



Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Relatório de Atividades Exercício 2016

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Michel Miguel Elias Temer Lulia

MINISTRO DA FAZENDA

Henrique de Campos Meirelles

EQUIPE DA OUVIDORIA

OUVIDOR-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Francisco Assis Santos Mano Barreto

OUVIDOR-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL (Substituto)

Claudius Vinicius Rodrigues da Silva

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)

Rafael Araújo Chaves

Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD)

Janaina Xavier

Assessoria Técnica

Amanda Johnston Costa

Lorrayne Alves Pereira

Priscila Braga Costa

“Não se gerencia o que não se mede. Não se mede o que não se define.
Não se define o que não se entende. Não há sucesso no que não se gerencia.”

(William Edwards Deming)

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no exercício de 2016. Tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores da Previdência Social nas tomadas de decisões a fim de melhorar os serviços ofertados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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



Central de Atendimento 135: De segunda a sábado, das 7h às 22h.



Autoatendimento: www.previdencia.gov.br, na opção Contato e Ouvidoria.



PREVCartas: Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília-DF.



Atendimento Presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A", 1º andar, sala 146. Brasília-DF.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS

Reclamação - são manifestações de insatisfações relacionadas a contribuições, benefícios, atendimentos prestados pelas Instituições Financeiras e pela Previdência Social.

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

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

Sugestão - são opiniões ou críticas do cidadão referente ao atendimento, aos procedimentos em geral, à legislação e ao site da Previdência Social.

Elogio - são manifestações referentes à satisfação com o serviço ou atendimento prestado pela Previdência Social.

ALGUNS ASSUNTOS QUE NÃO COMPETEM À PREVIDÊNCIA SOCIAL, PORÉM SÃO FREQUENTEMENTE CADASTRADOS NA OUGPS

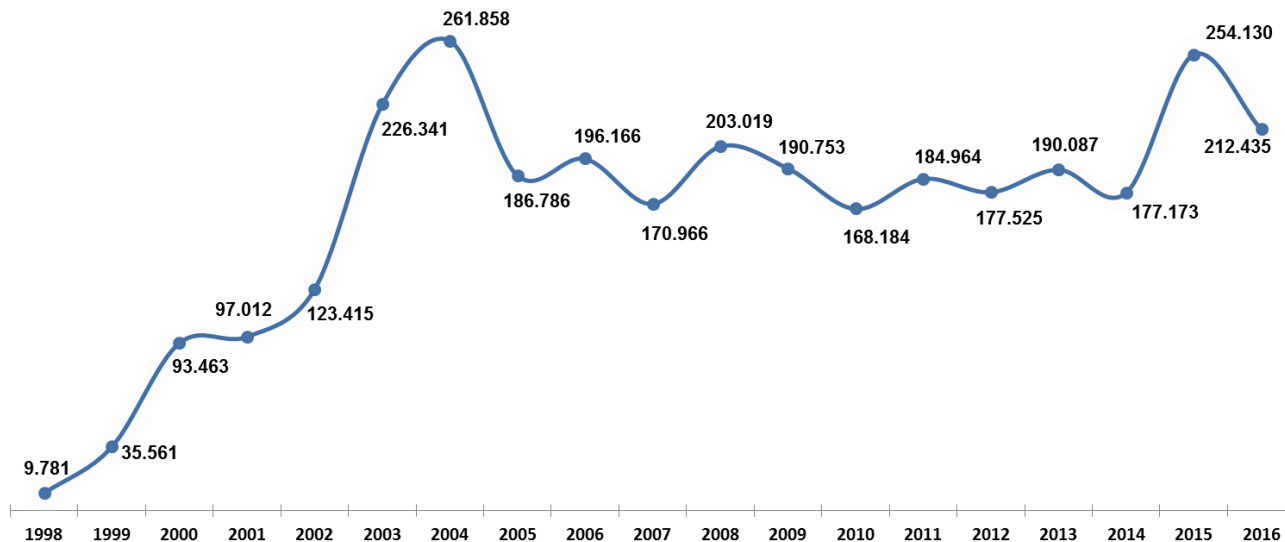
- ✓ Solicitação de medicamentos, cirurgias, atendimento médico, entre outros: compete ao Ministério da Saúde (MS);
- ✓ Solicitações referente a parcelamento ou restituição de contribuição e denúncias sobre desrespeito aos direitos trabalhistas: são tratadas na Receita Federal do Brasil (RFB);
- ✓ Solicitações de fiscalização de pessoas jurídicas: devem ser direcionados ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE);
- ✓ Solicitação referente esclarecimento sobre retenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH): compete ao Departamento Nacional de Trânsito (DETRAN);
- ✓ Solicitação referente a servidores públicos de outros órgãos: o interessado deve procurar o Setor de Gestão de Pessoas do órgão onde é lotado;
- ✓ Solicitação referente ao Programa de Integração Social (PIS), Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS): o interessado deve procurar a Caixa Econômica Federal (CEF);
- ✓ Solicitação de presos referente à redução de pena ou algo relacionado ao processo: o interessado deve nomear um representante legal ou advogado para comparecer ao Ministério Público, ao Tribunal ou ao Fórum onde o processo tramita;
- ✓ Solicitação/reclamação referente à atuação de advogado: o interessado deve procurar a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

NÚMEROS REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2016

Manifestações cadastradas de 1998 a 2016

Desde agosto de 1998, data da criação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, até dezembro de 2016 foram cadastradas 3.159.619 manifestações. A média anual de manifestações recebidas nesse período foi de 166.296 manifestações.

