

# MINISTÉRIO DA PREVIDENCIA SOCIAL

## Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral

Junho/2007 a Maio/2008

## *Da Minha Aldeia*

*Da minha aldeia vejo quanto da terra se pode ver no Universo...  
Por isso a minha aldeia é tão grande como outra terra qualquer  
Porque eu sou do tamanho do que vejo  
E não, do tamanho da minha altura...*

*Nas cidades a vida é mais pequena  
Que aqui na minha casa no cimo deste outeiro.  
Na cidade as grandes casas fecham a vista à chave,  
Escondem o horizonte, empurram o nosso olhar para longe  
de todo o céu,*

*Tornam-nos pequenos porque nos tiram o que os nossos olhos nos podem dar,  
E tornam-nos pobres porque a nossa única riqueza é ver.*

*Alberto Caeiro*

**Relatório de Ouvidoria**  
**Período Junho/2007 a Maio/2008**

## Índice

<b>1 Introdução</b>	<b>5</b>
1.1 Histórico	6
1.2 Atribuições	6
1.3 Organograma	6
<b>2 Como funciona a Ouvidoria?</b>	<b>8</b>
<b>3 Nova Gestão da Ouvidoria Geral</b>	<b>10</b>
3.1 Estrutura Física.	10
3.2 Recursos Humanos	11
3.3 Sistema Sou-Web	12
3.4 Procedimentos Internos	14
3.5 Fluxos criados	14
<b>4 Projetos concretizados em 2008</b>	<b>15</b>
4.1 Projeto Capacitação.	15
4.2 Redução do Passivo de Denúncia.	16
<b>5 Demanda</b>	<b>17</b>
5.1 Registro de Manifestações na Ouvidoria em 2007.	17
5.1.1 Processamento das Manifestações referentes ao ano 2007.	17
5.1.2 Processamento dos Registros Retornados	19
5.1.3 E-mails Recebidos e Respondidos em 2007.	20
5.1.4 Atendimento ao Cidadão.	20
5.2 Processamento dos Registros cadastrados de Janeiro a Maio/2008.	21
<b>6 GESPÚBLICA</b>	<b>23</b>
<b>7 Ouvindo o servidor da Previdência Social</b>	<b>24</b>
<b>8 Plano de Ação para 2008</b>	<b>25</b>

# 1 Introdução

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS), a maior das ouvidorias da administração pública, completa 10 anos, em agosto/2008, numa trajetória de compromisso com o cidadão. Dentre suas atribuições está a tarefa de sintetizar e converter as postulações recebidas em informações úteis à Previdência Social. Esta atribuição transformou a Ouvidoria em importante veículo de informação para o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das postulações possibilita que as principais demandas e as maiores dificuldades sejam detectadas e propiciem o aperfeiçoamento da instituição, por meio de adequação e correções tempestivas e apropriadas de procedimentos internos.

Atualmente, a Ouvidoria recebe em média 18 mil manifestações/mês. É importante ressaltar, que a Ouvidoria realiza apenas o pós-atendimento dos cidadãos, ou seja, atua somente após o segurado ter comparecido à Previdência Social.

Em junho de 2007, a atual gestão assumiu a Ouvidoria-Geral da Previdência Social com o compromisso de transformá-la na melhor Ouvidoria pública do país, primando pela excelência na prestação de serviços, proporcionando elevado nível de satisfação e consolidando o papel de eixo propulsor de políticas e estratégias de gestão do relacionamento do cidadão com a Previdência Social.

O presente documento traz informações a respeito das ações de melhoria realizadas nos últimos doze meses, bem como os importantes desafios propostos no plano de ações para 2008.

## ***1.1 Histórico***

Instituída com base no art. 6º da Lei nº 8.213/91, alterada pela Lei nº 9.711/98 e regulamentada pela Portaria Ministerial nº 5.716/99, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi criada com o objetivo de sugerir mudanças internas que resultem em melhorias gerenciais.

## ***1.2 Atribuições***

As atribuições da Ouvidoria-Geral são definidas no artigo 11 da Portaria 173/2008 e seguem listadas:

I - defender os interesses dos cidadãos que buscam os serviços da Previdência Social, e de seus servidores;

II - apresentar diagnósticos, relatórios e informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;

III - receber as reclamações, sugestões, elogios relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social e adotar os procedimentos necessários;

IV - receber denúncias de irregularidades encaminhando-as aos órgãos competentes para apuração;

V - encaminhar as manifestações recebidas e monitorar o seu andamento junto aos órgãos do MPS e entidades a ele vinculadas e zelar pela celeridade e qualidade das respostas;

VI - responder às reclamações, denúncias, elogios, sugestões e manifestações recebidas;

VII - manter o sigilo das manifestações de acordo com a legislação vigente; e

VIII - difundir normas da Previdência Social em conformidade com as áreas competentes.

## ***1.3 Organograma***

A Ouvidoria-Geral é composta por três divisões: Divisão de Apoio ao Cidadão (DIAC), Divisão de Análise e Processamento (DIAP) e Divisão de Relatórios (DIREL), cujas respectivas competências são:

✓ **DIAC – Divisão de Apoio ao Cidadão**

Realizar o atendimento dos cidadãos que comparecem pessoalmente à Ouvidoria e controlar a qualidade das respostas enviadas aos segurados.

