RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
OUVIDORIA 2024

INSS

Presidente
Alessandro Antonio Stefanutto

Ouvidor
Lenilson Queiroz de Araújo

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria
Maryane Magalhães Simões

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão
Wélida Luciana dos Santos Cerqueira

Projeto gráfico e diagramação
Assessoria de Comunicação Social

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	3
GLOSSÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO INSS	6
3. NÚMEROS DA OUVIDORIA	7
3.1. Ouvidoria Interna	14
3.2 Informações sobre os serviços avaliados	16
3.3 Carta de Serviços	16
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC	17
4.1 Pedidos de acesso à informação	17
4.2 Fluxo do tratamento dos pedidos de acesso à informação	17
4.3 Números do serviço de informação ao cidadão	18
4.4 Subassuntos no âmbito do sic	20
4.5 Recursos	21
4.6 Satisfação do usuário	23
5. TRANSPARÊNCIA ATIVA	25
5.1 Cumprimento dos itens do guia de transparência de ativa da CGU	25
5.2 Dados abertos	26
6. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO INSS	27
6.1 Redução do tempo de resposta	27
6.2 Ação educacional, treinamentos internos e reuniões técnicas	28
6.3 Atualização dos manuais procedimentais	28
6.4 Atualização da portaria de denúncias	29
6.5 Gestão de riscos da ouvidoria	29
6.6 Campanha de divulgação da ouvidoria	29
7. SUGESTÕES DE MELHORIA	30

LISTA DE SIGLAS

ASCOM - Assessoria de Comunicação Social

ATESTMED - Análise Documental do Benefício por Incapacidade Temporária

CDOUV - Coordenação de Demandas de Ouvidoria

CEOUV - Central Especializada de Ouvidoria

CGU - Controladoria-Geral da União

CSIC - Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão

DIGOV - Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DGP - Diretoria de Gestão de Pessoas

DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação

DIROFL - Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

CORREG - Corregedoria-Geral do INSS

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

LAI - Lei de Acesso à Informação

MF - Ministério da Fazenda

PRES - Presidência

SGCO - Serviço de Gerenciamento da Central Especializada de Ouvidoria

SRSE-I - Superintendência Regional Sudeste I

SRSE-II - Superintendência Regional Sudeste II

SRSE-III - Superintendência Regional Sudeste III

SRSUL - Superintendência Regional Sul

SRNE - Superintendência Regional Nordeste

SRNCO - Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste

GLOSSÁRIO

Fala.br - Plataforma digital utilizada para atendimento integrado tanto das manifestações de ouvidoria quanto dos pedidos de acesso à informação encaminhados ao poder executivo federal. O sistema é administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite a qualquer cidadão(ã) encaminhar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação em um único ambiente.

Manifestação de ouvidoria (MO) - contatos do cidadão com o INSS que podem ser registrados como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação administrativa.

Pedido de acesso à informação - solicitação de informação realizada pelo cidadão no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Omissão - situação em que a instituição descumpre o prazo para resposta ao cidadão previsto na LAI, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.

Transparência ativa - disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Transparência passiva - Oferta de informação que depende de uma solicitação do(a) cidadão(ã) cujo teor verse sobre conteúdos produzidos ou mantidos pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

Plano de Dados Abertos (PDA) - instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal ao consolidar o planejamento das ações que visam à abertura, fomento ao uso, reuso e sustentação de dados abertos nas organizações públicas.

Titular dos dados pessoais - pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento (art. 5º, inciso V da LGPD).

Autoridade de monitoramento da LAI - pessoa designada pelo(a) dirigente máximo(a) de cada órgão ou entidade pública federal direta e indireta, e a ele(a) subordinada, para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - a LEI 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública direta e indireta dada União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Lei de Acesso à Informação (LAI) - a Lei nº 12.527/2011 tem como objetivo garantir o direito constitucional de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

1. INTRODUÇÃO

Em 2024, a Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) buscou reafirmar seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos seus serviços, consolidando-se como um canal de comunicação entre os segurados e o Instituto.

A Ouvidoria do INSS é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e administra tanto os serviços de ouvidoria propriamente ditos (elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação administrativa), conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017, quanto os pedidos de acesso à informação nos termos da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Assim, este Relatório Anual de Gestão reflete os principais resultados alcançados no INSS ao longo do ano de 2024 nas duas áreas de atuação da unidade de ouvidoria, detalhando as ações realizadas para fortalecer o diálogo com segurados, beneficiários e demais partes interessadas.

O relatório fundamenta-se nos termos dos artigos 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e nas diretrizes estabelecidas no artigo 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Em relação às manifestações de ouvidoria, em 2024 a Ouvidoria do INSS recebeu ao todo 272.538 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, uma média mensal de aproximadamente 22mil registros. Desse total, 242.655 foram tratadas no âmbito do INSS e 29.883 foram encaminhadas a outros órgãos por tratarem de assuntos fora da competência do INSS.

Para atender a essa demanda, a Ouvidoria implementou melhorias nos fluxos de atendimento e reforçou o trabalho colaborativo com as áreas internas do INSS, reduzindo o tempo de resposta e elevando a qualidade das respostas fornecidas aos usuários. Destacam-se, ainda, as ações de capacitação dos operadores de ouvidoria e o monitoramento contínuo do indicador de desempenho da Ouvidoria, fatores essenciais para garantir a eficiência gerencial e a efetividade do atendimento.

Em relação aos pedidos de informação via LAI, em 2024 o INSS recebeu um total de 4.607 de pedidos, cujo tempo médio de respostas aos cidadãos foi de 5,34 dis. Ressalta-se que em 2024 houve uma redução da ordem de 53,4% nos pedimos em velação a 2023 quando foram registrados 9.898 pedidos

Com essas informações, busca-se fornecer uma visão sobre o desempenho da Ouvidoria do INSS e os desafios enfrentados, assim como os próximos passos para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo INSS.

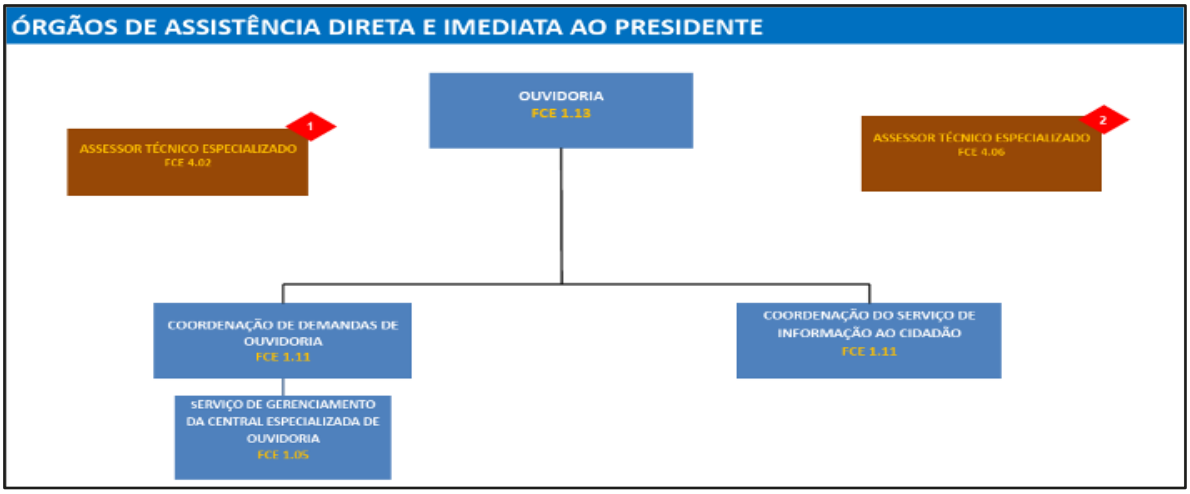
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO INSS

A criação da Ouvidoria do INSS foi formalizada pelo Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, que aprovou a estrutura regimental do Instituto, com vigência a partir de 4 de abril de 2022. Esse decreto consolidou a Ouvidoria na estrutura orgânica do INSS, estabelecendo seu papel fundamental no diálogo com a sociedade. Suas atividades tiveram início em 29 de junho de 2022, após a implementação da estrutura operacional necessária para seu funcionamento, incluindo a criação da Central Especializada de Ouvidoria (CEOUV).

Vinculada diretamente à Presidência do INSS desde a vigência da Portaria PRES/INSS, de 08 de agosto de 2023, a Ouvidoria desempenha um papel central na promoção da transparência e do controle social, na proteção dos direitos dos segurados e na contribuição para a melhoria contínua dos serviços prestados.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta pelas seguintes unidades:

Figura 1: Organograma Ouvidoria



Fonte: Extraído da Intraprev.

Atualmente, a Ouvidoria do INSS conta com 74 colaboradores, sendo 13 servidores efetivos e 61 terceirizados.

