes.*

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

## *7- Dados e informações ao trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*

### *7.1 Manifestações Atendidas e Tratadas pela DIVAP.*

No exercício de 2011, foram atendidas pela Divisão de Análise e Processamento – DIVAP, 184.964 manifestações, média de 15.413 registros por mês, desse total 59% (109.128) obtiveram resposta no mesmo período. A DIVAP também contabilizou 17.580 manifestações que estavam pendentes nas áreas solucionadoras, finalizando o exercício de 2011 com o atendimento de 202.544 manifestações, em média 16.879 processamentos/mês.

### *7.2 Atendimentos realizados pela DICID.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui a Divisão de Interação com o Cidadão – DICID, responsável por realizar o Atendimento Presencial, ou seja, responsável por prestar pós-atendimento 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 registradas Sistema SOU-Web, Sistema de Ouvidoria, para elaboração de resposta à solicitação. 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 sigiloso e orientações aos segurados e 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 dos órgãos que envolvem a Previdência Social e também, dos sistemas corporativos. Parte dos atendimentos é necessário um retorno para complementação de informações, muitas vezes, resultado de consultas internas e aos órgãos envolvidos.

De acordo com a Divisão de Interação com o Cidadão – DICID foram realizados 59.942 atendimentos entre os anos de 2009 a 2011, um total de 1.665 atendimentos/mês. Nesses três anos foram 3.523 atendimentos presenciais; 7.507 por outras correspondências (ofícios, memorandos, despachos e e-mails) e 48.912 por telefone, conforme quadro XIV a seguir:

Quadro XV: Atendimento realizado pela DICID anos 2009, 2010 e 2011.

Anos	Presencial	Outras Correspondências	Telefone	Total Atendimento DICID
2009	1.167	3.427	15.411	20.005
2010	996	2.684	16.071	19.751
2011	1.360	1.396	17.430	20.186
Total	3.523	7.507	48.912	59.942

Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS (31.12.11).

O atendimento realizado pela DICID nos anos de 2009, 2010 e 2011 representou uma participação de 33,14% (59.942) nos atendimentos prestados ao cidadão por toda Ouvidoria-Geral da Previdência Social, segue o percentual comparativo de atendimento realizado pela DICID nos anos de 2009 a 2011, em relação à demanda geral da OUGPS, conforme quadro XV abaixo:

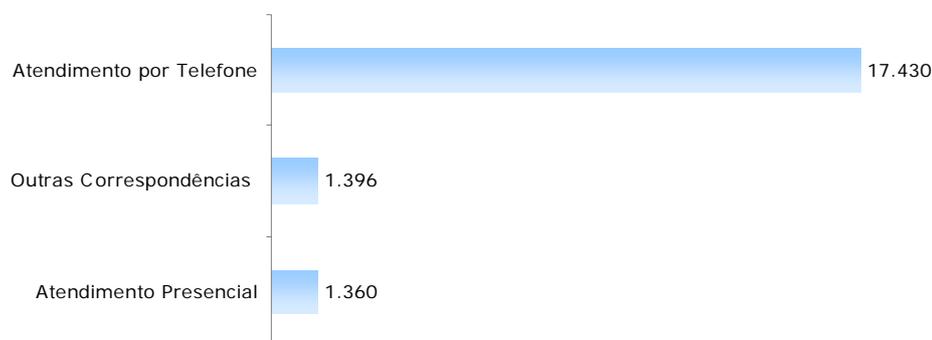
Quadro XVII: Atendimento realizado pela DICID e OUGPS (SOU-Web) anos 2009, 2010 e 2011.

Ano	Total Atendimento DICID	Atendimento OUGPS	Atendimento OUGPS+DICID	Participação percentual dos atendimentos DICID
2009	20.005	190.753	210.758	10,49%
2010	19.751	168.184	187.935	11,74%
2011	20.186	184.964	205.150	10,91%
Total	59.942	543.901	603.843	33,14%

Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS (31.12.11).

No exercício de 2011, a Divisão de Interação com o Cidadão – DICID, totalizou 20.186 atendimentos: 1.360 presenciais, 17.430 por telefone e 1.396 por outros meios (ofícios, memorandos, despachos e e-mails), uma participação de 11% do atendimento geral da OUGPS, conforme detalhado no gráfico XII abaixo:

Gráfico XI - Atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2011.



Total de manifestações recebidas pela DICID/OUGPS: 20.186  
Total de manifestações recebidas pela SOU-Web+DICID: 205.150

Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS (31.12.11).