Gráfico 1: Manifestações cadastradas - acumulado de 1998 a 2016.

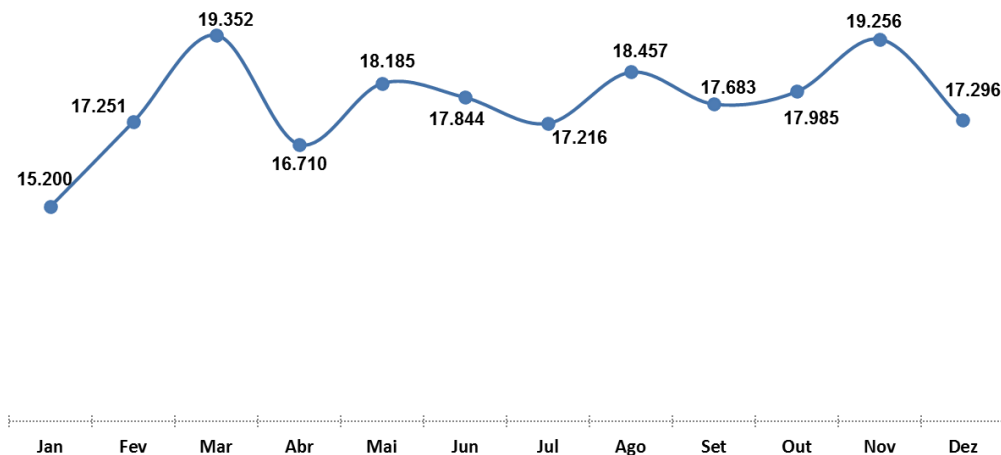


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas no exercício de 2016

Foi cadastrado na Ouvidoria um total de 212.435 manifestações em 2016, uma média de 17.703 por mês. O gráfico a seguir apresenta o volume de manifestações cadastradas durante o ano.

Gráfico 2: Manifestações cadastradas no exercício de 2016.

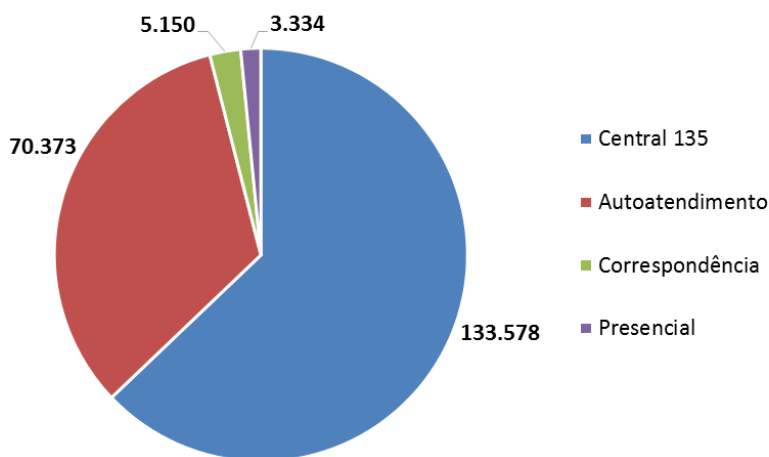


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas por canal de atendimento

A Central de Atendimento 135 foi responsável por 62,88% do cadastro das manifestações em 2016, ou seja, foi o principal canal de atendimento da Ouvidoria no exercício. O autoatendimento recebeu 33,13% das manifestações, a PREVCartas (correspondência) 2,42% e o atendimento presencial 1,57%.

Gráfico 3: Manifestações cadastradas por canal de atendimento.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas por Central de Atendimento

A Central de Atendimento 135 possui três unidades físicas: Caruaru, Palmas e Salvador. A Central Caruaru cadastrou 25,98% das manifestações, a Central Palmas 28,01% e a Central Salvador cadastrou 46,01%, sendo esta a que mais recebeu manifestação em 2016.

Gráfico 4: Manifestações cadastradas por Central de Atendimento 135.

