

Relatório de Atividades

Ouvidoria-Geral da Previdência Social

2008/2009

BRASÍLIA – DF
Novembro/2010



**OUVIDORIA-GERAL
PREVIDÊNCIA SOCIAL**

Presidente da República

Luís Inácio Lula da Silva

Ministro da Previdência Social

Carlos Eduardo Gabas

Chefe de Gabinete

Joseilton Goncalves dos Santos

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor-Geral

Paulo Marcello Fonseca Marques

Ouvidora-Geral Substituta

Célia Maria da Silva Torres

Chefes de Divisão

Divisão de Análise e Processamento – DIAP

Simone Sousa Nenes

Divisão de Apoio ao Cidadão – DIAC

Elizabeth Telva de Andrade Figueiredo

Divisão Gestão da Informação – DIGIN

Edgar de Albuquerque Parras

Sumário

Lista de Gráficos	4
Lista de Tabelas	4
Lista de Imagens	4
Introdução	5
1. O Papel da Ouvidoria-Geral.....	7
1.1 Competências e atribuições	8
1.1.1 Equipe da Ouvidoria	8
2. Atendimento às Manifestações dos Cidadãos.....	10
2.1 Canais de Entrada na Ouvidoria-Geral.....	11
2.2 Atendimento Pessoal.....	13
2.3 Evolução das Manifestações Recebidas – 2008/2009	15
3. Fluxo das Manifestações Recebidas	17
4. Gestão Administrativa.....	18
4.1 Novo Sistema de Ouvidoria Web	19
4.2 Capacitação da Equipe	19
4.2.1 Capacitação para Funcionários da Ouvidoria-Geral	19
4.2.2 Capacitação dos Usuários do Sistema de Ouvidoria – SOU-Web	20
5. O tempo de resposta aos cidadãos	24
5.1 Índice Mensal Interno da Ouvidoria.....	24
5.1.1 Tempo Médio de Análise e Processamento da Demanda Cadastrada	24
Anexos.....	25
Anexo I - Ouvidoria Geral da Previdência lança novo índice para medir eficácia do trabalho	25
Anexo II - Participação da Ouvidoria em Eventos	26

Lista de Gráficos

Gráfico 01 – Evolução das manifestações recebidas em 2008 e 2009 por mês.	10
Gráfico 02 – Manifestações recebidas em 2008 por tipo de contato.	12
Gráfico 03 – Manifestações recebidas em 2009 por tipo de contato.	13
Gráfico 04 – Assuntos dos atendimentos realizados no atendimento personalizado 2008. .	14
Gráfico 05 – Assuntos dos atendimentos realizados no atendimento personalizado 2009. .	14
Gráfico 06 – Evolução das manifestações recebidas de 2006 a 2009 por Assunto.	16
Gráfico 07 – Resolução das manifestações recebidas de 2008/2009.	17

Lista de Tabelas

Quadro 01 – Manifestações mensais recebidas em 2008 por assunto.	11
Quadro 02 – Manifestações mensais recebidas em 2009 por assunto.	11
Quadro 03 – Evolução das manifestações recebidas de 2008/2009 por Assunto.	15

Lista de Imagens

Imagem 01 – Antes da reforma.	18
Imagem 02 – Antes da reforma.	18
Imagem 03 – Durante a reforma.	18
Imagem 04 – Inauguração.	18
Imagem 05 – Ouvidoria-Geral da Previdência Social após a reforma.	19
Imagem 06 – Treinamento em Belo Horizonte.	21
Imagem 07 – Treinamento em Manaus.	22
Imagem 08 – Treinamento em Cuiabá.	22
Imagem 09 – Visita Escola Maria Teixeira.	28

Introdução

A Ouvidoria-Geral integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social. E é considerada a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da Administração Federal Direta.

Além de suas atribuições tradicionais de receber, cadastrar e analisar as manifestações oriundas da sociedade, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social tem a tarefa de sintetizá-las e transformá-las em informações, o que extrapola a solução do caso concreto ou seja, faz da Ouvidoria um importante veículo de informação para o gerenciamento de ações estratégicas da Previdência Social, além de ajudar o cidadão a obter respostas conclusivas às suas questões.

Nos anos de 2008 e 2009, a Ouvidoria-Geral teve seu principal foco de atuação na redução das demandas acumuladas internamente. Em 2008 o Sistema de Ouvidoria - SOU ganhou a sua versão Web. Dessa forma, o cadastramento de manifestações passou a ser feito também na Internet, por intermédio da página da Previdência Social. O acesso ao Sistema de Ouvidoria via Internet permitiu que os contatos por e-mail fossem extintos, ação que garantiu maior segurança das informações.

As ações continuadas proporcionaram à Ouvidoria-Geral da Previdência Social um novo patamar de qualidade no atendimento aos cidadãos: **a análise e encaminhamento das manifestações de forma tempestiva**, seja com uma resposta direta ao cidadão ou com o encaminhamento da manifestação às áreas técnicas.

Cordialmente,
Paulo Marcello Fonseca Marques
Ouvidor-Geral da Previdência Social

Brasília, novembro de 2010.

“A gestão participativa e democrática deve saber conviver e se alimentar da cidadania ativa. Não há que temer a crítica quem dela possa se apropriar para melhor desempenhar as suas funções públicas. Não há que temer a denúncia quem dela possa apurar e depurar os fatos para que brote da ação pública os valores éticos e morais indispensáveis à democracia. Não há que temer as sugestões e elogios aqueles que acreditam que as decisões coletivas são mais sábias. Enfim, a ouvidoria é transparência e participação.”

Oficina de
Ouvidorias do SUS - Série
D. Reuniões e Conferências

1. O Papel da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social foi criada em agosto de 1998 com o objetivo de contribuir para a busca da excelência dos serviços previdenciários geridos pelo Ministério da Previdência Social, pelo Instituto Nacional do Seguro Social e pela Dataprev.

A Ouvidoria-Geral presta um pós-atendimento, ou seja, atua na defesa daquele que já utiliza algum dos serviços da Previdência Social. Os papéis primordiais da Ouvidoria são: acolher as manifestações, defender os direitos e interesses dos cidadãos e dos servidores públicos da Previdência Social e gerar relatórios que indiquem melhorias para o sistema previdenciário.

Missão da Previdência Social

Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio do sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem estar social.

