

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

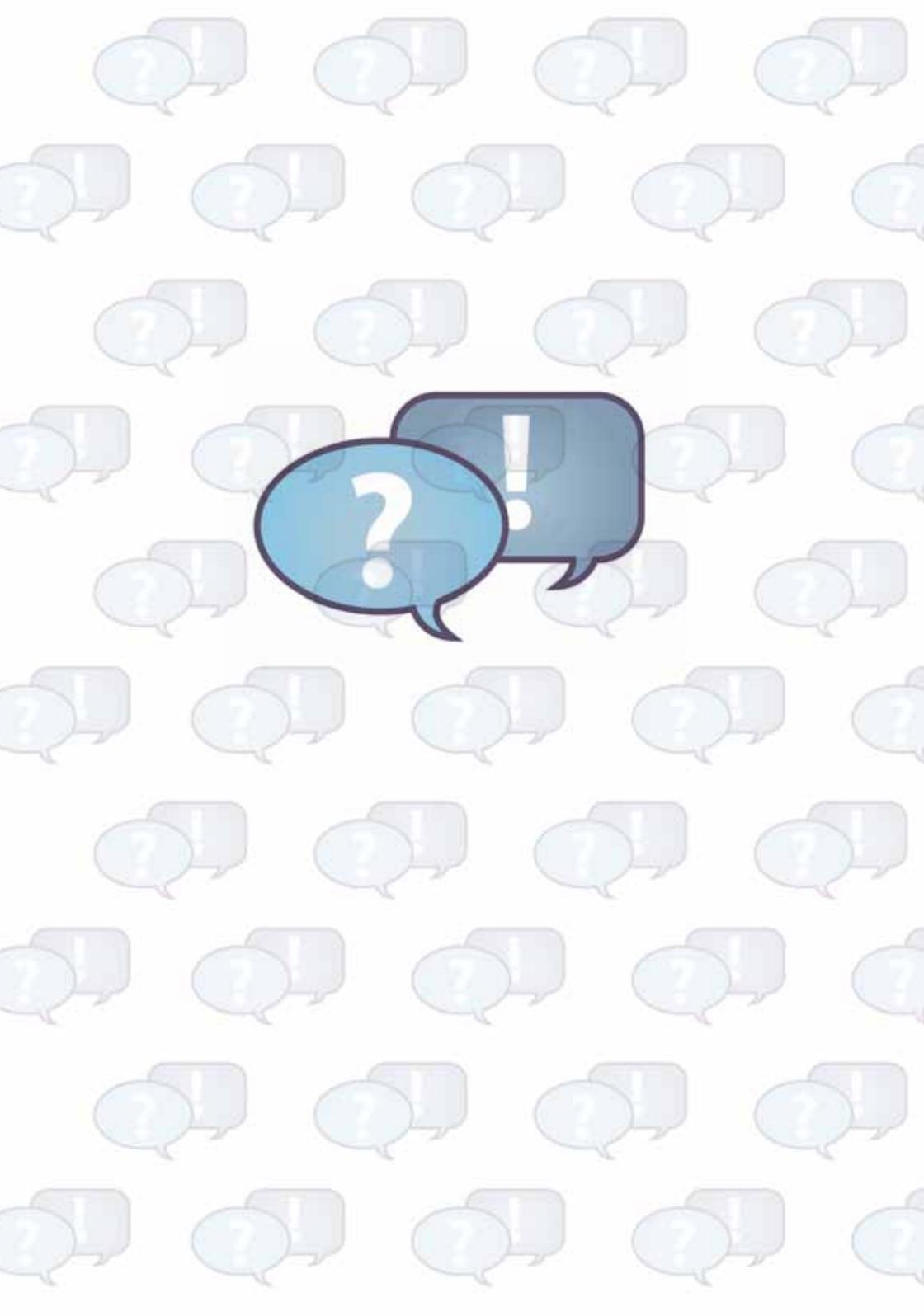
2011



Ouvidoria-Geral
da Previdência Social



PREVIDÊNCIA SOCIAL
MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL





Presidenta da República

Dilma Vana Rousseff

Ministro da Previdência Social

Garibaldi Alves Filho

Chefe de Gabinete

Lindolfo Neto de Oliveira Sales

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto

Ouvidor-Geral (Adjunto)

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

Chefes de Divisão

Divisão de Análise e Processamento – DIVAP

Simone Sousa Nenes

Divisão de Interação com o Cidadão – DICID

Edmilson Costa Silva

Divisão de Informações Gerenciais – DIGER

Edgar de Albuquerque Parras

Chefe de Serviço

Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD

Joaquim Evandro Rodrigues Gomes

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
A PREVIDÊNCIA SOCIAL	9
A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – OUGPS	11
Estrutura da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	11
Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	12
Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	13
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	14
Elogios.....	14
Sugestões	14
Denúncias	14
Reclamações.....	14
Solicitações Diversas	14
CANAIS DE ATENDIMENTO	15
Auto-Atendimento - Via Internet	15
Central de Atendimento 135 - Via Telefone	15
PREVCartas – Correspondências.....	16
Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social	16
VOLUME DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA-GERAL	17
Manifestações Recebidas e Registradas na Ouvidoria-Geral pelo SOU-Web	17
Manifestações Recebidas e Registradas - por Tipo	18
Manifestações Recebidas e Registradas - por Classificação	19
Manifestações Recebidas e Registradas - por Subclassificação	19
Manifestações Recebidas e Registradas - por Canais de Atendimento	20
Manifestações Recebidas e Registradas - pela Central de Atendimento 135	21
Manifestações Recebidas – pela DICID	22
Fluxo de Tratamento das Manifestações - DIVAP	24
Manifestações Atendidas – pela DIVAP	24
Manifestações Monitoradas pela DIGER	24
Relatórios Técnicos e Gerenciais – elaborados pela DIGER	25

Gestão das Correspondências na Ouvidoria-Geral – pela SEAAD	26
---	----

INDICADOREAS INTERNOS DA OUVIDORIA-GERAL

(Indicadores)	27
----------------------------	----

Percentual de Resolutividade da Ouvidoria-Geral	27
---	----

Tempo Médio de Tratamento das Manifestações Cadastradas	28
---	----

GESTÃO ADMINISTRATIVA	29
------------------------------------	----

ATIVIDADES REALIZADAS NO EXERCICIO DE 2011	31
---	----

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA-GERAL	40
--	----

Lista de Gráficos, Quadros e Figura

Gráfico 01: volume de manifestações recebidas pela OUGPS entre 1998 e 2011 - pelo SOU-Web.	17
--	----

Gráfico 02: volume de manifestações recebidas pela OUGPS em 2011.	18
---	----

Gráfico 03: manifestações recebidas em 2011 – por tipo.	18
---	----

Gráfico 04: manifestações recebidas em 2011 - por classificação.	19
--	----

Gráfico 05: as cinco manifestações mais recorrentes em 2011 - por classificação e subclassificação.	20
---	----

Gráfico 06: mensagens recebidas em 2011 - por canais de atendimento.	21
--	----

Gráfico 07: manifestações recebidas em 2011 pelas centrais de atendimento 135 e Via Internet ..	21
--	----

Gráfico 08: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2011.....	23
--	----

Gráfico 09: manifestações recebidas e solucionadas em 2011.....	25
--	----

Gráfico 10: Percentual de resolutividade das manifestações recebidas em 2009, 2010 e 2011.	27
--	----

Quadro 01: Atendimento realizado pela DICID anos 2009, 2010 e 2011	22
---	----

Quadro 02: Atendimento realizado pela DICID e SOU-Web anos 2009, 2010 e 2011.....	23
--	----

Quadro 03: Gestão das Correspondências na OUGPS – pela SEAAD em 2011	26
---	----

Quadro 04: Tempo médio de tratamento das manifestações cadastradas em 2008, 2009, 2010 e 2011.	28
--	----

Figura 01: Situação da Ouvidoria-Geral em 2011: 4,00 dias.	28
--	----



“A qualidade se constrói pela prática diária de aperfeiçoamento, pelo desenvolvimento dos recursos humanos e pela procura da satisfação dos clientes.”

Écio Madeira Nogueira.

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades objetiva apresentar o resumo das ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Previdência Social – OUGPS, referentes ao exercício de 2011. Além de estabelecer um comparativo de algumas atividades ocorridas em anos passados, e manter a sociedade informada sobre o funcionamento do órgão.

Os assuntos presentes no relatório estão divididos em cinco tópicos: A Previdência Social; A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (tipos de manifestações recebidas, canais de atendimento, volume de manifestações e indicadores); Gestão Administrativa; Atividades Realizadas no Exercício de 2011 e Notícias da OUGPS (onde são expostas as principais acontecimentos relativos à Ouvidoria no ano de 2011).

O Relatório de Atividades pretende ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades da OUGPS, possibilitando a todos, o conhecimento do que foi realizado, com intuito de propor meios de subsidiar aos gestores da Previdência Social na realização de ações ou a adoção de medidas necessárias, visando a melhoria constante dos processos, a fim de garantir um atendimento de excelência ao cidadão, fortalecendo a imagem da Instituição perante a sociedade.

A PREVIDÊNCIA SOCIAL

A Previdência Social é uma instituição pública e tem como objetivo reconhecer e conceder direitos aos seus segurados. Ela se transformou, ao longo do tempo, em um complexo e abrangente sistema de proteção social, com significativa cobertura de riscos sociais. Nesse sentido, a Previdência Social é o seguro social para a pessoa que se inscreve e contribui, garantindo a ela e a sua família rendimento, em casos de perda da capacidade para o trabalho, temporária ou permanente; em virtude de doença; invalidez; idade avançada; morte; desemprego involuntário; maternidade e a reclusão.

