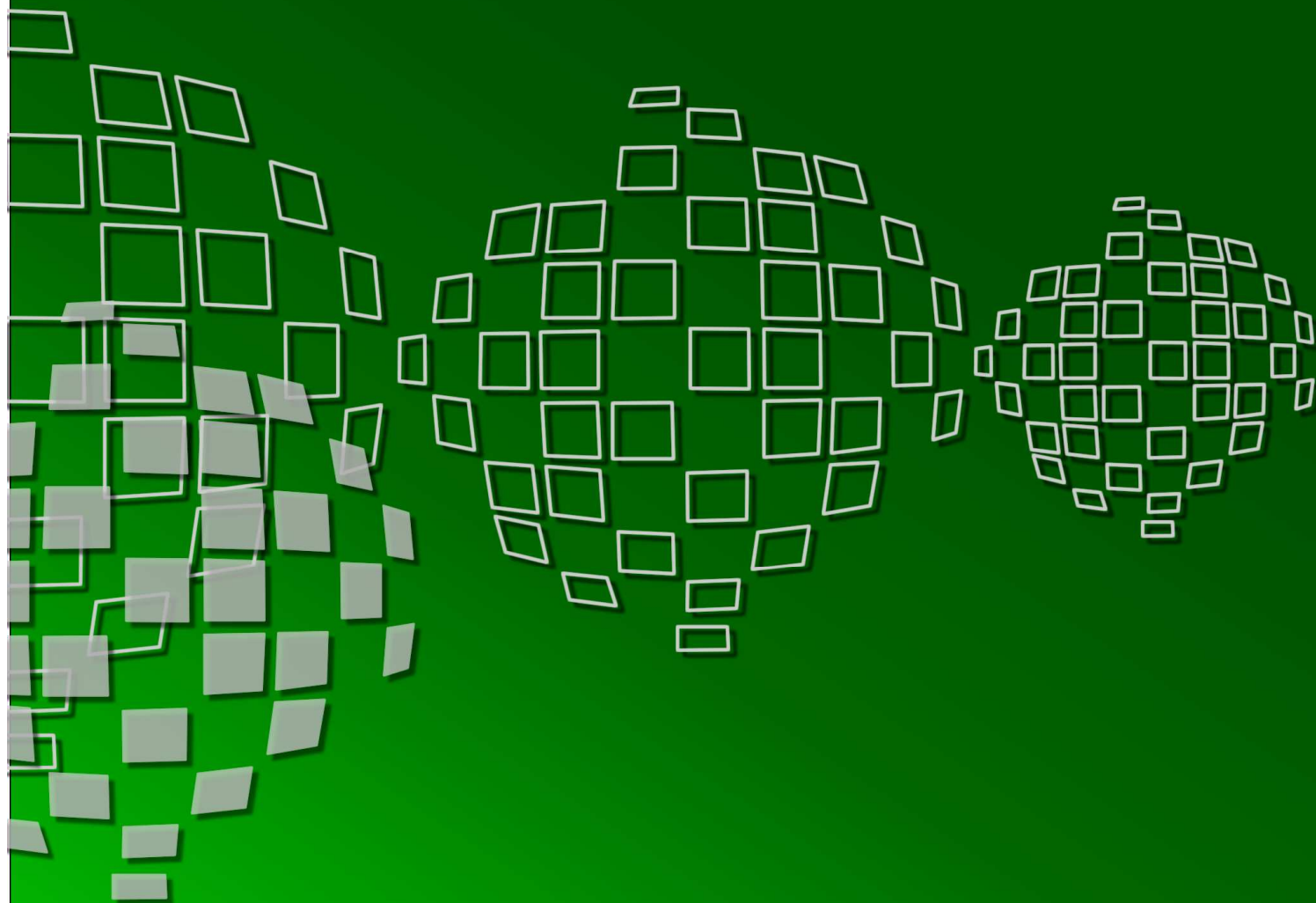




Ministério da Previdência Social
Gabinete do Ministro
OUVIDORIA-GERAL

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIA ANUAL
Relatório de Gestão do Exercício de 2009



Março/2010





Ministério da Previdência Social
Gabinete do Ministro
OUIDORIA-GERAL

PRESTAÇÃO DE CONTAS ORDINÁRIA ANUAL
Relatório de Gestão do Exercício de 2009

Relatório de Gestão apresentado ao Tribunal de Contas da União 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 57/2008, da Decisão Normativa TCU nº 100/2009 e da Portaria TCU nº 389/2009

Brasília, 18/03/2010



LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

RG - Relatório de Gestão
IN – Instrução Normativa
DN – Decisão Normativa
TCU – Tribunal de Contas da União
CGU – Controladoria-Geral da União
Port. – Portaria
OGPS – Ouvidoria geral da Previdência Social
SOUWeb – Sistema de Ouvidoria / Versão Web
MPS – Ministério da Previdência Social

LISTA DE TABELAS, RELAÇÕES, GRÁFICOS, DECLARAÇÕES, ETC

TÍTULO

TABELA 1 – INFORMAÇÕES REFERENTES A CONTRATOS

33

TABELA 2 – ROL DE RESPONSÁVEIS

34



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
1. IDENTIFICAÇÃO	8
2. INFORMAÇÕES SOBRE GESTÃO:	8
2.1. Responsabilidades Institucionais	8
2.1.1. Competência.	9
2.1.2. Objetivos Estratégicos.	9
2.2. Estratégias de Atuação	10
2.3. Programa Sob Responsabilidade da Unidade.	11
2.3.1. Programa 085 - Qualidade dos Serviços Previdenciários	11
2.3.2. Principais Ações do Programa	12
2.3.2.1. Ação nº 2587 - Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social	12
2.4. Principais Realizações	12
2.4.1. Restrições Estruturais	13
2.4.1.1. Força de Trabalho e Cargos Comissionados	13
2.4.1.2. Dificuldades com as Áreas Solucionadoras	13
2.5. Metas e Resultados da Ação no Exercício	14
2.5.1. Ações Realizadas	15
2.5.1.1. Manifestações Recebidas e Processadas - Acumulado de 1998 a 2009.	15
2.5.1.2. Manifestações Recebidas em 2009 (registros novos e retornados das áreas solucionadoras)	16
2.5.1.3. Manifestações Recebidas em 2009 (registros novos e retornados das áreas solucionadoras) – Por Assunto	17
2.5.1.4. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) - Por Canal de Entrada	18
2.5.1.5. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) - Demonstrativo Mensal	18
2.5.1.6. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) – Por Assunto	19
2.5.1.7. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) – Execução Mensal	19
2.5.1.8. Manifestações Processadas em 2009 (Registros Novos) – Por Assunto	20
2.5.1.9. Destaque para procedimentos de Denúncias	21
2.5.1.9.1. Denúncias Recebidas de 1998- 2009	21
2.5.1.9.2. Denúncias Recebidas em 2009	22
2.5.1.10. Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras em 2009	23
2.5.1.10.1. Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras – Por Tipo de Manifestação	24
2.5.1.10.2. Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras em 31.12.2009 – Por Superintendência Regional	24
2.5.1.10.3. Redução do Acervo Pendente nas Áreas Solucionadoras em 2009	25
2.5.1.11. Manifestações Pendentes de Solução – Na Ouvidoria	26
2.5.1.12. Apoio ao Cidadão	26
2.5.1.13. Elaboraões de Relatórios Estratégicos e Gerenciais	27
2.6. Evolução de Gastos Gerais	28
2.7. Indicadores de Desempenho	28
2.8. Análise do Desempenho	31
3. RECURSOS HUMANOS	31
4. RECONHECIMENTO DE PASSIVOS POR INSUFICIÊNCIA DE CRÉDITOS OU RECURSOS	32
5. RESTOS A PAGAR DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	32
6. DEMONSTRATIVO DE TRANSFERÊNCIAS (RECEBIDAS E REALIZADAS)	32
7. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	32



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

8. FLUXO FINANCEIRO DE PROJETOS OU PROGRAMAS FINANCIADOS COM RECURSOS EXTERNOS	32
9. RENÚNCIA TRIBUTÁRIA	32
10. OPERAÇÕES DE FUNDOS	32
11. DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	32
12. INFORMAÇÕES SOBRE ATOS DE ADMISSÃO E DESLIGAMENTO	32
13. INFORMAÇÕES REFERENTES A CONTRATOS	33
14. OUTRAS INFORMAÇÕES CONSIDERADAS, PELOS RESPONSÁVEIS, COMO RELEVANTES PARA DEMONSTRAR A CONFORMIDADE E O DESEMPENHO DA GESTÃO.	33



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

APRESENTAÇÃO

O relatório em tela apresenta um balanço das realizações da Ouvidoria Geral da Previdência Social, durante o exercício de 2009.

A partir da evolução das manifestações recebidas do público, foram realizadas análises estatísticas e uma breve interpretação dos resultados, detalhando seus quantitativos, canais de entrada, assuntos mais recorrentes, usuários atendidos, etc.

