

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria-Geral do
Ministério da Previdência Social

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO
Joelma Pacheco Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério da Previdência Social – MPS.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Data de execução: abril a maio de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Previdência Social – MPS, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo Ministério.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada exerce limitadamente as atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época. Assim, foram registrados os seguintes achados:

- ✓ Ausência de pseudonimização;
- ✓ Intempestividade no prazo de resposta em 5% das manifestações;
- ✓ Registro inadequado da resolutividade;
- ✓ Relatório de Gestão sem o conteúdo mínimo previsto em norma.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

1. Proceder à pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante;
2. Atuar em tempestividade no prazo de envio das respostas das manifestações;
3. Realizar o registro adequado da resolutividade das manifestações;
4. Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MPS	Ministério da Previdência Social
MTP	Ministério do Trabalho e Previdência
OGU	Ouvidoria-Geral da União
TI	Tecnologia da Informação
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADO DOS EXAMES.....	10
1. Boas práticas	10
1.1. Criação do Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito do MPS	10
1.2. Café com Debate.....	10
2. Achados	10
2.1. Intempestividade no prazo de resposta das manifestações	10
2.2. Relatório de Gestão	12
2.3. Pseudonimização nas denúncias	14
2.4. Registro de resolutividade	15
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO	17
APÊNDICES.....	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	34
Apêndice D	36

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

A avaliação das unidades setoriais do SisOuv, realizada pela OGU, no exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados

pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório final de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do Ministério da Previdência Social, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 120 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação. Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

¹ Disponível em: falabr.cgu.gov.br

² Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral

UNIDADE AVALIADA

O Ministério da Previdência Social - MPS de acordo com o art. 1º do Decreto nº 11.356, de 1º de janeiro de 2023, tem como áreas de competência a previdência e a previdência complementar.

O art. 10 do mesmo Decreto relaciona as competências da Ouvidoria, quais sejam:

Art. 10. À Ouvidoria-Geral da Previdência Social compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério e das entidades a ele vinculadas; e

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

Conforme relatado pela unidade, a Ouvidoria do MPS foi formalmente criada em janeiro de 2023, por meio do Decreto nº 11.356, porém, teve a unidade criada na Plataforma Fala.BR apenas no dia 20/04/2023. Quando ocorreu a segregação do Ministério do Trabalho e Previdência para o Ministério da Previdência Social, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) constatou que havia um passivo de mais de 4.000 manifestações que estavam na caixa do Fala.BR do extinto Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

Dessas manifestações, a maioria já se encontrava fora do prazo. Porém, na ocasião, a equipe da OGPS ainda estava em processo de formação. Diante disso, apesar dos esforços para eliminar o passivo das manifestações, a UA precisava treinar a equipe, aguardar a reestruturação do Ministério, bem como esperar a indicação dos pontos focais das unidades internas para poder tramitar as demandas e cobrar o cumprimento dos prazos.

Porém, em que pese todas essas ações, a ouvidoria registra que chegou ao mês de outubro de 2023 com quase 5.000 manifestações fora do prazo na Plataforma Fala.BR, o que impulsionou a OGPS a apresentar tal situação para o Gabinete do Ministro e aproveitar a ocasião para propor a criação de uma força-tarefa das unidades internas para eliminar as manifestações em atraso até dezembro de 2023. O Gabinete acatou a proposta da ouvidoria e disponibilizou recursos e servidores para viabilizar a referida força-tarefa. Acresce-se que, ainda não foi possível zerar totalmente as manifestações que se encontram fora do prazo, mas, segundo a unidade, existe o esforço para que isso ocorra até o final do primeiro semestre de 2024.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria-Geral do MPS estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria:

1. Boas práticas

1.1. Criação do Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito do MPS

Por meio da Portaria MPS nº 515/2023, o órgão instituiu o Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito do MPS, com a finalidade de promover ações integradas e aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria.

A iniciativa proporciona a oportunidade de encontros com a finalidade discutir temas afins, elaborar, por exemplo, documentos que contribuam com a disseminação do conhecimento e o desenvolvimento técnico da atividade de ouvidoria na área.

1.2. Café com Debate

A equipe da OGPS se reúne internamente 1 vez por mês para alinhar fluxos, procedimentos, dirimir dúvidas e discutir demandas em evidência. Intitulada “Café com Debate”.

Como informa o Relatório de Gestão da ouvidoria, a reunião mensal passou a ser considerada um importante espaço de integração da equipe da Ouvidoria, de compartilhamento de informações, de definição de novas ações e fluxos internos, e de debate sobre o tratamento de casos emblemáticos/recorrentes.

Acresce-se que, além do encontro ser uma oportunidade para alinhamentos técnicos, também é um momento de interação entre a equipe, contribuindo para a qualidade do clima organizacional.

2. Achados

2.1. Intempestividade no prazo de resposta das manifestações

A partir da amostra de 120 manifestações analisadas, verificou-se que a ouvidoria respondeu 45% fora do prazo estipulado na legislação (54 manifestações).

