

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

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 Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** 01/11/2022 a 31/10/2023.

**Data de execução:** dezembro de 2023 a fevereiro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Instituto.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidora-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 de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada possui espaço para aprimoramento das atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram registradas as seguintes ocorrências:

- ✓ Percentual de 19% das manifestações da amostra respondidas fora do prazo;
- ✓ Registro inadequado (antecipado) da resolutividade em 20% das manifestações;
- ✓ Ausência de sala exclusiva para atendimento presencial.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria, em especial:

- a) Adotar providências para o atendimento do prazo de resposta ao cidadão, atuando nas áreas identificadas como “sensíveis” e na efetiva implementação das ações resolutivas mencionadas no Relatório de Gestão de 2022 e reproduzidas no Achado 2.1 deste Relatório de Avaliação;
- b) Registrar a resolutividade como “Sim” apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, independente do envio da resposta conclusiva pela Ouvidoria;
- c) Disponibilizar sala exclusiva de atendimento ao cidadão com atendimentos dos requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações pelos usuários.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CEOUV</b>	Central Especializada de Ouvidoria
<b>CDOUV</b>	Coordenação de Demandas de Ouvidoria
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CSIC</b>	Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>INSS</b>	Instituto Nacional do Seguro Social
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SGCO</b>	Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
1. Boas Práticas.....	11
1.1. FAQ sobre denúncias .....	11
1.2. Publicações disponíveis no sítio.....	11
1.3. Elaboração de um Checklist para a análise prévia das denúncias .....	12
2. Achados .....	13
2.1. Percentual de 19% das manifestações da amostra respondidas fora do prazo .....	13
2.2. Registro inadequado (antecipado) da resolutividade em 20% das manifestações .....	17
2.3. Ausência de sala exclusiva para atendimento presencial, comprometendo a proteção ao denunciante .....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>18</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>20</b>
Apêndice A.....	21
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	37
Apêndice D.....	38

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no artigo 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu artigo 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a 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 e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o artigo 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 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 robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>2</sup>, 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 01/11/2022 a 31/10/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 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, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA 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.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria Geral do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, unidade que faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O INSS é um órgão da administração pública federal indireta, vinculado ao Ministério do Trabalho e Previdência, criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, como autarquia vinculada ao então Ministério da Previdência.

A atual estrutura Regimental do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS foi aprovada pelo Decreto nº 10.995/2022, o qual prevê:

Art. 2º Ao INSS compete operacionalizar:

I - O reconhecimento do direito, a manutenção e o pagamento de benefícios e os serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS;

II - O reconhecimento do direito, a manutenção e o pagamento de benefícios assistenciais previstos na legislação; e

III - o reconhecimento do direito e a manutenção das aposentadorias e das pensões do regime próprio de previdência social da União, no âmbito das

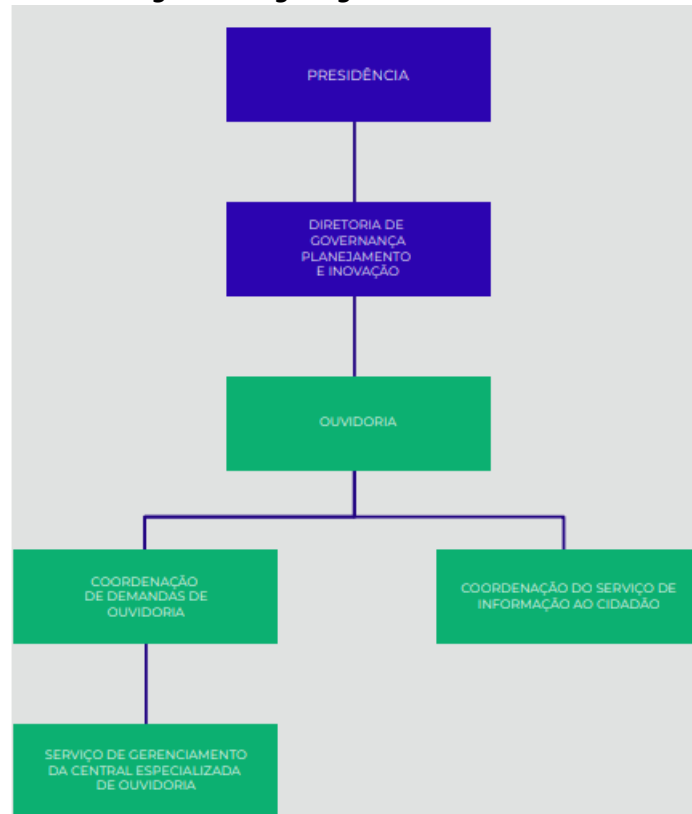
<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

autarquias e das fundações públicas, nos termos do disposto no [Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021](#).

De acordo com o Relatório de Gestão de 2022, publicado no sítio do órgão, a estrutura da Ouvidoria é a seguinte:

**Figura 1: Organograma da Ouvidoria**



Fonte: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatorio-anual-de-gestao-2022-ouvidoria-compressed.pdf>. Consulta realizada em 08/01/2024.

De acordo com o Relatório de Gestão de 2022, p.8, a estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, ligada à Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV, é composta pelo cargo de Ouvidor(a), equivalente a uma coordenação-geral, duas coordenações e um serviço, sendo:

- Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – CSIC: composta por um Coordenador e um Assessor Técnico Especializado da Ouvidoria alocado para desempenho de suas atividades na CSIC, tendo por atribuições recepcionar e tratar os pedidos de acesso à informação cadastrados na plataforma Fala.BR.
- Coordenação de Demandas de Ouvidoria – CDOUV: composta por um Coordenador, um Assessor Técnico Especializado da Ouvidoria alocado para desempenho de suas atividades na CDOUV, um Assessor Técnico Especializado e um servidor, tendo por atribuições planejar, organizar, coordenar, monitorar, avaliar e orientar as atividades de Ouvidoria, e ainda recepcionar, tratar e encaminhar as manifestações da Ouvidoria Interna do Servidor;
- Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria – SGCOC: composto por um Chefe de Serviço, tendo por atribuições monitorar a

produtividade, a qualidade e o desempenho de servidores e colaboradores da CEOUV. O tratamento e encaminhamento de manifestações de ouvidoria do cidadão são atividades desempenhadas pela CEOUV, composta por operadores ocupantes do cargo de auxiliar administrativo, assistentes administrativos e supervisores, sendo estes últimos servidores do quadro efetivo do INSS.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social 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

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Seguem as boas práticas identificadas por ocasião da avaliação da Ouvidoria do INSS.