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

Além disso, a Previdência Social deve garantir o acesso do cidadão aos direitos previdenciários previstos em Lei, mantendo uma rede de atendimento extensa pelo país, favorecendo Estados e Municípios, onde, em parte, o pagamento de benefícios previdenciários representa uma parcela considerável da economia local.

A Previdência Social é composta por quatro casas: o Ministério da Previdência Social, órgão da administração federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos: previdência social e previdência complementar; o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, autarquia vinculada ao Ministério, responsável pela operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social – RGPS; a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, autarquia de natureza especial, que atua como entidade de fiscalização e de supervisão das entidades fechadas de previdência complementar (EFPC) e de execução das políticas para o regime de previdência complementar operados por essas entidades; e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – DATAPREV, empresa pública vinculada ao Ministério, tem por objetivo estudar e viabilizar tecnologias de informática, na área da previdência e assistência social, compreendendo prestação de serviços de desenvolvimento, processamento e tratamento de informações, atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagem, assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como o desempenho de outras atividades correlatas.

Diante dessas informações, pode-se ter uma idéia do papel fundamental da Previdência Social Brasileira na estabilidade social e no dinamismo econômico do país. E para que a Previdência Social continue a atender de forma adequada às novas demandas definiu como sua Missão e Visão de Futuro:

Missão da Previdência Social

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

Visão da Previdência Social

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

A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – OUGPS

Criada em agosto de 1998, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social é a 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), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – DATAPREV.

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

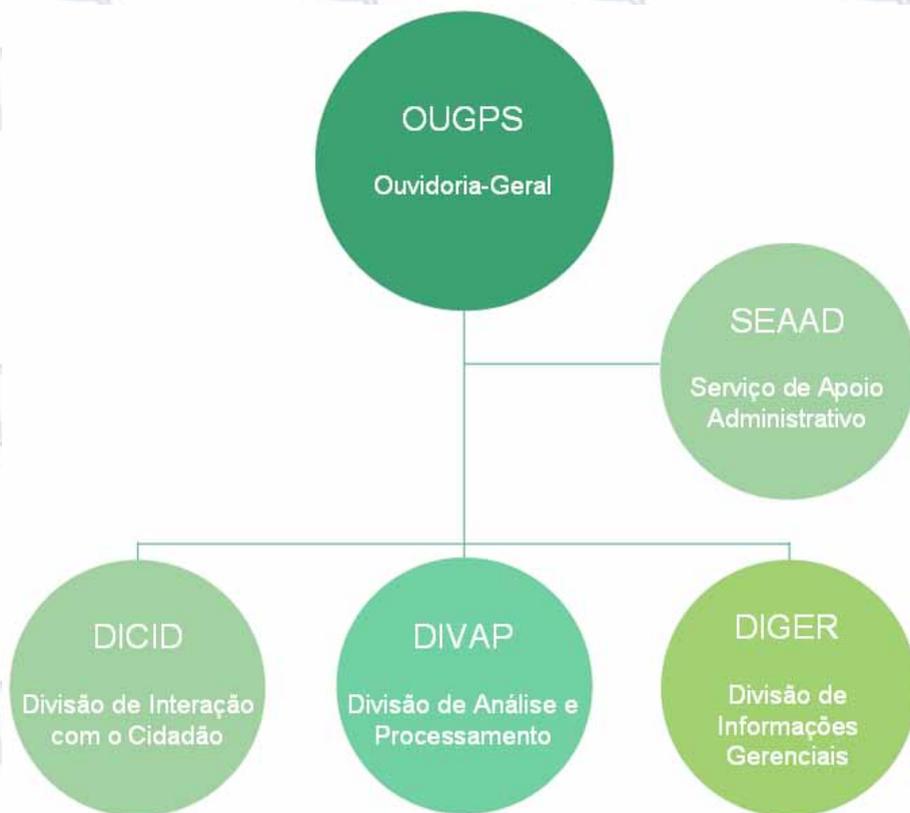
Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral recebe as manifestações do cidadão, analisa para obter melhor conclusão, e sendo necessário, às repassa à área técnica responsável, para alcançar um posicionamento quanto ao problema apresentado. O cidadão ganha espaço para expressar o que pensa sobre os serviços previdenciários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

Essa atribuição transformou a OUGPS em uma importante ferramenta para a Previdência Social, principalmente para o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das postulações advindas da sociedade, 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.

Estrutura da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social, de acordo com a Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011 que aprovou os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social – MPS. Segue a estrutura funcional:

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



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

Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

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

À Divisão de Análise e Processamento – DIVAP compete receber, analisar e revisar as manifestações eletrônicas, antes de encaminhar o registro à respectiva área técnica solucionadora e/ou responder aos cidadãos e aos servidores da Previdência Social e entidades a ela vinculadas. Também, a divisão é responsável

por elaborar e atualizar os manuais internos da OUGPS e aprimorar modelos de respostas das manifestações.

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

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

Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

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

- Manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, atendendo ao cidadão que entrou em contato com algum dos órgãos da Previdência Social e ainda tenha alguma sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou outra solicitação sobre os serviços prestados.
- Atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;
- Elaborar estudos e realizar pesquisas para medir a satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério e suas entidades vinculadas.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Após receber as manifestações formuladas pelos cidadãos, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social analisa o teor de cada uma para estabelecer uma classificação que podem assumir conteúdo de: denúncias, elogios, sugestões, reclamações ou solicitações diversas.

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.

Solicitações Diversas

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

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

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

Auto-Atendimento - Via Internet



Pelo link da OUVIDORIA-GERAL, no site 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



As Centrais 135 oferecem um grande número de serviços da Previdência Social. Via telefone, o cidadão pode obter serviços como: agendamentos para atendimento nas agências, disponibilização de informações, requerimento de benefícios e registros de manifestações para Ouvidoria.

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

PREVCartas – Correspondências



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

Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social



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

O cidadão pode comparecer pessoalmente à OUGPS, na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala “A” – 1º andar. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 8h às 18h. É importante ressaltar que poderá ser solicitados documentos como carteira de identidade, para o fornecimento de informação ao interessado; ou procuração registrada em cartório, no caso de fornecimento de informações a terceiros.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA-GERAL

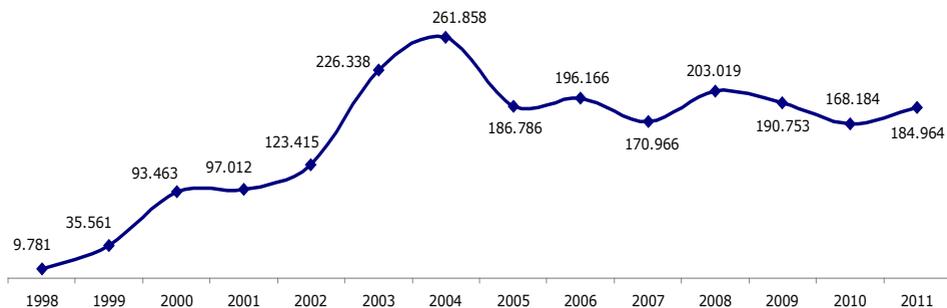
No presente item será apresentado o volume das manifestações: as recebidas pela OUGPS e registradas no Sistema SOU-Web, Sistema de Ouvidoria versão web. E as recebidas pela Ouvidoria-Geral, mas que não foram registradas no Sistema SOU-Web, ou seja, são aquelas manifestações originadas pelo atendimento realizado pela Divisão de Interação com o Cidadão – DICID.

Manifestações Recebidas e Registradas na Ouvidoria-Geral pelo SOU-Web

De acordo com o Sistema SOU-Web, a OUGPS recebeu, desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2011, 2.148.266 manifestações oriundas dos cidadãos.

A média anual, no período de 1998 a 2011, de manifestações recebidas, foi de 153.448. Em 2004, a Ouvidoria-Geral recebeu 261.858 manifestações, quase 12,2%. O maior quantitativo cadastrado desde a criação da OUGPS, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 01: volume de manifestações recebidas pela OUGPS entre 1998 e 2011 - pelo SOU-Web.



Total de manifestações: 2.148.266

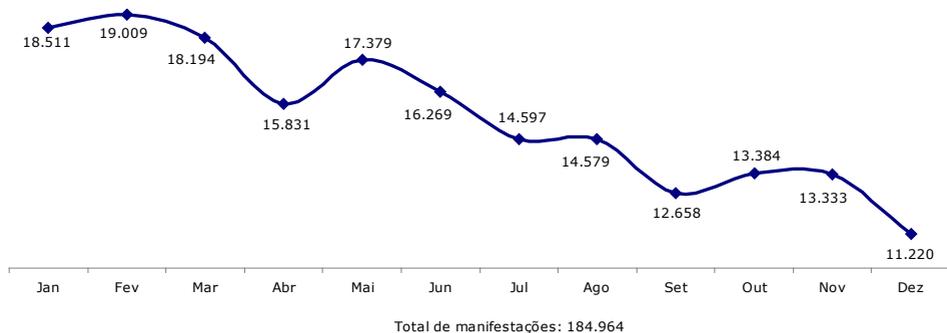
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2011.

No exercício de 2011 a OUGPS recebeu um total de 184.964 manifestações, uma média de 15.413 pendências/mês. No mês de fevereiro a Ouvidoria-Geral recebeu 19.009 casos, 10,28%. Supõe-se que esse maior volume de manifestações

foi decorrente a campanha publicitária do INSS veiculadas 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 a seguir apresenta o volume de manifestações recebidas durante o ano de 2011:

Gráfico 02: volume de manifestações recebidas pela OUGPS em 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Manifestações Recebidas e Registradas - por Tipo

As manifestações recebidas pela OUGPS são classificadas em cinco tipos: elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações diversas. O maior volume de manifestações recebidas em 2011 refere-se a reclamações, totalizando 139.615 (75%).