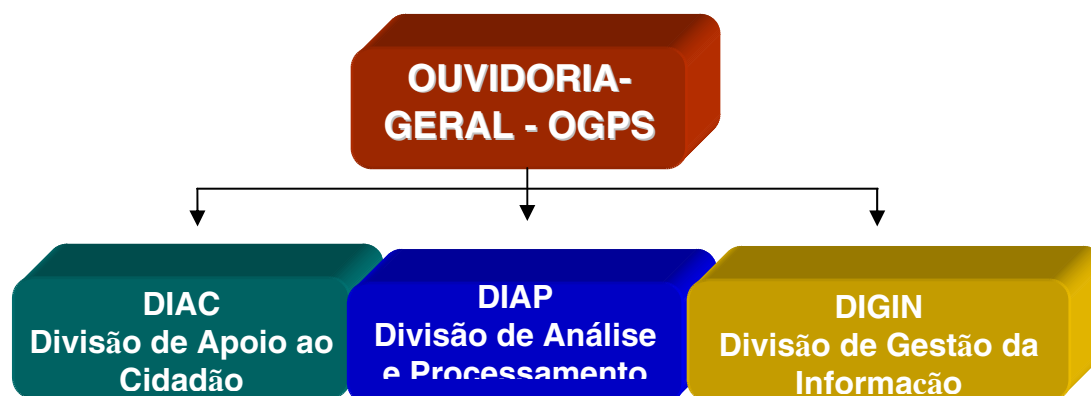
Visão da Previdência Social

Ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento.

1.1 Competências e atribuições

1.1.1 Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social tem a seguinte estrutura:



Divisão de Apoio ao Cidadão – DIAC realiza orientação presencial aos cidadãos que procuram a Ouvidoria-Geral para esclarecer dúvidas relacionadas à Previdência Social. Também é responsável pelo Controle da Qualidade das repostas enviadas aos cidadãos e das manifestações encaminhadas às áreas técnicas da Previdência Social.

Divisão de Análise e Processamento – DIAP avalia as manifestações cadastradas com o objetivo de tratar as demandas, ou seja, formular resposta e/ou encaminhar o registro para uma das Áreas Solucionadoras por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU-Web.

Divisão de Gestão das Informações – DIGIN avalia a demanda e fornece informações gerenciais e estatísticas por meio de relatórios, estudos e/ou diagnósticos e acompanha o andamento do trabalho das Áreas e Unidades responsáveis por solucionar os casos a elas enviados.

Em 2008 destaca-se a implementação das seguintes ações:

- ✓ Criação de projeto para a implantação da ouvidoria interna (dos servidores);
- ✓ Aumento do número de colaboradores;
- ✓ Valorização de ações exitosas das áreas técnicas;
- ✓ Implantação de Sistema de Ouvidoria com ampla funcionalidade e com acesso pela internet;
- ✓ Descentralização das informações;
- ✓ Política de segurança da informação;
- ✓ Criação do setor de controle de qualidade das repostas enviadas ao cidadão;
- ✓ Manualização de procedimentos;
- ✓ Participação dos colaboradores nas decisões;
- ✓ Criação de espaço para capacitação e para descanso;
- ✓ Criação de sistemática de registros de decisão técnicas e gerenciais;
- ✓ Redimensionamento das estruturas organizacionais internas;

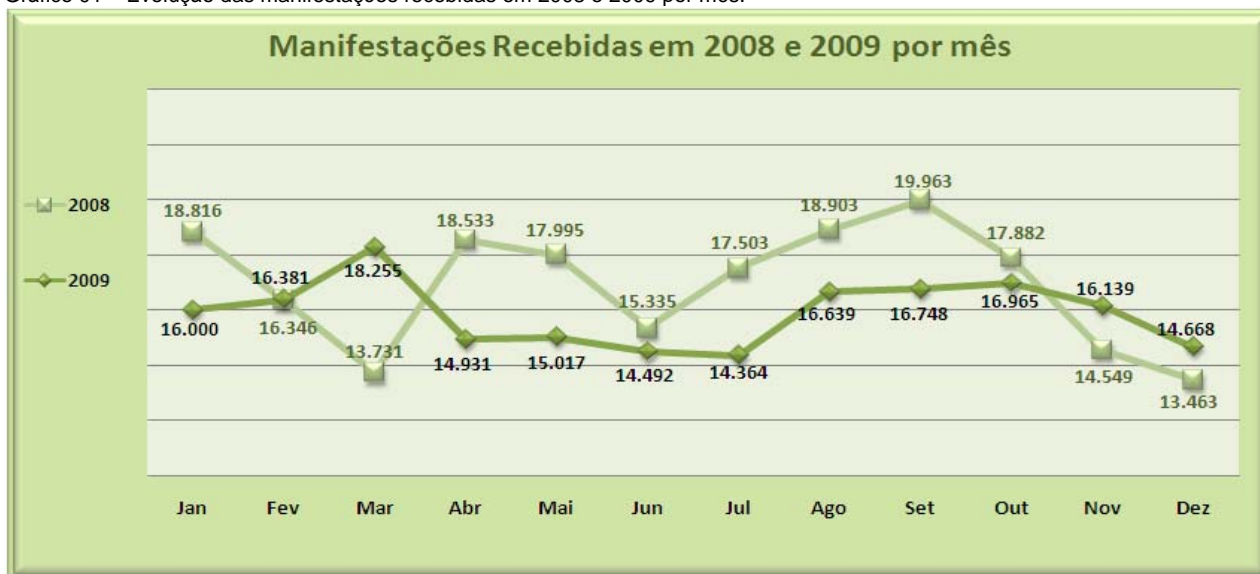
As ações mencionadas trouxeram benefícios como o fortalecimento da credibilidade da Ouvidoria-Geral perante o cidadão, bem como sua integração com as áreas técnicas responsáveis por responder a maior parte das demandas.

2. Atendimento às Manifestações dos Cidadãos

Nos anos de 2008 e 2009, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebeu 203.019 e 190.599 novas manifestações dos cidadãos, respectivamente. A Ouvidoria avalia as manifestações com o objetivo de identificá-las por assunto.

O gráfico 01 ilustra a evolução mensal das manifestações registradas nos anos de 2008 e 2009:

Gráfico 01 – Evolução das manifestações recebidas em 2008 e 2009 por mês.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31/12/2009.

A maior demanda refere-se a processos de benefícios que foram recebidos na Previdência Social, totalizando 44% das manifestações registradas em 2008 e 40% dos registros de 2009.

A seguir é apresentado o quantitativo de manifestações cadastradas nos anos de 2008 e 2009, separados por tipo de manifestação e mês de cadastro.