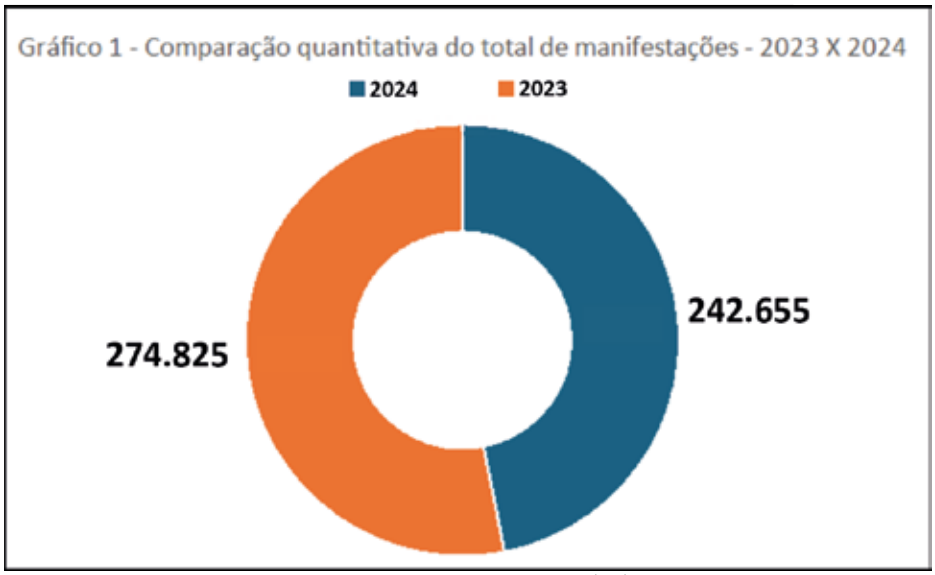
3. NÚMEROS DA OUVIDORIA

Nesta seção, destacamos, em detalhes numéricos, as manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas ao longo do ano de 2024. Essas informações foram extraídas da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025, complementadas por dados do Painel Resolveu da Controladoria Geral da União (CGU), e analisadas em conjunto com os Relatórios de Gestão da Ouvidoria dos anos de 2022 e 2023, disponíveis na página oficial do instituto.

O INSS utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para a registro e tratamento das manifestações de ouvidoria. Esta medida é fundamental, não apenas para garantir um canal seguro e eficiente de comunicação, mas também para assegurar a proteção do denunciante e o alinhamento com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a confidencialidade e proteção das informações pessoais dos usuários.

Em relação às manifestações de ouvidoria, em 2024 a Ouvidoria do INSS recebeu ao todo 272.538 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, uma média mensal de aproximadamente 22mil registros. Desse total, 242.655 foram tratadas no âmbito do INSS e 29.883 foram encaminhadas a outros órgãos por tratarem de assuntos fora da competência do INSS.

As **242.655 manifestações** de ouvidoria registradas e tratadas no âmbito do INSS em 2024, representou uma diminuição de **11,7%** em relação a 2023, quando foram contabilizadas **274.825 manifestações**. Essa redução pode ser atribuída principalmente à melhoria dos serviços prestados pelo INSS, que resultou em uma maior satisfação dos usuários e, consequentemente, em menos demandas de ouvidoria. O gráfico 1, apresenta a comparação quantitativa entre os períodos.



Fonte: Dados extraídos do Relatório de Gestão 2023 e da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

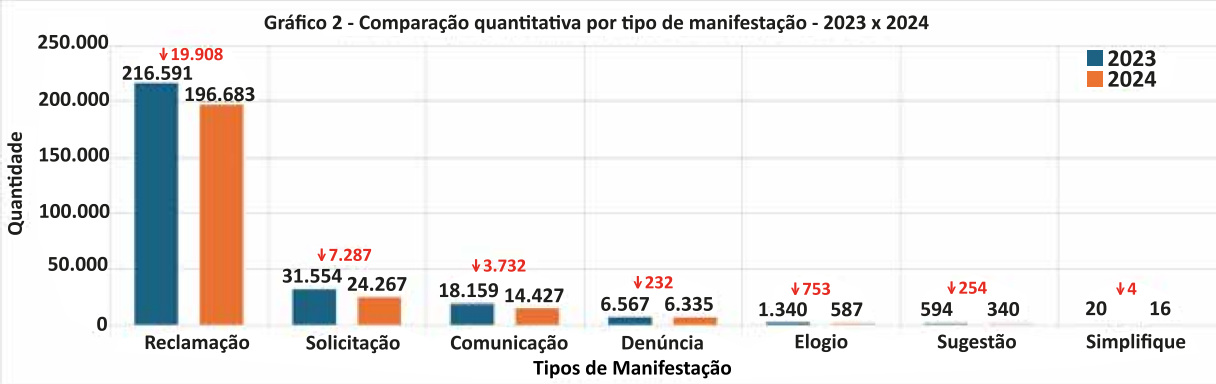
A seguir, são apresentados os quantitativos de manifestações recebidas no ano de 2024, distribuídos por tipo.

Tabela 1 - Quantitativos por tipo de manifestação em 2024

Tipo	Quantidade	Análise vertical %
Reclamação	196.683	81,05%
Solicitação	24.267	10%
Comunicação	14.427	5,94%
Denúncia	6.335	2,61%
Elogio	587	0,24%
Sugestão	340	0,14%
Simplifique	16	0,02%
Total	**242.655**	**100%**

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

O gráfico a seguir apresenta a comparação quantitativa dos tipos de manifestação registradas na ouvidoria nos anos de 2023 e 2024.



Fonte: Dados extraídos do Relatório de Gestão 2023 e da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

A seguir, destacamos a distribuição e os tipos de manifestações recebidas ao longo do ano:

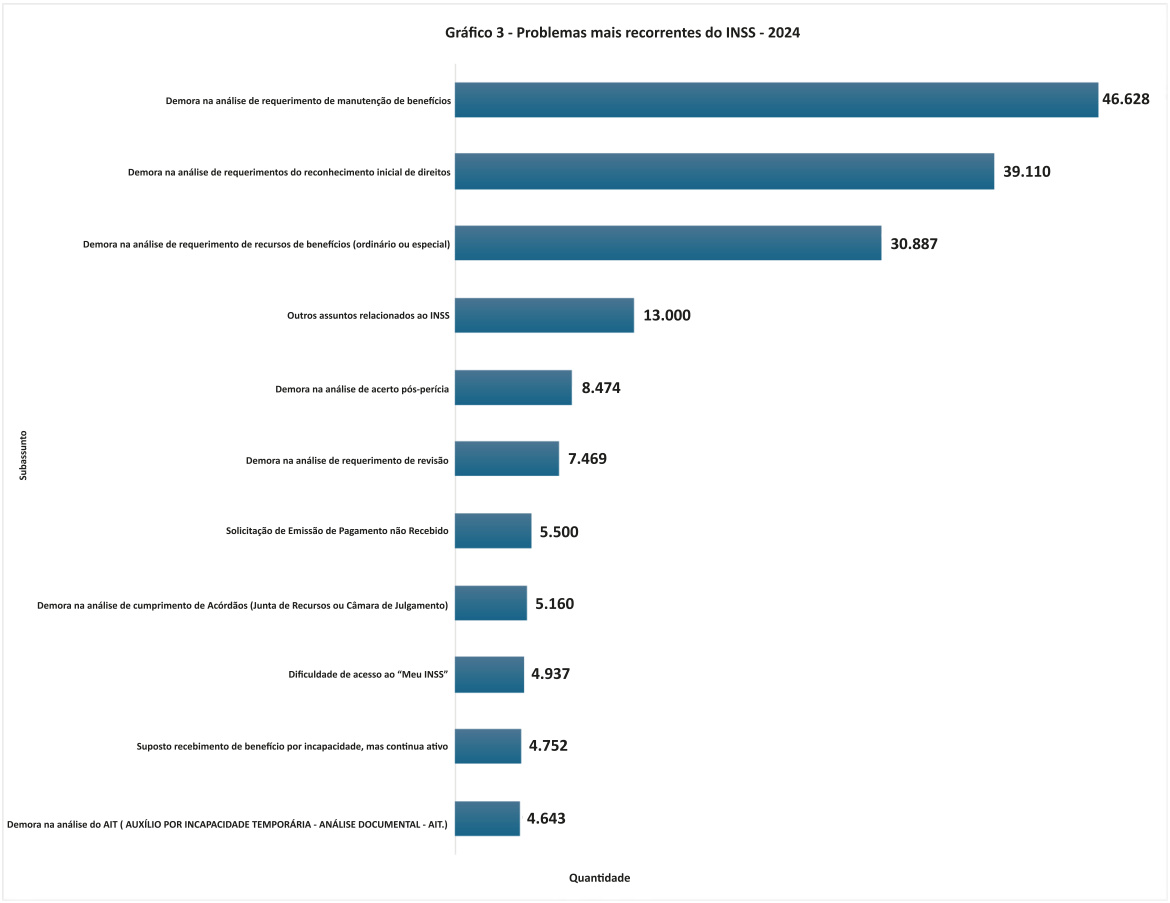
- **Reclamação**: Representaram o maior volume, com aproximadamente **81,05%** das manifestações, cujo tema recorrente inclui demora no atendimento dos requerimentos direcionados ao INSS.

