

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SECRETARIA EXECUTIVA
OUVIDORIA PREVIDÊNCIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Coordenação-geral da
Ouvidoria Previdenciária
Exercício 2017

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) no exercício de 2017 e tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores do Seguro Social nas tomadas de decisões a fim de melhorar os serviços ofertados.

INTRODUÇÃO

A extinta Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) foi criada em agosto de 1998 e tinha como objetivo prestar um pós-atendimento, ou seja, atuar atendendo àquele que já tivesse entrado em contato com os órgãos da Previdência Social: extinto Ministério da Previdência Social (MPS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC). Era vinculada ao Gabinete do Ministro do MPS e constituída pela Divisão de Interação com o Cidadão (DICID), Divisão de Informações Gerenciais (DIGER), Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) e Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD).

Em 12 de maio de 2016 foi publicada a Medida Provisória nº 726, convertida na Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016, que alterou e revogou dispositivos da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios. Tal medida transformou o Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) em Ministério do Trabalho (MTE), transferiu o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) e as demais competências previdenciárias para o Ministério da Fazenda, o qual a Ouvidoria-Geral da Previdência Social ficou vinculada até 31/03/2017, com o advento do Decreto nº 9.003 de 13 de março de 2017 que transferiu o Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS) e as competências da OUGPS para o MDSA.

Portanto, até 30/03/2017 as manifestações de ouvidoria referentes ao Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), Conselho de Recurso da Previdência

Social (CRPS) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) ainda eram de competência da OUGPS.

O Decreto nº 8.949 de 29 de dezembro de 2016, que aprova a estrutura regimental do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA), criou a Ouvidoria Social e Previdenciária com duas coordenações, sendo elas a Coordenação-Geral da Ouvidoria Social e a Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária.

A Lei nº 13.502, de 1º de novembro de 2017 que altera a Lei nº 13.334, de 13 de setembro de 2016 e transforma o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) em Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e traz em sua estrutura o Conselho de Recursos do Seguro Social (CRSS).

Assim, a Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) recebeu as competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social e é responsável por atender as manifestações referentes ao Conselho de Recursos do Seguro Social (CRSS) e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). É constituída pela Divisão de Informações Gerenciais, Procedimentos Administrativos e Monitoramento (DIPAM) e pela Divisão de Procedimentos, Atendimento, Análise e Avaliação (DIPAA).

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA

A Ouvidoria Previdenciária é uma instância administrativa que presta um pós-atendimento aos usuários dos serviços do Seguro Social com o intuito de solucionar pendências e interagir de maneira positiva com a população. É responsável por receber e responder reclamações, sugestões, denúncias e elogios vindos da sociedade. Dessa forma, o cidadão adquire espaço para se expressar sobre os serviços recebidos e a Seguro Social pode estabelecer mecanismos para melhor servi-los.

Essa atribuição transformou a Ouvidoria em uma importante ferramenta de gestão, principalmente para o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das postulações advindas da sociedade e a identificação das principais demandas propiciam o aperfeiçoamento e a correção dos serviços oferecidos. Assim, a Ouvidoria Previdenciária cumpre, perante aos cidadãos, sua função social que é proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços.

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.

Direcionador Estratégico

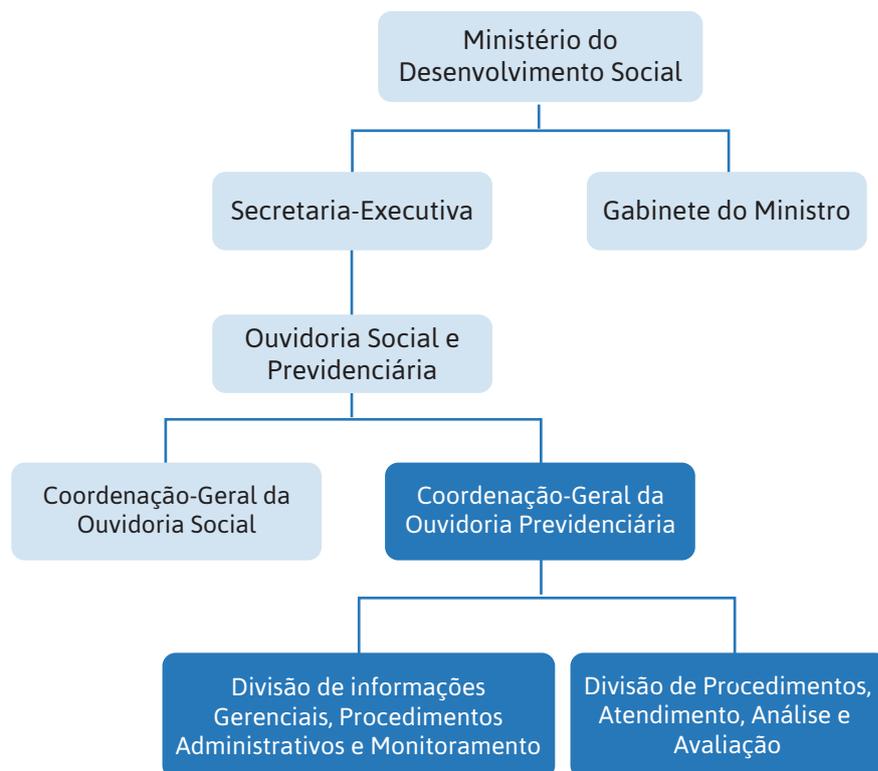
Excelência do atendimento e controle social.

Objetivo Estratégico

Promover o acesso à informação de forma transparente e tempestiva.

Estrutura organizacional

FIGURA 1: ORGANOGRAMA DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA (CGOP).



Fonte: Site do MDS - atualizado conforme definido no Decreto nº 8.949, de 29 de dezembro de 2016.

Competências da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária

De acordo com o Regimento Interno do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), Portaria nº 115, de 20 de março de 2017, são competências da CGOP a serem executadas por intermédio de políticas públicas a fim de atender às necessidades dos seus beneficiários diretos e indiretos:

