

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2012



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

Roberta Simões Nascimento

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto

Ouvidor-Geral (Adjunto)

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

Chefes de Divisão

Divisão de Análise e Processamento – DIVAP

Isabel Cristina Leal de Arruda Lopes

Divisão de Interação com o Cidadão – DICID

Edimilson Costa Silva

Divisão de Informações Gerenciais – DIGER

Edgar de Albuquerque Parras

Chefe de Serviço

Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD

Joaquim Evandro Rodrigues Gomes

Brasília, 2013.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
A PREVIDÊNCIA SOCIAL	7
A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – OUGPS	9
Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	10
Estrutura da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	11
Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	12
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	13
Elogio	13
Sugestão	13
Denúncia	13
Reclamação	13
Solicitação Diversa	13
CANAIS DE ATENDIMENTO	14
Auto-Atendimento - Via Internet	14
Central 135 - Via Telefone	14
PREVCartas – Correspondências	15
Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social	15
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA OUVIDORIA	16
Manifestações cadastradas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2012	16
Manifestações cadastradas - por espécie	17
Manifestações cadastradas - por espécie e tipo.	19
Manifestações cadastradas - as mais recorrentes	20
Manifestações cadastradas - por Canais de Atendimento.	22
GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2012	25
Interação com o cidadão – DÍCID	25
Análise e processamento das manifestações – DIVAP	28
Informações Gerenciais - DIGER	29
Apoio Administrativo – SEAAD	31
INDICADORES DA OUVIDORIA	33
Índice de Resolutividade da Ouvidoria-Geral	33
Índice Mensal Interno da Ouvidoria-Geral	34
PRINCIPAIS ATIVIDADES E PARTICIPAÇÕES EM 2012	35
NOTÍCIAS DA OUVIDORIA EM 2012	42

LISTA DE FIGURA E GRÁFICOS

Figura I: Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS.	11
Gráfico 01: manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2012.	16
Gráfico 02: manifestações cadastradas em 2012.	17
Gráfico 03: manifestações cadastradas em 2012 – por espécie.	17
Gráfico 04: manifestações cadastradas mensalmente em 2012 – por espécie.	18
Gráfico 05: manifestações recebidas em 2012 - por tipo.	19
Gráfico 06: as mais recorrentes em 2012 - por espécie, tipo e subclassificação.	21
Gráfico 07: manifestações cadastradas - por canais de atendimento.	22
Gráfico 08: manifestações cadastradas - por canais de atendimento (%).	23
Gráfico 09: manifestações cadastradas em 2012 - pelas centrais de atendimento 135.	24
Gráfico 10: atendimento realizado pela DICID/OUGPS em 2012.	26
Gráfico 11: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2012 por mês.	27
Gráfico 12: manifestações cadastradas e solucionadas pela OUGPS em 2012.	28
Gráfico 13: manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2012.	30
Gráfico 14: gestão das correspondências na OUGPS – pela SEAAD em 2012.	31
Gráfico 15: percentual de resolatividade em 2010, 2011 e 2012.	33
Gráfico 16: tempo médio de tratamento das manifestações em 2010, 2011 e 2012.	34

“A ouvidoria (...) possui dupla representatividade: fala com o cidadão em nome da organização e fala pelo cidadão no âmbito interno da organização.”

Luiz Carlos Assis Iasbeck

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades objetiva apresentar o resumo das ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS), referentes ao exercício de 2012. 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 dez tópicos: o primeiro com uma breve contextualização da *Previdência Social*; o segundo tópico com uma apresentação da *Ouvidoria-Geral da Previdência Social*, seguido dos três tópicos *Tipos de Manifestações*, *Canais de Atendimento* e *Quantidade de Manifestações Cadastradas na Ouvidoria*.

O sétimo tópico *Gestão da Ouvidoria em 2012*, apresenta o que foi realizado pelas três Divisões e pelo Serviço de Apoio no exercício de 2012. Em seguida, os principais indicadores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social são abordados no tópico *Indicadores da Ouvidoria-Geral* e por fim os dois últimos tópicos *Principais Atividades e Participações em 2012* e *Notícias da Ouvidoria em 2012*, onde são expostos os principais acontecimentos e principais notícias relativas à OUGPS no ano de 2012.

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 à melhoria constante dos processos, a fim de garantir um atendimento de excelência ao cidadão, fortalecendo a imagem da Instituição perante a sociedade.

A PREVIDÊNCIA SOCIAL

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

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

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

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

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

por essas entidades; e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), empresa pública vinculada ao Ministério, tem por objetivo estudar e viabilizar tecnologias de informática, na área da previdência e assistência social, compreendendo prestação de serviços de desenvolvimento, processamento e tratamento de informações, atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagem, assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como o desempenho de outras atividades correlatas.

Diante dessas informações, pode-se ter uma ideia 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 da Previdência Social:

Missão

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

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

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

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

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

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

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

Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Direcionador Estratégico: Excelência do atendimento e controle social.

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

Compromissos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

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

I - estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços do Ministério da Previdência Social, de seus órgãos colegiados e entidades vinculadas;

II - atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;

III - apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;

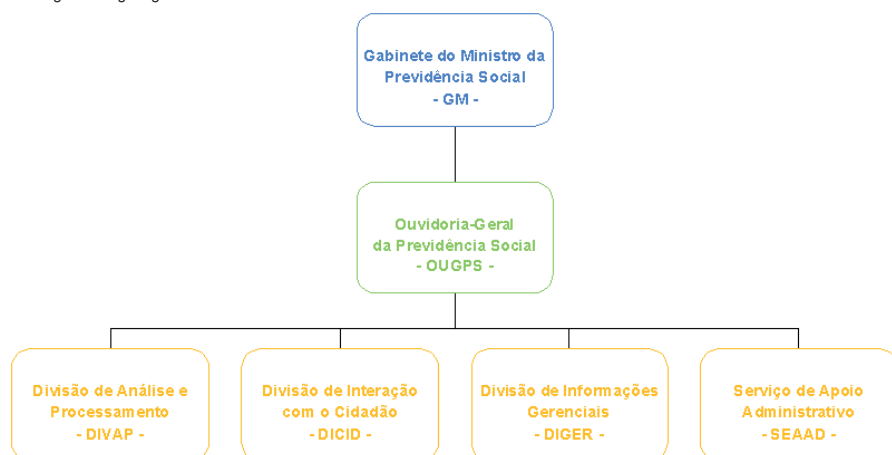
IV - encaminhar e responder reclamações, denúncias, sugestões e elogios, recebidos por correspondência (PREVCartas) ou diretamente registrados no Sistema de Ouvidoria, relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social, após adotar os procedimentos necessários em cada caso; e

V - elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério e suas entidades vinculadas.

Estrutura da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro 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 1: Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS.



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

Competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

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

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

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

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

Elogio

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

Sugestão

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

Denúncia

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

Reclamação

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

Solicitação Diversa

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

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

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

Auto-Atendimento - Via Internet



Pelo site www.previdencia.gov.br, na opção **OUVIDORIA-GERAL**, 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 135 - Via Telefone



A Central de atendimento 135 oferece um grande número de serviços da Previdência Social. Via telefone, o cidadão pode obter serviços como: 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 ou fixo. Nestes casos a ligação é gratuita. Pelo celular, o custo da ligação é local.



PREVCartas – Correspondências

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



Atendimento Presencial – Ouvidoria-Geral da Previdência Social

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

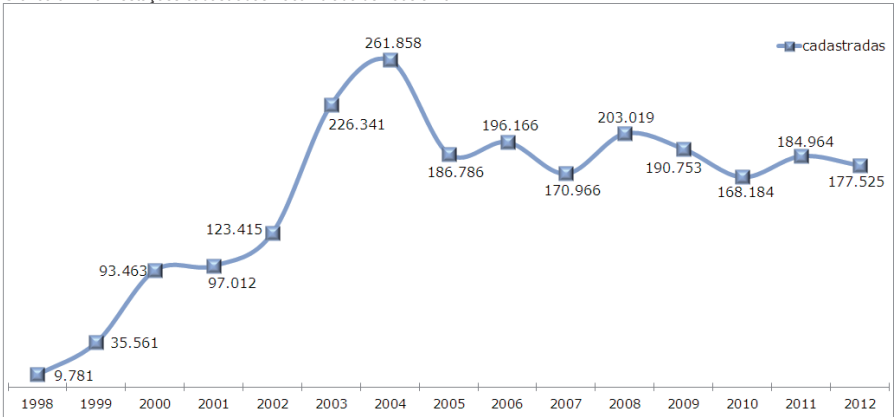
O cidadão pode comparecer pessoalmente à OUGPS, na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala “A” – 1º andar. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 8h às 18h. É importante ressaltar que poderão ser solicitados documentos como carteira de identidade, para o fornecimento de informação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

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NA OUVIDORIA

Manifestações cadastradas – acervo acumulado de registros realizados nos anos de 1998 a 2012.

Desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de dezembro de 2012, foram cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 2.325.794 manifestações de usuários que utilizam os serviços da Previdência Social. A média anual, no período de 1998 a 2012, de manifestações recebidas, foi de 155.053, conforme gráfico a seguir:

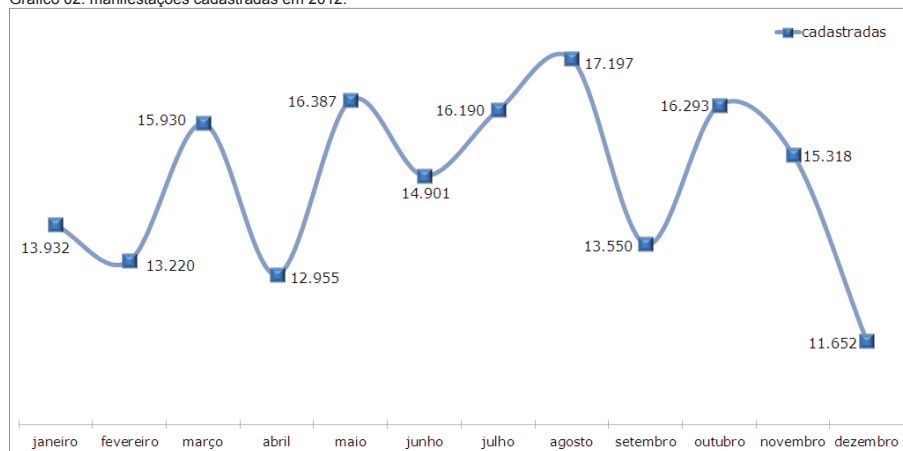
Gráfico 01: manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2012.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

No exercício de 2012, foi cadastrado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social um total de 177.525 manifestações, uma média de 14.794. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o ano de 2012:

Gráfico 02: manifestações cadastradas em 2012.

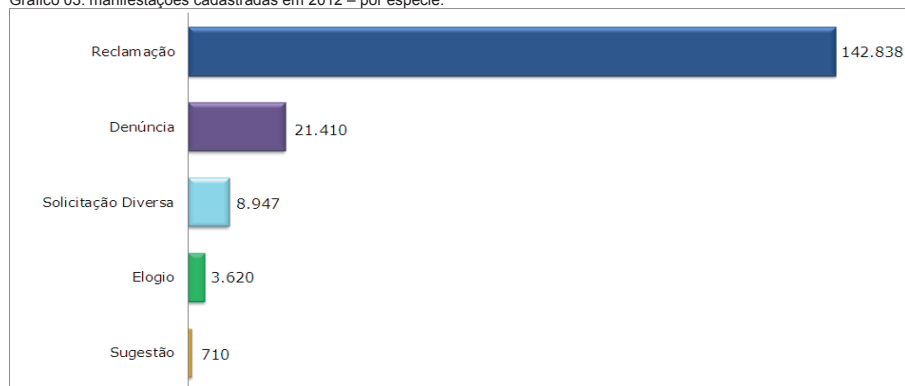


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Manifestações cadastradas - por espécie.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social acolhe cinco espécies de manifestação: elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou solicitação diversa. A espécie de manifestação que obteve a maior quantidade de manifestações cadastradas em 2012 refere-se à reclamação, totalizando 142.838 (80,5%), conforme gráfico a seguir.