#### 1.1. FAQ sobre denúncias

Essa ferramenta oferece informações rápidas sobre um ou mais tópicos, trazendo agilidade para os processos e facilitando as interações entre a Ouvidoria e o Usuário.

No caso em tela, o FAQ esclarece quais são os elementos mínimos a serem apresentados em uma denúncia para que ela possa ser encaminhada para a área de apuração, tais como: local e época da ocorrência dos fatos, quando possível, indicação dos envolvidos, valor e procedência do dinheiro, além de evidências comprobatórias. Além disso, aborda a proteção à identidade do denunciante.

#### 1.2. Publicações disponíveis no sítio

##### Guia Lilás

O sítio disponibiliza o Guia Lilás, documento que traz conceitos e exemplos de atos, gestos, atitudes e falas que podem ser entendidos como atos de assédio moral ou sexual ou, ainda, de discriminação no contexto das relações de trabalho no Governo Federal.

A divulgação contribui para o esclarecimento dos servidores na busca de relações profissionais saudáveis e ambientes de trabalho respeitosos e éticos, pois, como o próprio Guia menciona, o assédio é um problema coletivo que impacta a convivência entre colegas de trabalho, viola a dignidade e a integridade das pessoas, bem como a salubridade e a produtividade no ambiente de trabalho.

##### Orientações sobre temas que não são de competência da Ouvidoria

A Unidade disponibiliza no sítio esclarecimentos, tais como:

- a) Ouvidoria não tem competência para reverter ou alterar decisões judiciais ou administrativas já proferidas;
- b) A Ouvidoria não processa solicitações de benefícios, marcação de perícias ou questões relacionadas a concessão e pagamentos;
- c) A Ouvidoria não possui competência para análises dos registros de manifestações relativas aos serviços específicos e atendimentos prestados pela Perícia Médica;
- d) A Ouvidoria não possui competência para análises dos registros de manifestações relativas aos serviços e atendimentos prestados pelo Conselho de Recursos da Previdência Social;

Esse tipo de esclarecimento poupa o usuário de recorrer à setores alheios a demanda dele, bem como, evita que a Ouvidoria receba manifestações que não tenham relação com a sua competência. Fato que poupa tempo e mão-de-obra da equipe da Unidade.

#### **Portarias**

- a) Portaria PRES/INSS nº 1.548/2023, a qual trata da Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV, e contém, em especial, detalhes sobre o recebimento, tratamento e resposta das manifestações e do procedimento de pseudonimização;
- b) Portaria PRES/INSS nº 1.549/2023, a qual estabelece o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria e suas normas de controle de acesso, e normatiza, por exemplo, que compete à Ouvidoria do INSS quanto ao uso da Plataforma Fala.BR, ações como: realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos das manifestações.

A disponibilização dessas normas aos usuários confere maior transparência na atuação da ouvidoria, proporcionando o controle social no que tange, por exemplo, ao cumprimento das normas.

### **1.3. Elaboração de um Checklist para a análise prévia das denúncias**

A unidade elaborou um checklist para a realização de análise prévia das denúncias recebidas, considerando autoria, materialidade e relevância.

A implantação de um checklist pode trazer benefícios, tais como:

- Padronização dos processos da ouvidoria;
- Aumento de produtividade das equipes de análise das denúncias;
- Redução de riscos e falhas;
- Maior organização nas atividades, minimizando falhas e esquecimentos, dando mais segurança aos processos, podendo resultar no aumento da qualidade dos produtos e serviços públicos ofertados.

## 2. Achados

### 2.1. Percentual de 19% das manifestações da amostra respondidas fora do prazo

A partir da amostra de 100 manifestações analisadas, verificou-se que a UA respondeu 19% fora do prazo estipulado na legislação.

Cabe mencionar que, as Ouvidorias são um espaço de acolhimento e um canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições/órgãos, permitindo que aqueles apresente demandas relacionadas a solução de problemas identificados na prestação dos serviços ou colabore para a melhoria, dentre outras competências. Além disso, disponibiliza mecanismos e instrumentos para participação e controle social dos serviços. Diante disso, imperioso que as Ouvidorias gerenciem as demandas e as atenda nos prazos legalmente previstos com vistas a garantir a tempestividade e a eficiência da atuação delas. Sobre isso, cita-se:

#### Das normas que regem a matéria:

##### a) Constituição Federal de 1988

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de **legalidade**, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte: (...)

##### b) Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública

Art. 5º **O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços**, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

VI - **cumprimento de prazos e normas procedimentais**;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

(...)

XIII - **aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário** e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

(...)

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão **os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução**.

(...)

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, **acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;** e

**c) Decreto nº 9.492/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal**

O Decreto nº 9.492/2018 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.

Sobre o § 6º acima reproduzido, oportuno destacar que o atendimento dos prazos não depende exclusivamente da unidade de Ouvidoria, mas também das áreas técnicas responsáveis pela demanda do usuário, as quais também possuem responsabilidade pelo atual atendimento intempestivo das manifestações.

**d) Portaria CGU nº 581/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal**

A Portaria CGU nº 581/2021 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. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

(...)

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput **no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.**

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela unidade do SisOuv e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

(...)

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(...)

Das normas acima parcialmente reproduzidas, verifica-se que o legislador se preocupou em impor que a Administração Pública, que os serviços públicos devem ser eficientes, céleres, e que os usuários desses serviços têm direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as diretrizes, dentre elas, o cumprimento de prazos e normas procedimentais.

Introduzido no caput do artigo 37 da Constituição Federal, por meio da Emenda Constitucional nº 19/1998, o princípio da eficiência significa que a administração deve agir de modo rápido e preciso, sem desperdício, para produzir resultados que satisfaçam a necessidade da população.

O princípio da eficiência assim é definido por Diógenes Gasparini<sup>3</sup>:

[..] conhecido entre os italianos como ‘dever de boa administração’, o princípio da eficiência impõe à Administração Pública direta e indireta a obrigação de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, além, por certo, de observar outras regras, a exemplo o princípio da legalidade. Pela EC nº 19/98, que o acrescentou ao rol dos consignados no art. 37, esse princípio ganhou status constitucional. [..]