- I. Assegurar o adequado tratamento das reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, referentes aos serviços do Seguro Social, após adotar os procedimentos necessários em cada caso;
- II. Executar as normas e procedimentos, de atividades de Ouvidoria, estabelecidos pela Ouvidoria Social e Previdenciária, no âmbito de sua atuação;
- III. Subsidiar a Ouvidoria Social e Previdenciária com dados e informações para a prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço público, no âmbito de sua atuação;
- IV. Manter canais de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços ofertados pelo Seguro Social;
- V. Propiciar a transparência das informações, observadas as salvaguardas legais, no âmbito de sua atuação;
- VI. Prover de informações à Ouvidoria Social e Previdenciária para o assessoramento da autoridade da Lei de Acesso à Informação, no exercício de suas atribuições, no âmbito de sua atuação;
- VII. Apoiar, no que couber, a atuação da Ouvidoria Social e Previdenciária na simplificação e qualificação do atendimento aos cidadãos, bem como na promoção da sua missão institucional;
- VIII. Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pelo Seguro Social;
- IX. Promover diálogos com a rede de atendimento do Seguro Social com vistas a assegurar o caráter resolutivo das respostas às manifestações;
- X. Elaborar, executar, monitorar e avaliar Plano de Trabalho anual, apresentando objetivos, metas, prazos e indicadores, conforme normativos pertinentes, no âmbito de sua atuação;
- XI. Propor pesquisas de satisfação acerca do atendimento prestado pela Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária;
- XII. Articular e organizar a atuação da Ouvidoria Social e Previdenciária em espaços de representação institucional ou de participação social, no âmbito de sua competência;
- XIII. Organizar, quando necessário, capacitações e oficinas internas visando fomentar o diálogo da Ouvidoria Social e Previdenciária com as áreas do Seguro Social,

- aprimorar a linguagem cidadã e a humanização do atendimento, no âmbito de sua competência;
- XIV. Incentivar a inovação nos instrumentos de atendimento ao cidadão;
- XV. Assegurar o sigilo das manifestações de acordo com a legislação em vigor, sendo preservada a identidade do autor da denúncia, salvo sua expressa solicitação em sentido contrário;
- XVI. Realizar e propor ações de comunicação interna, no âmbito de sua atuação.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

Telefone: Central de Atendimento 135, de segunda a sábado, das 7h às 22h (horário de Brasília).

Internet: www.mds.gov.br, opção “Fale com o MDS”, Ouvidoria Previdenciária” ou www.inss.gov.br, opção “Ouvidoria”.

Carta: Caixa Postal 09526, CEP 70.040-976, Brasília/DF.

Atendimento Presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala “A”, 1º andar, sala 146, Brasília/DF. O atendimento é realizado das 8h às 18h (horário de Brasília).

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA CGOP

Sugestão - críticas ou opiniões do cidadão referente a atendimento, procedimentos, legislação e sites do Seguro Social.

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

Elogio - manifestações referentes a satisfação com o serviço ou atendimento prestado pela CGOP, INSS ou CRSS.

Reclamação - manifestações de insatisfações relacionadas a contribuições, benefícios, atendimentos prestados pelas Instituições Financeiras e pela CGOP, INSS ou CRSS.

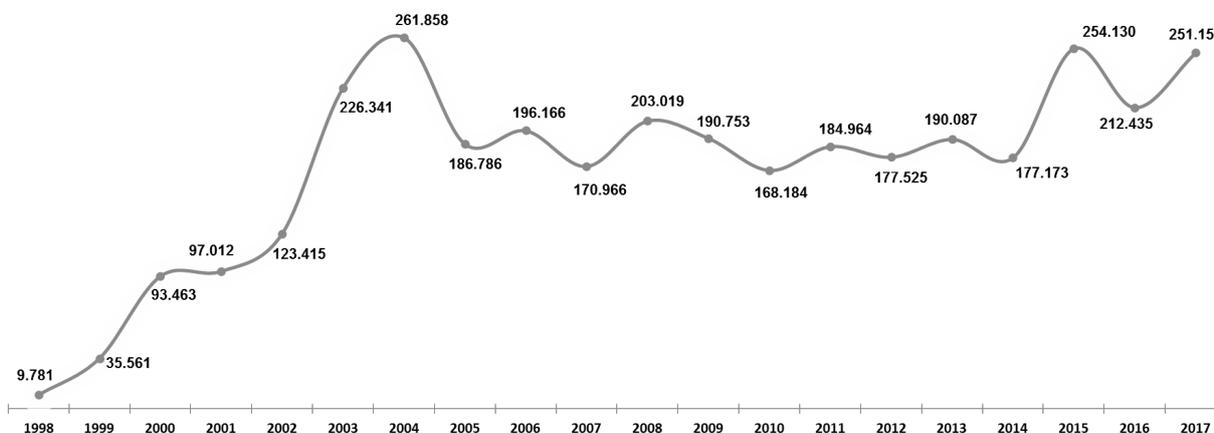
Solicitação Diversas - solicitação de informações, esclarecimentos ou dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram em nenhum dos tipos anteriormente citados.

NÚMEROS REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2017

Manifestações cadastradas de 1998 a 2017

Desde agosto de 1998 até dezembro de 2017 foram cadastradas 3.410.772 manifestações, média de 170.539 manifestações recebidas anualmente.

GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS - ACUMULADO DE 1998 A 2017.

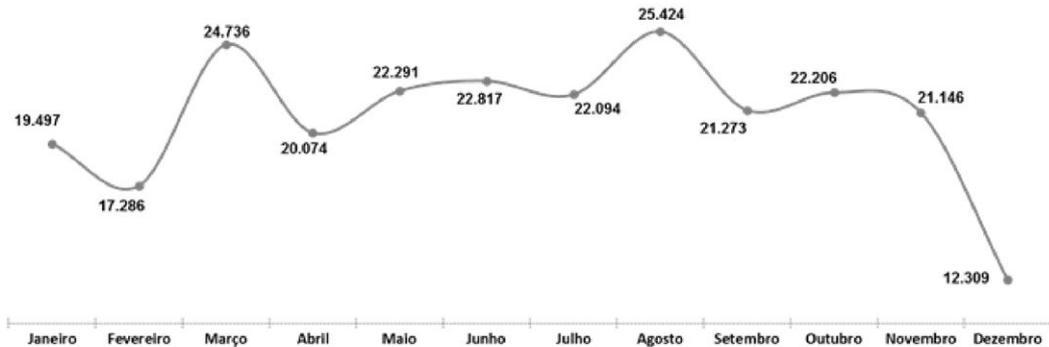


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas no exercício de 2017

Em 2017 foram cadastradas na CGOP 251.153 manifestações, uma média de 20.929 por mês. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o ano.

GRÁFICO 2: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO EXERCÍCIO DE 2017.

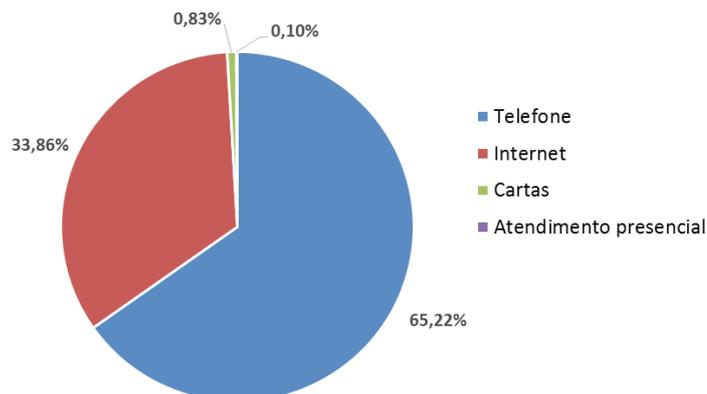


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas por canal de atendimento

O atendimento telefônico realizado pelas **Centrais 135** foi responsável por **65,22%** do cadastro das manifestações em **2017**, equivalente à **163.792** manifestações, ou seja, é o principal meio de entrada de manifestações da CGOP. O cadastro via internet obteve **85.036** registros, o meio de entrada cartas cadastrou **2.081** e o atendimento presencial teve **244** manifestações cadastradas.