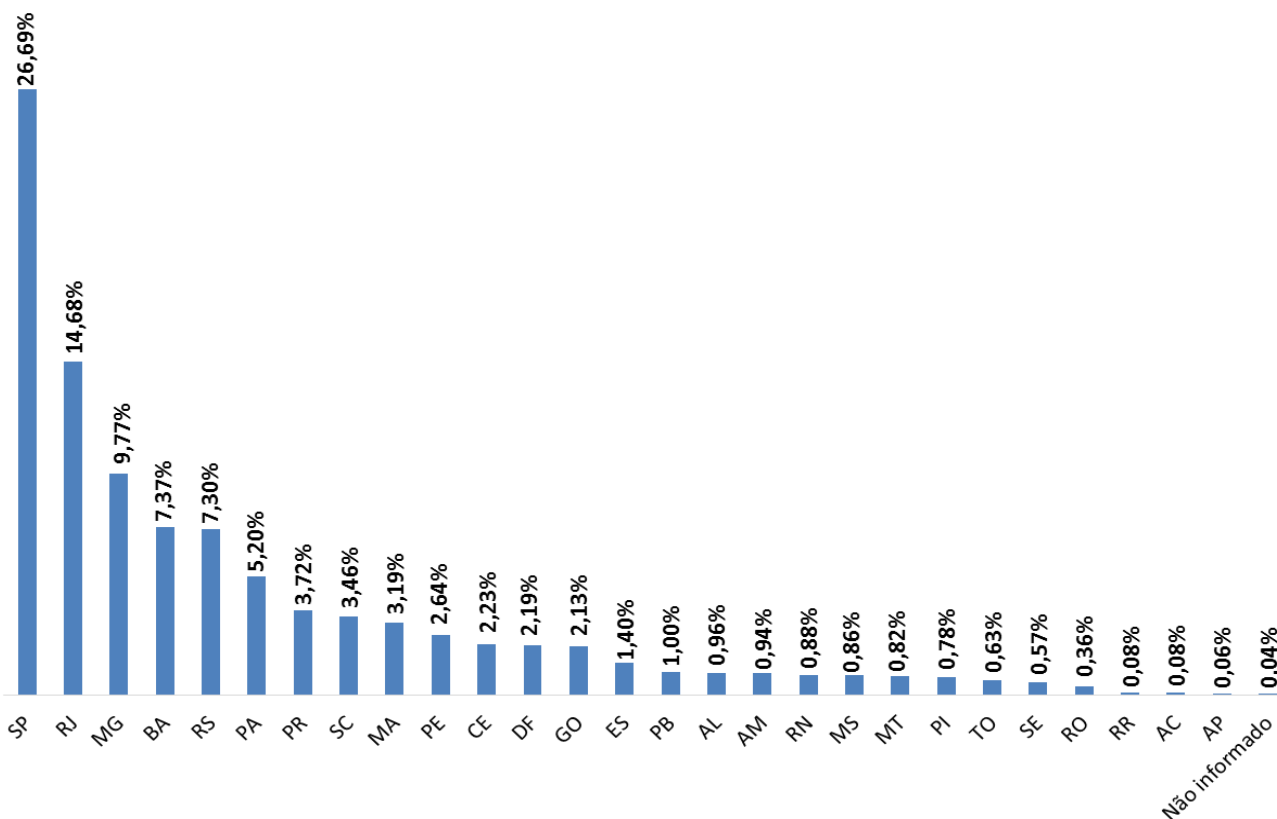


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas por estados

O estado mais demandando em 2016 foi São Paulo, que teve 56.706 registros, seguido por Rio de Janeiro com 31.175, Minas Gerais com 20.748 e Bahia com 15.665 registros. O gráfico a seguir apresenta o percentual, por estado, da demanda de cadastro de manifestação na Ouvidoria em 2016.

Gráfico 5: Percentual de manifestações cadastradas por estados.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

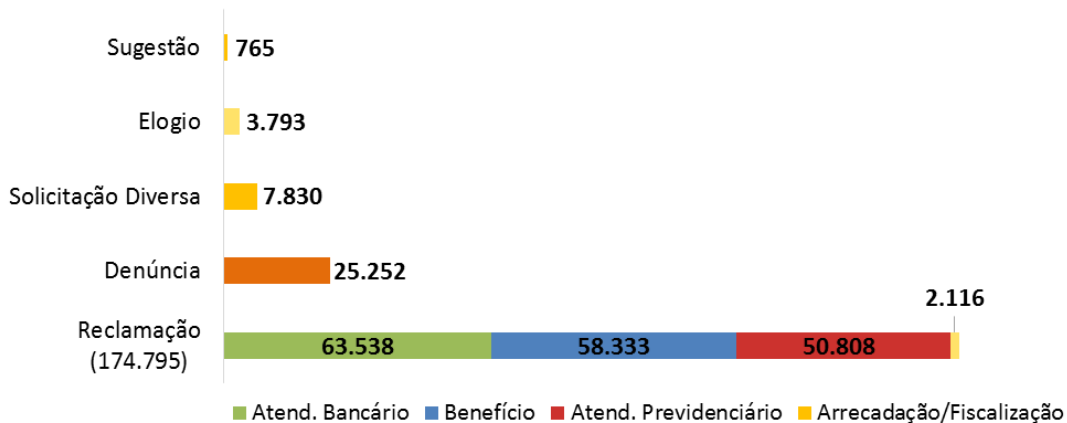
Manifestações cadastradas por espécie e tipo.

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

A espécie mais cadastrada em 2016 foi reclamação, que atingiu 82,28% dos 212.435 registros. Denúncia alcançou 11,89% do cadastro, solicitação diversa 3,69%, elogio 1,79% e sugestão 0,36%.

