

A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (OUGPS)

Criada em 20/08/1998 e é considerada a mais antiga da Administração Pública Direta Federal.

Desde sua criação, a OUGPS possuiu três ouvidores:

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

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 de Ouvidora-Geral do Ministério da Integração Nacional de 2007 a 2011. Foi Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional DF, Diretora de Comunicação Institucional e Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores.

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

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:

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.

ESTRUTURA DA 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.

PRINCIPAIS COMPROMISSOS DA OUGPS

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

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUGPS



Auto-Atendimento - Via Internet



Central 135 - Via telefone



PREVCartas - Correspondências



Atendimento Presencial - Esplanada dos Ministérios, Bloco F,
Edifício Anexo, Ala A, 1º andar, das 8h às 18h

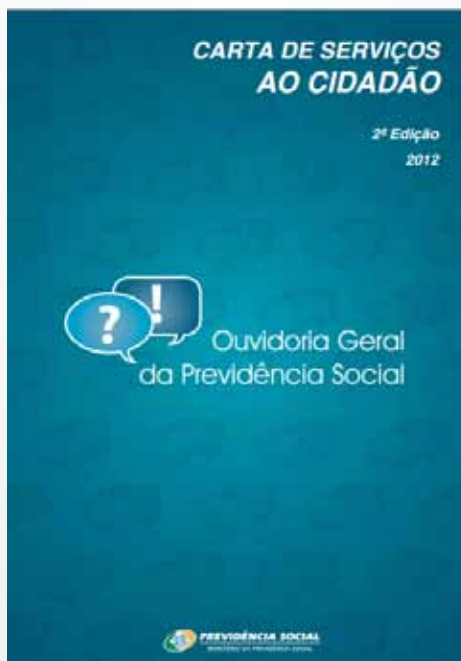
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS

- **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.

CARTA DE SERVIÇOS DA OUGPS

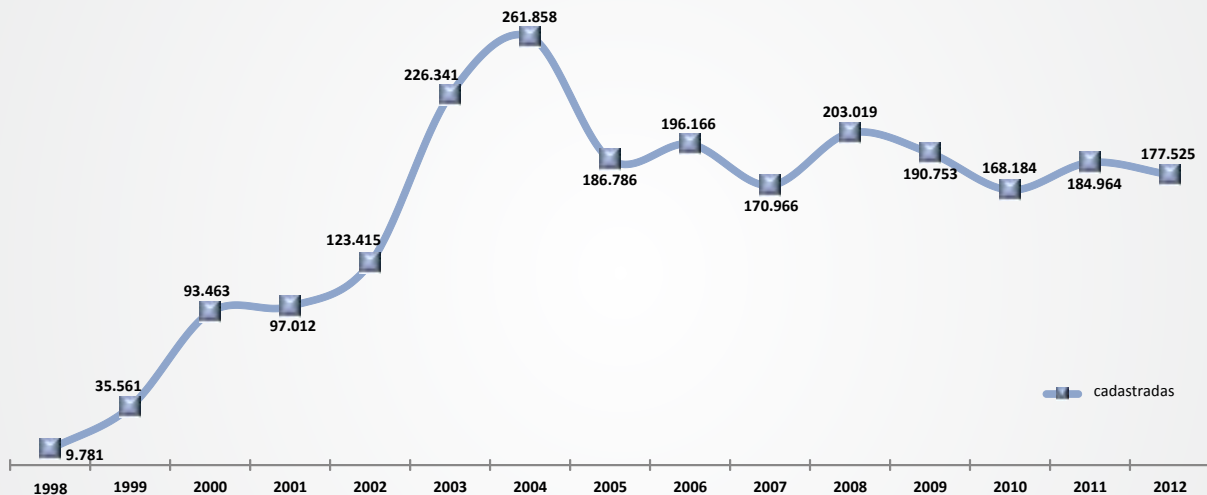
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui uma Carta de Serviços ao Cidadão, que informa ao cidadão os serviços prestados pela Ouvidoria, forma de acesso destes serviços e os principais compromissos.