O relatório traz ainda as dificuldades da Ouvidoria em obter resultados rápidos e eficazes das áreas solucionadoras e as alternativas adotadas para reduzir os estoques de pendências nessas, possibilitando, assim, respostas, em menor espaço de tempo, aos usuários.

Nos últimos anos a ouvidoria registrou o crescimento constante no número de manifestações proveniente dos usuários. Para atender, de forma eficiente e tempestiva aos cidadãos, a Ouvidoria vem implementando ações de melhoria com destaque a ampliação do número de postos de trabalho, modernização do Sistema de Ouvidoria e reestruturação de setores importantes, como busca da excelência na prestação dos serviços previdenciários.

Para o próximo exercício a Ouvidoria-Geral buscará intensificar ações cujos objetivos são:

- Divulgar os serviços da Ouvidoria e consolidar a importância da participação cidadã;
- Trabalhar com celeridade as manifestações recebidas e as respostas fornecidas pelas áreas solucionadoras;
- Propor a realização de pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- Implantar o Selo de Qualidade para premiação das áreas solucionadoras;
- Adequar os indicadores de gestão;
- Estimular a resolução de todo o acervo de manifestações pendentes nas áreas solucionadoras dos exercícios 2003 a 2008;
- Participar dos programas de qualidade do Governo Federal;
- Adaptar o sistema para portadores de deficiência visual;
- Divulgar a Ouvidoria Interna do Servidor da Previdência Social e suas entidades vinculadas.

Os itens a seguir não se aplicam à Unidade Jurisdicionada:

- Reconhecimento de passivos por insuficiência de créditos ou recursos;
- Restos a Pagar de Exercícios Anteriores;
- Demonstrativo de transferências (recebidas e realizadas);
- Previdência Complementar;
- Fluxo financeiro de projetos ou programas financiados com recursos externos;
- Renúncia Tributária;
- Operações de fundos;
- Determinações e recomendações do TCU;
- Informações sobre atos de Admissão e desligamento.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

1. Identificação

Tabela 01 – Dados identificadores da unidade jurisdicionada

Nome completo da Unidade e Sigla:	<i>Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OGPS</i>
CNPJ:	<i>00.394.528/0001-92</i>
Natureza Jurídica:	<i>Órgão da administração direta do Poder Executivo</i>
Vinculação Ministerial:	<i>Ministério da Previdência Social</i>
Endereço Completo da Sede:	<i>Esplanada dos Ministérios, Bloco “F”, Edifício Anexo, Ala “A”, 1º Andar, Sala 179, Brasília – DF, CEP nº. 70.001-970, Telefones 2021-5562 e 2021-5525, Fac-símile nº 2021-5740.</i>
Endereço da página institucional na internet:	http://www.previdencia.gov.br/ouvidoria.asp
Normativos de criação, definição de competências e estrutura organizacional respectiva data de publicação no Diário Oficial da União:	<i>Decreto nº 2.746, de 24 de agosto de 1998, com base na fundamentação legal prevista no artigo 6º da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1.991, com redação dada pela Medida Provisória nº 1.663-10/1998, reeditada até a conversão na Lei nº 9.711, de 20 de novembro de 1998. Decreto nº 6.417 de 31/03/2008, DOU de 01/04/2008 . Portaria nº 173 de 02/06/2008, DOU de 04/06/2008.</i>
Código da Unidade Jurisdicionada titular do relatório:	<i>330018</i>
Códigos das Unidades Jurisdicionadas abrangidas:	
Nome e código no SIAFI:	
Situação da unidade quanto ao funcionamento:	<i>Em funcionamento</i>
Função de Governo predominante:	<i>Previdência Social</i>
Tipo de Atividade:	<i>Atendimento previdenciário à população</i>
Unidades Gestoras Utilizadas no SIAFI: 330018	

2. Informações Sobre Gestão:

2.1. Responsabilidades Institucionais

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



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

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

2.1.1. Competência.

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

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

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

- Divisão de Análise e Processamento – **DIAP**;
- Divisão de Apoio ao Cidadão – **DIAC**;
- Divisão de Gestão da Informação – **DIGIN**.

2.1.2. Objetivos Estratégicos.

Na relação dos compromissos assumidos pelo País perante a comunidade das nações, especificamente no tocante aos artigos 10 (informação pública) e 13 (participação da sociedade), da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, promulgada pelo Decreto nº



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

5.687, de 31 de janeiro de 2006, a Ouvidoria-Geral é a instância administrativa responsável por acolher reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões, dos cidadãos, referentes aos serviços e atendimento prestados pelo Ministério da Previdência Social e sua autarquia, o INSS; sendo seu papel primordial a defesa dos direitos e interesses do cidadão perante os mesmos. Contudo, a Ouvidoria presta um pós-atendimento, ou seja, atua em defesa do cidadão que já compareceu a uma das unidades do INSS.

2.2. Estratégias de Atuação

A Ouvidoria atua a partir do recebimento das manifestações, que são recepcionadas por meio dos canais de entrada abaixo listados:

- ✓ Central de Atendimento 135;
- ✓ Sítio www.previdencia.gov.br, no link Fale com a Ouvidoria;
- ✓ PREVCartas, Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF;
- ✓ Atendimento presencial realizado pela Ouvidoria.

As manifestações cadastradas são classificadas e analisadas na Ouvidoria, visando identificar as que devem ser encaminhadas para a área competente e aquelas que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

O primeiro fluxo trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado e a resposta é encaminhada para a Divisão de Apoio ao Cidadão, responsável por avaliar o texto que será enviado ao cidadão, numa dinâmica de autotutela e de controles internos administrativos, prevista no subitem VI, item 3, seção VIII, capítulo VII da IN/SFC nº 1, de 6 de abril de 2001. A resposta aprovada é enviada para o cidadão e a reprovada só será postada ao interessado após as devidas correções.

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



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

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

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

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

2.3. Programa Sob Responsabilidade da Unidade.

2.3.1. Programa 085 - Qualidade dos Serviços Previdenciários

Tabela 02 – Dados Gerais do Programa

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

2.3.2. Principais Ações do Programa

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

Tabela 03 – Dados Gerais da Ação

Tipo:	Atividade
Finalidade:	Ampliar o controle social sobre a atuação da Previdência Social, mediante disponibilização e uso de canal direto de comunicação entre o cidadão-usuário e a Instituição, para registro de reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Produzir diagnósticos, relatórios gerenciais e estratégicos destinados aos dirigentes da Previdência Social, objetivando sinalizar as mudanças desejadas pelos usuários, identificadas a partir de estudos realizados com base nas manifestações recebidas.
Descrição:	Recepção, tratamento, análise e registro das Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios, oriundos da sociedade, sobre os serviços e atendimento prestados pela Previdência Social; análise e encaminhamento para manifestação das áreas responsáveis; resposta aos interessados informando as soluções dadas aos seus questionamentos. Disponibilização dos registros consolidados na Intranet, para acompanhamento das áreas solucionadoras sobre o seu desempenho, medido sob a ótica do cidadão. Produção de estudos e relatórios de avaliação estratégica para dirigentes da Previdência Social, formulados a partir de percepção dos usuários, apontando problemas e disfunções e sugerindo melhorias nos serviços, nos processos e no atendimento no âmbito previdenciário. Desenvolver, implantar e atualizar aplicativos e bancos de dados para tratamento, controle e gerenciamento das demandas.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Unidade Executora:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Áreas responsáveis pelo gerenciamento e execução:	Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Coordenador Nacional da Ação:	Paulo Marcello Fonseca Marques (Ouvidor-Geral)
Responsável pela execução da ação no nível local (quando for o caso)	Paulo Marcello Fonseca Marques (Ouvidor-Geral)

2.4. Principais Realizações

As principais realizações da Ouvidoria estão vinculadas ao Programa de Governo “Qualidade dos Serviços Previdenciários”, cujo objetivo é estreitar a relação entre sociedade e Governo, em conformidade com o inc. V, art. 2º do Decreto nº 5.378/2005, permitindo que o



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

cidadão, com suas críticas e sugestões, colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado na esfera de quaisquer dos poderes. A Ouvidoria responde pela ação “Serviços de Ouvidoria aos Usuários da Previdência Social” na recepção, tratamento, análise e registro das Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios, oriundos da sociedade, sobre os serviços prestados pela Previdência Social.

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

No decorrer do exercício a Ouvidoria atendeu **246** mil usuários, compreendendo, usuários que registraram suas manifestações no decorrer do exercício de 2009, e usuários que registraram suas manifestações em exercícios anteriores. Considerando a meta fixada na PLOA, em relação à execução do exercício, o índice de realização fica em **61%**, mas se compararmos com a meta planejada pela Ouvidoria, o índice sobe para **123%**.

Os recursos orçamentários e financeiros destinados à cobertura das despesas de prestação de serviços totalizaram R\$ 4.011.984,00, dos quais R\$3.534.449,00 foram aplicados, o que representa uma execução correspondente a 88% da dotação do exercício.

