



OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA

Ministério do Desenvolvimento Social

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

JANEIRO À ABRIL DE 2018

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL





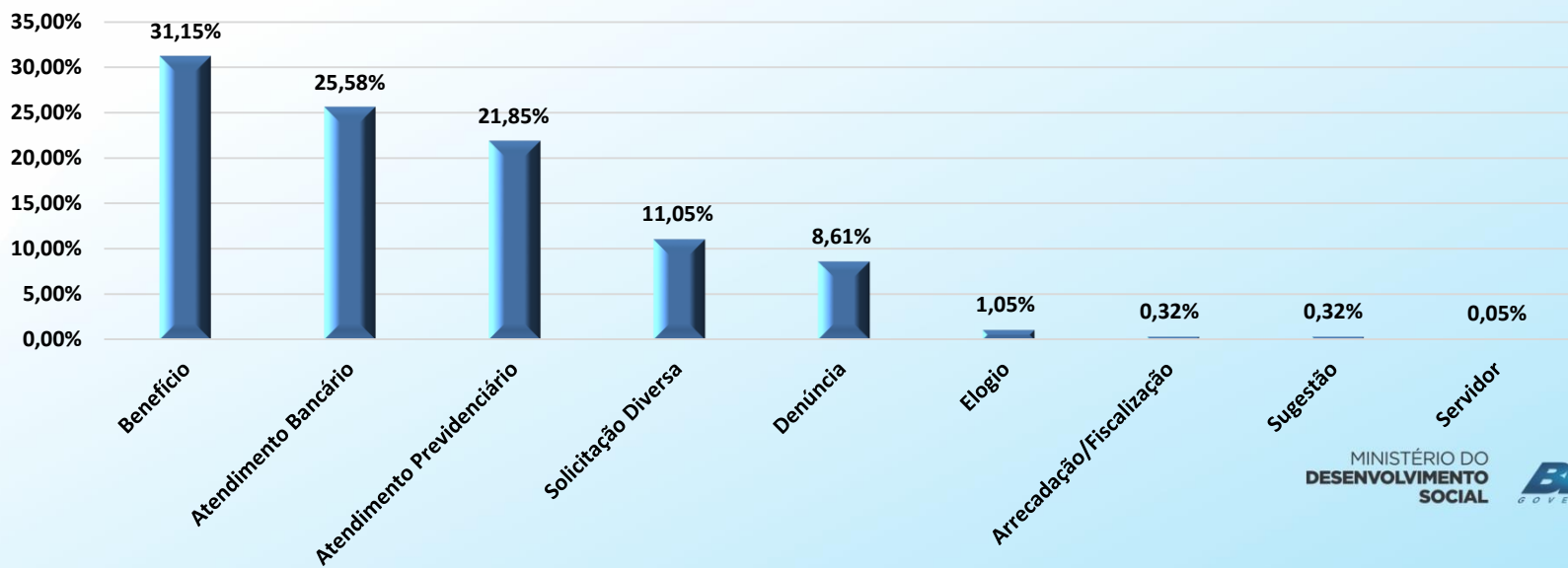
Demandas registradas na Ouvidoria Previdenciária por Classificação – 2018

Tipo de manifestação	2018					
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
Benefício	7.777	7.065	7.934	8.206	30.982	31,15%
Atendimento Bancário	5.626	5.402	6.755	7.660	25.443	25,58%
Atendimento Previdenciário	5.422	4.893	5.918	5.499	21.732	21,85%
Solicitação Diversa	1.769	2.157	3.201	3.867	10.994	11,05%
Denúncia	2.044	2.058	2.189	2.271	8.562	8,61%
Elogio	224	273	310	241	1.048	1,05%
Arrecadação/Fiscalização	92	96	73	61	322	0,32%
Sugestão	70	75	93	82	320	0,32%
Servidor	5	18	10	13	46	0,05%
TOTAL	23.029	22.037	26.483	27.900	99.449	100,00%

* Na data da extração do dados, 12 manifestações ainda não haviam sido classificadas.