O resultado da pesquisa realizada no Painel *Resolveu?*, com os parâmetros: Nome do órgão/entidade: do Ministério da Previdência Social ; Período do registro: 01/01/2023 a 31/12/2023; obteve o índice de 43% de manifestações fora do prazo.

Figura 1: Print do Relatório Painel Resolveu?
MPS - Ministério da Previdência Social



Fonte: Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.

Sobre isso, o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, impõe:

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e **apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento**, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

(...)

§ 6º **As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente**, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, sucessora da Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época), estabelece:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica: (...)

II - **adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;**

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende: (...)

§ 1º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste artigo **no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa**, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017(...)

Cabe ressaltar que em consulta realizada em 24/04/2024, no Painel *Resolveu?*, foi possível observada a redução do percentual de manifestações em atraso. De 43% fora do prazo, o Painel mostra que da data de 01/01/2024 até 31/03/2024, o percentual é de 8%, como demonstrado abaixo:

Figura 2: Print do Relatório Painel Resolveu?



Fonte: Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.

2.2. Relatório de Gestão

O Relatório de Gestão é um documento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social. Além disso, incentiva à participação social, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada. O relatório também apresenta recomendações voltadas a promover integridade e melhorar os serviços prestados.

Ocorre que, em consulta ao site Ministério da Previdência Social, na data de 11/04/2024, verificou-se que o Relatório de Gestão de 2023 não apresenta o conteúdo mínimo que era previsto na Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no site eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

Constatou-se a ausência da análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

A título de exemplo, sobre os problemas recorrentes, o Relatório menciona:

A OGPS identificou que dentro dos Assuntos de Previdência os Subassuntos mais demandados no Sistema Fala.BR foram:

1º - **Recurso pendente de análise na Junta de Recursos (JR)** ou Câmaras de Julgamento (CAJ), com 5.420 manifestações;

2º- **Recurso pendente de análise na Perícia Médica Federal (PMF)**, com 2.621 registro

Observa-se que, apesar de o órgão ter conhecimento sobre quais assuntos/subassuntos de Previdência são os mais demandados na Plataforma Fala.BR, não se vislumbrou, por exemplo, como mencionado acima, as propostas de ações saneadoras das áreas técnicas responsáveis.

Assim, cabe frisar que, para a elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria faz-se necessário a participação efetiva de outras áreas do órgão, com o envio de informações que fomentem e proporcionem o caráter gerencial do documento. Ou seja, faz-se necessário uma atuação articulada entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas, em especial, as que são responsáveis pela gestão dos temas mais recorrentes em reclamações e denúncias. No caso em questão, a Junta de Recursos e a Perícia Médica Federal.

Esses relatórios devem ser utilizados pela alta administração para a melhoria de processos e serviços ofertados aos usuários e para dar transparência das ações articuladas adotadas para a solução dos problemas existentes.

A ouvidoria vai além de um canal de relacionamento. Seu papel dentro da organização é estratégico, ultrapassando o tratamento das manifestações dos usuários.

Diante disso, resta parcialmente comprometida a existência de informações gerenciais norteadoras das atividades de Ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão do Ministério.

2.3. Pseudonimização nas denúncias

A partir do exame da amostra de 120 manifestações, notou-se que das 20 denúncias, em 07 delas (35% da amostra de denúncias) não houve a pseudonimização das informações com vistas a proteger o denunciante.

Essa falha põe em risco a proteção do cidadão, ainda que a unidade tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR. Desta forma, aumenta-se o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos envolvidos, em especial do denunciante, constituindo uma grave falha ao processo de tratamento de denúncias.

O Decreto nº 10.153/2019, o qual dispõe sobre salvaguardas de proteção ao denunciante, trata no art. 6º das regras de proteção dos elementos de identificação do denunciante. A norma prevê que compete a unidade de ouvidoria o tratamento da denúncia e a respectiva pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#).

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no [inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011](#).

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época, e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estão previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações, quais sejam:

Art. 42. No procedimento de pseudonimização, a unidade setorial do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 8º desta Portaria Normativa.

Art. 43. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; ou

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da unidade setorial do SisOuv e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Nesse sentido, tem se por prejudicada o atendimento pela UA dos deveres de proteção aos dados do denunciante, devendo passar a adotar a supressão dos elementos de identificação, por meios da pseudonimização, a qual deve se estender, além dos campos de cadastro do manifestante, à descrição do fato e seus anexos.

2.4. Registro de resolutividade

A Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade “Resolutividade”. O Manual do sistema, orienta:

Resolutividade: ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?".

O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.

Indagada sobre o registro da resolutividade das manifestações na Plataforma.Fala.BR, a UA assinalou que:

“A manifestação que é respondida diretamente e que não apresenta nenhuma pendência com sua resposta é marcada como concluída. Nos casos das denúncias e comunicações, mesmo concluindo a manifestação com a resposta dada pela área, que na maioria das vezes apresenta o passo-a-passo para a instauração do processo de averiguação ou processo administrativo, a ouvidoria acompanha o processo junto à unidade para que aquela demanda seja reaberta quando o processo obtiver sua decisão. Essa pactuação é importante, pois o tempo necessário para realização de uma fiscalização de área técnica ou para diligências da corregedoria é um tempo distinto dos 30

dias (prorrogáveis por igual período) para responder à manifestação de ouvidoria.”

