



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA SOCIAL E PREVIDENCIÁRIA

20  
18

Conforme lei 13.460/2017



# OUVIDORIA

Ministério da Cidadania

© 2019 Esta é uma publicação do Ministério da Cidadania

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a Fonte.

## Expediente

Eduardo Flores Vieira

**Ouvidor Social e Previdenciário**

**Coordenação-Geral da Ouvidoria Social**

Mônica Vasconcelos Ribeiro

**Coordenadora-Geral da Ouvidoria Social**

Ariana Frances Carvalho de Souza

**Assessoria Técnica**

Marina Souza Milhomem

**Chefia de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo**

Herika Cristina Amador Chagas

**Chefia de Divisão de Planejamento Estratégico, Projetos e Inovação**

Mariana Mainenti Gomes

**Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação**

Jana Buoso Malovany

Camila Ribeiro Felinto

Isabela Nascimento Ewerton

Mariana Mendonça de Souza

Rildo Pereira Peixoto

**Apoio Administrativo**

Mateus Bandeira

Natália Vasconcelos de Castro

Ariela Almeida do Amaral

**Estagiários**

**Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária**

Francisco Assis Santos Mano Barreto

**Coordenador-Geral da Ouvidoria Previdenciária**

Rafael Araújo Chaves

**Divisão de Informações Gerenciais, Procedimentos Administrativos e Monitoramento**

Isabel Cristina Leal de Arruda Lopes

Luis Eduardo Feitoza de Almeida

**Divisão de Procedimentos, Atendimento, Análise e Avaliação**

Priscila Braga Costa

Amanda Johnston Costa

**Assessoria Técnica**

Rosiney de Souza Fontenele

**Apoio Administrativo**

Ariana Frances Carvalho de Souza

Isabela Nascimento Ewerton

**Produção de texto**

Projeto Gráfico e Diagramação: Ascom/Cidadania

Fotografias: Arquivo Ministério da Cidadania

**Ministério da Cidadania**

0800 707 2003

Esplanada dos Ministérios • Bloco A

Fale com o Ministério da Cidadania: 121

# SIGLAS

CGOS – Coordenação-Geral da Ouvidoria Social

CGOP – Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária

CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

e-OUV- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

LAI – Lei de Acesso à Informação

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

OGU – Ouvidoria-Geral da União

OSP – Ouvidoria Social e Previdenciária

SEI – Sistema Eletrônico Integrado

SENARC – Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

SESAN - Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional

SGD – Sistema de Gestão de Demandas

SISP – Secretaria de Inclusão Social e Produtiva

SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social

SNPDH – Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

CRSS – Conselho de Recursos do Seguro Social

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

DIPAM – Divisão de Informações Gerenciais, Procedimentos administrativos e Monitoramento

DIPAA – Divisão de Procedimentos, Atendimento, Análise e Avaliação

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>MÓDULO I: OUVIDORIA SOCIAL</b>                                   | <b>7</b>  |
| <b>Apresentação da Ouvidoria Social</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>Os números da Ouvidoria Social em 2018</b>                       | <b>9</b>  |
| Por canal de atendimento  | 9         |
| Por tipo de manifestação  | 10        |
| <b>Manifestações em números</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>Conheça mais sobre as secretarias do Ministério e suas ações</b> | <b>14</b> |
| SENARC  | 14        |
| SNAS  | 14        |
| SESAN   | 15        |
| SISP  | 15        |
| SAGI  | 15        |
| SNPDH   | 15        |
| <b>Números por Secretaria</b>                                       | <b>16</b> |
| <b>Média de resposta Ouvidoria</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>Sobre o público que nos demanda</b>                              | <b>18</b> |
| Pesquisa de satisfação  | 18        |
| O perfil de quem nos demanda  | 20        |
| <b>Estratégias de atuação e principais ações em 2018</b>            | <b>21</b> |
| Estratégias e ações com a área mais demandada - Senarc              | 21        |
| <b>Aprimoramento de gestão</b>                                      | <b>24</b> |
| <b>Revisão da Carta de Serviço ao Usuário</b>                       | <b>24</b> |
| <b>Capacitação da empresa de Contact Center</b>                     | <b>25</b> |
| <b>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</b>                       | <b>25</b> |
| Desafios SIC  | 27        |
| <b>Ouvidoria Social e seus Desafios</b>                             | <b>27</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MÓDULO II: OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA</b>   | <b>30</b> |
| Apresentação da Ouvidoria Previdenciária   | 31        |
| Estrutura organizacional   | 31        |
| <b>Canais de Atendimento</b>   | <b>32</b> |
| Tipos de manifestações recepcionadas pela CGOP   | 32        |
| <b>Números referentes ao exercício de 2018</b>   | <b>33</b> |
| Manifestações cadastradas de 1998 a 2018   | 33        |
| Manifestações cadastradas no exercício de 2018   | 33        |
| Manifestações cadastradas por canal de atendimento   | 34        |
| Manifestações cadastradas por central de atendimento 135   | 34        |
| Manifestações cadastradas por espécie e tipo   | 35        |
| Classificações mais recorrentes  | 36        |
| Manifestações cadastradas por Estados  | 36        |
| <b>Gestão da Ouvidoria em 2018</b>   | <b>37</b> |
| Manifestações Cadastradas e Solucionadas   | 37        |
| Manifestações registradas X respondidas pela CGOP  | 38        |
| Manifestações cadastradas e solucionadas de 1998 a 2018  | 38        |
| Índice Mensal Interno  | 39        |
| <b>Análise dos pontos recorrentes</b>  | <b>40</b> |
| <b>Providências adotadas pela gestão da CGOP</b>   | <b>42</b> |
| Ofícios - Superintendências e gerências executivas do INSS   | 42        |
| Desburocratização e revisão dos procedimentos internos e capacitação dos colaboradores da CGOP                   | 42        |
| Resolução Nº 669/PRES/INSS de 26/11/2018 - Implantação dos indicadores da ouvidoria previdenciária junto ao INSS | 43        |
| Portaria de atendimento nº 907/SE/MDS de 30/11/2018  | 44        |

|  |           |
|--|-----------|
| Monitoramento  | 44        |
| Relatórios Trimestrais   | 44        |
| Reciclagem dos operadores da Central 135                                     | 45        |
| Elaboração e aprovação de resposta padrão por parte das áreas solucionadoras | 46        |
| Alinhamento de procedimentos com a Gerência Executiva Pelotas do INSS        | 46        |
| <b>Informações adicionais</b>  | <b>47</b> |
| Mudança da Estrutura Regimental  | 47        |

MÓDULO I:  
**OUVIDORIA SOCIAL**

# Apresentação da Ouvidoria Social

As ouvidorias públicas federais são instâncias de controle e participação social responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta de manifestações de sugestões, elogios, solicitações de providência, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação dos serviços públicos da sociedade junto às organizações da esfera federal. Dentre seus objetivos estão promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública (Lei nº 13.460/2017).

A Ouvidoria Social do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) recebe, analisa, encaminha e responde as manifestações referentes às ações e políticas públicas de competência do Ministério, como o programa Bolsa Família e os serviços da rede de Assistência Social. Tal atuação permite um processo qualificado de elaboração e melhoria das políticas de desenvolvimento social prestadas pelo Ministério, por meio da produção de informações gerenciais e indicadores que podem auxiliar na tomada de decisão dos gestores e dirigentes do MDS.

A entrada em vigor da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, trouxe novos elementos para o relatório anual de gestão das Ouvidorias. Nesse sentido, o art. 14 da referida lei dispõe que a consolidação das informações se orienta pelo processo de recebimento, análise e resposta, “por meio de mecanismos proativos e reativos, (d)as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos”. Assim, considerando a necessidade de alinhamento com a recente normatização, este relatório foi produzido no intuito de compartilhar as informações gerais e qualitativas acerca da atuação desta Ouvidoria Social, dando visibilidade aos resultados e transparência às atividades desenvolvidas, bem como apontando desafios a serem enfrentados pelo MDS na execução de suas políticas e programas.

Nesse contexto, a Ouvidoria Social apresenta as principais ações do ano de 2018, demonstrando, assim, a importância de estabelecer e fortalecer sua atuação institucional como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e beneficiários das políticas do MDS. Além de reafirmar o seu propósito de ser um canal de excelência de atendimento ao cidadão, tendo como valores inerentes à sua atuação: a transparência, o diálogo, a humanização, o acolhimento e a inovação.

# Os números da Ouvidoria Social em 2018

## Por canal de atendimento

TOTAL DE  
DEMANDAS  
EM 2018

**23.653**



Telefonia  
**15.652**



Carta  
**476**



Formulário  
Eletrônico  
**4.141**



Presencial  
**106**

Fonte: Painel gerencial da Ouvidoria Social/2018

Em 2018, 23.653 manifestações foram recepcionadas pela Ouvidoria Social, por meio dos nossos quatro canais de atendimento: carta, atendimento presencial, formulário eletrônico e telefonia. Todas essas manifestações são registradas e tratadas no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, sistema informatizado próprio do MDS.

| 2018 |               |                    |
|------|---------------|--------------------|
| MÊS  | MANIFESTAÇÕES | % DE MANIFESTAÇÕES |
| jan  | 1.744         | 7,37%              |
| fev  | 1.698         | 7,18%              |
| mar  | 2.074         | 8,77%              |
| abr  | 1.827         | 7,72%              |
| mai  | 1.875         | 7,93%              |
| jun  | 1.883         | 7,96%              |
| jul  | 2.463         | 10,41%             |
| ago  | 1.738         | 7,35%              |
| set  | 2.116         | 8,95%              |
| out  | 2.540         | 10,74%             |
| nov  | 2.256         | 9,54%              |
| dez  | 1.439         | 6,08%              |

Houve um aumento de 26,25% no total de manifestações recebidas na Ouvidoria em relação ao ano de 2017.

## Por tipo de manifestação

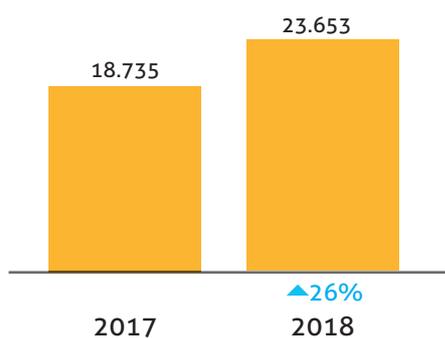
|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|   | <b>RECLAMAÇÃO</b><br>Demonstração de insatisfação relativa a serviço do MDS   |   | <b>DENÚNCIA</b><br>Comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do MDS   |
|   | <b>SOLICITAÇÃO</b><br>Requerimento de adoção de providência por parte da Administração ou solicitação de informação sobre benefícios, serviços e políticas do MDS |   | <b>ELOGIO</b><br>Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido   |
|  | <b>SUGESTÃO</b><br>Ideia ou proposta de aperfeiçoamento das políticas e serviços prestados pelo MDS   |  | <b>SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO</b><br>Pedidos de simplificação da prestação de um serviço público considerado muito burocrática, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique! |

Em 2018, a Ouvidoria Social recebeu 68 manifestações registradas como solicitação de simplificação de serviços públicos no Módulo Simplifique!, que está agregado ao e-OUV – o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal que visa receber as diversas manifestações de Ouvidoria.