- **Solicitação**: Com 10% do volume total, correspondem ao segundo maior volume e por meio dessas demandas muitos usuários requisitaram ações direcionadas a acelerar processos e resolver pendências administrativas.
- **Denúncia e Comunicação**: Com cerca de 8,55% do total, as denúncias focaram, em grande parte, em temas como irregularidades e possíveis fraudes em matéria de benefícios.

- **Sugestões e Elogios:** Estes somaram 0,38% das manifestações, oferecendo subsídios para melhorias e reconhecimento pelo bom atendimento das unidades do INSS e Ouvidoria.

- **Simplifique**: Refletiu 0,02% das manifestações, representando menor volume proporcional dentre as manifestações.

Como forma de melhorar a informação para fins gerenciais, a Ouvidoria faz a categorização das manifestações utilizando-se como referência o campo “Subassunto” disponível na Plataforma Fala.BR, que traz categorizações específicas criadas pela equipe para refletir, com maior detalhamento as principais demandas relacionadas ao INSS. A seguir, são destacados os pontos mais significativos, com comparações e observações sobre os dados apresentados nos subassuntos das manifestações.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

Em 2024, os subassuntos com maior volume de manifestação estão diretamente ligados à demora na análise e somaram um total de 142.371 manifestações, representando 58,7% do total de manifestações registradas em 2024. Isso demonstra que a percepção de lentidão nos processos administrativos é o principal fator de insatisfação entre os usuários do INSS. Os principais subassuntos de "demora na análise" estão destacados a seguir.

Demora na análise de requerimento de manutenção de benefícios:

Com 46.628 manifestações, esse subassunto representa 32,7% do total de demandas relacionadas à demora. É o principal motivo de insatisfação e reflete gargalos na continuidade do pagamento de benefícios já existentes.

Demora na análise de requerimentos do reconhecimento inicial de direitos:

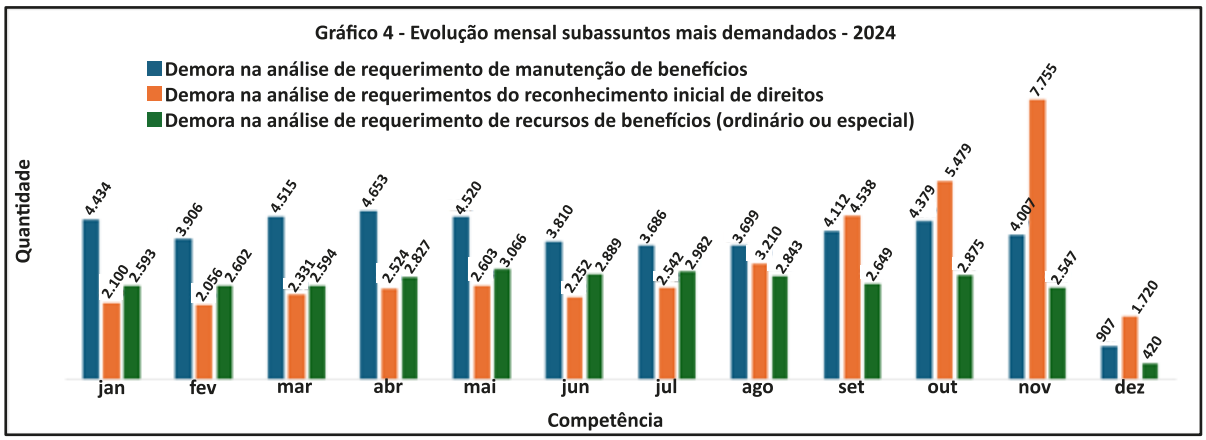
Totalizando 39.110 registros ou 27,5% das demandas relacionadas à demora, este subassunto evidencia dificuldades no processamento de novos pedidos de benefícios, afetando diretamente o acesso inicial ao sistema previdenciário.

Demora na análise de requerimento de recursos de benefícios (ordinário ou especial):

Com 30.887 manifestações ou 21,7% das demandas de demora, este subassunto revela desafios na tramitação e decisão de recursos, o que pode prolongar o atendimento das necessidades dos segurados.

Demora na análise de acerto pós-perícia e requerimento de revisão: Com 8.474 e 7.469 demandas, ou 5,9% e 5,2%, respectivamente, essas categorias, embora em menor volume, continuam sendo significativas no total de manifestações sobre demora.

O gráfico a seguir, representa a evolução do número de manifestações relacionadas aos três subsassuntos mais representativos quanto ao volume de manifestações registradas mensalmente ao longo do ano.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

Assim, o mês de abril/2024 registrou o maior número de atendimentos para a manutenção de benefícios (4.653), enquanto novembro teve um pico para o reconhecimento inicial de direitos (7.755). Ressalta-se, no entanto, que todos os subassuntos registraram uma queda acentuada em dezembro. As manifestações sobre reconhecimento inicial de direitos apresentaram o maior crescimento ao longo do ano, saindo de 2.100 manifestações em janeiro para 7.755 em novembro — um crescimento de 369%, possivelmente em decorrência da greve dos servidores do INSS e da Perícia Média Federal.

A predominância de manifestações relacionadas à demora na análise evidencia que os atrasos têm impactos diretos na vida dos segurados, que dependem dos benefícios para sua subsistência ou tratamento médico. Além disso, podem impactar na confiança no INSS, bem como aumentar a pressão sobre os canais de atendimento, resultando em manifestações repetidas e em um ciclo de insatisfação.

Apesar de não constar no rol dos subassuntos com maior volume de manifestações, outro assunto que ganhou destaque em 2024 foram as manifestações envolvendo descontos associativos indevidos nos pagamentos dos segurados. Este tema apresentou um total de 2.912 manifestações registradas em 2024 e os segurados relataram diversas dificuldades relacionadas ao desconto de mensalidades associativas em benefícios previdenciários, destacando-se:

- Descontos indevidos realizados sem consentimento expresso;
- Obstáculos enfrentados para cancelar a cobrança;
- Ausência de canais eficazes para resolução de problemas relacionados aos descontos.

Como providências, a administração do INSS instaurou apuração por meio da Auditoria-Geral que emitiu Relatório de Apuração em setembro de 2024 (https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/auditoria/Relatorio_de_Apuracao__Descontos_Associativos_Comprimido.pdf), bem como implementou medidas de proteção sistêmicas, como o bloqueio automático dos descontos nos novos benefícios a partir de então e disponibilizou informações e orientações aos segurados de como proceder o bloqueio dos descontos implantados.

Com relação ao desempenho da ouvidoria no tratamento de manifestações no período de 01/01 a 31/12/2024, foram recebidas 242.655 manifestações, das quais 218.300 foram respondidas, 21.002 estavam em tratamento em 02/01/2025(dia da extração) e 3.353 foram arquivadas.

De acordo com informações extraídas do Painel Resolveu da CGU, entre as respondidas, 89% foram concluídas dentro do prazo de resposta. Já entre as manifestações em tratamento, 98% encontram-se dentro do prazo estipulado, evidenciando um bom desempenho geral. O tempo médio de resposta apresentou uma redução significativa, passando de 35,4 dias em 2023 para 16,23 dias em 2024, refletindo esforços consistentes para aumentar a eficiência no tratamento das manifestações.

Dos dados apresentados no Gráfico 5, verifica-se que a unidade com maior número de respostas ao usuário foi a Ouvidoria, que representa 86,5% do total de manifestações concluídas. As unidades solucionadoras mais demandadas e que registraram contribuições significativas foram as unidades vinculadas às Superintendências Regionais, que juntas representaram 11,8% (25.723) das demandas concluídas.

A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), registrou 2.371 manifestações respondidas, desempenhando papel importante no suporte técnico às operações da organização. A Diretoria de Benefícios (DIRBEN), contribuiu com 940 respostas, refletindo sua responsabilidade em demandas específicas relacionadas a benefícios previdenciários.

Outras unidades, como a ASCOM (175), DGP (125), CORREG (82), DIGOV (27) e DIROFL (23), apresentaram números menores, mas não menos importantes, considerando suas atribuições específicas.

Quanto aos canais de entrada, o Fala.BR (internet) manteve-se como o principal meio de comunicação, com um leve aumento de 1,4% (de 193.260 para 195.899 atendimentos). Isso reforça a tendência de digitalização dos serviços. Por outro lado, a Central 135 (Telefone) apresentou uma queda expressiva de 51,1% (de 79.015 para 38.635), indicando uma migração dos usuários para canais digitais.

Os canais presenciais e outros meios tradicionais tiveram reduções. Presencial: queda expressiva de 60,1% (de 616 para 246) e Outros: queda de 62,9% (de 232 para 86). Essa redução pode ser atribuída à maior comodidade e eficiência dos canais digitais. A tabela a seguir demonstra esses números.