Apesar de a Unidade declarar que registra a marcação do “Sim” na resolutividade, em decorrência do exame realizado na amostra, identificou-se que em 12% das manifestações a resolução da manifestação foi marcada inadequadamente.

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, § 4º, (vigente à época) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 prevê que na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv, no ato do envio de resposta conclusiva, registrarão informação sobre a resolutividade da manifestação, observando que:

- ✓ **a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e**
- ✓ **a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.**

A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria. Essa fragilidade nos dados compromete a previsão normativa contida no Decreto nº 9.492/2018, art. 10, V e VI, qual seja: compete às unidades setoriais **processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas** e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados; e, **produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.**

A Ouvidoria é uma estrutura que deve ser reconhecida como parte integrante da estratégia institucional. Afinal, esse é um canal de comunicação direto que se estabelece entre o usuário e a instituição, capaz de trazer diversas contribuições para a melhoria da gestão.

Enquanto ferramenta de gestão, a informações geradas por uma Ouvidoria possibilitam a adoção de medidas imediatas com relação ao que está acontecendo dentro do órgão ou nas áreas de sua competência, todavia, para isso, as informações registradas nos sistemas utilizados devem atender aos parâmetros impostos na legislação correlata.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria-Geral, e, no que competir, ao Ministério da Previdência Social:

1. Empenhar esforços para atuar em tempestividade no prazo de envio das respostas das manifestações, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 22, § 1º.
2. Aprimorar a interlocução junto às áreas finalísticas de forma a obter respostas a marcação da resolutividade aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas para as demandas, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29, Parágrafo único, I e II.

3. Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral do MPS, bem como o desempenho, o desenho dos fluxos e dos procedimentos existentes para atender as demandas de ouvidoria.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada possui oportunidades de melhoria nas funções de ouvidoria, em especial, no que tange a resolutividade, ao Relatório Gestão e aos prazos de envio da resposta conclusiva.

Para auxiliar a ouvidoria no papel que tem desempenhado, recomendamos aprimorar o conteúdo do Relatório de Gestão, proceder ao registro da resolutividade somente quando não perdurarem providências a serem adotadas e atuar na diminuição do prazo da resposta enviada ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria das atividades de ouvidoria; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
E-mail	ouvidoria.mps@mpt.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/19revidencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral
Telefone	135 Prevfone
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Anexo, Ala A, Térreo.
Canais de atendimento	Presencial, WhatsApp, correspondência; Fala.BR e E-mail
Horário de funcionamento	Das 9h às 12h e das 13h às 17h (dias úteis)
Ouvidor	Ana Paula Schwelm Gonçalves
Nomeação	Portaria nº 1.217, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A estrutura regimental do Ministério da Previdência Social foi aprovada pela Decreto nº 11.356/2023 e estabelece, em especial:

Art. 2º O Ministério da Previdência Social tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Previdência Social:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- c) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;
- d) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- e) Assessoria Especial de Controle Interno;
- f) Corregedoria;
- g) Assessoria Internacional;
- h) Ouvidoria-Geral da Previdência Social;**
- i) Consultoria Jurídica; e
- j) Secretaria-Executiva;
- (...)

Art. 10. À Ouvidoria-Geral da Previdência Social compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério e das entidades a ele vinculadas; e

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

A.3 Normativos Internos

Sobre os normativos específicos da atividade de ouvidoria, a unidade mencionou a Portaria MPS nº 30, de 08 de janeiro de 2024, publicada no DOU, em 11/01/2024.

A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta por 03 servidores efetivos e 10 terceirizados. Dentre eles, 08 possuem curso superior e a maioria tem até um ano de atuação na ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A Ouvidora do MPS foi nomeada no cargo por meio da Portaria MPS nº 1.217, publicada no DOU em 24 de abril de 2023.

A.6 Canais de Atendimento

Sobre os canais de atendimento a UA declarou a existência dos seguintes: presencial; cartas; e-mail e Plataforma.Fala.BR

A.7 Sítio da Ouvidoria

A página da unidade³ traz um rol de serviços disponíveis aos cidadãos, tais como informações, sobre as formas de acesso, legislação, relatórios e o link (com o esclarecimento) sobre a ferramenta Painel *Resolveu?*.

³ https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral

Figura 3: Sítio do MPS

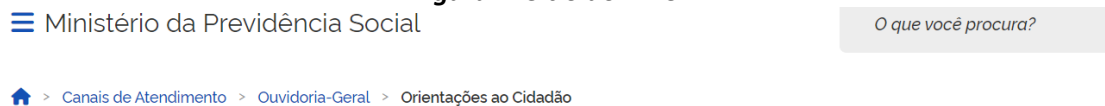
A Ouvidoria-Geral da Previdência Social é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv que atua como instância de integridade, nos termos da Lei 13.460/17.

Compete à Ouvidoria, recepcionar, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de acesso à informação.



Fonte: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral. Consulta realizada em 11/04/2024.

Figura 4: Sítio do MPS



Orientações ao Cidadão

Conheça aqui algumas orientações sobre os serviços da Ouvidoria:

1 - Qual a documentação necessária para o atendimento na Ouvidoria?