De acordo com o Relatório de Gestão de 2022, p.14, as manifestações pendentes de tratamento encontravam-se distribuídas às seguintes unidades organizacionais do INSS:

- Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV
- Gabinete da Presidência – GABPRE
- Assessoria de Comunicação Social – ACS
- Procuradoria Federal Especializada – PFE
- Corregedoria-Geral – CORREG
- Auditoria-Geral – AUDGER
- Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação – DIGOV
- Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP
- Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI

---

<sup>3</sup> GASPARINI, Diógenes. Direito administrativo. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 21

- Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística – DIROFL
- Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão – DIRBEN
- Superintendências-Regionais – SR
- Gerências Executivas – GEX
- Agências da Previdência Social – APS

O Relatório da unidade revelou que um dos assuntos mais demandados no período foram as reclamações quanto a demora na análise dos requerimentos, com o total de 84.781 registros. Ou seja, é do conhecimento do órgão os pontos sensíveis, o que torna mais fácil a atuação no combate a essa intempestividade e consequente limitação à eficiência. Segundo o mesmo documento, o instituto vem trabalhando nas seguintes frentes para tentar melhorar o atendimento aos cidadãos, em especial:

- ✓ Ampliar o reconhecimento automático do Direito;
- ✓ Aprimorar o Cadastro do Cidadão;
- ✓ Estruturação da Gestão de Processos do INSS;
- ✓ Capacitação para os servidores;
- ✓ Ampliação e melhoria do parque tecnológico do INSS;
- ✓ Aprimoramento dos sistemas de trabalho para automação dos processos;
- ✓ Reabertura das agências do INSS para atendimento presencial agendado;
- ✓ Reorganização da estrutura hierárquica e funcional;
- ✓ Acordos de cooperação técnica com empresas, associações, sindicatos e prefeituras, para ampliar o acesso aos serviços previdenciários e acelerar a análise;
- ✓ Parcerias com outros órgãos governamentais e entidades para cruzamento de dados e compartilhamento de informações;
- ✓ Educação previdenciária aos cidadãos por meio da Escola da Previdência;
- ✓ Simplificação e organização da legislação previdenciária (nova Instrução Normativa);
- ✓ Aprimoramento dos canais de atendimento à população, seja por meio remoto, como o telefone 135 e o Meu INSS (site e aplicativo), seja presencialmente, nas agências do INSS e no PrevBarco; e
- ✓ Contratação de novos servidores.

Uma Ouvidoria pode ser considerada como uma unidade do planejamento estratégico, uma vez que se apresenta como instrumento de transformação permanente – fator que permite projetar o futuro no sentido de reduzir pontos fracos, consolidar pontos fortes, neutralizar ameaças e vislumbrar oportunidades.

Pelo exposto, verifica-se que a UA detém informações sobre os pontos sensíveis e o respectivo plano de ação para o aperfeiçoamento da prestação do serviço. Desse modo, resta a ela, com o apoio da alta administração do INSS, a efetiva implementação dessas ações para buscar o alcance de melhores resultados e a eficiência necessária.

## 2.2. Registro inadequado (antecipado) da resolutividade em 20% das manifestações

Como mencionado no Achado anterior, 2.1, um dos princípios norteadores da Administração pública é o da Eficiência. E como definido pelo doutrinador Diógenes Gasparini, a Administração tem a obrigação de realizar suas atribuições com perfeição e rendimento.

O Decreto nº 9.492/2018 enumera as competências das Unidades:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

(...)

V - **processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados**, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#); e

VI - **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 Portaria CGU nº 581/2021, artigo 19, § 4º, dentre outras regras, dispõe 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.

Na amostra analisada, o registro da resolutividade foi considerado inadequado em 20% das manifestações, pelo fato de, em que pese ter sido emitida a resposta conclusiva ao cidadão, ainda restarem providências a serem adotadas pelo INSS.

A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos não apenas da ouvidoria, mas do INSS. Ou seja, os índices de resolutividade e satisfação não guardaram aproximação média, pois enquanto as Unidades consideram as demandas como resolvidas, o cidadão registra a insatisfação, por exemplo, na pesquisa de satisfação.

Essa fragilidade nos dados compromete a previsão normativa contida no Decreto nº 9.492/2018, artigo 10, qual seja: 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.

### 2.3. Ausência de sala exclusiva para atendimento presencial, comprometendo a proteção ao denunciante

Questionada sobre a adequabilidade da estrutura física, a UA informou que não existe uma sala exclusiva para o atendimento presencial. Sobre o tema, cabe destacar que a Lei nº 13.460/2017, art. 5º, prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público **tem direito à adequada prestação dos serviços**, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...)

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; (..)

O Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, artigo 6º, impõe:

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](#).

(...)

§ 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**.

(...)

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal **disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto**.

E ainda, a Portaria CGU nº 581/2021, artigo 8º estabelece:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, **sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações**.

A adequabilidade das instalações físicas não se relaciona apenas ao bem-estar da equipe da Ouvidoria, mas principalmente dos usuários dos serviços, os quais devem ter, por exemplo, uma sala reservada para o relato de denúncias e obtenção de informações. Uma estrutura física inadequada, com um fluxo de pessoas, compromete o sigilo, pode gerar eventuais retaliações pelo risco de identificação de quem denunciou determinado fato, e, enfraquece o combate à corrupção, pois transmite a sensação de insegurança ao potencial denunciante, podendo acarretar a desistência dele em realizar a denúncia.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria (e áreas respondentes), e, no competir, ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS:

- a) Adotar providências para o atendimento do prazo de resposta ao cidadão, atuando nas áreas identificadas como “sensíveis” e na efetiva implementação das ações resolutivas mencionadas no Relatório de Gestão de 2022 e reproduzidas no Achado 2.1 deste Relatório de Avaliação;
- b) Registrar a resolutividade como “Sim” apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, independente do envio da resposta conclusiva pela Ouvidoria;
- c) Disponibilizar sala exclusiva de atendimento ao cidadão com atendimentos dos requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações pelos usuários.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de modo aprimorável as atividades de ouvidoria. Devendo, assim, em especial, a adoção de providências para atendimento do prazo legal de resposta, proceder ao registro da resolutividade somente quando não perdurarem providências a serem adotadas pelo órgão e a disponibilização de uma sala exclusiva para atendimento ao cidadão.

O foco dos trabalhos visa 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) redução dos prazos de resposta; (ii) registro correto da resolutividade; (iii) aumento da qualidade do atendimento presencial, em especial, da proteção ao denunciante.