2.4.1. Restrições Estruturais

2.4.1.1. Força de Trabalho e Cargos Comissionados

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

Após diversas manifestações do Ministério da Previdência Social no sentido de que não dispõe de servidores públicos, em número suficiente e nem com o perfil exigido para substituir a força de trabalho da Ouvidoria, o Ministério do Planejamento autorizou, em 2009, a realização de concurso público para criação de quadro de pessoal. Com isso espera-se substituir o pessoal terceirizado por servidores concursados.

2.4.1.2. Dificuldades com as Áreas Solucionadoras

A Ouvidoria possui uma política de sensibilização das áreas solucionadoras que visa obter respostas tempestivas e coerentes às suas demandas. No exercício de 2009, à luz do disposto no § 1º, art. 8º do Decreto-lei nº 200/67, o Ouvidor-Geral e equipes técnicas promoveram



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

visitas e reuniões nas Áreas Solucionadoras, que detinham o maior estoque de demandas acumuladas, bem como naquelas em que a idade do acervo era preocupante.

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

A falta de resposta, em tempo hábil, gera uma imagem negativa junto aos cidadãos que, em primeira instância, por desconhecer o fluxo dos processos e a distribuição de responsabilidades, avaliam a falta de resposta como sendo de responsabilidade exclusiva da Ouvidoria.

2.5. Metas e Resultados da Ação no Exercício

Tabela 04 - Metas e Resultados da Ação no Exercício

META	PREVISÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO / PREVISÃO %
FINANCEIRA	4.011.984,00	3.534.449,00	88%
FÍSICA	401.198	246.262	61%

A meta física prevista pela Ouvidoria, para 2009, foi de promover o atendimento de **200 mil** novos usuários, por meio do processamento de aproximadamente 600 mil procedimentos, oriundos dos cidadãos que buscam pelos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral. Contudo, durante o trâmite da PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual de 2009, a meta foi modificada para **401.198** usuários atendidos, sem que esta Ouvidoria-Geral tomasse conhecimento.

No decorrer do exercício, a Ouvidoria atendeu **246** mil usuários, compreendendo usuários que registraram suas manifestações no decorrer do exercício de 2009 e usuários que registraram suas manifestações em exercícios anteriores. Considerando a meta fixada na PLOA, em relação à execução do exercício, o índice de realização fica em **61%**, mas se compararmos com a meta planejada pela Ouvidoria, o índice sobe para **123%**, ultrapassando a meta prevista inicialmente.

Os recursos orçamentários e financeiros, destinados à cobertura das despesas para a prestação dos serviços, totalizaram **R\$ 4.011.984,00**, dos quais **R\$ 3.534.449 (88%)** foram aplicados.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Dos valores aplicados, o maior volume foi utilizado no pagamento de despesas de contrato de prestação de serviços de Ouvidoria (terceirização de mão-de-obra) no montante de **R\$ 3.512.964,00** sendo que desses, **R\$3.406.069**, foram destinados ao pagamento do contrato firmado em 2009, com a Empresa Cidade Serviços e **R\$ 109.895,00** à empresa Federal Serviços.

A OGPS aplicou **R\$ 21.485,00** em despesas de viagens de servidores, em objeto de serviço; treinamento de servidores das áreas solucionadoras, na operacionalização do novo Sistema de Ouvidoria (SOU-Web); no treinamento dos operadores das Centrais 135; reuniões técnicas e participação em congressos e seminários.

2.5.1. Ações Realizadas

2.5.1.1. Manifestações Recebidas e Processadas - Acumulado de 1998 a 2009.

A OGPS recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2009, **1.794.964** manifestações, oriundas dos usuários que procuram pelos serviços de ouvidoria, dentre as quais **1.713.028** foram analisadas e respondidas aos interessados, o que representa um índice de execução de **95%** de toda demanda recebida. A diferença entre as demandas recebidas e processadas totaliza **81.936** registros, desses **63.764** foram objeto de análise inicial na OGPS e estão pendentes de respostas nas Áreas Solucionadoras. A diferença consta como manifestações do final do exercício que, por falta de tempo hábil, serão analisadas no exercício seguinte.

Tabela 05 – Manifestações Recebidas e Processadas

MANIFESTAÇÕES	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
RECEBIDAS	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.338	261.858	186.786	196.166	170.966	203.019	190.599
PROCESSADAS	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	225.700	260.587	184.643	191.388	164.359	185.157	141.962

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O Gráfico a seguir apresenta a evolução das manifestações recebidas e processadas desde o início de funcionamento da Ouvidoria até 31.12.2009. Vide gráfico 01.

Gráfico 01 – Manifestações recebidas/processadas na OGPS de 1998 a 2009.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.2. Manifestações Recebidas em 2009 (registros novos e retornados das áreas solucionadoras)

Observando as datas das manifestações recebidas e processadas em 2009, constatamos que foram recepcionadas, pelo sistema de Ouvidoria (SOU-Web), **330.026** manifestações, com a seguinte composição:

- **190.599** manifestações novas registradas em 2009; e
- **139.427** manifestações retornadas de exercícios anteriores.

No mesmo período foram atendidos **246.262** usuários, compreendendo:

- **141.962** usuários que registraram suas manifestações em 2009; e
- **104.300** usuários que registraram suas manifestações em exercícios anteriores.

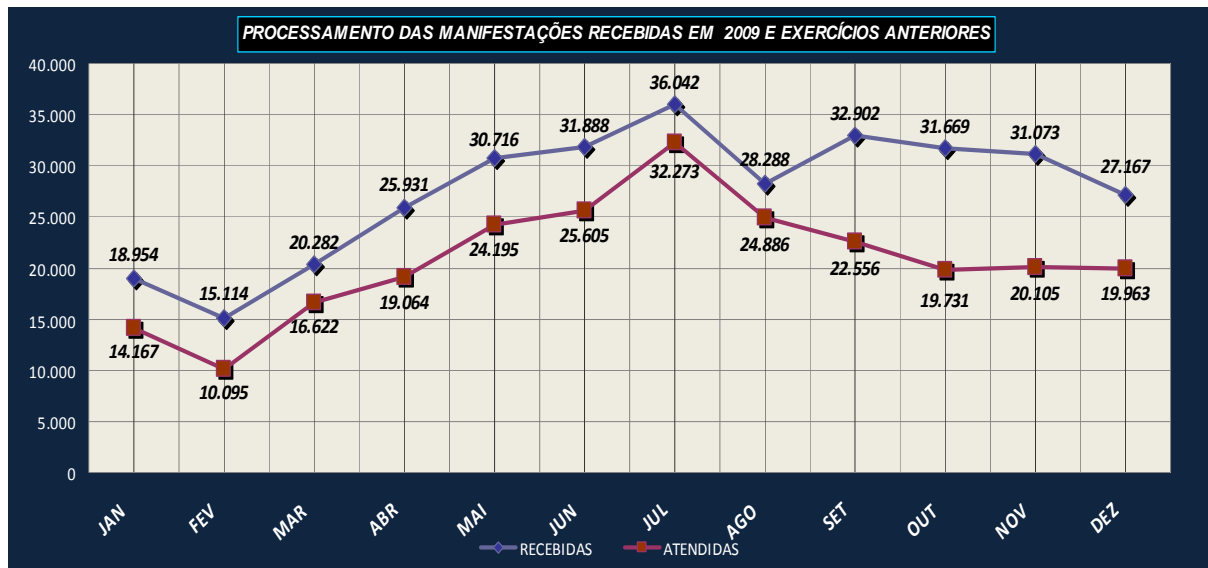
Assim sendo, de janeiro a dezembro, das **330.026** manifestações recepcionadas na Ouvidoria, **246.262** resultaram em respostas conclusivas aos usuários, o que corresponde à solução de **75%** das manifestações recebidas. Vide gráfico 02.

A diferença entre registros recebidos e atendidos está explicitada nos itens 2.5.1.10 e 2.5.1.11.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Gráfico 02 – Processamento das manifestações recebidas em 2009 e exercícios anteriores.

