

OUVIDORIA - GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2015



PREVIDÊNCIA SOCIAL

Presidenta da República

Dilma Vana Rousseff

Ministro do Trabalho e Previdência Social

Miguel Soldatelli Rossetto

Secretário Especial da Previdência Social

Carlos Eduardo Gabas

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto

Ouvidor-Geral Substituto

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

CHEFES DE DIVISÃO

Divisão de Análise e Processamento (DIVAP)

Isabel Cristina Leal de Arruda Lopes

Divisão de Interação com o Cidadão (DICID)

Edimilson Costa Silva

Divisão de Informações Gerenciais (DIGER)

Rafael Araújo Chaves

CHEFE DE SERVIÇO

Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD)

Janaina Xavier

Equipe de Assessoria Técnica

Amanda Johnston Costa

Priscila Braga Costa

Brasília, 2016.

APRESENTAÇÃO

A Previdência Social é uma política pública e tem como objetivo reconhecer/conceder direitos aos seus segurados. É o seguro social para a pessoa que se inscreve e contribui, garantindo a ela e a sua família rendimento em casos de perda temporária ou permanente da capacidade para o trabalho em virtude de doença, invalidez, idade avançada, morte, desemprego involuntário, maternidade e reclusão.

A renda transferida pela Previdência Social é utilizada para substituir a renda do trabalhador contribuinte, quando ele perde a capacidade de trabalho, seja por doença, invalidez, idade avançada, morte e desemprego involuntário, ou mesmo a maternidade e a reclusão.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS), criada em agosto de 1998, presta um pós-atendimento, ou seja, atua atendendo aquele que já tenha entrado em contato com os órgãos da Previdência Social e queira fazer alguma sugestão, reclamação, elogio, denúncia ou outra solicitação sobre os serviços prestados. É constituída pela Divisão de Interação com o Cidadão (DICID), Divisão de Informações Gerenciais (DIGER), Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) e Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD).

Este Relatório de Atividades apresenta o retrato da atuação da OUGPS no exercício de 2015, garantindo a transparência e visibilidade à sociedade e aos gestores da Previdência Social.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Em cumprimento ao artigo 11 do Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, a OUGPS lançou a 3ª Edição da Carta de Serviços ao Cidadão em 2015 na versão livreto e folder.

Essa carta foi objeto de permanente divulgação nas Agências da Previdência Social (APS) e também foi publicada no endereço eletrônico www.mtps.gov.br, na opção Contato e Ouvidoria.

Figura 01: 3ª Carta de Serviços ao Cidadão da OUGPS - livreto e folder (respectivamente).



CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode registrar sua manifestação por meio de quatro canais de atendimento:



Central de Atendimento 135: De segunda a sábado, das 7h às 22h.



Autoatendimento: www.mtps.gov.br, na opção Contato



PREVCartas: Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília-DF.



Atendimento Presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A", 1º andar, sala 146 – Brasília/DF.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS

Reclamação - são manifestações de desagrado, protesto ou insatisfações relacionadas a contribuições, benefícios, atendimentos prestados pelas Instituições Financeiras e pela Previdência Social.

Denúncia - são manifestações sobre condutas supostamente ilegais ou criminosas que envolvem servidores, terceirizados, estagiários, agentes externos, segurados ou beneficiários da Previdência Social. Será resguardado o sigilo do denunciante, de acordo com a legislação vigente.

Solicitação Diversas - são solicitação de informações, esclarecimentos ou dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram em nenhum dos anteriormente citados.

Elogio - são manifestações referentes à satisfação com os procedimentos ou atendimento prestado pela Previdência Social.

Sugestão - são opiniões ou críticas do cidadão referente ao atendimento, aos procedimentos em geral, à legislação e ao site da Previdência Social.