Dentro da espécie reclamação, o tipo mais demandando foi atendimento bancário, responsável por 36,35% das reclamações dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pela Previdência Social, seguido por benefício com 33,37%, atendimento previdenciário com 29,07% e arrecadação/fiscalização com 1,21%, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 6: Manifestações cadastradas por espécie e tipo.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas por Superintendências do INSS

A Superintendência Sudeste I foi a que mais obteve manifestações em 2016, obteve 56.706 cadastradas. Em seguida, a Superintendência Sudeste II com 54.892, a Superintendência Nordeste com 41.664, Superintendência Sul com 30.750 e a Superintendência Norte/Centro-Oeste com 28.346 cadastros. Ressaltamos que em 77 manifestações não foram informadas as unidades federativas no cadastro, por isso não foram contabilizadas na análise.

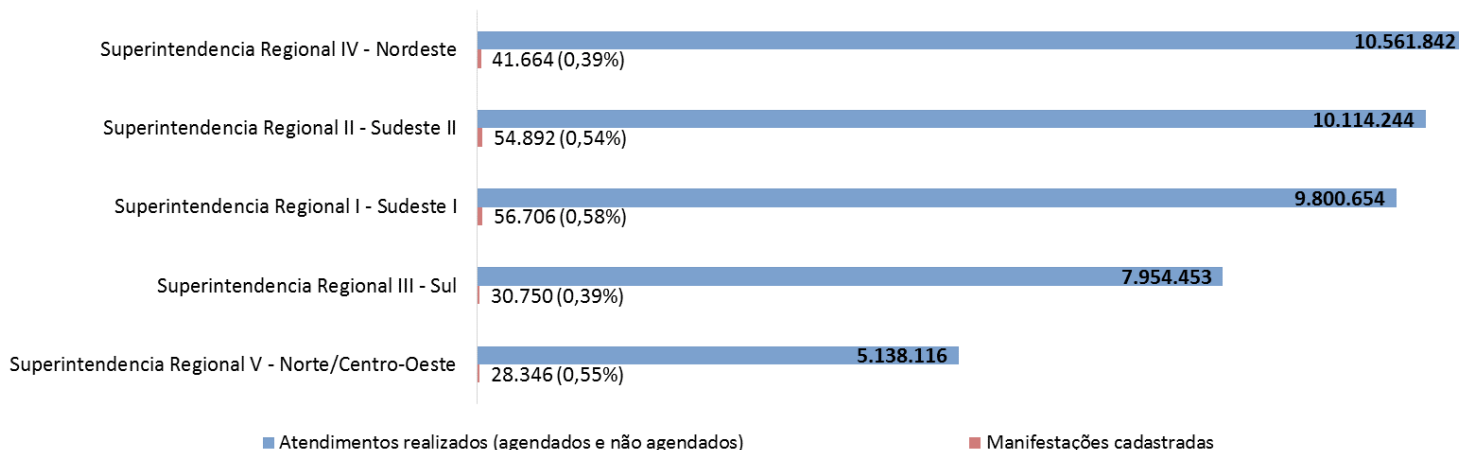
Figura 1: Mapa do Brasil – Manifestações por Superintendência.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Ao compararmos o número de atendimentos (agendados e não agendados) realizados por Superintendência do INSS e a quantidade de manifestações cadastradas, verificamos que, em média, apenas em 0,49% do total de atendimentos realizados houve manifesto dos usuários dos serviços da Previdência Social na Ouvidoria.

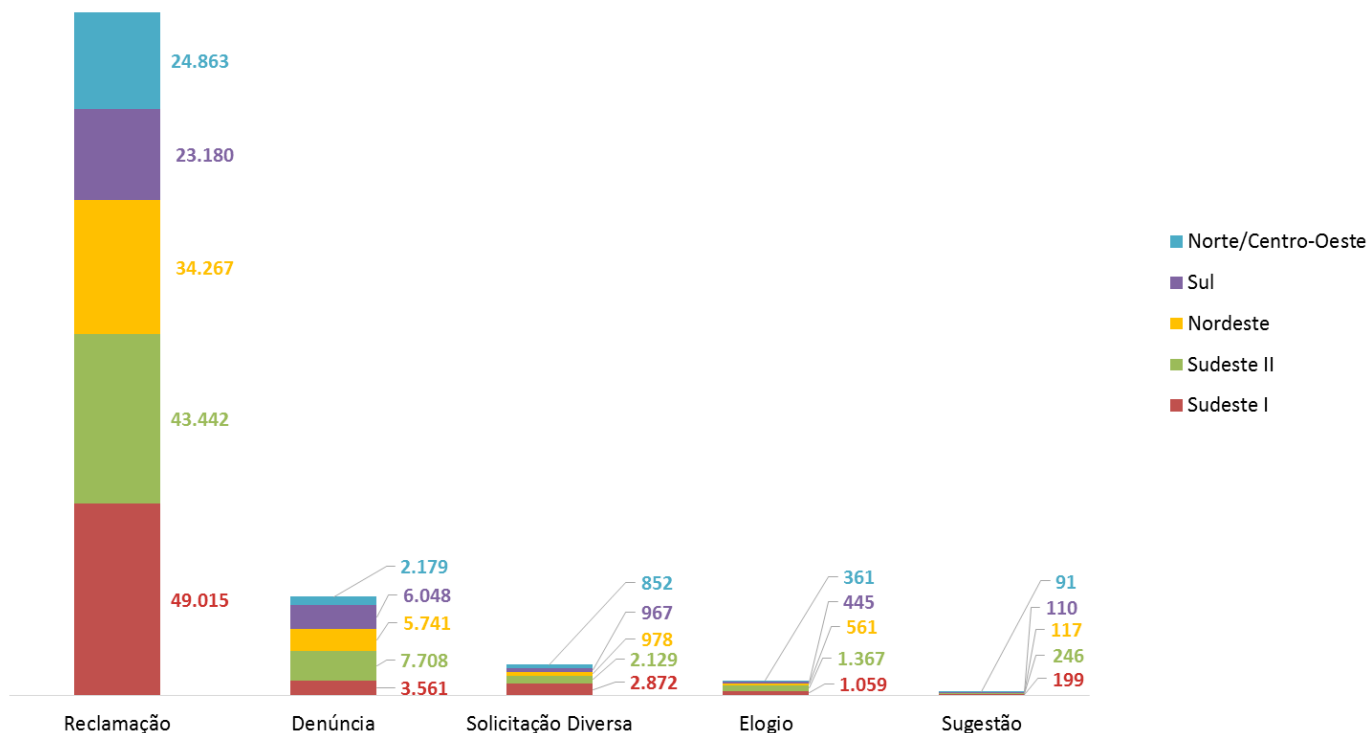
Gráfico 7: Atendimentos realizados x manifestações cadastradas.