Tabela 2 – Comparativo do quantitativo por tipo de canal de entrada por ano

Canal	2023	2024
Internet (Fala.Br)	193.260	195.899
Central 135 (Telefone)	79.015	38.635
E-mail	1.124	6.267
Carta	566	812
WhatsApp	12	710
Presencial	616	246
Outros	232	86
Total	**274.825**	**242.655**

Fonte: Dados extraídos do Relatório de Gestão 2023 e da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

O volume expressivo de manifestações recebidas em 2024 consolida o Instituto como instituição com maior demanda na plataforma Fala.BR. Esse número é reflexo tanto da amplitude dos serviços oferecidos pelo Instituto quanto do aprimoramento contínuo dos canais de comunicação com o cidadão, que se tornam cada vez mais acessíveis e responsivos.

Tabela 3 – Lista das dez Ouvidorias da esfera Federal com maior volume de registros em 2024.

Instituição	Volume de Manifestações
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	239.300
MF – Ministério da Fazenda	82.885
MDS – Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	75.038
ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres	58.489
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	36.150
MS - Ministério da Saúde	33.370
MPS - Ministério da Previdência Social	31.513
ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil	24.583
MEC - Ministério da Educação	16.432

Fonte: Painel Resolveu – consulta em 02/01/2025.

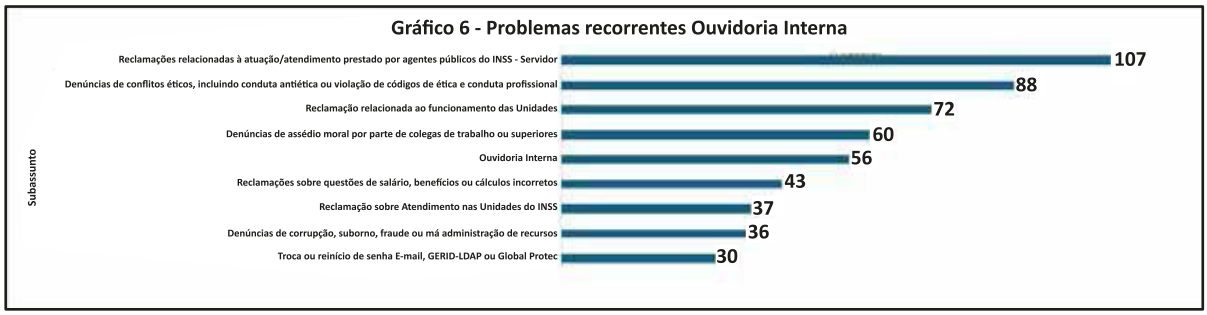
3.1. Ouvidoria Interna

A ouvidoria interna tem como objetivo principal receber, analisar e encaminhar as manifestações registradas pelos agentes públicos do INSS.

Sua finalidade é promover a transparência, a ética, o respeito aos direitos dos agentes públicos e o aprimoramento contínuo do ambiente de trabalho. A ouvidoria interna atua como um canal de comunicação efetivo entre os agentes públicos e a administração do INSS, possibilitando a identificação de problemas, conflitos ou irregularidades internas e a busca por soluções adequadas. Além disso, é responsável por garantir o sigilo e a confidencialidade das informações recebidas, bem como por promover a cultura organizacional de respeito, diálogo e colaboração.

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique) cujo manifestante seja agente público (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) do INSS será considerada uma manifestação de ouvidoria interna. A partir de dezembro de 2023, as manifestações de ouvidoria interna passaram a tramitar exclusivamente pela Plataforma Fala.BR, até então a tramitação entre as unidades internas do INSS era realizada por meio do sistema SEI.

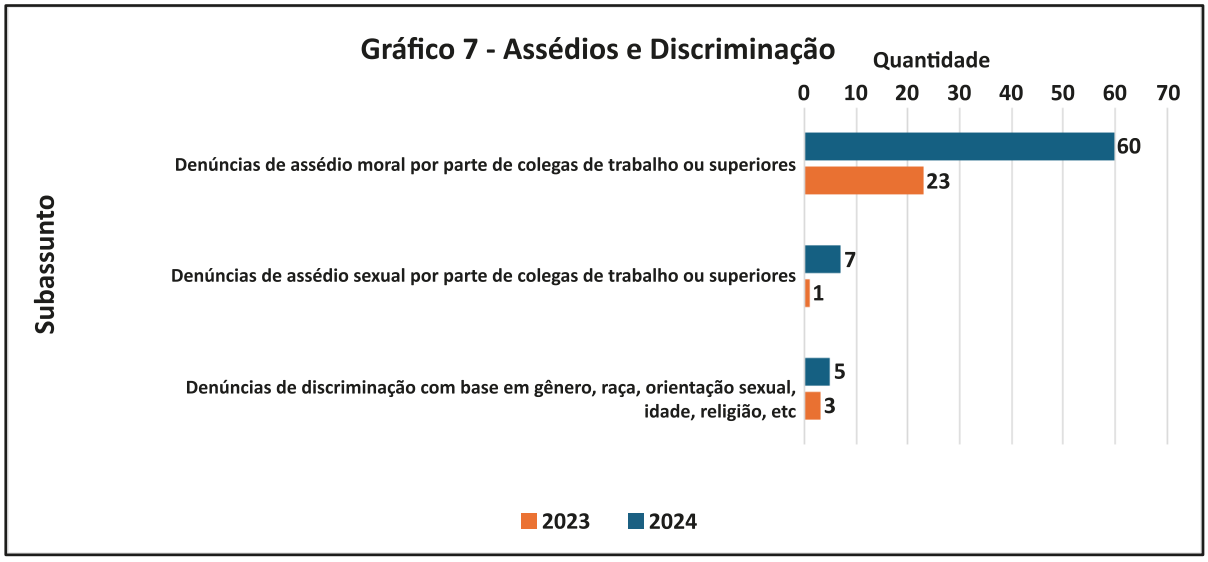
Em 2024, foram registradas 963 manifestações cujo assunto foi classificado como ouvidoria interna. Do total de manifestações cadastradas, 788 foram concluídas, 85 arquivadas e 90 estão em tratamento nas unidades do INSS. Esses registros envolvem diversas temáticas e foram categorizados a partir do campo subassunto, destacando-se os seguintes problemas mais recorrentes:



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

No caso das demandas de ouvidoria relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação, a equipe responsável pela ouvidoria interna tem atuado de maneira incisiva na realização da análise prévia e encaminhamento dessas manifestações para a unidade de apuração competente, priorizando a proteção dos direitos dos agentes públicos e usuários dos serviços do INSS. Todas as denúncias dessa natureza são tratadas com a devida confidencialidade e sensibilidade, e são conduzidas para apuração, caso habilitadas por

análise prévia, à Corregedoria-Geral. O gráfico a seguir, detalha o quantitativo de demandas dessa natureza que tramitaram pela ouvidoria interna no ano de 2024 e 2023.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 02/01/2025.

Os dados apresentados revelam um aumento significativo no número de denúncias registradas na Ouvidoria do INSS entre os anos de 2023 e 2024 sobre o tema, o que destaca a oferta do serviço e a ampliação da conscientização dos agentes públicos sobre a importância de reportar práticas inapropriadas no ambiente de trabalho.

Denúncias de Assédio Moral:

Em 2024, foram registradas 60 denúncias de assédio moral, um aumento de 160,9% em relação ao ano de 2023, quando foram registradas 23 denúncias. Esse crescimento pode indicar maior confiança nos canais de denúncia e na proteção ao denunciante.

Denúncias de Assédio Sexual:

O número de denúncias de assédio sexual passou de 1 caso em 2023 para 7 casos em 2024, representando um aumento significativo. Esse dado evidencia a necessidade de fortalecer campanhas de prevenção e medidas de combate ao assédio sexual no ambiente institucional.

Denúncias de Discriminação:

As denúncias relacionadas à discriminação com base em gênero, raça, orientação sexual, idade, religião, entre outros fatores, aumentaram de 3 casos em 2023 para 5 casos em 2024, refletindo um crescimento de 66,7%.

3.2 Informações sobre os serviços avaliados

A análise da satisfação dos cidadãos em relação ao serviço de ouvidoria é realizada por meio da pesquisa de satisfação apresentada na plataforma Fala.BR, sistema utilizado para o registro e acompanhamento das manifestações. Entretanto, acredita-se que essa pesquisa pode gerar confusão para o usuário ao avaliar o atendimento da Ouvidoria, pois os cidadãos nem sempre conseguem diferenciar o atendimento prestado pela própria Ouvidoria e o realizado pelas áreas técnicas do INSS, responsáveis pelo tratamento das demandas.

3.3 Carta de Serviços

A Carta de Serviços do INSS é um instrumento essencial para informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pelo Instituto, os requisitos para sua solicitação, os prazos de atendimento e os canais disponíveis. Seu objetivo é garantir maior transparência e facilitar o acesso aos direitos previdenciários.