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – 2008 e 2009

Quadro 01 – Manifestações mensais recebidas em 2008 por assunto.

Assunto da Manifestação	2008												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Benefício	8.869	8.230	7.042	9.054	8.288	6.716	7.394	7.780	8.073	7.170	5.727	5.828	90.171
Atendimento Bancário	2.626	1.774	1.732	1.646	2.127	2.916	3.536	3.708	4.171	4.145	3.520	2.341	34.242
Atendimento Previdenciário	3.254	2.925	2.106	3.644	3.560	2.478	2.867	3.211	3.207	2.532	2.150	2.240	34.174
Denúncia	1.925	1.748	1.343	1.965	1.816	1.413	1.592	1.888	1.985	1.835	1.490	1.412	20.412
Solicitação Diversa	1.248	808	701	1.298	1.363	916	928	1.035	1.167	969	773	740	11.946
Elogio	684	571	488	574	492	508	660	691	736	648	491	512	7.055
Arrecadação / Fiscalização	110	171	198	171	198	268	367	391	455	405	290	251	3.275
Sugestão	100	119	121	181	151	120	159	199	169	178	108	139	1.744
Total geral	18.816	16.346	13.731	18.533	17.995	15.335	17.503	18.903	19.963	17.882	14.549	13.463	203.019

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31/12/2009.

Quadro 02 – Manifestações mensais recebidas em 2009 por assunto.

Assunto da Manifestação	2009												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Benefício	6.943	7.692	8.540	6.176	6.112	5.553	5.312	6.375	6.394	6.687	5.818	4.988	76.590
Atendimento Bancário	2.732	2.527	3.000	3.271	3.530	3.475	3.304	3.710	2.350	2.354	2.801	2.619	35.673
Atendimento Previdenciário	2.938	2.675	3.105	2.541	2.442	2.403	2.445	2.545	2.880	3.168	3.429	3.619	34.190
Denúncia	1.424	1.444	1.503	1.272	1.242	1.391	1.682	1.231	1.388	1.468	1.425	1.145	16.615
Solicitação Diversa	907	1.006	1.086	836	832	876	827	1.519	2.053	1.995	1.444	1.445	14.826
Elogio	561	528	498	410	442	444	457	468	452	441	435	344	5.480
Arrecadação / Fiscalização	361	354	337	288	279	236	242	631	1.006	654	609	330	5.327
Sugestão	134	155	186	137	138	114	95	160	225	198	178	178	1.898
Total Geral	16.000	16.381	18.255	14.931	15.017	14.492	14.364	16.639	16.748	16.965	16.139	14.668	190.599

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.

Data da extração: 31/12/2009.

Com relação as manifestações relacionadas ao assunto benefício, observa-se que, apesar do aumento na procura pelos serviços previdenciários relacionados a este tipo, ano após ano, houve uma redução na procura dos serviços de ouvidoria em 2009, o que pode ser reflexo de um atendimento eficaz nas unidades da Previdência Social.

2.1 Canais de Entrada na Ouvidoria-Geral

O acesso do público à Ouvidoria é realizado por meio de quatro canais principais. Nos anos de 2008 e 2009, o maior canal de entrada é a Central 135 que corresponde respectivamente a 59% em 2008 e 53% em 2009 da demanda cadastrada, seguido pelo o Auto-Atendimento realizado pelo portal da Previdência Social, que corresponde a 38% em 2008 e 45% em 2009.

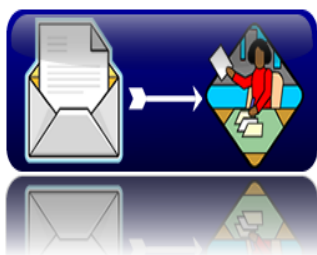


Auto-Atendimento via internet

No sítio <http://www.previdencia.gov.br> o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria SOU-Web e cadastrar sua manifestação. Ao término do registro, o sistema gera um código que permite o acompanhamento da manifestação no portal da Previdência Social. A geração do protocolo da manifestação atende ao Decreto Presidencial nº 6.932, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

Central 135

As Centrais 135 oferecem um grande número de serviços da Previdência Social, via telefone, dentre os quais se destacam: agendamentos para atendimento nas agências, disponibilização de informações, requerimento de benefícios e registros de manifestações para Ouvidoria. Entre os teleatendentes há um grupo capacitado especialmente para atender as chamadas direcionadas à Ouvidoria.



Correspondência

As cartas são enviadas para a Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF. Todas as correspondências recebidas são cadastradas no Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) e seguem o fluxo correspondente ao assunto das manifestações.

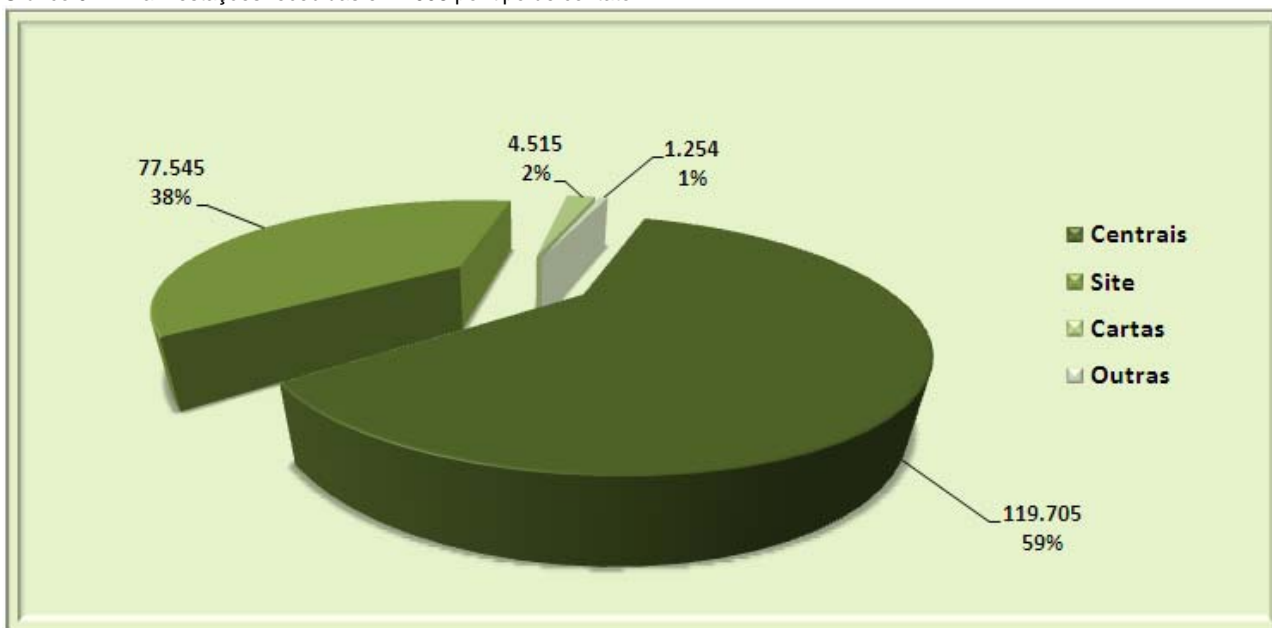
Atendimento pessoal realizado pela Ouvidoria