Conforme o art. 10 da Lei 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria devem ser identificadas.

Para agilizar seu atendimento, informe:

- CPF ou CNPJ
- E-mail ou endereço para correspondência

Você também poderá fazer o registro de sua manifestação com o acesso único Gov.BR.

Seus dados serão utilizados apenas para consulta aos sistemas e acesso às informações necessários ao tratamento da manifestação.

2 - Preciso me identificar para registrar uma manifestação?

Fonte: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/orientacoes-ao-cidadao. Consulta realizada em 11/04/2024.

Figura 5: Sítio do MPS

4) WhatsApp

Horário de atendimento: Das 8h às 16h (dias úteis).

Link para acesso: wa.me/message/VDDIWMWB4BB6N1

Qrcode:



Fonte: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/formas-de-acesso.
Consulta realizada em 11/04/2024.

A.8 Sistemas Informatizados

Indagada sobre os sistemas utilizados, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social declarou que utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações de ouvidoria.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou:

As manifestações de ouvidoria na OGPS são recebidas preferencialmente pelo Fala.BR, porém, são igualmente disponibilizados os seguintes canais para recebimento de manifestações: e-mail, WhatsApp, cartas/ofícios e atendimento presencial. O tratamento das manifestações de ouvidoria é realizado exclusivamente pelo Sistema Fala.BR.

No caso das denúncias e comunicações de irregularidade, o tratamento é efetuado da seguinte forma: após recebimento e análise do teor da manifestação, o servidor da OGPS realiza a análise prévia para identificar a existência de elementos mínimos de irregularidade, como autoria e materialidade, e revisa o Subassunto. Em caso positivo, tramita para as unidades apuratórias do Ministério da Previdência Social (Corregedoria, Comissão de Ética ou Coordenação de Inteligência Previdenciária).

As referidas unidades apresentam a resposta diretamente para o cidadão. Em caso negativo, esta OGPS solicita, quando possível, as informações complementares ao cidadão para viabilizar a qualidade da denúncia. Caso não seja possível, a OGPS publica resposta conclusiva indicando o órgão/ente responsável pela apuração da demanda.

Ressalte-se que em todos os casos são garantidas a proteção aos denunciantes. Já o tratamento da solicitação de providências é feito pelo analista da OGPS, que verifica o teor da demanda, classifica o Subassunto e tramita para a área técnica responsável pela possível adoção de providências quanto ao solicitado, e respectiva publicação da resposta conclusiva ao cidadão. O tratamento do elogio é feito pelo analista da OGPS, que identifica a área/setor a qual o servidor elogiado atua; inicia um processo no SEI, inclui

o PDF com o inteiro teor da manifestação de elogio e encaminha para a respectiva área/setor. Em seguida, publica resposta conclusiva para o cidadão no Sistema Fala.BR agradecendo o elogio, indicando o nº do processo aberto no SEI e informando as providências adotadas pela Ouvidoria.

O tratamento da reclamação é feito pelo analista da OGPS, que verifica o teor da demanda, classifica o Subassunto e tramita para a área técnica responsável pela análise da manifestação e respectiva publicação da resposta conclusiva.

OBS: Atualmente, as respostas conclusivas ainda estão sendo publicadas pelas áreas técnicas deste Ministério, haja vista que tal procedimento já vinha sendo adotado pela Ouvidoria do extinto Ministério do Trabalho e Previdência (MTP). Contudo, providências estão sendo adotadas por esta OGPS, juntamente com o Gabinete do MPS, para garantir a observância do art. 22, inciso VII, da Portaria CGU nº 116/2024. Vide complementação das informações na resposta do item 28 deste questionário.

A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

A ouvidoria do MPS não avalia os serviços prestados. Segundo a UA, a execução dos serviços é feita, em sua maioria, pela autarquia INSS.

A.11 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁴ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério da Previdência Social no período de 01/01/2023 a 31/12/2023⁵.

⁴ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁵ A consulta foi realizada em 05/04/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo Geral:

Figura 6: Quantitativo das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Previdência Social. 01/01/2023 a 31/12/2023.

No período em análise, a unidade recebeu 37.261 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 35.665 respondidas e 1.028 arquivadas.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 43% fora do prazo.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 7: Tipos de manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Previdência Social. 01/01/2023 a 31/12/2023.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A Reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 91,8% do total, seguido da Solicitação com 4,1%.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (1%) e Comunicação (2,9%).