Os quantitativos de cada tipo de manifestação registrada pelo Sistema SOU-Web, em 2011, são apresentados a seguir:

Gráfico 03: manifestações recebidas em 2011 – por tipo.



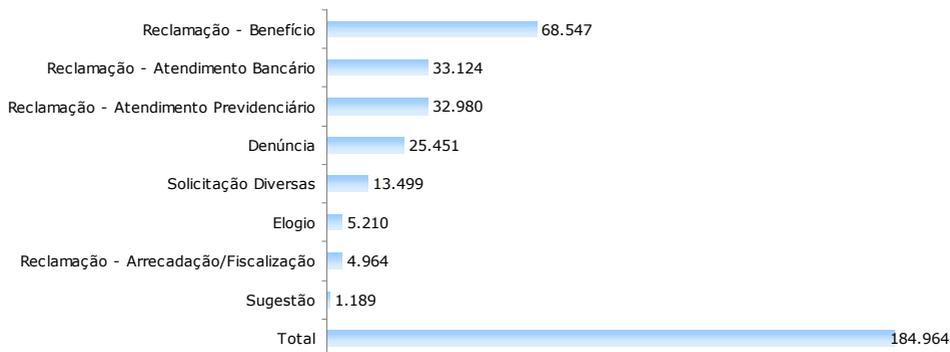
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Manifestações Recebidas e Registradas - por Classificação

Quando classificadas em: Benefício, Atendimento Bancário, Atendimento Previdenciário, Arrecadação/Fiscalização, Denúncia, Elogio, Sugestões e Solicitações Diversas, o maior volume de manifestações recebidas em 2011 foi referente à Benefício, totalizando 68.547 (37%), conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 04: manifestações recebidas em 2011 - por classificação.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

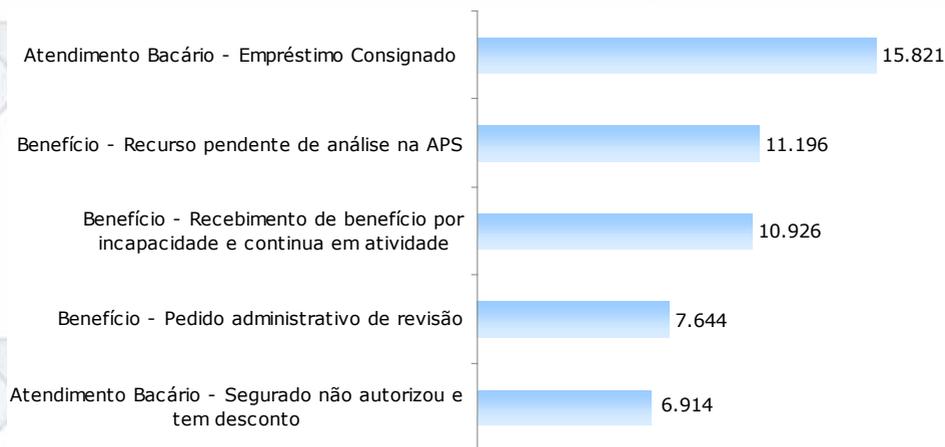
Manifestações Recebidas e Registradas - por Subclassificação

Quando subclassificadas em: *Aposentadoria em geral; Atraso na análise do processo concessório; Benefícios concedidos e mantidos indevidamente com menção a irregularidade; Elogio referente ao atendimento na Central de Atendimento; Empréstimo Consignado; Falta de vaga para o agendamento no Sistema Hora Marcada; Inconformidade na conclusão da perícia médica; Indisponibilidade de serviço no site do MPS; Mau atendimento prestado ao público; Mau atendimento prestado pelo médico perito; Pagamento Alternativo do Benefício - PAB referente ao resíduo (benefício cessado); Pagamento Alternativo do Benefício (benefício ativo); Pedido administrativo de revisão; Pedido de Reconsideração; Recebimento de benefício por incapacidade e continua em atividade; Recurso pendente de análise na APS; Recurso pendente de análise na Junta de Recursos; Recusa em receber/protocolar/fornecer documentos ou requerimentos; Segurado não autorizou e tem desconto; Solicitação de informações/esclarecimento sobre empréstimo; e outras subclassificações*, o maior volume de manifestações recebidas em 2011 refere-se

à Empréstimo Consignado, totalizando 15.821 (8,5%).

O gráfico abaixo apresenta as cinco manifestações mais recorrentes recebidas pela Ouvidoria-Geral em 2011, organizadas em decorrência dos tipos por classificação e subclassificação, onde ocorre o desdobramento dos conteúdos em cada situação, como exemplo: Atendimento Bancário - *Descontado do benefício e está recebendo cobrança da Instituição Financeira; Problemas com o cancelamento do empréstimo; Não pagamento do benefício na data fixada pelo INSS.*

Gráfico 05: as cinco manifestações mais recorrentes em 2011 - por classificação e subclassificação.



Total das 5 manifestações mais recorrentes - por subclassificações: 52.501

Total das outras manifestações - por subclassificações : 132.463

Total de manifestações: 184.964

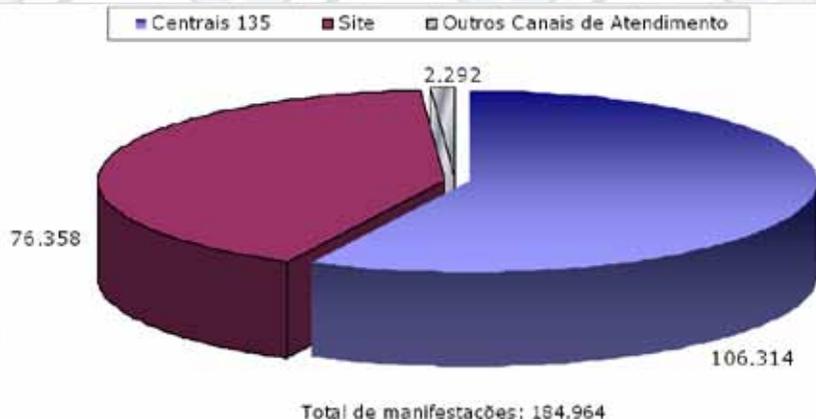
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Manifestações Recebidas e Registradas - por Canais de Atendimento

No decorrer do exercício de 2011, a OUGPS recebeu 184.964 manifestações, sendo 106.314 (57%) cadastradas pela Central de Atendimento 135; 76.358 (41%) pelo Auto-Atendimento – Via Internet e 2.292 (1%) por outros meios (PREVCartas, Disque-Denúncia, Agências e Unidades de Atendimento), conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 06: mensagens recebidas em 2011 - por canais de atendimento.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

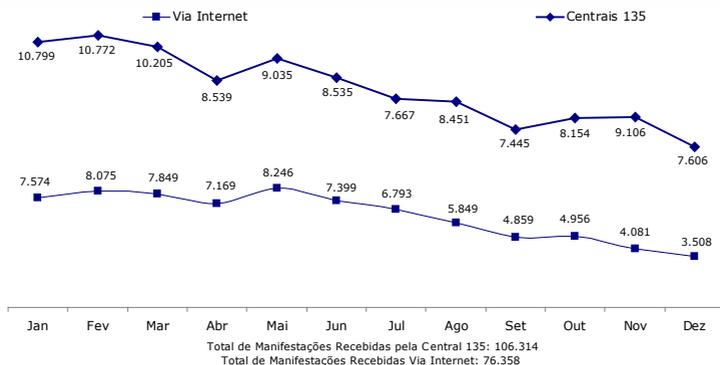
Data da extração: 31.12.2011.

Manifestações Recebidas e Registradas - pela Central de Atendimento 135

As Centrais de Atendimento 135 ganham destaques dentro os programas públicos em razão da amplitude de atendimento ao cidadão. Chegam a atender mais de 5,5 milhões de ligações por mês.

Qualquer cidadão pode falar com a OUGPS por meio da Central 135, discando a opção 3 no menu, por um telefone público, fixo ou celular. Esse tipo de cadastro de manifestações representou 57% dos registros que chegaram à Ouvidoria-Geral no ano de 2011, um volume de 106.314 mil casos novos. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações recebidas em 2011 pelas centrais de atendimento 135 e Via Internet, os dois principais Canais de Atendimento da OUGPS.

Gráfico 07: manifestações recebidas em 2011 pelas centrais de atendimento 135 e Via Internet.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Manifestações Recebidas – 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 a seguir:

Quadro 01: Atendimento realizado pela DICID anos 2009, 2010 e 2011

<i>Anos</i>	<i>Presencial</i>	<i>Outras Correspondências</i>	<i>Telefone</i>	<i>Total Atendimento DICID</i>
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.
Em 31.12.2011.

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.

Quadro 02: Atendimento realizado pela DICID e SOU-Web anos 2009, 2010 e 2011.

Ano	Total Atendimento DICID	Atendimento OUGPS	Atendimento SOU-Web	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.
Em 31.12.2011.

No exercício de 2011 a Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS realizou o total de 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 abaixo:

Gráfico 08: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2011.



Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS.
Em 31.12.2011.

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 estejam, sem exceção, registrados no Sistema de Ouvidoria.

Fluxo de Tratamento das Manifestações - DIVAP

Após o recebimento das manifestações, a Divisão de Análise e Processamento – DIVAP analisa com o seguinte objetivo: poder solucionar na própria Ouvidoria-Geral ou encaminhá-las às áreas competente. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das demandas:

Primeiro Fluxo – as manifestações recebem um parecer com base em consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. A resposta é enviada ao cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo.