MANIFESTAÇÕES QUE NÃO COMPETEM À OUGPS

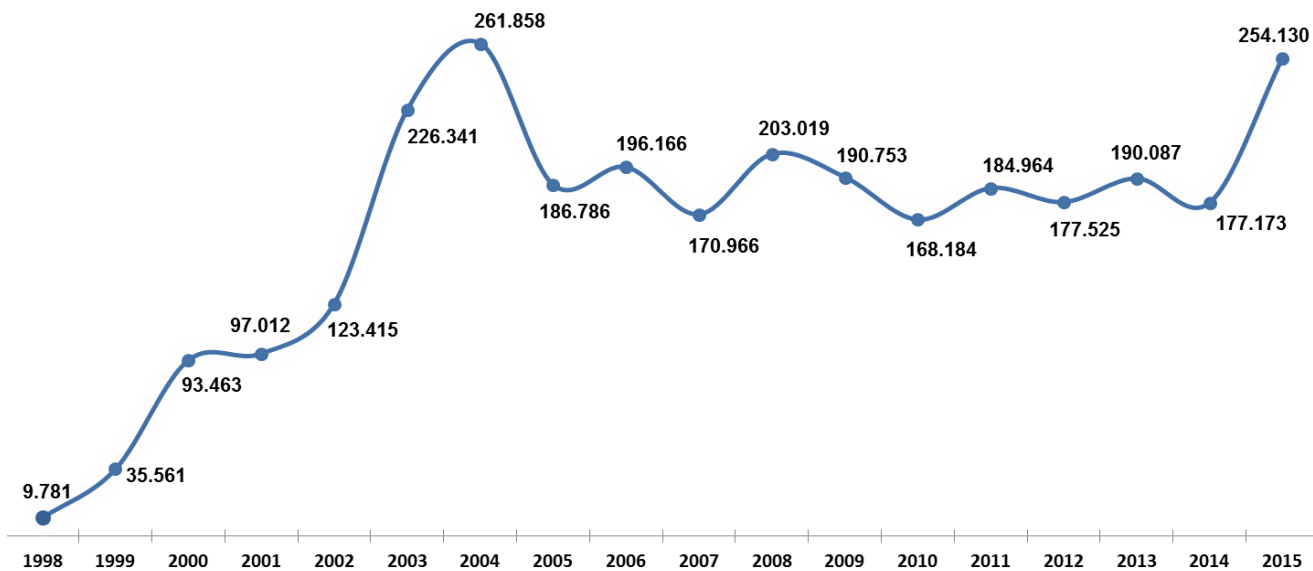
- Solicitação de medicamentos, cirurgias, atendimento médico, entre outros: compete ao Ministério da Saúde (MS);
- Solicitações referente a parcelamento ou restituição de contribuição e empresas de fiscalização: são tratadas na Receita Federal do Brasil (RFB);
- Solicitação referente a programas do governo: compete ao Ministério do Desenvolvimento Social (MDS);
- Solicitação referente a servidores públicos de outros órgãos: o interessado deve procurar o Setor de Gestão de Pessoas do órgão onde é lotado;
- Solicitação de presos referente à redução de pena ou algo relacionado ao processo: o interessado deve nomear um representante legal ou advogado para comparecer ao Ministério Público, ao Tribunal ou Fórum onde o processo tramita;
- Solicitação/reclamação referente à atuação de advogado: o segurado deve procurar a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

NÚMEROS REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2015

Manifestações cadastradas de 1998 a 2015

Desde agosto de 1998 até dezembro de 2015 foram cadastradas pelos usuários que utilizam os serviços da Previdência Social 2.947.184 manifestações. A média anual de manifestações recebidas no período foi de 163.732 manifestações.

Gráfico 01: Manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2015.

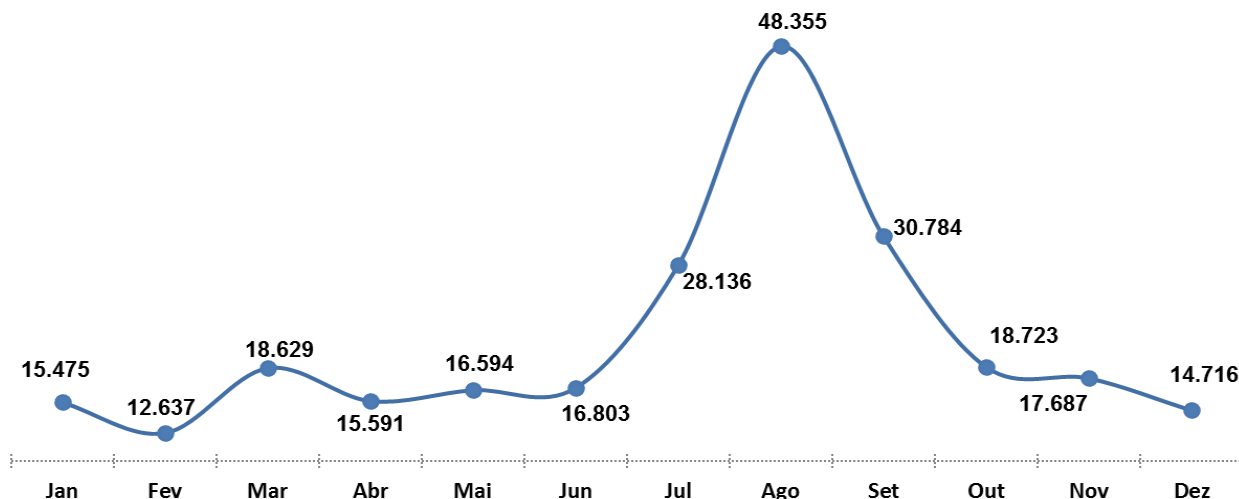


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Manifestações cadastradas no exercício de 2015

Foi cadastrado na OUGPS um total de 254.130 manifestações em 2015, uma média de 21.178 por mês. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o exercício.

Gráfico 02: Manifestações cadastradas no exercício de 2015.



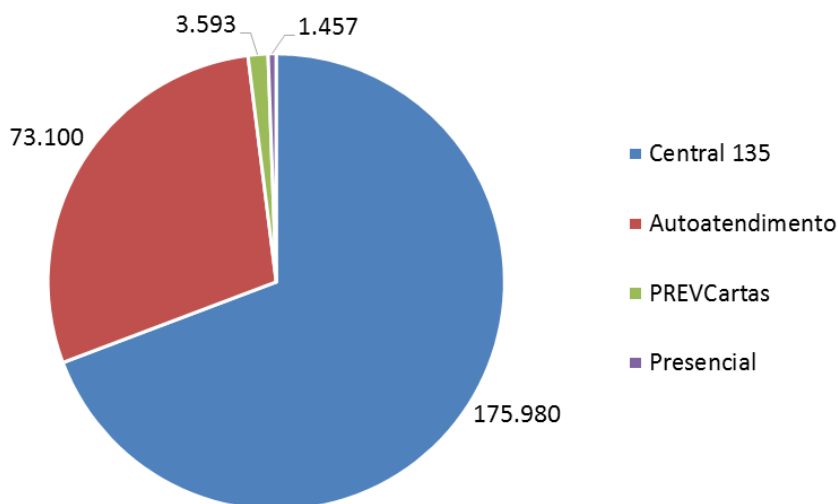
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Percebe-se que nos meses julho, agosto e setembro houve um aumento significativo das manifestações cadastradas. Esse aumento foi devido à greve dos servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que ocorreu do dia 07/07/2015 ao 25/09/2015.