O documento está disponível para consulta no portal do INSS, por meio do seguinte link:https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos

A manutenção e atualização da Carta de Serviços são de responsabilidade da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e alinhadas às diretrizes institucionais.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

Com a vigência do Decreto nº 10.995, de 2022, que aprovou a estrutura regimental do INSS, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC passou a integrar a estrutura organizacional da Ouvidoria do INSS, tendo sido criada a Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão - CSIC.

À CSIC compete planejar, organizar, monitorar, avaliar e orientar as atividades relacionadas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC no âmbito do INSS, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

4.1 Pedidos de acesso à informação

Pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto um dado ou informação.

O objetivo da LAI é fornecimento de dados públicos à sociedade. Os pedidos de acesso à informação se referem ao acesso a "dados públicos processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato", previsto no inciso I do art. 4º da LAI e art. 3º, inciso I do Decreto nº 7.724/2012 e destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República.

A CSIC é a Unidade responsável pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação formulados pelos cidadãos.

4.2 Fluxo do tratamento dos pedidos de acesso à informação

As solicitações de acesso à informação, na forma da LAI, são protocoladas pelos interessados na Plataforma Fala.BR e devem ser atendidas em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme prevê o § 1º do art. 11 da LAI. Tal prazo é **contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).**

Quando não é possível o fornecimento imediato da informação, a CSIC realiza a transcrição da solicitação constante do sistema Fala.BR no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminha para a Unidade responsável pelo fornecimento da informação.

Depois da resposta da área técnica, o processo volta à CSIC, que analisa a resposta e a insere no sistema Fala.BR, concluindo a análise da solicitação.

4.3 Números do serviço de informação ao cidadão

Conforme análise dos dados apresentados no painel da LAI, em 2024 o INSS recebeu um total de 4.607 de pedidos de acesso à informação e o tempo médio de respostas aos cidadãos foi de 5,34 dias.

Os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal, não havendo omissão do órgão.

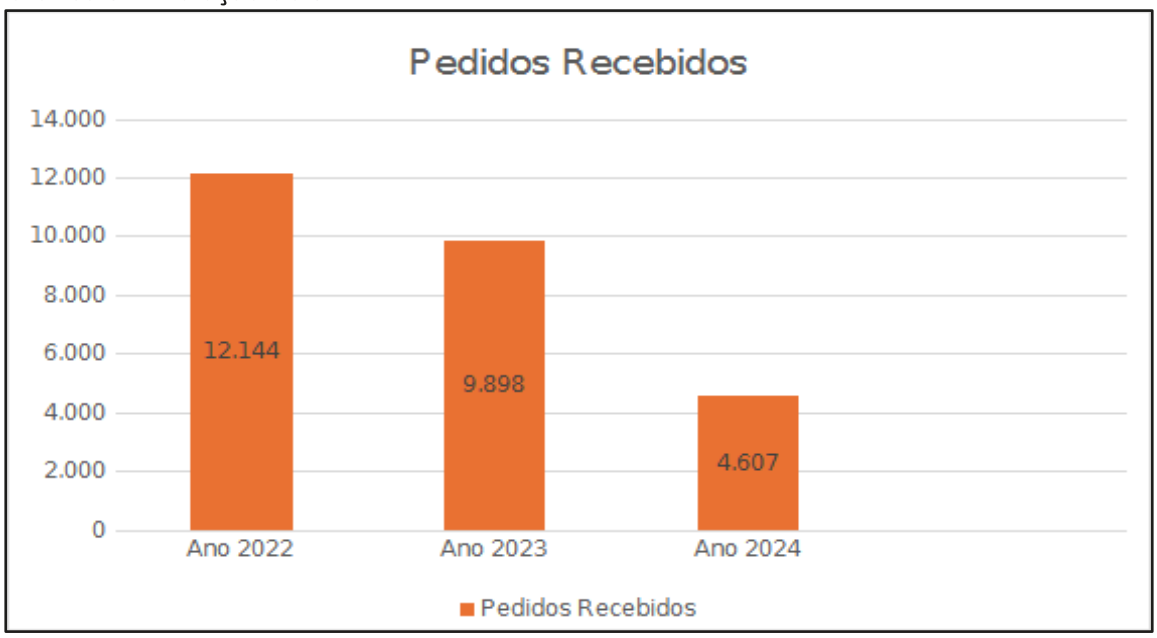
Apesar da redução no número de requerimentos em relação ao exercício de 2023, quando foram registrados 9,9 mil pedidos de informação, o SIC/INSS ainda figura como sendo o 4º mais demandado entre as entidades públicas que utilizam o Fala.BR como canal de entrada para essas requisições.

Figura 2 – Pedidos recebidos em 2024

Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

Conforme se observa no gráfico 8, no âmbito do INSS, entre 2023 e 2024 houve diminuição na quantidade de pedidos de acesso à informação cadastrados no INSS, seguindo comportamento já observado entre 2023 e 2022. Enquanto em 2023 foram cadastradas 9.898 solicitações, em 2024 foram cadastradas 4.607 solicitações, uma redução de 53,4%.

Gráfico 8 - Evolução do SIC



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

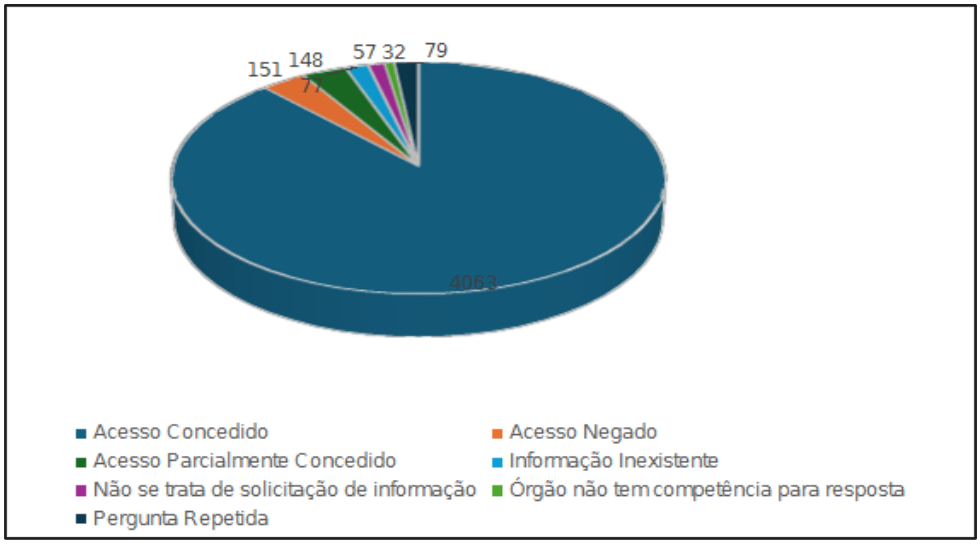
No que se refere ao tratamento (respostas) dos pedidos de acesso à informação pelo INSS, verifica-se que 91,4% (noventa e um) centos foram concedidos ou parcialmente concedidos, conforme exposto no gráfico 9, abaixo:

Gráfico 9 – Tipo de Respostas aos Pedidos 2022, 2023 e 2024

Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

O gráfico 10 apresenta o comportamento das respostas no ano de 2024.

Gráfico 10 – Tratamento dado aos pedidos de informação no ano de 2024



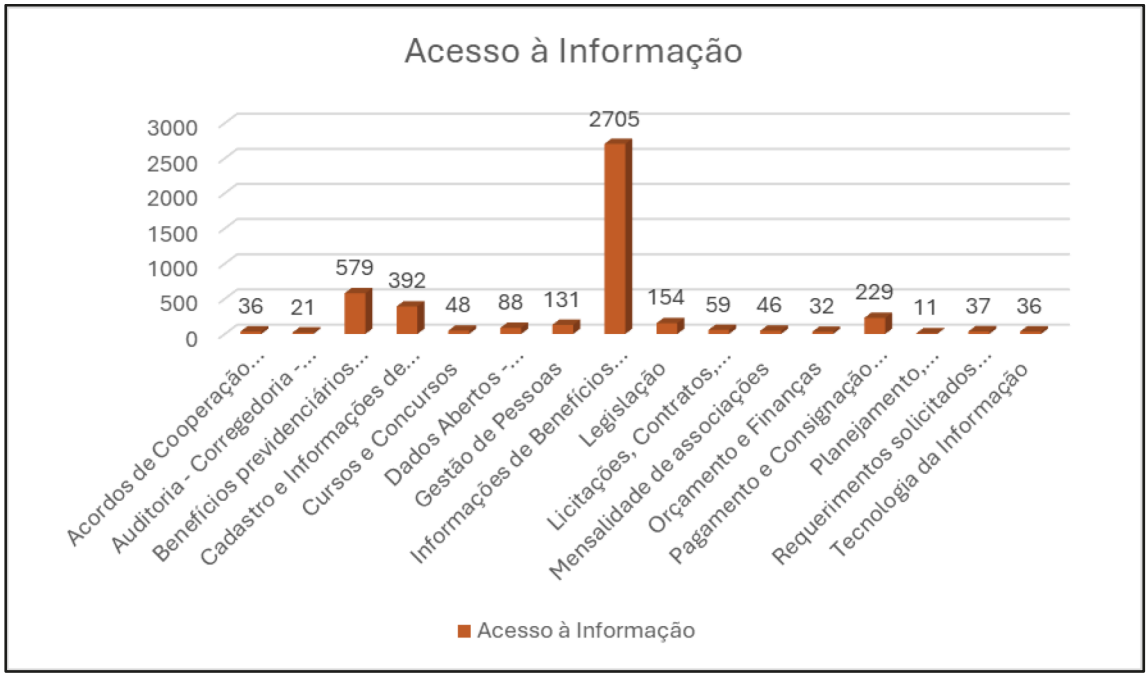
Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

4.4 Subassuntos no âmbito do sic

Tendo em vista as atribuições da CSIC os pedidos recebidos e respondidos pelo SIC constam o assunto “acesso à informação”.