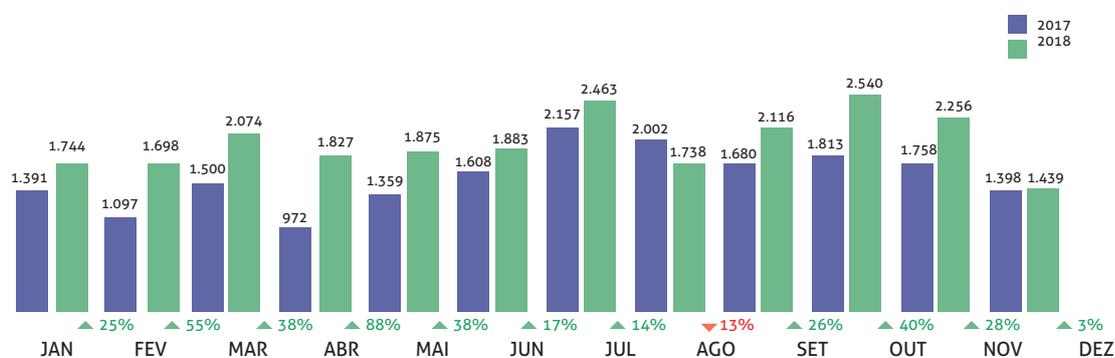
De todas as manifestações recebidas pelo MDS, apenas uma se configurou como solicitação de simplificação de serviço público. No entanto, dizia respeito a serviço de responsabilidade do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, sendo encaminhada à autarquia para análise e tratamento. Os demais registros caracterizaram-se por manifestações típicas de Ouvidoria, sendo devidamente tratadas em nosso sistema, o SGD, ou, caso os serviços não estivessem na esfera de atuação do MDS, encaminhadas às Ouvidorias de outros órgãos.

A solicitação de simplificação de serviços, denúncia ou reclamação acerca do descumprimento das normas de simplificação já existentes é o mais recente tipo de possibilidade de registro de manifestação apresentada ao cidadão no e-OUV.

## Demandas por ano



## Comparativo de demandas em 2018 e 2017



Fonte: QlikView-Painel Gerencial da Ouvidoria Social/2018

# Manifestações em números

**17.571**  
Reclamações  
74,3%

**4.675**  
Denúncias  
19,8%

**1.092**  
Solicitações  
4,5%

**203**  
Elogios  
0,9%

**112**  
Sugestões  
0,5%

Fonte: QlikView-Painel Ouvidoria Social/2018

## TÓPICOS MAIS DEMANDADOS NAS RECLAMAÇÕES

- Dificuldades no cadastramento/atualização 21,45%
- Cancelamento - PBF 7,77%
- Benefício Variável Gestante - BVG 5,67%
- Dificuldade de agendamento pelo serviço de atendimento 156 do Governo do DF - 5,551%
- Redução do valor do benefício - PBF 3,80%
- Bloqueio/Averiguação Cadastral - PBF 3,76%
- Dificuldade em ter a sua ligação atendida pelo serviço de atendimento 156 do Governo do DF - 2,79%
- Uso indevido - Benefício PBF 2,34%
- Id Jovem - 1,20%

No ano de 2018, foram recebidas 23.653 manifestações, sendo 74,3% caracterizadas como reclamações e 19,8% como denúncias.

As dificuldades de cadastramento refletem as situações que exigem atualização cadastral para os cidadãos que estão com o cadastro desatualizado há mais de 2 anos ou seja, que precisam passar pela ação de Revisão Cadastral ou que entraram na rotina de averiguação cadastral. Muitos municípios brasileiros enfrentam dificuldades em seu dia

a dia de trabalho, visto que operam em um contexto de restrição orçamentária e de limitação de recursos humanos e materiais. Assim, mesmo que as rotinas do Ministério sejam programadas, a exemplo da publicação de Instrução Operacional no início de cada ano, contendo os grupos em averiguação e revisão, e acordadas nacionalmente com as gestões estaduais e municipais, por vezes, as equipes encontram dificuldades em dar vazão ao atendimento. Ademais, o município possui autonomia para operacionalizar suas atividades e realizar a gestão das equipes, dos horários e dos canais de prestação de serviços, seguindo as diretrizes previstas nos planos de ação locais.

Cancelamentos e bloqueios de benefícios são situações rotineiras do Programa Bolsa Família e ocorrem pelos seguintes motivos: o cancelamento acontece quando a família não se enquadra mais no perfil do programa, ou quando alguma inconsistência é identificada nos batimentos entre diferentes bases de dados federais (esse processo é também conhecido como Averiguação Cadastral). Os bloqueios ocorrem quando há descumprimento das condicionalidades do programa, ou seja, quando a família deixa de acessar seus direitos nas áreas de saúde e educação, por exemplo, realizar o acompanhamento das mulheres e crianças nos postos de saúde e crianças em idade escolar que deixam de frequentar a escola. Para mais detalhes sobre o funcionamento

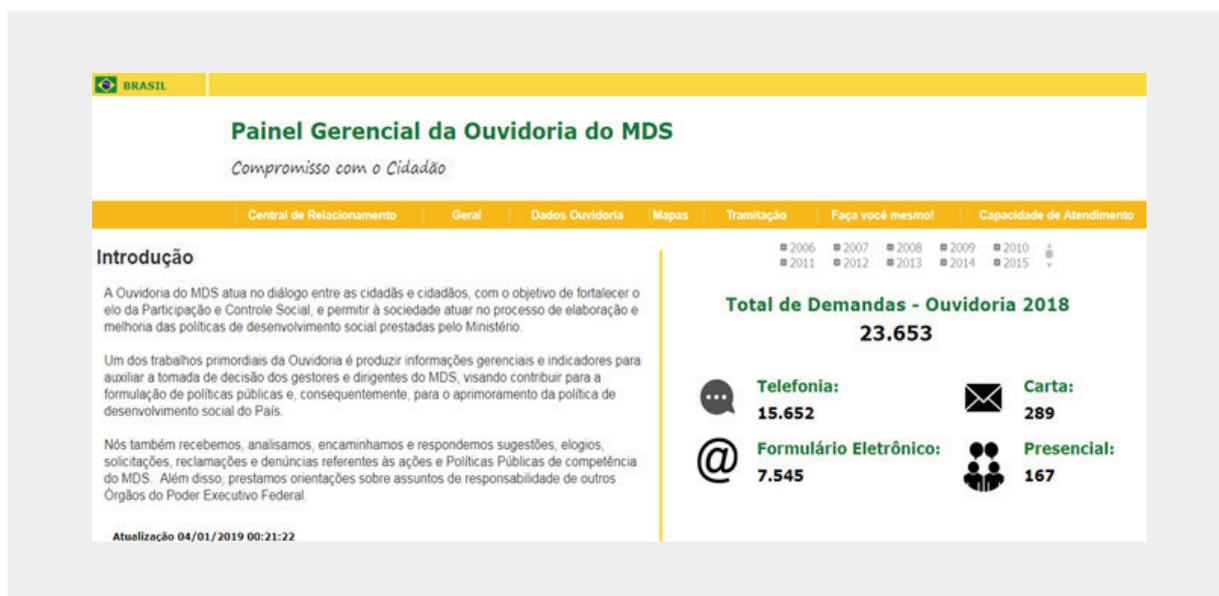
do PBF, o recorte de renda que determina os perfis dos beneficiários e as regras que embasam o Programa, é possível o acesso à Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal do MDS, na aba de 'Acesso à informação', 'Carta de Serviços ao Usuário'.

O Benefício Variável Gestante (BVG), por depender da identificação das beneficiárias gestantes em sistema do Ministério da Saúde, muitas vezes é alvo de reclamações. Nestes casos, tanto a área técnica responsável pelas condicionalidades do PBF é acionada, como a Ouvidoria do Ministério da Saúde.

A dificuldade de agendamento no canal 156 é uma reclamação que diz respeito ao funcionamento do atendimento da rede de assistência no Distrito Federal. Pelo fato do Governo Federal estar localizado em Brasília, o público da cidade aciona com frequência os canais do MDS. Porém, o objetivo desse público é a resolução de questões relacionadas ao nível distrital de gestão. Isso é um potencial indicativo de que, por vezes, equivocadamente, os cidadãos presumem que a manutenção e os ajustes no serviço distrital são de competência da gestão federal.

Em Brasília, como em algumas capitais e cidades de grande porte, o atendimento é estruturado por meio de agendamento telefônico gratuito. Quando há gargalos ocasionados por greve, questões técnicas ou pelo aumento de manifestações, as reclamações recebidas pela Ouvidoria Social refletem essas dificuldades. Essa é uma situação típica que envolve a autonomia dos municípios e Distrito Federal no que diz respeito à organização do seu atendimento direcionado à assistência social. Os casos são encaminhados à Ouvidoria do GDF e à área técnica responsável dentro do MDS.

Tanto as informações sobre assuntos mais demandados, quanto os comparativos entre anos e dados gerais da Ouvidoria, foram extraídos do Painel Gerencial da Ouvidoria Social, uma ferramenta em formato Qlikview onde estão sistematizados os dados sobre as manifestações realizadas desde 2006 e sobre o público que realiza demandas através da Ouvidoria, conforme veremos adiante. Isso é possível graças à interface existente entre o Painel e o SGD.



As secretarias do Ministério podem demandar informações da Ouvidoria Social a qualquer tempo, para cruzamento e produção de dados sobre manifestações, visto que o Painei é atualizado diariamente.

A cada dois meses a Ouvidoria Social encaminha às secretarias do órgão um memorando contendo o conjunto das manifestações represadas, ou seja, aquelas que estão em tratamento ou fora do prazo legal, como forma de monitoramento.

Outro momento importante para a gestão e melhoria das ações da Ouvidoria é a produção de dados para o Relatório Anual de Gestão, que possibilita a compreensão dos principais resultados alcançados e das ações realizadas durante os 12 meses decorridos. Essa ação inclui movimento específico de contato com as áreas técnicas, visando identificar os avanços no tratamento e na forma de lidar com as manifestações dos cidadãos, o que gera um balanço tanto das atividades da Ouvidoria quanto das demais áreas do Ministério.

## **Conheça mais sobre as Secretarias do Ministério e suas ações**

### **SENARC**

A Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) é responsável pelo Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. O cadastro é um instrumento de coleta de dados que identifica as famílias de baixa renda e suas principais vulnerabilidades, garantindo a eficácia na seleção daquelas que devem ser beneficiadas pelos programas sociais. A Senarc também realiza a gestão da principal iniciativa do Governo Federal para transferência de renda com condicionalidades, o Programa Bolsa Família, que atende mais de 13 milhões de famílias nos 5.565 municípios brasileiros.

### **SNAS**

A Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) é responsável pela gestão federal da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS). Também garante o funcionamento do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e implementa programas,

concede benefícios e disponibiliza serviços da rede de proteção social.

## **SESAN**

A Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SESAN) é responsável por programas que apoiam a produção e a venda de alimentos pelos agricultores familiares e também o consumo de alimentos saudáveis pela população. A SESAN trata da gestão dos seguintes programas como o Programa Cisternas, Programa Fomento às Atividades Produtivas Rurais, Projetos de apoio à estruturação da produção familiar, Projetos de apoio aos povos e comunidades tradicionais, Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) entre outros.

## **SISP**

A Secretaria de Inclusão Social e Produtiva (SISP) é responsável pelo planejamento, implementação e monitoramento de planos, políticas e programas de inclusão social e produtiva para a população inscrita no Cadastro Único, com enfoque nos beneficiários do PBF, como o Plano Progridir.