Fonte: Sistema SOU-Web

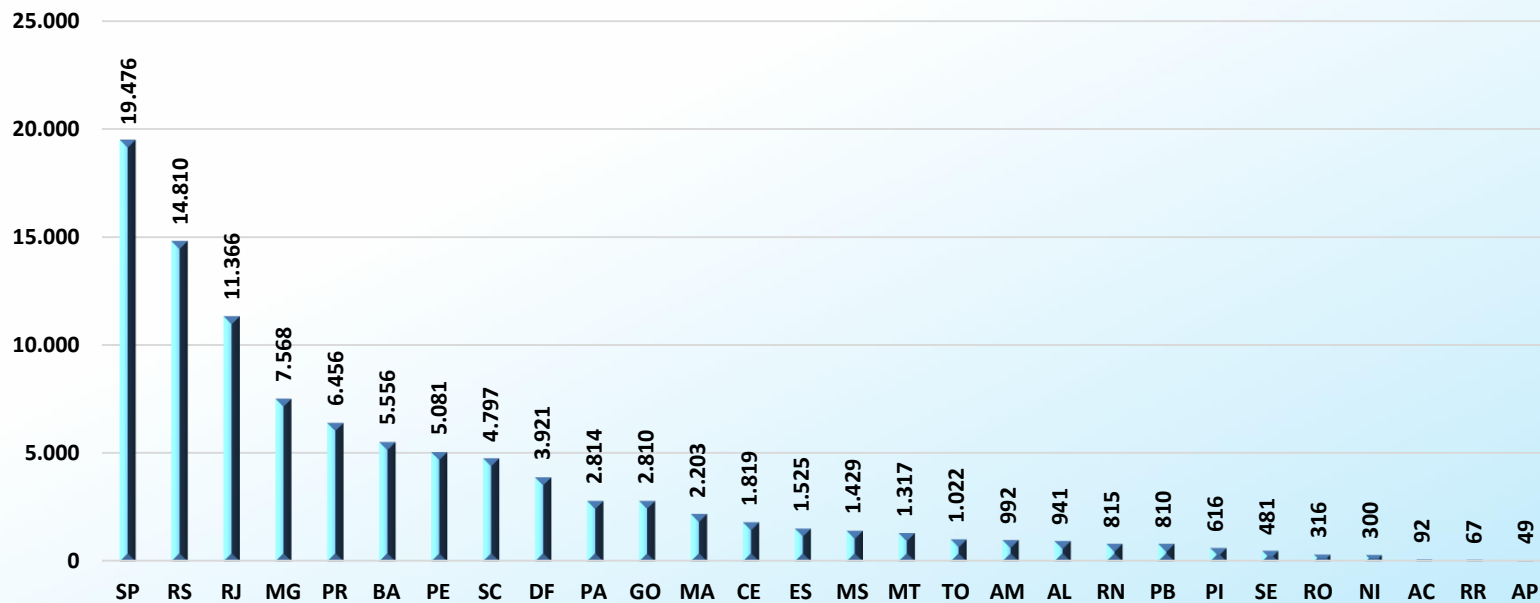
Percentual de demandas registradas na Ouvidoria Previdenciária – 2018





Distribuição das demandas por estado – Janeiro a Abril de 2018

Estado	Total	%
SP	19.476	19,58%
RS	14.810	14,89%
RJ	11.366	11,43%
MG	7.568	7,61%
PR	6.456	6,49%
BA	5.556	5,59%
PE	5.081	5,11%
SC	4.797	4,82%
DF	3.921	3,94%
PA	2.814	2,83%
GO	2.810	2,83%
MA	2.203	2,22%
CE	1.819	1,83%
ES	1.525	1,53%
MS	1.429	1,44%
MT	1.317	1,32%
TO	1.022	1,03%
AM	992	1,00%
AL	941	0,95%
RN	815	0,82%
PB	810	0,81%
PI	616	0,62%
SE	481	0,48%
RO	316	0,32%
NI	300	0,30%
AC	92	0,09%
RR	67	0,07%
AP	49	0,05%
Total	99.449	100,00%