Manifestações cadastradas por canal de atendimento

A Central de Atendimento 135 foi responsável por 69,25% do cadastro das manifestações em 2015, ou seja, foi o principal canal de atendimento da OUGPS no exercício. O Autoatendimento recebeu 28,76% das manifestações, a PREVCartas 1,41% e o Atendimento Presencial 0,57%. O gráfico abaixo demonstra a quantidade de unidades cadastradas por canal de atendimento.

Gráfico 03: Manifestações cadastradas por canal de atendimento.

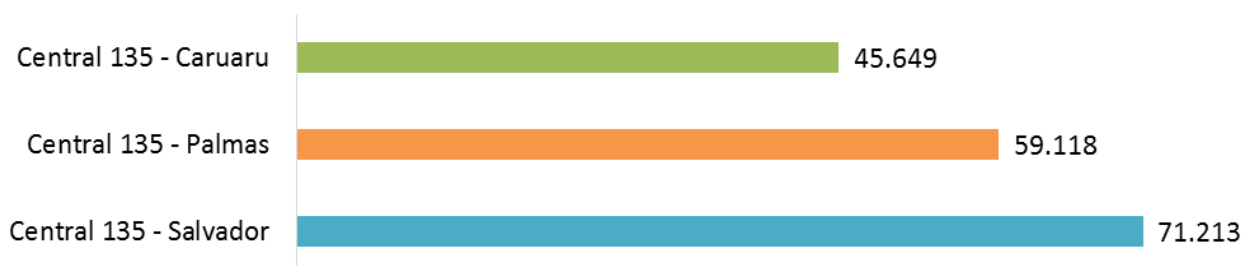


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Manifestações cadastradas por Central de Atendimento

A Central de Atendimento 135 possui três unidades físicas: Caruaru, Palmas e Salvador. A Central Caruaru cadastrou 25,94% das manifestações, a Central Palmas 33,59% e a Central Salvador cadastrou 40,47%, sendo esta a que mais recebeu manifestação em 2015.

Gráfico 04: Manifestações cadastradas por Central de Atendimento 135.

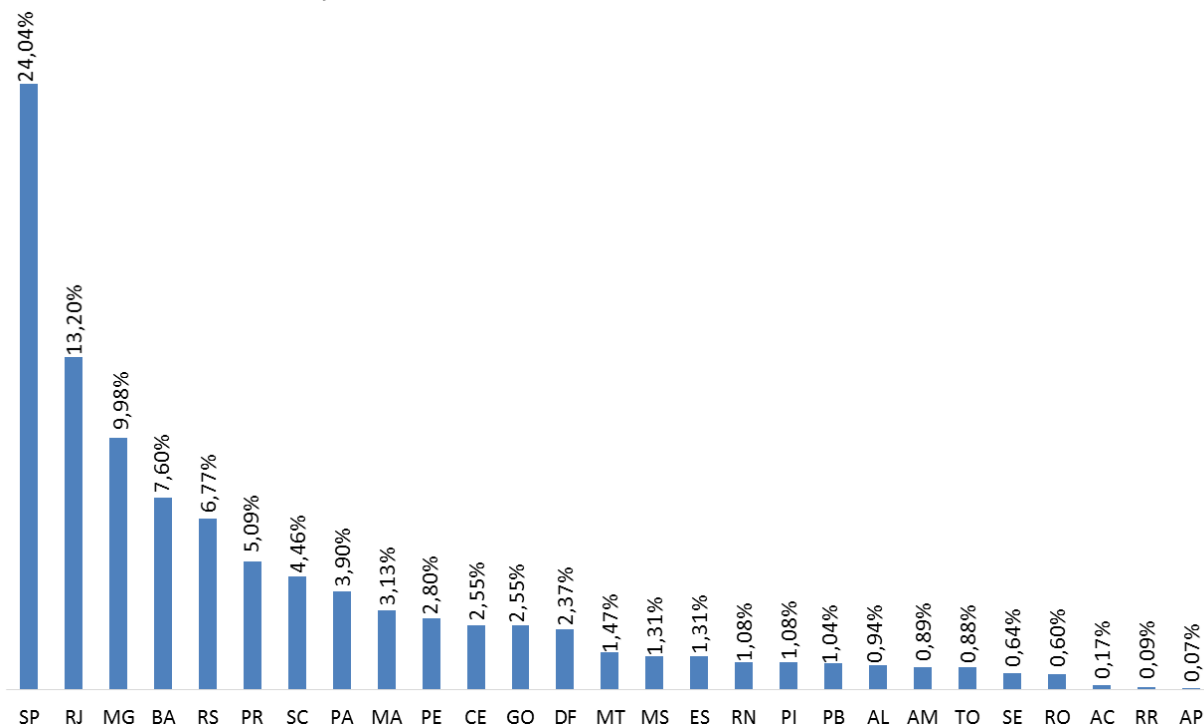


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Manifestações cadastradas por estados

O estado mais demandando em 2015 foi São Paulo, que teve 61.085 registros, seguido por Rio de Janeiro com 33.547, Minas Gerais com 25.363 e Bahia com 19.304 registros. O gráfico a seguir apresenta o percentual, por estado, da demanda de cadastro de manifestação na OUGPS em 2015.