O atendimento pessoal orienta os segurados que já compareceram às Agências da Previdência Social e realiza o registro de manifestações, se necessário.



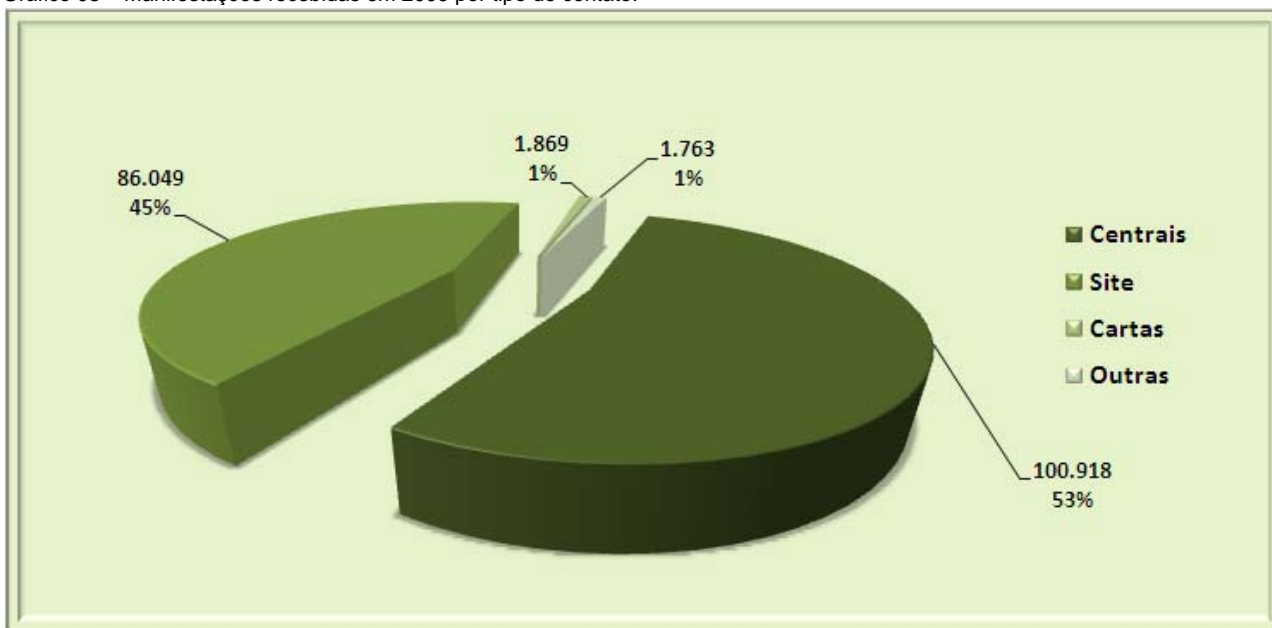
É importante ressaltar que a possibilidade de registro via web, por intermédio do Sistema SOU-Web, teve início em março de 2008. Em apenas dois anos os registros via web alcançaram 45% das manifestações cadastradas, demonstrando o crescente potencial da internet para o atendimento do público previdenciário.

Gráfico 02 – Manifestações recebidas em 2008 por tipo de contato.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31/12/2009.

Gráfico 03 – Manifestações recebidas em 2009 por tipo de contato.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31/12/2009.

Os canais de atendimento possibilitam à Ouvidoria estreitar a relação entre sociedade e governo; permitem que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria do serviço público.

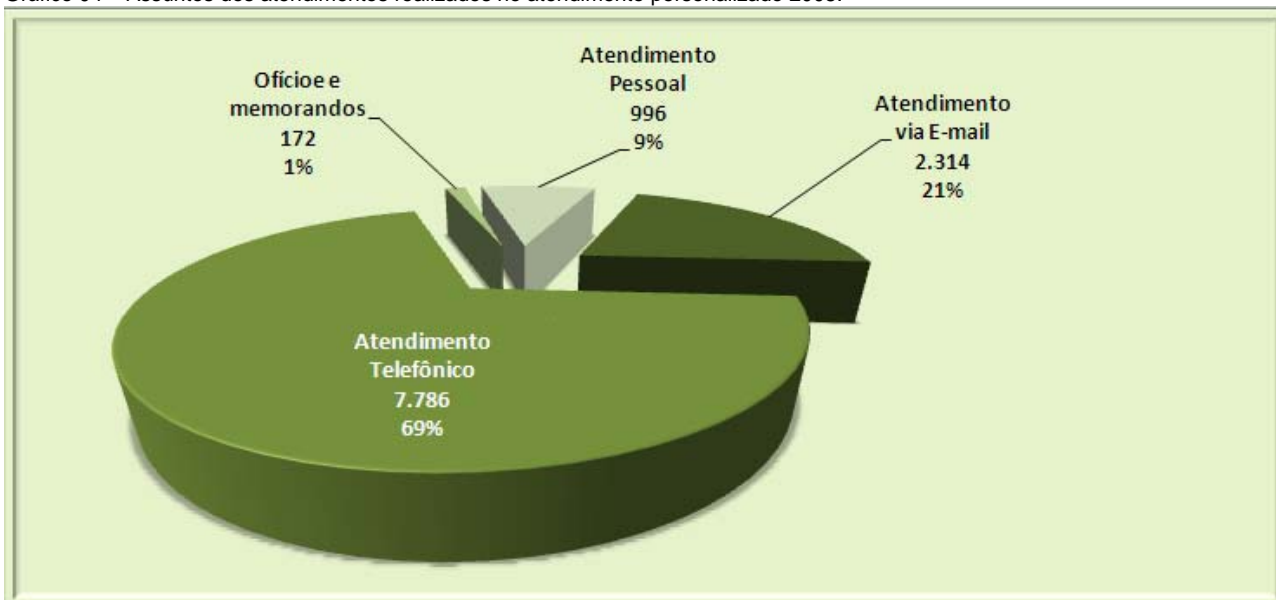
2.2 Atendimento Pessoal

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social possui um serviço destinado aos usuários que buscam orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social.