GRÁFICO 3: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB e informações gerenciais fornecidas pela DIPAA.
Extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas por Central de Atendimento 135

A **Central de Atendimento 135** possui unidades físicas em Caruaru, Palmas e Salvador. A **Central Salvador** foi a que mais registrou manifestações no ano de 2017, responsável por **70.310** cadastros, seguida pela **Central Palmas** com **48.874** e a **Central Caruaru** **44.608**.

GRÁFICO 4: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR CENTRAL DE ATENDIMENTO 135.



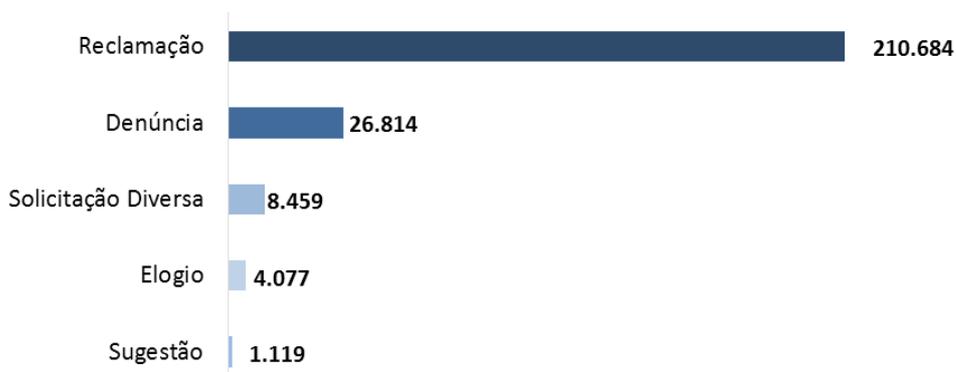
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOWEB.
Extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas por espécie e tipo.

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

A espécie mais cadastrada em **2017** foi **reclamação**, que atingiu **83,89%** dos **251.153** registros. **Denúncia** alcançou **10,68%** do cadastro, **solicitação diversa** **3,37%**, **elogio** **1,62%** e **sugestão** **0,45%**.

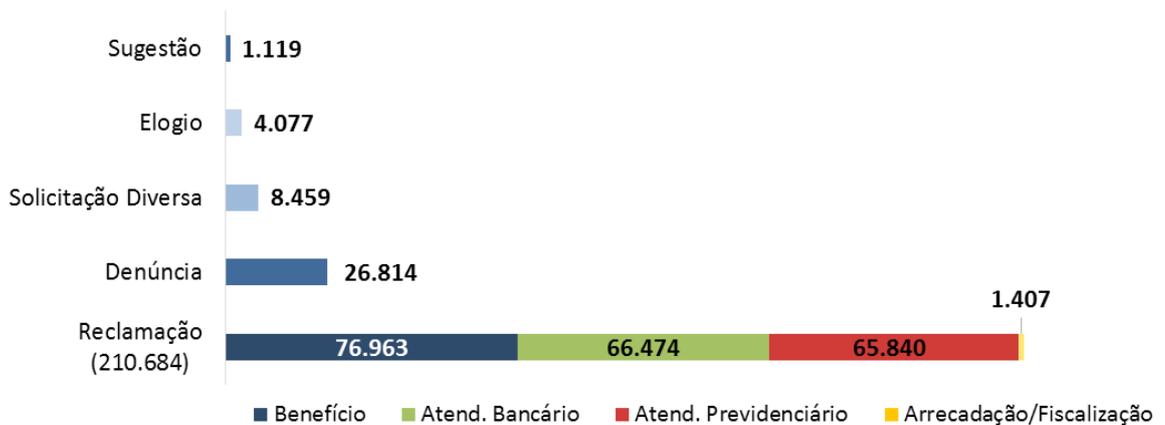
GRÁFICO 6: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR ESPÉCIE.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Dentro da espécie **reclamação**, o tipo mais demandando foi benefício, responsável por **36,53%** das reclamações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo **Seguro Social**, seguido por **atendimento bancário** com **31,55%**, **atendimento previdenciário** com **31,25%** e **arrecadação/fiscalização** com **0,67%**, conforme gráfico a seguir.

GRÁFICO 7: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR ESPÉCIE E TIPO.