Gráfico 05: Percentual de manifestações cadastradas por estados.

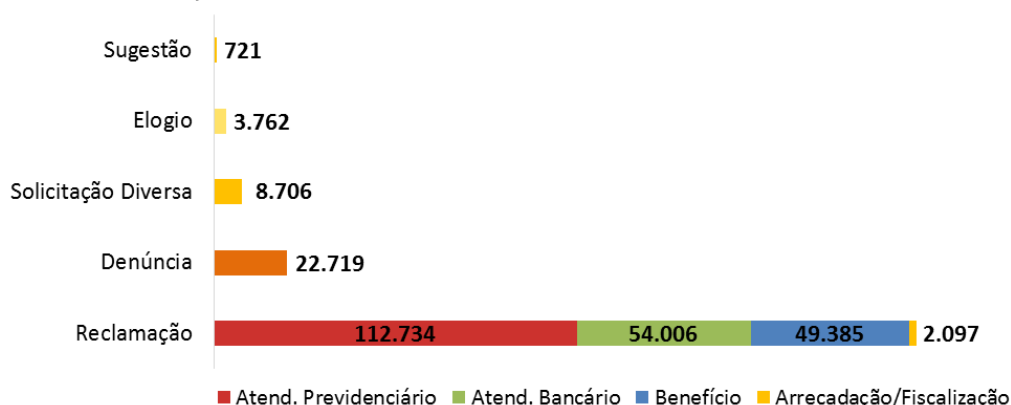


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Manifestações cadastradas por espécie e tipo.

As manifestações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social são divididas em cinco espécies: sugestão, elogio, solicitação diversa, denúncia e reclamação. A espécie reclamação pode ser tipificada em atendimento previdenciário, atendimento bancário, benefício e arrecadação/fiscalização.

Gráfico 08: Manifestações cadastradas por espécie e tipo.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

A espécie mais cadastrada em 2015 foi reclamação, que atingiu 85,87% dos 254.130 registros. Denúncia alcançou 8,94% do cadastro, solicitação diversa 3,43%, elogio 1,48% e sugestão 0,28%.

Dentro da espécie reclamação, o tipo mais demandando foi atendimento previdenciário, responsável por 51,66% das reclamações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pela Previdência Social, seguido por atendimento bancário com 24,75%, benefício com 22,63% e arrecadação/fiscalização com 0,96%.

Manifestações cadastradas por Superintendências do INSS

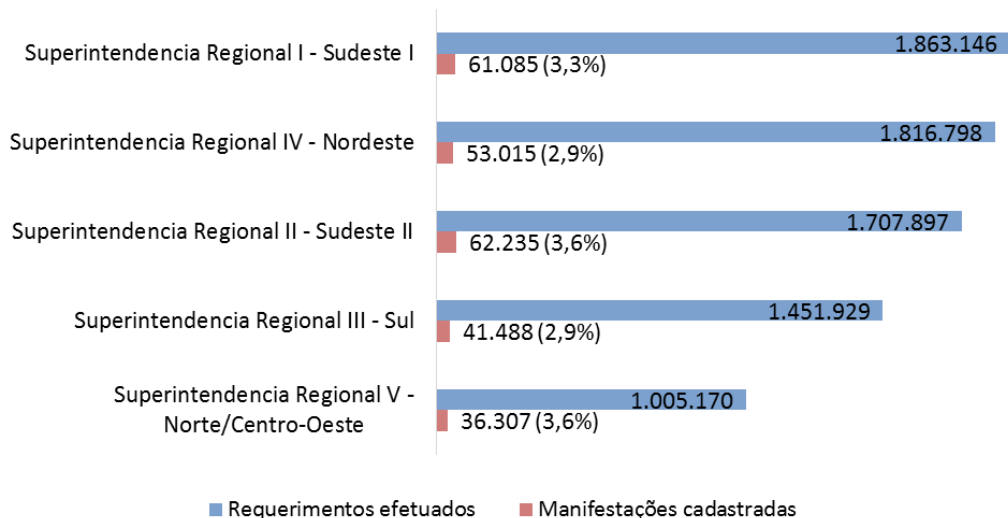
A Superintendência Sudeste II foi a que mais obteve manifestações em 2015, obteve 62.235 das 254.130 cadastradas. Em seguida, a Superintendência Sudeste I com 61.085, a Superintendência Nordeste com 53.015, Superintendência Sul com 41.488 e a Superintendência Norte/Centro-Oeste com 36.307 cadastros.

Figura 02: Mapa do Brasil – Manifestações por Superintendência.