## 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
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Administração Direta
<b>E-mail</b>	Não consta do sítio
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria">https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria</a>
<b>Telefone</b>	Central 135
<b>Endereço</b>	SAUS Quadra 2 Bloco O Asa Sul Brasília - DF
<b>Canais de atendimento</b>	Plataforma Fala.BR; Carta e Presencial
<b>Horário de funcionamento</b>	Atendimento Presencial De segunda a sexta, das 9h às 17h (horário de Brasília).
<b>Ouvidor</b>	Lenilson Queiroz de Araújo
<b>Nomeação</b>	Portaria MPS nº 2.988, de 04 de agosto de 2023 (Anexo II), publicada no DOU em 08/08/2023, Edição 150, Seção 2, página 48

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A estrutura Regimental do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS foi aprovada pelo Decreto nº 10.995/2022, como segue:

Art. 4º O INSS tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria de Comunicação Social; e
- c) Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação;**

II - órgãos seccionais:

- a) Diretoria de Gestão de Pessoas;
- b) Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística;
- c) Diretoria de Tecnologia da Informação;
- d) Procuradoria Federal Especializada;
- e) Auditoria-Geral; e
- f) Corregedoria-Geral;

III - órgão específico singular: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão; e

IV - unidades descentralizadas:

- a) Superintendências Regionais;
- b) Gerências-Executivas;
- c) Agências da Previdência Social;
- d) Procuradorias Regionais;
- e) Procuradorias Seccionais;
- f) Auditorias Regionais; e
- g) Corregedorias Regionais.

A atividade de ouvidoria está inserida na Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação.

### A.3 Normativos Internos

Em resposta ao questionário de avaliação a UA relacionou os seguintes normativos específicos:

- Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 08 de dezembro de 2022 (Anexo III – Regimento Interno do INSS);
- Portaria PRES/INSS nº 1.548, de 19 de janeiro de 2023 (Anexo IV - Institui a Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV);
- Portaria PRES/INSS nº 1.549, de 19 de janeiro de 2023 (Anexo V - Estabelece o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria e suas normas de controle de acesso);
- Portaria DIGOV/INSS nº 11, de 11 de maio de 2022 (Anexo VI - Aprova os procedimentos e fluxos para operacionalização das manifestações de ouvidoria do tipo Denúncia dentro do sistema Fala Br);
- Portaria PRES/INSS nº 1600, de 24 de agosto de 2023 – Designa a autoridade de monitoramento do INSS;
- Portaria DIGOV/INSS nº 13, de 29 de outubro de 2021 (Anexo VII - Aprova a divulgação do Guia Prático do Fala.BR para usuários do INSS);
- Manuais procedimentais (Atualizados periodicamente).

### A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta da seguinte forma:

a) Quantidade por tipo de vínculo:

Servidores efetivos: 17	Temporários: 00
Terceirizados: 62	Estagiários: 00

b) Quantidade por nível de formação:

Ensino médio: 44	Graduação: 23
------------------	---------------

Especialização: 10

Mestrado: 02

Doutorado: Não há

c) Tempo médio de atuação na ouvidoria:

Até um ano: 22

Um a dois anos: 57

### 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.

O Ouvidor da UA exerce o cargo desde 17/08/2023, conforme Portaria MPS nº 2.988, de 04 de agosto de 2023, publicada no DOU em 08/08/2023, Edição 150, Seção 2, página 48.

### A.6 Canais de Atendimento

Segundo a UA, os canais de atendimento são:

✓ Atendimento Online

Acesse a Plataforma Fala.BR

Todos os dias, 24 horas

✓ Atendimento telefônico

Ligue para a Central 135

De segunda a sábado, das 7h às 22h (horário de Brasília).

✓ Cartas à Ouvidoria

SAUS Quadra 2 Bloco O Asa Sul Brasília - DF, 70070-946


✓ Atendimento Presencial

De segunda a sexta, das 9h às 17h (horário de Brasília).

SAUS Quadra 2 Bloco O Asa Sul Brasília - DF

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Ouvidoria do INSS, consta detalhes sobre os canais de atendimento on-line, telefônico, correspondência e o endereço para o atendimento presencial, e ainda, informações adicionais, tais como o Guia Lilás e um FAQ sobre Denúncias.

**Figura 2: Sítio do INSS** Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

## Saiba mais

- [Painel Resolveu?](#)
- [Guia Lilás](#)
- [FAQ – Denúncias da CGU](#)
- [Relatórios anuais](#)

## Legislação

- [PORTARIA PRES/INSS Nº 1.548, DE 19 DE JANEIRO DE 2023](#)
- [PORTARIA PRES/INSS Nº 1.549, DE 19 DE JANEIRO DE 2023](#)

Fonte: [https://www.gov.br/inss/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/ouvidoria](https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria). Consulta realizada em 08/01/2024.

**A.8 Sistemas Informatizados**

O sistema informatizado utilizado na Ouvidoria da Instituto Nacional do Seguro Social é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

**A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA relacionou as seguintes normas:

- ✓ *Portaria PRES/INSS nº 1.548, de 19 de janeiro de 2023 (Institui a Central Especializada de Ouvidoria – CEOUV, como instrumento de gestão, tratamento e respostas das manifestações de ouvidoria cadastradas no Sistema Fala.BR). - Anexo IV*
- ✓ *Portaria PRES/INSS nº 1.549, de 19 de janeiro de 2023 (Estabelece o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidorias e suas normas de controle de acesso). Este normativo abrange as manifestações recebidas tanto em meio eletrônico quanto em meios diversos como telefone (Central 135), cartas ou atendimento presencial nas agências do INSS). - Anexo V*
- ✓ *Portaria DIGOV/INSS nº 11, de 11 de maio de 2022 (Aprova procedimentos e fluxos para operacionalização das manifestações de ouvidoria do tipo denuncia dentro do sistema Fala BR). - Anexo V*

Complementarmente, a UA relatou o fluxo de tratamento prévio da denúncia:

**“Identificação da Autoria:**

*Identificação do denunciado:*

- *Verificar se o denunciante forneceu informações sobre a identidade do denunciado, como nome, contato, cargo (se aplicável) ou qualquer outra informação que permita rastrear sua origem.*

*Informações Pessoais de outros envolvidos:* · *Buscar por detalhes que possam identificar a(s) pessoa(s) envolvida(s) no fato, como nome, documento de identidade, cargo ocupado ou outros dados específicos.*