Em 2008 foram realizados 11.238 atendimentos, sendo 996 presenciais, 7.786 por telefone, 2.314 por e-mail e 172 por ofícios e memorandos, conforme mostra o gráfico 04.

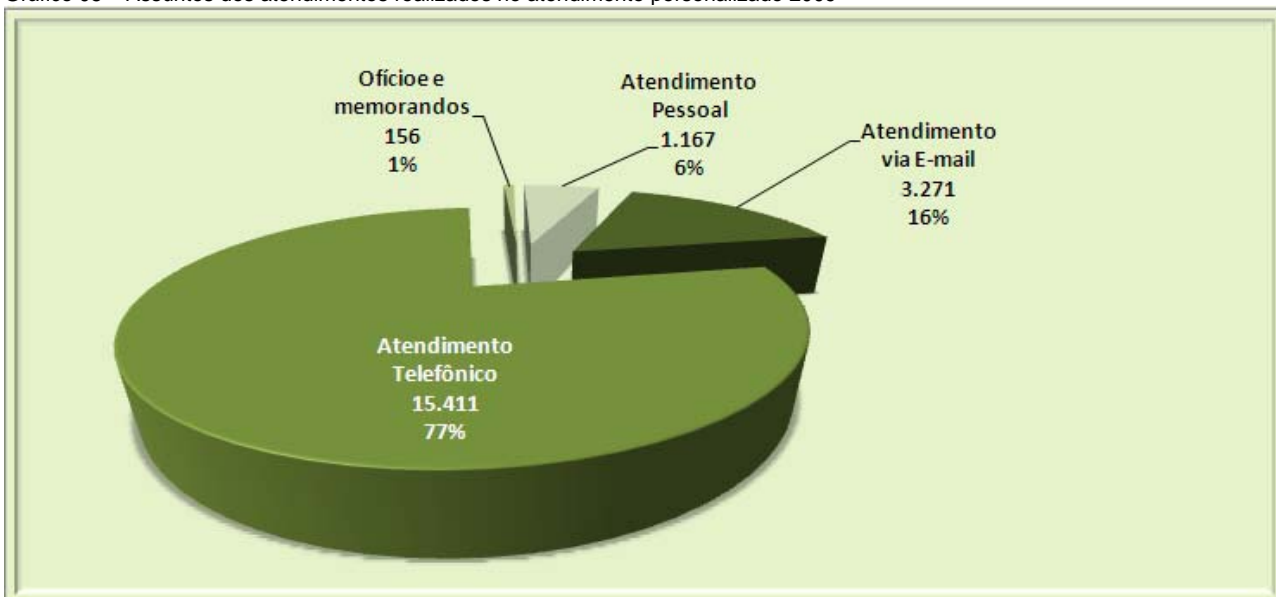
Em 2009 foram 20.005 atendimentos, sendo 1.167 presenciais, 15.411 por telefone, 3.271 por e-mail e 156 por ofícios e memorandos, vide gráfico 05.

Gráfico 04 – Assuntos dos atendimentos realizados no atendimento personalizado 2008.



Fonte: DIAC
Data da extração: 31/12/2009

Gráfico 05 – Assuntos dos atendimentos realizados no atendimento personalizado 2009



Fonte: DIAC
Data da extração: 31/12/2009

2.3 Evolução das Manifestações Recebidas – 2008/2009

O ano de 2009, comparativamente a 2008, apresenta uma redução de 6,11% no total de manifestações recebidas, fato que pode evidenciar as recentes melhorias na Previdência Social e implantação de novos procedimentos que desburocratizam processos, já que a maior demanda refere-se às reclamações sobre benefícios.

Quadro 03 – Evolução das manifestações recebidas de 2008/2009 por Assunto.

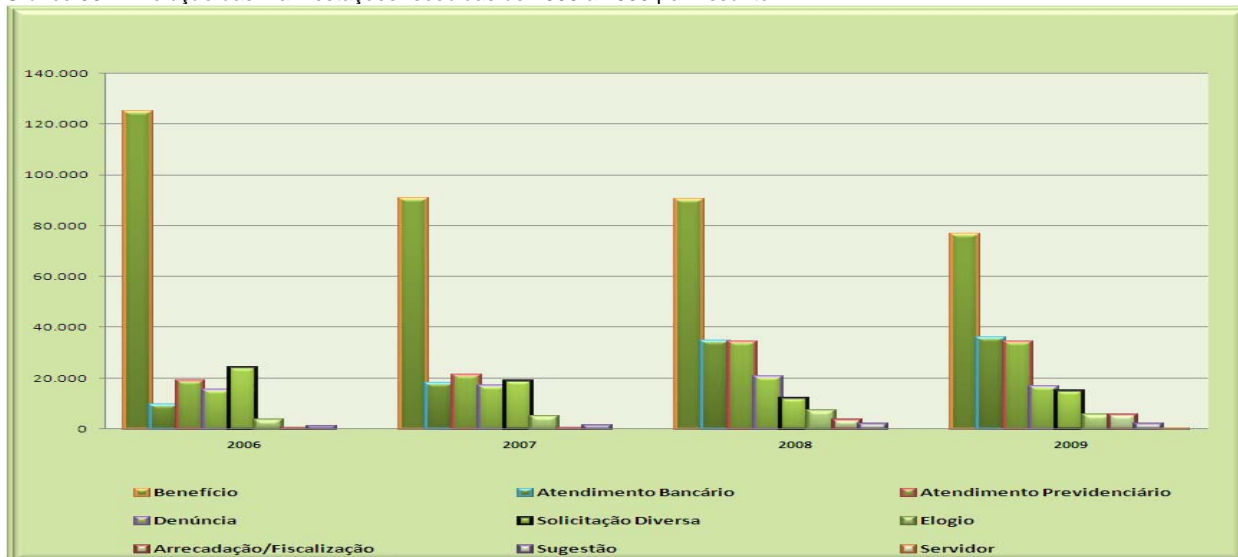
Assunto da Manifestação	2008	2009	%
Benefício	90.171	76.590	-15,05%
Atendimento Bancário	34.242	35.673	4,20%
Atendimento Previdenciário	34.174	34.190	0,08%
Denúncia	20.412	16.615	-18,60%
Solicitação Diversa	11.946	14.826	23,82%
Elogio	7.055	5.480	-22,32%
Arrecadação/Fiscalização	3.275	5.327	63,05%
Sugestão	1.744	1.898	8,89%
Total	203.019	190.599	-6,11%

Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31/12/2009.