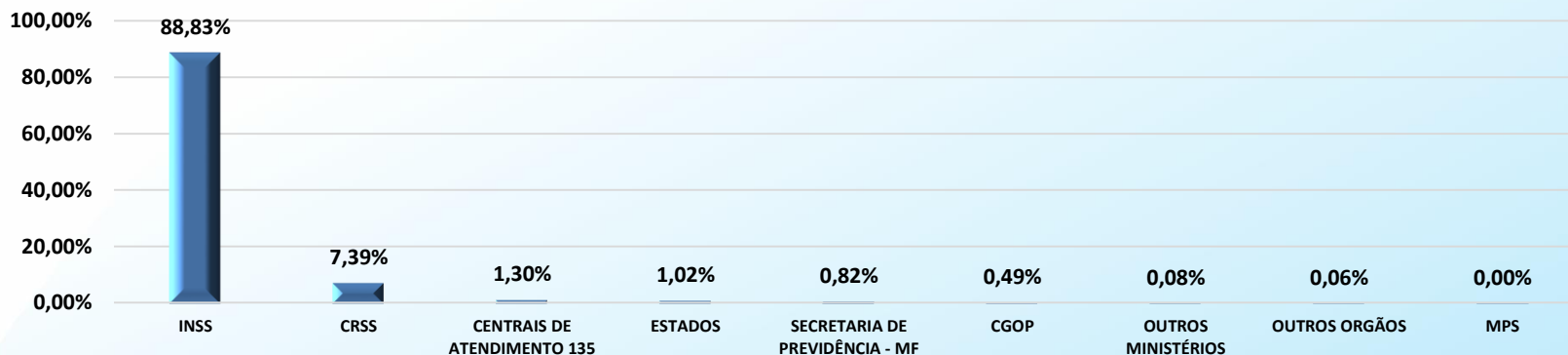


Fonte: Sistema SOU-Web

**Demandas registradas na Ouvidoria referente aos órgãos e unidades da Previdência Social – 2018**

ÓRGÃOS/UNIDADES	2018					
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
INSS	20.145	19.506	23.615	25.075	88.341	88,83%
CRSS	1.932	1.638	1.892	1.892	7.354	7,39%
CENTRAIS DE ATENDIMENTO 135	352	309	343	286	1.290	1,30%
ESTADOS	232	253	268	264	1.017	1,02%
SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA - MF	192	194	204	229	819	0,82%
CGOP	135	89	130	129	483	0,49%
OUTROS MINISTÉRIOS	25	24	16	13	78	0,08%
OUTROS ORGÃOS	16	21	15	12	64	0,06%
MPS	-	3	-	-	3	0,00%
TOTAL	23.029	22.037	26.483	27.900	99.449	100%

Fonte: Sistema SOU-Web

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria referente aos órgãos e unidades da Previdência Social – 2018

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social, responsável pela gestão dos benefícios previdenciários e manutenção do Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS.

CRSS - Conselho de Recursos do Seguro Social, responsável pela implantação e julgamento dos recursos administrativos relacionados aos benefícios e serviços previdenciários.

Centrais de Atendimento 135, responsáveis pelo atendimento telefônico ao cidadão.

Estados, unidade utilizada no tratamento das manifestações quando não é possível identificar a unidade a qual o cidadão se refere.

Secretaria de Previdência - MF, atualmente responsável pela COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (antiga APEGR - MPS).

CGOP - Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária, responsável pela recepção e tratamento das manifestações relacionadas a benefícios e serviços no âmbito previdenciário.

Outros ministérios, unidades utilizadas no tratamento de manifestações quando o assunto não é relativo ao MDS.