Fonte: Boletim Estatístico Gerencial - INSS em Números 2016 - Dezembro.
Data do acesso: 02/2017.

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

Gráfico 8: Espécie de manifestação castradas por Superintendência.

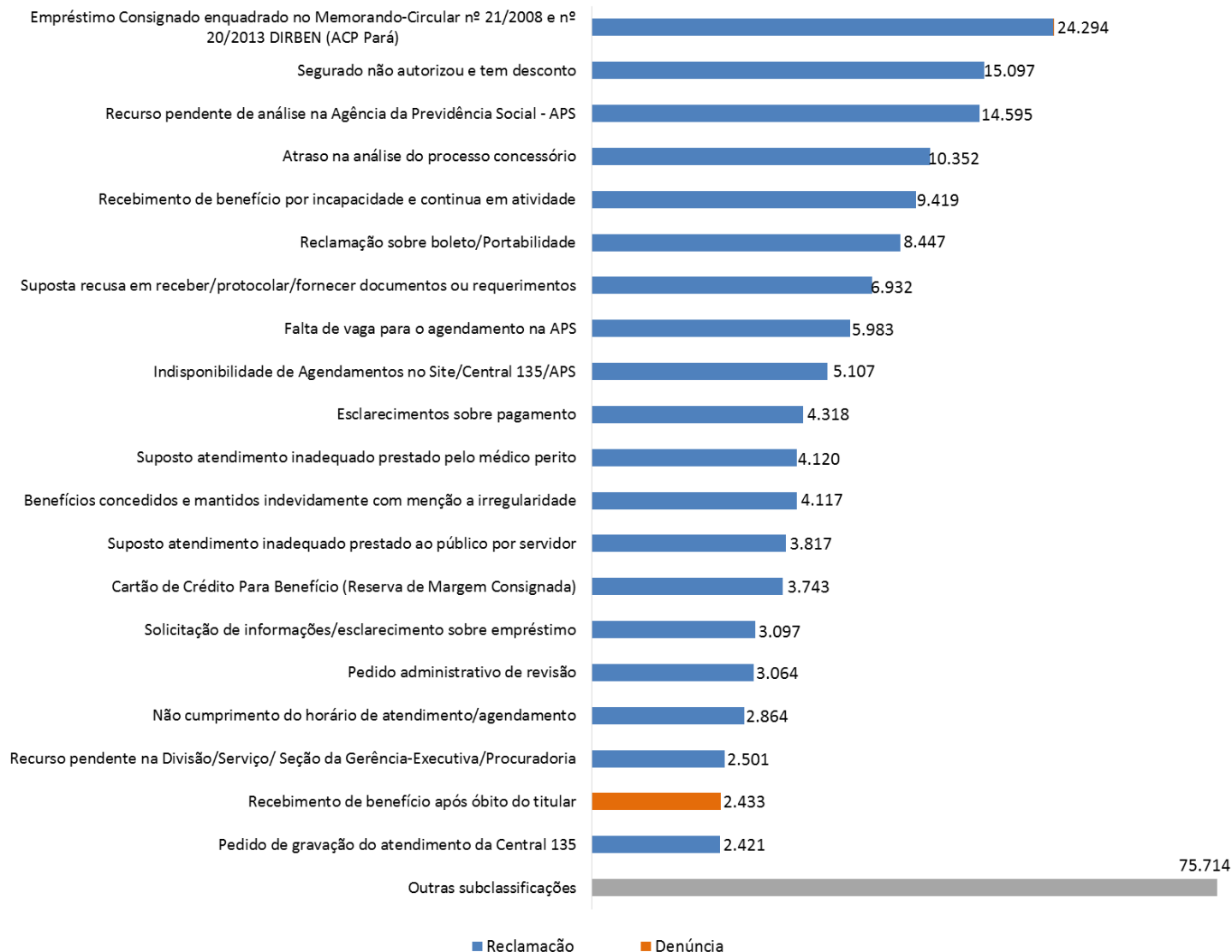


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Classificações mais recorrentes

Após serem tipificadas, as manifestações são classificadas, ou seja, separadas por assunto. A classificação com o maior volume de cadastro em 2016 foi *Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)* atingindo 11,4% do total.

