

# 15 ANOS DA OUGPS

## Ouvidorias Públicas e Participação Social



Ouvidoria-Geral  
da Previdência Social



# A OUVIDORIA GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (OUGPS)

## **Presidenta da República**

Dilma Vana Rousseff

## **Ministro da Previdência Social**

Garibaldi Alves Filho

## **Chefe de Gabinete**

Roberta Simões do Nascimento

## **Ouvidor-Geral**

Francisco Assis Santos Mano Barreto

## **Ouvidor-Geral Substituto**

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

## **Chefes de Divisão**

### **Divisão de Análise e Processamento – DIVAP**

Isabel Cristina Leal de Arruda Lopes

### **Divisão de Interação com o Cidadão – DICID**

Edimilson Costa Silva

### **Divisão de Informações Gerenciais – DIGER**

Edgar de Albuquerque Parras

## **Chefe de Serviço**

### **Serviço de Apoio Administrativo – SEAAD**

Joaquim Evandro Rodrigues Gomes

## **Equipe técnica**

Maryangela Carol dos Santos

Bárbara Cristina M do Nascimento

# A OUVIDORIA GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (OUGPS)

A existência de uma Ouvidoria no âmbito da Previdência Social foi determinada pelo art. 6 da Lei 8213/91. Assim, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) foi criada em 20/08/1998, sendo considerada a mais antiga da Administração Pública Direta Federal.

A OUGPS acolhe e analisa as manifestações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Ministério da Previdência Social, pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), mantendo um canal de comunicação entre os cidadãos e a Previdência Social.

## COMPROMISSOS DA OUGPS

As competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) estão regulamentadas pela Portaria MPS nº 751 de 29/12/2011, nas quais estabelecem compromissos que norteiam o exercício das atividades de Ouvidoria:

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

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

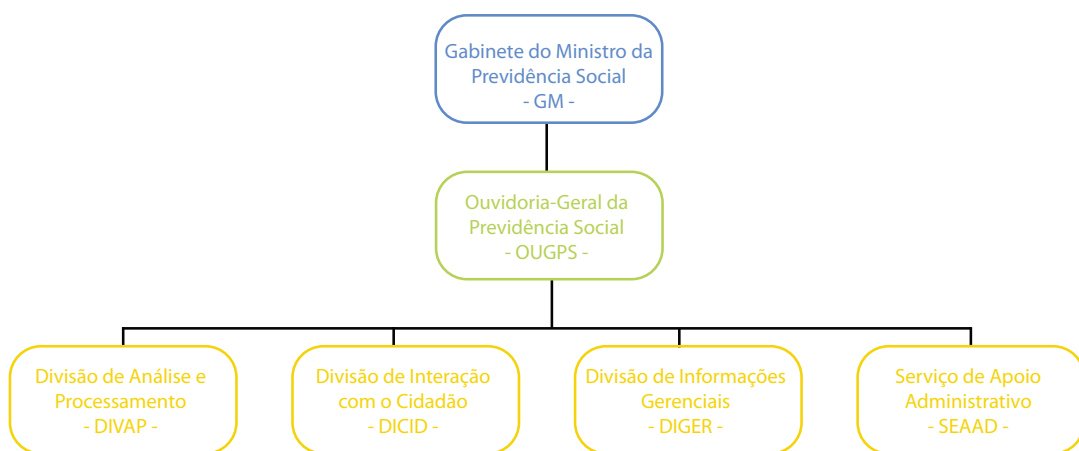
III- apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;

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

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

## ESTRUTURA DA OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro do Estado da Previdência Social e possui três divisões e um serviço



Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS.  
Fonte: Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011.

## OS OUVIDORES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

### **Neiva Renck Maciel (08/1998 a 06/2007):**

Formada em Direito PUCRS e em Ciências Sociais na UFRGS, cursou Pós-Graduação em Direito do Trabalho na PUCSP e MBA em Gestão Previdenciária na FGV em Brasília. Foi Auditora Fiscal da Previdência Social, atualmente Auditora Fiscal da Receita Federal do Brasil. Exerceu o cargo de Ouvidora-Geral do Ministério da Previdência Social no período de 1998 a 2007 e Ouvidora-Geral do Ministério da Integração Nacional de 2007 a 2011. Foi Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional Distrito Federal, Diretora de Comunicação Institucional da Associação Brasileira de Ouvidores, Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores. Participou como palestrante em Seminários, Congressos, Fóruns, Workshops, Encontros e outros eventos, inclusive internacionais, além de ter publicado trabalhos em livros sobre o tema Ouvidoria no Brasil.