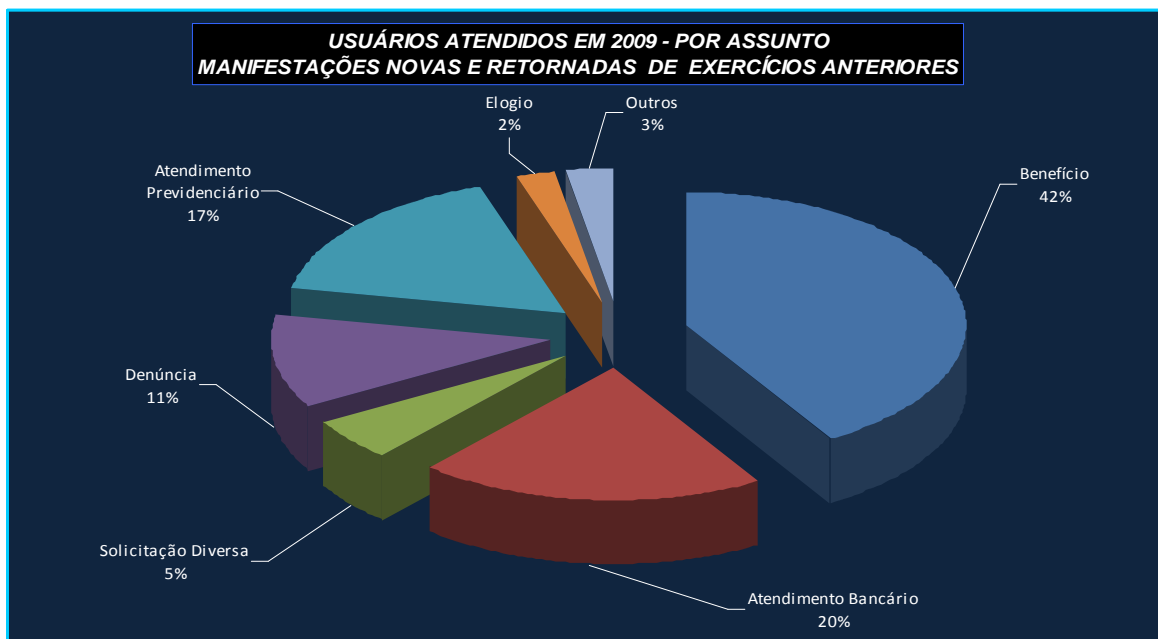


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.3. Manifestações Recebidas em 2009 (registros novos e retornados das áreas solucionadoras) – Por Assunto

Dos **246.262** usuários atendidos em 2009, **42%** recorreram à Ouvidoria para tratar de assuntos de benefícios, **20%** para atendimento bancário e **17%** para atendimento previdenciário. Vide gráfico 03.

Gráfico 03 – Usuários atendidos em 2009.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

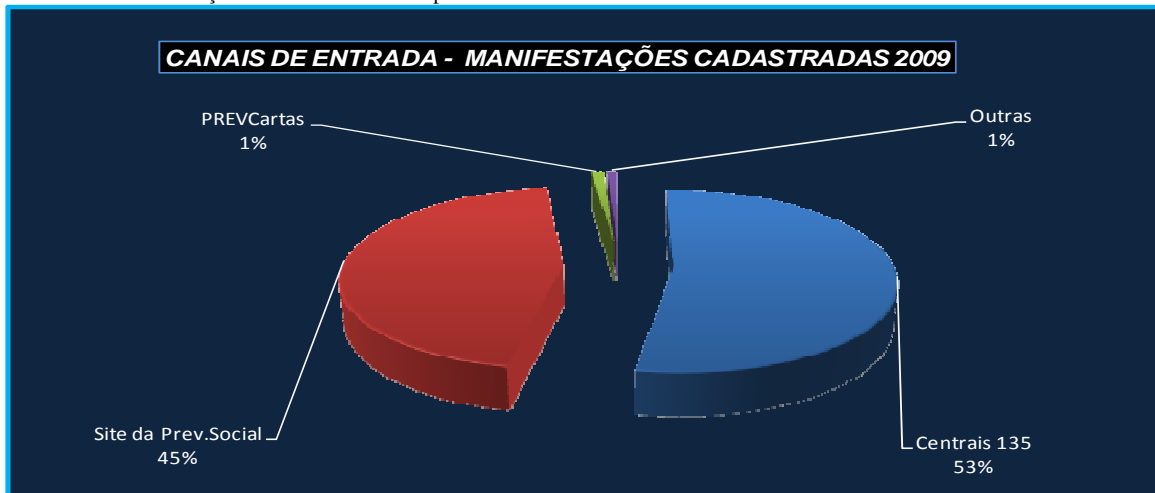


OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.5.1.4. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) - Por Canal de Entrada

No decorrer do exercício de 2009, a OGPS recebeu **190.599** novas manifestações. Dessas, **53%** (100.918) foram recepcionadas pelas **Centrais 135** de Recife, Caruaru e Salvador; **45%** (86.049) foram recepcionadas no **Sítio da Previdência Social**; **1%** (1.869) pelo Prevcartas; e **1%** (1.763) por outros canais, conforme demonstrado no gráfico 04.

Gráfico 04 – Manifestações cadastradas em 2009 por canais de entrada.

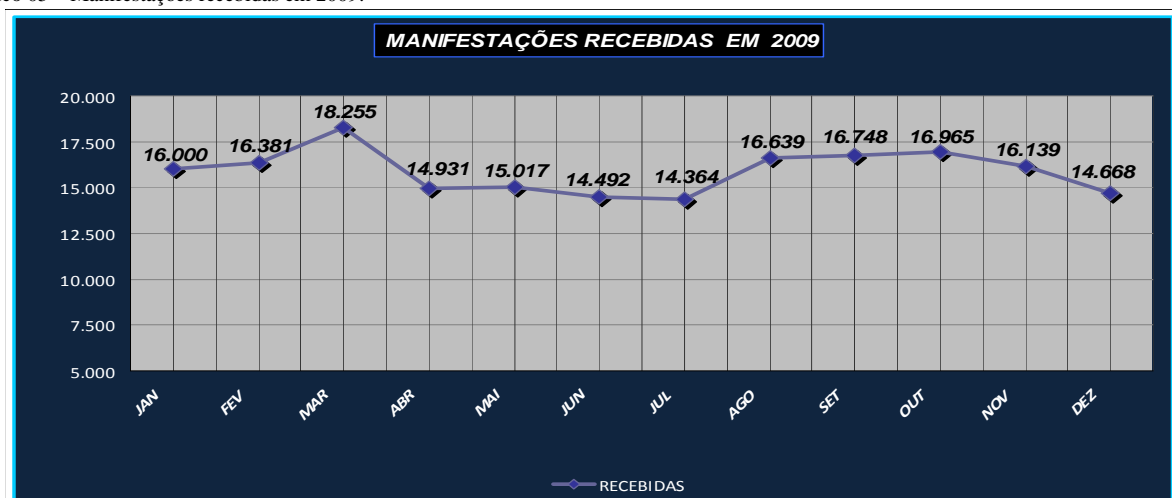


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.5. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) - Demonstrativo Mensal

A média de registros novos recebidos, no exercício de 2009, foi de aproximadamente **16.000** manifestações/mês. O Gráfico a seguir apresenta a evolução, dos registros novos, ao longo do exercício.

Gráfico 05 – Manifestações recebidas em 2009.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

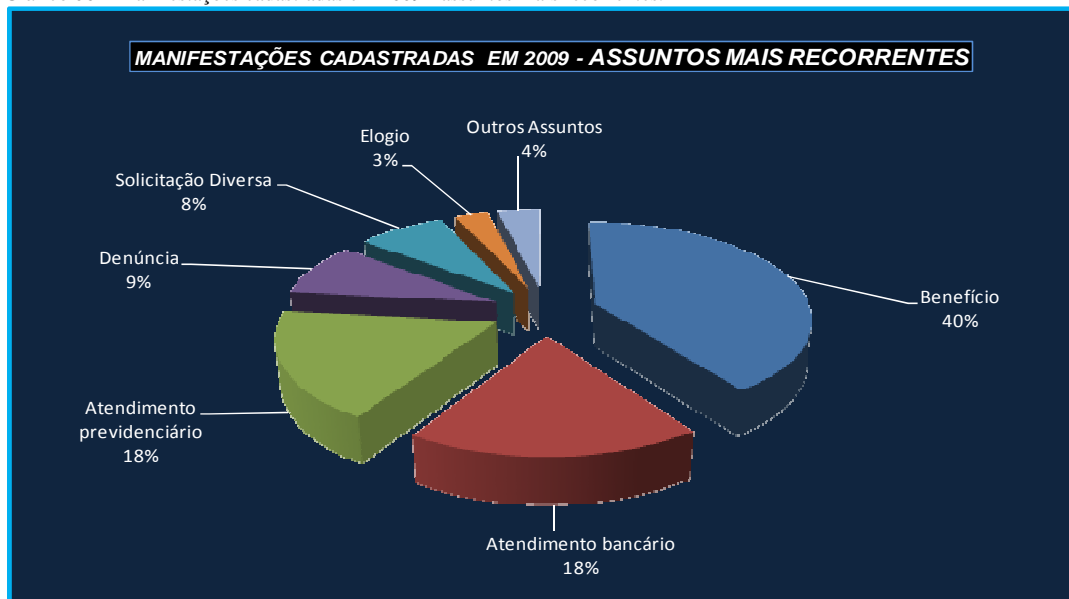


OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.5.1.6. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) – Por Assunto

Dos **190.599** registros novos recebidos na Ouvidoria em 2009, **40%** referem-se a benefícios (atraso na concessão de benefícios, atraso na revisão, atraso na liberação do PAB, etc.); **18%** são de Atendimentos na Previdência Social (atendimento nas Agências da Previdência Social/INSS, Centrais 135, Ouvidoria e MPS); **18%** são de Atendimentos Bancários; **9%** denúncias e **8%** solicitações diversas, vide gráfico 06.

Gráfico 06 – Manifestações cadastradas em 2009 - assuntos mais recorrentes.