## **SAGI**

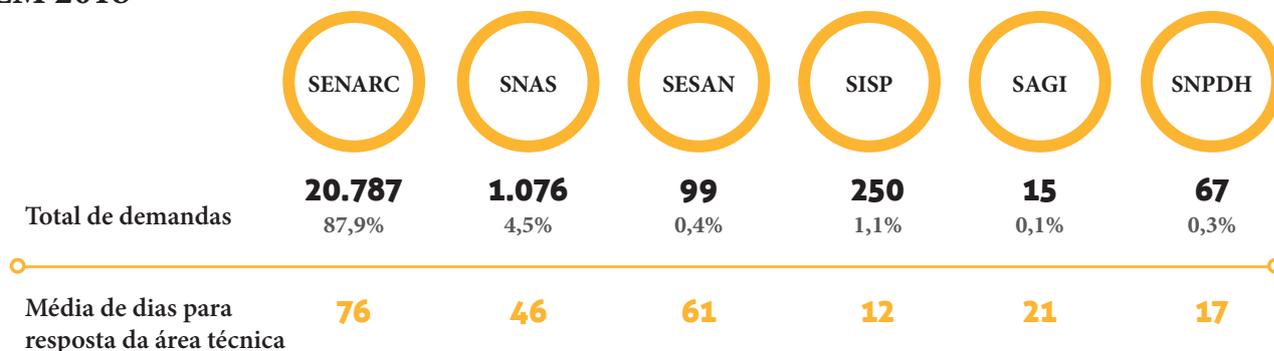
A avaliação e o monitoramento das ações e programas desenvolvidos pelo MDS são atribuições da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), que também realiza e divulga estudos e pesquisas sobre as políticas do órgão e viabiliza ciclos de capacitação de agentes públicos e sociais.

## **SNPDH**

A Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano (SNPDH) é responsável pela formulação e implementação de políticas e programas intersetoriais para a promoção do desenvolvimento humano, em especial para a primeira infância, adolescentes, jovens e idosos. Sua principal iniciativa é o Programa Criança Feliz. A Secretaria também coordena, supervisiona e acompanha a implementação do Plano Nacional da Primeira Infância (PNPI).

# Números por Secretaria

EM 2018

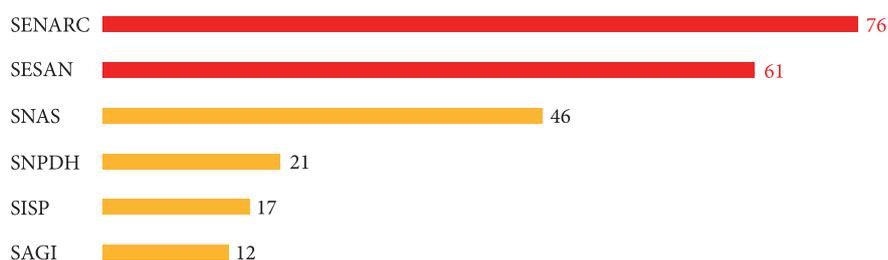


Fonte: QlikView-Painel Gerencial da Ouvidoria Social/2018

## Média de resposta Ouvidoria

A média de tempo de atendimento na Ouvidoria Social em 2018 foi de 68 dias. Abaixo, seguem detalhes importantes a sobre os números relacionados a cada Secretaria.

### Média de dias para resposta da Secretaria



Fonte: QlikView-Painel Gerencial da Ouvidoria Social/2018

A partir de 31 de julho de 2018, o cálculo da média de resposta foi alterado de acordo com o novo prazo, 30 (trinta) dias prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, adequando-se ao estabelecido nos normativos<sup>1</sup> que entraram em vigor no ano. Anteriormente, o prazo correspondia a 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), conforme disposto em Instrução Normativa Nº 01 de 2014<sup>2</sup>. Nesse sentido, a média apresentada no ano de 2018 é considerada adequada pelo fato dos programas e políticas do MDS serem de extrema complexidade, destacadamente aqueles coordenados pela Senarc e pela SNAS e operacionalizados pelos municípios do país, que está presente na configuração de outras políticas do Ministério também, como as coordenadas pela Sesan, ainda que com menor expressividade nos números de Ouvidoria.

Dentro do novo prazo, somente a média da Senarc e Sesan ultrapassam os 60 (sessenta) dias previstos legalmente, com uma média de 7 (sete) dias. No entanto, vale observar os números da Snas também, uma vez que dentro do prazo anterior, 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), a Secretaria também ultrapassava o prazo.

A Ouvidoria Social conta com uma base de conhecimento que é constantemente atualizada visando garantir a agilidade nas respostas ao cidadão. Representa o esforço da unidade em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas.

Das 23.653 manifestações recebidas em 2018, foi finalizado de **91,7%**, considerando todo o fluxo interno de atendimento da demanda no Ministério (incorporando as **concluídas** e **informadas**<sup>3</sup>).

Em 2018, a capacidade de resolução das manifestações foi de **57,43%**, ou seja, a maior parte das manifestações recebidas foram respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria Social, utilizando a base de conhecimento desenvolvida, sem necessidade de encaminhamento às áreas.

## **57,43% DAS DEMANDAS FORAM RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA SOCIAL**

Durante o ano de 2018 a secretaria cujos assuntos predominaram dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria Social foi a SENARC, com 88% do total manifestações.

# **Sobre o público que nos demanda**

<sup>1</sup> Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 e Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.

<sup>2</sup> Substituída pela Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.

<sup>3</sup> Concluída indica que a manifestação foi tratada e conta com a resposta no SGD, não tendo sido informada ao cidadão; e informada diz respeito à manifestação que foi tratada, concluída dentro no SGD e respondida ao cidadão.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No intuito de aferir a qualidade do atendimento e a satisfação do cidadão que procura a Ouvidoria Social, existe a possibilidade de que os serviços prestados sejam avaliados por meio da Pesquisa de Satisfação nas manifestações registradas nos canais de telefonia, no formulário eletrônico e no atendimento presencial. No caso do formulário eletrônico, o cidadão pode avaliar a resposta recebida por e-mail. Aqui, a pesquisa é encaminhada automaticamente ao cidadão, logo após o envio de resposta da Ouvidoria Social.

A pesquisa de satisfação do atendimento presencial foi implementada em julho de 2018. Tendo como base a experiência do usuário no atendimento presencial da Ouvidoria, ela é aplicada ao final da ação. Portanto, é a pesquisa com aplicação mais recente entre os canais de entrada da Ouvidoria que contam com o instrumento de Pesquisa de Satisfação. Considerando o capítulo VII do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a equipe da Ouvidoria têm realizado os ajustes necessários em sua execução para que os resultados consolidados possam ser observados ainda no primeiro semestre de 2019.

### POR CANAL: TELEFONIA

Em 2018 a Ouvidoria Social recebeu por meio do canal de telefonia **15.652 manifestações**. Dentro desse universo, **75,67% dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação**.

Abaixo apresentamos as perguntas da **pesquisa de telefonia** com seus referidos percentuais de satisfação – mensuração de notas em Muito Bom, Bom e Regular:

1. Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?

Grau de satisfação **94,3%**

2. Qual a sua avaliação sobre a clareza da informação recebida?

Grau de satisfação **95,1%**

3. Você considera que a Ouvidoria contribui para melhorar os serviços prestados pelo MDS?

Grau de satisfação **82,4%**

4. Caso necessário, você entraria em contato com a Ouvidoria novamente?

Grau de satisfação **99,3%**

Fonte: Relatórios do Sistema de Gestão de Demandas (SGD)/2018

## POR CANAL: FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Em 2018 a Ouvidoria Social recebeu por meio do canal do formulário eletrônico **7.545 manifestações**. Desse total, **7,66% dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação**.

Abaixo, apresentamos as perguntas da **pesquisa do formulário eletrônico** com seus referidos percentuais de satisfação – mensuração de notas em Muito Bom, Bom e Regular e percentuais das opções marcadas:

1. A resposta enviada foi útil para você?

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Grau de satisfação | 76,5% |
|--------------------|-------|

2. Como você avalia a resposta recebida?

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Grau de satisfação | 74,9% |
|--------------------|-------|

3. O que podemos melhorar no serviço? (Você pode marcar mais de uma opção) prestados pelo MDS?

|   |       |
|---|-------|
| Tempo de resposta                                   | 44%   |
| Busca de solução dos problemas apresentados         | 43,5% |
| A divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria | 20,1% |
| Clareza e objetividade da resposta                  | 12,4% |

4. Você entraria em contato com a Ouvidoria novamente?

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Grau de satisfação | 88,0% |
|--------------------|-------|

Fonte: Relatórios do Sistema de Gestão de Demandas (SGD)/2018

A pesquisa representa o compromisso institucional do MDS em buscar melhorias na qualidade de atendimento. Vale salientar que a pesquisa é sugerida ao cidadão no momento do envio da resposta final, ficando a critério do destinatário a decisão de responder ao questionário.

Em 2018 foi mantido o nível de aferição positivo na avaliação do cidadão em todas as respostas, refletindo o esforço contínuo desta ouvidoria em aprimorar o atendimento prestado. As reuniões de monitoramento e avaliação das ligações, denominadas reuniões de calibração que ocorrem entre as equipes da Ouvidoria Social, Central de Relacionamento do MDS e empresa contratada para prestar serviços de *Contact Center*, são contribuições fundamentais para o alcance desse resultado.

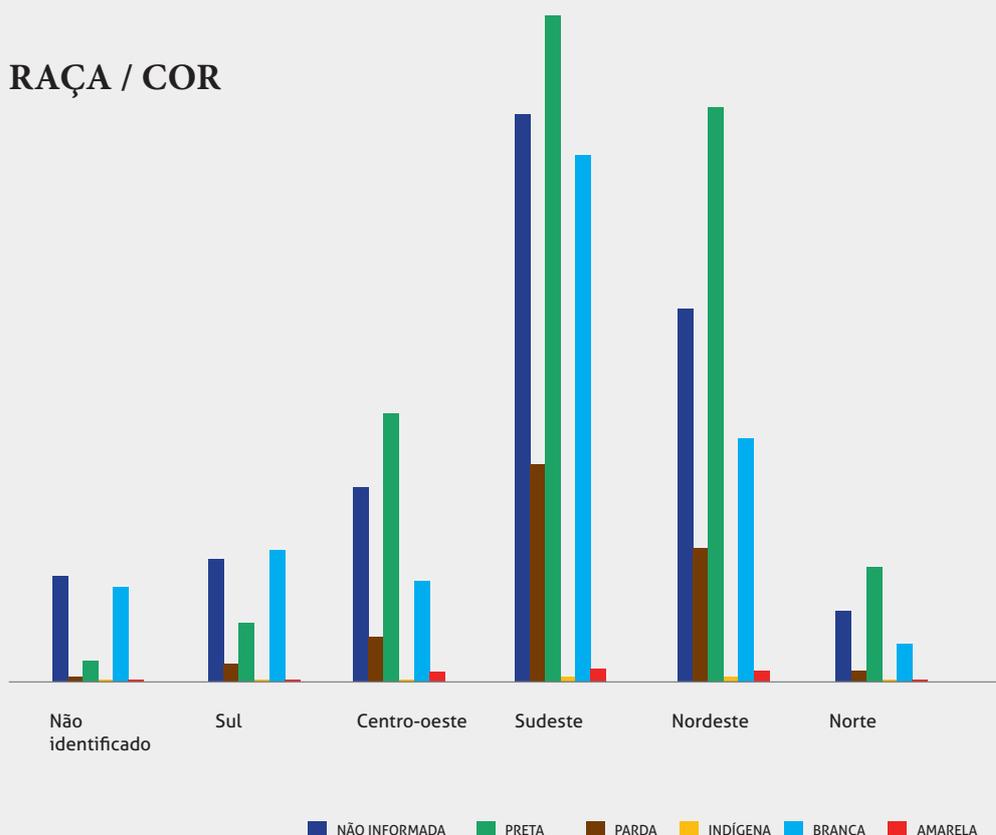


## O PERFIL DE QUEM NOS DEMANDA

Durante contato com a Ouvidoria Social são solicitados alguns dados no momento do registro da manifestação, sendo estes obrigatórios a depender do canal de entrada utilizado. Os gráficos abaixo são baseados em informações prestadas pelos manifestantes e, por não ser obrigatório o fornecimento de todos os dados nos quatro canais de entrada, nem todos os campos são preenchidos de forma completa. Dentre os campos estão raça ou etnia, sexo, estado e perfil do demandante (beneficiário, gestor, entre outros).