Gráfico 9: Manifestações mais recorrentes - Por espécie, tipo e classificação.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 02/2017.

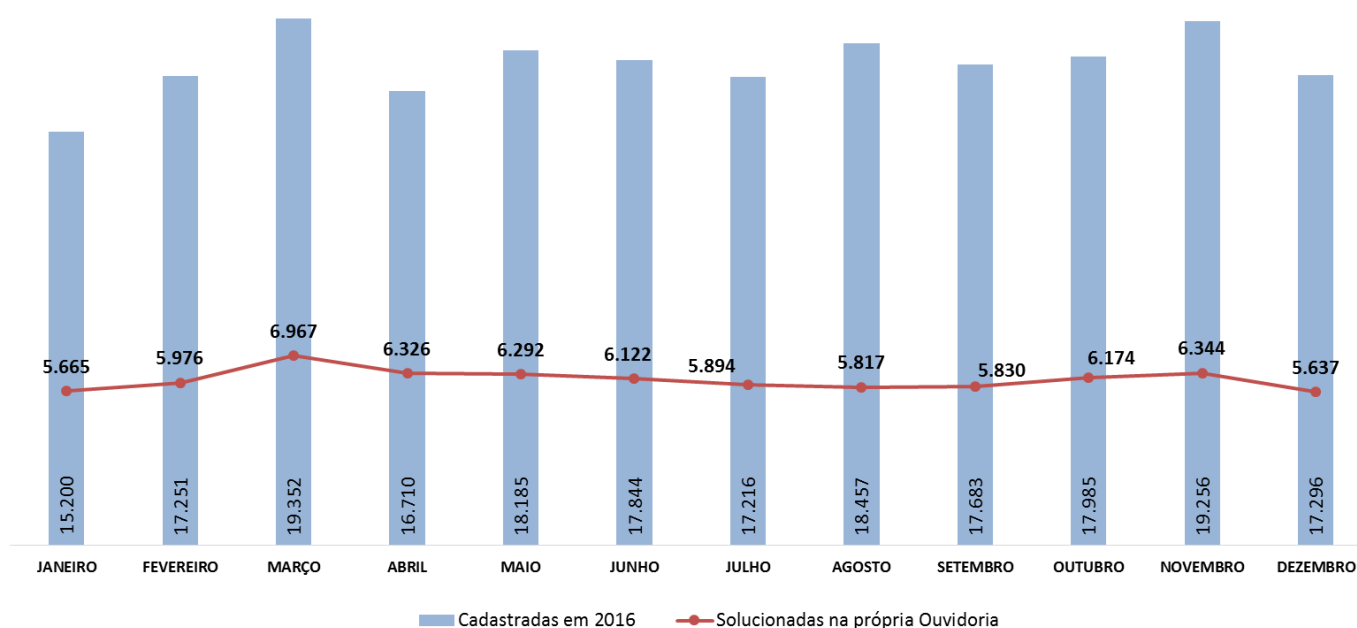
GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2016

Manifestações cadastradas e solucionadas

Em 2016 foram cadastradas 212.435 manifestações e 34,38% destas foram solucionadas na própria Ouvidoria, ou seja, 73.044 manifestações tiveram suas respostas formuladas e enviadas diretamente ao cidadão sem a necessidade de encaminhar às áreas solucionadoras.

O gráfico a seguir mostra, mês a mês, a quantidade de manifestações cadastradas e de manifestações solucionadas pela própria Ouvidoria.

Gráfico 10: Manifestações cadastradas e solucionadas pela Ouvidoria.