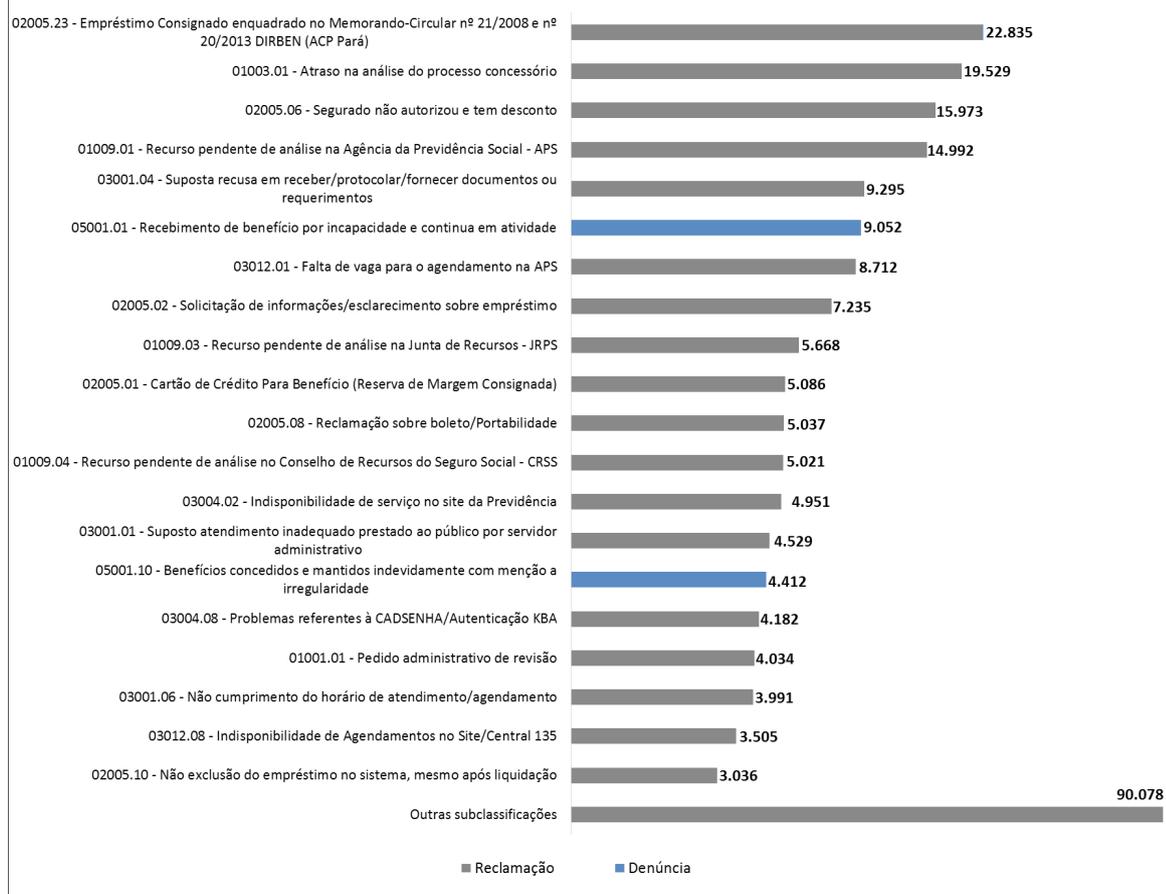


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Classificações mais recorrentes

Após serem tipificadas, as manifestações são classificadas, ou seja, separadas por assunto. A classificação com o maior volume de cadastro em 2017 foi **Empréstimo Consignado** enquadrado no **Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN** (ACP Pará) atingindo **22.835** cadastros, **9,1%** do total registrado, seguida por **Atraso** na análise do processo concessório, com **7,8%**.

GRÁFICO 9: MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES - POR ESPÉCIE, TIPO E CLASSIFICAÇÃO.

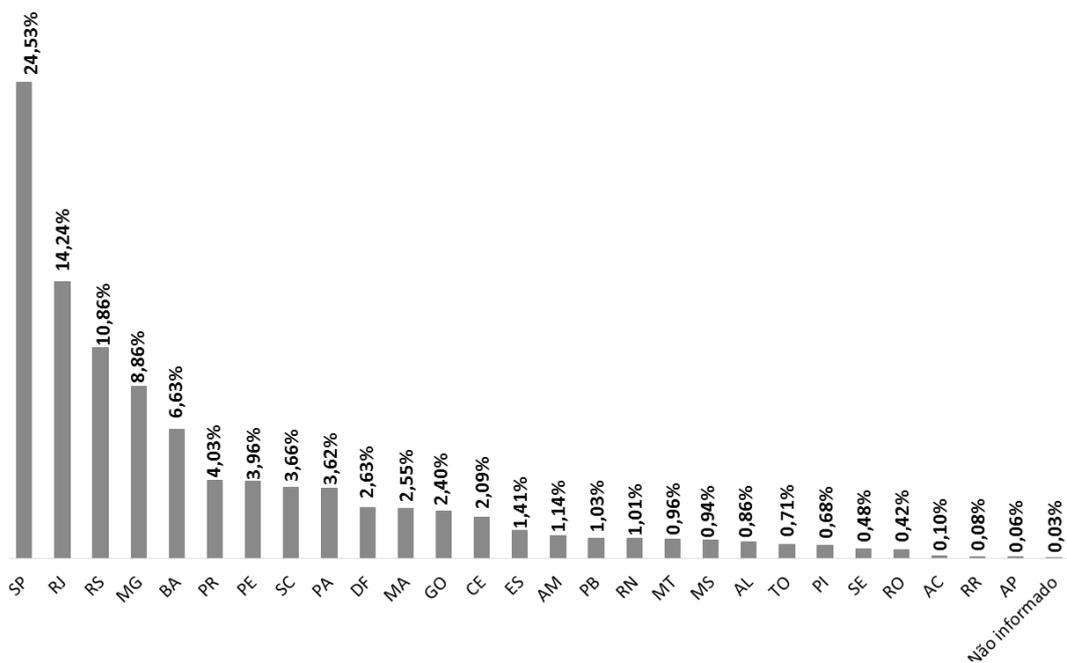


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas por estados

São Paulo foi a unidade federativa mais demandada em **2017**, teve **61.611** registros, seguida por **Rio de Janeiro** com **35.771**, **Rio Grande do Sul** com **27.270** e **Minas Gerais** com **22.255** registros. O gráfico a seguir apresenta o percentual, por estado, da demanda de cadastro de manifestação na **Ouvidoria Previdenciária** em **2017**.

GRÁFICO 5: PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR ESTADOS.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOWWEB.
Data da extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas por Superintendências do INSS

As Superintendências Regionais do INSS são divididas em 5 unidades: Nordeste, Norte/Centro-Oeste, Sudeste I, Sudeste II e Sul. Cada uma delas é responsável por um grupo de unidades federativas. Dessa forma, a Superintendência que mais obteve manifestações cadastradas no ano de **2017** foi a **Sudeste I** que alcançou **61.611** manifestações cadastradas. Em seguida, a **Sudeste II** com **61.565**, a **Nordeste** com **48.465**, **Sul** com **46.600** e a **Norte/Centro-Oeste** com **32.847** registros. Ressaltamos que em **65** manifestações não foram informadas as unidades federativas no cadastro, por isso não foram contabilizadas na análise.

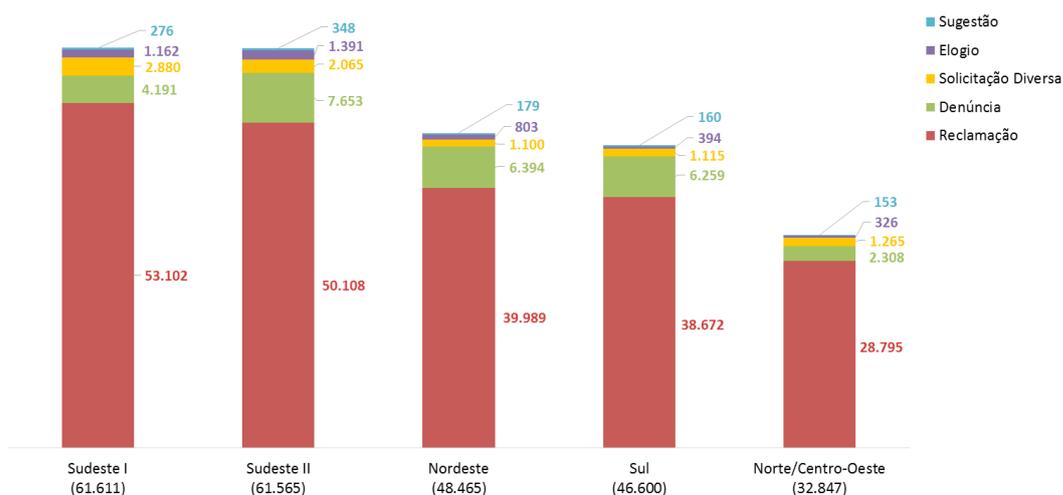
FIGURA 2: MAPA DO BRASIL – SUPERINTENDÊNCIAS DO INSS, DIVISÃO POR UF.