Ressalte-se, que os atendimentos por telefone, por correspondências, atendimentos presencial e por meios eletrônicos, hoje, não tem uma disponibilidade de tratamento no sistema SOU-Web, sendo a mensuração, o acompanhamento e controle por meio de planilhas eletrônicas. Contudo, espera-se que com as alterações solicitadas, todos os atendimentos feitos pela Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS estejam, sem exceção, registrados no Sistema de Ouvidoria.

### *7.3 Monitoramento e Relatórios - DIGER.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por meio da Divisão de Informações Gerenciais – DIGER, que é responsável por acompanhar, orientar e avaliar o desempenho – realiza também o acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas Áreas Técnicas Solucionadoras, principalmente a respeito da qualidade e da tempestividade das respostas.

Mensalmente os registros das manifestações que se encontram pendentes de resposta nas Áreas Técnicas Solucionadoras são sintetizados em relatórios gerenciais, também elaborados pela Divisão de Informações Gerenciais, que são encaminhados às Superintendências Regionais, podendo ser utilizados como instrumento de gestão.

No exercício de 2011, a DIGER publicou 1.534 Relatórios Técnicos e Gerencias referente a dados quantitativos que dizem respeito aos trabalhos prestados pela Previdência Social (MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV ) tais como: Relatório de Elogios Gerenciais (1.200); Relatório de Elogios - Áreas diversas (53); Relatórios de Elogios a Servidores (12); Relatório de Sugestões - Áreas diversas (48); 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 (5); e Relatório de Monitoramento das Superintendências e Áreas Diversas (180).

### *7.4 Gestão das Correspondências – SEAAD.*

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui o Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD, que além de executar e controlar as atividades relacionadas à administração de pessoal, material, informática, patrimônio e serviços gerais, gestão de documentos, comunicação, publicação - também é responsável pela gestão das correspondências recebidas e expedidas, quando não devolvidas. Ou seja, administra o recebimento e o envio de toda correspondência (como cartas, memorandos, ofícios e fax) cujo conteúdo seja uma manifestação de algum cidadão. Ressalta-se que a maioria destas correspondências é cadastrada no Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social - SIPPS e encaminhadas para DICID, onde serão cadastradas no Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

No ano de 2011, o Serviço de Apoio Administrativo recebeu 386 correspondências (via Caixa Postal, Protocolo do Gabinete do Ministro e Protocolo Geral do MPS), expediu 22.683 e devolveu 1.124 correspondências.

## PARTE B INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DA GESTÃO

### I. DECLARAÇÃO DO CONTADOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE JURISDICIONADA.

#### *Declaração Plena do Contador*

Quadro Anexo I – Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

<b>DECLARAÇÃO PLENA DO CONTADOR</b>			
<b>Denominação completa (UJ)</b>			<b>Código da UG</b>
Ouvidoria Geral da Previdência Social – OUVIDORIA/MPS			330018
<p>Declaro que os demonstrativos contábeis constantes do Sistema SIAFI (Balanços Orçamentário, Financeiro e Patrimonial e a Demonstração das Variações Patrimoniais, previstos na Lei n.º 4.320, de 17 de março de 1964), relativos ao exercício de 2011, refletem a adequada situação orçamentária, financeira e patrimonial da unidade jurisdicionada que apresenta Relatório de Gestão.</p> <p>Estou ciente das responsabilidades civis e profissionais desta declaração.</p>			
<b>Local</b>	<b>Brasília/DF</b>	<b>Data</b>	<b>02/03/2012</b>
<b>Contador Responsável</b>	<b>Romeu Rodrigues da Silva</b>	<b>CRC nº</b>	<b>DF - 4042</b>
 <b>Romeu Rodrigues da Silva</b> Matrícula: 6093107 CCONT/CGOFC/SPOA/SEMPs Coordenador de Contabilidade CRC-DF 4042			

## RESULTADOS E CONCLUSÕES

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

A meta prevista no PPA para 2011 foi de prover o atendimento de 202.544 demandas, oriundas dos cidadãos que buscam pelos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral e considerando a meta fixada na PLOA, em relação à execução do exercício, o índice de realização ficou em 89,62%.

Os recursos orçamentários e financeiros, destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, totalizaram R\$ 3.681.397,00, dos quais R\$ 3.240.942,44 (88,04%) foram aplicados na execução dos serviços.