Gráfico 03: manifestações cadastradas em 2012 – por espécie.

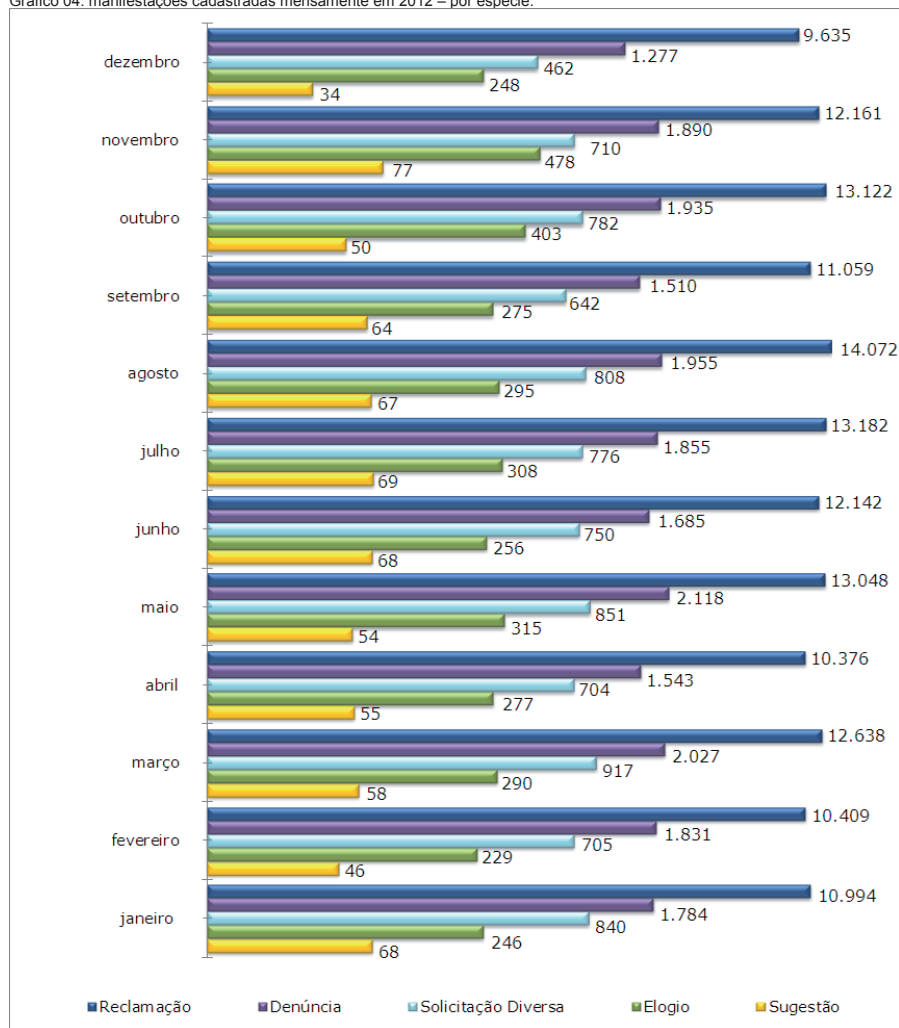


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

O gráfico abaixo apresenta o cadastro realizado mês a mês das manifestações por espécie.

Gráfico 04: manifestações cadastradas mensalmente em 2012 – por espécie.

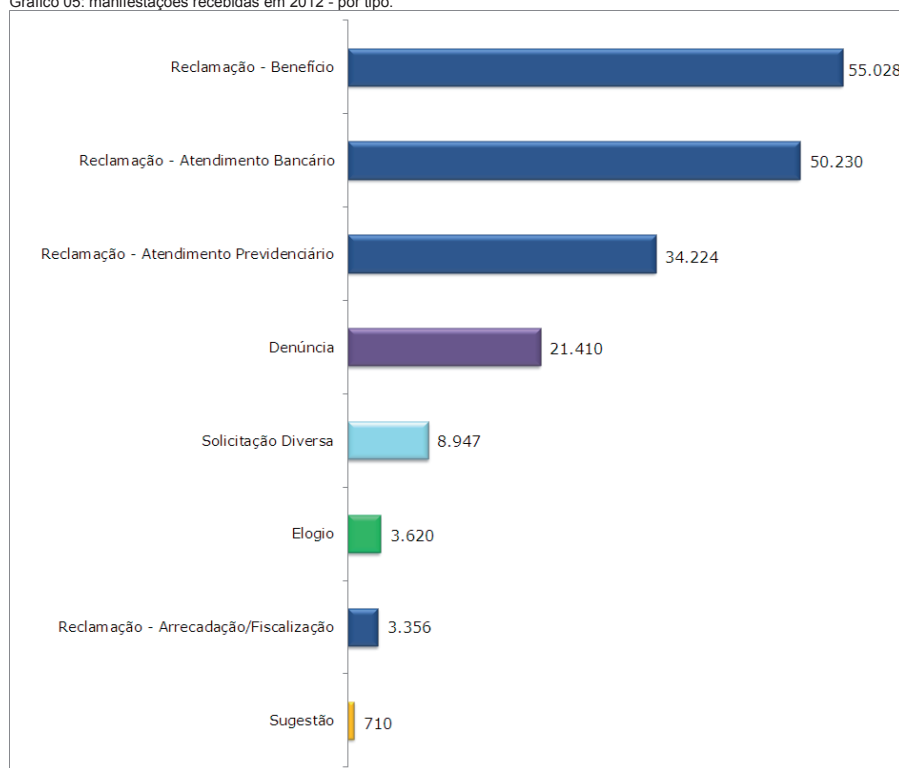


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Manifestações cadastradas - por espécie e tipo.

Quando classificadas por tipo: Atendimento Bancário, Atendimento Previdenciário, Arrecadação/Fiscalização, Benefício, Denúncia, Elogio, Solicitação Diversa e Sugestão, a maior quantidade de manifestações cadastradas em 2012 foi referente à Benefício, totalizando 55.028 (31%), conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 05: manifestações recebidas em 2012 - por tipo.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Manifestações cadastradas - as mais recorrentes.

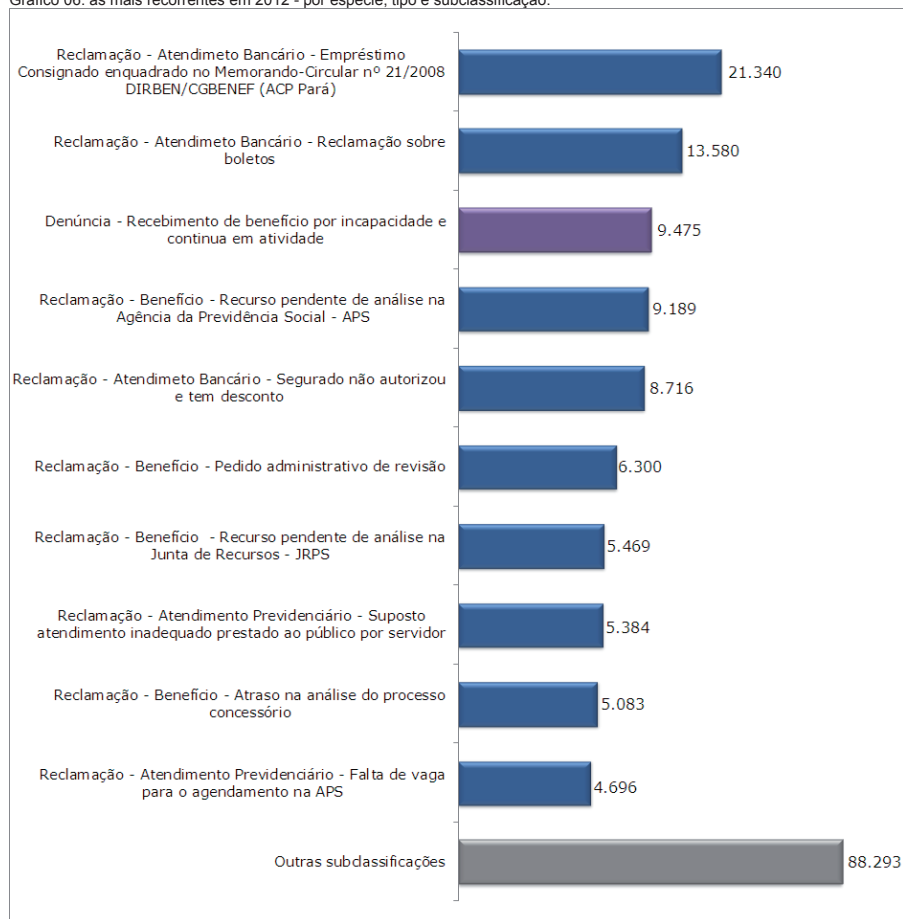
Quando as manifestações são subclassificadas em:

- *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 2012 refere-se à Empréstimo Consignado (Reclamação – Atendimento Bancário), totalizando 21.340 (12%).

O gráfico a seguir apresenta as manifestações mais recorrentes cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social no exercício de 2012, organizadas por espécie, tipo e subclassificação.

Gráfico 06: as mais recorrentes em 2012 - por espécie, tipo e subclassificação.



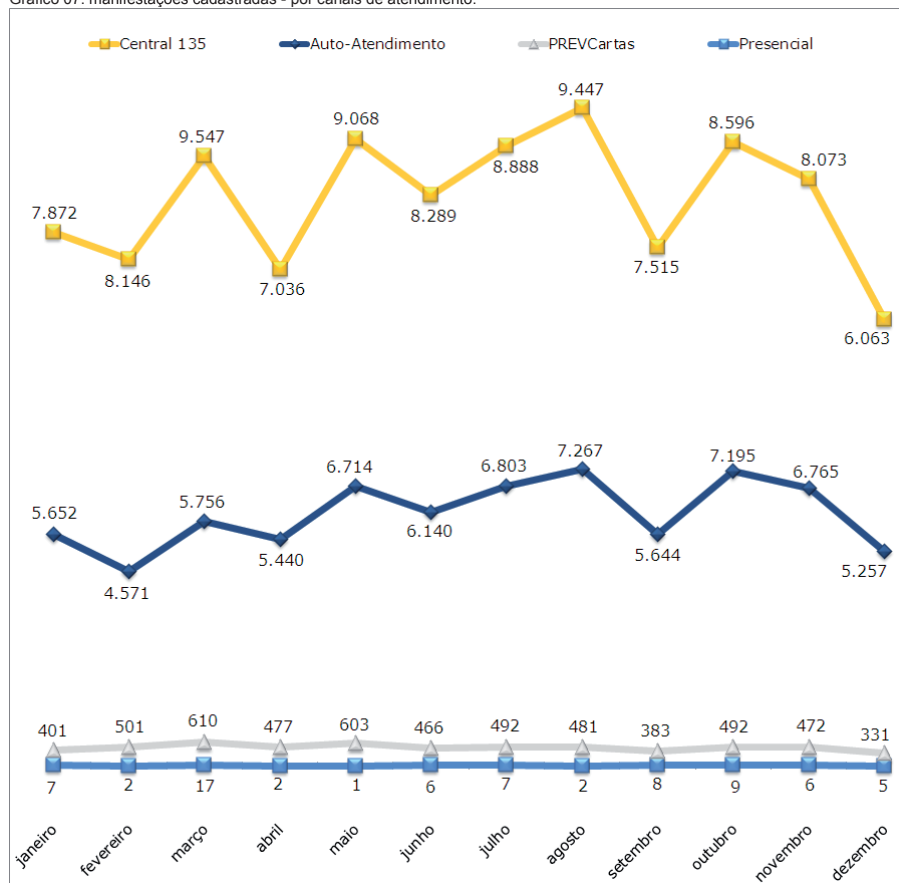
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

Manifestações cadastradas - por Canais de Atendimento.

No decorrer do exercício de 2012, foram cadastradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social 177.525 manifestações. Por meio da Central 135 foram cadastradas 98.540 (55,5%) manifestações; pelo Auto-Atendimento – Via Internet foram 73.204 (41,3%), pelo PREVCartas foram cadastradas 5.709 (3,2%) manifestações e pelo Atendimento Presencial foram cadastradas 72 (0,041%) manifestações, conforme apresentado no gráfico a seguir.