Os subassuntos são cadastrados considerando as atribuições das áreas técnicas responsáveis pelas respostas. Segue gráfico contendo os subassuntos referentes aos pedidos de acesso à informação.

Gráfico 11 – Subassuntos LAI



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025.

4.5 Recursos

A LAI prevê ainda a possibilidade de interposição de recursos, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, em 4 (quatro) instâncias administrativas.

O recurso em 1ª instância pode ser interposto no prazo de 10 (dez) dias e é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que registrou a decisão impugnada. No caso do INSS é o ouvidor, que tem 5 (cinco) dias para se manifestar.

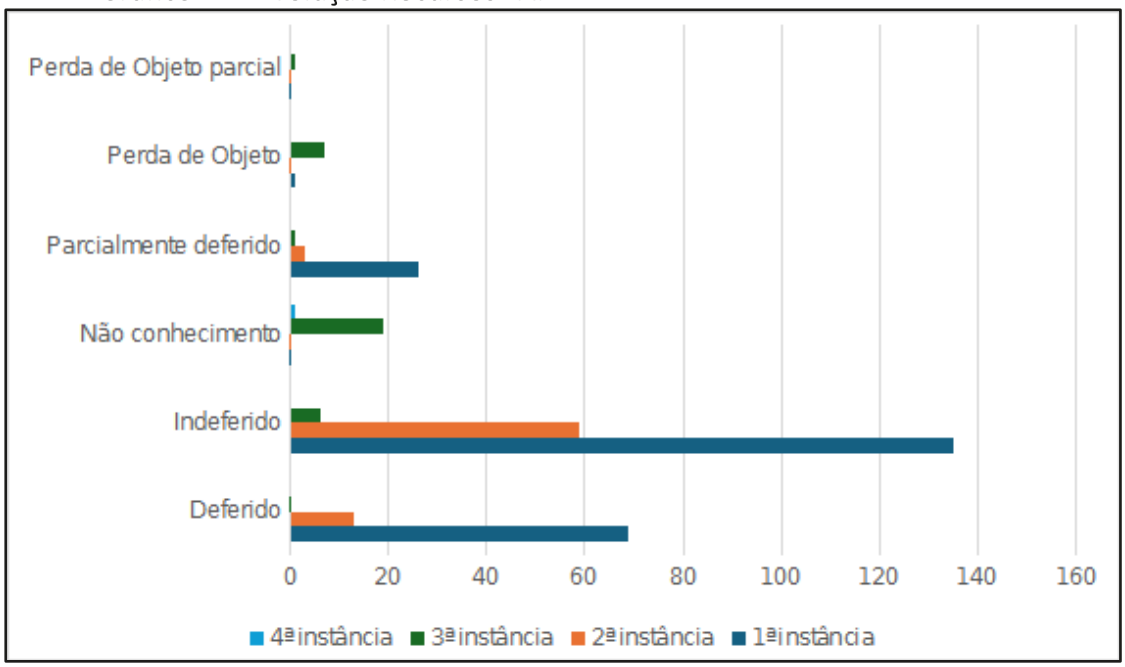
Dessa decisão, é possível interpor recurso em 2ª instância, também no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade. No INSS é o presidente, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias contados do recebimento.

Caso o recurso não seja acatado, o requerente poderá apresentá-lo em até 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, com prazo de 5 (cinco) dias para se manifestar a partir do recebimento.

Por fim, se a Controladoria-Geral da União (CGU) indeferi-lo, o requerente ainda poderá apresentar, em última instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI).

Dessa forma, no ano de 2024 foram interpostos ao todo 346 recursos, sendo recebidos 231 recursos em 1ª instância, 75 recursos em 2ª instância, 34 recursos em 3ª instância (analisados pela Ouvidor, Presidente do INSS e CGU respectivamente) e 06 recursos em 4ª instância (julgados pela CRMI). ressaltando que 5 processos ainda se encontravam em tramitação na CMRI (4ª instância).

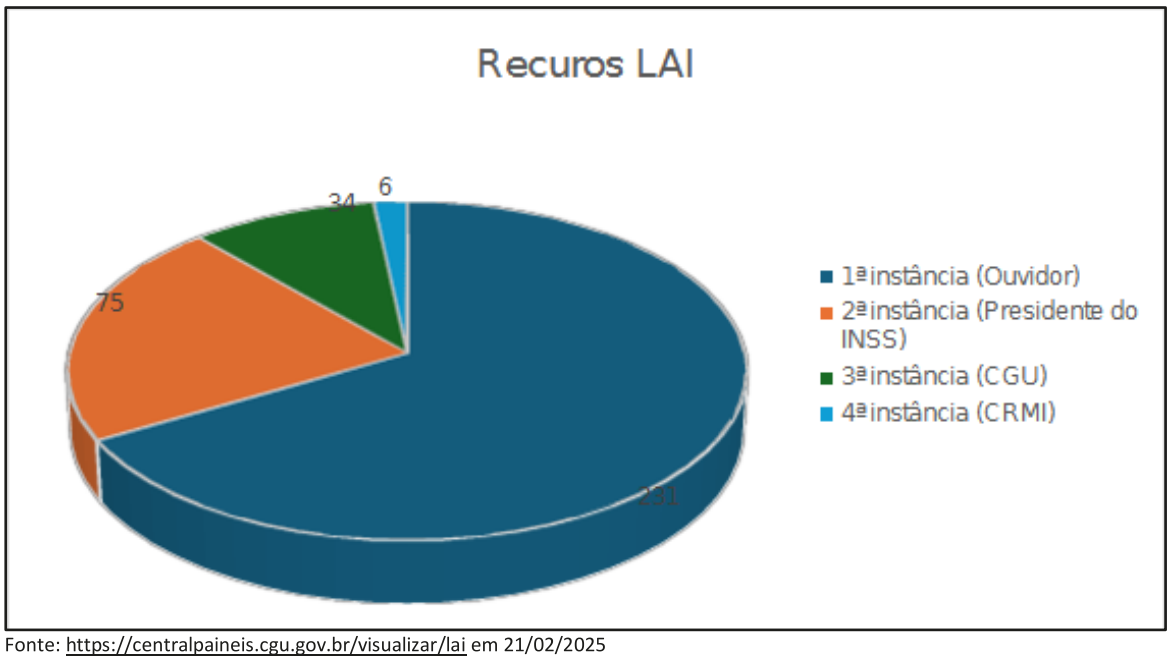
Gráfico 12 - Evolução Recursos LAI



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

O gráfico a seguir representa o comportamento da distribuição dos recursos em 2024.

Gráfico 13 – Recursos recebidos em 2024



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

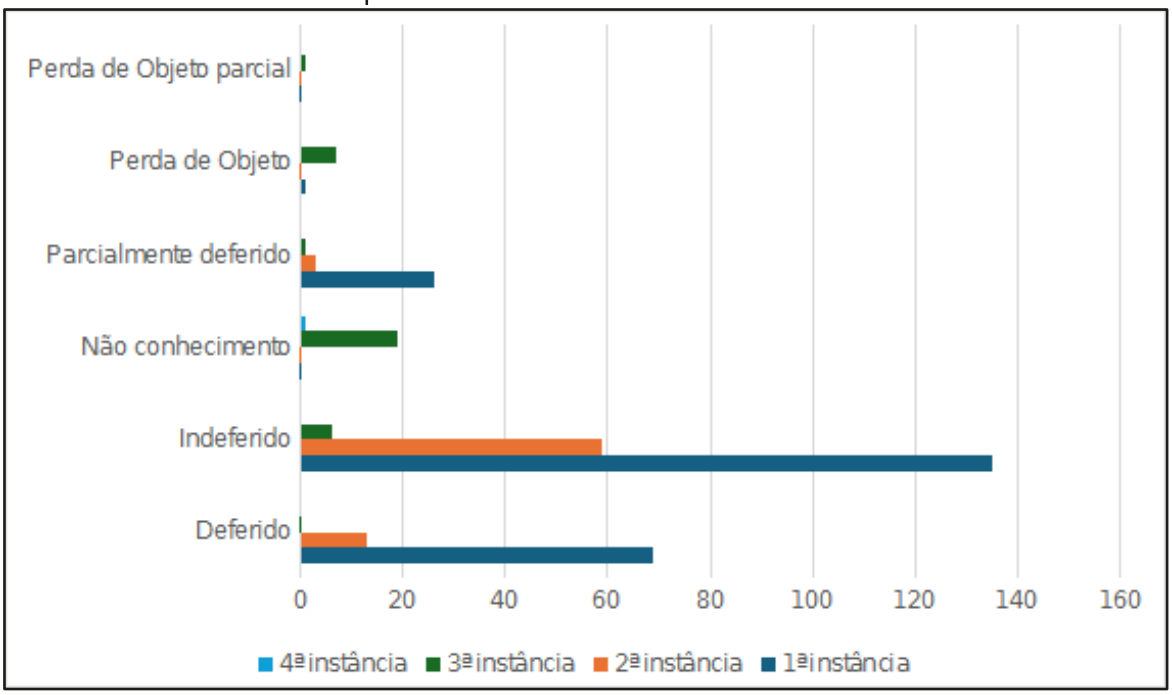
Tabela 4 – Situação do processo de análise dos recursos interpostos no ano de 2024