Ao compararmos o número de requerimentos recepcionados por Superintendência do INSS e a quantidade de manifestações cadastradas, verificamos que, em média, apenas em 3,24% do total de requerimentos realizados houve manifesto dos usuários dos serviços da Previdência Social na OUGPS.

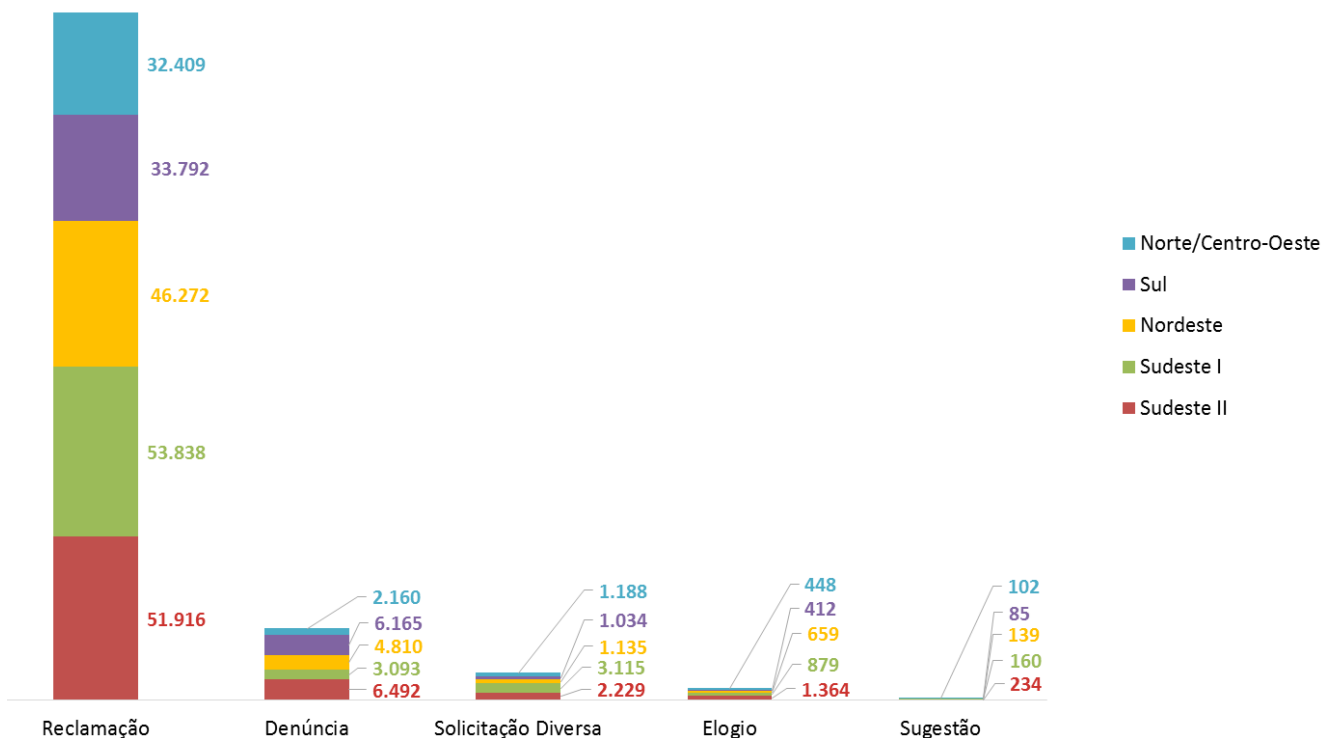
Gráfico 06: Requerimentos efetuados x manifestações cadastradas.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e Sistema Único de Informações de Benefício (SUIBE).
Data da extração: 01/2016 e 03/2016, respectivamente.

No gráfico a seguir, todas as manifestações cadastradas por Superintendência foram especificadas em reclamação, denúncia, solicitação diversa, elogio e sugestão.

Gráfico 07: Espécie de manifestação castradas por Superintendência.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e Sistema Único de Informações de Benefício (SUIBE).
Data da extração: 01/2016 e 03/2016, respectivamente.

Classificações mais recorrentes

Após serem tipificadas, as manifestações são classificadas, ou seja, separadas por assuntos parecidos. A classificação com o maior volume de cadastro em 2015 foi *Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)* atingindo 8,6% do total.

Gráfico 09: Manifestações mais recorrentes - Por espécie, tipo e classificação.