### **Paulo Marcello Fonseca Marques (06/2007 a 06/2011):**

É Bacharel em Ciências Sociais com habilitação em Antropologia pela Universidade de Brasília (1996) e mestre em Educação pela Universidade de Brasília (2003). Atuou principalmente nas seguintes áreas: ouvidorias públicas, gestão da educação superior, previdência social, administração e planejamento em saúde. Desde 2005 é Analista em Ciência & Tecnologia da CAPES. Em 2006/2007 ocupou o cargo de Ouvidor-Geral do Ministério do Trabalho e Emprego. Entre 2007/2011 ocupou o cargo de Ouvidor-Geral da Previdência Social. Atualmente ocupa o cargo de Coordenador-Geral de Controle das Atividades de Ouvidoria, na Ouvidoria-Geral da União, órgão da Controladoria Geral da União - CGU.



### **Francisco Assis Santos Mano Barreto (06/2011)- em exercício:**

Graduado em Educação Física e Pós-Graduado em Metodologia do Ensino pela Universidade Estadual Vale do Acaraú, mestrando em Gestão Educacional na Universidade Internacional de Lisboa, está concluindo o Curso de Direito pelo IESB. Desde fevereiro de 1984 é servidor da Previdência Social, onde ocupou os cargos de Gerente Regional da LBA, Chefe de Administração e Gerente Executivo da Gerência Executiva de Sobral, Superintendente da Superintendência de Norte Centro-Oeste. Em junho de 2011 assumiu o cargo de Ouvidor-Geral da Previdência Social.



## SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO (SEAAD)

O Serviço de Apoio Administrativo funciona como um setor de logística, ou seja, executa e controla as atividades relacionadas à administração de pessoas, à manutenção predial, à telefonia móvel e fixa, à copeiragem, à limpeza, entre outros.

A área de protocolo possui a função de realizar as publicações, a gestão documental, organizar as correspondências recebidas, expedidas e devolvidas.

As cartas recebidas são cadastradas no Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social (SIPPS), encaminhadas à Divisão de Interação com o Cidadão, onde são cadastradas no Sistema de Ouvidoria. Após o cadastro, são direcionadas à Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) para serem analisadas e encaminhadas às áreas técnicas ou respondidas diretamente ao cidadão.

Depois de todo processo de recebimento, cadastro, análise, as respostas das correspondências retornam ao SEAAD para que possam ser impressas e encaminhadas, via Correios, aos demandantes.

O SEAAD busca sempre adequar-se e reciclar-se para que possa melhorar a execução de suas atribuições. O Serviço preocupa-se em manter o ambiente de trabalho saudável, salubre, agradável, auxiliando na troca de mobiliário, na limpeza de filtros de ar condicionado, na organização de armários, no conserto de portas, enfim, sempre observando a estrutura física da OUGPS e solicitando ajustes e reformas necessárias junto ao MPS.

O Serviço utiliza a rede corporativa para disponibilizar informações digitalizadas relevantes, tais como: Publicações, relações telefônicas do MPS, da Superintendência do INSS com suas respectivas Gerências Executivas, dados dos servidores, dos colaboradores, dos estagiários e adolescentes aprendizes, entre outros.

## DIVISÃO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (DIGER)

A Divisão de Informações Gerenciais é responsável por elaborar relatórios e diagnósticos técnicos e gerenciais a partir das manifestações recebidas no sistema SOU-Web (Sistema de Ouvidoria Web). Uma vez finalizado, a maioria desses é publicado na página da Ouvidoria na intranet, para que todos os gestores tenham acesso. A manutenção desta página também é de responsabilidade do setor.

Através da sua equipe de monitoramento, é realizado a orientação e o acompanhamento das manifestações que estão pendentes de resposta nas áreas solucionadoras. Atualmente o Monitoramento é dividido pelas Superintendências do INSS: Centro-Norte, Sudeste I, Sudeste II, Sul e Nordeste, acrescentando também as Áreas Diversas, que é composta pelo MPS, DATAPREV, PREVIC, Diretorias Centrais do INSS e os bancos conveniados com a Previdência. Cada membro da equipe é responsável por acompanhar as demandas pendentes em cada Superintendência, sendo destacado um membro também para as chamadas Áreas Diversas.