Denúncias são consideradas relatos que tratam de condutas **supostamente** ilegais/criminosas que envolvam servidores, terceirizados, estagiários da Previdência Social, agentes externos e segurados/beneficiários do Regime Geral de Previdência Social. Também são incluídas nesta classificação, as ameaças contra a integridade física e a vida de servidores.

O gráfico abaixo mostra a evolução do quantitativo de manifestações cadastradas no período de 2006 a 2009 por tipo da manifestação. É notável a diminuição de reclamações relacionadas a serviços previdenciários mesmo com o aumento da prestação dos serviços previdenciários por meio do Projeto de Expansão da Rede de Atendimento - PEX¹, fato que reafirma os reais efeitos das mudanças realizadas na Previdência Social nos últimos anos.

Gráfico 06 – Evolução das manifestações recebidas de 2006 a 2009 por Assunto.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 31/12/2009.

¹ PEX – refere-se ao Projeto de Expansão da Rede de Atendimento, o qual prevê a instalação de 720 novas agências da Previdência Social.

3. Fluxo das Manifestações Recebidas

Os registros recebidos pela Ouvidoria-Geral passam por uma análise que identifica quais podem ser solucionadas na própria Ouvidoria e quais manifestações devem ser encaminhadas para a área competente. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

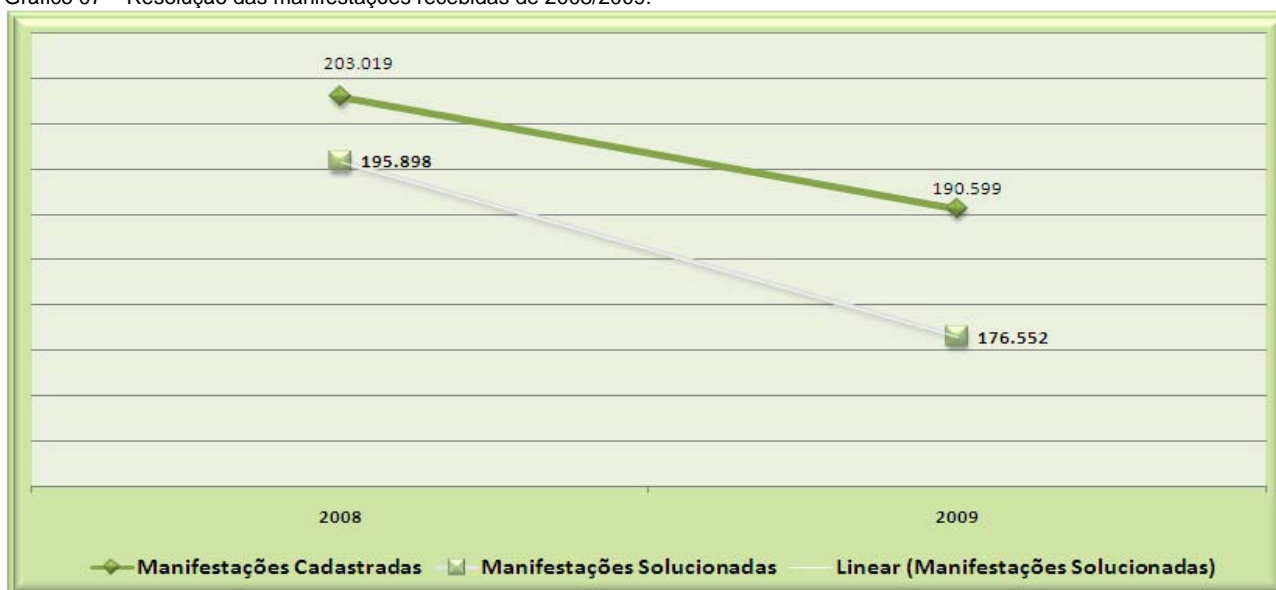
O **primeiro fluxo** trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado na Ouvidoria e a resposta é enviada para o cidadão após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo.

O **segundo fluxo** se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Nestas situações, a Ouvidoria classifica e encaminha o registro para a Área Solucionadora de forma on-line, o que possibilita a celeridade da resposta. A área avalia a situação apresentada pelo cidadão e se posiciona. A partir deste posicionamento, a Ouvidoria formula a resposta a ser encaminhada para o cidadão.

A equipe de Monitoramento Externo da Ouvidoria faz o acompanhamento das manifestações que ainda estão pendentes de resposta por parte das áreas competentes, monitorando os prazos. Mensalmente as informações que ainda não foram concluídas são sintetizadas em relatórios gerenciais que são encaminhados às Superintendências Regionais para que possam ser utilizadas como instrumento de gestão.

O gráfico 07 apresenta o quantitativo das manifestações recebidas por ano, bem como o quantitativo de solução dos casos.

Gráfico 07 – Resolução das manifestações recebidas de 2008/2009.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOU-Web.
Data da extração: 30/10/2010.

4. Gestão Administrativa

A Ouvidoria-Geral começou o ano de 2008 em novas instalações. Em dezembro de 2007 foi inaugurado o espaço reformado (teto, piso, banheiro) com o aumento do espaço físico, redefinição do layout, aquisição de mobiliários modernos e ergonômicos e computadores novos.

Imagem 01 – Antes da reforma



Imagem 02 – Antes da reforma



Imagem 03 – Durante a reforma



Imagem 04 – Inauguração



Imagem 05 – Ouvidoria-Geral da Previdência Social após a reforma.



4.1 Novo Sistema de Ouvidoria Web – SOU-Web

Em março de 2008 foi implantado o novo Sistema de Ouvidoria versão web, que recebe e registra as manifestações dos cidadãos possibilitando um atendimento on-line as reclamações, sugestões, elogios e denúncias da sociedade. Entre as implementações realizadas no novo sistema destacam-se: a criação do banco de dados no formato *PostGree*, de novos relatórios com ferramentas otimizadas, da revisão/alteração do fluxo de distribuição de manifestações nas áreas responsáveis e do tratamento dos registros pelos analistas de Ouvidoria. A manifestação, uma vez cadastrada, não pode ser excluída do sistema.