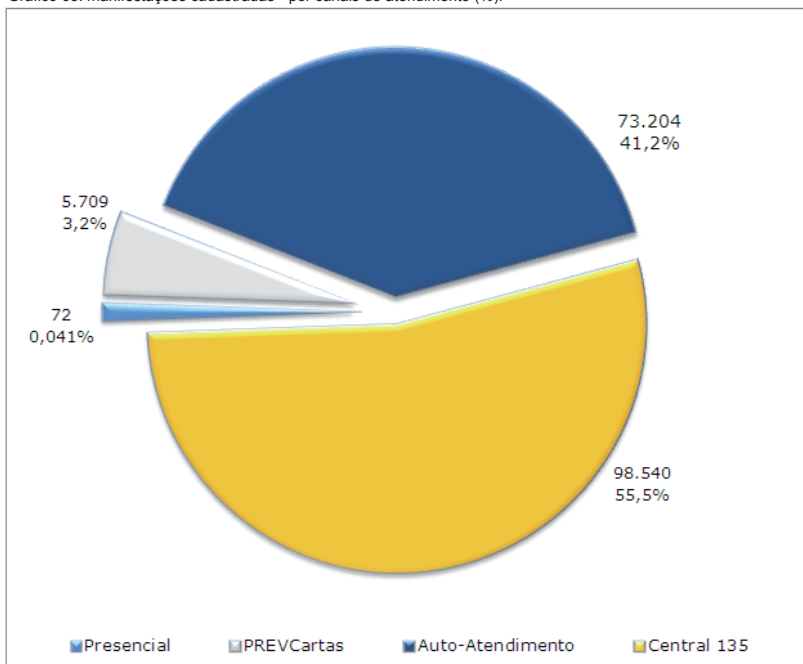
Gráfico 07: manifestações cadastradas - por canais de atendimento.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e DICI.
Data da extração: 31.12.2012.

Em 2012, mais uma vez a Central de Atendimento 135 foi o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos para o cadastro de suas manifestações, representando a entrada de 55,5% (98.540) das manifestações novas na Ouvidoria-Geral, conforme o gráfico a seguir.

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



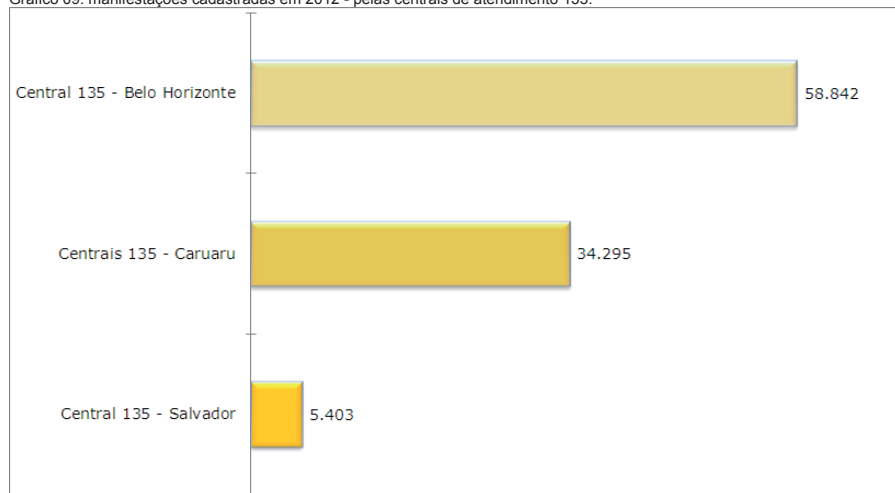
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web e DICID.
Data da extração: 31.12.2012.

A Central de Atendimento 135 ganha destaque dentro os programas públicos em razão da amplitude de atendimento ao cidadão. No exercício de 2012, as três unidades da Central com sedes em Caruaru (PE), Salvador (BA) e Belo Horizonte (MG) atenderam 71.726.901 de chamadas.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

Qualquer cidadão pode falar com a Ouvidoria-Geral da Previdência Social por meio da Central 135, discando a opção 3 no menu, por um telefone público, fixo ou celular. O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações cadastradas em 2012 pelas três unidades da Central de atendimento 135.

Gráfico 09: manifestações cadastradas em 2012 - pelas centrais de atendimento 135.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

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

GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2012

Interação com o cidadão – 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.

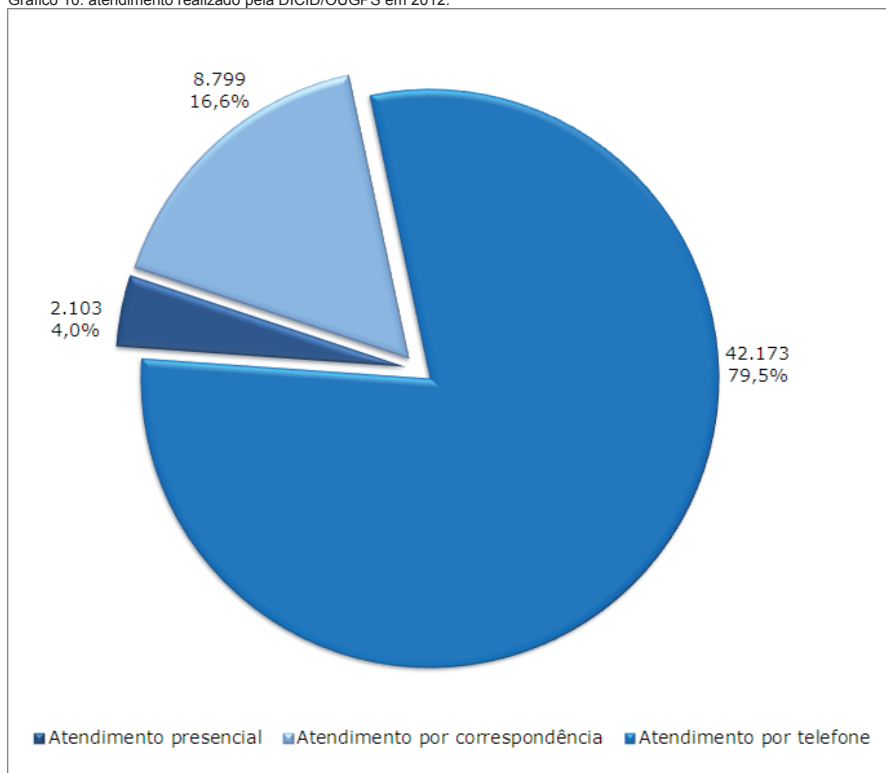
Quando o atendimento é realizado de forma presencial são prestadas orientações aos segurados e quando necessário é realizado o cadastro da manifestação do cidadão. Por sua vez, as correspondências encaminhadas à Ouvidoria-Geral por meio do PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF),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

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

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

No exercício de 2012 a Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS realizou o total de 53.075 atendimentos: 2.103 (4,0%) atendimentos presenciais, 42.173 (79,5%) atendimentos foram realizados por telefone e 8.799 (16,6%) atendimentos foram feitos por correspondências, conforme detalhado no gráfico a seguir.

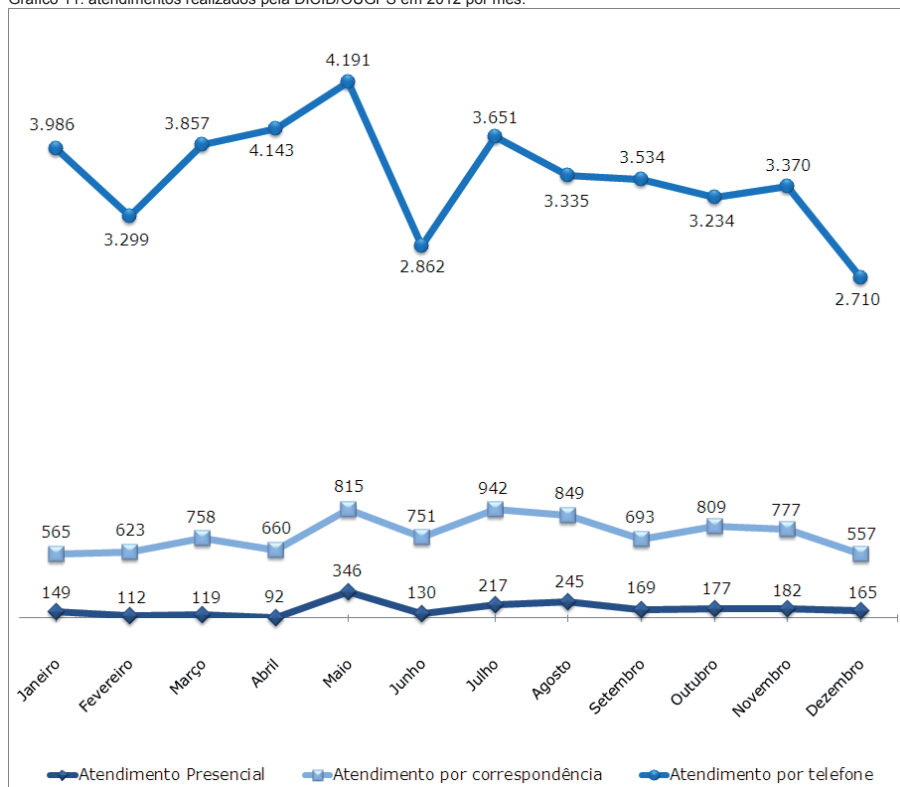
Gráfico 10: atendimento realizado pela DICID/OUGPS em 2012.



Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS.
Em 31.12.2012.

O gráfico abaixo apresenta o atendimento realizado mês a mês pela DICID. Em média foram realizados 4.423 atendimentos ao cidadão no exercício de 2012, sendo que a média de cada atendimento presencial foi de 175, por correspondências foi de 733 e 3.514 por telefone.

Gráfico 11: atendimentos realizados pela DICID/OUGPS em 2012 por mês.



Fonte: Divisão de Interação com o Cidadão – DICID/OUGPS.
Em 31.12.2012.

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

Análise e processamento das manifestações – DIVAP

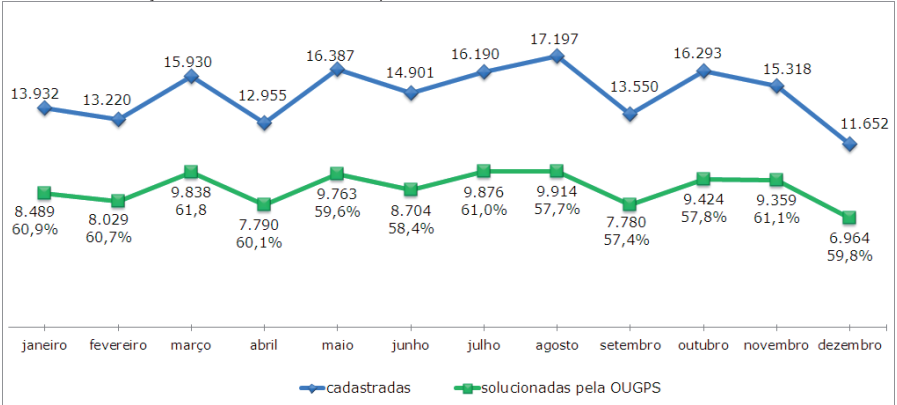
Após o recebimento e cadastro das manifestações, a Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) as analisa com o seguinte objetivo: solucioná-las na própria Ouvidoria-Geral ou encaminhá-las às áreas solucionadoras competentes. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das demandas:

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

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

No exercício de 2012, foram cadastradas e atendidas pela Divisão de Análise e Processamento (DIVAP), 177.525 manifestações, média de 14.794 por mês. Desse total de manifestações novas atendidas por esta Ouvidoria-Geral, 59,7% (71.561) das manifestações obtiveram suas respostas formuladas e enviadas ao cidadão, sem a necessidade do encaminhamento às áreas técnicas solucionadoras, em um prazo médio anual de 4,88 dias.