O preenchimento destes campos é obrigatório para o formulário eletrônico e para atendimento via telefonia – com exceção nos casos em que o usuário opta pelo anonimato. O usuário que se manifesta via Carta ou atendimento presencial não tem a obrigatoriedade de comunicar estas informações, por isso, quando ocorre o registro, este se dá a partir da atuação, entendimento e percepção da operadora ou analista da Ouvidoria.

## RAÇA / COR



Fonte: Qlik-View-Painel Gerencial da Ouvidoria Social/2018

# Estratégias de atuação e principais ações em 2018

## Estratégias e ações com a área mais demandada - Senarc

A Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc), responsável pelo Programa Bolsa Família e Cadastro Único, foi a área que recebeu 88 % das manifestações de 2018.

Conforme dados do Boletim Bolsa Família Informa nº 637, de 13 de dezembro de 2018, mais de 9,4 milhões de famílias foram inseridas pela Senarc na ação de Atualização Cadastral de 2018, que engloba os processos de Averiguação e Revisão Cadastral. Dentre elas, 3,4 milhões atualizaram seus cadastros e 1,4 milhão foram excluídas ao longo da ação finalizada em dezembro. A Averiguação Cadastral envolve famílias cujos registros possuem algum indício de inconsistência, já da Revisão Cadastral, participam as famílias que estejam com o cadastro desatualizado.

Dentre as mais de 3,6 milhões de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF) incluídas na ação, 2,1 milhões atualizaram suas informações. A Atualização Cadastral de 2018, cujo último prazo para atualização cadastral finalizará em 14 de dezembro, teve como resultado, até 16 de novembro, o cancelamento de 1.756.887 benefícios de famílias do PBF, seja por não terem atualizado seus dados ou porque já não tinham perfil para permanecer no programa. Outros programas sociais acompanhados na ação são o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social e a Tarifa Social de Energia Elétrica.

Em relação às ações de Atualização Cadastral dos anos anteriores, 2018 teve público menor do que o ano de 2017. Foram 14,2 milhões de famílias em 2017 contra 9,4 milhões em 2018. O patamar de atualização cadastral das famílias inseridas se manteve similar ao de 2017: entre o público geral, cerca de 36% das famílias atualizaram seus cadastros. Já entre famílias beneficiárias do PBF, 58% das famílias tiveram seus dados atualizados.

Diante disso, a população que registrou manifestação na Ouvidoria Social em 2018 configura-se da seguinte forma: majoritariamente por mulheres (83,82%); com maior número de registros de manifestações da região sudeste (41,55%); a população negra ocupando o primeiro lugar com 46% (parda - 36 e preta - 9%, seguindo classificação IBGE) seguida por 27,07% que optam por não autodeclarar raça ou etnia; e sendo a maior parte das pessoas demandantes beneficiárias das políticas e programas do MDS (59,70 %).



A Revisão Cadastral é o procedimento que tem como objetivo garantir a atualização dos dados declarados ao Cadastro Único pelas famílias que foram identificadas com cadastros desatualizados. A atualização visa refletir, no Cadastro Único, e conseqüentemente para os programas usuários, a situação mais recente dessas famílias.

A Averiguação Cadastral consiste na verificação das informações registradas no Cadastro Único, por meio do cruzamento da base nacional com outras bases de dados do Governo Federal. Quando são identificadas inconsistências, as famílias são chamadas para atualizar os dados.”

Todas estas ações da Averiguação e Revisão Cadastral de 2018 também refletiram nas manifestações de Ouvidoria. Dos 10 temas mais demandados, 5 tiveram relação direta com estes processos:

- 14,36% - Dificuldades no Cadastramento
- 13,28% - Não atende o perfil PBF
- 5,20% - Bloqueio de PBF

- 3,70% - Dificuldade de agendamento pelo 156 (GDF)
- 2,52% - Bloqueio/Averiguação Cadastral

Esse universo de famílias convocadas a atualizarem seus cadastros trouxe impacto nas manifestações de “Dificuldades no Cadastramento”. Houve diálogo contínuo da Ouvidoria Social com a Senarc e diretamente com o Departamento de Cadastro Único, que acompanhou as informações destes registros e recebeu relatório de manifestações. Nas respostas da Base de Conhecimento da Ouvidoria, foi inserido o contato dos Conselhos Municipais de Assistência e das Ouvidorias locais, como mais uma opção para o cidadão registrar sua dificuldade de atendimento, frente à característica federativa do desenho do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, marcado pela liberdade de organização de cada município nestas rotinas com as famílias.

Uma ação de repercussão na Ouvidoria Social em 2018 foi a massiva CGU, com 616 manifestações registradas sobre a ação em 2018. Tal tema é destacado por ter sido o que trouxe maior negatividade na percepção do cidadão. Conforme o boletim para gestores “Bolsa Família Informa” N° 634, de 29 de novembro de 2018, a CGU realizou auditoria que concluiu que 345.906 famílias teriam indícios de omissão ou de subdeclaração de rendimentos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Diante dos dados apresentados, a Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) cancelou esses benefícios no Programa Bolsa Família (PBF), conforme foi explicado no “Bolsa Família Informa” n° 592, de 1º de fevereiro de 2018.

Muitos beneficiários não compreenderam esta ação e manifestaram suas dúvidas. Houve diálogo direto com o Departamento de Operações (Deop) da Senarc, para elaboração colaborativa de uma resposta que acolhesse a frustração dos beneficiários e dessas informações da ação da CGU.

A intenção da Ouvidoria Social é continuar monitorando estas manifestações e dialogando com a área para um melhor atendimento ao cidadão, fornecendo à área técnica informações que qualifiquem sua ação.

A Senarc também é expressivamente demandada no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, sendo constante o diálogo com a área tanto para apoio técnico nas respostas como indicação de dados para a transparência ativa.

No segundo semestre iniciou-se o Projeto “Ação Conjunta para Passivo 2018 Senarc”, cujo o objetivo foi dar tratamento às denúncias represadas na Coordenação-Geral de Acompanhamento e Fiscalização – CGAF, do Departamento de Operações – DEOP. Este departamento também enfrenta a questão de diminuição da força de trabalho ao longo dos anos face a demanda de trabalho.

Após reunião com a SENARC, definiu-se que seriam criadas respostas adequadas para as manifestações pendentes na CGAF, relativas aos anos de 2015 a 2018. Até 31/12/2018 foram solucionadas 72% do total do passivo enviado para Secretaria. Em seguida, feita a conclusão no Sistema de Gestão de demandas – SGD. Para a execução da atividade foram destacados analistas da empresa Contact Center, prestadora de serviços à Ouvidoria.

# Aprimoramento de gestão

*Consulta On-line das manifestações de Ouvidoria e novo formulário (juntamente com a Central de Relacionamento do MDS)*

Seguindo a identidade visual do e-Ouv, e pretendendo facilitar o uso do portal pelo cidadão, houve a reestruturação do formulário eletrônico que alimenta o SGD, para que este contenha detalhes que ampliem as informações necessárias para a análise mais rápida e eficaz da manifestação do cidadão.

Também visando simplificar o acesso do cidadão à resposta, foi implementada a funcionalidade de acompanhamento online das manifestações de Ouvidoria, pelo portal do MDS: <http://fale.mdsvector.site:8080/formulario/>

## Revisão da Carta de Serviço ao Usuário

Entre junho e agosto de 2018, foi realizada a atualização da Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com a nova legislação. Como aprendizado incorporado a partir das manifestações da Ouvidoria Social, SIC e Central de Relacionamento, a equipe da Ouvidoria propôs uma estruturação das informações dividida por perfil de usuários: cidadão, gestor, entidades e pesquisador.

As informações de cada Secretaria e programa foram revisadas e organizadas em layout de fácil leitura e navegação, resultado da parceria com a Assessoria de Comunicação do MDS. A Carta é objeto de monitoramento mensal de acesso e atualização e está disponível no endereço: <http://www.mds.gov.br/acesso-a-informacao/mds-para-voce/carta-de-servicos/>.

Desde início de agosto, a Carta teve 193.901 visualizações.



# Capacitação da empresa de Contact Center

O projeto do Curso de Ambientação em Ouvidoria, ofertado aos operadores, analistas, supervisores e coordenadores da empresa de contact center contratada pelo MDS, foi idealizado no ano de 2017, com aplicação piloto junto às analistas do 2º nível da Ouvidoria e equipe da Central de Relacionamento. O curso faz parte de um módulo de ambientação em Ouvidoria aplicado à nova empresa contratada no ano de 2018.

O curso evidencia a necessidade de atendimentos humanizados e empáticos. Assim, foi reforçado na capacitação que somente o repasse de informações técnicas não é suficiente para que se alcance o atendimento de excelência que é buscado e que permite aos cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria sentirem-se acolhidos integralmente em suas manifestações. A linguagem cidadã e empática é enfatizada, reforçando que a informação precisa ser passada de maneira que o receptor compreenda e sinta-se satisfeito com o atendimento.

No total, foram aplicadas 12 aulas, entre agosto a dezembro de 2018, a 202 contratados da equipe de contact center.

Este projeto compõe o eixo de aprimoramento de gestão e tem a potencialidade de refletir na qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria Social, assim como na Central de Relacionamento, as duas áreas gestoras do contrato de contact center. Além disso, o aspecto de aperfeiçoamento da própria equipe da Ouvidoria Social, que idealizou e capacitou-se para facilitar os processos, também foi parte importante e presente no processo.

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011), posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 2012, é o instrumento jurídico responsável por garantir o acesso à informação pública e sua transparência, sendo o Serviço de Informação ao Cidadão/SIC o canal responsável por recepcionar os pedidos de acesso à informação. Assim, tem atuação fundamental no que diz respeito à disseminação e incentivo à cultura de transparência, bem como no fortalecimento da participação e controle social.

**NO PERÍODO DE 01/01/2018 A 31/12/2018 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO RECEPCIONOU O TOTAL DE 1.140 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, COM PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DE 13 DIAS, E, PORTANTO, TENDO 100 % DOS PEDIDOS RESPONDIDOS.**

Em 2018, o SIC recebeu 420 solicitações que foram direcionadas à Ouvidoria Social, ou seja, 37% dos pedidos registrados no e-SIC foram relativas a reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações de providências sobre os programas do Ministério. O registro de tais manifestações via SIC reflete a diminuição na capacidade de atendimento nos canais de atendimento do MDS, diminuição está relacionada aos gargalos gerados pela intensificação das rotinas com o Programa Bolsa Família e o Cadastro Único. Assim, com dificuldade para serem atendimentos por meio do 0800, muitos cidadãos utilizaram o SIC como canal de registro de suas manifestações de Ouvidoria. Os temas mais demandados foram:

- Solicitações de providências quanto ao cancelamento de benefícios;
- Atualizações cadastrais de beneficiários;
- Atualizações de senhas de acesso à sistemas de gestão do PBF e CadÚnico - manifestações direcionadas à Ouvidoria Social.

Já os temas mais demandados de acesso à informação foram:

- CRAS (Centro de Referência em Assistência Social);
- Cópias de processos relativos ao CEBAS (Certificação de Entidades Bases de Assistência Social);
- Dados sobre transferência de renda do PBF;
- Quantitativo de beneficiários ativos e totais de cancelamentos de benefícios do Programa Bolsa Família.

Do total de pedidos respondidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social:

**6,62%** geraram recurso de 1º instância;

**1,59%** para 2º instância;

**0,71%** para a CGU;

e **0,26%** chegou à CMRI.