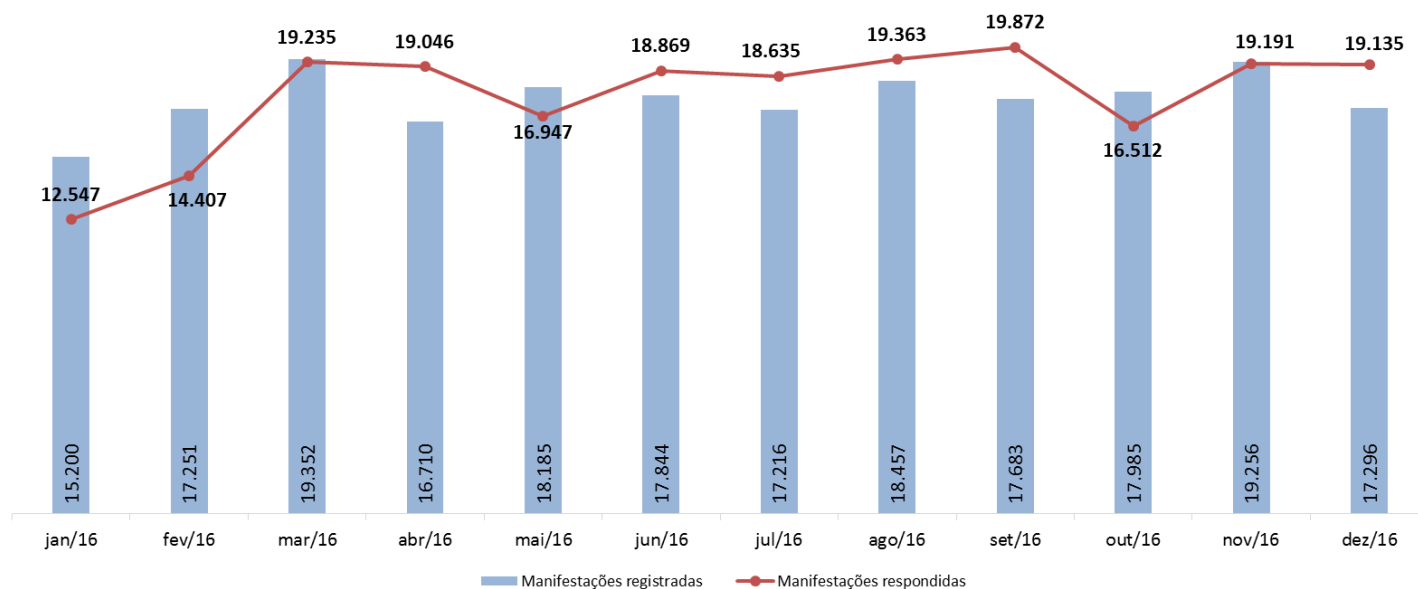


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações registradas x respondidas pela Ouvidoria

Em 2016 a OUGPS recebeu 212.435 manifestações e respondeu à sociedade 213.759 manifestações do ano analisado e também de anos anteriores, conforme detalhado no gráfico a seguir.

Gráfico 11: Manifestações registradas x respondidas pela Ouvidoria.

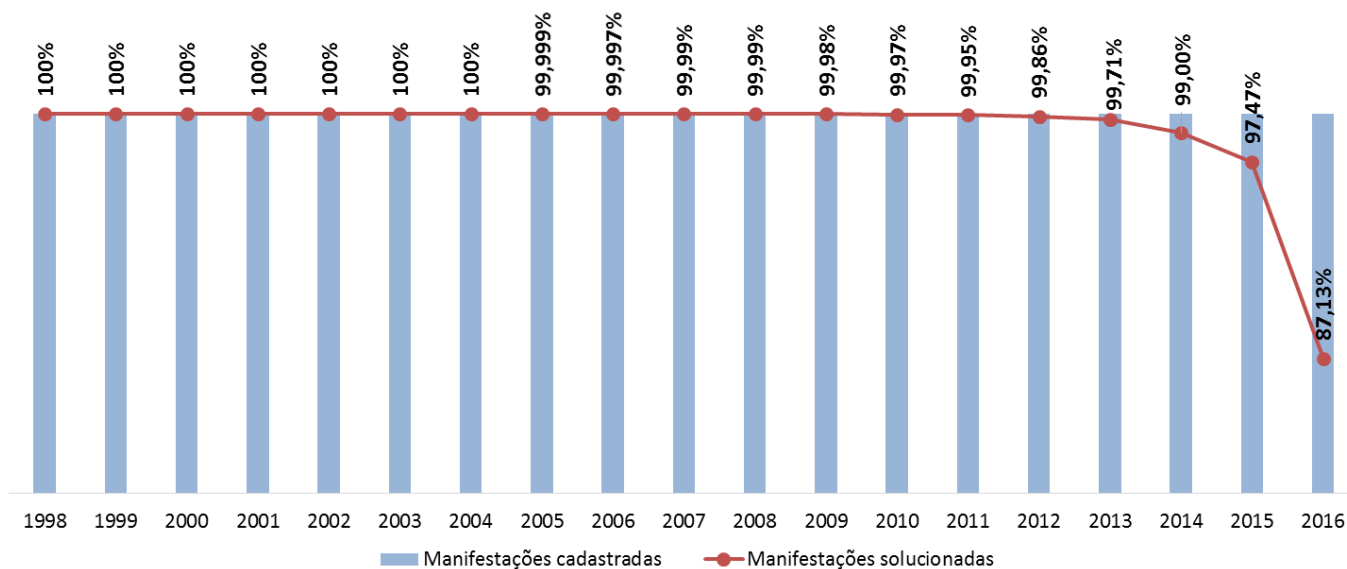


Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

Manifestações cadastradas e solucionadas de 1998 a 2016

No período de 1998 a 20/02/2017 a Ouvidoria recebeu 2.947.184 manifestações das quais 98,76% já foram respondidas aos cidadãos, ou seja, apenas 1,24% do total ainda está em análise.