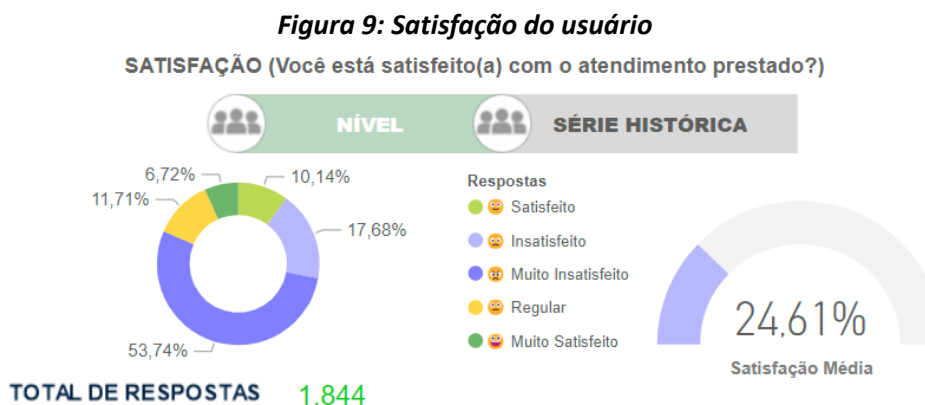
c) Resolutividade da demanda:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Previdência Social. 01/01/2023 a 31/12/2023.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela unidade, obteve-se 1.844 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, 11% das demandas foram resolvidas a contento, 15% foram resolvidas parcialmente e 73% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Previdência Social. 01/01/2023 a 31/12/2023.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 6,72% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 53,74% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 24,61%.

e) Assuntos mais demandados

Figura 10: Assuntos mais demandados



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 11/04/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Previdência Social. 01/01/2023 a 31/12/2023.

O assunto mais demandado de acordo com o Painel foi “Outros em Previdência”. Cabe sugerir à Ouvidoria que o detalhamento em subassuntos e tags favorece a gestão dos assuntos mais recorrentes.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 120 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 35.665 manifestações⁶.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 120 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	02
Denúncia	20
Elogio	00
Reclamação	97
Solicitação	01
Sugestão	00
Total	120

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

⁶ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

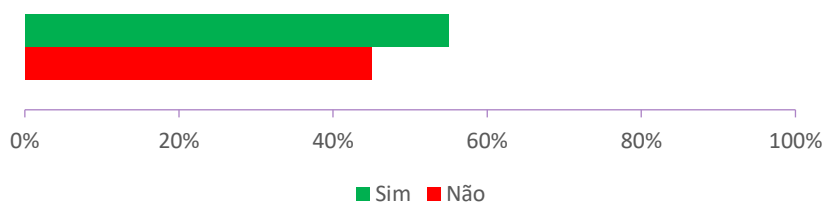
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que fosse utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁷:

Questão 1 – A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

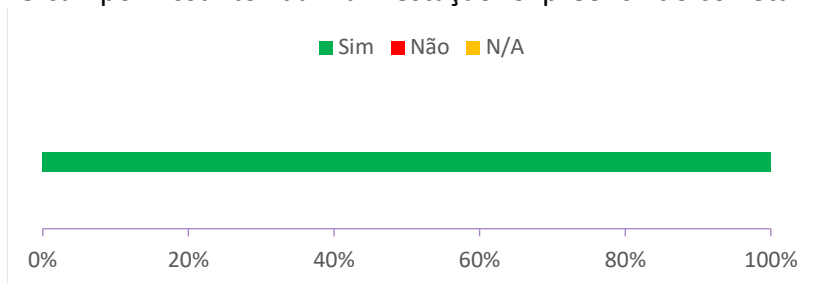


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 54, das 120, fora do prazo. Representando 45% das manifestações.

⁷ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

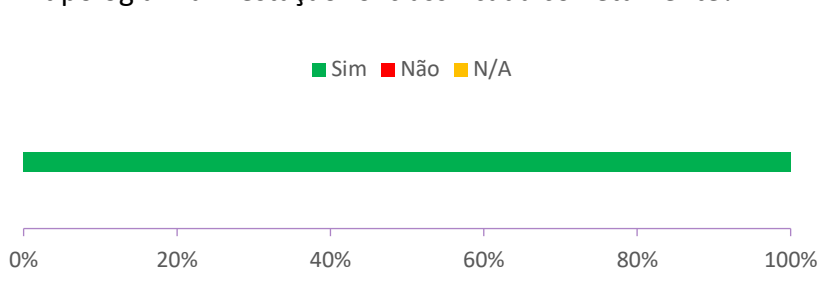
Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, pelo preenchimento do campo assunto, sem entrar no mérito da correção.

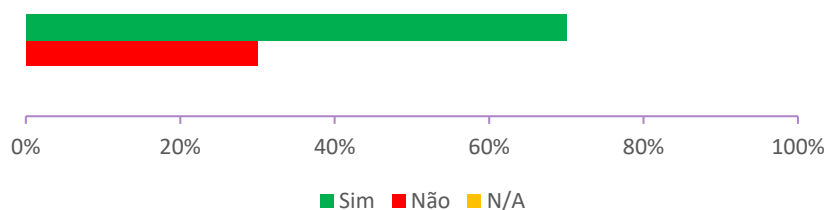
Questão 3 – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 100% manifestações foram classificadas corretamente.

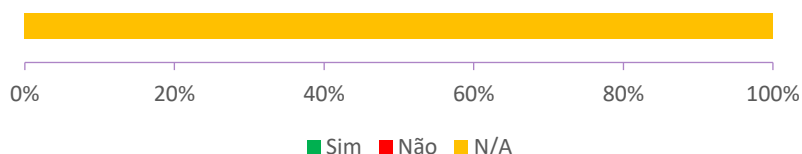
Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 37 as respostas poderiam ser mais claras e objetivas, abordado especificamente a demanda do cidadão. Tal resultado representa 30% da amostra.