A autoridade de monitoramento do Ministério do Desenvolvimento Social não recebeu reclamação devido à falta de resposta no prazo estipulado em lei.

Para estimular a cultura de transparência entre os servidores do MDS foram realizadas ações como o diálogo entre a equipe do SIC/MDS e a equipe do SIC do Ministério da Fazenda, viabilizando o encaminhamento de ajustes dos fluxos internos de trabalho e insights que trouxeram ideias para o aprimoramento de processos internos. Internamente, foi aplicada uma pesquisa com os pontos focais das secretarias do MDS a fim de captar a percepção dos técnicos sobre o trabalho da equipe do SIC e mapear dificuldades. Os resultados permitiram ajustes de rotina e aprimoramento das respostas aos cidadãos.

## DESAFIOS SIC

Desde sua criação, em 2012, tem sido constante o desafio de compor a equipe com ao menos um servidor, de modo a garantir a construção e consolidação de memória institucional da área. Este desafio ainda não foi superado. Além disso, o sistema e-SIC não permite o controle dos pedidos da forma que o MDS entende como apta para fins de produção dos relatórios gerenciais. Neste sentido, em 2018 foi implementado, em fase de teste, o Painel Gerencial do SIC, em linguagem licenciada Qlik View, o que trouxe maior agilidade na extração e apresentação das informações sobre os pedidos, prazos e dados.

Em 2018 a CGU realizou auditoria da transparência do MDS e atendimento à Lei de Acesso à Informação. O relatório está disponível pelo endereço eletrônico: <http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/politica-monitoramento/avaliacao-do-atendimento-a-lai>. A avaliação sobre a transparência passiva (resposta a pedidos de acesso à informação) foi bastante positiva, demonstrando que o empenho da equipe em realizar um serviço de qualidade para os cidadãos que procuram informações sobre o MDS foi também percebido pela CGU.

## Ouvidoria Social e seus Desafios

Em 2018 entraram em vigor novos normativos sobre atendimento ao cidadão, exigindo a adaptação dos processos da Ouvidoria Social ao novo contexto. Segue quadro-resumo sobre esses normativos:

|  |  |
|--|--|
| <b>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017</b>                                 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública  |
| <b>Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017</b>                              | Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário |
| <b>Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018</b>                      | Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017                             |
| <b>Instrução Normativa Conjunta CRG/ OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018</b> | Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes-para a salvaguarda da identidade do manifestante   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</b>           | Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União |
| <b>Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018</b> | Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018  |
| <b>Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018</b> | Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal   |

Essas adaptações envolveram a criação de novos fluxos de análise e tratamento de manifestações e difusão dos novos conceitos entre a equipe e para as áreas do MDS, com o desafio de não haver ampliação da força de trabalho disponível.

Logo no início do ano, o Simplifique! exigiu esforço de comunicação interna e treinamento da equipe para lidar com o sistema e-Ouv. As manifestações que entram pelo sistema são informadas mensalmente ao Comitê Permanente de Desburocratização – CPD do órgão, ainda que nenhuma tenha se caracterizado como pedido de simplificação. A maioria das manifestações são relativas a aspectos da implementação das políticas do MDS por parte dos municípios, sendo esclarecido ao cidadão funcionamento do pacto federativo e a liberdade de organização por parte de cada município. Neste sentido, o Simplifique! se caracterizou como um novo canal de entrada de manifestações de Ouvidoria.

Os prazos trazidos pela Lei 13.460/17, que entrou em vigor em junho desse ano, também foram alvo de ação de comunicação interna e de customização do SGD, para monitorar a resposta das áreas de forma a se adequarem aos novos prazos. Em mais um esforço para melhorar a relação com as áreas técnicas, a Ouvidoria Social e Previdenciária, unidade que coordena o atendimento do MDS, capitaneou a elaboração de uma portaria interna de atendimento do MDS, publicada no mês de novembro de 2018 em Boletim de Pessoal e Serviço do MDS, estabelecendo prazos e procedimentos, com o intuito de qualificar o atendimento ao cidadão pelo MDS.

A Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7/2018 e o Decreto nº 9.492/2018 trouxeram novas classificações e a necessária adesão ao e-Ouv. As dificuldades de adaptação a estas duas legislações foram pormenorizadas no Ofício nº 11/2018/MDS/SE/OUV, processo no SEI de nº 71000.058828/2018-32, para a OGU, com o objetivo de encontrarmos soluções para os desafios

apresentados, expondo a rotina de trabalho, o patamar de excelência alcançado e também as limitações de recursos humanos.

A questão orçamentária é um desafio constante para a área, que se utiliza de um contrato de prestação de serviço terceirizado para o atendimento ao cidadão (contrato de Contact Center). A suplementação orçamentária foi mais uma vez necessária para recompor o orçamento da unidade no segundo semestre do ano de 2018.

Como último desafio do ano, é importante destacar a transição contratual da empresa de *Contact Center*, ação que exigiu da equipe, novos treinamentos e a sensibilização dos prestadores de serviço, bem como adaptação aos sistemas, acompanhamento da adequação às novas instalações físicas e comunicação com as áreas internas do MDS e com o público que procura seus serviços, de modo controlar e mitigar ao máximo os impactos dessa mudança.

A Ouvidoria Social deu continuidade, em 2018, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos cidadãos, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe, participando das discussões realizadas pela OGU, articulando-se internamente no esforço de pensar estratégias de adaptações ao novo contexto dos normativos de qualificação de atendimento, assim como para mapear e elencar os movimentos necessários à efetivação dessa qualificação. Os esforços da equipe são no sentido de cumprimento da missão de excelência de atendimento da Ouvidoria Social aos cidadãos que a acionam para manifestações sobre os programas e políticas do MDS. Cumprir essa missão é estar alinhado com os valores de humanização e empatia no atendimento, na construção cotidiana de uma Ouvidoria que zela pela sua boa capacidade técnica, bem como por seu atendimento responsivo e humano.

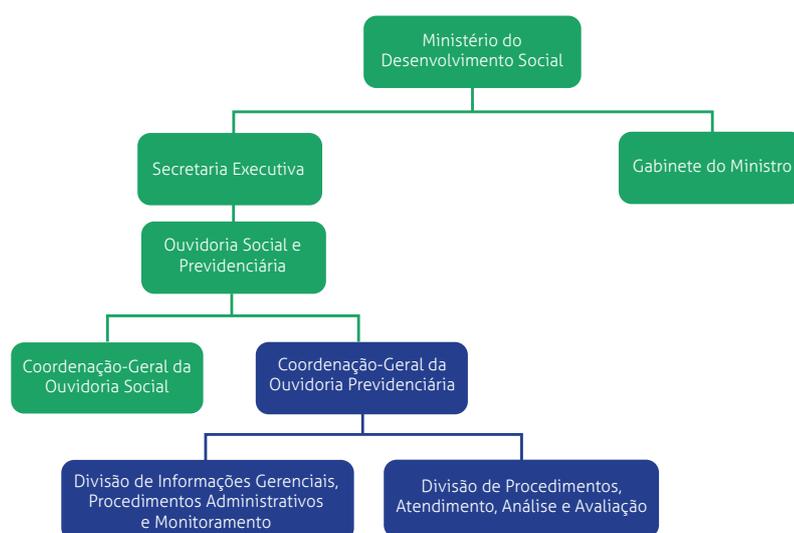
**MÓDULO II:  
OUVIDORIA  
PREVIDENCIÁRIA**

# Apresentação da Ouvidoria Previdenciária

A entrada em vigor da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, trouxe novos elementos para o relatório anual de gestão das Ouvidorias. Assim, considerando a necessidade de consonância com a recente normatização, este relatório foi elaborado com objetivo de: (a) compartilhar as informações gerais e qualitativas acerca da atuação desta Ouvidoria Previdenciária, dando visibilidade aos resultados e transparência às atividades desenvolvidas, (b) apresentar o cenário da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) no exercício de 2018 bem como dos desafios enfrentados e medidas adotadas para superá-los e, (c) reconhecer os esforços constantes para o aprimoramento do atendimento aos cidadãos que acionam esta Ouvidoria, além de melhorar os serviços ofertados.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária é responsável por atender as manifestações referentes ao Conselho de Recursos do Seguro Social (CRSS) e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Nesse sentido, a Ouvidoria Previdenciária é a instância administrativa que atende àquele que já tenha entrado em contato com o INSS ou com o CRSS e queira manifestar sugestões, reclamações, denúncias ou outras solicitações sobre os serviços prestados. É responsável por receber e responder manifestações vindas da sociedade a fim de promover a participação do usuário, proporcionar maior transparência de dados, garantir a efetividade dos serviços prestados e propor aperfeiçoamentos. É constituída pela Divisão de Informações Gerenciais, Procedimentos Administrativos e Monitoramento (DIPAM) e pela Divisão de Procedimentos, Atendimento, Análise e Avaliação (DIPAA).

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Fonte: Site do MDS - atualizado conforme definido no Decreto nº 8.4949, de 29 de dezembro de 2016.

# 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](http://www.mds.gov.br), opção “Fale com o MDS”, “Ouvidoria Previdenciária” ou [www.inss.gov.br](http://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.

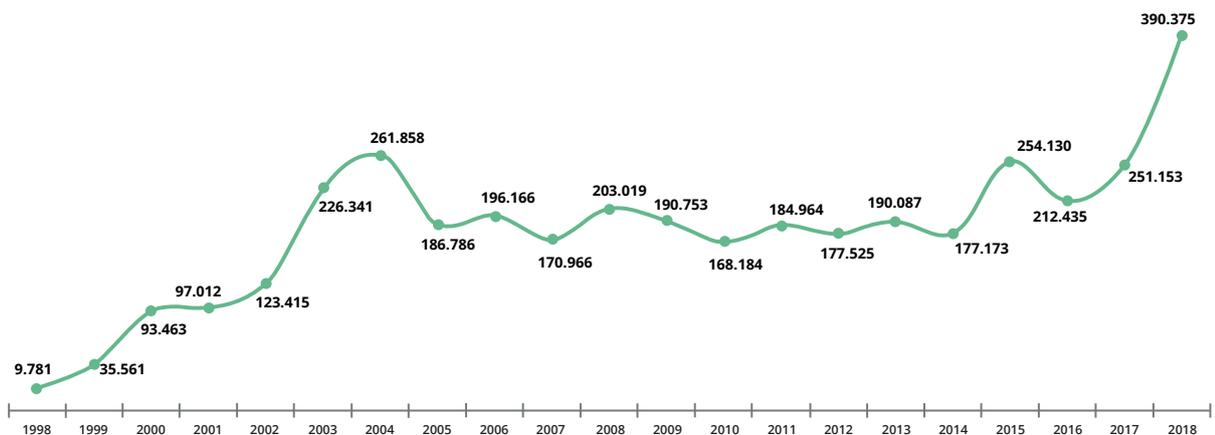
**ELOGIO:** manifestações referentes a satisfação com o serviço ou atendimento prestado pela CGOP, INSS ou CRSS.

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

# Números referentes ao exercício de 2018

## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS DE 1998 A 2018

Desde agosto de 1998 até dezembro de 2018 foram cadastradas 3.801.147 manifestações, média de 190 mil manifestações recebidas anualmente.