· *Observar detalhes que possam levar à identificação da autoria, como descrição de acontecimentos, nomes de pessoas envolvidas, locais, datas ou circunstâncias que ajudem na identificação.*

**Detalhes específicos do relato:**

· *Observar detalhes que possam levar à identificação da autoria, como descrição de acontecimentos, nomes de pessoas envolvidas, locais, datas ou circunstâncias*

**Checklist para Identificação da Autoria:**

*Nome do autor (denunciado)*

*Cargo, unidade de lotação, matrícula*

*Outros detalhes que identifiquem a pessoa (telefone, e-mail etc.)*

*Descrição de eventos, datas, locais, pessoas envolvidas*

**Identificação da Materialidade:**

*Tem por objetivo evidenciar os detalhes do ocorrido e apresentar evidências concretas que possam confirmar a veracidade dos fatos. Analisar a relevância dos fatos relatados, destacando aqueles que têm impacto significativo nas atividades do INSS, sejam eles financeiros, operacionais, legais ou que coloquem em risco a imagem da instituição.*

**Checklist para Identificação da Materialidade**

*Descrição Detalhada dos Fatos:*

*Descrição dos eventos relatados na denúncia.*

*Detalhamento sobre como os eventos impactam as operações/atividades.*

**Evidências Apresentadas:**

*Documentos, registros ou outras provas que sustentem a denúncia.*

*Avaliação da credibilidade e veracidade das evidências.*

**Impacto nos Processos/Objetivos:**

*Identificação do impacto direto nos processos ou objetivos do INSS.*

*Análise do potencial impacto financeiro, operacional ou legal.*

**Identificação da Relevância:** *Tem por objetivo analisar o impacto das informações nas operações e na reputação do INSS, se há irregularidades legais ou éticas, e se há possíveis consequências negativas para os envolvidos ou para a sociedade em geral.*

**Checklist para Identificação da Relevância:**

*Impacto na Imagem ou Integridade:*

*Potencial impacto na reputação ou imagem do INSS.*

*Verificação se há riscos à integridade institucional.*

**Consequências e Gravidade:**

*Avaliação das possíveis consequências dos fatos denunciados.*

*Identificação da gravidade das irregularidades ou ações indevidas.*

**Consequências para os Envolvidos/Sociedade:**

*Análise do impacto nos envolvidos (servidores, cidadãos) ou na sociedade.*

*Consideração sobre possíveis danos materiais, morais ou éticos.”*

## A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

Não é realizada a avaliação dos serviços prestados.

## 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 aplicação<sup>4</sup> 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 Instituto Nacional do Seguro Social, no período de 01/11/2022 a 31/10/2023<sup>5</sup>.

### a) Quantitativo Geral

**Figura 3: Quantitativo das manifestações**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Parâmetros: Nome do órgão: Instituto Nacional do Seguro Social. 01/11/2022 a 31/10/2023. Acesso em 27/02/2025.

No período em análise, a UA recebeu 271.696 manifestações. Desse total, 268.139 foram respondidas e 45.414 foram encaminhadas a outros órgãos.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 23% fora do prazo legal.

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

<sup>5</sup> A consulta foi realizada em 27/02/2025. 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.

## b) Tipologia das manifestações

Figura 4: Tipos de manifestações



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 27/02/2025. Parâmetros: Nome do órgão: Instituto Nacional do Seguro Social. 01/11/2022 a 31/10/2023.

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 78,8% do total, seguido da Solicitação, com 12,2%.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (8,3%) e Sugestão (0,2%).

## c) Resolutividade da demanda

Figura 5: Resolutividade das demandas

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

77,65%



Não

22,35%

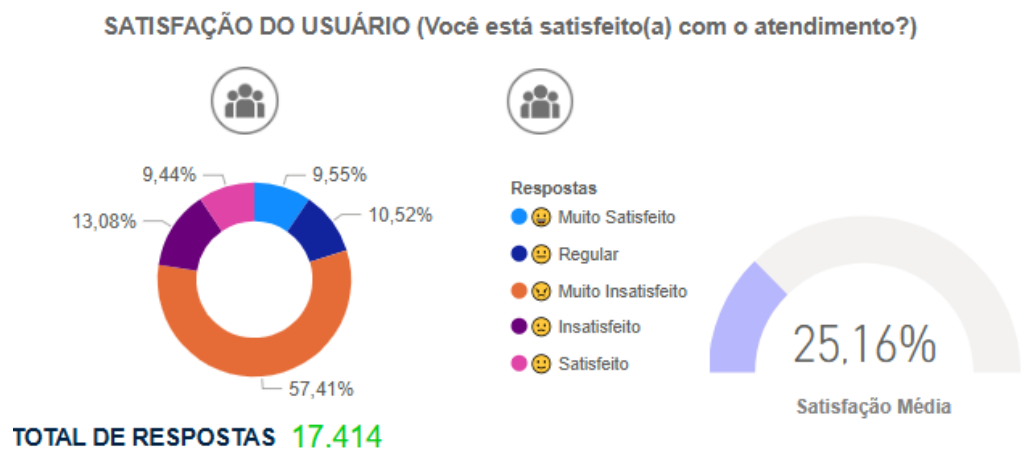
\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 27/02/2025. Parâmetros: Nome do órgão: Instituto Nacional do Seguro Social. 01/11/2022 a 31/10/2023.

A Resolutividade indicada pela Ouvidoria foi de 77,65% “Sim” e 22,35% “Não”.

## d) Satisfação com a resposta

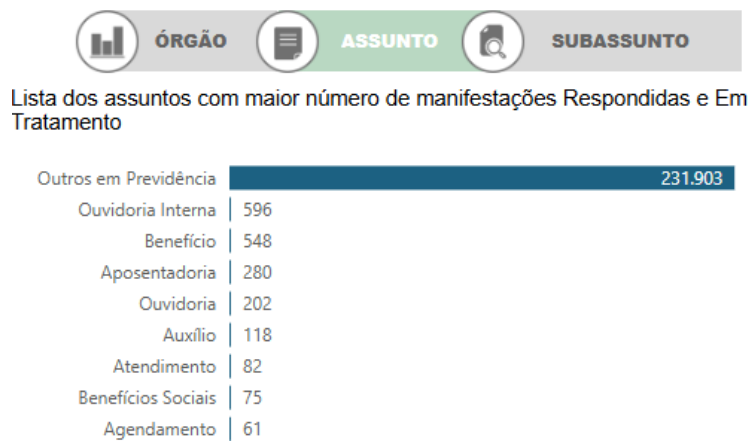
Figura 6: Satisfação do usuário



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 27/02/2025. Parâmetros: Nome do órgão: Instituto Nacional do Seguro Social. 01/11/2022 a 31/10/2023.