A Carta de Serviços está na sua 2ª edição, disponível no portal www.previdencia.gov.br na opção Ouvidoria-Geral.



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUGPS

Desde sua criação, em 1998, até o ano de 2012, a OUGPS recebeu 2.325.791 manifestações.



Manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2012.

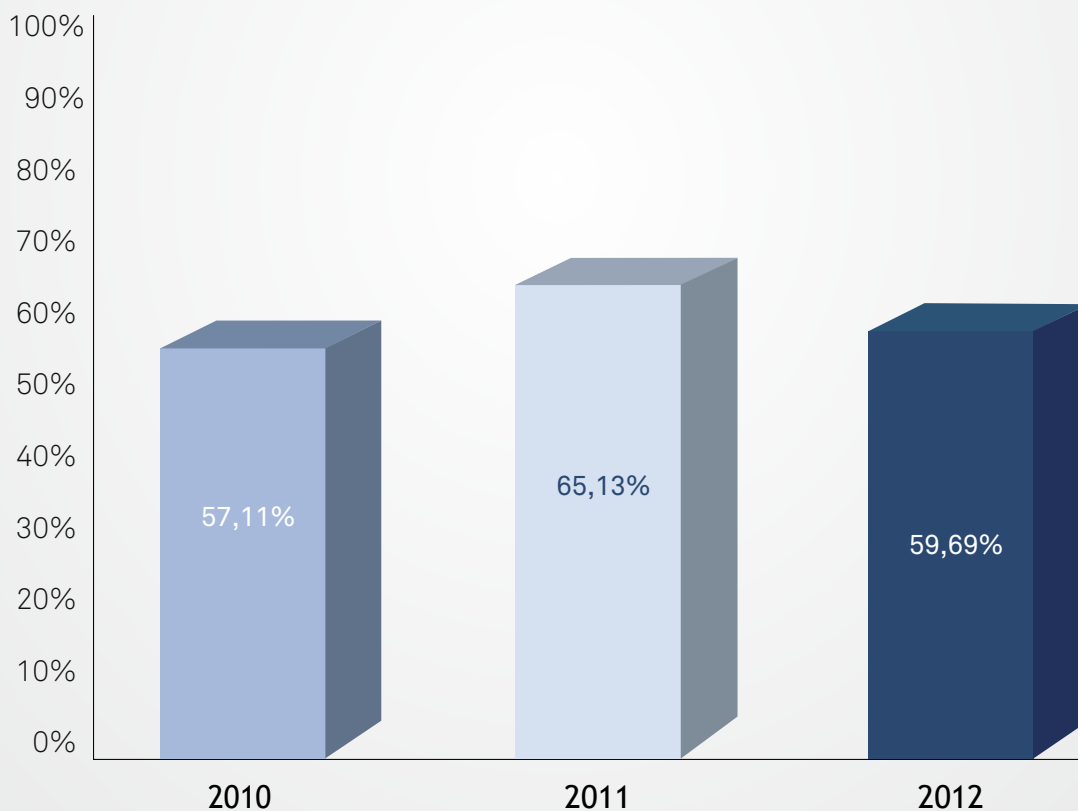
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2012.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA OUGPS

Esse Indicador afere o percentual de resolutividade das manifestações cadastradas e solucionadas na própria Ouvidoria sem que haja a necessidade de enviá-las às áreas técnicas solucionadoras.