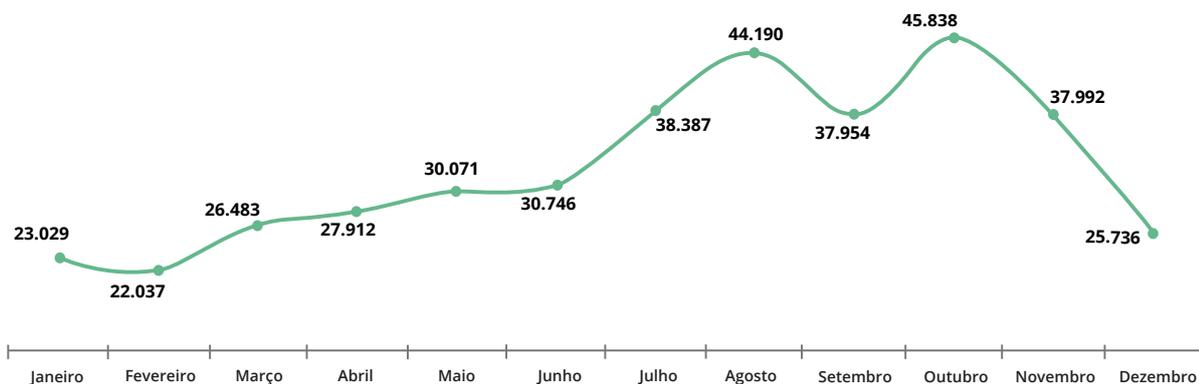


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOWEB

Extração: 01/2019

## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO EXERCÍCIO DE 2018

Em 2018 foram cadastradas na CGOP 390.375 manifestações, uma média de 32.531 por mês. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o ano.

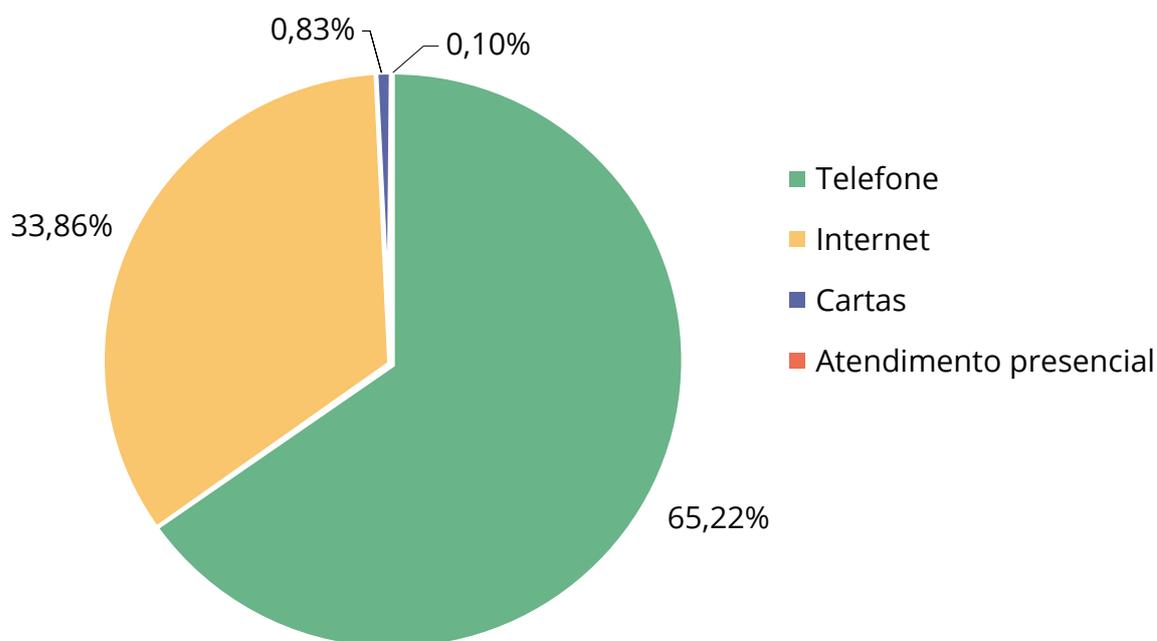


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOWEB

Extração: 01/2019

## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

O atendimento telefônico realizado pelas Centrais 135 foi responsável por 66,72% do cadastro das manifestações em 2018, equivalente à 260.448 manifestações, ou seja, é o principal meio de entrada de manifestações da CGOP. O cadastro via internet obteve 124.501 registros, o meio de entrada cartas cadastrou 5.085 e o atendimento presencial teve 341 manifestações cadastradas.



Fonte: Sistema da Ouvidoria SOWEB 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 2018, responsável por 104.443 cadastros, seguida pela Central Palmas com 81.948 e a Central Caruaru 74.057.



Fonte: Sistema da Ouvidoria SOWEB

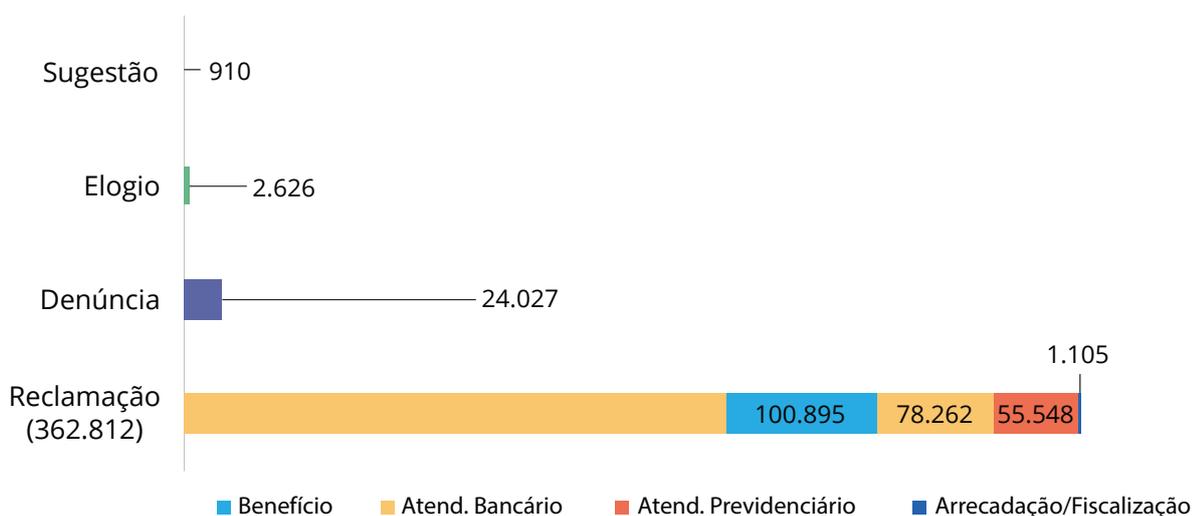
Extração: 01/2019

## 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 2018 foi reclamação, que atingiu 60,41% dos 390.375 registros. *Denúncia* alcançou 10,68% do cadastro, *solicitação diversa* 3,37%, *elogio* 1,62% e *sugestão* 0,45%.

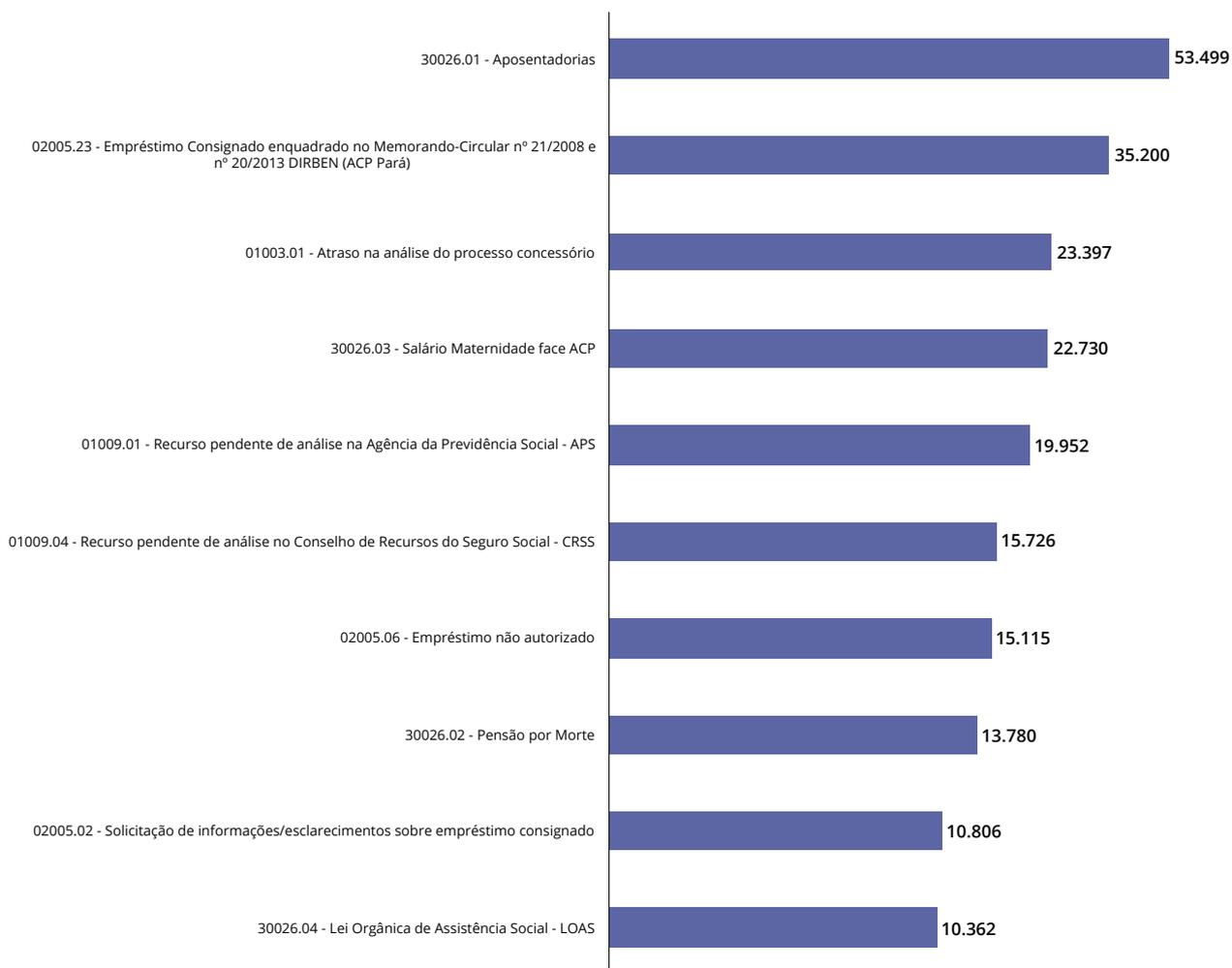
Dentro da espécie *reclamação*, o tipo mais demandando foi *benefício*, responsável por 36,53% das reclamações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Seguro Social, seguido por *atendimento bancário* com 31,55%, *atendimento previdenciário* com 31,25% e *arrecadação/fiscalização* com 0,67%,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



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB  
Extração: 01/2019

## CLASSIFICAÇÕES MAIS RECORRENTES

Após serem tipificadas, as manifestações são classificadas, ou seja, separadas por assunto. A classificação com o maior volume de cadastro em 2018 foi *Aposentadorias* atingindo 53.499 cadastros, 24,3% do total registrado, seguida por *Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando- Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)*.