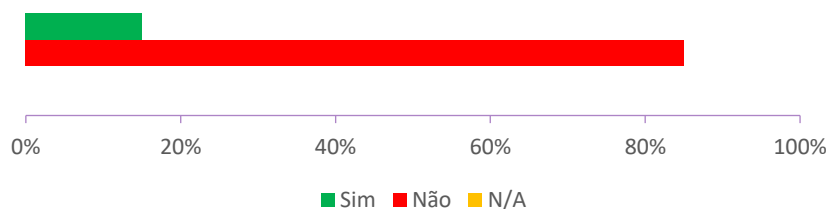
Questão 5 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

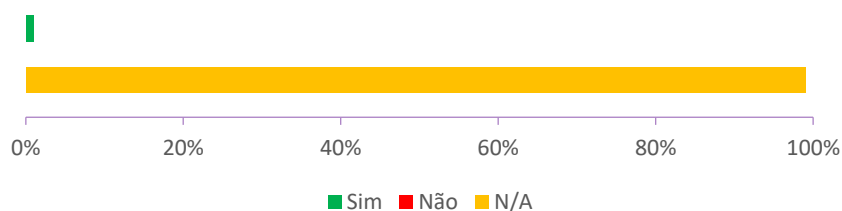
Em todos os casos a demanda era de competência do MPS. Assim, o percentual foi de 100% em “Não se Aplica”

Questão 6 – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



O registro da resolutividade foi considerado inadequado em 102 manifestações, pelo fato de ainda restar providências a serem adotadas pelo órgão, em que pese a Ouvidoria, ou outra área do MPS ter emitido a resposta ao cidadão. Esse número representa 85% da amostra.

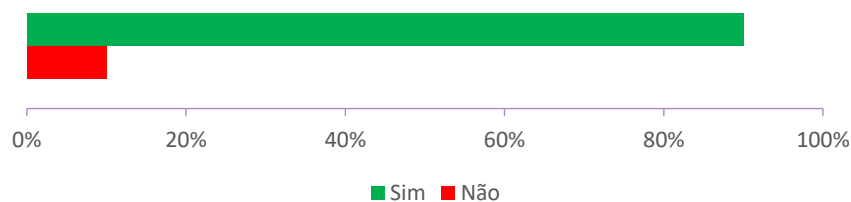
Questão 7 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, a amostra continha apenas 02. As demais 118 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

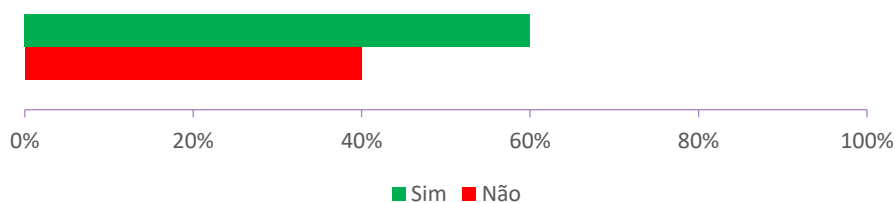
Questão 8 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 20 denúncias analisadas, verifica-se que 18 houve a informação sobre o encaminhamento às unidades competentes ou seu arquivamento. Cabe destacar que aqui, não se considera o mérito/conteúdo da resposta, mas em especial o encaminhamento a unidade apuratória. Assim, o percentual, considerando as 20, foi de 90% “sim” e 10% “não”.

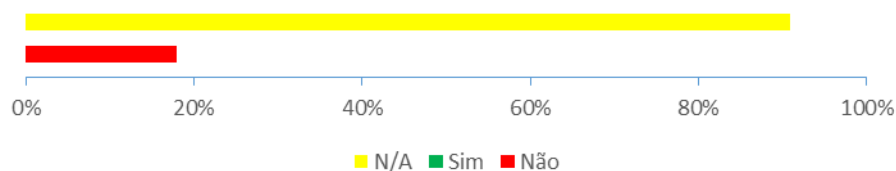
Questão 9 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria

Considerando as 20 denúncias, em 40% (08) não houve a pseudonimização dos dados do denunciante.

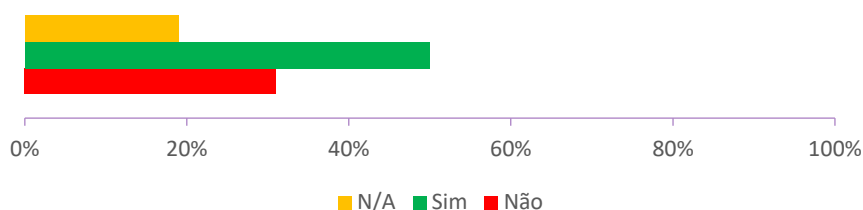
Questão 10 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria

Corretamente, não foi identificada a ocorrência de diligências nas 22 Denúncias/Comunicações apreciadas, o que representa 18% das 120 manifestações.