Gráfico 12: manifestações cadastradas e solucionadas pela OUGPS em 2012.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Informações Gerenciais - DIGER

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por meio da Divisão de Informações Gerenciais (DIGER), que é responsável por realizar 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 2012, a DIGER publicou 1.584 Relatórios Técnicos e Gerenciais referentes a dados quantitativos que dizem respeito aos trabalhos prestados pela Previdência Social (MPS, INSS, PREVIC e Dataprev) tais como: Relatório de Elogios Gerenciais (1.200); Relatório de Elogios - Áreas diversas (72); Relatórios de Elogios a Servidores (12); Relatório de Sugestões - Áreas diversas (72); Relatório de Sugestões ao Sítio da Previdência Social (12); Relatório de Elogio e Sugestão Gerencial (12); Relatório de Empréstimos Consignados (12); Relatório de manifestações encaminhadas a Central de Atendimento -135 (12); e Relatório de Monitoramento das Superintendências e Áreas Diversas (180). Ainda em 2012, a DIGER realizou 53 relatórios personalizados para atender as solicitações das áreas e unidades solucionadoras, órgãos da justiça e de segurança pública, bem como demandas internas da OUGPS.

Além do trabalho de elaboração de Relatórios Técnicos e Gerenciais, a DIGER 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.

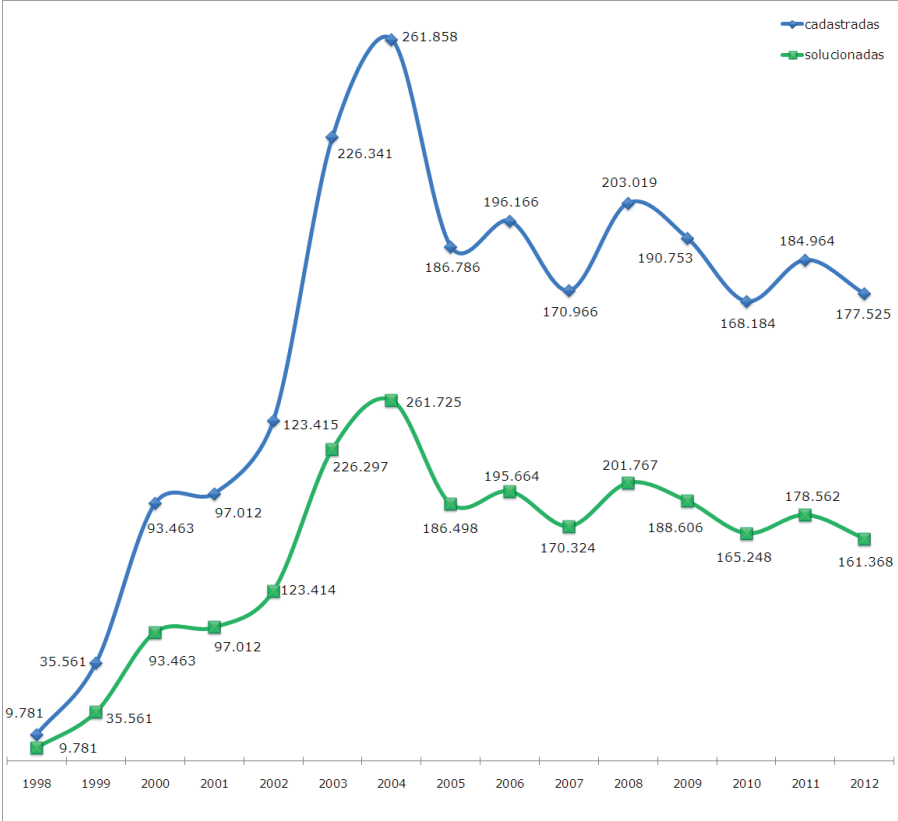
Mensalmente os registros das manifestações que se encontram pendentes de resposta nas Áreas Técnicas Solucionadoras são sintetizados em relatórios técnicos e gerenciais, que são encaminhados às Superintendências Regionais, possibilitando o fornecimento informações estratégicas destinadas ao cidadão e aos dirigentes da Previdência Social, com o objetivo de informar, de subsidiar o aperfeiçoamento de ações na Previdência Social e de ser utilizados como o instrumento de gestão.

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

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Exercício 2012

Entre o período de 1998 a 2012, a média de manifestações cadastradas e solucionadas, foi de 153.053 e 153.019 (98,69%), respectivamente. Ao final do exercício de 2012, foi verificado que restavam 30.504 manifestações (1,31%) a serem solucionadas, conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 13: manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2012.



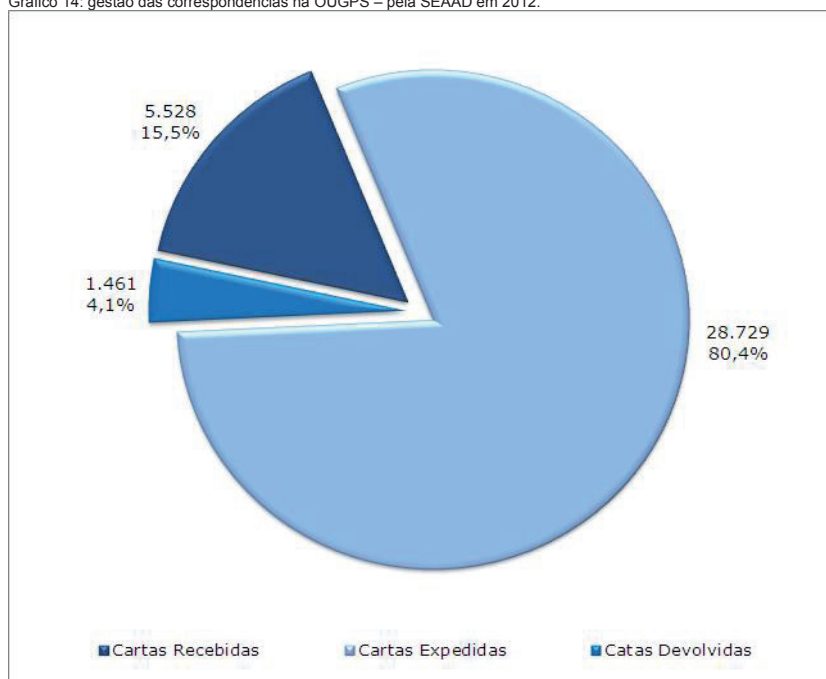
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUT-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

Apoio Administrativo – SEAAD

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

No exercício de 2012, por parte desta Ouvidoria-Geral e por meio do SEAAD, foram recebidas 5.528 cartas, expedidas 28.729 e devolvidas 1.461. As correspondências recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social são enviadas pelo PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF, Ouvidoria-Geral da Previdência Social), por meio dos Correios, além daquelas enviadas pelo Gabinete do Ministro e pelo Protocolo Central do MPS, conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 14: gestão das correspondências na OUGPS – pela SEAAD em 2012.



Fonte: Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD /OUGPS.
Em 31.12.2012.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

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

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

Pode-se dizer que: o Exercício 2012 foi ano de inovações e progresso para o SEAAD. Pois além da execução do trabalho rotineiro, a SEAAD buscou se adequar e atender algumas solicitações desta Ouvidoria-Geral. Foi executado pelo Serviço de Apoio Administrativo no ano de 2012: a elaboração de alterações de layout de estrutura física; revisões e manutenções no mobiliário (mesas, cadeiras, armários, gaveteiros, etc.); solicitação para troca e execução das persianas, pintura das paredes de alvenaria, e ainda foram feitas revisões/consertos/trocas em todas as fechaduras existentes na OUGPS (como portas, armários, gaveteiros). A SEAAD buscou a substituição dos bebedouros, novas mesas foram adquiridas para sala de reuniões, após reforma, e persianas foram instaladas nas janelas externa e nas divisórias de salas.

Para atender novas demandas e melhor administrar o trabalho da equipe, foram criadas uma conta de e-mail do SEAAD e umas pastas na rede “piau” para que todos servidores/funcionários tivessem acesso aos documentos e arquivos, como por exemplo: pasta de relação telefônica e de e-mail das Superintendências Regionais do INSS, das Gerências Executivas do INSS e MPS; pastas contendo dados dos servidores da Ouvidoria-Geral, tais como portarias, publicações, funções, etc.

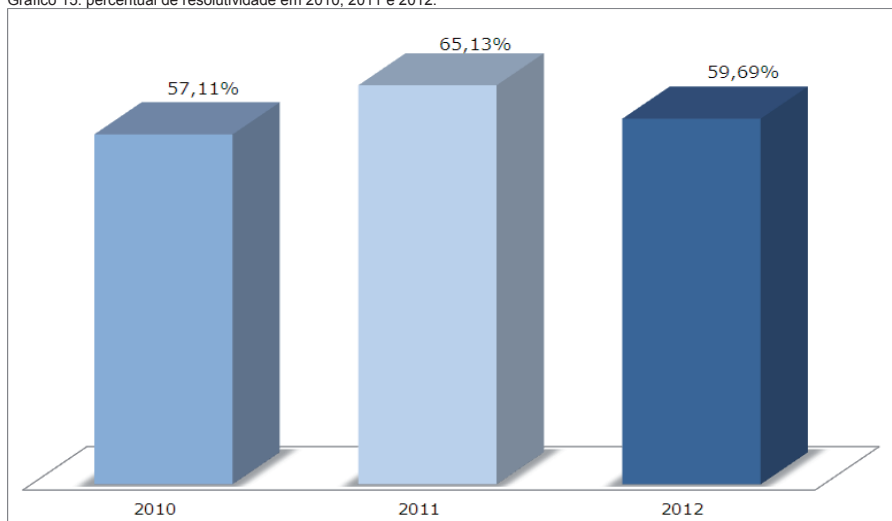
INDICADORES DA OUVIDORIA

Índice de Resolutividade da Ouvidoria-Geral

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

Em 2012, o percentual de resolutividade das manifestações foi, em média, 59,69%. Pode-se dizer que um pouco mais da metade dos cidadãos que cadastraram suas manifestações no em 2012, receberam resposta conclusiva realizada diretamente por meio de pesquisas e consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária, realizadas pela própria Ouvidoria-Geral. No gráfico abaixo são apresentados os percentuais de resolutividade das manifestações recebidas em 2010, 2011 e 2012:

Gráfico 15: percentual de resolutividade em 2010, 2011 e 2012.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

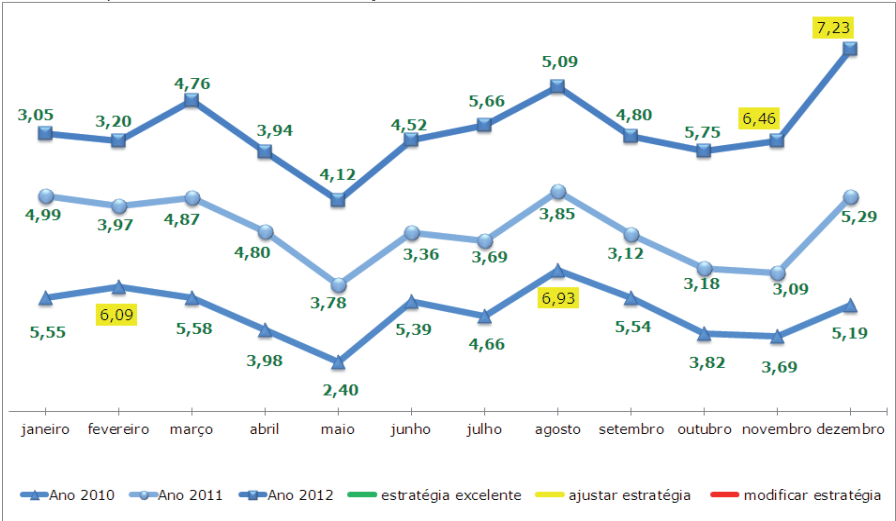
Índice Mensal Interno da Ouvidoria-Geral

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

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

O gráfico abaixo apresenta a situação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social nos exercícios 2010 (média anual de 4,90 dias), 2011 (média anual de 4,00 dias) e 2012 (média anual de 4,88 dias), em relação ao tempo médio de análise e processamento de resposta das manifestações novas e sua estratégia de trabalho.