✓ **DIAP – Divisão de Análise e Processamento**

Analisar as manifestações, encaminhar para as áreas competentes e responder aos cidadãos, avaliar a qualidade das respostas fornecidas pelas áreas competentes e atualizar os manuais internos.

✓ **DIREL – Divisão de Relatórios**

Produzir relatórios e estudos a partir da análise das manifestações recebidas, supervisionar a manutenção do sistema e atualizar a página eletrônica da Ouvidoria.

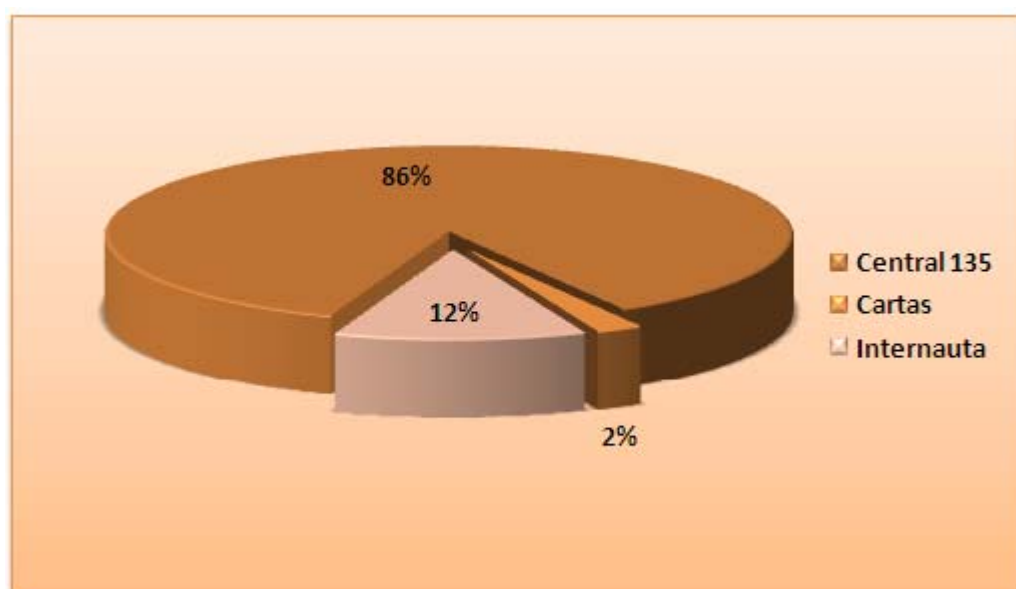
**Organograma da Ouvidoria-Geral da Previdência Social**



## 2 Como funciona a Ouvidoria?

Os cidadãos podem cadastrar suas reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de informações de assuntos relacionados à Previdência Social por intermédio da Central 135, de cartas ou no sítio [www.mps.gov.br](http://www.mps.gov.br) no link [Fale com a Ouvidoria](#). No período de junho/2007 a maio/2008, o maior volume de manifestações foi cadastrado via Central 135. Atualmente, a Ouvidoria recebe em média 18 mil manifestações/mês.

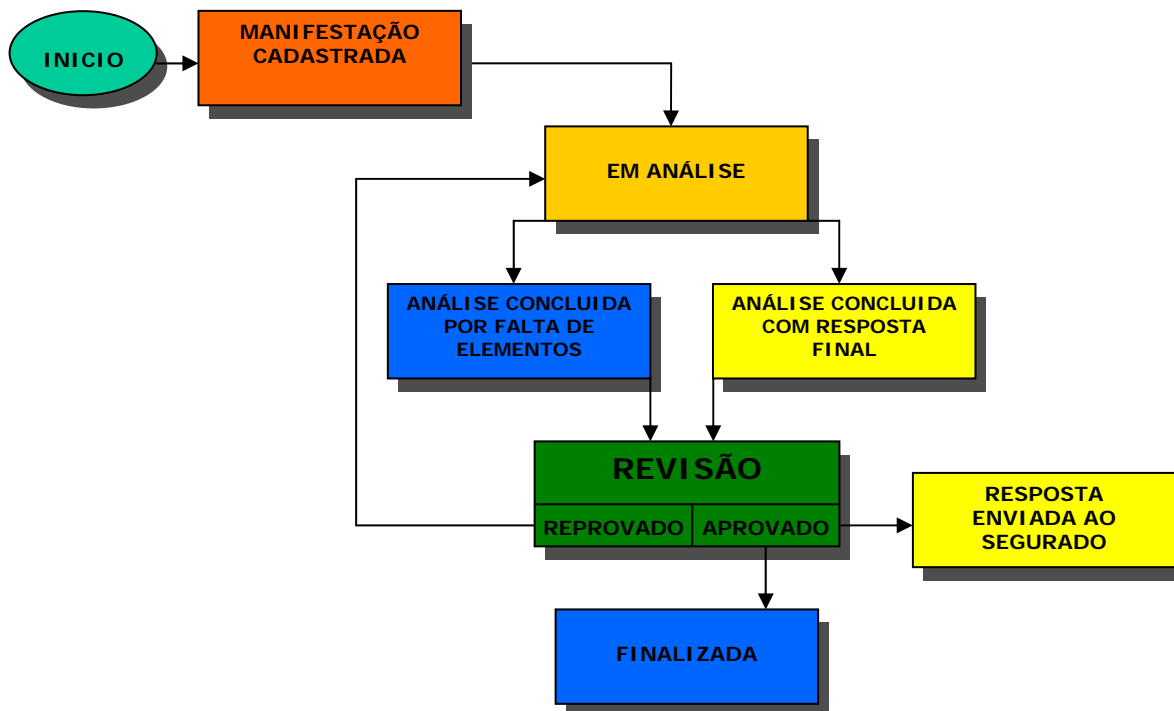
Canais de Entrada de Reclamações na Ouvidoria