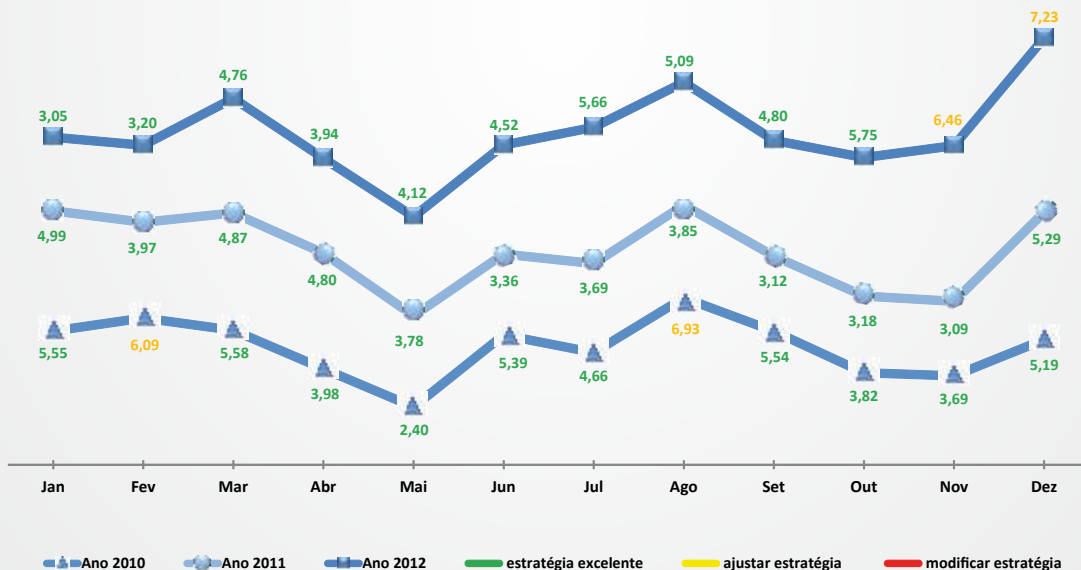
Em 2012, a média de resolutividade da OUGPS ficou em 59,69%.



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

ÍNDICE MENSAL INTERNO DA OUGPS

Esse Indicador tem a finalidade de mensurar o tempo médio mensal em que as manifestações cadastradas pelos cidadãos permanecem na Ouvidoria-Geral 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 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.

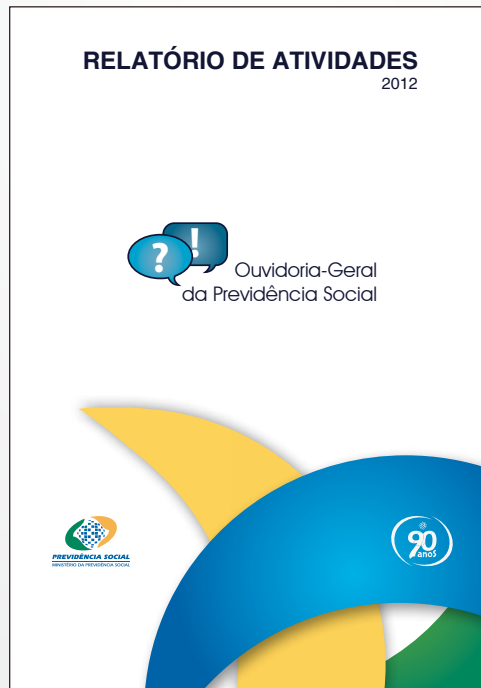
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 31.12.2012.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUGPS

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS) pública todo ano o Relatório de Atividades do exercício anterior. O documento é um resumo das ações desenvolvidas pela OUGPS.

A Relatório de Atividades está disponível no portal www.previdencia.gov.br na opção Ouvidoria-Geral



IMPORTÂNCIA DA OUGPS

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.

Exemplos:

- **Denúncias** que foram registradas na OUGPS e serviram de subsídio para instauração 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;
- **Sugestões** registradas que serviram de base para implantação de mudanças e melhorias.

OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

“

Sr. N. M. entrou em contato com a OUGPS em 05/06/13 para sugerir que o INSS disponibilize a retirada de extrato de consignações em benefício de empréstimo bancário pelo site da previdência.” N.M.