Fonte: Site do INSS.

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

GRÁFICO 8: ESPÉCIE DE MANIFESTAÇÃO CISTRADAS POR SUPERINTENDÊNCIA.



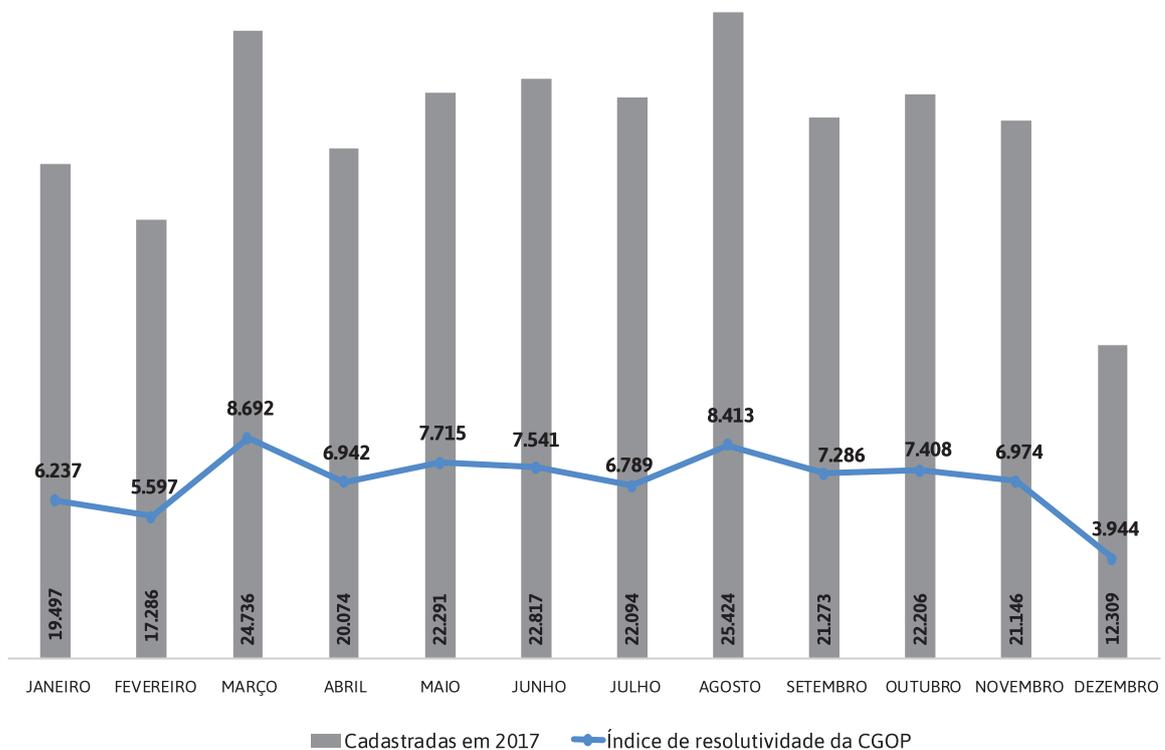
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOWWEB.
Data da extração: 02/2018.

GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2017

Manifestações cadastradas e solucionadas

No exercício 2017 foram cadastradas **251.153** manifestações e **33,26%** delas foram solucionadas na própria **Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária**, ou seja, **83.538** manifestações tiveram suas respostas formuladas e enviadas diretamente ao cidadão sem a necessidade de encaminhar às áreas solucionadoras. O gráfico a seguir mostra, mês a mês, a quantidade de manifestações cadastradas e de manifestações solucionadas pela própria CGOP.

GRÁFICO 10: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E SOLUCIONADAS PELA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA.

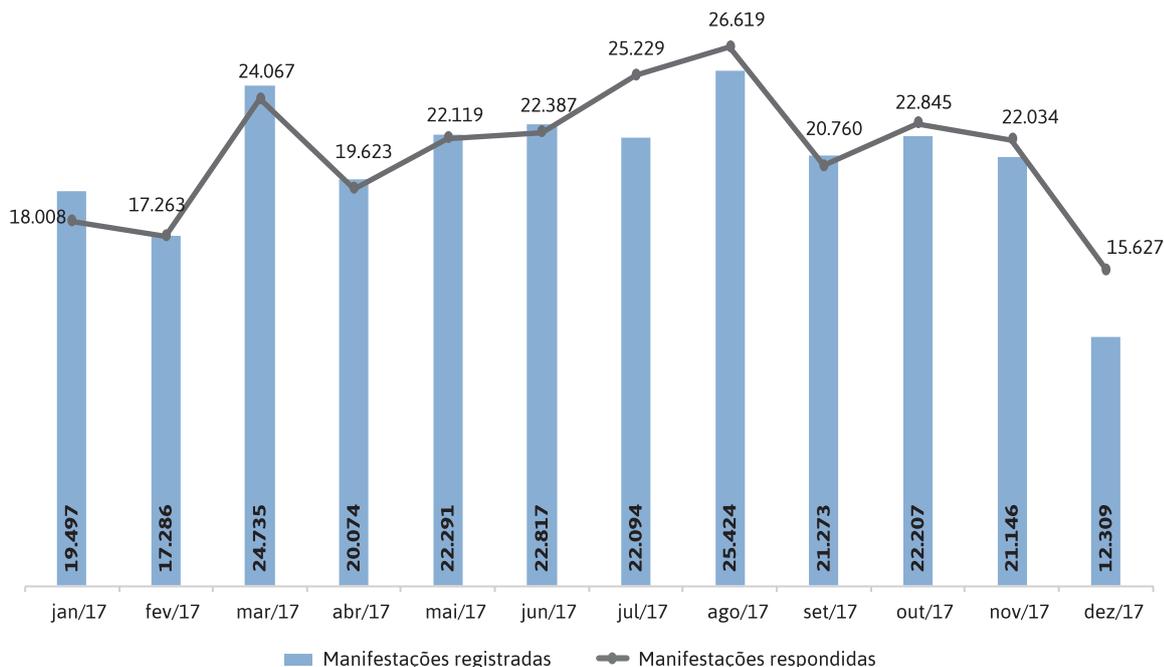


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Manifestações registradas x respondidas pela CGOP

A CGOP recepcionou **251.153** manifestações e respondeu à sociedade **256.581** manifestações do ano analisado e também de anos anteriores, conforme detalhado no gráfico a seguir.

GRÁFICO 11: MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS X RESPONDIDAS PELA CGOP.