Recursos	Respondidos	Tramitação	Omissões
1ª instância	231	0	0
2ª instância	75	0	0
CGU	34	0	0
CRMI	6	5	0

Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

No mais, observa-se, no gráfico abaixo, que as decisões proferidas nos recursos interpostos foram mantidas, em sua maioria, em todas as instâncias recursais.

Gráfico 14 – Decisões proferidas nos recursos – 2024



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

Cabe ressaltar, por fim, que o SIC/INSS no tratamento das manifestações vem buscando aprimorar as respostas no sentido de torná-las mais claras, com objetivo de facilitar a compreensão do solicitante.

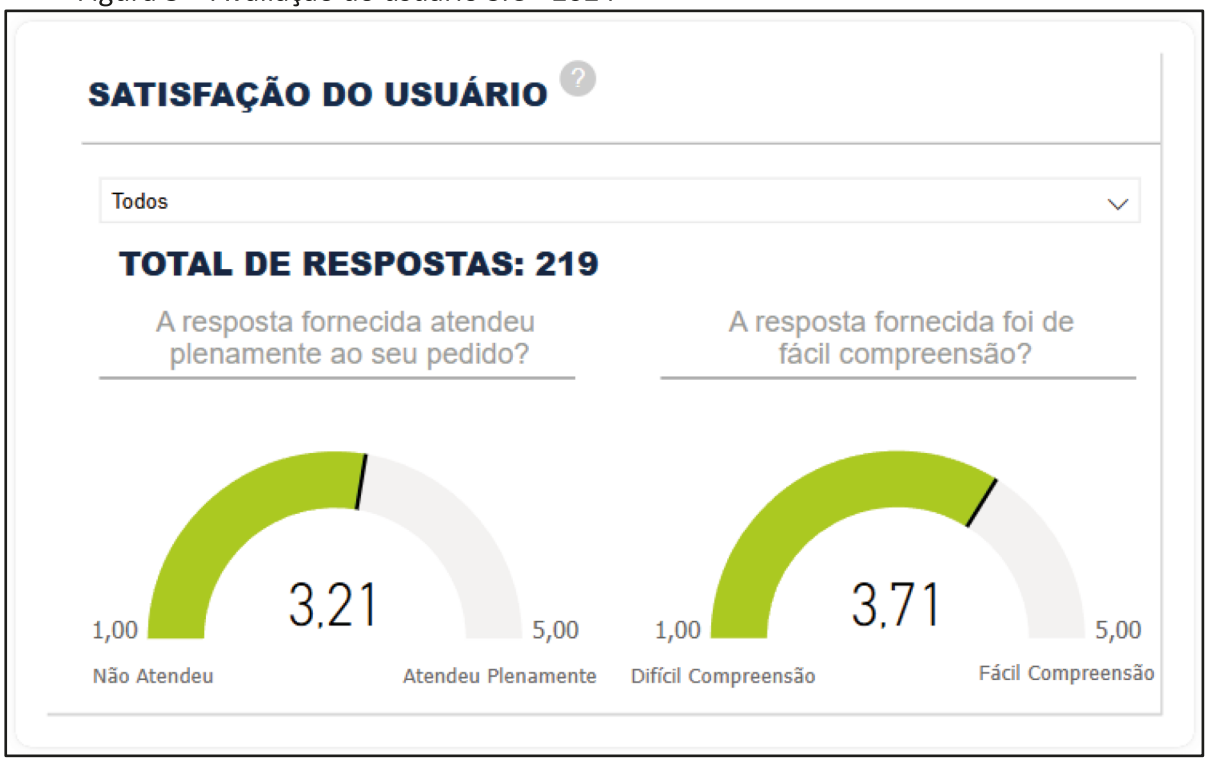
4.6 Satisfação do usuário

A pesquisa de satisfação é realizada a partir do preenchimento (facultativo) de questionário online de avaliação, encaminhado ao cidadão após o envio de resposta conclusiva.

Em relação as 219 respostas da pesquisa de satisfação, foram obtidas nota 3,21 (de 1 a 5) para a pergunta “a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e nota 3,71 (de 1 a 5) para a pergunta “a resposta fornecida foi de fácil compreensão”?

Isso demonstra que o órgão procura sempre atender aos pedidos feitos pelos cidadãos, além de fornecer uma resposta clara.

Figura 3 – Avaliação do usuário SIC - 2024



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

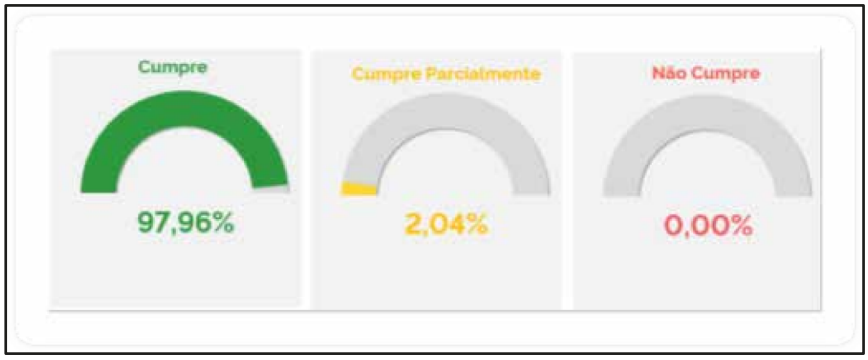
A transparência ativa é a obrigação dos órgãos e entidades públicas de divulgar informações importantes para a sociedade, sem que seja necessário que o cidadão as solicite. Elas devem estar disponíveis, principalmente na internet, em local de fácil acesso, e incluir dados sobre as atividades realizadas pelo órgão, conforme definido pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Nos termos da LAI as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações, conforme dispõe o art. 8º:

> Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.
>
> § 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:
>
> I - Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
> II - Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
> III - Registros das despesas;
> IV - Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
> V - Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
> VI - Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

5.1 Cumprimento dos itens do guia de transparência de ativa da CGU

Figura 4 – Situação transparência ativa INSS 2024

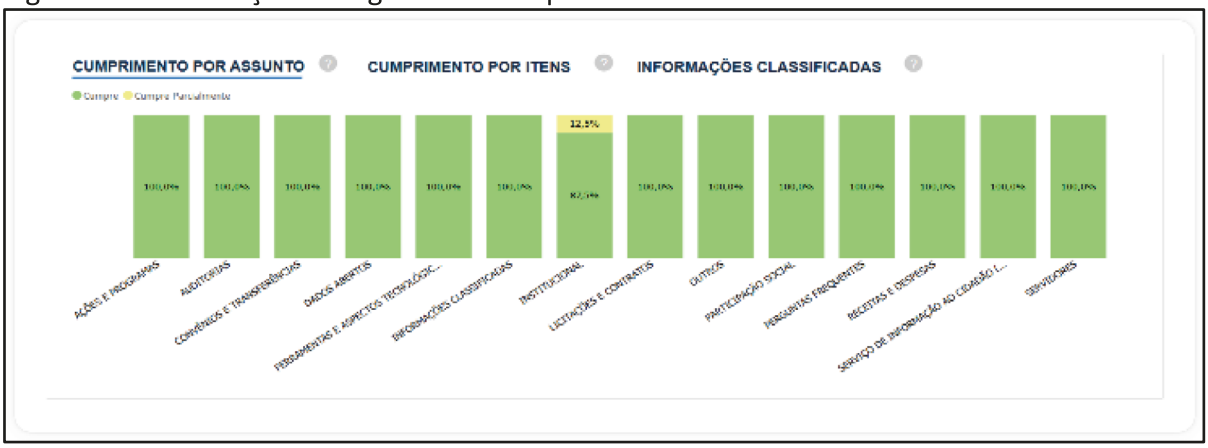


Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai, em 21/02/2025.

Conforme se observa dos gráficos acima, em 2024, o INSS cumpre 48 (quarenta e oito) itens dos 49 (quarenta e nove) constantes no Guia de Transparência Ativa da CGU.