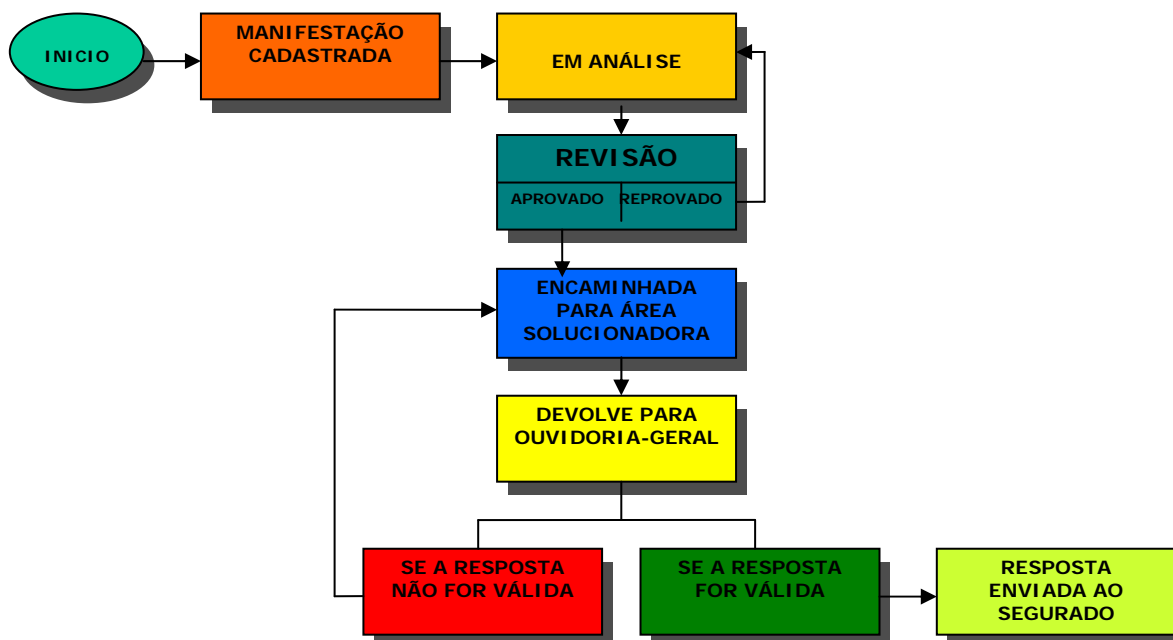
Fonte: Sistema SOU-Web

As manifestações cadastradas são classificadas e analisadas na Ouvidoria, visando identificar as que devem ser encaminhadas para a área competente e aquelas que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

O primeiro fluxo trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e a legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado e a resposta é encaminhada para o setor Controle de Qualidade, responsável por avaliar o texto que será enviado ao cidadão. A resposta aprovada é enviada para o cidadão e a reprovada, só será postada ao interessado após as devidas correções.



O segundo fluxo se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Nestas situações, a Ouvidoria classifica e encaminha o registro para a área competente, que avalia a situação apresentada pelo cidadão e se posiciona. A resposta da área competente passa por um crivo da Ouvidoria para evitar que respostas evasivas, padronizadas e divergentes do questionado sejam encaminhadas para o cidadão. Caso a resposta não esteja de acordo com o solicitado, a Ouvidoria reenvia a situação para a área competente.



O trâmite das manifestações cadastradas pode ser acompanhado por meio da Central 135 ou no sítio da Previdência Social.

# 3 Nova Gestão da Ouvidoria Geral

Em junho de 2007, a atual gestão assumiu e teve como primeira ação a realização de um diagnóstico da Ouvidoria. Com base no diagnóstico, foi traçado o Plano de Ações executado nos últimos 12 (doze) meses. A seguir serão apresentadas as ações realizadas:

## 3.1 Estrutura Física.

### ✓ Medidas Adotadas

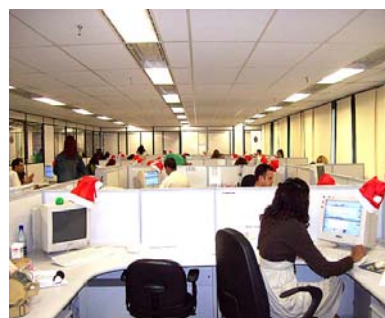
- ❖ Reforma geral do espaço físico (forro, piso, divisórias);
- ❖ Readequação e delimitação de espaço físico com a colocação de divisórias e vidros, permitindo a visualização global da Ouvidoria;
- ❖ Redefinição do layout para alocar todos os setores;
- ❖ Aquisição de mobiliário novo, em padrão ergométrico (estações de trabalho, cadeiras etc);
- ❖ Substituição parcial dos equipamentos da Ouvidoria (monitor 19 polegadas, impressoras de grande porte);
- ❖ Criação de espaço para capacitação e espaço para descanso.