Gráfico 12: Manifestações cadastradas e solucionadas - acumulado de 1998 a 2016.



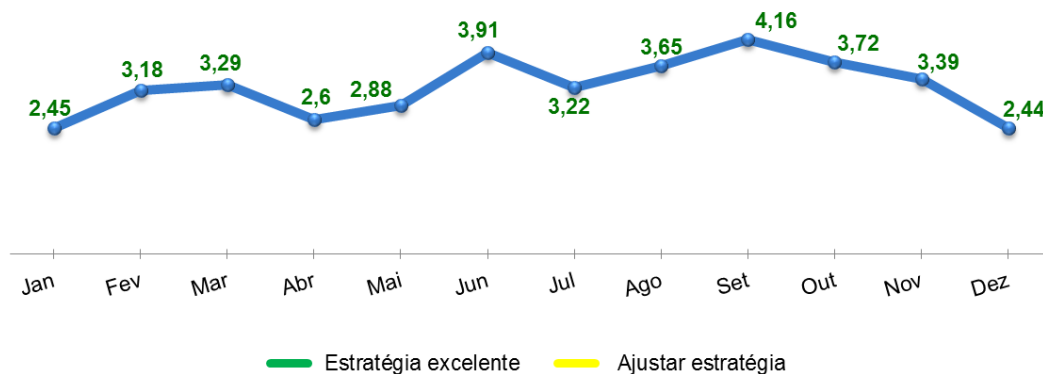
Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 20/02/2017

Índice Mensal Interno

O Índice Mensal Interno da Ouvidoria é um indicador utilizado para mensurar o tempo médio mensal em que a manifestação permanece na Ouvidoria, ou seja, 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.

O prazo estabelecido para a tomada de decisão foi de até 4,5 dias, o qual indica que a estratégia de trabalho utilizada pela Ouvidoria está excelente. Em 2016, a média anual foi de 3,24 dias. O gráfico a seguir apresenta a evolução do índice durante o ano.

Gráfico 13: Tempo médio de tratamento das manifestações dentro da Ouvidoria.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.
Data da extração: 02/2017.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DE GESTÃO

A Ouvidoria, por meio das manifestações dos cidadãos, traduz dados em informações a fim de ajudar os gestores nas tomadas de decisão, ou seja, é uma ferramenta de gestão para os órgãos e entidades da Previdência Social.

Relatórios Trimestrais – Gabinete do Ministro

A finalidade destes relatórios é apresentar as informações sucintas sobre as movimentações das manifestações de Ouvidoria registradas pelo cidadão a fim de auxiliar nas tomadas de decisão.

Relatórios Trimestrais – Gerências Executivas

O objetivo destes relatórios é apresentar de forma sintética o andamento das manifestações de Ouvidoria registradas pelo cidadão que fazem menção a Gerências Executivas específicas, detalhando o desempenho das manifestações recebidas, distribuídas e retornadas à Ouvidoria, em cada trimestre do ano, demonstrando também o total de manifestações pendentes da referida Gerência Executiva. Além disso, tem como finalidade demonstrar que a Ouvidoria pode ser utilizada como ferramenta de gestão, auxiliando as diversas instâncias nas tomadas de decisão.

Avaliação de Procedimentos Internos (API)

A Avaliação de Procedimentos Internos (API) foi elaborada pela Ouvidoria e tem o objetivo de formalizar métodos para medição da qualidade dos serviços prestados pelo setor e medir a efetividade dos seus procedimentos.

Foram estruturados dentro da API três principais relatórios que expõem os métodos de avaliação e controle realizado pela Ouvidoria, são eles:

- Relatório de Avaliação das Manifestações Cadastradas (RAMC) – tem como finalidade medir a qualidade do cadastro realizado pelos operadores de telemarketing das Centrais 135 e cadastro feito pelos colaboradores da Divisão de Interação com Cidadão (DICID) por meio dos atendimentos presenciais e correspondências, além de subsidiar reciclagens/treinamentos.
- Relatório de Avaliação de Produtividade e Qualidade (RAPQ) – seu objetivo é aferir a produtividade e a qualidade no tratamento das manifestações realizado no Sistema de Ouvidoria, subsidiar reciclagens/treinamentos, minimizar erros, atender o cidadão o mais breve possível e com o máximo de qualidade.
- Relatório de Avaliação das Manifestações Finalizadas (RAMF) – visa avaliar a qualidade da resposta dada ao cidadão pela Ouvidoria, ou seja, se o pleito do cidadão foi atendido, a qualidade da classificação, além de subsidiar reciclagens/treinamentos e mensurar se houve eficácia e eficiência.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Extinção do Ministério

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

Portanto, em 2016 as manifestações de ouvidoria referentes ao Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV), Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) ainda eram de competência da OUGPS.

Ouvidoria Social e Previdenciária

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

Atualmente a Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária recebeu as competências da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, responsável por atender as manifestações referentes ao Conselho de Recursos do Seguro Social e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Esplanada dos Ministérios Bloco F Anexo Ala "A" 1º andar Sala 146

Para conhecer a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Acesse: www.previdencia.gov.br