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 9,55% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 57,41% demonstraram estar “Muito Insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 25,16%.

## e) Assuntos mais demandados

Figura 7: Assuntos mais demandados  
RANKING

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 27/02/2025. Parâmetros: Nome do órgão: Instituto Nacional do Seguro Social. 01/11/2022 a 31/10/2023.

No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Outros em Previdência” e “Ouvidoria Interna”.

## 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 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/11/2022 até 31/10/2023, compreendendo 268.139 manifestações<sup>6</sup>.

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 100 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	05
Denúncia	03
Elogio	01
Reclamação	70
Solicitação	21
Sugestão	00
<b>Total</b>	<b>100</b>

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 artigo 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

<sup>6</sup> 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;

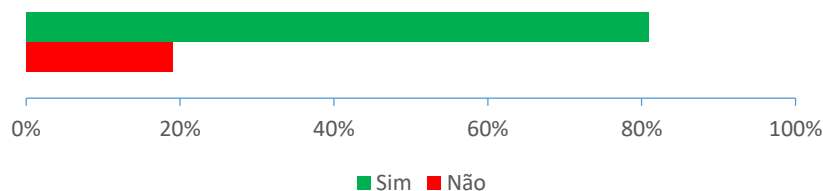
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido 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 artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja 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 a seguir no item B.2, 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 seguir<sup>7</sup>:

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

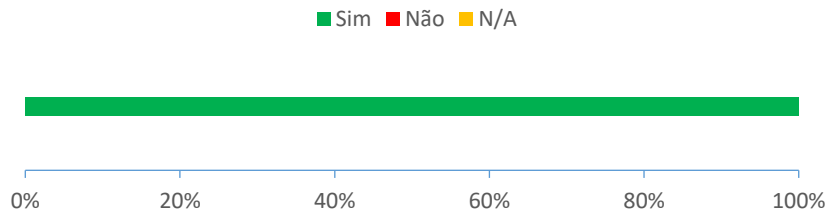


Fonte: elaboração própria.

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

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 81% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo, contra 19% fora do prazo.

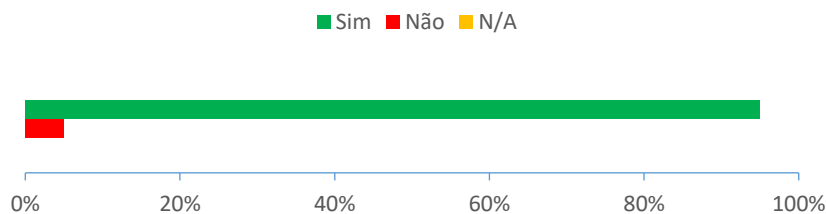
**Questão 2** – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações foram classificadas inclusive com o uso de tags e subassuntos.

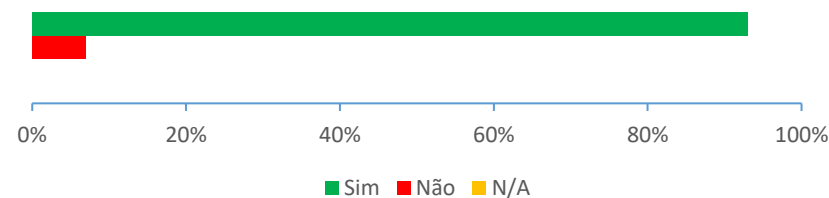
**Questão 3** – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 95% manifestações foram classificadas corretamente contra 5% das manifestações incorretas. Em geral, inversões entre reclamação e solicitação.

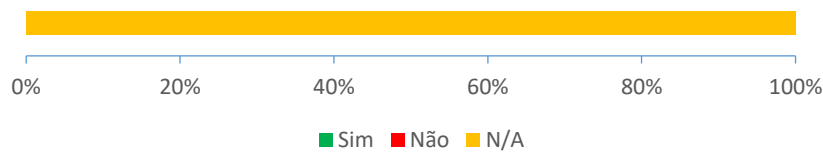
**Questão 4** – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 5% as respostas poderiam ser mais claras e objetivas ou melhor abordar a demanda recebida, por exemplo.

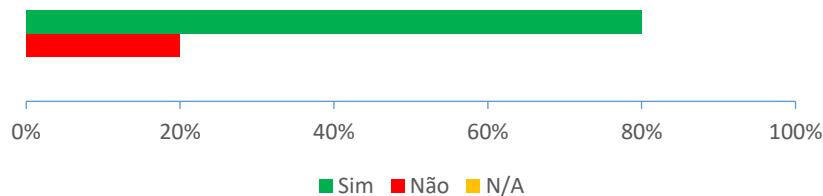
**Questão 5** – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



**Fonte:** elaboração própria.

Em 100 % dos casos a demanda era de competência da Ouvidoria do INSS.

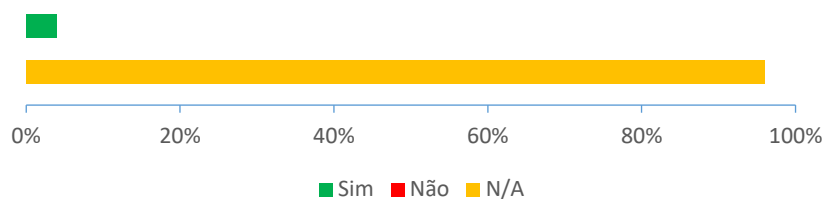
**Questão 6** – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



**Fonte:** elaboração própria.

O registro da resolutividade foi considerado inadequado em 20 manifestações, pelo fato de ainda restar providências a serem adotadas pelo órgão, em que pese a Ouvidoria ter emitido a resposta ao cidadão.