4.2 Capacitação da Equipe

4.2.1 Capacitação para Funcionários da Ouvidoria-Geral

Para implantar um planejamento de qualificação interna, a Ouvidoria-Geral reavaliou quais as suas necessidades e criou um plano estratégico para iniciar um processo de capacitação e valorização de seus colaboradores.

Para tanto, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social ofereceu cursos de português e teatro aos seus colaboradores, visando a qualidade do serviço prestado ao cidadão, a profissionalização da instituição, a interação entre as equipes e o compartilhamento de informações. A participação da equipe possibilitou agregar novos conhecimentos e experiências aos processos e procedimentos da Ouvidoria.

4.2.2 Capacitação dos Usuários do Sistema de Ouvidoria – SOU-Web

A Ouvidoria-Geral possui uma política de sensibilização das áreas técnicas internas, intituladas áreas solucionadoras, que visa obter respostas tempestivas e coerentes às suas demandas.

Em 2008 e 2009, o Ouvidor-Geral e a equipe técnica promoveram visitas e reuniões nas Centrais 135 e áreas solucionadoras visando a capacitação dos servidores da Previdência Social em procedimentos de Ouvidoria e operacionalização do sistema SOU-Web.

Capacitações realizadas em 2008:

➤ **Salvador – BA**

- ✓ Realizado de 07 a 10 de fevereiro de 2008 e 03 a 05 de novembro de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Salvador e suas seções.

➤ **Recife – PE**

- ✓ Realizado de 10 a 16 de fevereiro de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Recife e suas seções.

➤ **Recife – PE**

- ✓ Realizado em 16 de maio de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes da Central 135 e os teleatendentes responsáveis pelo atendimento de Ouvidoria da central.

➤ **Caruaru – PE**

- ✓ Realizado em 15 de maio de 2008 e 06 e 20 de novembro de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes da Central 135 e os teleatendentes responsáveis pelo atendimento de Ouvidoria da central.

➤ **Salvador – BA**

- ✓ Realizado em 26 e 27 de maio de 2008 e 16 a 18 de junho de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes da Central 135 e os teleatendentes responsáveis pelo atendimento de Ouvidoria da central.

➤ **São Paulo – SP**

- ✓ Realizado de 27 e 28 de maio de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes da Coordenação Geral de Benefícios por Incapacidade na Gerência Executiva de São Paulo-SP.

➤ **Brasília – DF**

- ✓ Realizado de 15 e 16 de dezembro de 2008;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Brasília e suas seções.

Capacitações realizadas em 2009:

➤ **Teresina – PI**

- ✓ Realizado em 04 e 05 de maio de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Teresina e suas seções.

➤ **Belo Horizonte – MG**

- ✓ Realizado de 06 a 08 de maio de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Gerência Executiva de Belo Horizonte.

Imagem 06 – Treinamento em Belo Horizonte.



➤ **Manaus – AM**

- ✓ Realizado de 11 a 15 de maio de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Manaus e da Seção de Atendimento.

Imagem 07 – Treinamento em Manaus.



➤ **Cuiabá – MT**

- ✓ Realizado em 30 de junho a 01 de julho de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Cuiabá e suas seções.

Imagem 08 – Treinamento em Cuiabá.



➤ **Anápolis – GO**

- ✓ Realizado em 23 de julho de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Anápolis e suas seções, Dataprev – GO e a Divisão de Atendimento da Gerência Executiva Brasília.

➤ **Ponta Porã – PR**

- ✓ Realizado em 19 de agosto de 2009;
- ✓ Participaram do evento os chefes das Agências da Previdência Social da Gerência Executiva Dourados e suas seções.

➤ **Campo Grande – MS**

- ✓ Realizado em 20 de agosto de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada seção da Gerência Executiva Campo Grande.

➤ **Palmas – TO**

- ✓ Realizado em 26 de agosto de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Palmas e suas seções.

➤ **Belém – PA**

- ✓ Realizado em 14 a 16 de setembro de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes de cada Agência da Previdência Social da Gerência Executiva Belém e suas seções.

➤ **Salvador – BA**

- ✓ Realizado em 17 e 18 de novembro de 2009;
- ✓ Participaram do evento os representantes das Agências e Gerências da Previdência Social da Superintendência Regional Nordeste e suas seções.

5. O tempo de resposta aos cidadãos

As manifestações cadastradas na Ouvidoria-Geral têm sua primeira análise realizada em no máximo seis dias a contar do seu registro. Este é o tempo médio em que a manifestação cadastrada pelo cidadão permanece na Ouvidoria antes de uma tomada de decisão (envio de resposta ao interessado ou encaminhamento do registro às áreas competentes para esclarecimentos).

5.1 Índice Mensal Interno da Ouvidoria

O exercício de 2009 foi marcante para a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, pois foi alcançada a meta de redução do acúmulo interno de manifestações novas e retornadas das áreas solucionadoras. Essa ação culminou na criação de um índice interno no exercício de 2010.

5.1.1 Tempo Médio de Análise e Processamento da Demanda Cadastrada




Este índice mede o tempo médio mensal em que a manifestação cadastrada pelo cidadão permanece na Ouvidoria.

No quadro abaixo pode ser feita a comparação do índice referente aos anos de 2008, 2009 e 2010.

ITENS DE CONTROLE		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
		Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	Média Dias	
Tempo Médio de Resolução e Encaminhamento da OGPS	Ano 2008	58,05	103,4	175,7	186,5	157,7	50,51	14,57	7,27	5,36	9,67	12,58	13,93	66,27
	Ano 2009	12,66	12,11	17,29	13,35	6,63	10,15	14,28	7,24	7,17	8,43	5,69	7,26	10,19
	Ano 2010	5,55	6,09	5,58	3,98	2,4	5,39	4,66	6,93	5,54	3,82			4,99

Data da última extração: 14/07/2010.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Indicadores	Tempo de análise da demanda prevista nos itens abaixo	Estratégia
 Verde	Até 5,99 dias	Estratégia excelente
 Amarelo	Entre 6,00 e 12,99 dias	Ajustar estratégia
 Vermelho	A partir de 13,00 dias	Modificar estratégia

FÓRMULA DO CÁLCULO

Leva-se em consideração as manifestações com os seguintes status:

- ✓ Encaminhamento para a área solucionadora; e
- ✓ Resposta direta da ouvidoria.