Prazo do Primeiro Fluxo: em média quatro dias úteis, em 2011.

Segundo Fluxo – Consiste busca de parecer externo, onde as manifestações são encaminhadas às áreas técnicas para obtenção de uma resposta conclusiva.

Prazo do Segundo Fluxo: o prazo para envio de resposta final ao cidadão é variável, tendo em vista a complexidade de cada assunto.

Manifestações Atendidas – 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 atendeu 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.

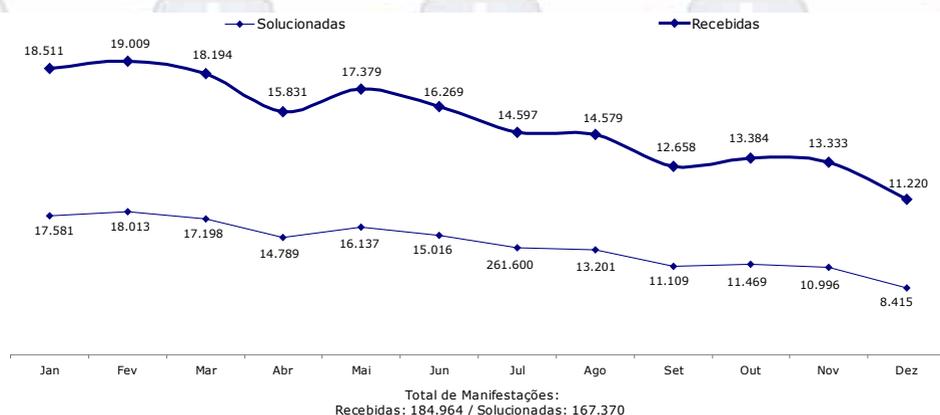
Manifestações Monitoradas pela DIGER

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.

Como a DIGER acompanha e orienta as Áreas Técnicas Solucionadoras no manejo de respostas conclusivas às manifestações, segue um comparativo quantitativo dos registros cadastrados em 2011 relacionados aos casos solucionados pelas áreas responsáveis.

Gráfico 09: manifestações recebidas e solucionadas em 2011.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2011.

Relatórios Técnicos e Gerenciais – elaborados pela DIGER

Além do trabalho de acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas Áreas Técnicas Solucionadoras a Divisão de Informações Gerenciais – DIGER realiza a elaboração de Relatórios Técnicos e Gerenciais, o que possibilita o fornecimento informações estratégicas destinadas ao cidadão e aos dirigentes da Previdência Social, com o objetivo de informar e de subsidiar o aperfeiçoamento de ações na Previdência Social.

No exercício de 2011, a DIGER publicou 1.534 Relatórios Técnicos e Gerenciais 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).

Gestão das Correspondências na Ouvidoria-Geral – pela 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–SEAAD recebeu 386 correspondências (via Caixa Postal, Protocolo do Gabinete do Ministro e Protocolo Geral do MPS), expediu 22.683 e devolveu 1.124 correspondências, conforme quadro abaixo.

Quadro 03: Gestão das Correspondências na OUGPS – pela SEAAD em 2011

<i>Ano</i>	<i>Total de Correspondências Recebidas</i>	<i>Total de Correspondências Expedidas</i>	<i>Total de Correspondências Devolvidas</i>
2011	386	22.683	1.124

Fonte: Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD /OUGPS.
Em 31.12.2011.

INDICADORES INTERNOS DA OUVIDORIA-GERAL (Indicadores)

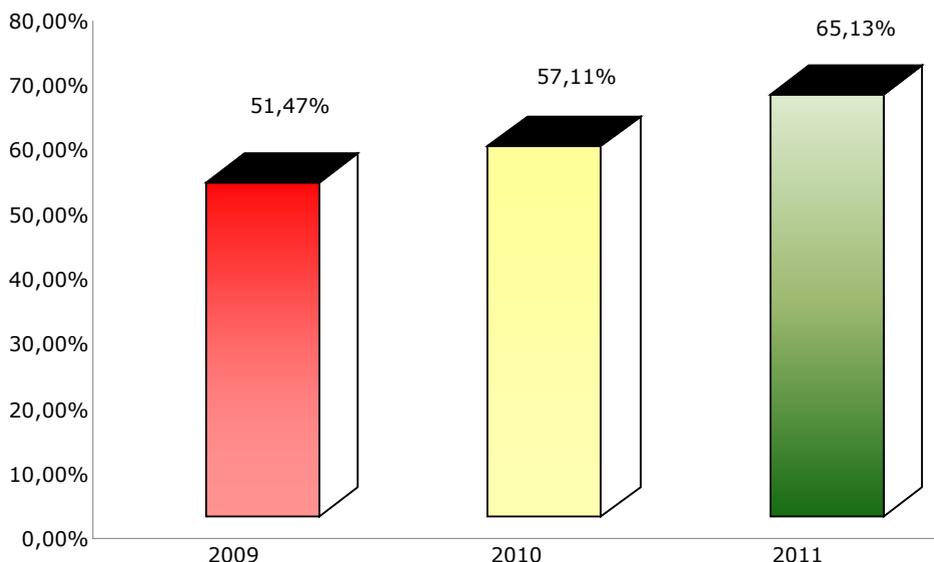
Percentual de Resolutividade da Ouvidoria-Geral

Esse é um instrumento utilizado para aferir o tempo de resolutividade dos casos cadastrados na Ouvidoria Geral da Previdência Social, sem a necessidade de envio às áreas técnicas. Esse índice possibilita a visualização do trabalho interno e a apresentação do mesmo às áreas parceiras.

Em 2011, o percentual de resolutividade das manifestações foi, em média, 65,13%. Pode-se dizer que mais da metade dos cidadãos que cadastraram suas manifestações no em 2011, receberam resposta conclusiva vindas diretamente das pesquisas internas feitas pela Ouvidoria-Geral, em um prazo médio de 04 dias.

No gráfico abaixo são apresentados os percentuais de resolutividade das manifestações recebidas em 2009, 2010 e 2011:

Gráfico 10: Percentual de resolutividade das manifestações recebidas em 2009, 2010 e 2011.



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

Tempo Médio de Tratamento das Manifestações Cadastradas

Esse indicador mensura o tempo médio mensal em que as manifestações cadastradas pelos cidadãos permanecem na OUGPS antes de uma tomada de decisão: resposta direta da Ouvidoria-Geral ao cidadão; ou o encaminhamento da manifestação para a área técnica solucionadora, ou seja, mensura o tempo médio mensal em que a Ouvidoria-Geral leva para responder diretamente ao cidadão ou encaminhar a manifestação cadastrada para a área técnica solucionadora.

O Índice Mensal Interno é uma importante ferramenta para manter o padrão de qualidade alcançado pela OUGPS nos últimos anos, além de tornar o seu trabalho mais transparente aos milhões de segurados e beneficiários da Previdência Social.

O prazo ideal de tomada de decisão estabelecido em 2009, ano de criação do índice, foi de no máximo seis dias: para responder diretamente ao cidadão. Veja no gráfico abaixo a situação referente aos anos de 2008 a 2011.

Quadro 04: Tempo médio de tratamento das manifestações cadastradas em 2008, 2009, 2010 e 2011.

ITENS DE CONTROLE		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
		Média Dias												
Tempo Médio de Resolução e Encaminhamento da OGPS	Ano 2008	58,05	103,4	175,7	186,5	157,7	50,51	14,57	7,27	5,36	9,67	12,58	13,93	66,27
	Ano 2009	12,66	12,11	17,29	13,35	6,63	10,15	14,28	7,24	7,17	8,43	5,69	7,26	10,19
	Ano 2010	5,55	6,09	5,58	3,98	2,4	5,39	4,66	6,93	5,54	3,82	3,69	5,19	4,90
	Ano 2011	4,99	3,97	4,87	4,80	3,78	3,36	3,69	3,85	3,12	3,18	3,09	5,29	4,00

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

A figura a seguir apresenta a situação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social ao final do exercício de 2011, em relação ao tempo médio de análise e processamento de resposta das manifestações novas e sua estratégia de trabalho.

Figura 01: Situação da Ouvidoria-Geral em 2011: 4,00 dias.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

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. E em relação às manifestações novas 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 aprimorar o Sistema, os processos e procedimentos de trabalho da Ouvidoria-Geral.

No início do ano havia um estoque de 72 mil manifestações pendentes de resposta ao cidadão, dentre elas denúncias e reclamações. Iniciou uma série de ações estratégicas com objetivo de reduzir esse número, dentre elas: visita e reuniões técnicas as unidades de maior acúmulo de manifestações; participação da OUGPS nos eventos promovidos pelo INSS, por meio de palestras com o objetivo de sensibilizá-las; 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.

As ações estratégicas realizadas em 2011 também foram oportunas no sentido de apresentar a forma de trabalho da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, ao esclarecer às áreas técnicas solucionadoras qual é o seu objetivo, além de alinhar os procedimentos, fluxos e rotinas de trabalho necessários para o funcionamento eficaz da Ouvidoria-Geral, apresentar e repassar dados e informações referente à demanda de OUGPS; traçar estratégias que auxiliarão no atendimento mais célere e efetivo do cidadão e o mais importante: estreitar as relações com essas áreas.

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.

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.

ATIVIDADES REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2011

JANEIRO

03/01

- Transmissão de Cargo do Ministro De Estado da Previdência Social.

12/01

- Visita do novo Chefe do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social.

Objetivo: Conhecer a OUGPS.

19/01

- Posse do novo Presidente do INSS.

24/01

- Aniversário de 88 anos da Previdência, almoço comemorativo no restaurante do MPS.

FEVEREIRO

14/02

- Encontro com a Diretoria de Benefícios e a Chefe da Divisão de Agentes Pagadores – DAGPG/INSS.