Fonte: Sistema da Ouvidoria SOWEB

Extração: 01/2019

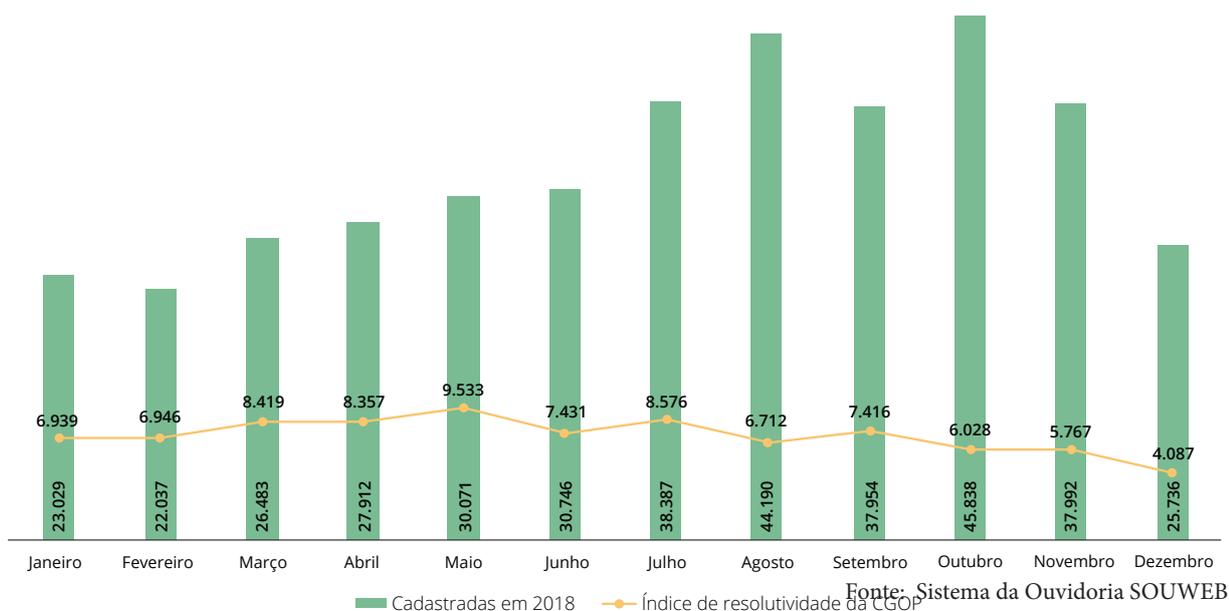
## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR ESTADOS

São Paulo foi a unidade federativa mais demandada em 2018, 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.

# Gestão da Ouvidoria em 2018

## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E SOLUCIONADAS

No exercício 2018 foram cadastradas 390.375 manifestações e 33,26% delas foram solucionadas na própria Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária, ou seja, 86.210 manifestações tiveram suas respostas formuladas e enviadas diretamente ao cidadão sem a necessidade de encaminhar às áreas solucionadoras. Esses dados evidenciam o esforço da unidade em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas informatizados ou a partir de informações padronizadas. O gráfico a seguir mostra, mês a mês, a quantidade de manifestações cadastradas e de manifestações solucionadas pela própria CGOP.

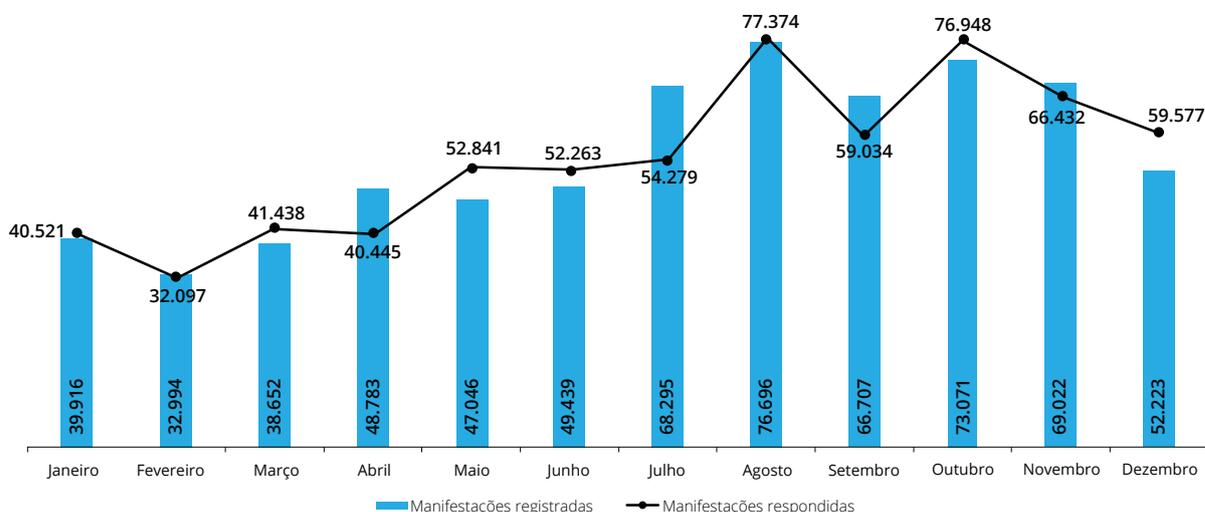


Fonte: Sistema da Ouvidoria SOWEB

Extração: 01/2019

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS X RESPONDIDAS PELA CGOP

A CGOP recebeu 662.844 manifestações e respondeu à sociedade 653.249 manifestações do ano analisado e também de anos anteriores, conforme detalhado no gráfico a seguir.

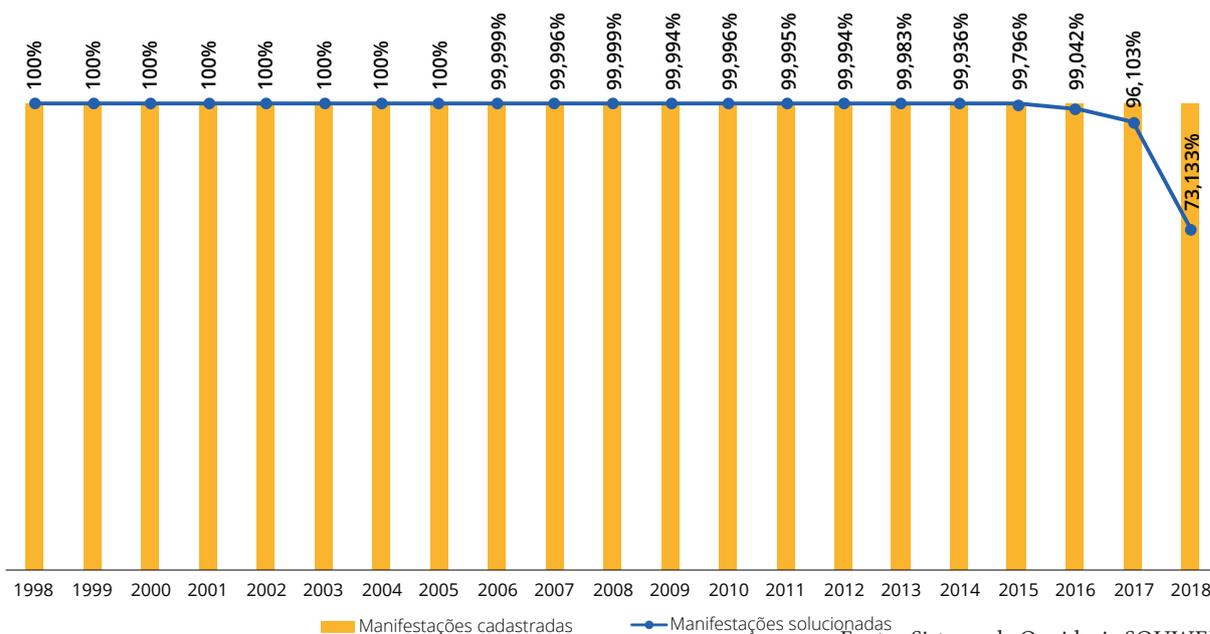


Fonte: Sistema da Ouvidoria SOUWEB

Extração: 01/2019

## MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E SOLUCIONADAS DE 1998 A 2018

Desde 1998 a dezembro/2018 a Ouvidoria Previdenciária recebeu 3.801.181 manifestações das quais 96,91% já foram respondidas aos cidadãos, ou seja, apenas 3,08% do total ainda está em análise.



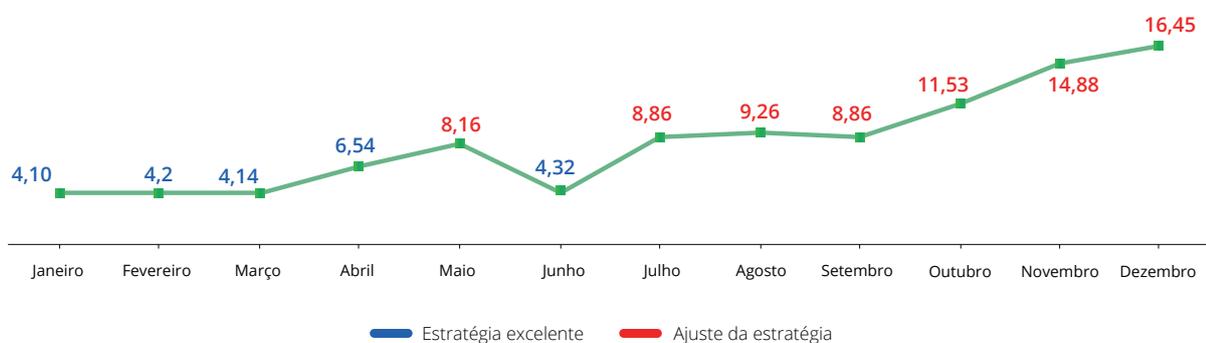
Fonte: Sistema da Ouvidoria SOUWEB

Extração: 01/2019

## 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, evidenciando que a estratégia de trabalho utilizada pela CGOP está adequada, tendo em vista que em 2018 os números de manifestações triplicaram o que refletiu em gargalos gerados pela intensificação das demandas em um cenário de limitação de recursos humanos e materiais. Registre-se que as equipes atuam no limiar de suas capacidades em razão de não ter havido acréscimo na mão de obra terceirizada. Em 2018, a média anual foi de 8,44 dias. O gráfico a seguir apresenta a evolução do índice durante o ano.



Fonte: Sistema da Ouvidoria SOWEB  
Extração: 01/2019

# Análise dos pontos recorrentes

Inicialmente destacamos que o ano de 2018 foi atípico para a CGOP, haja vista o número de manifestações cadastradas, no total de 390.375, superando em muito os anos anteriores. Alguns fatores foram preponderantes para o aumento significativo das manifestações, tais como:

a. A revisão dos benefícios por incapacidade de longa duração que gerou a cessação de 201.674 benefícios em manutenção somente no mês de janeiro de 2018. Cumpre destacar que o procedimento da Revisão possui previsão legal e que deve ser realizada a cada dois anos. Com a cessação do benefício, o segurado/assistido impetrou recurso administrativo às Juntas de Recursos do Seguro Social, ocasionando um grande volume de demanda para as referidas Juntas e Câmaras de julgamento gerando atraso na análise dos processos e conseqüentemente reverberando na insatisfação dos usuários da Previdência que buscaram a CGOP para registrar as reclamações. Com isso, encaminhamos ao CRSS, em 2018, 18.221 manifestações, o que representou um aumento de 67% em detrimento a 2017;

b. Outro fator relevante para a análise dos dados do ano de 2018 foi a possível reforma previdenciária pelo Congresso Nacional. Tal conjuntura levou a um grande número de segurados a darem entrada em pedidos de aposentadorias nas Agências do INSS em todo país. Nesse contexto, cabe salientar que a lançamento do aplicativo “meu INSS” impactou positivamente o atendimento do cidadão. Com o “meu INSS”, o segurado passou a poder digitalizar seus documentos e inseri-los junto com o requerimento no aplicativo e aguardar a análise por parte da autarquia previdenciária sem a necessidade de comparecimento a uma APS do INSS. Ocorre que a demanda foi muito grande para a capacidade operacional do INSS em analisar os requerimentos, o que ocasionou um acúmulo no GET, espécie de nuvem na qual ficam armazenados os requerimentos de aposentadoria e, em dezembro de 2018, passaram de 2 milhões conforme informações do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Esse quadro ocasionou insatisfação do usuário que, conseqüentemente, procurou os canais da Ouvidoria para registrar sua manifestação. Em relação a esse tema, em 2018, tivemos 23.397 cadastros de manifestação.

c. Outro ponto a se destacar, porém recorrente aos anos anteriores, foi o cadastro de manifestações relacionadas a insatisfação dos segurados quanto a empréstimos consignados para aposentadorias e pensões. Nesse tema tivemos 35.200 manifestações cadastradas. Um acréscimo de 35% em detrimento a 2017.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) é responsável por atender as manifestações referentes ao Conselho de Recursos do Seguro Social (CRSS) e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Em 2018, motivada pelo desafio de gerir números até então não vistos no âmbito da Ouvidoria Previdenciária, a gestão da CGOP adotou procedimentos internos e externos na busca de soluções para atender aos segurados e demais cidadãos que acionaram este órgão da Administração Pública.