Questão 11 – A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

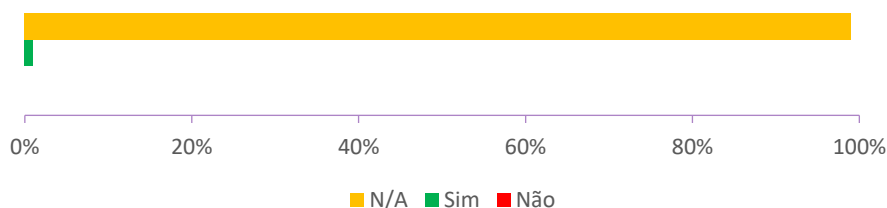


Fonte: elaboração própria.

Nas 97 reclamações constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos (sem esta OGU entrar no mérito) sobre o fato reclamado em 61, contra 36 não. Não se enquadraram como reclamação 23, sendo identificadas como N/A.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que os percentuais foram: N/A com 19%; “Sim” com 50%; e Não com 31%.

Questão 12 – A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em apenas 1 compôs a amostra, e a resposta conclusiva continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 119 manifestações não se enquadram como solicitação.

Questão 13 – A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não houve análise de Sugestão na Amostra.

Questão 14 – A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

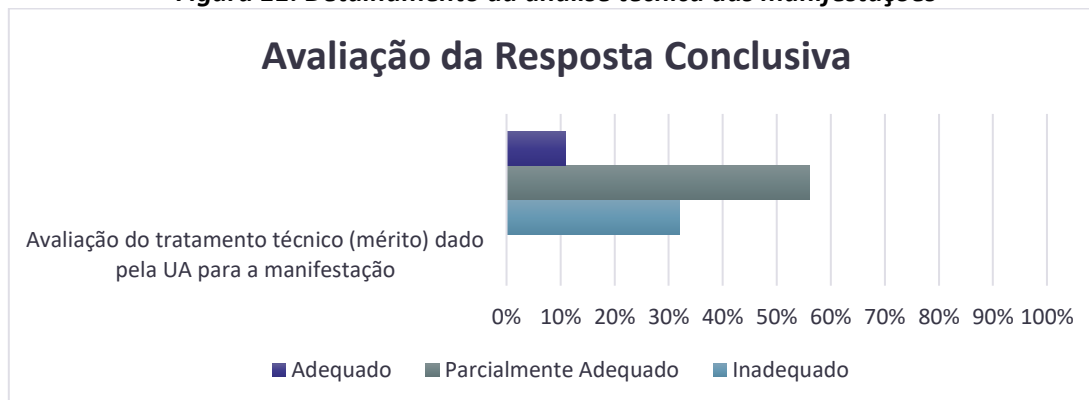
Não houve análise de Elogio na Amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 120 manifestações analisadas, verifica-se que: 13 foram consideradas adequadas (11%); 39 (32%) inadequadas, em especial pela falta de pseudonimização, por extrapolação do prazo e por resolutividade antecipada cumulativamente; e 68 (56%) parcialmente adequadas.

Figura 11: Detalhamento da análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 8182/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 14/06/2024, foi concedido um prazo de 10 dias para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 08/07/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a Ouvidoria avaliada encaminhou por e-mail o DESPACHO Nº 723/2024/GABIN-MPS e o OFÍCIO SEI Nº 8860/2024/MPS, onde foram apresentadas as considerações da unidade com vistas a atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, como segue:

DESPACHO Nº 723/2024/GABIN-MPS

1.Trata-se do Despacho (41328315), da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, no qual informa que a Lei nº 13.460/2017 (41328026) e o Decreto nº 9.492/2018 (41328065), que tratam sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, respectivamente, determinam e reforçam a obrigatoriedade de a Ouvidoria oferecer resposta diretamente ao cidadão, em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível (Portaria Normativa CGU nº 116/2024 41328114 e Portaria MPS nº 30/2024 41328307).

2. E, por essa razão, solicita ao Gabinete do Ministro que seja determinada a todas as Unidades do Ministério da Previdência Social a alteração do fluxo atual de respostas conclusivas das manifestações no Sistema Fala.BR, de modo que sejam devolvidas à Ouvidoria do MPS, com os respectivos insumos/subsídios, para que a OGPS possa elaborar o texto da resposta em linguagem simples e apresentá-la ao cidadão.

3. Coloca-se, também, à disposição das áreas para reuniões de alinhamento e treinamento dos pontos focais das unidades internas do MPS, que atuam no tratamento das manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, bem como para elaborar orientações sobre o manuseio do Sistema Fala.BR, visando à melhoria contínua e à qualidade dos atendimentos prestados ao público externo e interno.

4. Assim, informamos que todas as Secretarias e Assessorias desta Pasta devem observar os dispositivos legais mencionados e adotar o fluxo proposto pela Ouvidoria-Geral deste Ministério.

5.Encaminhe-se a todas as Assessorias e Secretarias, para conhecimento, divulgação entre suas áreas e adoção do procedimento.

OFÍCIO SEI Nº 8860/2024/MPS

1. Cumprimentando-a cordialmente, e em atenção ao Ofício supracitado, venho apresentar a manifestação desta Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) acerca dos achados do Relatório Preliminar de Avaliação da OGU.