### ✓ Fotos da transformação da estrutura física.

#### ❖ Antes da reforma



## ❖ Depois da reforma



## 3.2 Recursos Humanos

### ✓ Medidas Adotadas

- ❖ Aditivo ao contrato de pessoal terceirizado em 25%;
- ❖ Política de promoções funcionais internas, baseada em critérios meritocráticos;
- ❖ Servidores (do quadro e comissionados) nas chefias das divisões e em posições estratégicas para o bom funcionamento da Ouvidoria;
- ❖ Processo seletivo de servidores públicos para a Ouvidoria;
- ❖ Capacitações contínuas: curso de português e de legislação previdenciária;
- ❖ Gincana da Ouvidoria (aumento da produção e arrecadação de agasalhos);



Fotos da Gincana – junho/2008

### 3.3 Sistema Sou-Web

Quando a atual gestão assumiu deparou-se com uma tentativa frustrada de implantação do sistema de Ouvidoria denominado Sou-Web, além disso, havia dois relatórios, um da Secretaria Federal de Controle Interno e outro da Controladoria-Geral da União – CGU, elaborados ano de 2003, que diagnosticavam as falhas a seguir descritas:

#### ✓ Item 5.2.3 do Relatório nº 117151/2003

- ❖ Impossibilidade de registro dos status intermediários no próprio sistema;
- ❖ Tabelas operacionais do sistema incorporadas ao código fonte do mesmo;
- ❖ Execução de rotinas de encaminhamento de demandas em processo batch (planilhas Excel), possibilitando o encaminhamento indevido de demanda;
- ❖ Adoção de procedimentos operacionais que comprometem a eficácia e eficiência da Unidade;
- ❖ Ausência de política de segurança referente ao acesso de informações pelas áreas solucionadoras;
- ❖ Impossibilidade de gerenciamento de demandas pelas áreas solucionadoras sem a necessidade de sistemas externos; e
- ❖ Impressão desnecessária de documentos.

#### ✓ Item 4.1.1.4 do Relatório 137611/2003

- ❖ *"(...) ocorrência de grandes colapsos no Sistema da Ouvidoria – SOU, com graves paralisações na execução de nossas tarefas, como a ocorrida em janeiro de 2002, quando o Sistema permaneceu fora do ar por 23 dias corridos, ocasião em que a suspensão dos trabalhos de recepção e remessa de dados resultou no não atendimento de cerca de 9 mil usuários. Assim, dentre os recursos de que mais carece a Ouvidoria-Geral, hoje, para a manutenção de suas operações destacam-se os de natureza tecnológica, sendo, dentre estes, o de maior urgência a reforma do sistema SOU."* (grifos nossos)

Além dos problemas apontados nos relatórios supramencionados, a gestão atual também detectou as falhas a seguir enumeradas do sistema:

- ✓ Comunicação precária com as unidades;
- ✓ Não permitia a modificação dos modelos de cartas;
- ✓ Número limitado de usuários;
- ✓ Falta de segurança em virtude do número de senhas ser insuficiente;
- ✓ Ausência de política de segurança referente ao acesso de informações pelas áreas solucionadoras;
- ✓ Todas as consultas aos sistemas corporativos da DATAPREV eram impressas e anexadas às respostas para possibilitar a correção da mesma, ocasionando um número elevado de impressões;
- ✓ O vencimento do prazo de resposta não era sinalizado pelas áreas solucionadoras;
- ✓ Não existia integração com o sistema de concessão de benefícios;
- ✓ As unidades desativadas não podiam ser excluídas dos sistemas, em razão das inconsistências geradas por este procedimento;
- ✓ Impossibilidade de encaminhamento diário das manifestações para áreas solucionadoras (era feito de 10 em 10 dias);
- ✓ Os e-mails enviados à Ouvidoria eram cadastrados manualmente no sistema, o que gerava "retrabalho".

Em 28 de março de 2008, o sistema Sou-Web foi implantado e além de atender as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), também trouxe novos benefícios:

- ✓ Transparência nos processos;
- ✓ Integridade dos dados a longo prazo;
- ✓ Maior interação com o segurado;
- ✓ Melhoria dos procedimentos internos;
- ✓ Aumento da produtividade;
- ✓ Aumento da segurança das informações;
- ✓ Amplia os limites de uso no âmbito da Previdência Social.

A DATAPREV participou, de forma efetiva, da implantação do Sou-Web visando garantir a transferência efetiva da tecnologia e do conhecimento do sistema.