No decorrer do respectivo exercício, a Ouvidoria-Geral atendeu 202.544 usuários, compreendendo aqueles usuários que registraram suas manifestações no decorrer do exercício de 2011 e usuários que registraram suas manifestações em exercícios anteriores, uma média mensal de 16.879 usuários atendidos. Este montante de (202.544) atendimento de usuários corresponde a manifestações novas cadastradas no exercício de 2011, além das manifestações em processo de atendimento dos exercícios anteriores (2002 a 2010). Em 2011 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 184.964 novas manifestações, dentre as quais foram solucionadas 167.370, o que equivalente a 90,49%. Ressalta-se que em 2011, o percentual de resolutividade das manifestações dentro da Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi, em média, 65,13%, em um prazo médio de 04 dias. Pode-se dizer que o número de atendimentos em 2011 aumentou devido à demanda de manifestações novas cadastrada ter sido maior do que a demanda de manifestação cadastrada no ano de 2010.

Para o ano de 2012, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social pretende dar continuidade a suas ações estratégicas e de cooperação, com a finalidade de cumprir seu compromisso de atender de forma transparente e tempestiva o cidadão, além de: (i) atender resolutivamente, no prazo máximo de cinco dias, as manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidas; (ii) implantar pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social; (iii) elaborar proposta de Ouvidoria Interna da Previdência Social; e (iv) disseminar os serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social junto ao cidadão.

## ANEXOS

### Anexo I - Contratos de prestação de serviços com locação de mão de obra.

Quadro I - Cargos e atividades inerentes a categorias funcionais do plano de cargos da unidade jurisdicionada - Situação em 31/12/2011.

Descrição dos cargos e atividades do plano de cargos do órgão em que há ocorrência de servidores terceirizados	Quantidade no final do exercício			Ingressos no exercício	Egressos no exercício
	2011	2010	2009		
<p><i>Postos de Serviços de Auxiliar de Ouvidoria – Nível I:</i> conferir a formatação e os dados dos destinatários e providenciar impressão das correspondências a serem emitidas pela Ouvidoria- Geral da Previdência Social.</p> <p><i>Perfil do Profissional</i> - ensino médio completo, conhecimentos básicos de informática e proficiência em digitação de dados</p>	5	5	5	1	1
<p><i>Posto de Serviço de Auxiliar de Ouvidoria – Nível II:</i> recepcionar, cadastrar e analisar dados procedentes dos canais de entrada da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, efetuando a sua triagem, classificação e codificação; levantar os dados e informações necessários ao correto encaminhamento da questão formulada pelo usuário; identificar e encaminhar via sistema Sou-Web (Sistema informatizado, próprio da Ouvidoria), as reclamações, sugestões, elogios e denúncias às respectivas áreas solucionadoras com as observações pertinentes; produzir, via sistema próprio de Ouvidoria, respostas aos interessados.</p> <p><i>Perfil do Profissional:</i> ensino médio completo, noções básicas de procedimentos de ouvidoria e de legislação previdenciária, conhecimentos básicos de informática, conhecimentos de redação, de interpretação de textos e proficiência em digitação de dados.</p>	45	45	45	15	15
<p><i>Posto de Serviço de Assistente de Ouvidoria – Nível I:</i> analisar dados procedentes dos canais de entrada da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, receber, via sistema próprio de Ouvidoria, os retornos devidos das áreas solucionadoras, analisando a pertinência e a adequação desses retornos aos questionamentos formulados pelos usuários; realizar o controle da qualidade das manifestações a serem encaminhadas ao solucionador, pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, assim como das correspondências expedidas aos respectivos interessados; gerar relatórios operacionais a partir dos registros recebidos.</p> <p><i>Perfil do Profissional:</i> ensino médio completo, conhecimento de procedimentos de ouvidoria, conhecimento da legislação previdenciária, conhecimentos de informática, habilidade no uso da comunicação eletrônica, boa interpretação de texto e boa redação e proficiência em digitação de dados.</p>	20	20	20	6	6
<p><i>Posto de Serviço de Assistente de Ouvidoria - Nível II:</i> analisar as informações de maior complexidade e que, por isso, requerem maior nível de conhecimentos técnicos sobre operações de ouvidoria e sobre assuntos nas áreas de benefício e demais assuntos afetos às áreas da Previdência Social; apoiar aos supervisores de Ouvidoria níveis I e II na condução de equipes de trabalho nas diversas áreas de atuação; prestar assistência especializada em ouvidoria; acompanhar o serviço de atendimento ao usuário, realizado por intermédio dos sistemas desenvolvidos especificamente para a Ouvidoria; auxiliar os demais analistas de ouvidoria no cumprimento e avaliação de rotinas e procedimentos; apoiar os profissionais de ouvidoria no controle do processo de produção de respostas às manifestações recebidas dos interessados atentando para as instruções, orientações e critérios definidos nos manuais da Ouvidoria</p> <p><i>Perfil do Profissional:</i> nível médio completo; domínio da legislação previdenciária, conhecimentos de informática e habilidade no uso da comunicação eletrônica, conhecimentos de técnicas de gestão pela qualidade e produtividade direcionada a serviços de ouvidoria, domínio dos conceitos fundamentais de qualidade voltada para o atendimento e boa redação.</p>	12	12	12	1	1
<p><i>Posto de Serviço de Supervisor de Ouvidoria – Nível I:</i> implementar as técnicas de gestão de ouvidorias no âmbito interno das equipes; liderar equipes de trabalho das diversas áreas de atuação da Ouvidoria-Geral; propor conhecimentos e técnicas que aperfeiçoem a qualidade no atendimento, mediante adoção de técnicas específicas de ouvidorias modernas e inovadoras; zelar pelo efetivo cumprimento das disposições regimentais da Ouvidoria-Geral da Previdência Social e do Código de Ética da Associação</p>			10		