Objetivo: alinhar procedimentos para atendimento da demanda referente às reclamações de atendimento bancário por parte das instituições financeiras pagadoras de benefícios.

15/02

- Apresentação do ciclo de monitoramento e avaliação do Plano Plurianual - PPA e do Plano de Ação Integrado da Previdência Social; responsabilidades e atribuições dos coordenadores em relação às informações prestadas; metodologia a ser utilizada em relação ao acompanhamento e avaliação das ações e iniciativas.

MARÇO

01/03

- Encontro para Difusão da Carta de Serviços.

Objetivo: Cooperação entre as Instituições Públicas Brasileiras para a Melhoria

dos Processos Organizacionais.

24/03

- Encontro “21 anos do código de defesa do consumidor – Sociedade, Estado e Mercado – diálogos de convergências”.

Tema/Debate: o estado atual das Ouvidorias Públicas, sua possível relação com a defesa do consumidor e os desafios que enfrentamos nos próximos dias.

ABRIL

05/04

- Encontro com Coordenação Geral de Informática do MPS e Dataprev.

Pauta: Ponto de Controle para o Sistema SOU-Web.

07/04

- Cerimônia de Um Milhão de empreendedores inscritos no programa Micro empreendedor Individual: Formalização e Proteção Social, com a presença da Excelentíssima Senhora Presidenta da República.

14/04

- Encontro com a Gerência Executiva do DF - GEX/DF.

Pauta: Definição de estratégias para diminuir as Manifestações Pendentes nas áreas técnicas solucionadoras subordinadas à GEX/DF.

- Encontro com a Superintendência Norte e Centro-Oeste INSS.

Pauta: Definição de estratégias para diminuir das manifestações pendentes nas áreas subordinadas à Superintendência.

13/04

- Cerimônia de Posse do Diretor-Superintendente da PREVIC.

18/04

- Visita do novo Ouvidor-Geral da OGU

Pauta: Apresentação sobre a OUGPS.

29/04

- Vídeo Conferência com a Coordenação Geral de Informática do MPS e Dataprev para tratar do SOU-Web BI.

25/04

- Cerimônia de Premiação do 15º Concurso Inovação na Gestão Pública.

27/04

- Oficina do Sistema Nacional de Ouvidoria/SUS.

MAIO

05/05

- Oficina sobre Plano Plurianual - PPA da Previdência Social.

Pauta: apresentação da metodologia e alinhamento do Planejamento Estratégico da Previdência com o PPA 2012-2015.

16/05

- Curso de formação de membros em Processo Administrativo Disciplinar pela Controladoria-Geral da União.

19/05

- Visita do Presidente do INSS a OUGPS.

Pauta: Apresentação sobre a OUGPS.

31/05

- Visita do Ouvidor do Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - CONFEA.

Pauta: Apresentação sobre a OUGPS.

JUNHO

01/06

- Reunião da OGU com ouvidorias sociais e Secretaria de Gestão da Presidência da República.

Objetivo: tratar das Sessões de Diálogo com as Ouvidorias Públicas Federais.

- IV Seminário de Educação Previdenciária – PREVIC.

06/06

- Transmissão do cargo de Ouvidor-Geral da Previdência Social: do Sr. Paulo Marcello Fonseca Marques para o Sr. Francisco Assis Santos Mano Barreto, ex- Superintendente Regional Norte/Centro.

- II Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/CREA.

Apresentação das experiências, ações e dificuldades enfrentadas pelo OUGPS.

24/06

- Videoconferência com a DIGER, CGI, Dataprev-DF e Dataprev-RJ.

Pauta: sobre andamento e ações de desenvolvimento do sistema SOU-Web – BI.

27/06

- Evento em comemoração aos 21 anos de criação do INSS.30/06
- Reunião do Conselho Nacional de Previdência Social – CNPS:
Pauta: empréstimo consignado.
- Reunião Geral de Ouvidorias Públicas

Objetivo: Pactuar princípios, diretrizes, ações e projetos; Plano de Trabalho da OGU (discussão); e Apresentação da Equipe da OGU.

Pauta: Diagnóstico das Ouvidorias do Poder Executivo Federal e a constituição do Sistema Nacional de Participação Social.

JULHO

07/07

- Seminário Internacional sobre Transparência e Acesso a Informação.

Objetivo: Preparar a Administração Pública no Brasil para implementação do Direito de acesso às informações públicas.

12/07

- Visita de cortesia da Ouvidora da Caixa Econômica Federal a OUGPS.

Objetivo: Conhecer o trabalho da OUGPS.

13/07

- Reunião entre a OUGPS, Dataprev e CGTIC, sobre problemas no sistema de ouvidoria – SOU-Web.

Objetivo: Levantar de necessidades de remodelagem do SOU-Web.

20/07

- Visita Técnica: Central 135 de Belo Horizonte, Superintendência Sudeste II, Gerência Executiva Belo Horizonte e duas Agências da Previdência Social de Belo Horizonte.

Período: 20 a 22/07/2011.

27/07

- Visita técnica: Centrais 135 de Caruaru e Pernambuco.

AGOSTO

02/08

- Ciclo de Debates Direito e Gestão Pública.

Tema: Debate V - Terceiro Setor: Melhores Práticas Regulatórias Internacionais.

20/08

- Aniversário da OUGPS: 13 anos.22/08
- Oficina de Gerenciamento de Projetos.

Objetivo: aprender as técnicas e ferramentas de projetos, baseadas no PMI, aos projetos do MPS.

24/08

- I Encontro Casoteca de Gestão Pública e Ouvidorias.

Objetivo: levar ao conhecimento das Ouvidorias a experiência da ENAP no uso de Estudo de Caso.

- Reunião OUGPS e Unidades de RH da Previdência Social.

Objetivo: Apresentar o Pré-Projeto de Ouvidoria Interna da Previdência Social aos gestores ou representantes das Unidades de Recursos Humanos do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

SETEMBRO

01/09

- Visita do Coordenador das Centrais 135.

Objetivo: conhecer a Ouvidoria-Geral da Previdência Social e alinhar proposta de Procedimentos e Fluxos de trabalho da OUGPS.

12-09

- Visita Técnica: Gerencia Executiva em Salvador/BA.

Objetivo: Conhecer a respectiva GEX, alinhar procedimentos e definir estratégias de redução de manifestações pendentes.

23/09

- Ciclo de Debates Direito e Gestão Pública.

Tema: Debate VIII – Burocracia e Ocupação no Setor Público.

21/09

- Encontro Diretoria de Atendimento do INSS – DIRAT a OUGPS.

Objetivo: apresentar a forma de trabalho da OUGPS e estreitar as relações com o INSS.

28/09

- Encontro com a equipe da Divisão de Atendimento da Superintendência Norte/

Centro Oeste e OUGPS.

Objetivo: Alinhar os procedimentos e de traçar estratégias que auxiliarão no atendimento mais célere dos cidadãos.

OUTUBRO

06/10

- Visita Técnica: Superintendência Regional Sudeste II, em Belo Horizonte.

Pauta: alinhamento das ações e o conhecimento dos fluxos e rotinas utilizados pela Ouvidoria Geral.

10/10

- Visita Técnica: Superintendência Regional Sudeste I, em São Paulo.

Pauta: repassar informações sobre a Ouvidoria relacionadas à Região.

13/10

- “BPM Day na Previdência Social”- um dia de Gerenciamento de Processos de Negócio no MPS.

Participação da OUGPS: Apresentação da Palestra “Gerenciar o Atendimento de Ouvidoria.

18/10

- Feira Nacional de Ciência e Tecnologia, na Esplanada dos Ministérios.

Objetivo: apresentar e prestar esclarecimento quanto a Ouvidoria-Geral da Previdência Social e realizar atendimento aos visitantes da Feira.

21/10

- Visita Técnica: GEX - São Luiz.

Objetivo: repassar informações sobre a Ouvidoria relacionadas à Regional.

24/10

Reunião: OUGPS com a Divisão de Atendimento e suas projeções na Superintendência Sul.

Objetivo: apresentação da Ouvidoria da Previdência Social.

25/10

-Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste sobre AVALIAÇÃO - Plano de Ação 2011.

Objetivo: Apresentação da OUGPS com o Tema: Conversando com a Ouvidoria.

27/10

-I Seminário Nacional de Participação Social.

Objetivo: fazer um balanço dos processos de participação social do governo federal e debater iniciativas, perspectivas e estratégias norteadoras da ação governamental para o período de 2011/2014.

Oficinas simultâneas: Ouvidorias – participação social com garantia de direitos.

NOVEMBRO

09/11

- Encontro dos SERATS e da Superintendência Regional Nordeste: Reunião Técnica com os SERATS (Fortaleza-CE).

Tema: Demandas da Ouvidoria na Superintendência Nordeste.

- Seminário Intencional de Ouvidoria e Gestão Participativa – Brasil/Itália, promovido pelo Departamento da Ouvidoria-Geral do SUS.

- Workshop Gestão 2012- Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste

Tema: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

15/11

- Workshop INSS: Natal-RN.

Tema: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

Período: 15/11 a 19/11/2011.

16/11

- Curso Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social – SIPPS, promovido pela CGERH.

Objetivo: proporcionar aos usuários do SIPPS o conhecimento adequado quanto a sua correta utilização, buscando ampliar conhecimentos práticos e teóricos e a operacionalização segura e ágil nas atividades

17/11

- Visita da Ouvidora e duas Gerentes do Banco Regional de Brasília – BRB

Objetivo: Conhecer o trabalho desenvolvido na OUGPS

20/11

- Workshop Gestão: Superintendência Regional Sul (IMBÉ-RS).