### **3.4 Procedimentos Internos**

- ✓ Medidas adotadas
- ❖ Criação de um setor de controle de qualidade das respostas;
- ❖ Revisão dos padrões de respostas;
- ❖ Criação do setor específico para o tratamento de denúncias;
- ❖ Banco de respostas especiais e personalizadas;
- ❖ Tratamento especializado às cartas direcionadas ao Ministro;
- ❖ Maior resolutividade dentro da Ouvidoria, evitando o encaminhamento;
- ❖ Projeto retorno, que consistiu na re-análise das manifestações pendentes nas áreas solucionadoras, referente aos anos de 2003 a 2005, como o objetivo de localizar os casos já solucionados;
- ❖ Baixa de pendências das áreas pela própria Ouvidoria;
- ❖ Projeto qualidade das respostas, que consistiu em um estudo minucioso da qualidade das respostas fornecidas pelas áreas solucionadoras com o objetivo de capacitá-las para a elaboração de respostas eficientes;
- ❖ Elaboração de cartilha sobre a Ouvidoria da Previdência Social;
- ❖ Elaboração de tutorial do Sou-Web;
- ❖ Criação de conselho consultivo interno, com o objetivo de permitir aos analistas e supervisores a participação na gestão da Ouvidoria;
- ❖ Elogios repassados diretamente ao servidor e sua chefia;
- ❖ Divulgação do relatório de Sugestões na intranet;
- ❖ O diálogo como característica fundamental da Ouvidoria.

### **3.5 Fluxos criados**

A Ouvidoria criou, no segundo semestre de 2007, dois importantes fluxos, em parceria com as áreas responsáveis por absorver as demandas referentes às denúncias e as ameaças contra a integridade física do servidor. Estes novos procedimentos foram instituídos, respectivamente, por meio da Portaria 449/2007 e da Circular 22/2007.

A [Portaria 449/2007](#) disciplina o recebimento e a apuração de denúncias no âmbito do Ministério da Previdência Social - MPS, do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – DATAPREV. E a [Circular 22/2007](#) estabelece as orientações de procedimentos nos casos de ameaças à vida ou à integridade física de servidores.

## **4** **Projetos concretizados em 2008**

A Ouvidoria busca estabelecer parcerias com os canais de entrada dos registros e com as áreas solucionadoras. Os constantes contatos e a disponibilização de auxílio às áreas propiciaram a desburocratização de procedimentos e a participação da Ouvidoria nos projetos que serão a seguir detalhados.

### ***4.1 Projeto Capacitação.***

#### **✓ Central 135.**

A Ouvidoria realizou no primeiro semestre de 2008 duas capacitações na Central 135, uma vez que este é o canal mais utilizado pelos cidadãos para cadastro de suas manifestações.

A primeira capacitação, realizada em fevereiro/2008, teve o objetivo de elevar a qualidade dos cadastros realizados pelos operadores da Central 135, nesta oportunidade um manual com informações a respeito de classificação e elementos indispensáveis a cada tipo de manifestações (elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitações diversas) foi fornecido aos multiplicadores de informações do 135.

Na segunda capacitação, realizada em março/2008 nas centrais de Caruaru/PE e Recife/PE e em junho/2008 na Central de Salvador/BA, a Ouvidoria sanou as dúvidas referentes ao cadastro e capacitou os operadores para utilizar o sistema Sou-Web, ocasião em que foi apresentado o passo a passo de cadastro de manifestações.

Além dos manuais, a Ouvidoria também confeccionou scripts de cadastros de reclamações em geral, de reclamação e denúncias a respeito de perícia médica.

## ✓ Corregedoria

O treinamento foi realizado no dia 17.06.2008. Participaram desta capacitação as Corregedorias Regionais e a Geral. Nesta oportunidade, os corregedores conheceram as funcionalidades do sistema no módulo da área solucionadora e foi efetuada a padronização de procedimentos.

## ✓ Auditoria

Os auditores regionais foram capacitados em julho/2008, ocasião em que estiveram em Brasília para um encontro com a Auditoria Geral. A capacitação teve o objetivo de preparar os auditores regionais para operar o sistema Sou-Web e ainda solucionou dúvidas a respeito de procedimentos de respostas.

## ✓ Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos (APE-GR)

Dois pessoas foram capacitadas na APE, neste treinamento foram abordados os temas operação do sistema e padronização de procedimentos.

## **4.2 Redução do Passivo de Denúncia.**

Este trabalho teve por objetivo a avaliação e depuração de 13.8212 (treze mil e oitocentos e doze) denúncias, encaminhadas no período de 2002 a 08.01.2008, que se encontravam pendentes na APE-GR. A Ouvidoria-Geral auxiliou a Auditoria Regional, coordenadora deste grupo de trabalho, para agilizar a distribuição das denúncias, sendo esta realizada de acordo com a Portaria 449/2007.

Este trabalho teve um resultado muito positivo, pois foram localizados 11.925 (onze mil duzentos e noventa e cinco) benefícios que deverão ser revistos. E este procedimento poderá proporcionar para a Previdência Social, segundo o relatório do grupo de trabalho, uma economia mensal de R\$ 4.687.425,00 (quatro milhões seiscentos e oitenta e sete mil e quatrocentos e vinte e cinco reais).

# 5 Demanda

A seguir serão apresentados os dados referentes à demanda cadastrada e analisada nos anos de 2007 e 2008.