O conjunto de ações detalhados a seguir reflete o compromisso da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) na busca de mecanismos de gestão que acolham o compromisso inalienável, imprescindível e primordial de atender o interesse público. Nessa toada, as ações contaram com o pleno comprometimento dos servidores e colaboradores da CGOP, do INSS, do CRSS e da SE/MDS, traduzidos em esforços coletivos com o objetivo comum de dar atendimento efetivo, célere, responsivo e humano às demandas oriundas da sociedade.

# Providências adotadas pela gestão da CGOP

## OFÍCIOS - SUPERINTENDÊNCIAS E GERÊNCIAS EXECUTIVAS DO INSS

Com o objetivo de reforçar as atividades de controle da Administração Pública e promover a atuação integrada e sistêmica entre a Ouvidoria Social e Previdenciária e as unidades do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Ouvidoria Social e Previdenciária notificou formalmente as áreas do INSS que constavam manifestações pendentes.

Em setembro de 2017, foram encaminhados ofícios às 5 Superintendências e às 104 Gerências Executivas (GEX) do INSS e nestes constavam planilhas anexas com quantitativo resumido por GEX/Agência da Previdência Social (APS) bem como os códigos das manifestações por APS/Unidades.

Em março de 2018 a Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária propôs à Secretaria Executiva a reiteração dos ofícios e estabelecimento do dia 30/04/2018 como prazo final, sugestão que foi aprovada pela Secretaria Executiva e, dessa forma, os ofícios de reiteração foram encaminhados.

De acordo com as informações apresentadas no Relatório Consolidado de maio/2018, o trabalho realizado pelas Superintendências, juntamente com as suas Gerências Executivas e Unidades Solucionadoras, revelou-se bastante positivo. Houve um decréscimo de 26.466 registros do total de 39.097 manifestações apresentadas nos ofícios de cobrança de resposta ao cidadão.

## DESBUROCRATIZAÇÃO E REVISÃO DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES DA CGOP

Além de tratativas externas, em virtude da elevada quantidade de manifestações e com o objetivo de dar celeridade às demandas da sociedade, esta Coordenação-Geral realizou reuniões internas com intuito de simplificar processos, atualizar e alterar procedimentos/manuais para que possamos dar vazão às manifestações e aumentar o percentual de resolutividade interno no qual a Ouvidoria Previdenciária, por meio de consultas aos sistemas corporativos, responde diretamente ao cidadão sem a necessidade de encaminhar a demanda à área solucionadora.

As reuniões contaram com a participação de todos os servidores/colaboradores da CGOP a fim de expor o cenário atual da Ouvidoria, que se encontrava com mais de 35 mil manifestações para análise interna.

Nesse sentido, foi feito um trabalho de sensibilização dos técnicos, embasados no comprometimento dos servidores / colaboradores, proporcionando um espaço aberto e produtivo de interlocução para que todos pudessem sugerir alterações ou novas metodologias que contribuíssem com a efetividade do trabalho geral da Ouvidoria, pois as opiniões e experiências de cada um, nas suas respectivas funções, são fundamentais no processo de reestruturação e melhoria interna.

Em novembro de 2018 foi realizado treinamento com os colaboradores a fim de alinhar as informações de tratamento das demandas.

## **RESOLUÇÃO Nº 669/PRES/INSS DE 26/11/2018 - IMPLANTAÇÃO DOS INDICADORES DA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA JUNTO AO INSS**

A Ouvidoria Previdenciária, após diversas tentativas feitas pelo Coordenador-Geral em anos anteriores, foi convidada a participar de uma das reuniões do Plano de Ação do INSS com o objetivo de incluir as manifestações de ouvidoria nos indicadores da autarquia. Em agosto/2018 o Coordenador-Geral da Ouvidoria Previdenciária realizou a apresentação da sugestão de inserção do indicador na reunião do Plano de Ação 2019 do INSS.

Em setembro/2018 a gestão responsável pelo Plano de Ação do INSS compareceu à CGOP para apresentar ao Ouvidor Social e Previdenciário e ao Coordenador-Geral da Ouvidoria Previdenciária as propostas de dois indicadores elaborados pelo INSS: RESOUV e IOUV, que objetivam medir a efetividade nas respostas de ouvidorias das unidades do INSS. Explicaram a caracterização dos indicadores e solicitaram a parceria da Ouvidoria na construção e verificação da viabilidade, método de aferição, área responsável, fontes de informação, entre outros.

Após diversas tratativas, foi consolidada e publicada no DOU nº 227, de 27/10/2018, Seção 1, pág. 69, a Resolução nº 669/PRES/INSS, de 26 de novembro de 2018, que dispõe sobre as diretrizes para elaboração do Plano de Ação do INSS referente ao exercício de 2019, na qual consta:

Indicador: Ouvidoria Pendente – OuvPend.

Ação: Reduzir a quantidade de manifestações de Ouvidoria que aguardam retorno.

Serviços/insumos considerados: Manifestações de Ouvidoria aguardando retorno do INSS. Abrangência: Superintendência Regional (SR).

A Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária realizará o acompanhamento dos indicadores no exercício 2019.

## **PORTARIA DE ATENDIMENTO Nº 907/SE/MDS DE 30/11/2018**

Após análise da Ouvidoria Social e Previdenciária, verificou-se que era racional, pertinente e razoável a normatização dos procedimentos das atividades das áreas de atendimento como forma de se estabelecer um fluxo objetivo, transparente e seguro para potencializar e garantir o cumprimento de prazos estritos por parte das áreas técnicas, bem como para cuidar da linguagem cidadã nas respostas aos demandantes– elementos essenciais para um atendimento de excelência.

Dessa forma, foi elaborada pelas coordenações interessadas, minuta da Portaria que estabelece os procedimentos das atividades de Central de Relacionamento, de Ouvidoria Social e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

Após a análise da Consultoria Jurídica (CONJUR), a Portaria Nº 907 /SE/MDS, que dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Social, foi publicada em 30 de novembro de 2018 no Boletim de Pessoal e Serviço nº 48.

### **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, fornecendo as respostas às demandas desta Coordenação. Além desse suporte, o monitoramento é responsável por realizar relatórios periódicos.

O trabalho é feito diariamente através de contato por 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 mostrar que a CGOP deve ser utilizada como ferramenta de gestão, auxiliando as diversas instâncias nas tomadas de

decisão, demonstrando a importância de estabelecer e fortalecer sua atuação institucional como fomentadora estratégica de melhorias nos processos de trabalho. Os relatórios são enviados por e-mail às áreas e gestores interessados.

## **RECICLAGEM DOS OPERADORES DA CENTRAL 135**

O Plano de reciclagem dos operadores de ouvidoria da Central 135 surgiu da necessidade de prepará-los para prestarem um atendimento de qualidade e com o mínimo de erro possível. A meta é satisfazer o cidadão em suas demandas ao reduzir o número de manifestações cadastradas com insuficiência de dados e/ou erro de seleção do tipo de assunto. Essas inconsistências geram retrabalhos e procrastinação na análise da manifestação.

A experiência mostra que as capacitações técnicas permitem a aproximação dos operadores bem como vincular junto a eles os interesses da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária. Permite ainda sensibilizar e colher impressões e percepções sobre as principais dificuldades e fragmentos de dúvidas que permeiam o ambiente.

Entre 04 de novembro de 2018 e 22 de dezembro de 2018 ocorreu a reciclagem dos operadores nas Centrais de Palmas, Salvador e Caruaru. Foram programadas turmas nos períodos da manhã, tarde e noite. No decorrer da capacitação, foi apresentado a atual estrutura física da Ouvidoria Social Previdenciária e da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária, as entidades vinculadas, os tipos de manifestações recepcionadas, o fluxo de tratamento das manifestações, a quantidade de manifestações cadastradas por canal de atendimento, entre outros, com o objetivo de contextualizar os operadores que ainda não tenham conhecimento dessas informações.

Foram apresentados ainda temas importantes que os operadores precisam conhecer, notadamente, maior atenção no decorrer do atendimento, as modificações/inclusão de informações recentes no roteiro, a importância de cadastrar manifestação utilizando-se os modelos de textos, inserção de dados do cidadão a fim de não prejudicar a análise e evitar assim o envio de pedido de complementação de dados. De igual modo foi enfatizada a linguagem cidadã e empática, reforçando que a informação necessita fluir de maneira que o demandante (receptor) compreenda a mensagem e sinta-se satisfeito com o atendimento prestado.

Foram debatidos pontos importantes sobre a Lei 13.460/17 e o Decreto 9.492/18, bem como as alterações que ocorreram nos procedimentos referentes ao INSS e CRSS e impacto das mudanças do atendimento do INSS.

Essas capacitações técnicas, com o foco em promover alinhamento conceitual e condutual, produziram bons resultados quanto aos aspectos de aproximação, identidade e mormente na troca de experiências entre Ouvidoria e operadores da Centrais 135, que repercute na melhoria de nossos serviços.

## **ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DE RESPOSTA PADRÃO POR PARTE DAS ÁREAS SOLUCIONADORAS**

A Coordenação- Geral de Ouvidoria Previdenciária, em conjunto com o INSS e a Diretoria de Benefício (DIRBEN), dialogaram acerca da possibilidade de realizar um texto padrão para responder as manifestações pendentes nas superintendências. Esse tema foi abordado na reunião do dia 23/09/2018 e justifica-se em razão do número excessivo de demandas e das limitações quanto a força de trabalho. O modelo utilizado foi o sugerido pela unidade técnica de Jundiaí por e-mail, com respostas coerentes e retornos satisfatórios ao cidadão.

## **ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTOS COM A GERÊNCIA EXECUTIVA PELOTAS DO INSS**

Em novembro de 2018, o então Ouvidor Social e Previdenciário, Eduardo Flores Vieira, e o Coordenador- Geral da Ouvidoria Previdenciária, Mano Barreto, foram até a Gerência Executiva de Pelotas e fizeram uma reunião com todos os gerentes das Agência da Previdência Social para alinhar procedimentos e instruir sobre a melhor forma de utilizar o MIRO – Manual de Instrução de Resposta a Ouvidoria.

# Informações adicionais

## MUDANÇA DA ESTRUTURA REGIMENTAL

Em 1º de janeiro de 2019, foi publicada a Medida Provisória nº 870, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios. Tal medida criou o Ministério da Economia (junção dos antigos Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Ministério da Fazenda; Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços; e Ministério do Trabalho) sendo este o atual responsável pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e pelo Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS). Dessa forma, as competências da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária passaram a ser da Ouvidoria do Ministério da Economia.

O Decreto nº 9.679, de 2 de janeiro de 2019, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Economia, entrou em vigor dia 30 de janeiro de 2019. Dessa forma, as informações desta Ouvidoria passam a ser de responsabilidade do Ministério da Economia.



# OUVIDORIA

Ministério da Cidadania