“

O objetivo da presente manifestação vinculada é unicamente para agradecer a pronta e satisfatória resposta ao motivo da minha indagação anterior, cabendo-me proceder de conformidade. Considero assim, elogiável o pronto atendimento a uma solução de consulta, como o é, da Ouvidoria Geral da Previdência Social, permitindo ao beneficiário seguir a sua orientação para o seu bem comum.” R.A.C.

“

Sr. N.C. veio por meio desta OUGPS através da Central 135, neste dia, para solicitar que a central 135 volte a fazer o cálculo da mensalidade em atraso, pois, anteriormente quando solicitava pela central a informação era passada de imediato, informa que era bem atendimento. (...) Diz que não tem acesso à internet para acessar está informação e pede para que este cálculo volte a ser feito pela Central 135. Que é um atendimento acessível a todas as pessoas, pois, nem todo mundo tem acesso à internet.” N.P.C.

“

Quero agradecer e elogiar este trabalho da ouvidoria. Este atendimento faz com que o cidadão se sinta com dignidade e respeitado como cidadão que contribuiu 35 anos antes de aposentar-se pelo INSS (...) Parabéns pelo serviço digno que está sendo prestado pela ouvidoria. Muito obrigado por ter atendido esta demanda solicitada.” E. V.



A Ouvidoria-Geral da Previdência Social constitui-se num importante parceiro na repressão e prevenção aos crimes previdenciários.

Ao longo desses 15 anos, as denúncias recebidas fornecem valiosas informações que possibilitam à Assessoria de Pesquisa Estratégica e Gerenciamento de Riscos (APEGR), por meio da Força-Tarefa Previdenciária (FTP), o combate a quadrilhas que atuam contra a Previdência Social”.

Marcelo Henrique de Ávila

Assessor Chefe da APEGR/SE/MPS

OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



A Ouvidoria-Geral da Previdência Social tem prestado relevantes serviços, não apenas à população, por levar à administração seus anseios, dúvidas, críticas, sugestões e elogios, mas também aos próprios gestores, uma vez que seu conteúdo, muitas vezes, direciona o trabalho a ser realizado pelos servidores da ponta, aqueles que lidam diretamente com o público.

Como gerente, atuo também recebendo as demandas da ouvidoria na Gerência-Executiva do INSS em Palmas/TO e, para mim, esse tem sido um grande aprendizado para a gestão na qual me insiro, tendo esse contato direto com o público e também com os gerentes das agências e discutindo os problemas do atendimento e reconhecendo o bom trabalho, quando é citado, dos servidores.

A ouvidoria é isso. É a voz do público e os ouvidos da Previdência Social, em busca de um atendimento de qualidade e que possa responder a todas as demandas. Parabéns Ouvidoria-Geral, por seus 15 anos de bons serviços prestados.”

Silvano Coelho Lira

Gerente Executivo INSS/TO



Costumo dizer que o coração do INSS é a APS. E para operacionalizar de forma harmônica e integrada precisa que vários mecanismos como logística, recursos humanos, tecnologia, funcionando muito bem. A ouvidoria são os ouvidos desse corpo, INSS, essencial para fazer chegar as informações no coração desse Órgão. Ela é para o cidadão a oportunidade de ser ouvido, não apenas para expressar sua indignação e descontentamento encontrados no caminho até alcançar sua petição, mas também serve para elogiar os serviços prestados à comunidade.

Além de tudo, não serve para priorizar casos e situações. Penso que é um mecanismo de gestão na concessão e manutenção dos benefícios, pois ajuda alertar gestores e servidores sobre possíveis falhas na gestão dos processos. Uma vez que atendendo uma demanda apontada pela Ouvidoria, somos despertados para casos afins, atingindo assim outros beneficiários.

Marcos Augusto Alves Nascimento

Gerente APS na Hora Ceilândia.