<p>Brasileira de Ouvidores; operacionalizar as rotinas e os procedimentos previstos nos manuais conforme políticas definidas na Ouvidoria-Geral, em acordo com diretrizes da Ouvidoria-Geral da União.</p> <p><i>Perfil do Profissional:</i> ensino médio completo; conhecimento de procedimento e técnicas de Ouvidoria, domínio de sistema de Ouvidoria e de políticas de atendimentos ao usuário, domínio da legislação previdenciária, habilidade gerencial, com ênfase para aspectos ligados à qualificação e condução de equipes, bom conhecimento da língua portuguesa e boa redação.</p>					
<p><i>Posto de Serviço de Supervisor de Ouvidoria – Nível II:</i> Apoiar a implementação de técnicas de gestão de serviço de atendimento ao cidadão, por intermédio dos sistemas desenvolvidos especificamente para a Ouvidoria-Geral da Previdência Social; propor rotinas e procedimentos, conforme diretrizes estabelecidas; realizar avaliação qualitativa de dados e informações para subsidiar a elaboração de relatórios técnicos e gerenciais bem como de indicadores de resultados dos serviços realizados, fornecendo alternativas para a melhoria da qualidade do atendimento aos usuários da Previdência Social; propor padrões de qualidade para o bom atendimento das demandas da Ouvidoria-Geral da Previdência Sôcia; apoiar a elaboração de manuais de procedimentos e manter suas atualizações.</p> <p><i>Perfil do Profissional:</i> terceiro grau completo, domínio de procedimentos e técnicas de ouvidoria, domínio de sistemas de ouvidoria, domínio da legislação previdenciária, domínio de gestão operacional de Ouvidorias, com ênfase para aspectos ligados às técnicas de gestão pela qualidade e produtividade direcionada a serviços de ouvidoria, domínio conhecimento da língua portuguesa e ótima redação.</p>			3		
<p><b>Análise crítica da situação da terceirização no órgão</b></p>					
<p>Por intermédio da Portaria nº 2556, datada de 01 de julho de 2010, publicada no DOU de 02/07/2010, seção II, página 48, foi publicada a relação dos aprovados no concurso público para substituição de 13 ocupantes de postos de trabalho terceirizados integrantes do Contrato Administrativo nº 08/2009, firmado entre o Ministério da Previdencia Social e a empresa Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda. Assim, foram devolvidos 13 postos de trabalho para a empresa, o contrato que era de 95 postos em 2009 passou a ser de 82 postos de trabalho em 2010.</p>					
<p>Fonte: Fatura e Contrato de Prestação de Serviço 08/2009.</p>					

**Anexo II - INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA PEREVIDENCIA SOCIAL, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE ASPECTOS.**