A DIGER também é responsável por prestar suporte aos colaboradores da Ouvidoria, realizando configurações de computadores e aplicativos como Outlook, Word, Excel, Power Point, Plenus, CNIS, SIPPS, SOU-Web entre outros. Outra atribuição é a administração do sistema SOU-Web, realizando também contato com a Dataprev para implantar melhorias e identificar possíveis erros e inconsistências.



## DIVISÃO DE ANÁLISE E PROCESSAMENTO (DIVAP)

A Divisão de Análise e Processamento recebe as manifestações de todos os canais de entrada da OUGPS, as analisa verificando se é possível responder diretamente o cidadão por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária elaborando a resposta final ao demandante.

Caso a manifestação requeira um parecer externo das áreas técnicas solucionadoras da Previdência Social, o cadastro é encaminhado pelo sistema da Ouvidoria para a elaboração da resposta conclusiva destas áreas. Após o retorno dos pareceres, a DIVAP verificará e elaborará a resposta final ao cidadão.

A Divisão também elabora e atualiza manuais de procedimentos de análise, de encaminhamento e de resposta das manifestações e realiza o controle de qualidade dos processamentos dos registros

## DIVISÃO DE INTERAÇÃO COM O CIDADÃO (DICID)

A Divisão de Interação com o Cidadão realiza o atendimento presencial dos cidadãos que buscam orientações de seus pleitos e que solicitam o cadastro de suas manifestações.

A Divisão realiza o cadastro no sistema de Ouvidoria das correspondências dos segurados/beneficiários que enviam para o PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF)

É realizado o atendimento daquelas manifestações que chegam por meio telefônico e por outras correspondências como fax, e-mail, despacho, ofício e memorando.

Nas correspondências de órgãos e entidades públicas, são encaminhadas respostas com as informações ou esclarecimentos solicitados

No atendimento telefônico, são prestadas orientações e informações não sigilosas e não confidenciais aos cidadãos sobre os serviços e os benefícios da Previdência Social.

# MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebe cinco espécies de manifestações:

**Denúncias:** manifestações relacionadas a supostas condutas ilegais ou criminosas de servidores, terceirizados, agentes externos, segurados, beneficiários da Previdência Social.

**Elogios:** manifestações relacionadas à satisfação dos cidadãos com a Previdência Social;

**Sugestões:** manifestações contendo opinião, crítica e sugestão dos cidadãos referentes aos serviços da Previdência Social;

**Reclamações:** manifestações relacionadas à insatisfação dos cidadãos com os serviços da Previdência Social;

**Solicitação Diversa:** manifestações de solicitações de informações e de dúvidas sobre a Previdência Social;

# CANAIS DE ATENDIMENTOS DA OUGPS

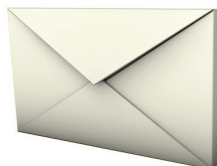
O cidadão poderá cadastrar suas manifestações na Ouvidoria-Geral da Previdência Social pelos seguintes canais de entrada:



**Auto-Atendimento** - Via internet: O cidadão poderá acessar o site da Previdência Social na opção Ouvidoria-Geral.



**Central 135** - Via telefone: O cidadão poderá ligar para Central de Atendimento na opção 3.



**PREVCartas** - Correspondências: O cidadão poderá enviar sua correspondência. O endereço é: Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF.