## 5.1 Registro de Manifestações na Ouvidoria em 2007.

### 5.1.1 Processamento das Manifestações referentes ao ano 2007.

No período de janeiro/2007 a dezembro/2007, a Ouvidoria recebeu **170.964** manifestações novas, dentre as quais respondeu **126.143**, o que significa **74%** de respostas, conforme demonstração abaixo:

**REGISTROS NOVOS**  
*Informações Comparativas - Respostas por Tipo*  
**Registros na OGPS x Casos Respondidos**  
**Brasil - 01/01/2007 a 31/12/2007**

**Tabela 1 - Registros na OGPS x Casos Respondidos**

<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Entradas</b>	<b>Respostas</b>
Benefício	90.192	68.312
Atendimento das Agências	20.893	12.248
Outras Solicitações	19.640	16.348
Atendimento Bancário	17.375	15.399
Denúncia	16.744	7.860
Elogio	4.893	4.893
Sugestão	1.227	1.083
<b>Total</b>	<b>170.964</b>	<b>126.143</b>

**Data da Extração: 31/12/2007**

**Fonte: Sistema da Ouvidoria**

A maior parte da demanda refere-se a Benefícios (**90.192**), seguida de Atendimento das Agências (**20.893**) e de Outras Solicitações (**19.640**), que são caracterizadas por solicitações de informações referentes à Legislação Previdenciária, orientação sobre filiação à Previdência Social, arrecadação e etc.

## **REGISTROS NOVOS**

*Informações Comparativas – Registros por Assunto*

**Registros na OGPS x Assunto mais Reclamado**

**Brasil - 01/01/2007 a 31/12/2007**

**Tabela 2 - Assunto mais Reclamado**

<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Entradas</b>
Atraso na concessão do benefício	15.886
Convênio do INSS para empréstimo	15.158
Recurso pendente de encaminhamento na APS	12.228
Recomandar ou liberar PAB para o Benefício	10.465
Atraso na revisão do cálculo do benefício	10.089
Inconformidade Conclusão Perícia Médica	6.981
Concessão e manutenção de benefícios indevidamente	6.325
Processo Recurso pendente nas Juntas	4.305
Solicitação de Informações Complementares ao Cliente	4.247
Solicitação de Informações ao Cliente	4.103
Demais Códigos	81.177
<b>Total</b>	<b>170.964</b>

**Data da Extração: 31/12/2007**

**Fonte: Sistema da Ouvidoria Sou-Web**

No ano 2007 foram registradas **16.744** denúncias, sendo **7.924** delas finalizadas, na própria Ouvidoria, por falta de elementos ou fundamentação legal e o restante encaminhado para as devidas áreas solucionadoras. Após a edição da Portaria 449/2007, houve o redirecionamento das denúncias para novas áreas.

Conforme demonstrado nos quadros anteriores, o assunto mais reclamado na OGPS é relativo a Benefícios, sendo o Atraso na concessão e o Convênio do INSS para empréstimo os mais incidentes. No caso do convênio do INSS para empréstimo, conhecido como empréstimo consignado, o maior número de reclamações é sobre empréstimo não autorizado com débito em folha e débitos relativos à compra de produtos.

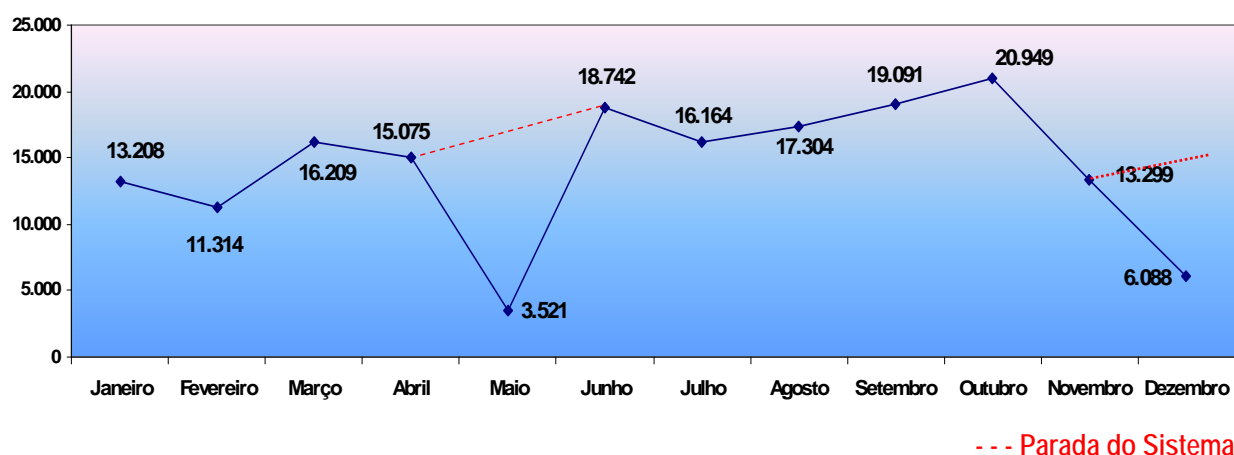
## **REGISTROS NOVOS**

*Informações Comparativas – Registros por Assunto*

**Evolução dos Registros na OGPS**

**Brasil - 01/01/2007 a 31/12/2007**

**Gráfico 1 - Evolução dos Registros na Ouvidoria**



**Data da Extração: 31/12/2007**  
**Fonte: Sistema da Ouvidoria Sou-Web**

A acentuada queda nos meses de maio e novembro justifica-se pela paralisação do sistema Sou-Web, para migração de dados no novo sistema Sou-Web. Nota-se que de junho a outubro retomou-se o processamento normal. No mês de dezembro foi realizado novo teste, para migração de dados, resultando na queda do número de registros.