2. Primeiramente, informo que, no tocante à Recomendação nº1, por ocasião do 6º Café com Debate realizado com a equipe da Ouvidoria do MPS no dia

21/06/2024, foi apresentado o presente Relatório Preliminar e seus respectivos achados, bem como repassada a orientação para que fosse observada a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante em todos os campos de cadastro do manifestante, descrição do fato e anexos.

3. Na mesma oportunidade, foi solicitado à equipe da Ouvidoria do MPS a realização do registro adequado da resolutividade das manifestações, conforme proposto na Recomendação nº 3. Tal orientação foi igualmente motivada pela recente alteração de procedimentos internos referentes às respostas das manifestações de Ouvidoria no âmbito do Ministério da Previdência Social. A OGPS solicitou ao Gabinete do Ministro, por meio do processo SEI nº 10128.006638/2024-57 (doc.43565266), que todas as unidades do MPS fossem orientadas a não mais responder diretamente ao cidadão, e sim encaminhar insumos/subsídios para que a Ouvidoria do MPS providencie a elaboração da resposta conclusiva e observe a utilização da linguagem objetiva, simples e acessível. Diante disso, a partir do mês de maio de 2024, o registro da resolutividade das manifestações passou a ser de responsabilidade desta Ouvidoria.

4. Adicionalmente, quanto à Recomendação nº 2, ressalto que a OGPS tem envidado esforços para atuar em tempestividade no prazo de envio das respostas das manifestações, seja por meio de força tarefa das unidades internas, conforme informado anteriormente no Questionário de Avaliação e comprovado no Relatório Preliminar a redução do percentual de 43% para 8% das manifestações em atraso; seja por meio de solicitação às áreas técnicas, por meio do sistema Fala.BR, de que a demanda seja devolvida à Ouvidoria antes do término do prazo de 30 dias.

5. Por fim, no que se refere à Recomendação nº 4, informo que esta Ouvidoria providenciará a adequação do conteúdo do próximo Relatório de Gestão Anual às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação acima apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Sobre o prazo de envio das respostas, em pesquisa ao Painel *Resolveu?*, verificou-se que ainda existe espaço para otimização da tempestividade. Em relação a pseudonimização, a Unidade informou que já está realizado o procedimento de proteção do denunciante, razão pela qual, a recomendação foi retirada deste relatório.

No que tange aos demais achados, esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.

Apêndice D

Plano de Ação da Ouvidoria do MPS

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>Citar os itens, subitens ou parte dos itens.</p> <p>Recomendação 1: Proceder à pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, procedimento o qual deve se estender, além dos campos de cadastro do manifestante, à descrição do fato e seus anexos, em conformidade ao Decreto nº 10.153/2019 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações. Pode ser dividida de fases.</p> <p>Orientar a equipe da Ouvidoria do MPS a efetuar a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante em todos os campos e anexos.</p>	<p>Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.</p> <p>Servidora Responsável: Carmen Gislene Martins</p>	<p>Informar a data em que as medidas estarão implantadas. Pode ser dividida de fases.</p> <p>A partir de Junho de 2024</p>	<p>Informar a estadual atual da recomendação: em "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".</p> <p>Atendida – denúncias pseudonimizadas.</p>	<p>Informar as benéficas efetivas com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.</p> <p>Para o usuário: proteção da cidadania, evitando o compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos envolvidos.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica no tratamento das manifestações.</p>
<p>Recomendação 2: Empenhar esforços para atuar em tempestividade no prazo de envio das respostas das manifestações, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024, § 1º do art. 22.</p>	<p>Fase 1: Comunicação interna para todas as unidades da MPS sobre os fluxos, procedimento e observância da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p> <p>Fase 2: Elaborar nova comunicação interna, indicando a Recomendação nº 2 da OGU/CGU, e reforçando a necessidade de todas as áreas observarem os prazos de resposta das manifestações, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Servidora Responsável: Ana Paula Schwelm Gonçalves</p>	<p>Fase 1: Até final do mês de maio de 2024.</p> <p>Fase 2: Até 16 de agosto de 2024.</p>	<p>Em andamento – Processo Sel nº 10128.006638/2024-57)</p>	<p>Para o usuário: atendimento tempestivo das manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: mais agilidade no atendimento ao usuário.</p>
<p>Recomendação 3: Realizar o registro adequado da resolutividade das manifestações, em observância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29.</p>	<p>Orientar e solicitar à equipe da Ouvidoria do MPS a realização do registro adequado da resolutividade das manifestações.</p>	<p>Servidora Responsável: Equipe da Ouvidoria do MPS.</p>	<p>Até o final do mês de junho de 2024.</p>	<p>Atendida: Reunião de alinhamento de fluxos com a equipe da Ouvidoria do MPS, realizada em 21/06/2024.</p>	<p>Para os servidores e gestores: maior efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e melhor aproveitamento da ferramenta de gestão.</p>
<p>Recomendação 4: Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Providenciar a adequação do conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Responsável: Ana Paula Schwelm</p>	<p>Até o final do mês de dezembro de 2024.</p>	<p>Prevista: Articulação com as áreas que possuem maior quantitativo de reclamações.</p>	

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.