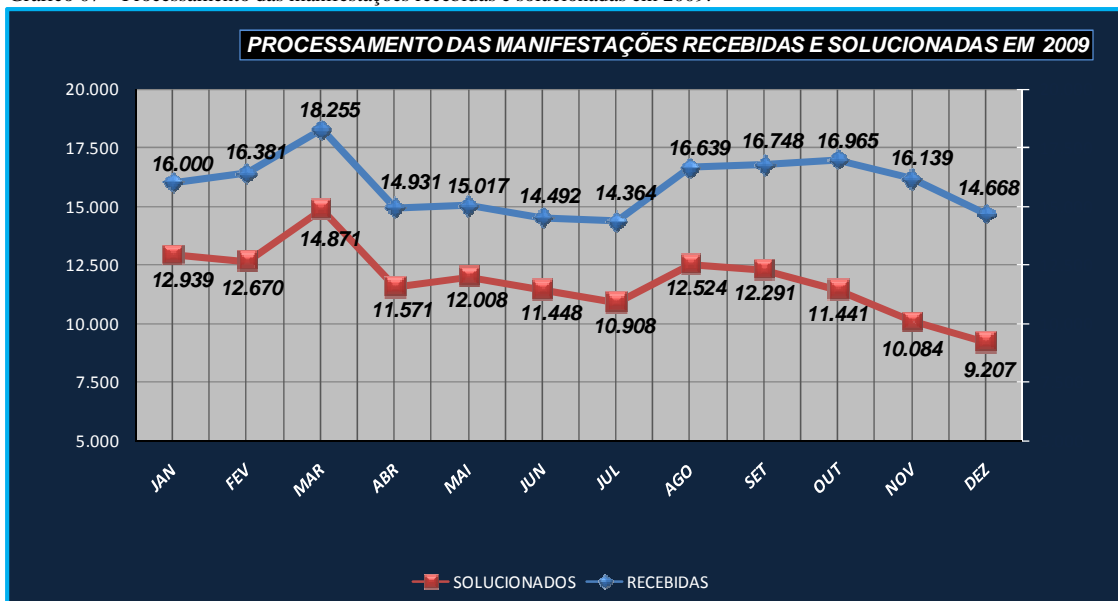


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.7. Manifestações Recebidas em 2009 (Registros Novos) – Execução Mensal

No período analisado, das **190.599** novas manifestações cadastradas na Ouvidoria, **141.962** resultaram em atendimento aos usuários (**74%**). Vide gráfico 07.

Gráfico 07 – Processamento das manifestações recebidas e solucionadas em 2009.

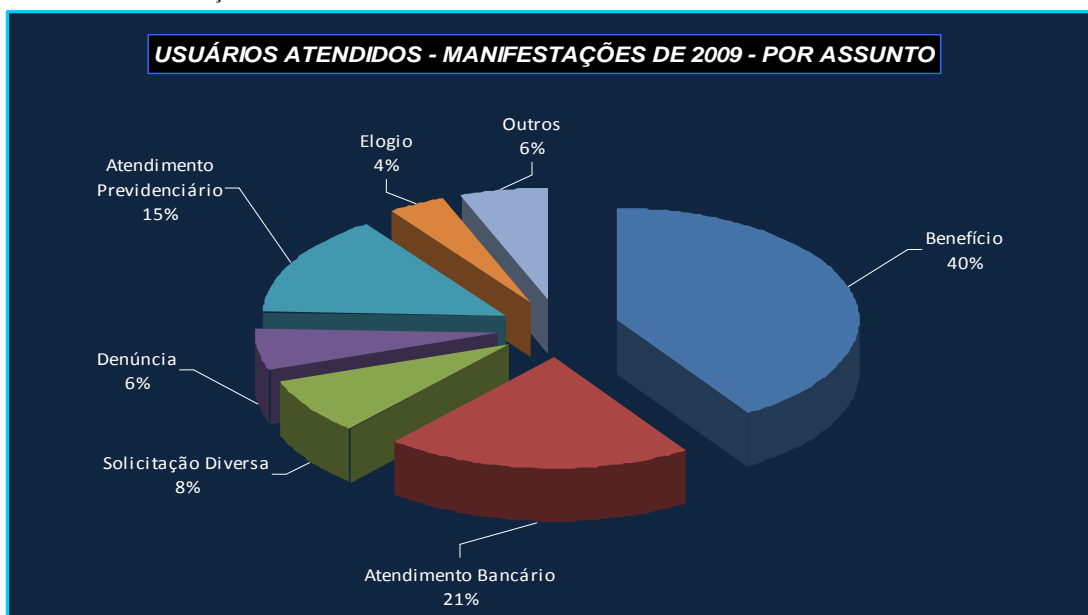


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.8. Manifestações Processadas em 2009 (Registros Novos) – Por Assunto

Das **141.962** manifestações processadas, entre os meses de janeiro e dezembro de 2009, os assuntos mais recorrentes foram: **40%** sobre benefícios; **21%** de atendimento em Bancos; **15%** de Atendimento na Previdência Social; **8%** de solicitações diversas e **6%** referentes a denúncias; detalhamento a seguir. Vide gráfico 08.

Gráfico 08 – Manifestações recebidas em 2009 – Usuários atendidos.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.5.1.9. Destaque para procedimentos de Denúncias

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

O papel da Ouvidoria em relação às denúncias é analisar, classificar e efetuar a distribuição para as áreas competentes (Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos; Auditoria-Geral da Previdência Social; Corregedoria-Geral da Previdência Social; Gerências-Executivas e Superintendências Regionais) de acordo com o disposto na Portaria 449/2007, de forma a facilitar a apuração destas, pelos órgãos competentes. Como por exemplo:

✓ Denúncias com indícios de ações ilícitas organizadas ou as que demandem a participação de agentes públicos externos são encaminhadas para análise e apuração da Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos (APEGR);

✓ Denúncias referentes à concessão e manutenção de benefícios com indícios de irregularidades são encaminhadas para as Gerências-Executivas e Superintendências Regionais;

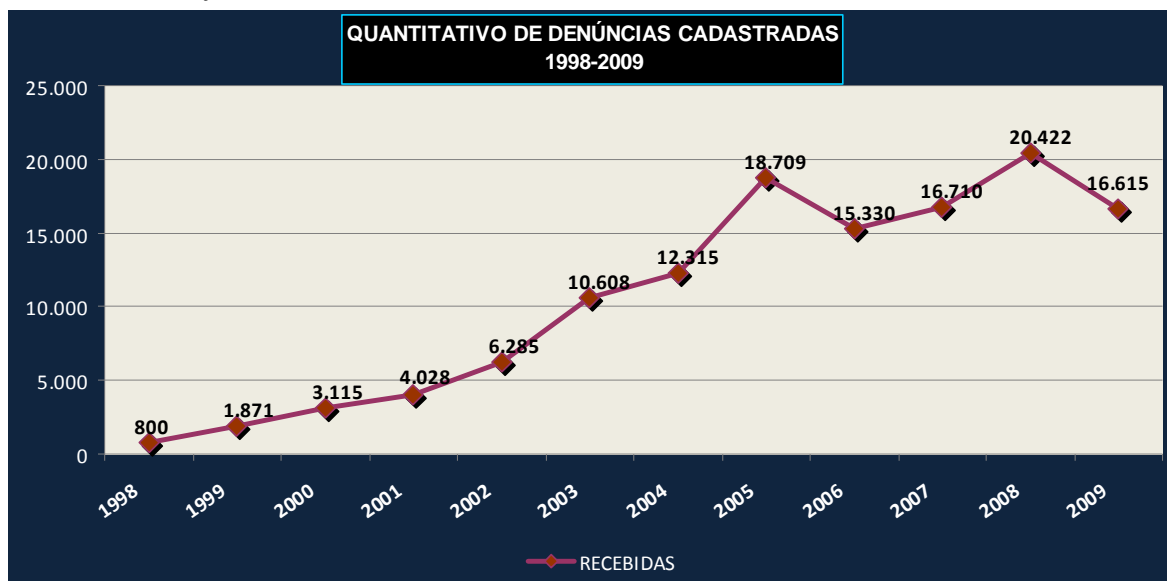
✓ Denúncias com possíveis práticas de irregularidade, ato de improbidade administrativa ou delito com indícios de participação de servidores da Previdência Social são encaminhadas para a Corregedoria-Geral da Previdência Social.

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

2.5.1.9.1. Denúncias Recebidas de 1998- 2009

No período compreendido ente 1998 e 2009 foram recepcionadas e processadas, na Ouvidoria, **126.808** denúncias, conforme demonstrativo a seguir. Vide gráfico 09.