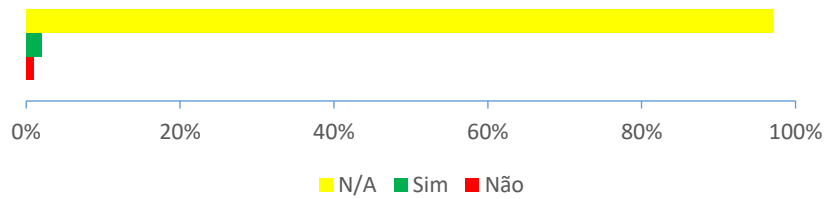
**Questão 7** – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, 05 demandas tiveram a resposta, contendo as informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 95 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

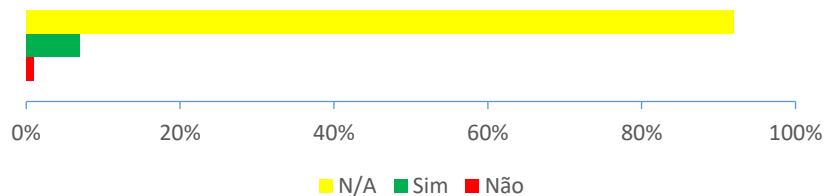
**Questão 8** – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Das 03 denúncias analisadas, verifica-se que em 01 a resposta não continha informações sobre o encaminhamento às unidades competentes ou seu arquivamento.

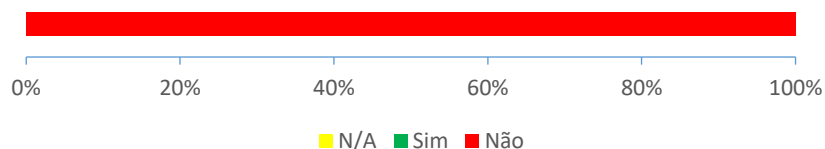
**Questão 9** – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



**Fonte:** elaboração própria.

Das 03 denúncias e 05 comunicações apreciadas, verificou-se que 1 denúncia não foi devidamente pseudonimizada. (03005.xxxxxx/2023-xx)

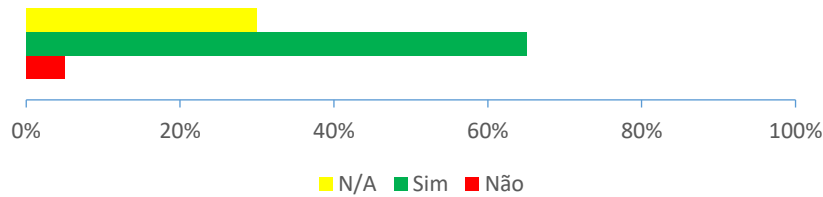
**Questão 10** – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



**Fonte:** elaboração própria.

Não foi identificada a ocorrência de diligências nas denúncias/comunicações apreciadas. Estando assim, a unidade em adequação com a norma.

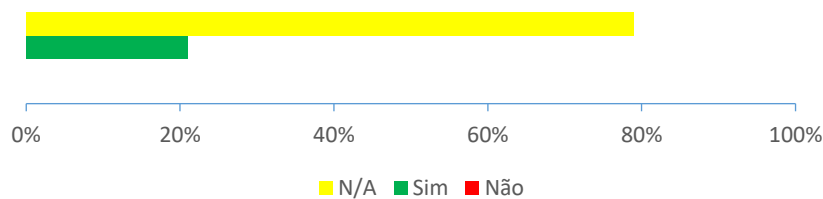
**Questão 11** – A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



**Fonte:** elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 70 constantes da amostra, a resposta conclusiva em 65 prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado contra 5, que poderiam ser melhor abordadas. 30 não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

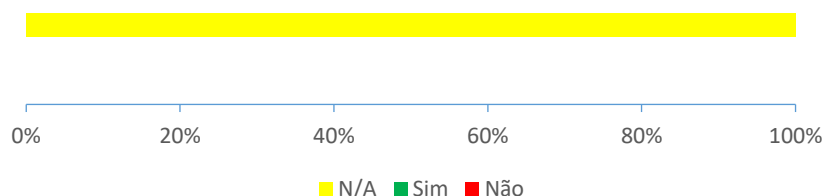
**Questão 12** – A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que no total delas, 21, a resposta conclusiva continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 79 manifestações não se enquadram como solicitação.

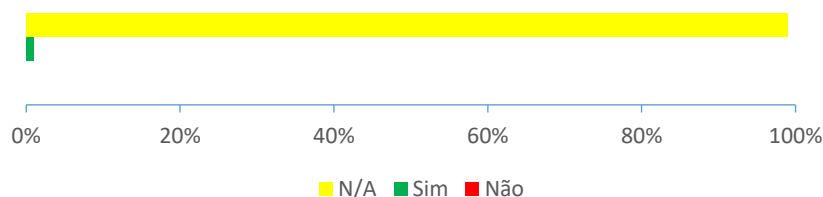
**Questão 13** – A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



**Fonte:** elaboração própria.

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?



**Fonte:** elaboração própria.

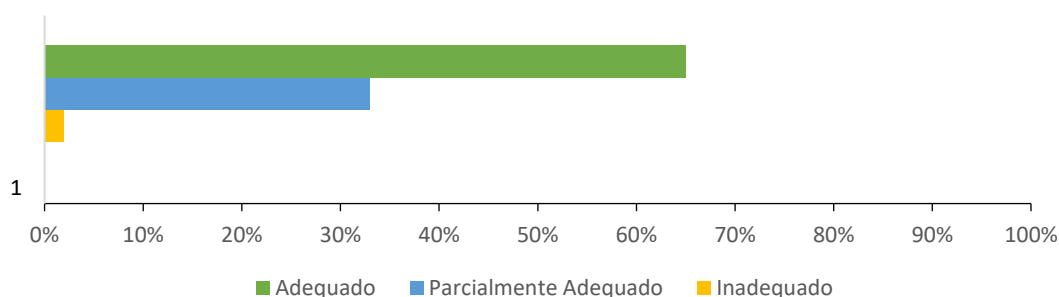
Foi analisado 1 elogio, e considerado o tratamento adequado. As demais 99 não se classificam nesta tipologia.

### 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 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 65% foram consideradas adequadas; 33% parcialmente adequadas (em geral, por carecer de melhor adequação entre o assunto e o objeto da demanda; e o registro da resolutividade de modo antecipado); 2% inadequada, (uma pela falta de pseudonimização, e outra por estar fora do prazo, além da resposta não abordar a demanda do usuário).