### 5.1.2 Processamento dos Registros Retornados

Dos **170.964** novos registros recebidos na Ouvidoria no ano de 2007, foi constatado que **49.601**, que representa um percentual de **29%**, estão concentradas nas 10 áreas mais reclamadas. A Gerência que apresentou o melhor índice de resolutividade, neste período, foi a Gerência-Executiva Rio de Janeiro – Norte com **96,17%** das manifestações resolvidas.

Em 2007, as áreas solucionadoras retornaram para a Ouvidoria **114.786** registros para serem re-analisados e respondidos ao cidadão.

**Tabela 4 – Registros retornados**

Retornos	jan	fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Agos	Set	Out	Nov	Dez	Total
----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-------

Áreas Solucionadoras	7.600	7.960	11.266	9.595	5.002	11.135	11.504	14.754	11.617	13.381	2.090	8.882	114.786
-------------------------	-------	-------	--------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-------	-------	---------

### 5.1.3 E-mails Recebidos e Respondidos em 2007.

Dos **209.216** e-mails que entraram na Ouvidoria, por meio da conta [ouvidoria@previdencia.gov.br](mailto:ouvidoria@previdencia.gov.br), **86.388** foram respondidos diretamente para os segurados, **47.789** foram cadastrados no sistema de Ouvidoria para os seus devidos andamentos e **75.039** correspondem a e-mails analisados e descartados, pois não eram assuntos pertinentes aos trabalhos da Ouvidoria (em sua maioria propagandas).

A partir de 1º de maio de 2008, a Ouvidoria encerrou o meio de entrada e-mail, por razões de segurança, e as mensagens passaram a ser postadas na própria página da Ouvidoria no sistema Sou-Web.

### 5.1.4 Atendimento ao Cidadão.

A Ouvidoria realiza outro serviço de suma importância para o cidadão, que é o atendimento presencial e telefônico. Esse serviço é destinado àqueles que buscam o apoio desta Ouvidoria para orientações sobre processos que tramitam na Previdência Social. O atendimento telefônico realizado pela Ouvidoria possui a característica de pós-atendimento, ou seja, aquele destinado às pessoas que já entraram com processo junto aos órgãos do MPS, sobretudo nas Agências da Previdência Social, por este motivo, não se confunde com o tipo de atendimento prestado pelas centrais 135.

No decorrer do ano de 2007, a Ouvidoria realizou **14.983** atendimentos, dentre os quais **1.075** foram atendimentos presenciais, **11.046** foram atendimentos via telefone, para dar ciência dos andamentos das demandas aos cidadãos e **2.862** foram de atendimentos por e-mails.

**Tabela 5 – Atendimento ao cidadão**

Ano - 2007	Atendimento			Total
	Pessoal	Telefone	E-mail	
Total	1.075	11.046	2.862	14.983

## 5.2 Processamento dos Registros cadastrados de Janeiro a Maio/2008.

Com a implementação do novo Sistema de Ouvidoria, algumas modificações na classificação das manifestações foram efetuadas, tais como:

- ✓ A classificação Atendimento, presente no sistema anterior, foi desmembrada em Atendimento MPS/INSS e Atendimento Órgão Pagador ou Instituição Financeira;
- ✓ A criação da classificação Receita Previdenciária, que atualmente engloba as manifestações referentes a Contribuintes Individuais.

Os quadros a seguir apresentam os registros cadastrados nesta Ouvidoria, no período de Janeiro/2008 a Mai/2008, classificados por tipo de manifestação e por assuntos mais reclamados.

### REGISTROS NOVOS

*Informações Comparativas - Resposta por Tipo*

#### **Registros na Ouvidoria x Tipo da Manifestação**

**Brasil - 01/01/2008 a 31/05/2008**

**Tabela 6 - Registros na OGPS x Tipo Manifestação**

<b>Tipo da Manifestação</b>	<b>jan/08</b>	<b>fev/08</b>	<b>mar/08</b>	<b>abr/08</b>	<b>mai/08</b>	<b>Total</b>
Manifestação da Área de Benefício	8.875	7.854	6.365	8.122	7.283	38.499
Manifestação sobre Atendimento na Previdência Social	3.238	2.870	2.725	3.318	3.218	15.369
Solicitação Diversa *	1.339	1.925	1.513	2.627	2.778	10.182
Denúncia	1.895	1.773	1.445	2.351	2.223	9.687
Manifestação sobre Atendimento nos Órgãos Pagadores/Instituições Financeiras	2.601	1.232	1.065	1.134	1.425	7.457
Elogio	684	567	477	582	495	2805
Sugestão	101	106	121	225	253	806
Manifestação da Área da Receita Previdenciária	83	19	20	174	173	469
<b>Total</b>	<b>18.816</b>	<b>16.346</b>	<b>13.731</b>	<b>18.533</b>	<b>17.848</b>	<b>85.274</b>

O tipo de manifestação Solicitação Diversa engloba todas as manifestações que não podem ser enquadrados nas demais classificações e geralmente dizem respeito a dúvidas a respeito da legislação previdenciária, solicitação de informações a respeito de procedimentos de recursos, de certidão de tempo de contribuição, de acordos internacionais, e etc.