Gráfico 09 – Manifestações cadastradas de 1998 a 2009.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

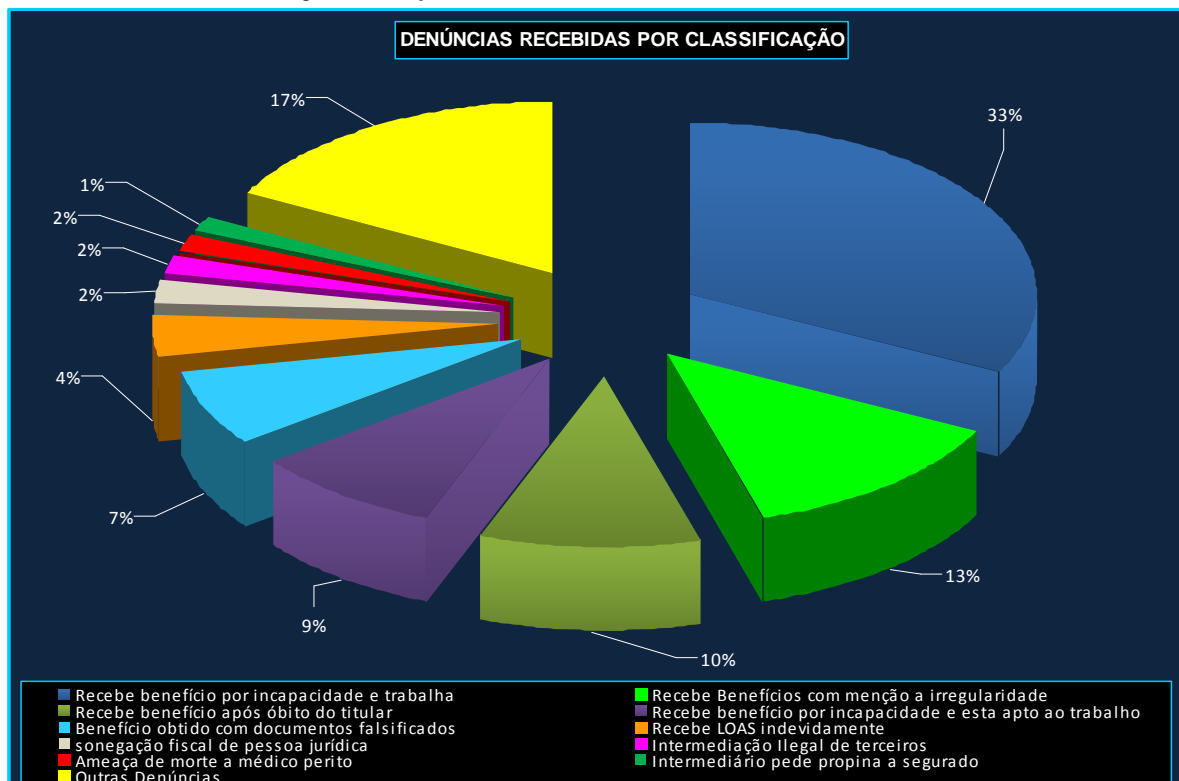
2.5.1.9.2. Denúncias Recebidas em 2009

Em 2009 foram cadastradas na Ouvidoria **16.615** denúncias, sendo os assuntos mais recorrentes os relacionados abaixo:

- ✓ 33% segurados que recebem benefícios por incapacidade e continuam em atividade;
- ✓ 13% segurados que recebem benefícios com menção de irregularidade;
- ✓ 10% pessoas que recebem benefícios após óbito do titular;
- ✓ 9% segurados que recebem benefícios por incapacidade e estão aptos ao trabalho;
- ✓ 7% pessoas que recebem benefícios com documentos falsificados; e
- ✓ 17% outros assuntos diversos.

O Quadro a seguir apresenta a classificação das denúncias recebidas em 2009. Vide gráfico 10.

Gráfico 10 – Denúncias recebidas por classificação.

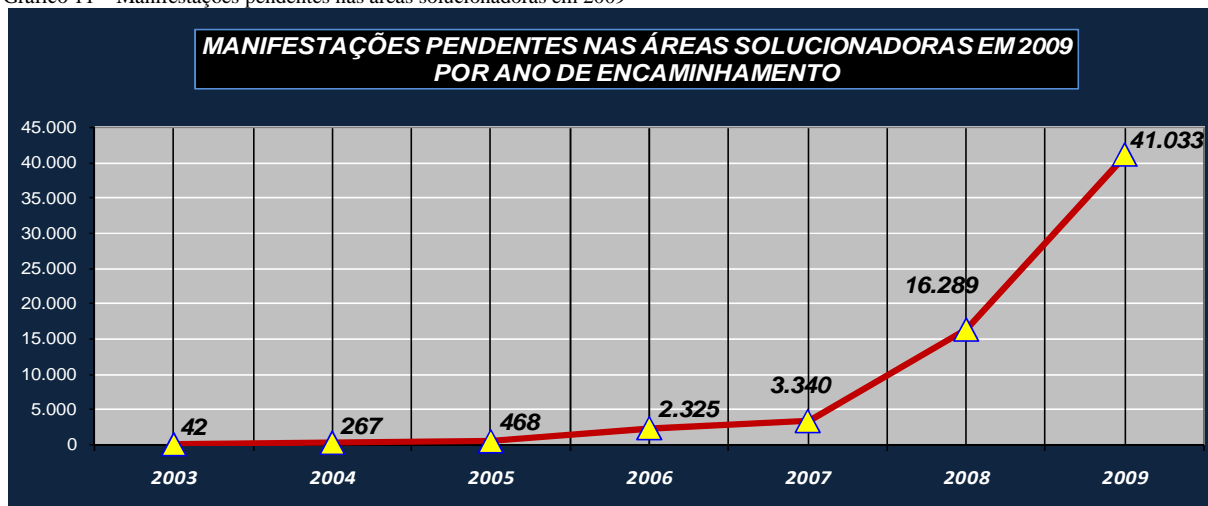


Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.10. Manifestações Pendentes junto às Áreas Solucionadoras em 2009

Atualmente estão pendentes de respostas, junto às áreas solucionadoras, **63.764** manifestações. O maior acúmulo refere-se aos encaminhamentos realizados durante os exercícios de 2008 e 2009, os quais juntos representam **89%** de todos os casos. Vide gráfico 11.

Gráfico 11 – Manifestações pendentes nas áreas solucionadoras em 2009



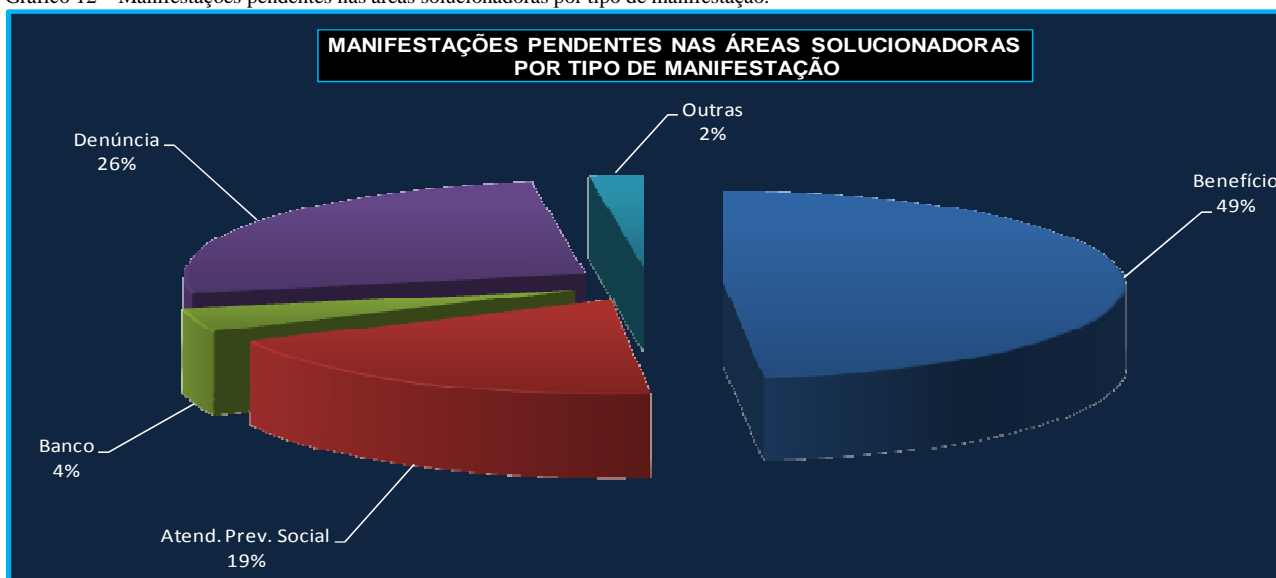
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.10.1. Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras – Por Tipo de Manifestação

Das **63.764** manifestações pendentes de respostas, junto às áreas solucionadoras, os assuntos mais recorrentes foram os apresentados no gráfico 12.

- ✓ 45% manifestações sobre benefícios;
- ✓ 26% denúncias;
- ✓ 19% manifestações sobre atendimento na previdência social;
- ✓ 4% manifestações sobre bancos; e,
- ✓ 2% assuntos diversos.