Tema: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

Período: 20/11 a 24/11/2011.

23/11

- Workshop Gestão 2012: São Paulo, Atibaia-SP.

Tema: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

Período de 23/11 a 27/11/2011.

24/11

- III Seminário de Democracia, Direito e Gestão Pública.

Objetivo: estimular a reflexão e a exposição de idéias, com o interesse de aproximar profissionais de diversas áreas do conhecimento e experiência.

27-11

- Workshop Gestão 2012: CAETÉ-MG.

Tema: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

Período de 27/11 a 01/12/2011.

29/11

- I Oficina Ouvidorias e Lei de Acesso a Informações.

Objetivo: promover a discussão dos principais pontos da Lei de Acesso a Informações; identificar demandas que potencialmente poderão ser dirigidas aos órgãos participantes; compreender como tais demandas são tratadas atualmente no âmbito das Ouvidorias e promover a reflexão sobre a contribuição das ouvidorias para sua implementação.

30/11

- I Ciclo de debates - Diálogos para a Gestão x Encontro Ouvidori@tende.

Objetivo: repassar conhecimentos, trocar experiências, melhorar os serviços, contribuir para a integração entre as Ouvidorias e prestar assistência às Ouvidorias que estão iniciando.

DEZEMBRO

06/12

- II Encontro Nacional das Ouvidorias dos Sistemas Penitenciários, realizado pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário - Departamento Penitenciário Nacional / Ministério da Justiça.

Objetivo: buscar diretrizes para instituir as Ouvidorias do Sistema Penitenciário,

além de promover a troca de experiências, o fortalecimento da relação entre elas, bem como a discussão sobre a padronização de procedimentos técnicos e sobre a possibilidade de disseminação desse canal de comunicação entre a sociedade e a administração penitenciária.

- Seminário Novas Tecnologias Para Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria-Geral da União.

Objetivo: Apresentação de software gratuito para Ouvidorias.

07/12

- Reunião Técnica dos Chefes de Divisão/Serviços de Benefícios, Especialistas em Normas e Gestão de Benefícios e Chefes de Divisão/Serviço/Seção de Atendimento.

Objetivo: Apresentação da Ouvidoria-Geral.08-12

- Comemoração de Aniversário de 72 anos do Conselho de Recursos da Previdência Social.

09/12

- Dia Internacional contra a Corrupção, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Objetivo: apresentar as principais ações desenvolvidas para o combate à corrupção, bem como os resultados alcançados na área no último ano.

13/12

- Workshop dos Gerentes Executivos do INSS de todo o Brasil.

Objetivo: Fortalecendo Competências para Novas Conquistas referentes aos pólos para gerentes de Agência da Previdência Social.

15-12

- Seminário 2º Ciclo da Avaliação de Desempenho Institucional e Individual da Carreira Previdência, Saúde e Trabalho, seus critérios e tutorial do Sistema SISAD.

Objeto: apresentar aos servidores deste Ministério a metodologia referente ao e a relação das metas individuais com os objetivos estratégicos do MPS.

Período: 15/12 e 16/12/2011.

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA-GERAL

HORÁRIO DE VERÃO: Central 135 volta a funcionar das 7h às 22h a partir desta segunda (21)

Com o fim do horário de verão, a partir da zero hora do domingo (20), serviço unifica atendimento - 17/02/2011 - 14:35:00.

Da Redação (Brasília) – Com o término do horário de verão, à zero hora do domingo (20), a Central 135 volta a atender, em todo o Brasil, das 7h às 22h. Desde outubro, quando a medida entrou em vigor, o serviço estava funcionando das 8h às 23h no Distrito Federal e nos dez estados que adiantaram os relógios em uma hora (Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo).

Aos domingos, o serviço funciona apenas para atendimento eletrônico. Para falar com um atendente da Central, o cidadão deve ligar de segunda a sábado, das 7h às 22h. A ligação é gratuita, se feita de um telefone fixo, e tem o custo de uma chamada local, se feita de celular.

O segurado que liga para a Central 135 ouve um menu com três opções. A primeira delas é falar diretamente com um atendente (teclando 1), para obter informações, realizar inscrição na Previdência Social, agendar dia e hora para ir em uma agência fazer perícia médica, requerer benefício ou obter a Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).

A segunda opção é o atendimento eletrônico (teclando 2). O usuário pode consultar data e hora da perícia agendada, saber a situação de seu benefício ou obter o resultado do pedido de revisão de benefício e do pedido de CTC. A terceira e última opção (teclando 3) é fazer denúncia, elogio ou reclamação, que serão encaminhados para a Ouvidoria.

Informações para a Imprensa

Camilla Andrade

(61) 2021-5113

Ascom/MPS

Ouvidoria é instrumento do cidadão contra fraudes

Previdência em questão - Brasília, 15 a 31 de maio de 2011 - nº 39.

O cidadão brasileiro é uma peça fundamental para o combate às fraudes contra o sistema previdenciário. Por meio da Ouvidoria-Geral da Previdência

Social (OGPS), qualquer pessoa pode fazer uma denúncia. Só neste ano, três quadrilhas – que falsificavam documentos para obter benefícios ilícitamente – foram desarticuladas graças a denúncias feitas na OGPS.

Os principais canais de acesso à OGPS para denunciar irregularidades são a central telefônica 135, o site da Previdência Social (www.previdencia.gov.br), o PREVCartas (Esplanada dos Ministérios, Bloco F, sala 918, Brasília, DF, CEP: 70059-900) e presencialmente na Ouvidoria ou nas Agências da Previdência Social (APS). As denúncias podem ser feitas de forma anônima. “Acatamos um parecer da Advocacia-Geral da União (AGU) que é muito claro na possibilidade de recepção de denúncia sem identificação. A outra possibilidade é a pessoa se identificar, mas também dizer que não quer que o nome tramite”, ressalta Paulo Marcello Marques, ouvidor-geral da OGPS. Em 2011, das 14 operações realizadas, três tiveram origem em denúncias na Ouvidoria-Geral.

Entre elas, a operação Persa que desarticulou, no Estado de Santa Catarina, um esquema de fraudes de benefícios na Agência da Previdência Social do município de São José. Foram encontrados documentos falsificados e carteiras de trabalho, além de R\$ 21 mil em espécie. A dupla de falsificadores anotava informações falsas nas carteiras de trabalho e requeria aposentadorias por tempo de contribuição.

Outra operação que teve a contribuição de um cidadão foi a Radar, realizada em Ilhéus (BA), que cumpriu cinco mandados de busca e apreensão. A quadrilha utilizava documentação falsa e inseria dados fictícios nos sistemas da Previdência Social para obter benefícios irregularmente.

As fraudes contra a Previdência Social geraram, nos últimos oito anos, uma estimativa de prejuízo de mais de R\$ 4 bilhões aos cofres públicos.

Fluxograma de denúncias a partir da Ouvidoria

Previdência em questão - Brasília, 15 a 31 de maio de 2011 - nº 39.

Denúncia entra pelos canais remotos (Central 135, site, cartas, presencial) – Registro da denúncia – equipe da OGPS complementa as informações e gera relatório para a APEGR – Assessoria analisa a denúncia, faz o cruzamento com dados internos e externos e cria um conhecimento (requerimento) que subsidia a investigação da autoridade policial, no caso, a Polícia Federal – Depois das investigações, são realizadas as operações policiais, com prisões, buscas e apreensões de documentos, bens, valores etc., autorizadas pelo Ministério Público Federal.

BRASÍLIA: Mudança de gestão na Ouvidoria-geral da Previdência Social

10/06/2011 18:06.

Ao assumir o cargo, Mano Barreto destaca avanços da Previdência.

Da Redação (Brasília) - Na tarde desta sexta-feira (10), Mano Barreto assumiu a gestão da Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Após quatro anos à frente do cargo de ouvidor da Previdência Social, Paulo Marcelo deixa o setor ressaltando a importância da Ouvidoria para o Ministério da Previdência Social (MPS) e para toda a sociedade brasileira. Para ele, os principais avanços obtidos nos últimos anos foram o aprimoramento do sistema, a abertura do canal via internet e principalmente a consolidação da cultura de Ouvidoria.

Durante a cerimônia de transferência de cargo, Paulo destacou a confiança que tem no trabalho do novo ouvidor “Acredito que o Mano Barreto, como servidor da casa e com toda sua experiência dentro do INSS conseguirá realizar esta função com excelência”, apontou. Para Mano Barreto o momento é de continuidade “O Paulo Marcelo fez um excelente trabalho e o que pretendo é continuar enfrentando os desafios que já vinham sendo superados e contribuir para o aprimoramento deste setor tão importante para a Previdência Social”, destacou.

Perfil - Mano Barreto é servidor do Instituto Nacional do Seguro Social há 28 anos. Trabalhou em agências da Previdência Social, foi gerente-executivo e recentemente ocupava o cargo de Superintendente Norte/Centro-Oeste do INSS. (Ascom/MPS)

Nomeado novo ouvidor-geral da Previdência

PREVNOTÍCIAS Servidor - Brasília, de 8 a 14 de junho de 2011 - nº 120.

O ministro Garibaldi Alves Filho nomeou o novo ouvidor-geral da Previdência Social. Francisco de Assis Santos Mano Barreto assumiu o cargo, antes ocupado por Paulo Marcello Fonseca Marques, que passa a ser assessor da Secretaria-Executiva do Ministério da Previdência Social (MPS). O ministro Garibaldi Filho também nomeou os novos superintendentes do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) das regiões Nordeste, João Maria Lopes, e Norte/Centro Oeste, André Paulo Félix Fidelis. A portaria com as nomeações foi publicada na segunda-feira (6), no Diário Oficial da União (DOU).