Gráfico 16: tempo médio de tratamento das manifestações em 2010, 2011 e 2012.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 31.12.2012.

PRINCIPAIS ATIVIDADES E PARTICIPAÇÕES EM 2012

JANEIRO

- *Distribuição da Carta de Serviços ao Cidadão às Superintendências/Gerência Executiva/Agência da Previdência Social. 1.000 exemplares para cada APS.*
- *Início da realização do Piloto da Pesquisa de Satisfação aos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, com a disponibilização do link na página da Internet.*
- *Lançamento da 2ª edição da Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, em três versões e sua disponibilização na página da Internet.*
- *Reformulação dos Indicadores Mensais Internos da OUGPS.*
- *Entrevista da NBR sobre segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão.*
- *Inserção de adesivos sobre a Ouvidoria-Geral e canais de entrada de manifestação no ambiente de atendimento presencial da DICIP, facilitando a identificação do local de atendimento para os cidadãos.*
- *Finalização dos ajustes do SOU-Web, para disponibilizar seu acesso aos bancos.*

FEVEREIRO

- *Participação do Ouvidor-Geral no Lançamento do Plano Estratégico 2012-2015.*
- *Disponibilização da nova página da Internet da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*
- *Recebimento dos cartões de identificação para o atendimento presencial na DICIP; fixação de cartazes (A3) da carta de serviços em todos os murais do MPS; e a disponibilização dos folders na sala de Atendimento ao Cidadão - DICIP*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na Oficina de Gerenciamento de Projetos, que teve como objetivo a adequação de suas Ações Estratégicas à metodologia Gerenciamento de Projetos já definida no MPS, que será adotada para os projetos do PAI.*

MARÇO

- *Visita dos alunos Danilo Soares (estudante de Direito 3º período) e Lidia Ferreira (estudante de Sistemas de Informação) da Universidade Federal de Minas Gerais para coletar informações da OUGPS necessárias para subsidiar o Projeto "Pensando Direito", que é um programa do Ministerio da Justiça, cujo tema do Projeto é "Por um Sistema Nacional de Ouvidoria Pública".*
- *Envio de Material de Divulgação da OUGPS para Nova Central Sindical de Trabalhadores (NCST) - Seminário "Previdência que queremos", evento realizado 17/03/2012 em Belo Horizonte- MG.*

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

- *Apresentação do Sistema de Ouvidoria (SOU-WEB) ao Presidente da CRPS.*
- *Realização de treinamento para utilização do sistema SOU-Web - participantes: representantes do BANCO DO BRASIL, DCONB, DIGER.*

ABRIL

- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na palestra sobre papel da Ouvidoria pública na consolidação da democracia participativa.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na Reunião Anual da OGP - Open Government Partnership, que teve como tema "Ombudsmen of the Brazilian Government and OGP Workshop".*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião da Liga das Ouvidorias - rol mínimo de orientação para acolhimento das denúncias que chegam as ouvidorias e lista dos assuntos tratados com a finalidade de verificar a interface entre as ouvidorias.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no Processo de remodelagem da metodologia de elaboração da carta de serviço, que teve como objetivo compor Grupo Técnico para revisar e remodelar a metodologia da carta de serviços ao cidadão de forma a incorporar a contratualização de padrões de desempenho, entre organização e cidadão, e assim estimular o controle social.*
- *Visita técnica de servidores da Ouvidoria-Geral no INSS para auxílio no tratamento das demandas de ouvidoria da DCONB.*

MAIO

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião do Plano de Ação na Gerência Executiva Belém.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no curso "Conhecendo a Lei de Acesso à Informação" no EAD- INSS.*
- *Participação do Ouvidor-Geral na inauguração da APS de Guarantã do Norte e na APS de Peixoto de Azevedo – MT.*

JUNHO

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião de Avaliação do Plano de Ação Integrado – PAI referente ao primeiro Trimestre de 2012.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no curso "Conhecendo a Lei de Acesso à Informação" no EAD-CGU.*

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no seminário de Comemoração dos 10 anos da Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda.*
- *Promoção de realização de tratamento das Manifestações de Ouvidoria Pendentes de Resposta ao Cidadão, no SEAT da Gerência Executiva em São Luís/MA.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na Reunião na Ouvidoria do Ministério da Agricultura, que teve como objetivo tratar da segurança nos estacionamentos da esplanada (MPS/MAPA).*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião no período matutino para tratamento das manifestações pendentes nas Áreas, na Gerência Executiva do DF.*

JULHO

- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na Reunião da Liga das Ouvidorias, que teve como pauta a Coordenação Geral do Sistema Nacional de Ouvidoria.*
- *Visita técnica à OUGPS de servidores da Ouvidoria do DPN/MJ, que teve como objetivo: conhecer o trabalho, funcionamento e estrutura da OUGPS.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no curso Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011.*
- *Promoção de realização de reunião técnica com a APE-GR, com o objetivo de discutir sobre o tratamento de manifestações de denúncias encaminhadas à APE-GR.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião do Plano de Ação da Gex Belém, com Gerente Executivo e com os Gerentes de todas as APS do INSS de Belém.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião com a CONJUR/MPS para discutir as bases legais para casos de denúncia identificada e denúncia anônima.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião do Plano de Ação da Gex DF, na Superintendência do INSS.*
- *Participação do Ouvidor-Geral Substituto na Cerimônia de Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram a Secretaria de Políticas para as Mulheres, o Ministério da Previdência Social e o INSS.*

AGOSTO

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral em visita técnica a Central de Atendimento 135 em Belo Horizonte, com o objetivo de conhecer a rotina de atendimento das ligações que geram demandas de Ouvidoria e coletar sugestões, propostas pela Central 135, de mudança nos roteiros destes atendimentos e no manual de treinamento a fim de disseminar as atividades da Ouvidoria-*

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

Geral da Previdência Social para os cidadãos e para os próprios funcionários desta Central. Distribuição de material de divulgação para os gestores desta Central.

- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral no Curso de Processo Administrativo Disciplinar – PAD.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na Reunião da Liga das Ouvidorias, que tratou dos assuntos das Manifestações das Ouvidorias Fluxo de tratamento da Liga.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião de trabalho na Gex-Executiva do INSS em Sobral e acompanhar o Gerente Executivo em visita na APS de Camocim-Ce.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no curso Presencial de Redação Oficial – 20h; no curso Presencial de Excel Básico – 20h; e no curso Análise e Melhoria de Processos, modalidade à distância.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no evento: Abertura da Construção do PAI 2013 do MPS e o Lançamento do Concurso de Pequenas ideias, grandes ações da Previdência Social, no Auditório do Ministério da Previdência Social, Ed. Sede. Portaria Privativa.*
- *Aniversário de 14 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral no encontro realizado para tratamento das manifestações pendentes nas Áreas, na Gerência Executiva do DF.*
- *Realização de entrevista do Ouvidor-Geral para a NBR sobre o Aniversário de 14 anos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.*
- *Participação do Ouvidor-Geral no evento de Assinatura do Convênio entre INSS/Confederação Nacional dos Pescadores e Agricultores.*
- *Realização de visita técnica de servidores da Ouvidoria-Geral a Faculdade de UNOPAR BA, para capacitar os multiplicadores da nova Central de Atendimento.*
- *Participação do Ouvidor-Geral no Seminário “Transparência e Acesso à Informação: Troca de Experiência na Administração Pública Federal”, o mesmo será realizado pela ANEEL em parceria com a OGU.*
- *Participação do Ouvidor-Geral no evento: Workshop Diretrizes para a Tecnologia da Informação e Comunicação sob a ótica do Planejamento Estratégico da Previdência Social.*

SETEMBRO

- *Participação do Ouvidor-Geral Substituto no evento: Aniversário dos 10 anos da CEF*
- *Apresentação do novo sistema SOU-Web v2 a Secretaria Executiva da Presidência da Republica.*
- *Entrevista do Ouvidor-Geral da Previdência Social a Revista em Questão.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na apresentação do módulo de gestão de contratos com clientes, do Sistema Integrado de Gestão (PROTHEUS) para gestores de Contratos.*

- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na reunião para construção de um data warehouse a partir de dados extraídos de todos os sistemas informatizados de Ouvidorias Públicas Federais.*

OUTUBRO

- *Participação do Ouvidor-Geral Substituto na Cerimônia de Posse do novo Gerente Executivo do INSS-DF- Elias José de Carvalho Filho, no Auditório da Direção Central.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar Noções Básicas de Receitas Previdenciárias, com o palestrante Jarbas de Araújo Félix- Chefe da Assessoria de Cadastro Corporativos/SE/MPS.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na Reunião Técnica sobre o SOUWEB para os servidores/multiplicadores da Central 135 em Salvador-BA.*
- *Participação do Ouvidor-Geral no Seminário Movimentos Sociais e Democratização do Estado - Estigmatização e criminalização dos movimentos sociais: Estado, mídia e opinião pública, no Auditório do anexo I do Palácio do Planalto, em Brasília/DF.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na capacitação e acompanhamento dos operadores da Central 135 de Salvador.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações sobre Benefício, que contou com a presença da palestrante Nilma Paulo- Coordenadora de Regulamentação/ Coordenação Geral de Legislação e Normas - Secretaria de Políticas da Previdência Social do MPS.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações sobre Rotina de Pagamento de Benefício, que contou com a presença do Chefe da Divisão de Interação com o Cidadão, Edmilson Costa Silva.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na Reunião da Liga das Ouvidorias, que tratou dos objetivos, estrutura, metas, estratégias e oportunidades.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na Reunião de Avaliação Trimestral do Plano de Ação 2012.*
- *Participação do Ouvidor-Geral no Evento de Solenidade de Transmissão de Cargo e Posse do Presidente do INSS: Sr. Lindolfo Neto de Oliveira Sales.*
- *Apresentação da equipe do Projeto SOU-WEB.*
- *Participação de funcionários da Ouvidoria-Geral no 2º Encontro de Gestão de Processos da Previdência Social, no Auditório Térreo do MPS.*
- *Apresentação da OUGPS ao novo Chefe de Gabinete do Ministro: Sr. Luiz Fernando Bandeira de Melo Filho.*

NOVEMBRO

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião de apresentação do projeto piloto baseado na alternativa de desenvolvimento de um "data warehouse", a partir de dados que deverão ser extraídos de sistemas informatizados de Ouvidorias Públicas Federais, na Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União. Na reunião a Ouvidoria-Geral da União esclareceu que o objetivo do projeto piloto é avaliar a viabilidade de um Sistema Federal de Ouvidorias, baseado no agrupamento e análise de dados.*
- *Participação do Ouvidor-Geral na apresentação do Plano de Ação - DATAPREV – 2013, no Gabinete do Ministro - 8º andar.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral no Curso de oficina de Projetos.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar Noções Básicas de Receitas Previdenciárias, que contou com a presença do palestrante Jarbas de Araújo Félix- Chefe da Assessoria de Cadastro Corporativos/Secretária Executiva do MPS.*
- *Realização de reunião técnica com os bancos BMG e Votorantim, com o objetivo de repassar informações sobre SOU-Web.*
- *Participação de servidor da Ouvidoria-Geral na I Oficina de Planejamento Participativo da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), na ENAP.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações sobre Rotina de Pagamento de Benefício, que contou com a presença do Chefe da Divisão de Interação com o Cidadão, Edmilson Costa Silva.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião técnica que tratou da Campanha de Divulgação contra Intermediação Abusiva na Previdência Social – Ponto de Controle, na DIRAT/INSS.*
- *Realização de visita técnica, de servidor da Ouvidoria-Geral, com o objetivo de repassar informações sobre ouvidoria e acompanhamento e apoio à nova equipe de teleatendentes da central.*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações sobre Benefício, que contou com a presença da palestrante Nilma Paulo - Coordenadora de Regulamentação/ Coordenação Geral de Legislação e Normas- Secretaria de Políticas da Previdência Social do MPS.*
- *Entrevista do Ouvidor-Geral da Previdência Social ao Jornal Agora de São Paulo*
- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações sobre SOU-Web a DCONB e às Instituições Financeiras.*

- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião técnica com a Assessoria de Cadastros Corporativos e RFB, que tratou de discutir pontos sobre arrecadação previdenciária por parte de Tribunais.*
- *Participação de servidores da Ouvidoria-Geral na reunião técnica com o INSS, sobre o tema GT Acordos Administrativos - o GT em questão foi criado com a finalidade de discutir a possibilidade – jurídica e técnica – da realização de acordos administrativos para o pagamento de indenizações em caso de danos provocados a terceiros por falha do próprio INSS (caso paradigma: segurado que lesionou a perna em razão de um elevador com defeito em APS do Rio de Janeiro).*
- *Realização da 9ª Reunião (em 22.11.12) com os representantes do Grupo de Trabalho (Portaria MPS/GM Nº660, de 23/11/11), última reunião do GT, que teve como pauta: Apresentação das principais definições realizadas e homologadas pelo GT; Apresentação da Proposta de Ouvidoria Interna da Previdência Social (contendo os cinco produtos); e Encerramento das atividades do GT.*

DEZEMBRO

- *Realização de reunião técnica, com o objetivo de repassar informações e conhecimento sobre o novo sistema CNIS aos funcionários da OUGPS.*
- *Visita técnica à OUGPS dos novos servidores da OGU/CGU.*

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA EM 2012

RÁDIO PREVIDÊNCIA: Ouvidoria lança segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão

Tempo de áudio – 42 seg

20/01/2012 - 17:36:00

Ouçá aqui

LOC/REPÓRTER: A Ouvidoria-Geral da Previdência Social lançou a segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão. O documento informa ao segurado sobre como usufruir dos serviços da Ouvidoria e esclarece quais são os compromissos e padrões de qualidade do atendimento do órgão. A versão simplificada da carta será afixada em local visível em todas as Agências da Previdência Social e pode também ser consultada pela internet. Os segurados encontram no documento, entre outros serviços, informações sobre o papel da Ouvidoria, quais tipos de manifestações podem ser feitas e quais os canais disponíveis para o cidadão se manifestar. O segurado pode entrar em contato com a ouvidoria discando a opção 3 na Central 135 ou pelo portal da Previdência Social na internet.

De Brasília, Daniel Dutra.

SERVIÇO: Ouvidoria lança segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão

Publicação está disponível nas agências e na internet

20/01/2012 - 11:20:00

Da Redação (Brasília) - A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) lançou a segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão. O documento informa ao segurado sobre como usufruir dos serviços da OGPS, esclarece quais são os compromissos e padrões de qualidade do atendimento do órgão.

A versão simplificada da carta será afixada em local visível em todas as Agências da Previdência Social e pode, ainda, ser consultada pela internet. Os segurados encontram no documento informações sobre o papel da OGPS, quais tipos de manifestações podem ser feitas e quais os canais disponíveis para o cidadão se manifestar.

A primeira edição da carta foi lançada em 2010, atendendo ao disposto no Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento nas repartições federais. De acordo com a norma, todas as instituições do executivo que prestam atendimento ao público devem emitir o documento.

OGPS - Criada em 1998, a OGPS se tornou a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da administração direta. O segurado pode entrar em contato com a ouvidoria discando a opção 3 na Central 135, por meio da internet (www.previdencia.gov.br), por carta ou comparecendo pessoalmente à sede do MPS, em Brasília.

Em 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 184.964 manifestações novas, uma média de 15.413 por mês. Desse total, o órgão respondeu diretamente ao cidadão, sem encaminhar a área técnica solucionadora, cerca de 65%. Além dessas manifestações novas, a OGPS atendeu 17.580 manifestações de períodos anteriores.

O maior volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em 2011 refere-se a Benefício, totalizando 37% (68.547). Em relação aos Canais de Atendimento da OGPS, em 2011, 57% (106.314) das manifestações foram cadastradas pela Central de Atendimento e 41% (76.358) pela internet.

Informações para a imprensa

Daniel Dutra

(61) 2021.5873

Ascom/MPS

Ouvidoria realiza reunião na Gex Goiânia

Notícias da Gerência

Enviado por Comunicação Social em Qui, 2012-03-15 15:13.



O ouvidor adjunto da Ouvidoria Geral da Previdência Social, Claudius Vinicius Rodrigues da Silva, está neste momento, reunido com o gerente-executivo, Elias de Carvalho Filho, e a equipe da Seção de Atendimento (SEAT) da Gex Goiânia, para discutir o índice local de manifestações pendentes de solução, registrados na Ouvidoria Geral da Previdência Social.

O objetivo é de alinhar procedimentos e criar estratégias para tratamento do aumento das manifestações de Ouvidoria da Gerência, que aponta um elevado crescimento de agosto/2011, quando foram registrados 243, para 591 manifestações pendentes de solução no mês de fevereiro/2012.

Durante a apresentação dos dados, Claudius falou para a equipe da SEAT, que na maioria das vezes, o cidadão ao se manifestar, está buscando respostas para seu problema, sendo responsabilidade da Ouvidoria, dar essa resposta, seja ela positiva ou não. Acrescentou ainda que o trabalho de Ouvidoria deve se tornar uma prática diária nas unidades de atendimento, para isso deve ser montada uma estratégia de ação conjunta com os gestores das Agências.

Jaidete Viana de Carvalho

Assessora de Comunicação Social-INSS/GO

DIA DO OUVIDOR: Mano Barreto diz que não há como pensar em órgão público sem Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Previdência Social se tornou a maior ouvidoria pública da América Latina

16/03/2012 - 17:16:00

Da Redação (Brasília) – O dia 16 de março é o Dia do Ouvidor. A data foi instituída durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores, realizado em Recife (PE), no ano de 2001. O dia é uma homenagem aos profissionais que se dedicam a promover uma interlocução entre o público e as organizações e governos. Sem a presença do ouvidor, a instituição não tem como avaliar se suas ações e políticas estão sendo aplicadas de forma correta e se o público as recebe de forma positiva.

Para o ouvidor-geral do MPS, Francisco Mano Barreto, não há como pensar mais em órgão público sem pensar em Ouvidoria. "Não dá para se admitir hoje a prestação de um serviço sem o estabelecimento de um elo com um cidadão. A ouvidoria é esse elo, ela tem se fortalecido dentro das instituições públicas uma vez que os cidadãos hoje estão mais conscientes dos seus direitos e deveres", diz.

Previdência Social - Criada em 1998, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) se tornou a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da administração direta. O segurado pode entrar em contato com a ouvidoria discando a opção 3 na Central 135, por meio da internet (www.previdencia.gov.br), por carta ou comparecendo pessoalmente à sede do MPS, em Brasília.

Em 2011, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 184.964 manifestações novas, uma média de 15.413 por mês. Desse total, o órgão respondeu diretamente ao cidadão, sem encaminhar a área técnica solucionadora, cerca de 65%. Além dessas manifestações novas, a OUGPS atendeu 17.580 manifestações de períodos anteriores.

O maior volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral em 2011 refere-se a benefícios, totalizando 37% (68.547). Em relação aos Canais de Atendimento da OGPS, em 2011, 57% (106.314) das manifestações foram cadastradas pela Central de Atendimento e 41% (76.358) pela internet.

Informações para a imprensa

Natália Oliveira

(61) 2021.5321

Ascom/MPS

MINAS GERAIS: Gerências são destaques na Ouvidoria

Quarta, 21 de Março de 2012 15:47

GEX Barbacena, BH e Juiz de Fora reduziram o número de reclamações

De Belo Horizonte (MG) – Três gerências-executivas de Minas Gerais se destacaram no início deste ano em resolução de demandas da Ouvidoria. A Gerência-Executiva em Belo Horizonte conseguiu reduzir em 49 o número de reclamações, se tornando, assim, destaque na Superintendência Regional Sudeste II. A redução de reclamações foi apurada no mês de fevereiro. A Gerência é seguida pela de Juiz de Fora, que diminuiu o número para 46 , e Barbacena, com redução de 41.

As manifestações entre reclamações, denúncias e elogios, que pertencem à gerência-executiva Belo Horizonte, são acompanhadas pelo servidor da Seção de Atendimento, Fernando Reis. Ele atribui os bons resultados ao monitoramento constante e parceira com os gerentes das agências. “Hoje os chefes das unidades acompanham as manifestações e reconhecem a importância da Ouvidoria, que é essencial em qualquer instituição”, ressalta.

De 102 reclamações pendentes em janeiro na Gerência em Barbacena, o número caiu para 61 no mês de fevereiro. O gerente-executivo, Carlos José do Carmo, ressalta que o resultado obtido demonstra o compromisso que as agências têm com o cidadão. “Mais importante que cumprir metas e atingir bons índices de desempenho, é o carinho e a atenção dispensados ao atendimento aos anseios da população. Portanto, atender às reclamações e dar respostas à sociedade é uma atitude de servir com amor.” (ACS/MG)

Ouvidoria se reúne com gestores do INSS

Por Joao Cunha

– 30 de março de 2012

Publicado em: Gestão de Pessoas, Notícias

Demandas de segurados é o tema central da reunião

Gestores de dez Agências da Previdência Social (APS) de Belém e Região Metropolitana reuniram-se, na tarde de quinta-feira (29), no edifício-sede da Gerência-Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Belém (PA), com o ouvidor-geral adjunto da Previdência Social, Claudius Vinicius Rodrigues da Silva. No encontro foram analisadas as manifestações registradas na Ouvidoria, para tirar dúvidas sobre o fluxo de trabalho e alinhar procedimentos.

Segundo Claudius Vinicius, o objetivo atual das agências do estado é responder 50% das manifestações de segurados pendentes . Além dos gerentes das APS, participaram do debate a gerente-executiva do INSS em Belém, Damiana Cabral, o representante da Divisão de Atendimento (DIVAT) da Superintendência Norte-Centro-Oeste (SRV), Renato Souza e servidores da Seção de Saúde do Trabalhador (SST), do Serviço Inicial de Reconhecimento de Direitos (SRD) e do Serviço de Atendimento (SERAT) da gerência.

JUIZ DE FORA/MG: Gerência alcança resultados positivos na Ouvidoria

Terça, 10 de Abril de 2012 15:25

De Juiz de Fora (MG)

A Seção de Atendimento (SEAT) do INSS em Juiz de Fora implementou o Projeto de Redução de Demandas da Ouvidoria com o objetivo de responder as críticas e reclamações de segurados. Após sete meses de atuação, a Gerência-Executiva apresentou uma redução de 75% de manifestações, sejam elas positivas ou negativas, passando 1046 pendências para 278 em fevereiro.

Para alcançar este índice, as pendências foram classificadas de acordo com o assunto-atendimento, denúncias ou benefício – e, priorizando-se as mais antigas, foram analisadas e tratadas. Os segurados podem se manifestar sobre o atendimento recebido na agência, caso este tenha sido bom ou ruim, denunciar recebimento de benefícios indevidos ou ainda solicitar informações sobre o andamento do processo de requerimento de benefícios. O projeto foi reconhecido pelo Ouvidor-Geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto, por meio de um elogio enviado à Gerência-Executiva de Juiz de Fora (MG).

"A Ouvidoria deve ser valorizada por ser um importante canal de comunicação entre sociedade e instituição promovendo, assim, um espaço para que o cidadão com suas críticas e sugestões contribua ativamente para a melhoria do serviço prestado", salienta a chefe substituta da Seção de Atendimento, Renata Rodrigues.

Segundo Renata, os resultados são avaliados pela equipe de trabalho para que haja uma constante melhoria no desempenho da Ouvidoria e as críticas, sugestões, reclamações e elogios são analisados de forma imediata.

Toda a atividade do Projeto é executada pelos servidores do SEAT que conta com o apoio de unidades, como o Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), do Serviço de Benefícios.

(ACS/MG)

MINAS: Gerências de Barbacena e Divinópolis recebem elogio da Ouvidoria

Quarta, 11 de Abril de 2012 17:56

Unidades não tiveram manifestações pendentes a partir de 2003

De Belo Horizonte (MG)

As gerências-executivas do INSS em Barbacena e Divinópolis, ambas em Minas Gerais, foram elogiadas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social por não apresentarem manifestações pendentes ao longo dos anos.