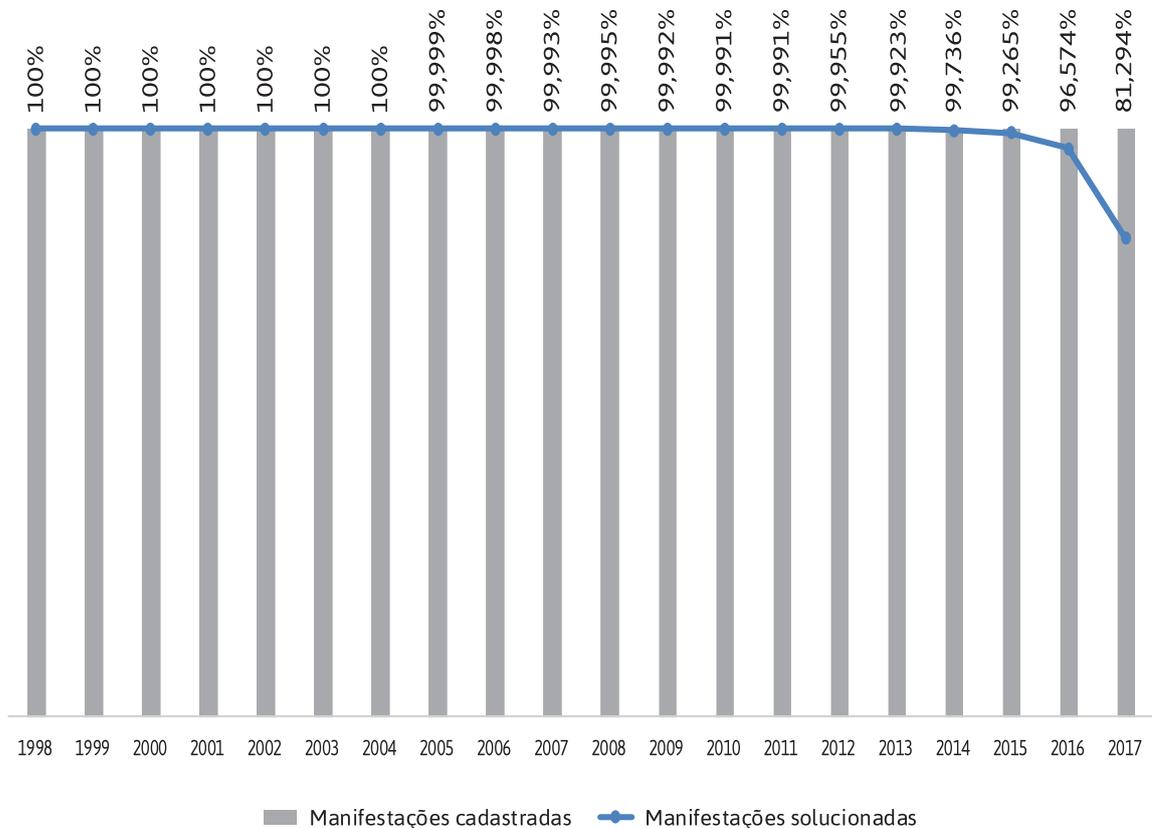


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Manifestações cadastradas e solucionadas de 1998 a 2017

Desde **1998 a dezembro/2017** a Ouvidoria Previdenciária recebeu **3.410.806** manifestações das quais **98,33%** já foram respondidas aos cidadãos, ou seja, apenas **1,67%** do total ainda está em análise.

GRÁFICO 12: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E SOLUCIONADAS - ACUMULADO DE 1998 A 2017.



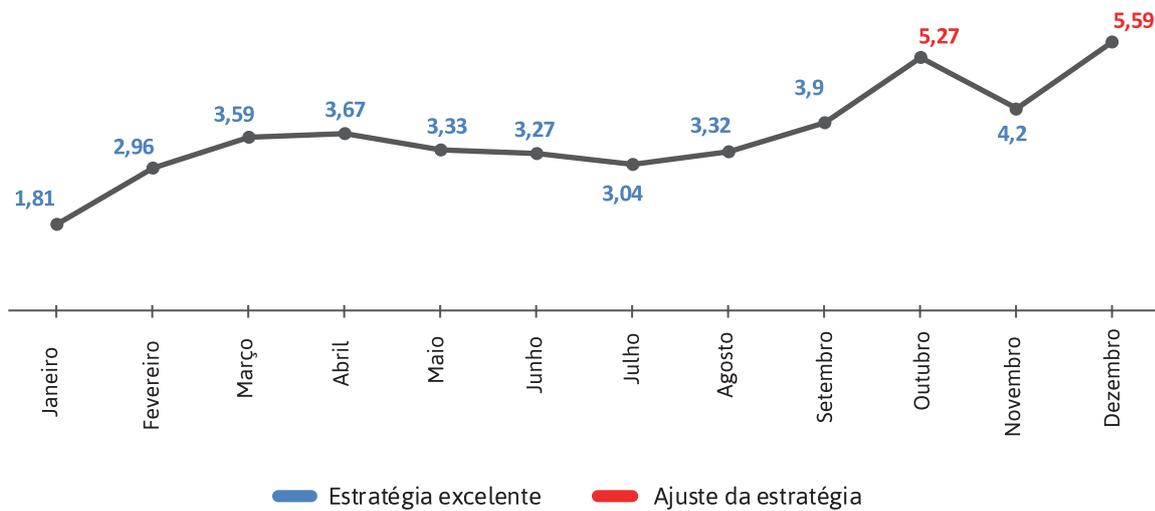
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

Índice Mensal Interno

O **Índice Mensal Interno da Ouvidoria Previdenciária** é um indicador utilizado para mensurar o tempo médio mensal que a manifestação permanece em análise pela CGOP, ou seja, conta-se o tempo desde o cadastro até uma tomada de decisão, que pode ser: elaborar e enviar resposta direta ao cidadão ou encaminhar a manifestação à área solucionadora.

A meta de prazo estabelecida internamente para a tomada de decisão foi de até **4,5** dias, o qual indica que a estratégia de trabalho utilizada pela CGOP está excelente. Em **2017**, a média anual foi de **3,66** dias. O gráfico a seguir apresenta a evolução do índice durante o ano.

GRÁFICO 13: TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DENTRO DA CGOP.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 02/2018.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DE GESTÃO

Grupos de Trabalho

A CGOP realiza acompanhamento mensal para identificar as unidades do INSS com maior número de manifestações sem resposta. Quando verificamos elevada quantidade de manifestações de ouvidoria pendentes de resposta ao cidadão em uma determinada área/unidade, são realizados de grupos de trabalho. Os servidores da CGOP se deslocam até a área represada para auxiliá-los na solução das pendências e dar celeridade nas respostas aos cidadãos.

Em 2017 foram realizados grupos de trabalho nas **11 Gerências Executivas** com maior número de manifestações represadas que juntas somavam aproximadamente **30%** das manifestações pendentes de respostas das áreas solucionadoras. Ao termino dos grupos, obteve-se uma redução de **73%** deste percentual, conforme tabela abaixo.