O Guia de Transparência Ativa (GTA) determina como as informações devem ser repassadas e publicadas no site oficial do INSS. Essas informações são agrupadas por tema, conforme demonstrado abaixo:

Figura 5 - Informações obrigatórias transparência ativa



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai em 21/02/2025

5.2 Dados abertos

Dados abertos são uma forma de transparência ativa em que o INSS publica os dados, em formato aberto, para que possam ser acessados e reutilizados livremente pelos cidadãos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, pois planeja as ações que visam a abertura e sustentação de dados nas organizações públicas. Cada órgão/entidade possui a obrigação de elaborar um PDA com vigência de dois anos. Em 2024, o INSS disponibilizou 29 bases em formato aberto, disponíveis no Portal Brasileiro de Dados Abertos, que correspondem a 100% do total de bases previstas no PDA 2023-2025.

O Instituto tem se empenhado em aperfeiçoar o catálogo de dados disponíveis e está trabalhando, atualmente, na elaboração do PDA para o biênio 2025/2027.

6. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO INSS

Apresentamos as ações de melhoria contínua implementadas ao longo do ano de 2024 visando aprimorar o tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos LAI.

Neste contexto, desenvolvemos e implementamos uma série de iniciativas estratégicas, revisões de procedimentos operacionais e capacitações de equipe, visando a excelência no atendimento e o constante aprimoramento do serviço prestado pela ouvidoria. A seguir, apresentamos algumas ações, projetos e desafios planejados e implementados ao longo do ano.

6.1 Redução do tempo de resposta

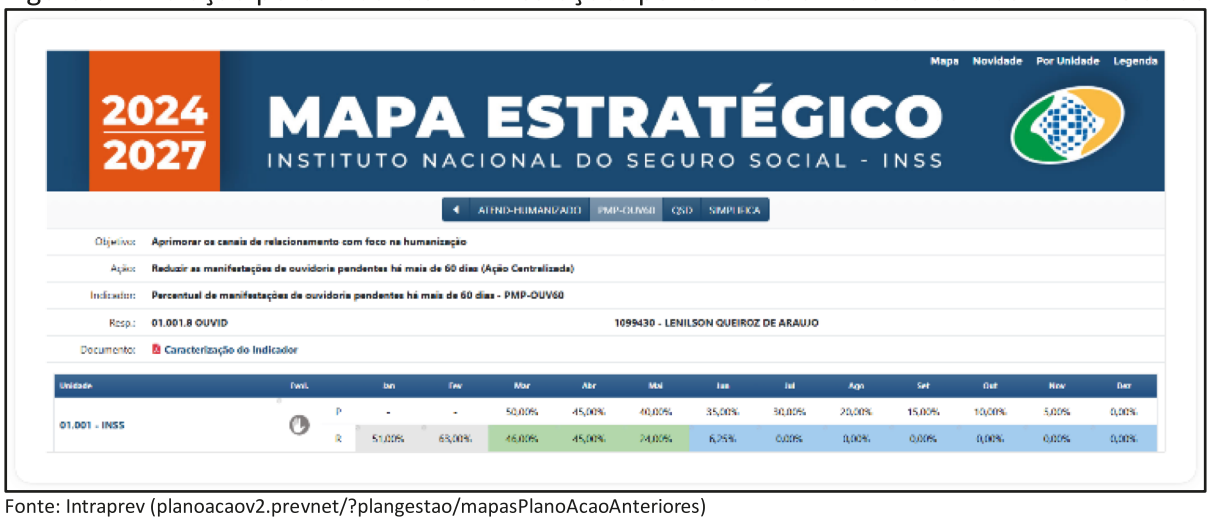
Redução do tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria, como resultado dos novos fluxos de tratamento das manifestações e do protocolo de controle.

Comparado com os dados históricos de volume de manifestações em atraso pendentes de resposta, a capacidade de resolução e atendimento dentro dos prazos foi melhorada, reforçando nosso compromisso com os cidadãos e indicando uma melhoria nos processos internos.

O indicador “Percentual de Manifestações de Ouvidoria Pendentes há Mais de 60 Dias” foi estabelecido como indicador de desempenho da Ouvidoria no Plano de Ação do INSS de 2024. Seu objetivo é monitorar a eficácia e a agilidade do processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, garantindo que as respostas sejam fornecidas aos usuários dentro dos prazos acordados.

Em julho de 2024, a Ouvidoria do INSS alcançou os resultados pactuados, conforme detalhado na tabela a seguir. Esse cumprimento reflete o esforço da equipe em otimizar processos e monitorar pendências com maior rigor, promovendo a transparência e a qualidade no atendimento ao cidadão.

Figura 6 - Evolução percentual de manifestações pendentes há mais de 60 dias - PMP-OUV60



Fonte: Intraprev (planoacaov2.prevnet/?plangestao/mapasPlanoAcaoAnteriores)

6.2 Ação educacional, treinamentos internos e reuniões técnicas

Em 2024 foram realizadas reuniões técnicas, ações educacionais e treinamentos internos para as equipes de ouvidoria, fator essencial para garantir a qualidade, eficiência e eficácia do serviço prestado por esse setor, contribuindo para a construção de uma relação de confiança e respeito com os usuários e para o alcance dos objetivos organizacionais.

As reuniões técnicas foram realizadas para discussão e análise de casos, aprimoramento de metodologias de trabalho, processo de gestão de riscos e com o objetivo de melhoria nos processos de tratamento das manifestações. Esses encontros também permitiram o alinhamento de objetivos, metas e estratégias entre os membros da equipe, promovendo assim uma atuação mais integrada e coordenada.

Os treinamentos internos são realizados sempre que ocorre alguma alteração importante na legislação previdenciária ou no fluxo de ouvidoria. Eles permitem que a equipe da CEOUV esteja constantemente atualizada em relação aos procedimentos operacionais e legislações pertinentes ao seu campo de atuação.

6.3 Atualização dos manuais procedimentais

Os manuais operacionais da Ouvidoria do INSS foram atualizados ao longo de 2024. Esses manuais são elaborados para orientação e consulta em caso de dúvidas dos servidores e terceirizados, responsáveis pelo tratamento das manifestações de ouvidoria. Atualmente, são quatro manuais vigentes: Manual de Denúncias, Manual de Reclamação, Manual de Bancos, Manual de Sugestão e Manual de Elogio.

6.4 Atualização da portaria de denúncias

No exercício de 2024, a publicação da Portaria PRES/INSS nº 1.789, de 2 de dezembro de 2024, destacou-se como uma iniciativa estratégica para o fortalecimento dos processos de gestão da Ouvidoria do INSS. A normativa estabelece diretrizes voltadas à modernização e à eficiência no tratamento das manifestações do tipo denúncia, alinhadas aos atuais normativos vigentes e aos princípios de transparência, celeridade e excelência no atendimento ao cidadão.

6.5 Gestão de riscos da ouvidoria

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do INSS intensificou seus esforços na melhoria e aprimoramento do processo de gestão de riscos, com foco em garantir a eficiência, transparência e segurança nas operações e no atendimento às manifestações de ouvidoria. Foram realizadas diversas reuniões técnicas para o desenvolvimento, monitoramento e avaliação dos riscos identificados no setor, envolvendo o trabalho contínuo e conjunto da Gestão da Ouvidoria, Coordenação Setorial de Gestão de Riscos (CSGR) e da equipe técnica.

6.6 Campanha de divulgação da ouvidoria

Em parceria com a Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, foram realizadas ações para a melhoria da comunicação com o público interno e externo:

a) Atualização da página da internet da Ouvidoria, com a inclusão de informações relevantes, inclusive sobre o registro de manifestações, conforme pode se verificar em https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

b) Inclusão da página da Ouvidoria Interna na Intraprev INSS, direcionada para orientação e informação aos agentes públicos do instituto sobre assuntos de ouvidoria.

c) Continuação da divulgação na rede social oficial do INSS no Instagram de elogios realizados junto à Ouvidoria, pela Plataforma Fala.BR, por pessoas satisfeitas com os serviços do INSS e da Ouvidoria.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria reapresenta para 2025, oportunidades de melhoria a serem avaliadas pelo INSS, com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2024, as seguintes sugestões:

a) Da ouvidoria

I. Reduzir o tempo de análise dos requerimentos;

II. Possibilitar o acompanhamento pelos segurados do status de suas demandas com informações sobre prazos estimados para conclusão;

III. Incluir na trilha de capacitação dos gestores os cursos da lei 13.460/2017 - código de defesa do usuário do serviço público e da Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;

IV. Reavaliar as competências e o fluxo de reagendamento das perícias médicas não realizadas, nos casos em que o INSS não deu causa ao reagendamento.

b) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

I. Ampliar a transparência ativa, a partir das solicitações mais recorrentes e facilitando ao cidadão acesso à informação de forma autônoma; e

II. Fortalecer a capacidade das unidades gestoras de reconstituir os processos em meio físico e fazer a adequada disponibilização em meio digital, quando forem objeto de solicitação de informações.

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024