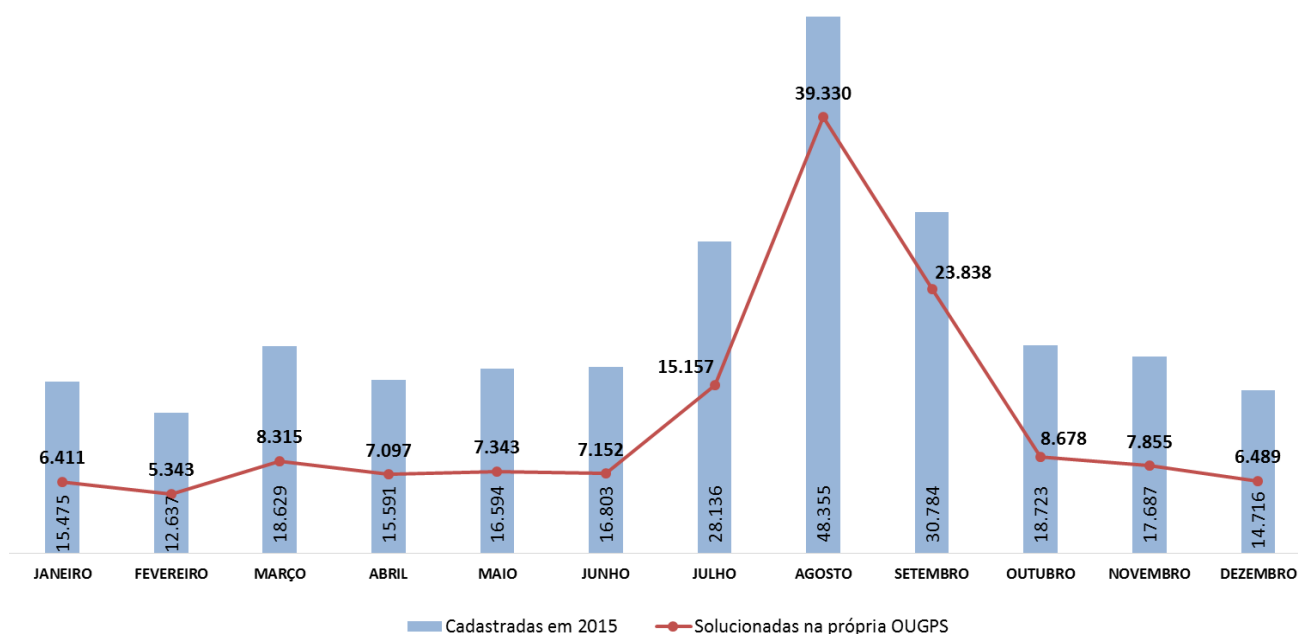
GESTÃO DA OUGPS EM 2015

Manifestações cadastradas e solucionadas

Em 2015 foram cadastradas 254.130 manifestações e 56,27% destas foram solucionadas na própria Ouvidoria. Dessa forma, 143.008 manifestações foram resolvidas pela própria OUGPS, ou seja, tiveram suas respostas formuladas e enviadas diretamente ao cidadão sem a necessidade de encaminhar às áreas solucionadoras da Previdência Social.

O gráfico a seguir demonstra, mês a mês, a quantidade de manifestações cadastradas e de manifestações solucionadas pela própria OUGPS.

Gráfico 10: Manifestações cadastradas e solucionadas pela OUGPS.

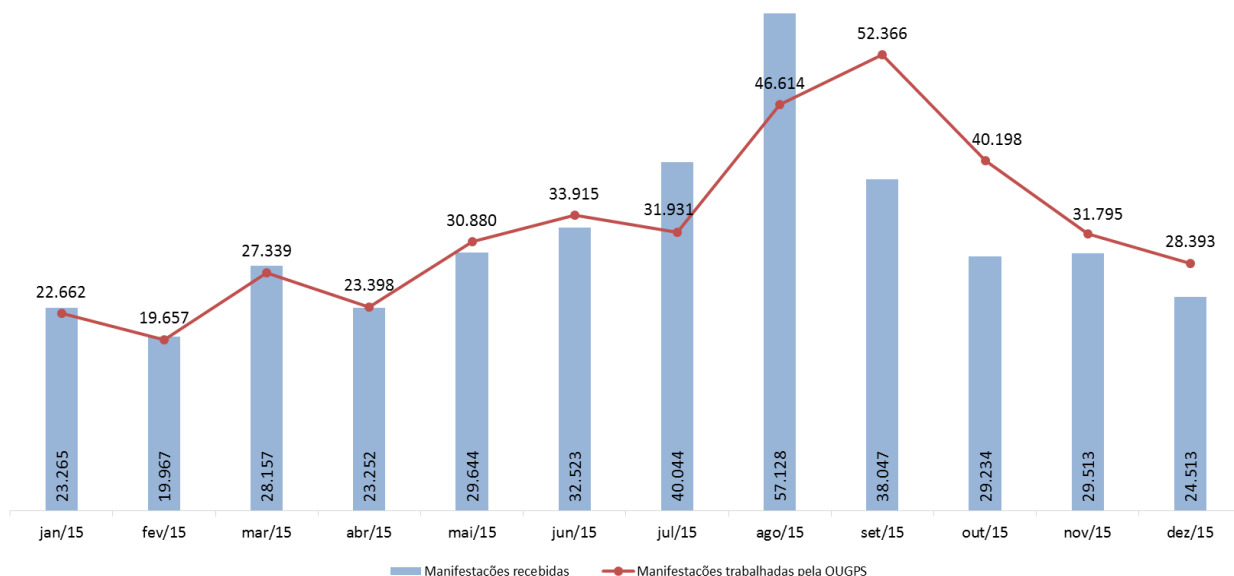


Manifestações recebidas (aceita e retorno) e trabalhadas

Entende-se por manifestações recebidas todas as manifestações cadastradas somadas aos retornos respondidos pelas áreas solucionadoras, estes independem do ano do cadastro.

Em 2015 esta Ouvidoria recebeu 375.287 manifestações e trabalhou, ou seja, elaborou resposta final ao cidadão, 389.148 manifestações, conforme detalhado no gráfico a seguir.