MINAS GERAIS: Ouvidor visita Central 135 de Belo Horizonte

22/07/2011 15:32

Equipe da Direção Central conhece detalhes do monitoramento da unidade.

De Belo Horizonte (MG) - Mais de um milhão de chamadas recebidas em julho, 1.400 operadores e 712 pontos de atendimento. Esses são alguns números da APS Central 135 – unidade de Belo Horizonte (MG) -, que recebeu, nesta quinta-feira (21), a visita do ouvidor-geral do Ministério da Previdência Social (MPS), Francisco Assis Santos Mano Barreto.

Durante conversa com os operadores da Central, Mano Barreto fez questão de destacar a importância do atendimento da Ouvidoria. Ao falar com os atendentes, o ouvidor lembrou uma situação ocorrida a partir de uma denúncia recebida pelo 135, que apontou uma fraude no recebimento de benefício de segurado já falecido.

Uma das metas apresentadas pela Ouvidoria à equipe da Central 135 BH é a de reduzir o encaminhamento das solicitações às gerências-executivas e agências. Isso significa ampliar o percentual de resolatividade da demanda dentro da própria Ouvidoria, repassando às GEX e APS apenas o que não tiver como ser respondido pelo setor. “Além de diminuirmos tarefas para as unidades, teremos condições de dar uma resposta mais rápida ao segurado”, explicou Barreto.

Gestão da Central - A equipe de servidores do INSS, responsável pelo acompanhamento da Unidade, apresentou os métodos de monitoramento do atendimento, de acordo com a demanda de ligações recebidas. A exemplo do que acontece nas agências de atendimento, a Central 135 tem “picos” de demanda na parte da manhã, geralmente até às 15h, e grande concentração de ligações às segundas e terças-feiras.

As equipes da Ouvidoria e da Dirat foram recebidas pela superintendente substituta da Regional Sudeste II, Maria Alice Rocha Silva, e por gestores da Gerência-Executiva Belo Horizonte e da APS Central 135 BH. (ACS/MG).

RIO: Ouvidoria destaca trabalho da Gerência Centro.

18/08/2011 15:29 - Atendimento feito pelos servidores recebe elogios de segurados.

Do Rio de Janeiro (RJ) - O Ouvidor-Geral da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto, encaminhou mensagem a diversas Agências da Previdência Social (APS) da Gerência-executiva Centro, destacando os elogios feitos por segurados ao atendimento prestado pelos servidores. Na mensagem, ele destaca, textualmente, que “o trabalho de vocês foi reconhecido pela sociedade e isso demonstra o comprometimento com o cidadão que procura os serviços do Ministério da Previdência”.

As mensagens enviadas pelos segurados à Ouvidoria ressaltam o excelente atendimento prestado pela gerente da APS Cosme Velho, Juliana de Miranda

Mack, e pelos servidores Nilza Ramos da Silva, João Luiz Correa de Siqueira e Luiz Augusto Pamplona, da mesma unidade, a boa vontade, a atenção e os esclarecimentos prestados por Vinicius Rezende dos Santos, da APS Jacarepaguá, e o esforço de Giselle Dalapicola Rodrigues, da APS Barra da Tijuca, para resolver a questão de um benefício na unidade de Copacabana.

O Ouvidor ressalta, também, elogios feitos à assistente social Leda Goes de Souza e ao servidor Sergio Jerusalém dos Santos, da APS Copacabana, pela presteza e qualidade do atendimento, bem como aos servidores Fernando Antonio Caiazzo, Rose Suzarte de Oliveira, Lenis Nunes Gomes e Carmem Vera Weber da APS Manoela Barbosa, pelo “primoroso atendimento”, Carmenzita Souza Gomes, da APS Andre Moreira, Neide Fatima Ferraz, da APS Meier.

Mais informações

Ricardo Gosling

(21) 2220-5661

ACS/RJ

OUVIDORIA: Maior ouvidoria pública do país completa 13 anos de serviços.

OGPS recebe cerca de 18 mil manifestações por mês - 19/08/2011 - 11:13:00

Da Redação (Brasília) - A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) completou 13 anos de existência neste mês de agosto. A OGPS recebe cerca de 18 mil manifestações por mês, entre reclamações, sugestões e elogios.

“Hoje, somos a maior ouvidoria pública do país. Temos um sistema que está constantemente em melhorias e um relacionamento com todas as áreas da Previdência Social, para que possamos levar ao cidadão o melhor serviço possível”, destaca o ouvidor-geral, Mano Barreto.

A ouvidoria trabalha colhendo informações dos cidadãos e de seus servidores, referentes aos serviços e ao atendimento prestado pelo Ministério da Previdência Social (MPS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev). O serviço sintetiza e converte as demandas recebidas em informações úteis à Previdência Social.

Esta atribuição a transformou em importante veículo de informação para o gerenciamento de ações estratégicas, pois permite que as principais demandas e as maiores dificuldades sejam detectadas e transformadas em novos processos de trabalho, por exemplo.

“Encaminhamos mensalmente as sugestões para as áreas que estão sendo sugeridas. Já conseguimos, por exemplo, alterar a página da Previdência Social na

internet e levar para o Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS) algumas sugestões que foram acatadas, como mudanças nas políticas de empréstimo consignado”, destaca Mano Barreto.

Para entrar em contato com a OGPS, o cidadão pode usar a Central 135 (teclando a opção 3), a internet, pode enviar sua manifestação por carta ou apresentá-la pessoalmente na sede do órgão, em Brasília.

Estatísticas – Neste ano, 67% das demandas foram solucionadas na própria OGPS, sem precisar chegar às áreas fins. Em 2010, a ouvidoria fechou o ano com um balanço positivo no número de manifestações, uma redução de 13,3% em relação a 2009. Os processos relacionados a benefícios, que desde 2009 têm a maior demanda, sofreram uma diminuição neste último ano, passando de 40,2% das manifestações para 37,2%.

Os dados de 2010 mostraram também que, com quatro canais de acesso (Central 135, Site da Previdência Social, Cartas e presencial), a OGPS tem como principal meio o site da Previdência Social, com 53,1% do total de manifestações. Já a Central 135 recebeu 45% das manifestações. As cartas enviadas à OGPS corresponderam somente a 0,2%.

A adoção do Programa SOU-Web, ativo desde 2008, possibilitou à Ouvidoria um salto na qualidade dos serviços. O sistema recebe e registra as manifestações dos cidadãos, possibilitando um atendimento on-line às reclamações, sugestões, elogios e denúncias da sociedade.

Informações para a Imprensa

Daniel Dutra

(61) 20215113

Ascom/MPS

BRASÍLIA: Servidores da Previdência Social terão ouvidoria interna.

31/08/2011 18:03

OGPS trabalha na criação de canal de comunicação para funcionários.

Da Redação (Brasília)- A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) apresentou, nesta quarta-feira (31), a proposta de criação de uma ouvidoria interna direcionada aos servidores e aos empregados do Ministério da Previdência Social (MPS), do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social(Dataprev). O objetivo é estabelecer um canal

de comunicação institucional interno entre o agente público e a instituição. Ou seja, mais uma ferramenta para que o agente possa estreitar o contato com o seu gestor e vice-versa.

Hoje, a OGPS tem se consolidado como um canal eficiente na comunicação com o público externo. Apesar de a ouvidoria receber também manifestações dos servidores da Previdência Social, o foco maior é no atendimento ao cidadão. Daí a necessidade de ter um canal de ouvidoria mais específico para atender as demandas dos trabalhadores da Previdência Social, um canal onde o agente público (servidores, empregados, terceirizados, estagiários, aprendizes) possa reivindicar seus direitos, manifestar suas necessidades, insatisfações e apresentar elogios e sugestões.

Esse projeto foi apresentado a representantes das unidades de Recursos Humanos (RH) do MPS, INSS, Previc e Dataprev que vão trabalhar para a implantação da ouvidoria interna no próximo ano.

Mais Informações

Ligia Borges

(61) 2021.5779

Ascom/MPS

SALVADOR: INSS quer reduzir pendências na Ouvidoria.

14/09/2011 12:03

Gex monta Grupo de Trabalho para acelerar respostas aos cidadãos

De Salvador (BA) – A Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Salvador (BA) vai acelerar as respostas para as manifestações cadastradas pelos cidadãos na Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS). A meta é reduzir em 50% o número de registros pendentes até o final deste ano, por meio de uma parceria entre o Serviço de Atendimento (Serat) e as Agências da Previdência Social instaladas na capital baiana.

A estratégia definida na reunião entre o Serat e as unidades de atendimento é a criação de um Grupo de Trabalho para responder as manifestações pendentes, priorizando a resolução das mais antigas. A previsão é que as atividades comecem no mês de outubro. Para a chefe do Serat, Priscilla Montalvão, “por meio da Ouvidoria os cidadãos ajudam o INSS a identificar pontos que precisam ser melhorados nas rotinas de trabalho”.

O encontro na manhã de ontem (13) em Salvador, contou com a presença do Ouvidor-Geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto, que destacou a

importância do serviço, que recebe uma média de 15 mil manifestações por mês. “O papel do Ouvidor é defender os interesses do cidadão”. (ACS/BA)

BPM DAY: OGPS recebeu mais de 147 mil manifestações este ano.

13/10/2011 17:37

Da Redação (Brasília) - O ouvidor-geral da Previdência Social (OGPS), Francisco Assis Mano Barreto, abriu o ciclo de palestras do BPM Day Gerenciamento de Processo de Negócio na tarde desta quinta-feira (13) destacando as contribuições da sociedade para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Previdência Social em todo o país. O ouvidor ressaltou a adaptação contínua dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria na busca pela excelência do atendimento ao cidadão. Só no ano de 2011, a OGPS recebeu mais de 147 mil manifestações em todo o Brasil entre denúncias, elogios, sugestões e solicitações diversas.