TABELA 1: GRUPOS DE TRABALHO – POR GERÊNCIA EXECUTIVA.

Gerências Executivas	Total	Manifestações Retornadas	Manifestações mantidas	% de redução
Gerência Executiva São Luís	1.417	1.245	172	88%
Gerência Executiva Manaus	1.864	1.613	251	87%
Gerência Executiva Goiânia	1.081	905	176	84%
Gerência Executiva Joinville	1.121	910	211	81%
Gerência Executiva Belém	1.481	1.119	362	76%
Gerência Executiva Fortaleza	621	463	158	75%
Gerência Executiva Distrito Federal	3.556	2.546	1.010	72%
Gerência Executiva Rio de Janeiro - Norte	1.199	770	429	64%
Gerência Executiva Niterói	1.157	701	456	61%
Gerência Executiva Rio de Janeiro - Centro	1.501	872	629	58%
Gerência Executiva Duque de Caxias	1.165	648	517	56%
Total	16.163	11.792	4.371	73%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB e informações gerenciais da DIPAA.
Data da extração: 01/2018.

Monitoramento

O monitoramento é um trabalho de suporte às áreas e unidades solucionadoras em que mantém contato regular com o objetivo de sanar possíveis dúvidas operacionais, colaborando assim para o bom andamento do trabalho a ser realizado, que são as respostas às demandas desta Coordenação. Além desse suporte, o monitoramento é responsável por realizar relatórios periódicos.

O trabalho é feito diariamente por meio de e-mails e telefone. Cada Superintendência Regional e o conjunto das áreas diversas (Direção Central do INSS e CRSS) têm um colaborador responsável por seu acompanhamento no monitoramento externo.

Relatórios Trimestrais

O objetivo destes relatórios é apresentar de forma sintética o andamento das manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão que fazem menção às áreas e unidades solucionadoras, detalhando o desempenho das manifestações recebidas, distribuídas e retornadas à Ouvidoria Previdenciária, em cada trimestre do ano, demonstrando também o total de manifestações pendentes. Além disso, tem como finalidade demonstrar que a CGOP pode ser utilizada como ferramenta de gestão, auxiliando as diversas instâncias nas tomadas de decisão. Os relatórios são enviados por e-mail às áreas e gestores interessados.

Ofícios – Superintendências e Gerências Executivas do INSS

Diante da elevada quantidade de manifestações de ouvidoria pendentes de resposta ao cidadão, a CGOP realizou estudo para identificar as unidades do INSS com maior número de manifestações sem resposta.

Com o intuito de fortalecer o controle da Administração Pública e promover atuação integrada, em outubro/2017 a CGOP em conjunto com a Secretaria Executiva do Ministério do Desenvolvimento Social enviou ofícios para as 5 Superintendências Regionais e todas as 104 Gerências Executivas do INSS solicitando resolução das manifestações pendentes há mais de 30 dias, conforme prazo estipulado pela Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 De novembro de 2014. A partir de então, a equipe de Monitoramento acompanhou a efetividade desta ação, e ao final de dezembro de 2017 se obteve o resultado descrito nas tabelas 2 e 3.

TABELA 2: TABELA DE RESULTADO DAS AÇÕES DOS OFÍCIOS – SUPERINTENDÊNCIAS.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	NÚMERO INICIAL DE PENDÊNCIAS	PENDÊNCIAS EM 27/12/17	RESOLUTIVIDADE EM 27/12/2017 COMPARADO AO INÍCIO	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
Sudeste I (SR-I)	10.126	5.161	-4.965	49%
Sudeste II (SR-II)	8.591	5.947	-2.644	31%
Sul (SR-III)	5.817	3.655	-2.162	37%
Nordeste (SR-IV)	5.164	2.286	-2.878	56%
Centro Norte (SR-IV)	9.399	3.148	-6.251	67%
Total	39.097	20.197	-18.900	48%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Data da extração: 27/12/2017.

TABELA 3: TABELA DE RESULTADO DAS AÇÕES DOS OFÍCIOS – GERÊNCIAS EXECUTIVAS.

GERÊNCIA EXECUTIVA	NÚMERO INICIAL DE PENDÊNCIAS	PENDÊNCIAS EM 27/12/17	RESOLUTIVIDADE EM 27/12/2017 COMPARADO AO INÍCIO	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
21-001. - Gerência Executiva São Paulo - Centro	1.796	1.438	-358	20%
21-002. - Gerência Executiva São Paulo - Norte	257	80	-177	69%
21-004. - Gerência Executiva São Paulo - Sul	103	30	-73	71%
21-005. - Gerência Executiva São Paulo - Leste	458	38	-420	92%
21-021. - Gerência Executiva Araçatuba	145	39	-106	73%
21-022. - Gerência Executiva Araraquara	63	21	-42	67%
21-023. - Gerência Executiva Bauru	99	30	-69	70%
21-024. - Gerência Executiva Campinas	718	131	-587	82%
21-025. - Gerência Executiva Guarulhos	1.135	603	-532	47%
21-026. - Gerência Executiva Jundiaí	751	440	-311	41%
21-027. - Gerência Executiva Marília	11	1	-10	91%
21-028. - Gerência Executiva Osasco	658	479	-179	27%
21-029. - Gerência Executiva Piracicaba	336	109	-227	68%
21-030. - Gerência Executiva Presidente Prudente	91	47	-44	48%
21-031. - Gerência Executiva Ribeirão Preto	239	48	-191	80%
21-032. - Gerência Executiva Santo André	945	517	-428	45%
21-033. - Gerência Executiva Santos	424	267	-157	37%
21-034. - Gerência Executiva São Bernardo do Campo	194	63	-131	68%
21-035. - Gerência Executiva São João da Boa Vista	60	17	-43	72%

21-036. - Gerência Executiva São José do Rio Preto	466	254	-212	45%
21-037. - Gerência Executiva São José dos Campos	441	335	-106	24%
21-038. - Gerência Executiva Sorocaba	148	28	-120	81%
21-039. - Gerência Executiva Taubaté	485	146	-339	70%
21-150. - Superintendência Regional Sudeste I	103	0	-103	100%
Total SR I	10.126	5.161	-4.965	49%
07-001. - Gerência Executiva Vitória	917	754	-163	18%
11-001. - Gerência Executiva Belo Horizonte	1.002	760	-242	24%
11-021. - Gerência Executiva Barbacena	43	10	-33	77%
11-022. - Gerência Executiva Contagem	777	601	-176	23%
11-023. - Gerência Executiva Divinópolis	123	18	-105	85%
11-024. - Gerência Executiva Governador Valadares	78	3	-75	96%
11-025. - Gerência Executiva Juiz de Fora	116	58	-58	50%
11-026. - Gerência Executiva Montes Claros	662	111	-551	83%
11-027. - Gerência Executiva Ouro Preto	300	133	-167	56%
11-028. - Gerência Executiva Poços de Caldas	14	3	-11	79%
11-029. - Gerência Executiva Uberaba	92	47	-45	49%
11-030. - Gerência Executiva Uberlândia	258	243	-15	6%
11-031. - Gerência Executiva Varginha	13	0	-13	100%
11-032. - Gerência Executiva Diamantina	53	15	-38	72%
11-033. - Gerência Executiva Teófilo Otoni	36	4	-32	89%
17-001. - Gerência Executiva Rio de Janeiro - Centro	1.308	1.171	-137	10%
17-002. - Gerência Executiva Rio de Janeiro - Norte	609	416	-193	32%
17-021. - Gerência Executiva Campos dos Goytacazes	511	221	-290	57%