#### Avaliação da Resposta Conclusiva



**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 1506/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 08/02/2024, foi concedido um prazo de 07 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório Preliminar, bem como, foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções em 19/02/2024, momento em que foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício SEI nº 16/2024/OUVID/PRES, de 23/02/2024, onde registrou a concordância com os apontamentos registrados no Relatório, e ainda, anexou a Portaria PRES/INSS nº 1.598, de 8 de agosto de 2023, e o Plano de Ação, contendo as providências que serão adotadas e as ações em andamento para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

#### Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação 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/melhorias nos processos e na estrutura física, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

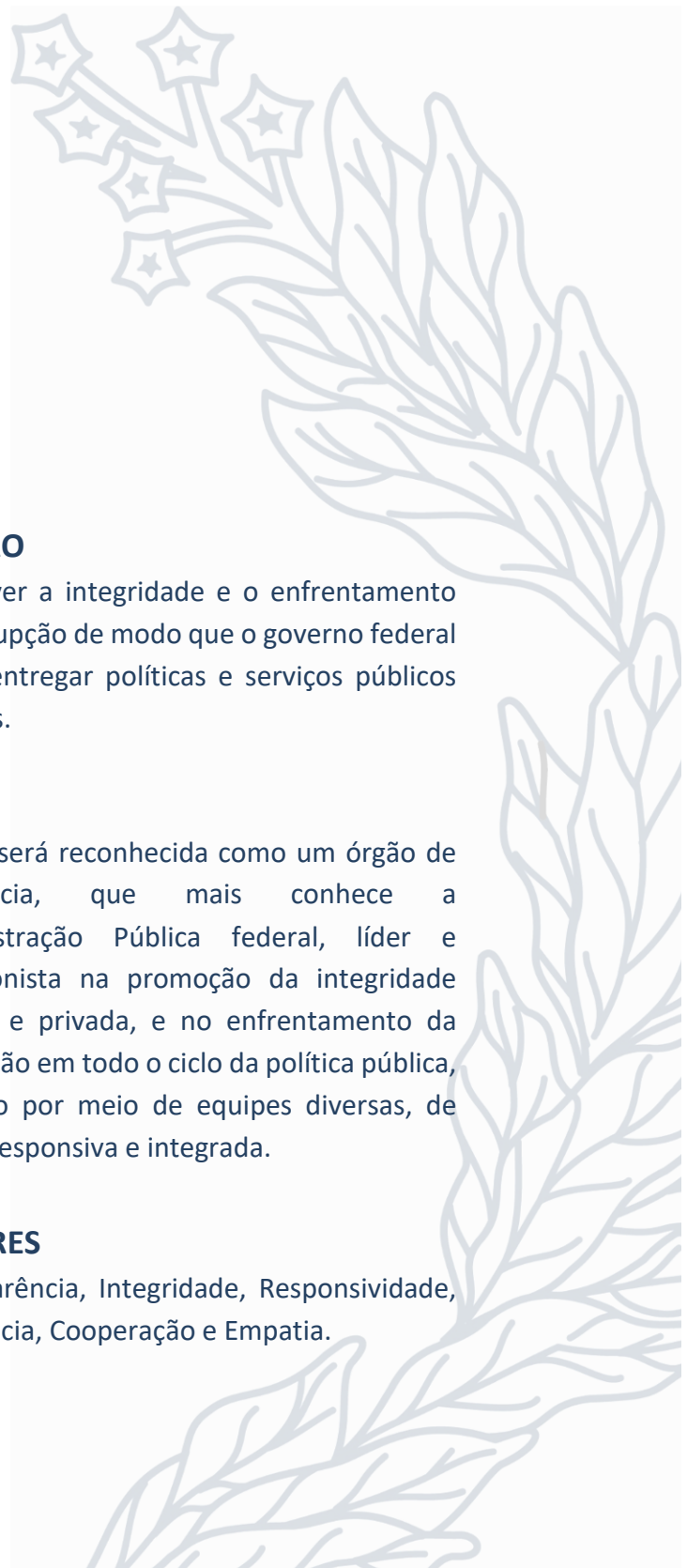
Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Ouvidoria do INSS

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSS					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
a) Adotar providências para o atendimento do prazo de resposta ao cidadão, atuando nas áreas identificadas como "sensíveis" e na efetiva implementação das ações resolutivas mencionadas no Relatório de Gestão de 2022 e reproduzidas no Achado 2.2 deste Relatório de Avaliação;	<p>Pactuação do indicador "Percentual de manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias – PMP-OUV60", no Plano de Ação 2024 do INSS com objetivo de zerar até dezembro/2024 o percentual de manifestações de ouvidoria pendentes há mais de 60 dias.</p> <p>Aprimorar a interlocução com as áreas técnicas</p> <p>Mapeamento e identificação de pontos de atenção nos processos internos de trabalho</p>	Áreas responsáveis pela tomada de providências e Ouvidoria do INSS.	Até final de 2024.	Em andamento	Controle e atendimento dos prazos previstos nos normativos aplicáveis, bem como o indicador no Plano de Ação do INSS, principal instrumento de gestão do planejamento do instituto, dará maior visibilidade das demandas de ouvidoria e promoverá maior participação das áreas responsáveis pela tomada de providências.
b) Registrar a resolutividade como "Sim" apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, independente do envio da resposta conclusiva pela Ouvidoria;	Treinar as áreas responsáveis pela tomada de providências e a equipe da Central e Ouvidoria acerca do registro da resolutividade na conclusão das manifestações.	<p>Quanto à elaboração de conteúdos e realização do treinamento: Ouvidoria/CDOUV</p> <p>Quanto à organização e apoio: Divisão de Educação Previdenciária</p>	<p>FASE 1 - Elaboração de conteúdo, até o final de março/2024.</p> <p>FASE 2 - Início das capacitações, abril/2024.</p>	Prevista	<p>Fidedignidade das informações gerenciais da ouvidoria.</p> <p>Aprimorar a qualidade dos registros de resolutividade na Ouvidoria.</p>
		Aprovação: Ouvidor			Fortalecer a confiança dos usuários.
c) Disponibilizar sala exclusiva de atendimento ao cidadão com atendimentos dos requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações pelos usuários.	Disponibilização de sala exclusiva na Administração Central do INSS para atendimento presencial do usuário.	<p>Quanto à especificação e escolha do local: Ouvidoria/CDOUV e Dirofl</p> <p>Execução da sala: Dirofl.</p>	Até final de 2024.	Prevista	<p>Acolhimento do usuário com maior segurança e aumento de qualidade no registro da manifestação em decorrência do atendimento presencial.</p> <p>Promoção da acessibilidade, privacidade e sigilo no atendimento aos usuários.</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.