A Gerência em Barbacena foi parabenizada pela ausência de manifestações pendentes de solução referentes aos anos de 2003 a 2009. Já a Gerência em Divinópolis foi elogiada pelo esforço e dedicação demonstrada ao não apresentar pendências referentes aos anos de 2003 a 2007. Os dados estão disponíveis no SOU-Web, com extração realizada em março.

O ouvidor-geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto, agradeceu e parabenizou as unidades. "Acreditamos no empenho dos colegas que vem demonstrando um contínuo compromisso com o cidadão. E colocamos a equipe de monitoramento a disposição para o que for necessário", registrou. (Cássia Borges).

OUIDORIA: Relatório de atividades já está disponível na Internet

Em 2011, a OUGPS recebeu um total de 184.964 manifestações.

16/04/2012 - 09:00:00

Da Redação (Brasília)

O Relatório de atividades de 2011 da Ouvidoria Geral da Previdência Social (OUGPS) já está disponível para consulta no site da Previdência Social

(http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3_120413-104026-159.pdf).

O documento apresenta um resumo das ações desenvolvidas pela OUGPS em 2011, trazendo dados como os tipos de manifestações recebidas, os canais de atendimento, o volume de manifestações, além de outros indicadores.

Em 2011, a OUGPS recebeu um total de 184.964 manifestações. Essas manifestações são classificadas em cinco tipos: elogios, sugestões, denúncias, reclamações e solicitações diversas. Em 2011, do volume de manifestações registradas 139.615 foram classificadas como reclamações, 25.451 denúncias, 5.210 elogios e 14.688 sugestões e solicitações diversas.

A maioria das manifestações recebidas pela OUGPS é feita por meio da Central 135. Em 2011, o canal foi responsável por 57% dos registros, o que corresponde a 106.314 manifestações. A facilidade de acesso da população a este canal explica esse volume de manifestações recebidas. 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, 76.358 (41%) das manifestações foram realizadas pelo Auto-Atendimento via Internet e 2.292 (1%) por outros meios (PREVCartas, Disque-Denúncia, Agências e Unidades de Atendimento).

Histórico - A Ouvidoria-Geral da Previdência Social completou 13 anos de atividades em 2011. Criada em agosto de 1998, a OGPS se tornou a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da administração direta, contabilizando um saldo de 2.148.266 manifestações cadastradas desde então.

Por ano, a OGPS recebe uma média de 153.448 manifestações cadastradas, o que corresponde a uma média mensal de 12.787 registros. Em 2011, das 184.964 manifestações recebidas, 65% foram respondidas diretamente ao cidadão, com um tempo médio de resposta de 4 dias.

Informações para Imprensa

Ligia Borges

(61) 2021-5779

Ascom/MPS

Informações para o cidadão

Central 135

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

ANGICOS/RN: Ouvidoria elogia servidores

Terça, 17 de Abril de 2012 11:01

De Natal (RN)

O atendimento prestado à segurada Ana Maria Melo de Oliveira, na Agência da Previdência Social em Angicos, foi motivo de elogio da Ouvidoria Geral do Ministério da Previdência Social.

O reconhecimento público pela atenção e presteza no atendimento realizado pelos servidores Marcone Rodrigues, Francisco Adelino e Luiz Gustavo Galvão foi ressaltado pelo Ouvidor Geral, Francisco Assis Barreto, como uma demonstração do comprometimento com o cidadão que procura os serviços do Ministério da Previdência Social.

Segundo o gerente-executivo do INSS em Mossoró, Francisco Osimar, o reconhecimento público é motivo de orgulho e satisfação para toda a equipe de servidores. (Carlos Fernando Palmeira).

MINAS: Barbacena reduz casos da Ouvidoria

Quinta, 10 de Maio de 2012 14:47

Gerências Varginha e Uberlândia também são destaque

De Barbacena (MG)

A Gerência-Executiva do INSS em Barbacena ficou com o segundo menor número de casos (53) registrados na Ouvidoria da Previdência Social. A Gerência figura entre as nove gerências-executivas da Regional Sudeste II que apresentaram diminuição das manifestações. As gerências-executivas em Varginha (22) e a de Uberlândia (57) também se destacaram no âmbito da Superintendência. A chefe da Seção de Atendimento, Maria Cristina de Castro Brandão, agradeceu e parabenizou a todos pelo trabalho. As Agências da Previdência Social em Carandaí, Ouro Branco e Visconde do Rio Branco zeraram as pendências. (ACS/SRII)

BRASÍLIA: Projeto reduz demandas de ouvidoria

Quarta, 06 de Junho de 2012 13:50

Iniciativa prevê diminuição de 70% das manifestações pendentes

De Brasília (DF)

A Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal (GEX/DF) participa do Projeto “Redução de Manifestações Pendentes de Resposta ao Cidadão”. A estimativa do projeto é responder a 70% das 40 mil manifestações relativas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social do Brasil no período de um ano.

O projeto chegou à GEX/DF no dia 21 de maio com previsão de término no dia 15 deste mês.

No início, existiam 1.369 manifestações pendentes de resposta ao cidadão na Gerência-Executiva do Distrito Federal. Atualmente, segundo a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, são 797 manifestações pendentes. Houve, portanto, o alcance de 42% de redução em 15 dias de atuação.

A estimativa é diminuir, no total, 70% das demandas ainda na primeira quinzena de junho.

O grupo de trabalho formado para a redução das demandas de Ouvidoria é composto por servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, do Serviço de Atendimento da Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal e da Divisão de Atendimento da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste.

Na avaliação do ouvidor-geral adjunto, Claudius Vinicius Rodrigues, é necessário que o cidadão obtenha uma resposta quando aciona uma Ouvidoria, mesmo que a resposta informe que o pleito dele foi negado.

“Na Previdência Social, o segurado que procura a Ouvidoria-Geral está insatisfeito ou satisfeito com algum serviço executado e aciona a nossa ouvidoria para reclamar, elogiar ou denunciar. Portanto, é imprescindível darmos uma resposta ao cidadão”, comenta.

Conforme explica a chefe do Serviço de Atendimento da GEX/DF, Andreza Ferreira, na última sexta-feira (1º), a Ouvidoria-Geral foi à Agência da Previdência Social (APS) em Luziânia (GO) tanto para dar solução a manifestações pendentes, como para falar sobre a importância em dar andamento a essas demandas.

“Para dar resposta a algumas manifestações de ouvidoria, precisamos de vistas em processos concessórios que se encontram nas APS”, explica Claudius Vinicius Rodrigues. “No final do trabalho na agência de Luziânia, respondemos a quase todas as manifestações e demos encaminhamento ao gerente da agência em como proceder nos demais casos”, explica.

A ação que começou como projeto piloto na GEX/DF deve ser levada a mais 20 gerências-executivas do INSS em todo o país. Segundo Claudius Vinicius Rodrigues, após esse trabalho no DF, as estratégias tomadas serão analisadas e, se for o caso, o projeto será reestruturado.

“O Serviço de Atendimento da Gerência-Executiva no Distrito Federal acredita que essa iniciativa irá reduzir efetivamente as demandas relativas à Ouvidoria”, comenta Andreza Ferreira. “Essa ação é importante porque garante retorno ao cidadão e dá mais credibilidade à Previdência Social, pois mostra que a Ouvidoria-Geral realmente funciona”, conclui.

Mais informações

Luciana Azevêdo

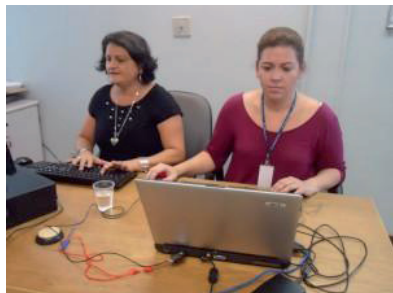
ACS/DF (61) 3319-2695

Ouvidoria-Geral do MPS dá suporte a GEXBel

Por Joao Cunha – 10 de julho de 2012 Publicado em: Atendimento, Notícias

Parceria vai analisar manifestações represadas

Seção de Comunicação Social – GEX Belém/PA



A gestora da DIVAP da Ouvidoria, Isabel Leal (à dir.) e a servidora Rosângela Cordeiro.

A Ouvidoria da Gerência-Executiva do INSS em Belém (PA) começou o levantamento e análise de manifestações represadas pelo sistema SOU-Web. O trabalho é coordenado pela gestora da Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (MPS), Isabel Leal, que chegou a capital paraense no início da semana. Durante 15 dias, a gestora vai averiguar, em parceria com a gerência, os casos de reclamações feitas às Agências da Previdência Social (APS) e setores de responsabilidade da GEXBel e encaminhar aqueles passíveis de solução.

A ação está acontecendo em todas as gerências do INSS e visa responder às reclamações, denúncias e sugestões de segurados que estão represadas no sistema digital da Ouvidoria, o SOU-Web. O sistema está em fase de atualizações e uma nova versão dele tem lançamento previsto para março de 2013. A diminuição do número de represamentos faz parte dessa renovação.

Segundo dados da gestora Isabel Leal, 39.000 manifestações estão em aberto atualmente no sistema, das quais 1.288 são relacionadas a GEXBel. O objetivo específico da gestora é reduzir o quantitativo de reclamações na gerência, com enfoque para aquelas de registro mais antigo no SOU-Web.

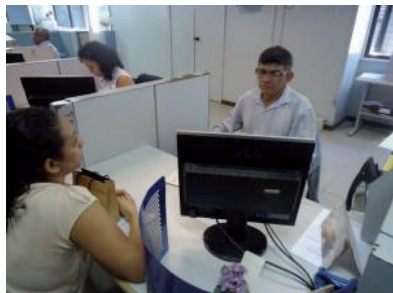
Após a fase de levantamento das reclamações, realizado em conjunto com a servidora Rosângela Cordeiro, do Serviço de Atendimento (SERAT), Isabel Leal pretende instruir os servidores da Ouvidoria de cada APS de Belém para responder as insatisfações dos segurados em nível local. "Muitas vezes as reclamações ficam em aberto pelo servidor não saber como responder a essas demandas.", afirmou a gestora.

Servidores da GEXBel são elogiados por atendimento

Por Joao Cunha – 12 de julho de 2012 Publicado em: Atendimento, Gestão de Pessoas, Notícias

Ouvidoria-Geral da Previdência Social registrou elogio

João Cunha – Seção de Comunicação Social – GEX Belém/PA



Jorge Pimentel foi um dos servidores elogiados

Os servidores Jorge Roberto Pimentel Rodrigues e Gisele Filizola Oliva Brito, lotados na Agência da Previdência Social (APS) Nazaré em Belém (PA), foram elogiados pela qualidade no atendimento. O elogio foi registrado pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social e foi feita pelo segurado Orlando Mergulhão, que ressaltou os excelentes serviços prestados pelos servidores. Jorge Pimentel é técnico previdenciário e trabalha no atendimento e Gisele Filizola é gestora do Serviço de Benefícios da APS.

REGIONAL V: Reunião do Plano de Ação aborda projeto de ouvidoria

Quarta, 25 de Julho de 2012 15:22

Iniciativa reduz manifestações pendentes de resposta ao cidadão

De Brasília (DF)

O projeto “Redução de Manifestações Pendentes de Resposta ao Cidadão” foi um dos temas abordados no segundo dia da 2ª Reunião Trimestral de Avaliação do Plano de Ação 2012, encontro que termina hoje na sede da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste, em Brasília.

O ouvidor-geral adjunto, Claudius Vinicius Rodrigues, falou sobre o projeto que teve início na Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal em maio deste ano. A iniciativa chegou à GEX/DF no dia 21 de maio e teve duração de aproximadamente três semanas. Conforme destacou o gerente-executivo no DF, Antonio Queiroz Galvão, no início da ação havia 1.372 manifestações pendentes de resposta ao cidadão na Gerência-Executiva do Distrito Federal.

Somente na primeira semana, 300 manifestações foram respondidas.