O Presidente do CRPS, Salvados Marciano Pinto, defendeu a importância do trabalho do Conselho como ferramenta para a diminuição dos litígios previdenciários nas esferas administrativas e judiciárias. Apresentaram também seus processos de trabalho nesta tarde o coordenador-administrativo do Gabinete do Ministro, Alex Pereira Freitas, que falou a respeito da elaboração de comunicações oficiais, e o coordenador-geral de Logística, Valderir Claudino da Silva, que ministrou a palestra sobre o Gerenciamento de Contratações.

O BPM Day (Business Process Management) foi organizado pela Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação Institucional do Ministério da Previdência e teve objetivo expor o trabalho dos diversos gestores da instituição na busca da interação entre as diferentes unidades do Ministério. (Ascom/MPS).

Ministério da Previdência institui grupo de trabalho para criar Ouvidoria Interna

24/11/2011 17:15

Proposta deve ser concluída até 30 de junho de 2012

O Ministro Garibaldi Alves instituiu, por meio da Portaria Nº 660, de 23 de novembro de 2011, grupo de trabalho com o objetivo de elaborar proposta de Ouvidoria Interna no âmbito do Ministério da Previdência Social e das instituições vinculadas. A definição da proposta deverá ser concluída até 30 de junho de 2012.

De acordo com o Ministério, o objetivo é estabelecer um canal de comunicação institucional interno entre o agente público e a instituição, ou seja, mais uma ferramenta

para que o servidor possa estreitar o contato com o seu gestor e vice-versa.

Segundo a portaria, o GT será formado por servidores do MPS, INSS, Previc e Dataprev. O grupo terá como Coordenador o Ouvidor-Geral da Previdência Social. O grupo de trabalho também contará com a assistência técnica em gerenciamento de projetos da Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação Institucional.

FORTALEZA

Ouvidoria e canais remotos são abordados em encontro do Atendimento

Publicado em 29 de novembro de 2011

De Fortaleza (CE) – Ontem, 28, no primeiro dia de trabalho da II Redes (Reunião de Estudo, Desenvolvimento e Experiência dos SERAT´s e SEAT´s Nordeste), os gestores de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) debateram aspectos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) e dos Canais Remotos de Atendimento.

O ouvidor-geral Mano Barreto salientou o uso dos dados da Ouvidoria como ferramenta de gestão. A OUGPS é o canal de comunicação permanente para denúncias, elogios, sugestões e reclamações referentes ao atendimento do Ministério da Previdência Social, Previc, Dataprev e INSS.

Barreto afirmou que otimiza o processamento das manifestações recebidas (cerca de 18 mil por mês), passando às Gerências Executivas apenas o que lhes cabe. Ele comentou temas recorrentes nas pendências das manifestações, em sua maioria relacionadas a empréstimos consignados ou recursos de benefícios em análise, e comemorou a média anual de 65% de demandas resolvidas todos os meses sem enviar para as Agências da Previdência Social (APS). “O que não podemos esquecer é a consciência de que o cidadão não pode ficar sem resposta”, declarou.

O foco na melhoria do atendimento prestado pela Central 135 também foi abordado no evento. O coordenador de Gerenciamento de Canais Remotos, Luiz Eduardo Feitoza de Almeida, apresentou projetos em implantação junto às equipes de tele-atendimento, em Caruaru e Belo Horizonte. O portal 135 na Internet, com roteiros, comunicados, treinamento e atalhos está disponível na intraprev, e os servidores podem participar da base de testes da E-APS e do Chat . “Não se furtem de conhecer, reclamar ou sugerir. Contamos sempre com vocês”, afirmou Feitoza.

Hoje e amanhã, 29 e 30 de novembro, a II Redes enfoca o SIGMA (Sistema

de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento), com treinamento no laboratório da Dataprev, de 8h às 17h, no bairro Aldeota, em Fortaleza(CE).

Mais informações:

Comunicação Social INSS/CE

(88) 3677-8435

AMAZONAS

GT agiliza solução de problemas apresentados à Ouvidoria.

22/12/2011 13:51

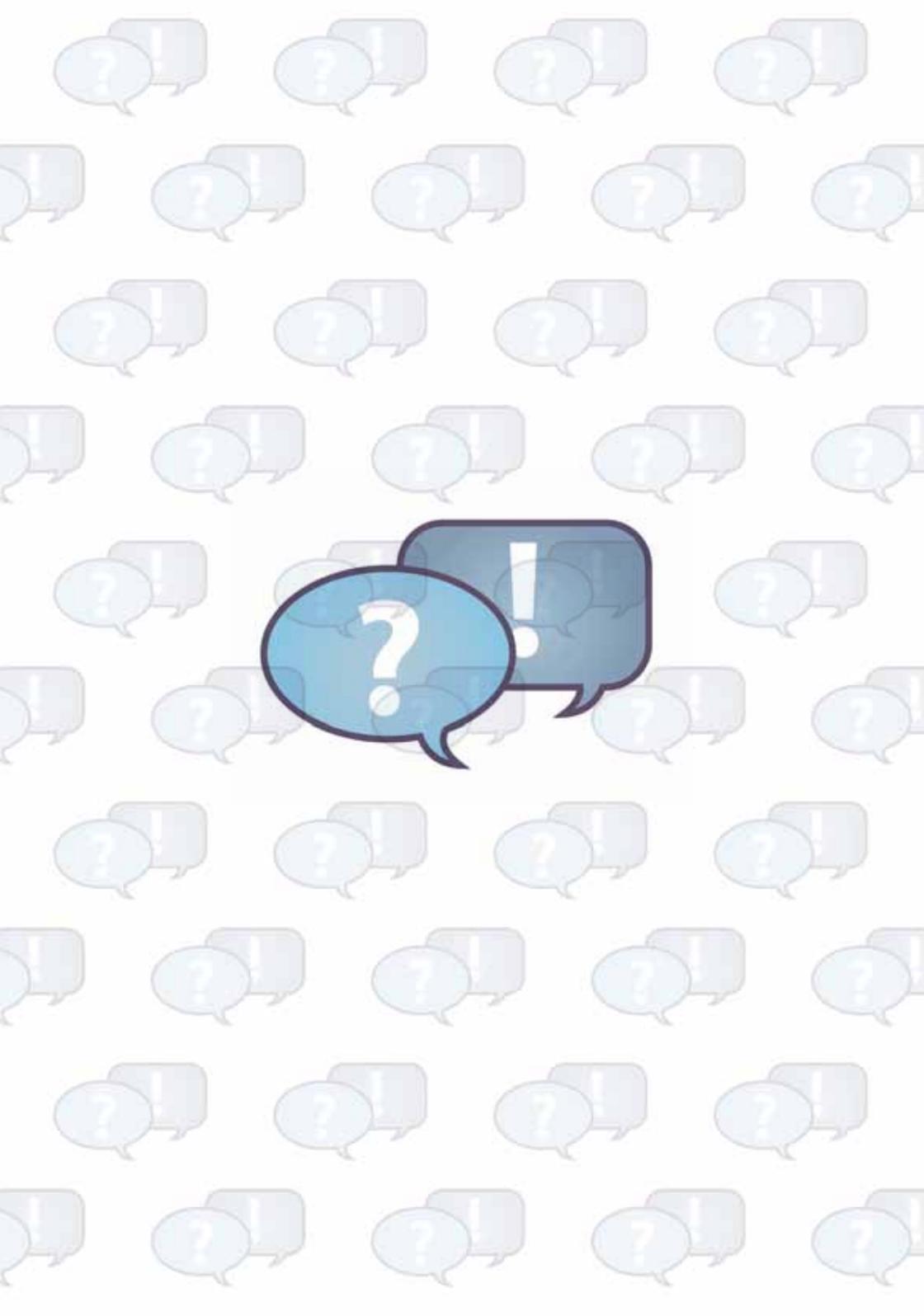
Ação já solucionou 58% das pendências registradas entre 2003 e 2011

De Manaus (AM) - O Grupo de Trabalho de Ouvidoria, criado para dar solução às manifestações pendentes na Gerência Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Manaus, referentes ao período 2003/2011, reduziu, em seis meses de atividades, 58% do total de pendências registradas.

Instalado na sede da Gerência-Executiva Manaus (Gexman), o Grupo de Trabalho (GT) iniciou as ações com 1.496 pendências, situação que deixou a Gerência Manaus, no mês junho, em segundo lugar no número de pendências da Superintendência Regional V, indicadas no site da Ouvidoria Geral do Ministério da Previdência Social (MPS). Hoje, o GT contabiliza 867 manifestações tratadas e solucionadas, o que representa 58% do total de pendências a serem analisadas.

Cumprindo o que determinou a Portaria/INSS/GEXMAN nº 048 que criou o GT, o trabalho teve início com a análise de 133 pendências referentes ao período de 2003 a 2005. Dessas foram solucionadas 91, ou seja, 68,42% do total registrado no período, restando ainda 42 a serem integralmente solucionadas.

Segundo o coordenador do Grupo de Trabalho, João Modesto, as ações estão sendo desenvolvidas com intermediação da Seção de Atendimento e com o apoio dos gestores das áreas solucionadoras. Segundo João Modesto, as manifestações cujo tratamento não depende de ação do grupo estão sendo analisadas pelas Agências solucionadoras, devendo a equipe trabalho, até o final de dezembro, concluir a análise de um grande número de manifestações já em andamento, o que resultará na redução significativa do quantitativo inicialmente apresentado ao GT. (SCS/AM).



Para conhecer a Carta de Serviços do INSS
acesse: www.previdencia.gov.br