17-022. - Gerência Executiva Duque de Caxias	714	622	-92	13%
17-023. - Gerência Executiva Niterói	693	607	-86	12%
17-024. - Gerência Executiva Petrópolis	157	95	-62	39%
17-025. - Gerência Executiva Volta Redonda	79	25	-54	68%
11-150. - Superintendência Regional Sudeste II	36	30	-6	17%
Total SR II	8.591	5.947	-2.644	31%
14-001. - Gerência Executiva Curitiba	661	311	-350	53%
14-021. - Gerência Executiva Cascavel	118	76	-42	36%
14-022. - Gerência Executiva Londrina	546	380	-166	30%
14-023. - Gerência Executiva Maringá	66	22	-44	67%
14-024. - Gerência Executiva Ponta Grossa	55	9	-46	84%
19-001. - Gerência Executiva Porto Alegre	480	328	-152	32%
19-021. - Gerência Executiva Canoas	405	234	-171	42%
19-022. - Gerência Executiva Caxias do Sul	65	18	-47	72%
19-023. - Gerência Executiva Ijuí	104	38	-66	63%
19-024. - Gerência Executiva Novo Hamburgo	459	457	-2	0%
19-025. - Gerência Executiva Passo Fundo	114	15	-99	87%
19-026. - Gerência Executiva Pelotas	170	138	-32	19%
19-027. - Gerência Executiva Santa Maria	46	1	-45	98%
19-028. - Gerência Executiva Uruguaiana	91	86	-5	5%
20-001. - Gerência Executiva Florianópolis	581	310	-271	47%
20-021. - Gerência Executiva Blumenau	1.059	980	-79	7%
20-022. - Gerência Executiva Chapecó	264	7	-257	97%
20-023. - Gerência Executiva Criciúma	168	27	-141	84%

20-024. - Gerência Executiva Joinville	363	216	-147	40%
20-150. - Superintendência Regional Sul	2	2	0	0%
Total SR III	5.817	3.655	-2.162	37%
02-001. - Gerência Executiva Maceió	11	1	-10	91%
04-001. - Gerência Executiva Salvador	366	168	-198	54%
04-021. - Gerência Executiva Barreiras	27	2	-25	93%
04-022. - Gerência Executiva Feira de Santana	64	29	-35	55%
04-023. - Gerência Executiva Itabuna	260	144	-116	45%
04-024. - Gerência Executiva Juazeiro	46	20	-26	57%
04-025. - Gerência Executiva Santo Antônio de Jesus	88	1	-87	99%
04-026. - Gerência Executiva Vitória da Conquista	3	0	-3	100%
05-001. - Gerência Executiva Fortaleza	700	233	-467	67%
05-021. - Gerência Executiva Juazeiro do Norte	28	3	-25	89%
05-022. - Gerência Executiva Sobral	41	15	-26	63%
09-001. - Gerência Executiva São Luís	1.210	164	-1.046	86%
09-021. - Gerência Executiva Imperatriz	41	11	-30	73%
13-001. - Gerência Executiva João Pessoa	117	29	-88	75%
13-021. - Gerência Executiva Campina Grande	60	0	-60	100%
15-001. - Gerência Executiva Recife	711	646	-65	9%
15-021. - Gerência Executiva Caruaru	296	102	-194	66%
15-022. - Gerência Executiva Garanhuns	12	0	-12	100%
15-023. - Gerência Executiva Petrolina	14	3	-11	79%
16-001. - Gerência Executiva Teresina	448	423	-25	6%
18-001. - Gerência Executiva Natal	114	78	-36	32%

18-021. - Gerência Executiva Mossoró	292	100	-192	66%
22-001. - Gerência Executiva Aracaju	214	113	-101	47%
15-150. - Superintendência Regional Nordeste	1	1	0	0%
Total SR IV	5.164	2.286	-2.878	56%
03-001. - Gerência Executiva Manaus	1.714	19	-1.695	99%
03-021. - Gerência Executiva Tefé	35	1	-34	97%
06-001. - Gerência Executiva Campo Grande	292	38	-254	87%
06-021. - Gerência Executiva Dourados	50	7	-43	86%
08-001. - Gerência Executiva Goiânia	1.125	231	-894	79%
08-021. - Gerência Executiva Anápolis	343	107	-236	69%
10-001. - Gerência Executiva Cuiabá	693	291	-402	58%
10-021. - Gerência Executiva Sinop	141	51	-90	64%
12-001. - Gerência Executiva Belém	480	119	-361	75%
12-021. - Gerência Executiva Marabá	500	173	-327	65%
12-022. - Gerência Executiva Santarém	353	139	-214	61%
23-001. - Gerência Executiva Distrito Federal	3.294	1.662	-1.632	50%
24-001. - Gerência Executiva Rio Branco	3	3	0	0%
25-001. - Gerência Executiva Macapá	55	50	-5	9%
26-001. - Gerência Executiva Porto Velho	122	81	-41	34%
27-001. - Gerência Executiva Boa Vista	153	151	-2	1%
28-001. - Gerência Executiva Palmas	34	15	-19	56%
23-150. - Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste	12	10	-2	17%
Total SR V	9.399	3.148	6.251	67%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.

Data da extração: 27/12/2017.

Até o final de dezembro/2017, houve redução de 18.900 manifestações com representatividade de 48% do inicial. Do total de 109 expedientes enviados, houve resposta de 42 ofícios, sendo 5 com solicitação de dilação de prazo para atender ao solicitado. Em sua grande maioria, as respostas obtidas relatam que a quantidade de servidores é aquém da real necessidade do órgão, o que compromete o atendimento das demandas no prazo estipulado. Em comum, as respostas também narram que esforços serão aplicados para a redução dos possíveis casos.

Destaca-se ainda que no período analisado a equipe de Monitoramento da DIPAM/CGOP realizou frequentes cobranças para com os gestores que detêm as manifestações destacadas em cada expediente enviado. O acompanhamento e monitoramento continua a ser realizado em 2018, bem como a redução das manifestações pendentes.