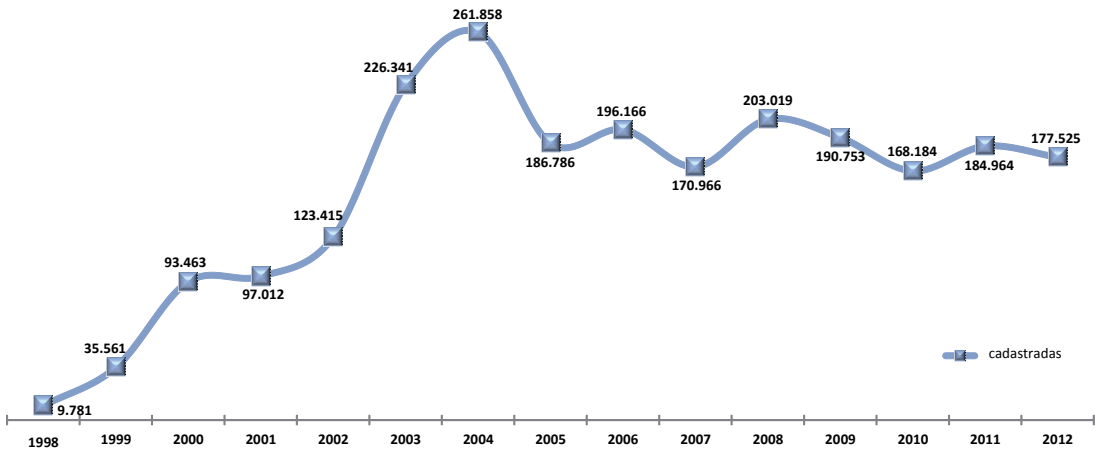


**Atendimento Presencial** - OUGPS: O cidadão poderá comparecer na OUGPS na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, 1º andar, de segunda a sexta, das 8h as 18h.

Ao final do cadastro da manifestação é fornecido um código, no qual o cidadão poderá acompanhar por meio da Central de Atendimento ou pelo Auto-atendimento. Desde 1º de maio de 2008, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social encerrou o meio de entrada e-mail, por razões de segurança.

# QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS

Desde sua criação, em 1998, até o ano de 2012, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) recebeu 2.325.791 manifestações.



Manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2012.  
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2012.

## SISTEMA DA OUGPS – SOU-WEB

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) possui um sistema próprio de Ouvidoria, o SOU-Web. Este sistema é uma aplicação moderna, ágil e eficaz, com diversas funcionalidades, que trouxe mais qualidade no preenchimento dos cadastros e análise das manifestações e deu a este órgão subsídios para a melhoria de sua atuação, a partir da utilização de recursos tecnológicos, no sentido de oferecer respostas ágeis e precisas ao cidadão.

Em março de 2008, o sistema de ouvidoria SOU-Web foi implantado, atendendo as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), que era o de fornecer um código (protocolo) ao cidadão ao final da realização do cadastro da manifestação por esse Sistema, o que permite um posterior acompanhamento e consulta deste cadastro, conforme apresentado na figura abaixo:

Ministério da Previdência Social

**Ouvidoria Geral da Previdência Social**

PREVIDÊNCIA SOCIAL

Volta

**:: Ouvidoria**

A **Ouvidoria-Geral da Previdência Social** tem como objetivo estreitar a integração entre sociedade e governo, permitindo por meio de sua manifestação melhorar a qualidade dos serviços previdenciários no País. Este é seu espaço aberto onde você pode enviar elogios, sugestões, expor problemas, reclamações, denúncias ou fazer qualquer tipo de manifestação.

Informamos que o cadastro e acompanhamento de manifestações devem ser feitos via telefone, na Central 135 ou no site [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), na opção **fale com a Ouvidoria**, pois, a partir de 02.05.2008 as respostas às reclamações, sugestões e elogios não serão mais enviadas por e-mail. A partir da referida data as respostas de todas as manifestações serão postadas no sistema da Ouvidoria ([www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)) e poderão ser acessadas pelo código da manifestação. Caso não tenham o referido código, por gentileza, entrem em contato com a Central 135 para obtê-lo.

Cordialmente,

Ouvidoria-Geral

Para consultar ou enviar sua manifestação, responda a pergunta abaixo:

Você já possui uma manifestação cadastrada na Ouvidoria?  Sim  Não

Desenvolvido pela Dataprev - 2008

MPS | INSS | DATAPREV

SOUWEB-V-20

Bsb, 24 de Julho de 113

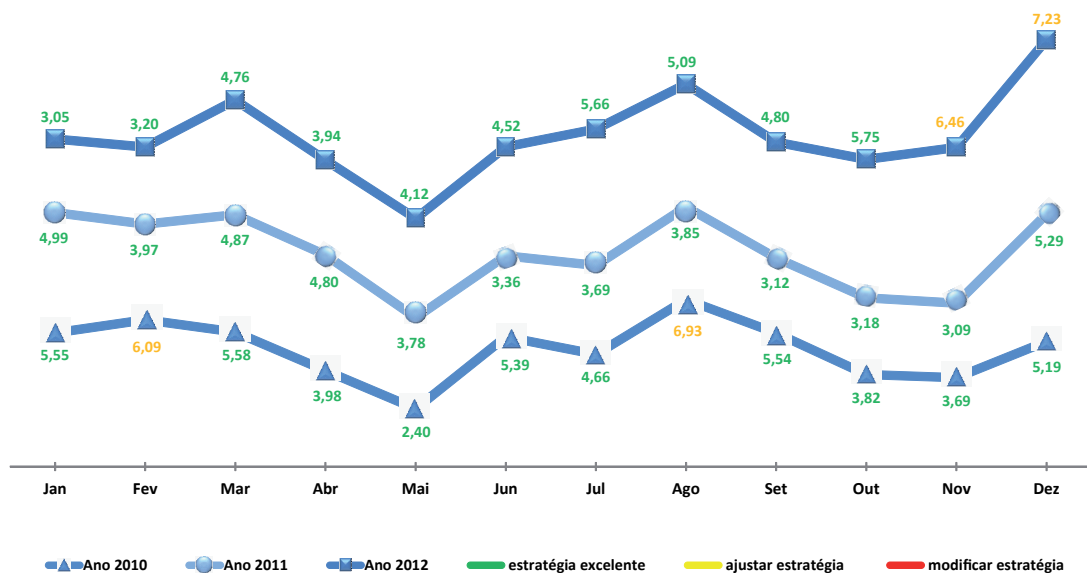
Sistema SOU-Web – cadastro e acompanhamento de manifestação – Internet/MPS.

Fonte: <http://www.previdencia.gov.br>

A partir da implantação do Sistema de Ouvidoria, SOU-Web, a manifestação após ser cadastrada na Ouvidoria-Geral da Previdência Social não pode ser mais excluída e o uso do e-mail como canal de atendimento foi encerrado, por razões de segurança. E por ser desenvolvido em plataforma Web, não existe a necessidade de instalação local sendo o acesso totalmente realizado pela internet, o que facilita os trabalhos realizados pelas áreas e unidades da Previdência Social, que estão em todos os estados brasileiros.

## INDICADORES – ÍNDICE MENSAL INTERNO DA OUGPS

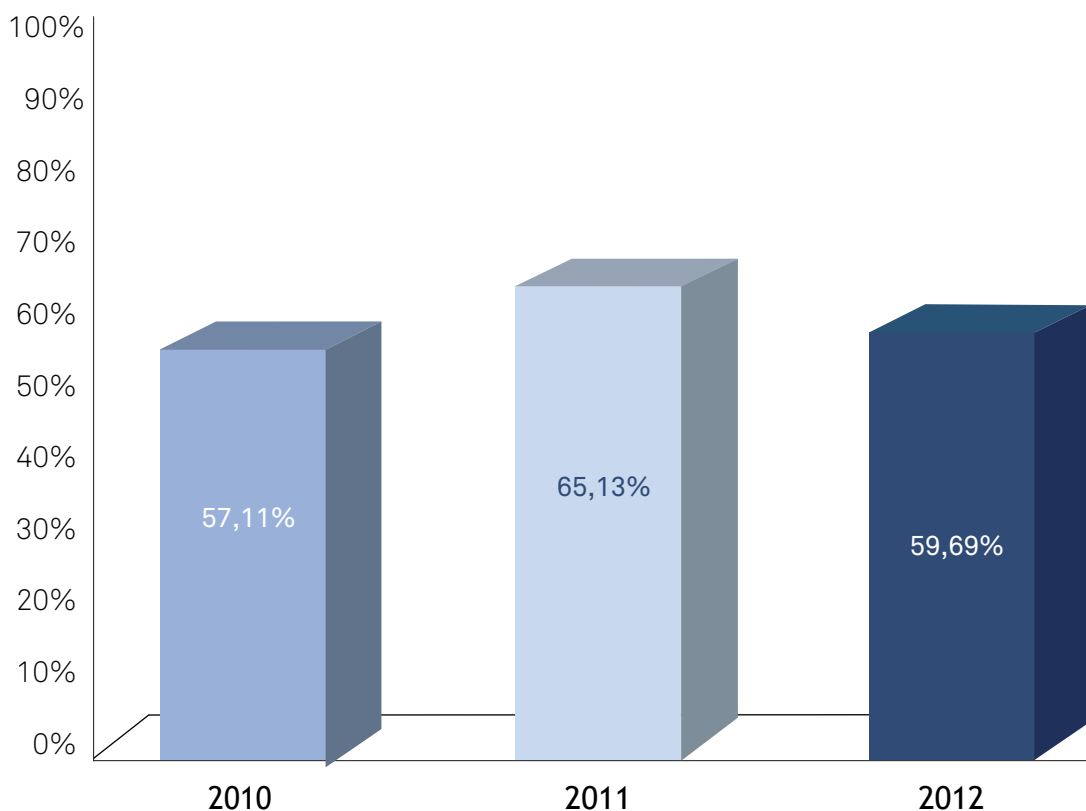
Este índice aufero o tempo médio mensal em que as manifestações cadastradas pelos cidadãos permanecem na Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) antes de uma tomada de decisão: (i) a elaboração e o envio de resposta direta da Ouvidoria-Geral ao cidadão; ou (ii) o encaminhamento da manifestação para a área técnica solucionadora. Em 2012, a média foi de 4,88 dias em relação ao tempo médio de análise e processamento de resposta das manifestações novas.