Dias (Data da atribuição do status listado - Data de cadastro)

Quantidade de manifestações cadastradas no período

Anexos

Anexo I - Ouvidoria Geral da Previdência lança novo índice para medir eficácia do trabalho

Matéria do Correio Brasiliense do dia 23/05/2010

Link:

http://noticias.admitese.com.br/empregos_correiobrasiliense/template_interna_noticias,id_noticias=38037&id_sessoes=267/template_interna_noticias.shtml

Para melhorar o atendimento e análise das manifestações recebidas diariamente, a Ouvidoria Geral da Previdência Social (OGPS) lançou um índice de eficácia no trabalho prestado à população. Trata-se do Tempo Médio de Análise e Processamento da Demanda. O novo indicador mede quantos dias a equipe da ouvidoria leva para analisar e encaminhar as manifestações recebidas diariamente pelo órgão.

O índice será divulgado mensalmente e é uma importante ferramenta para aumentar o padrão de qualidade, além de tornar seu trabalho mais transparente aos milhões de segurados e beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

A OGPS é a maior Ouvidoria Pública da América Latina. Recebe em média 16 mil manifestações por mês, entre reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Diariamente são mais de 500 registros, inclusive nos fins de semana e feriados. O novo índice medirá o tempo que a equipe leva até dar os seguintes encaminhamentos: enviar a resposta definitiva ao cidadão – quando a solicitação recebida pode ser respondida de imediato – ou remeter o pleito à área técnica solucionadora da Previdência Social que irá solucionar a demanda.

O prazo ideal, definido pelo novo indicador, é analisar e encaminhar as manifestações diárias em, no máximo, seis dias corridos. Segundo o órgão, a Ouvidoria Geral já iniciou o ano cumprindo essa meta. Em janeiro o índice estava em 5,5 dias. Em março foi obtido o mesmo resultado. O índice de abril ainda não foi fechado.

O ouvidor-geral da Previdência Social, Paulo Marcello Marques, explica que o novo indicador deriva dos esforços empreendidos nos últimos três anos para agilizar o trabalho da Ouvidoria, melhorando o atendimento ao cidadão. Segundo Marques, no início de 2008 o órgão registrava 78 mil manifestações acumuladas, recebidas no ano anterior, pendentes de análise inicial. “Para eliminar esse acúmulo, modificamos as estratégias e elevamos as metas diárias. Fizemos tudo para aproveitar a força de trabalho sem precisar aumentar a equipe”, explica o ouvidor.

A chefe da Divisão de Análise e Processamento da OGPS, Simone Nenes destaca que a Ouvidoria consegue resolver 45% das novas manifestações diárias, enviando a resposta diretamente ao cidadão, sem a necessidade de encaminhar o pleito a uma das áreas solucionadoras. “Há casos complexos que demandam pesquisas mais rebuscadas para resolvermos. Às vezes são necessárias consultas à legislação. Mas boa parte da demanda é encaminhada em até 48 horas”, explica.

Com informações da Previdência Social

Anexo II - Participação da Ouvidoria em Eventos

Eventos em 2008

- **Encontro de Gestores do INSS – Gerência Regional I em Campinas – SP**
 - ✓ Realizado de 04 a 05 de julho de 2008;
 - ✓ **Tema:** Melhorar a gestão, humanizar o atendimento e garantir direitos.

- **Encontro de Gestores do INSS – Gerência Regional IV em Recife – PE**
 - ✓ Realizado de 08 a 09 de outubro de 2008;
 - ✓ **Tema:** Melhorar a gestão, humanizar o atendimento e garantir direitos.

- **1º Colóquio Brasil-Canadá Ouvidorias-Ombudsman em Manaus – AM**
 - ✓ Realizado de 22 a 24 de outubro de 2008;
 - ✓ **Tema:** Experiências no desenvolvimento das Ouvidorias.

- **Encontro de Gestores do INSS – Gerência Regional II em Belo Horizonte – MG**
 - ✓ Realizado de 27 a 30 de outubro de 2008;
 - ✓ **Tema:** Melhorar a gestão, humanizar o atendimento e garantir direitos.

- **XXIV Assembléia-Geral da Conferência Interamericana de Seguridade Social - CISS em Salvador – BA**
 - ✓ Realizado de 10 a 13 de novembro de 2008;

- **Encontro de Gestores do INSS – Gerência Regional II em Florianópolis – SC**
 - ✓ Realizado de 24 a 27 de novembro de 2008;
 - ✓ **Tema:** Melhorar a gestão, humanizar o atendimento e garantir direitos.

- **Encontro de Gestores do INSS – Gerência Regional III em Florianópolis – SC**
 - ✓ Realizado de 01 a 02 de dezembro de 2008;
 - ✓ **Tema:** Melhorar a gestão, humanizar o atendimento e garantir direitos.

➤ **Encontro de avaliação de desempenho das Gerências Executivas da Regional V em Corumbá de Goiás – GO**

- ✓ Realizado de 15 a 16 de dezembro de 2008;

Eventos em 2009

➤ **Inauguração da Agência da Previdência Social Vila Mariana-SP**

- ✓ Realizado em 27 de janeiro de 2009;
- ✓ **Tema:** Inauguração de Agência da Previdência Social em São Paulo.

➤ **I ciclo de palestras sobre segurança institucional em Aracajú – SE**

- ✓ Realizado em 27 de março de 2009;

➤ **Seminário Internacional de Ouvidorias – Ombudsman – Brasil - Canadá em Fortaleza – CE**

- ✓ Realizado de 08 a 10 de julho de 2009;
- ✓ **Tema:** O fortalecimento da cidadania.

➤ **Evento das Ouvidorias Públicas no Rio de Janeiro – RJ**

- ✓ Realizado de 20 a 21 de agosto de 2009;
- ✓ **Tema:** Avanços e desafios, como tema proposta de criação do Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde.

➤ **III reunião técnica APEGR em Jaboticatubas – MG**

- ✓ Realizado em 03 de setembro de 2009;

➤ **Reunião técnica APEGR em Cuiabá – MT**

- ✓ Realizado em 24 de novembro de 2009;

➤ **Visita a Escola Maria Teixeira**

Foi realizado um evento na Escola Maria Teixeira, localizada na área rural de Luziânia para realizar a entrega dos donativos para a realização de bazar na escola, os mesmos foram arrecadados pelos colaboradores da Ouvidoria.

Imagem 09 – Visita Escola Maria Teixeira