Quadro Anexo II – Estrutura de Controles Internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Aspectos do sistema de controle interno	Avaliação				
	1	2	3	4	5
<b>Ambiente de Controle</b>					
Os altos dirigentes da UJ percebem os controles internos como essenciais à consecução dos objetivos da unidade e dão suporte adequado ao seu funcionamento.					X
Os mecanismos gerais de controle instituídos pela UJ são percebidos por todos os servidores e agentes públicos nos diversos níveis da estrutura da unidade.				X	
A comunicação dentro da UJ é adequada e eficiente.				X	
Existe código formalizado de ética ou de conduta.			X		
Os procedimentos e as instruções operacionais são padronizados e estão postos em documentos formais.					X
Há mecanismos que garantem ou incentivam a participação dos agentes públicos e servidores dos diversos níveis da estrutura da UJ na elaboração dos procedimentos, das instruções operacionais ou código de ética ou conduta.					X
As delegações de autoridade e competência são acompanhadas de definições claras das responsabilidades.				X	
Existe adequada segregação de funções nos processos da competência da UJ.					X
Os controles internos adotados contribuem para a consecução dos resultados planejados pela UJ.					X
<b>Avaliação de Risco</b>					
	1	2	3	4	5
. Os objetivos e metas da unidade jurisdicionada estão formalizados.					X
. Há clara identificação dos processos críticos para a consecução dos objetivos e metas da unidade.					X
. É prática da unidade o diagnóstico dos riscos (de origem interna ou externa) envolvidos nos seus processos estratégicos, bem como a identificação da probabilidade de ocorrência desses riscos e a conseqüente adoção de medidas para mitigá-los.					X
. É prática da unidade a definição de níveis de riscos operacionais, de informações e de conformidade que podem ser assumidos pelos diversos níveis da gestão.					X
. A avaliação de riscos é feita de forma contínua, de modo a identificar mudanças no perfil de risco da UJ, ocasionadas por transformações nos ambientes interno e externo.				X	
. Os riscos identificados são mensurados e classificados de modo a serem tratados em uma escala de prioridades e a gerar informações úteis à tomada de decisão.					X
. Existe histórico de fraudes e perdas decorrentes de fragilidades nos processos internos da unidade.	X				
. Na ocorrência de fraudes e desvios, é prática da unidade instaurar sindicância para apurar responsabilidades e exigir eventuais ressarcimentos.					X
. Há norma ou regulamento para as atividades de guarda, estoque e inventário de bens e valores de responsabilidade da unidade.					X
<b>Procedimentos de Controle</b>					
	1	2	3	4	5
. Existem políticas e ações, de natureza preventiva ou de detecção, para diminuir os riscos e alcançar os objetivos da UJ, claramente estabelecidas.					X
. As atividades de controle adotadas pela UJ são apropriadas e funcionam consistentemente de acordo com um plano de longo prazo.					X
. As atividades de controle adotadas pela UJ possuem custo apropriado ao nível de benefícios que possam derivar de sua aplicação.					X
. As atividades de controle adotadas pela UJ são abrangentes e razoáveis e estão diretamente relacionados com os objetivos de controle.					X
<b>Informação e Comunicação</b>					
	1	2	3	4	5
. A informação relevante para UJ é devidamente identificada, documentada, armazenada e comunicada tempestivamente às pessoas adequadas.					X
. As informações consideradas relevantes pela UJ são dotadas de qualidade suficiente para permitir ao gestor tomar as decisões apropriadas.					X
. A informação disponível à UJ é apropriada, tempestiva, atual, precisa e acessível.					X
. A Informação divulgada internamente atende às expectativas dos diversos grupos e indivíduos da UJ, contribuindo para a execução das responsabilidades de forma eficaz.					X
. A comunicação das informações perpassa todos os níveis hierárquicos da UJ, em todas as					X

<b>Aspectos do sistema de controle interno</b>	<b>Avaliação</b>				
direções, por todos os seus componentes e por toda a sua estrutura.					
<b>Monitoramento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
. O sistema de controle interno da UJ é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo.					<b>X</b>
. O sistema de controle interno da UJ tem sido considerado adequado e efetivo pelas avaliações sofridas.					<b>X</b>
. O sistema de controle interno da UJ tem contribuído para a melhoria de seu desempenho.					<b>X</b>
<p>Considerações gerais:  Essas informações foram preenchidas pelos altos dirigentes da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, o Ouvidor-Geral e pelo Ouvidor-Susstituto, com o apoio de sua Assessoria, após a realização de reuniões com os chefes de Divisão (DIVAP, DICID, DIGER e SEEAD), que teve como finalidade analisar e avaliar os aspectos do sistema de controle interno da OUGPS.</p>					
<p><b>LEGENDA</b>  <b>Níveis de Avaliação:</b>  <b>(1) Totalmente inválida:</b> Significa que o fundamento descrito na afirmativa é integralmente não aplicado no contexto da UJ.  <b>(2) Parcialmente inválida:</b> Significa que o fundamento descrito na afirmativa é parcialmente aplicado no contexto da UJ, porém, em sua minoria.  <b>(3) Neutra:</b> Significa que não há como afirmar a proporção de aplicação do fundamento descrito na afirmativa no contexto da UJ.  <b>(4) Parcialmente válida:</b> Significa que o fundamento descrito na afirmativa é parcialmente aplicado no contexto da UJ, porém, em sua maioria.  <b>(5) Totalmente válido.</b> Significa que o fundamento descrito na afirmativa é integralmente aplicado no contexto da UJ.</p>					