Gráfico 11: Manifestações recebidas e trabalhadas pela OUGPS.



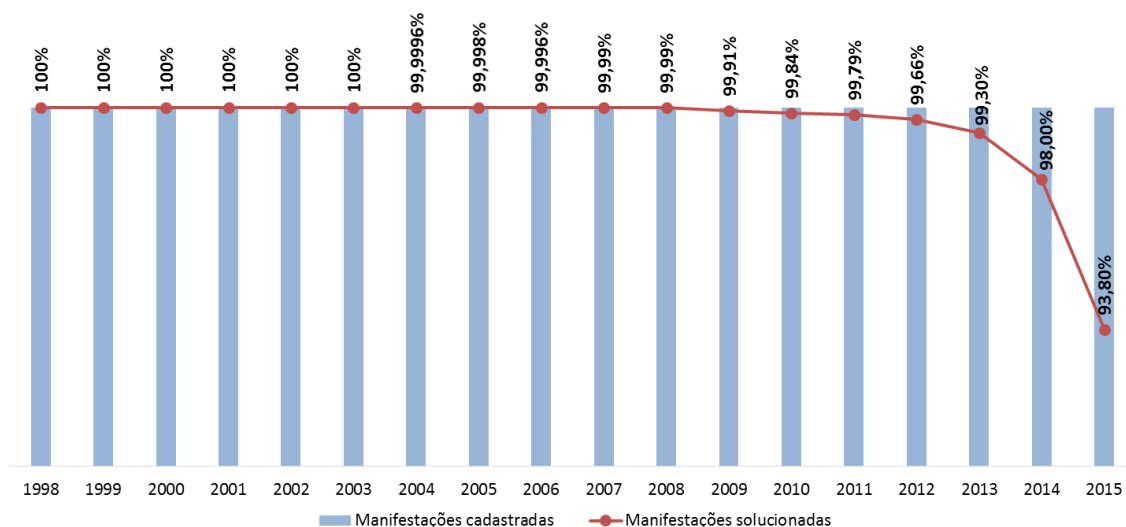
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 01/2016.

Destaca-se que nos meses julho, agosto e setembro ocorreu a greve dos servidores do INSS. A gestão da OUGPS estabeleceu novas estratégias e elaborou respostas padrão específicas para os casos, atualizando-as de acordo com o surgimento de mudanças. A gestão também designou mais da metade dos colaboradores da OUGPS para atender manifestações em relação à greve. Dessa forma foi possível responder com o máximo de agilidade e qualidade o grande número de manifestações cadastradas no período.

Manifestações cadastradas e solucionadas de 1998 a 2015

No período de 1998 a 09/03/2016 a OUGPS recebeu 2.947.184 manifestações das quais 99,25% já foram respondidas aos cidadãos, ou seja, menos de 1% do total está em análise.

Gráfico 12: Manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2015.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 09/03/2016