## REGISTROS NOVOS

Informações Comparativas – Registros por Assunto

**Registros na OGPS x Assunto mais Reclamado**

**Brasil - 01/01/2008 a 31/05/2008**

**Tabela 7 - Registros na OGPS x Assunto mais reclamado**

Classificação da manifestação	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	Total
Recurso pendente de análise na Agência da Previdência Social - APS	1.460	1.191	137	116	79	2.983
Empréstimo Consignado	1.992	690	103	0	0	2.785
Atraso na análise do processo concessório	1.271	1.000	99	66	56	2.492
Inconformidade na conclusão da perícia médica	1.011	663	27	22	17	1.740
Recurso pendente de análise na Junta de Recursos - JRPS	693	660	75	83	83	1.594
Pedido administrativo de revisão	826	538	56	44	42	1.506
Segurado não autorizou e tem desconto	198	283	577	195	114	1.367
Pagamento Alternativo do Benefício - PAB (benefício ativo)	423	794	62	40	32	1.351
Concessão e manutenção de benefício	900	289	10	0	0	1.199
Mau atendimento prestado pelo médico perito	326	724	68	20	17	1.155
Outras classificações	9.716	9.514	12.517	17.947	17.408	67.102
<b>Total</b>	<b>18.816</b>	<b>16.346</b>	<b>13.731</b>	<b>18.533</b>	<b>17.848</b>	<b>85.274</b>

# 6 GESPÚBLICA

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) foi instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país, formulando e implementando medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no plano plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais. O GesPública corresponde a fusão dos Programas da Qualidade no Serviço Público (QSP) e Nacional de Desburocratização (d).

O Sistema de Avaliação e Melhoria da Gestão Pública é um conjunto integrado de ações, realizadas de modo contínuo, que começa com a adesão formal da organização ao Programa da Qualidade no Serviço Público e se mantém por ciclos contínuos de avaliação e melhoria.

A Ouvidoria participou em 2006 do instrumento para avaliação da gestão pública, cuja pontuação máxima corresponde a 250 pontos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, visando à certificação da qualidade do seu atendimento. E recebeu **243,75** pontos após a avaliação dos seguintes critérios: liderança, estratégias e planos, cidadão e sociedade, informação e conhecimento, pessoas, processos e resultados. A Ouvidoria recebeu a recomendação de participar, em outubro/2008, na avaliação dos 500 pontos.

# 7 Ouvindo o servidor da Previdência Social

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social já recebe manifestações cadastradas por servidores, todavia, existe a necessidade de fornecer um tratamento diferenciado a esta parcela de trabalhadores, que se dedica a atender aos cidadãos que buscam a Previdência Social. Nesse sentido, a Ouvidoria iniciou um trabalho de parceria com a Coordenação de Recursos Humanos (CGRH) da Previdência Social e com a Diretoria de Recursos Humanos do INSS para possibilitar um atendimento mais estreito com os servidores.

Os objetivos deste trabalho serão:

- ✓ A melhoria do canal de comunicação entre os servidores;
- ✓ Estreitar o relacionamento dos servidores com o alto escalão da Previdência Social;
- ✓ Desenvolver um trabalho de conscientização para modificar o comportamento dos servidores e gestores.

O desafio encontrado é:

- ✓ As áreas solucionadoras, Departamento de Recursos Humanos (DRH/INSS) e Recursos Humanos (RH/MPS), estão sobrecarregados de demanda e com número insuficiente de servidores.

As vantagens proporcionadas por este trabalho serão:

- ✓ A sistematização das informações subsidiará a produção de relatórios gerenciais;
- ✓ As respostas serão fornecidas via sistema de Ouvidoria, o que eliminará os e-mails e proporcionará maior segurança ao processo;
- ✓ Garantia de resposta ao servidor;
- ✓ Acolhimento e respeito ao servidor, o que refletirá na melhora da imagem do CGRH/MPS e DRH/INSS.

# 8 Plano de Ação para 2008

Seguem abaixo as principais ações que a Ouvidoria planejou para o exercício 2008:

- ✓ Concluir as pendências dos anos de 2003, 2004 e 2005;
- ✓ Intensificar a divulgação dos serviços da Ouvidoria;
- ✓ Visitar as áreas com maior número de pendências, objetivando auxiliar na redução das demandas nas Agências da Previdência Social do DF;
- ✓ Implantar o sistema de avaliação do trabalho dos analistas da OGPS;
- ✓ Capacitar as Áreas Solucionadoras (Procedimentos internos e sistema);
- ✓ Realizar relatório de informações para atender auditorias e requerimentos de informações do TCU e a CGU;
- ✓ Realizar pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria, por amostragem, com avaliações periódicas;
- ✓ Evento de 10 anos da Ouvidoria com apresentação do grupo teatral;
- ✓ Livro 10 anos de Ouvidoria.