Após as três semanas de atuação do grupo de trabalho formado por servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, do Serviço de Atendimento da Gerência-Executiva do INSS no Distrito Federal e da Divisão de Atendimento da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste, houve redução de aproximadamente 50% das manifestações pendentes relativas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social no

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

âmbito da GEX/DF. No total, 642 manifestações foram respondidas.

Atualmente, segundo Claudius Vinicius Rodrigues, o grupo de trabalho composto por servidores da Ouvidoria-Geral da Previdência Social e do Serviço de Atendimento local está atuando na Gerência-Executiva do INSS em Belém (PA). “Esta é a terceira semana em que estamos realizando esse trabalho no Pará”, comenta o ouvidor-geral adjunto.

Além do Distrito Federal e de Belém, as Gerências-Executivas de Goiânia (GO) e de Manaus (AM) receberão os representantes da Ouvidoria-Geral da Previdência Social para a redução das demandas de Ouvidoria. Além disso, o grupo de trabalho retorna à GEX/DF no próximo mês para dar continuidade à ação de diminuição de demandas.

Claudius Vinicius Rodrigues ressaltou a importância de os gerentes-executivos reforçarem, com seus gerentes das Agências da Previdência Social (APS), a necessidade de dar retorno à sociedade. “É preciso que o cidadão obtenha uma resposta quando aciona a Ouvidoria, mesmo que se trate, por exemplo, de um recurso ou revisão que ainda esteja pendente de solução”.

O gerente-executivo do INSS em Palmas (TO), Silvano Coelho, comentou que acessa o Sistema de Ouvidoria da Previdência Social (SOU-Web) diariamente e repassa as demandas para as áreas e APS responsáveis. “Acesso o sistema no fim da tarde, o que não me toma muito tempo e me dá a oportunidade de conhecer as denúncias”, explica o gerente-executivo.

“Essa gestão no SOU-Web tem trazido bons resultados”, conclui.

Mais informações

Luciana Azevêdo

(61) 3319-2695

ACS/DF

OUVIDORIA: A maior ouvidoria pública do Brasil comemora 14 anos de existência

Ouvidor do Ministério da Previdência destaca as conquistas alcançadas em mais de uma década

20/08/2012 - 08:59:00

Da Redação (Brasília)

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) completa 14 anos de existência nesta segunda-feira (20). Desde sua criação, em agosto de 1998, até 31 de julho de 2012, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 2.251.761 manifestações dos cidadãos brasileiros. Deste total, 2.202.907 foram solucionadas, o que representa 98% de resolutividade. Para o Ouvidor-Geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto, a grandiosidade dos números é proporcional à importância da Previdência na vida dos brasileiros. “Estamos vivenciando um momento na Administração Pública em que a transparência é quem dita as regras, e esse é o papel fundamental da Ouvidoria: dar visibilidade às opiniões dos segurados e dar a eles um retorno sobre as questões que eles precisam”, destacou o Ouvidor.

Em 2012 (até 31/07), a OUGPS recebeu 103.492 manifestações. Desse total de manifestações cadastradas, 79,98% (82.777) são reclamações relacionadas a benefício, atendimento bancário e previdenciário, arrecadação e fiscalização.

O percentual de resolutividade das manifestações já está na média de 60% ao mês, o que significa que mais da metade dos cidadãos que cadastraram suas manifestações, receberam resposta conclusiva vinda diretamente do trabalho e das pesquisas internas realizadas pela Ouvidoria-Geral, em um prazo médio de 4,18 dias.

Um programa que começou a ser desenvolvido este ano já colabora para estes resultados positivos “Estamos enviando os servidores da Ouvidoria para as Agências e Gerências-Executivas que estão com demandas muito antigas sem resolução, tínhamos 69 mil demandas represadas e desde que o programa começou já conseguimos baixar para 49 mil”, apontou Mano Barreto.

De acordo com o Ouvidor, a meta é chegar a 2013 sem nenhuma demanda sem resolução.

O canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão para realizar o cadastro dessas manifestações - de janeiro a julho de 2012 - foi a Central 135, com 56,84% (58.835) de manifestações cadastradas.

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.

Informações para a Imprensa:

Natália Oliveira

(61) 2021-5321

RÁDIO PREVIDÊNCIA: Ouvidoria-Geral tem índice de Resolutividade de 98%

Tempo de áudio – 1min47seg

26/09/2012 - 15:00:00

Ouça o áudio

TEC/SONORA: Ouvidor-Geral da Previdência Social, Mano Barreto. “Com essa mudança de comportamento, de quebra de paradigma da Administração Pública, onde o cidadão tem que ser ouvido, o cidadão deve participar da Administração, o papel da Ouvidoria é fundamental”.

LOC/REPÓRTER: As palavras do ouvidor-geral da Previdência Social, Mano Barreto, refletem a política de trabalho na maior Ouvidoria pública da América Latina. Hoje, 98% das manifestações que chegam ao órgão são solucionadas e respondidas aos cidadãos. Até agosto deste ano, a ouvidoria recebeu mais de 120 mil manifestações. E, quando não há necessidade de encaminhar a demanda para uma área técnica, a ouvidoria leva, em média, cinco dias para responder. Por mês, são mais de 17 mil manifestações. Segundo Barreto, um número muito pequeno para um universo tão grande de atendimentos.

TEC/SONORA: Ouvidor-Geral da Previdência Social, Mano Barreto. “A Previdência Social, em termos de serviço público federal, tem o maior atendimento diário público presencial do Brasil. Mil e trezentas agências, aí abertas, atendendo o Brasil todo. São mais de 400 mil atendimentos por dia. Você imagina o nível de satisfação e insatisfação que acontece.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

E essas pessoas precisam ter um canal para que possam reclamar, denunciar, elogiar, buscar informação. E esse canal é a Ouvidoria da Previdência Social”.

LOC/REPÓRTER: A Ouvidoria-Geral funciona há 14 anos e para entrar em contato, o cidadão pode acionar o canal mais utilizado, o telefone 135, digitando a opção três. Ou ainda pela internet na página eletrônica www.previdencia.gov.br.

De Brasília, Denise Martins

DF: Ouvidoria promove curso de capacitação para funcionários que atendem ao cidadão

Segunda, 08 de Outubro de 2012 17:36

Da Redação (Brasília)

Nos dias 08, 09 e 10 de outubro, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) em parceria com a Assessoria de Cadastros Corporativos, Coordenação-Geral de Legislação e Normas da Secretaria de Previdência Social e outras unidades do MPS realiza curso de capacitação sobre legislação e receita previdenciária.

O evento tem como público alvo servidores e pessoal terceirizado da Ouvidoria da Previdência que trabalham diretamente com atendimento ao cidadão. O objetivo principal, segundo o chefe da Divisão de Interação com o Cidadão, Edmilson Costa Silva, é aprimorar o serviço prestado aos segurados “A finalidade é qualificar o pós-atendimento feito pela OUGPS e agilizar o recebimento de informações para melhorar a qualidade do atendimento ao público e o caminho passa por atendentes cada vez mais capacitados”, destacou.

Bárbara Cristina, servidora do MPS que trabalha no atendimento ao cidadão da Ouvidoria concorda “Essa é a primeira vez que passamos por uma capacitação assim, isso vai ajudar muito no nosso dia-a-dia, vamos ter condições de atender melhor. Antes nós tínhamos que ler por conta própria e aprender com a experiência dos colegas que já atuavam no setor”, declarou.

Segundo Costa Silva com a equipe de atendimento dominando os temas previdenciários, durante o atendimento feito pela Ouvidoria, uma dúvida que o cidadão tem pode ser esclarecida imediatamente, sem que seja necessário encaminhar para uma área solucionadora ou para uma Agência da Previdência Social. (Natália Oliveira/ ACS/MPS)

Confira o calendário da Capacitação:

22 a 26/10 das 09h as 13h - Legislação Previdenciária (Benefício)

05 a 08/11 das 09h as 12h - Receita Previdenciária (Custeio)

19 a 23/11 das 09h as 12h - Legislação Previdenciária (Benefício)

CAMPINA GRANDE (PB): Ouvidoria parabeniza servidores do INSS

Quarta, 19 de Dezembro de 2012 15:38

De Campina Grande (PB)

O ouvidor-geral do Ministério da Previdência Social, Francisco Assis Santos Mano Barreto, encaminhou aos servidores Damião Trovão de Melo e Jacinta de Fátima Cavalcante Rodrigues, ambos da Agência da Previdência Social Campina Grande-Catolé, um registro de elogio pela qualidade e presteza no atendimento, formulado pela segurada Maria do Socorro Patrícia Araújo.

De acordo com a segurada, os servidores prestaram um bom atendimento, explicando todo o procedimento referente à informação solicitada, sendo assim, fez questão de deixar registrado o elogio, pois "o atendimento foi nota 10", dizia.

Em sua mensagem, o Ouvidor-Geral enfatiza o reconhecimento do trabalho dos servidores pela sociedade. "Isso demonstra o comprometimento com o cidadão que procura os serviços do Ministério da Previdência Social, que orgulhosamente os parabeniza pelo feito alcançado", declarou Mano Barreto.

Informações para a imprensa

(83) 3341-4545

SCS/PB

OUIDORIA: CGU conhece trabalho e instalações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

20 de dezembro de 2012 | Postado por Denise. Andrade em Notícias



Ouvidor-Geral da Previdência Social recebe servidores da Ouvidoria-Geral da União

O ouvidor-geral da Previdência Social, Mano Barreto, apresentou nesta quinta-feira (20) a servidores recém-empossados na Controladoria Geral da União (CGU), e alocados na Ouvidoria-Geral da União (OGU), as instalações e os procedimentos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) em Brasília.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social Exercício 2012

“A Ouvidoria da Previdência é, de fato, modelar”, afirmou Paulo Marcello Fonseca Marques, coordenador-geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria, que acompanhou novos analistas da CGU.

“A ideia é que as visitas possam mostrar ao servidor o real funcionamento de uma ouvidoria. Não só a parte prática, mas também as políticas que estão envolvidas”, afirmou.

Paulo Marques, ex-ouvidor-geral da Previdência Social, ressaltou que a OGPS foi escolhida para o treinamento dos novos analistas, principalmente, pela qualidade do trabalho prestado. Segundo Mano Barreto, a parceria com a OGU é essencial para o trabalho da OGPS. “Nós trabalhamos em conjunto. Participamos de grupos de trabalho para a modernização, não apenas da Ouvidoria da Previdência, mas também das demais ouvidorias do Poder Executivo Federal”, afirmou acrescentando que “é na troca de experiências que aprendemos a implementar as boas-práticas das demais ouvidorias”.

Maior ouvidoria da América Latina – A Ouvidoria Geral da Previdência Social (OUGPS), considerada a maior ouvidoria pública da América Latina, completou 14 anos de existência neste ano. Desde que passou a funcionar, em 1998, até o dia 31 de agosto passado, a OUGPS recebeu 2.268.978 manifestações de usuários do sistema previdenciário. Desse total, 2.233.184 casos foram solucionados, produzindo um índice de resolatividade de 98%.

Em termos de eficiência, embora não exista um levantamento sistematizado avaliando as diversas ouvidorias públicas brasileiras, a da Previdência Social também se destaca. “No último encontro organizado pela Ouvidoria-Geral da União, no semestre passado, fiquei surpreso quando um colega falou que sua ouvidoria estava sobrecarregada atendendo cerca de 4 mil manifestações por ano. Aqui na Previdência fazemos 17 mil atendimentos por mês”, comparou Barreto.

Somente até o dia 31 de agosto desse ano, a Ouvidoria-Geral da Previdência foi acionada 120.712 vezes. Desse total de manifestações cadastradas, 96.861 – um percentual de 80,24% – foram reclamações sobre benefício, atendimento bancário e previdenciário, arrecadação e fiscalização. O índice de resolatividade do órgão gira em torno de 60%. Quer dizer: mais da metade das manifestações são respondidas dentro da própria Ouvidoria. No ano de 2012, o prazo médio para essa resposta tem sido de 4,29 dias.

(Rafael Toscano)

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

Acesse: www.previdencia.gov.br

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



Para conhecer a Carta de Serviços do INSS

acesse: www.previdencia.gov.br