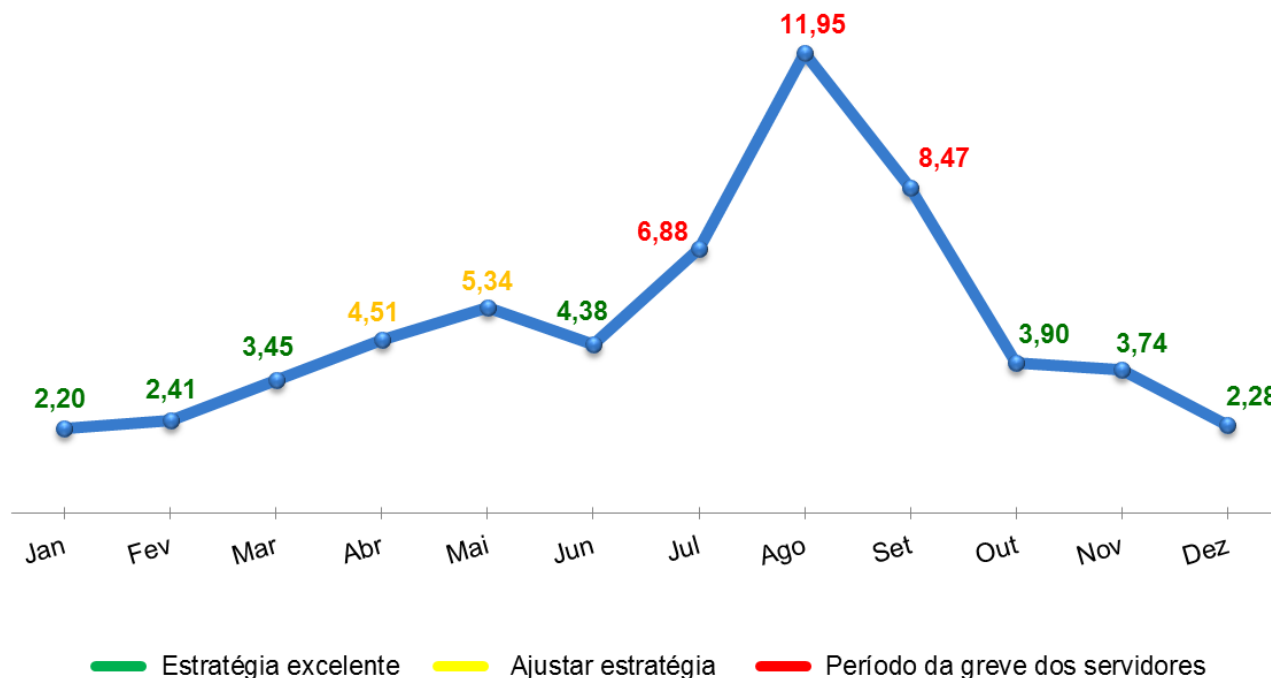
Índice Mensal Interno

O Índice Mensal Interno da Ouvidoria-Geral da Previdência Social é um instrumento utilizado para mensurar o tempo médio mensal em que a manifestação permanece na OUGPS, ou seja, desde o cadastro até uma tomada de decisão, que pode ser: elaborar e enviar resposta direta ao cidadão ou encaminhar a manifestação à área solucionadora.

O prazo estabelecido para a tomada de decisão foi de até 4,5 dias, o qual indica que a estratégia de trabalho utilizada pela OUGPS está excelente.

Em 2015, a média anual foi de 4,96 dias. O gráfico abaixo apresenta a evolução do índice durante o ano.

Gráfico 13: Tempo médio de tratamento das manifestações dentro da OUGPS.



Data da extrao: 01/2016.

Ressaltamos que a greve dos servidores do INSS elevou o número de castrado de manifestes na OUGPS, por isso, mesmo com as estratégias adotas pela gesto, não foi possível cumprir o prazo estabelecido pelo ndice nos meses julho, agosto e setembro, voltando a normalidade, e em nível excelente, em outubro.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DE GESTÃO

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por meio das manifestações dos cidadãos, traduz dados em informações a fim de ajudar os gestores nas tomadas de decisão, ou seja, é uma ferramenta de gestão para os órgãos e entidades da Previdência Social.

Relatórios Trimestrais – Gabinete do Ministro

A finalidade destes relatórios é apresentar ao Ministro do MTPS informações sucintas sobre as movimentações das manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão e que fazem menção ao MTPS, INSS, DATAPREV e PREVIC a fim de auxiliar nas tomadas de decisão.

Relatórios Trimestrais – Gerências Executivas

O objetivo destes relatórios é apresentar de forma sintética o andamento das manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão e que fazem menção a Gerências Executivas específica, detalhando o desempenho das manifestações recebidas, distribuídas e retornadas à OUGPS, em cada trimestre do ano, demonstrando também o total de manifestações pendentes da referida Gerência Executiva. Também tem como finalidade demonstrar que a Ouvidoria-Geral da Previdência Social pode ser utilizada como ferramenta de gestão, auxiliando as diversas instâncias nas tomadas de decisão.

Avaliação de Procedimentos Internos (API)

A Avaliação de Procedimentos Internos (API) foi elaborada pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social e tem o objetivo de formalizar métodos para medição da qualidade dos serviços prestados pelo setor e medir a efetividade dos seus procedimentos.

Foram estruturados dentro da API três principais relatórios que expõem os métodos de avaliação e controle realizado pela OUGPS, são eles:

- Relatório de Avaliação das Manifestações Cadastradas (RAMC) – tem como finalidade medir a qualidade do cadastro realizado pelos operadores de telemarketing da Central 135 no Sistema de Ouvidoria da Previdência Social e subsidiar reciclagens/treinamentos.
- Relatório de Avaliação de Produtividade e Qualidade (RAPQ) – seu objetivo é aferir a produtividade e a qualidade no tratamento das manifestações realizado no Sistema de Ouvidoria da Previdência Social, subsidiar reciclagens/treinamentos, minimizar erros e atender o cidadão o mais breve possível, com maior qualidade.
- Relatório de Avaliação das Manifestações Finalizadas (RAMF) – visa avaliar a qualidade da resposta dada ao cidadão pela OUGPS, ou seja, se o pleito do cidadão foi atendido, a qualidade da classificação, além de subsidiar reciclagens/treinamentos e mensurar se houve eficácia e eficiência.

Grupo de Trabalho – Portaria nº 357

Este grupo de trabalho, constituído pela Portaria nº 357 de 04 de agosto de 2015, publicada no DOU nº 149 de 06 de agosto de 2015, teve como objetivo elaborar novos projetos de Portaria e de Cartilha de Distribuição de Denúncias a serem editadas com a finalidade de disciplinar o fluxo de distribuição e o tratamento de denúncias e ameaças no âmbito do Ministério e de suas entidades vinculadas. O grupo foi formado por representantes do Ministério, INSS, DATAPREV e PREVIC.

Grupo de Trabalho – Portaria nº 450

A Portaria nº 450 de 02 de outubro de 2015, publicada no DOU nº 190 de 05 de outubro de 2015, constituiu este grupo de trabalho com a finalidade de atender às recomendações contidas no Relatório de Auditoria Anual de Contas nº 201503391 da Controladoria-Geral da União (CGU). O grupo também foi composto por representantes das 04 casas da Previdência Social.

**Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS)
Esplanada dos Ministérios Bloco F Anexo Ala "A" 1ª andar Sala 146**

Para conhecer a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Acesse: www.mtps.gov.br



Ministério do Trabalho e Previdência Social