Tempo médio de tratamento das manifestações em 2010, 2011 e 2012.  
 Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
 Data da extração: 31.12.2012.

## INDICADORES - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA OUGPS

Este índice afere o percentual de resolutividade das manifestações cadastradas e solucionadas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) que não precisam ser enviadas para as áreas solucionadoras. A Ouvidoria responde diretamente o cidadão com base em consultas dos sistemas corporativos e da legislação previdenciária. Em 2012, a resolutividade da OUGPS foi, em média, 59,69%.



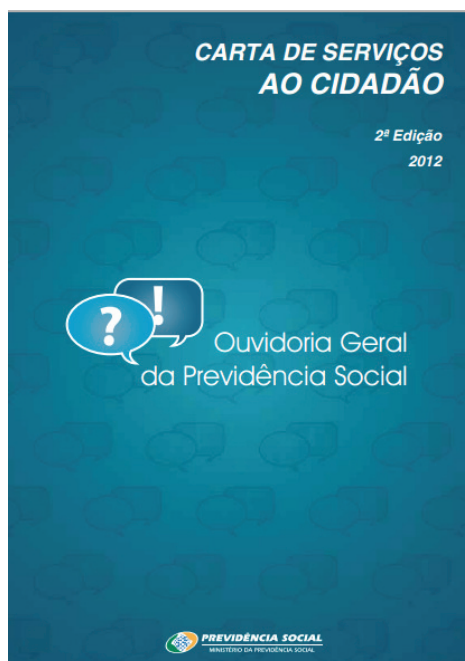
Percentual de resolutividade em 2010, 2011 e 2012.  
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.  
Data da extração: 31.12.2012.



## A CARTA DE SERVIÇOS DA OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) possui uma Carta de Serviços ao Cidadão, que informa ao cidadão os serviços prestados pela Ouvidoria, forma de acesso destes serviços e os principais compromissos.

A Carta de Serviços está na sua 2ª edição, disponível no portal [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) na opção Ouvidoria-Geral.



## OUVIDORIA NA PREVIDÊNCIA SOCIAL E A PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Ouvidoria-Geral além de ser um instrumento de participação social e controle social, é também uma importante ferramenta de gestão para a Previdência Social.

Pois por meio dos cadastros das manifestações dos cidadãos é possível diagnosticar os problemas e as falhas nos procedimentos e serviços oferecidos, subsidiando os gestores de informações que possam os ajudar na análise, avaliação e aperfeiçoamento desses procedimentos realizados e dos serviços prestados pela Previdência Social.

Pode-se exemplificar este papel importante da nossa Ouvidoria citando as denúncias que foram registradas na OUGPS e serviram de subsídio para instaurações de forças tarefas previdenciárias, a fim de investigar as supostas condutas ilegais e criminosas, auxiliando na recuperação do dinheiro público utilizado ilegalmente e punição dos agentes públicos.

Também as sugestões, como por exemplo, as referentes à Legislação Previdenciária, à arrecadação de tributos previdenciários e à página eletrônica da Previdência Social registradas, que servem de base para implantação de mudanças, já que a Ouvidoria mensalmente encaminha relatórios gerenciais contendo as sugestões dos cidadãos para as unidades da Previdência Social para que estas avaliem a viabilidade de suas implementações.

Ministério da  
Previdência Social