Gráfico 12 – Manifestações pendentes nas áreas solucionadoras por tipo de manifestação.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

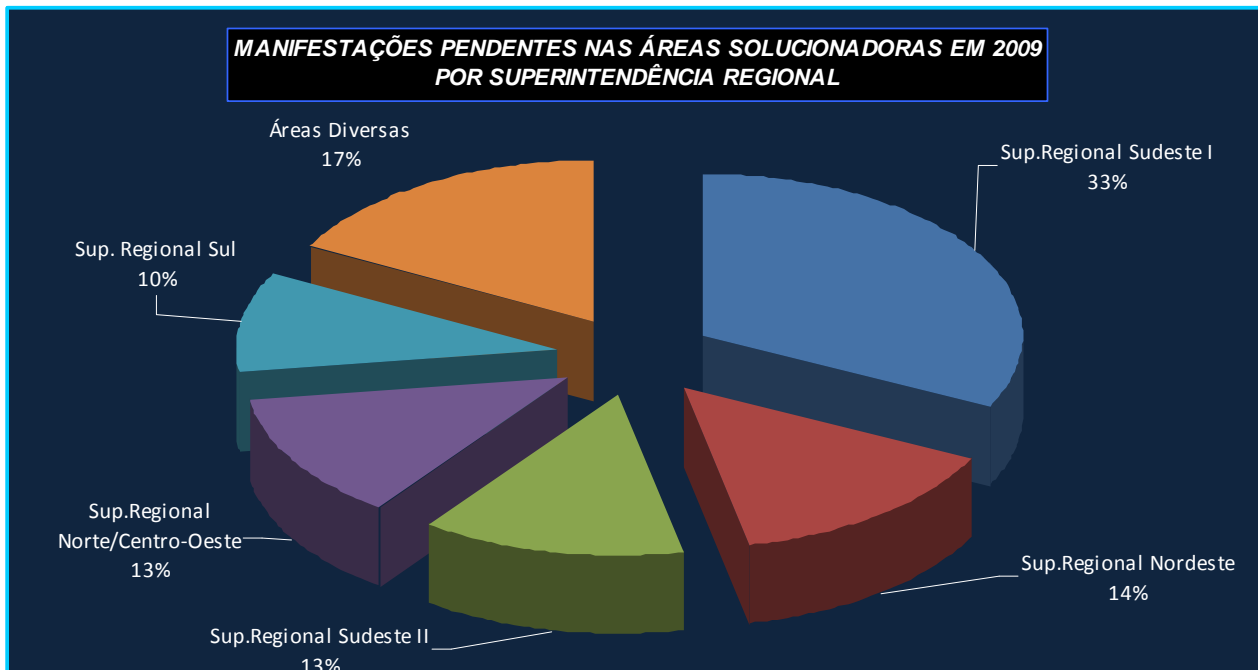
2.5.1.10.2. Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras em 31.12.2009 – Por Superintendência Regional

No encerramento do exercício de 2009, restaram **63.764** registros pendentes de solução em poder das áreas solucionadoras apresentadas no gráfico 13.

- **33%** das manifestações estão nas áreas solucionadoras vinculadas a Superintendência Regional **Sudeste I**;
- **14%** nas vinculadas à Superintendência Regional **Nordeste**;
- **13%** nas vinculadas à Superintendência Regional **Sudeste II e Norte/Centro Oeste**;
- **10%** nas vinculadas à Superintendência Regional **Sul**; e

- 17% nas demais áreas.

Gráfico 13 – Manifestações pendentes nas áreas solucionadoras em 2009 por superintendência regional.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.10.3. Redução do Acervo Pendente nas Áreas Solucionadoras em 2009

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

Também, por iniciativa própria, a Ouvidoria trabalha essas demandas internamente, por meio de consultas aos sistemas corporativos e a legislação vigente, com o fim de solucioná-las. Este procedimento é adotado no acervo com mais de cinco anos de cadastro.

Comparando os estoques existentes, por ano de encaminhamento, verifica-se que houve redução significativa nos acervos, nos seguintes percentuais:

- ✓ 71% do passivo de 2003;
- ✓ 64% do passivo de 2004;
- ✓ 54% do passivo de 2005;
- ✓ 61% do passivo de 2006;
- ✓ 69% do passivo de 2007;
- ✓ 66% do passivo de 2008;
- ✓



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Tabela 06 – Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras em 31-12-2008

Manifestações Pendentes nas Áreas solucionadoras em 31.12.2008 - Por ano de encaminhamento							Total
Ano	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
Total	143	744	1.018	5.730	10.899	48.704	67.238

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

Tabela 07 - Manifestações Pendentes nas Áreas Solucionadoras em 31-12-2009

Manifestações Pendentes nas Áreas solucionadoras em 31.12.2009 - Por ano de encaminhamento								Total
Ano	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
Total	42	267	468	2.325	3.340	16.289	41.033	63.764

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

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

Em 2009 foram realizadas reuniões de coordenação, com os integrantes das Gerências Executivas de Teresina, Belo Horizonte, Manaus, Anápolis, Florianópolis, Campo Grande, Palmas, Belém e Centrais 135 de Caruaru, Salvador e Recife, objetivando capacitar os servidores em procedimentos de ouvidoria e operacionalização do sistema SOU-Web.

2.5.1.11. Manifestações Pendentes de Solução – Na Ouvidoria

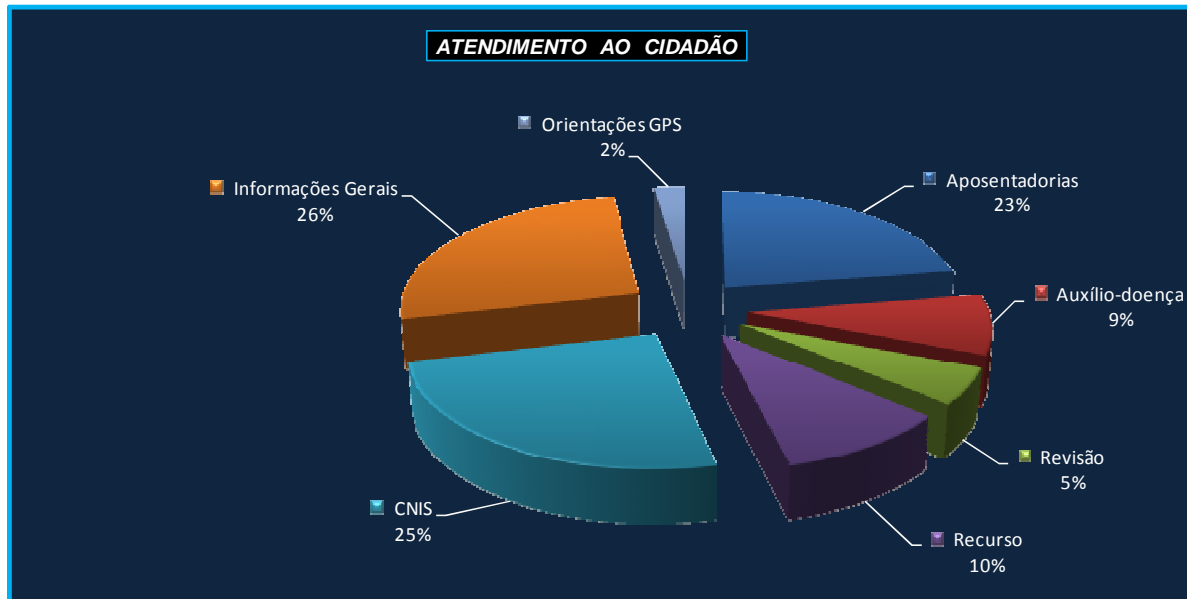
No encerramento do exercício restaram, para análise na Ouvidoria, aproximadamente, **20.000** manifestações, compostas por registros novos e registros retornados das áreas solucionadoras, as quais, por falta de tempo hábil não foram processadas dentro do exercício. Essas manifestações serão analisadas e encaminhadas no mês subsequente.

2.5.1.12. Apoio ao Cidadão

A Ouvidoria possui um serviço personalizado, destinado aos usuários que buscam orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social. No período analisado, foram realizados 20.005 atendimentos, sendo 1.167 presenciais; 15.411 por telefone; 3.271 por e-mail e 156 por ofícios e memorandos.

As maiores dúvidas dos cidadãos são sobre temas relacionados ao Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS e aposentadoria, vide gráfico 14.

Gráfico 14 – Atendimento ao Cidadão.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2009.

2.5.1.13. Elaborações de Relatórios Estratégicos e Gerenciais

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

No decorrer de 2009 foram elaborados 63 relatórios sobre temas considerados importantes para a Instituição, tais como: Relatórios de Atividades da Ouvidoria, Elogios e Sugestões; Redução de Pendências; Empréstimo Consignado; Monitoramento das Superintendências Regionais e Gerências Executivas; Monitoramento das Áreas Diversas e Relatórios de Elogios as Diversas Áreas Solucionadoras.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

2.6. Evolução de Gastos Gerais

Tabela 08 – Evolução dos Gastos Gerais

DESCRIÇÃO	ANO		
	2007	2008	2009
1. Passagens	15.153	18.857	10.582
2. Diárias e Ressarcimento de Despesas em Viagens	20.141	9.360	9.223
3. Serviços de Terceiro	2.475.509	2.622.568	3.514.644
3.1. Publicidade	0	0	
3.2. Vigilância, Limpeza e Conservação	0	0	
3.3. Tecnologia da informação	0	0	
3.4. Outras Terceirizações	0	0	
3.5. Suprimento de fundos	0	0	
4. Cartão de Crédito Corporativo	0	0	
TOTAIS	2.510.803	2.650.785	3.534.449

2.7. Indicadores de Desempenho

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

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social procedeu uma revisão em seus indicadores, suprimindo aqueles que não retratavam a realidade de suas ações.