Outros órgãos, unidades utilizadas no tratamento de manifestações quando o assunto não é relativo ao MDS, INSS ou CGOP.

MPS - Ministério da Previdência Social (Extinto), tratam-se de manifestações relacionadas ao Gabinete do Ministro e Secretarias do antigo ministério.

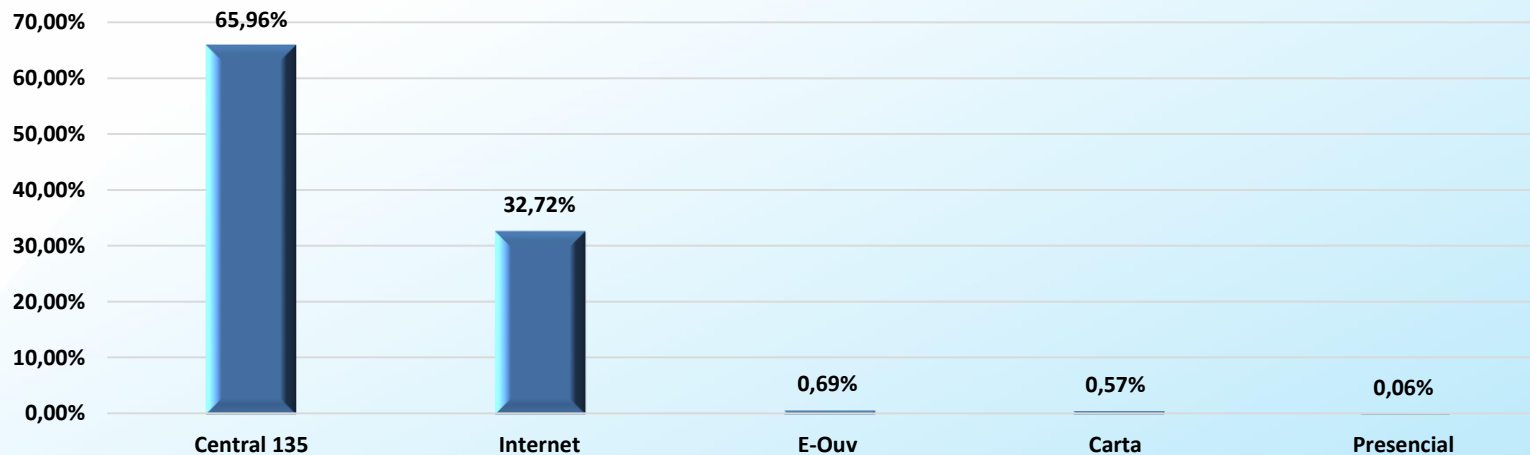


O canal de entrada mais utilizada pelo cidadão para falar com a Ouvidoria Previdenciária no período analisado foi por meio da Central 135

Número de Demandas Registradas por mês em 2018.

Formas de Contato	2018					
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
Central 135	15.185	15.156	17.461	17.792	65.594	65,96%
Internet	7.596	6.601	8.667	9.673	32.537	32,72%
E-Ouv	90	125	160	312	687	0,69%
Carta	150	144	184	91	569	0,57%
Presencial	8	11	11	32	62	0,06%
TOTAL	23.029	22.037	26.483	27.900	99.449	100,00%

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria Previdenciária por canal de entrada em 2018





Capacidade de atendimento da Ouvidoria Previdenciária - 2018

SITUAÇÃO	2018					
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
Concluídas	15.140	14.403	14.124	11.722	55.389	56%
Em andamento	7.889	7.634	12.359	16.178	44.060	44%
TOTAL	23.029	22.037	26.483	27.900	99.449	100%

Fonte: Sistema SOU-Web

Legenda:

*CONCLUÍDA – A CGOP já respondeu a manifestação para o cidadão

**EM ANDAMENTO – A manifestação aguarda resposta da Área ou Unidade Solucionadora para concluir e enviar resposta ao cidadão