✓ **INDICADOR 1 – Tempo Médio de Resolução – Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor.**

Mede o tempo médio de resolução dos registros de benefício, atendimento bancário, arrecadação/fiscalização, sugestão, elogio, atendimento previdenciário, solicitação diversa, Dataprev e servidor. É calculado o tempo médio entre a data de recebimento do registro na Ouvidoria até a sua conclusão.

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



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Fórmula do cálculo:

SOMA DOS DIAS

Qtd. registros com Resposta Final Enviada ou Finalizada Manualmente no mês

Tabela 09 - Tempo Médio de Resolução - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor

ITENS DE CONTROLE	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias	média/dias
1. Tempo Médio de Resolução - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor	87,47	47,79	39,97	168,64	529,41	378,36	510,35	260,05	234,66	166,63	164,04	153,84

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

✓ **INDICADOR 1.1 – Tempo Médio de Resolução – Denúncias**

Mede o tempo médio de resolução somente dos registros de denúncia entre a data de recebimento do registro na Ouvidoria até a sua conclusão.

Fórmula de calculo:

SOMA DOS DIAS

Qtd. registros em Resposta Final Enviada ou Finalizada Manualmente no mês

Tabela 10 - Tempo Médio de Resolução - Denúncias

ITENS DE CONTROLE	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias	Média/dias
1.1 Tempo Médio de Resolução - Denúncias	393,38	330,04	793,75	664,37	333,66	620,19	758,99	400,44	685,53	641,91	396,39	455,14

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

✓ **INDICADOR 2 – Índice de Resolutividade**

Mede o percentual de resoluções, soluções, dos registros recebidos na OGPS desde a criação da OGPS.

Sua base de cálculo é constituída da resolutividade acumulada nos exercícios anteriores.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

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

Fórmula de cálculo:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ total de registros do ano} - \text{N}^\circ \text{ total de não solucionados}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de registros do ano}}$$

Nº total de registros do ano

Tabela 11 – Resolutividade Ouvidoria

RESOLUTIVIDADE OUVIDORIA	ANO 1998	ANO 1999	ANO 2000	ANO 2001	ANO 2002	ANO 2003	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006	ANO 2007	ANO 2008	ANO 2009	Total resolutividade
Recebidos	9.781	35.561	93.463	97.012	123.415	226.337	261.859	186.787	196.167	170.964	203.019	190.753	1.795.118
Resolvidos	9.781	35.561	93.463	97.012	123.407	225.726	260.653	184.711	191.520	164.184	187.646	152.041	1.725.705
Resolutividade	100%	100%	100%	100%	99,99%	99,73%	99,54%	98,89%	97,63%	96,03%	92,43%	79,71%	96,13%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

✓ **INDICADOR 3 – Idade Média do Acervo – Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor.**

Apuração da idade média de todos os registros/manifestações pendentes na data de apuração do indicador dos seguintes tipos: Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor.

Fórmula de cálculo:

SOMA DOS DIAS

Qtd. registros pendentes

Tabela 12 - Idade média do acervo – IMAO - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor

ITENS DE CONTROLE	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias
3. Idade média do acervo – IMAO - Benefício, Atendimento Bancário, Arrecadação/Fiscalização, Sugestão, Elogio, Atendimento Previdenciário, Solicitação Diversa, Dataprev, Servidor	405,99	***	378,24	383,73	403,23	422,69	454,67	445,37	442,08	508,84	405,91	453,88

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

✓ INDICADOR 3.1 – Idade Média do Acervo – Denúncia

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

Fórmula de cálculo:

SOMA DOS DIAS

Qtd. registros pendentes

Tabela 13 - Idade média do acervo – IMAO - Denúncias

ITENS DE CONTROLE	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias	Média /dias
3.1. Idade média do acervo – IMAO - Denúncias	621,29	***	629,35	627,51	627,98	620,64	643,81	641,44	666,92	680,86	636,73	679,32

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2009.

2.8. Análise do Desempenho

A análise de desempenho não foi aferida em função da adaptação dos indicadores no novo sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Observando o desempenho dos indicadores, apurados em 2009, observamos uma melhora significativa em relação a execução de 2008.

Com a normalidade do sistema SOU-Web, espera-se concluir a apuração no menor tempo possível.

3. RECURSOS HUMANOS

Em dezembro de 2009, a OGPS contava com um quadro de pessoal composto por 119 (cento e dezenove) funcionários e colaboradores, sendo 12 (treze) servidores públicos, 95 (noventa e cinco) colaboradores, 6 (seis) estagiários e 6 (seis) menores aprendizes, oriundos de convênios firmados entre o Ministério da Previdência Social e entidades educacionais e sociais.

Tabela 14 – Distribuição de colaboradores por setor

SETOR DE LOTAÇÃO	DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR SETOR				
	CESAM	Estagiários	Servidores Públicos	Terceirizados	TOTAL
Divisão de Análise e Processamento – DIAP	0	2	1	54	57
Divisão de Apoio ao Cidadão – DIAC	0	0	3	23	26
Divisão de Gestão da Informação – DIGIN	0	2	1	10	13
Gabinete Ouvidoria*	6	2	7	8	23
TOTAL	6	6	12	95	119

*Protocolo e Assessoria integram o gabinete

4. Reconhecimento de passivos por insuficiência de créditos ou recursos

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

5. Restos a Pagar de Exercícios Anteriores

Não houve ocorrências no período.

6. Demonstrativo de transferências (recebidas e realizadas)

Não houve ocorrências no período.

7. Previdência Complementar

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

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

Não houve ocorrências no período.

9. Renúncia Tributária

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

10. Operações de fundos

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

11. Determinações e recomendações do TCU

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

12. Informações sobre atos de Admissão e desligamento

Não aplicável à natureza jurídica da Unidade Jurisdicionada - UJ.

13. Informações Referentes a Contratos

Tabela 15 – Demonstrativo dos contratos de terceirização de Área fim no exercício de 2009.

Nat.	Contrato	Empresa contratada (CNPJ)	Vigência do Contrato		Nível de Escolaridade				Sit.
					Médio		Superior		
			Início	Fim	AT	EF	AT	EF	
Ordinária	08/2009	Cidade Serviços e Mão de Obra Especializada Ltda CNPJ 26.414.755/0001-26	16/01/2009	15/01/2010	92	92	3	3	A
Observação:									

14. Outras informações consideradas, pelos responsáveis, como relevantes para demonstrara a conformidade e o desempenho da gestão.

Não houve ocorrências no período



OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

ROL DE RESPONSÁVEIS

UNIDADE GESTORA: 330018				GESTÃO: 00001			
NATUREZA DE RESPONSABILIDADE: em conformidade com o art. 12 da IN 47 do TCU							
AGENTE:	PAULO MARCELLO FONSECA MARQUES				CPF	494526221-72	
ENDEREÇO: residencial			Condomínio Verde, Rua Jacarandá nº 30, Jardim Botânico				
Município	BRASÍLIA	CEP: 71680-608	UF	DF	Telefone: 2021-5562	Fax:	2021-5740
CARGO OU FUNÇÃO			OUVIDOR GERAL				
DESIGNAÇÃO:		DOCUMENTO:	EXONERAÇÃO		DOCUMENTO: PT-	PERÍODO DE GESTÃO	
Data 04/06/2007	Ato/nº/ano PT-233/2007		Data			Data início 01/01/09	À data fim 31/12/2009

_____		_____	
Encarregado do Setor		Dirigente da Unidade	

ROL DE RESPONSÁVEIS

UNIDADE GESTORA:330018				GESTÃO: 0001			
NATUREZA DE RESPONSABILIDADE: em conformidade com o art. 12 da IN 47 do TCU							
AGENTE:	Célia Maria da Silva Torres				CPF	31018840125	
ENDEREÇO: residencial			Rodovia DF 150 Km 2 chácara Boa Esperança Casa 1				
Município	Brasília	CEP: 70.090-918	UF	DF	Telefone 2021-5525	Fax:	2021-5740
CARGO OU FUNÇÃO			Ouvidor-Geral Substituto				
DESIGNAÇÃO:		DOCUMENTO:	EXONERAÇÃO		DOCUMENTO:	PERÍODO DE GESTÃO:	
Data 13/07/2007	Ato/nº/ano PT-351- 2007		Data		Ato/nº/ano	Data início 01/01/2009	À data fim 31/12/2009

_____		_____	
Encarregado do Setor		Dirigente da Unidade	