



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**

# **Ouvidoria-Geral da Previdência Social**

Ministério da Previdência Social – MPS  
Ouvidoria-Geral da Previdência Social

# **Ouvidoria-Geral da Previdência Social**

*Participação Cidadã*

Dezembro/2007

© 2007 – Ministério da Previdência Social

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 10.000 exemplares

Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Esplanada dos Ministérios, Bloco F – Anexo Ala "A" – sala 179

Editoração eletrônica:

Assessoria de Comunicação Social – ACS/MPS

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca. Seção de Processos Técnicos – MTE**

O95 Ouvidoria-Geral da Previdência Social : participação cidadã – Brasília  
: MPS, 2007.

24 p.

Inclui bibliografia.

1. Ouvidoria. I. Brasil. Ministério da Previdência Social (MPS). II.  
Brasil. Ouvidoria-Geral da Previdência Social. III. Título.

CDD 352.35

**A** Ouvidoria Pública oferece a possibilidade de se buscar solução nas situações em que o cidadão não consegue fazer valer seus direitos perante os diversos órgãos da Administração Pública. O ouvidor atua como intermediário que facilita o contato entre as partes. Porém, é importante lembrar que, antes de recorrer à Ouvidoria, o cidadão deverá encaminhar sua demanda ao órgão a que seu caso estiver relacionado, instância que possui competência para resolver sumariamente a questão.

<b>OUVIDORIAS PÚBLICAS</b> .....	7
O que é uma Ouvidoria Pública .....	7
A quem a Ouvidoria está vinculada .....	7
Finalidade de uma Ouvidoria Pública .....	7
Pré-requisitos de uma Ouvidoria .....	8
O que é um Ouvidor .....	8
Função social de uma Ouvidoria .....	9
O que é preciso para se ter uma boa Ouvidoria .....	9
Como deve ser a atuação da Ouvidoria .....	10
Papel da Ouvidoria .....	10
<b>OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL</b> .....	11
<b>Histórico sobre a Ouvidoria-Geral da Previdência Social</b> .....	11

12	.....	Abrangência de atuação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social
13	.....	As áreas de entrada
13	.....	Tipos de manifestação
16	.....	Funcionamento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social
18	.....	Tipos de relatórios que a Ouvidoria-Geral da Previdência Social emite
19	.....	Principais resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, durante nove anos de existência
20	.....	Assuntos com maior número de manifestações registradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social
21	.....	<b>ASSÉDIO MORAL E SEXUAL</b>
24	.....	<b>BIBLIOGRAFIA</b>



# OUVIDORIAS PÚBLICAS

## O que é uma Ouvidoria Pública

É uma instituição que funciona como um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado.

## A quem a Ouvidoria está vinculada

Deve estar vinculada diretamente ao dirigente máximo do órgão/entidade, no caso desta Ouvidoria, ao Ministro da Previdência Social. A ele cabe dar o suporte necessário para o exercício das funções da Ouvidoria, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

## Finalidade de uma Ouvidoria Pública

Estreitar a relação entre sociedade e governo, permitindo que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado pelo governo de qualquer esfera e de qualquer poder.

## **Pré-requisitos de uma Ouvidoria**

- Ser criada por ato formal.
- Ser ligada ao mais alto nível hierárquico.
- Ter amplo acesso a todos os setores com que necessitar interagir.
- Facilidade de acesso dos usuários aos seus serviços.

## **O que é um Ouvidor**

- É a pessoa que procura resolver questões do cidadão, quando algo falhou no atendimento prestado em primeira instância.
- Alguém que age em defesa dos interesses de quem, estando fora, não tem acesso aos procedimentos internos.
- Alguém que age de forma persuasiva, educativa e preventiva diante dos problemas identificados.
- Um agente de mudanças internas e melhoria das relações externas.
- Um cidadão a serviço da cidadania.
- Um profissional que conta com o suporte de uma rede de relacionamentos internos e externos, comprometido com a qualidade e com os usuários dos serviços públicos.

## **Função social de uma Ouvidoria**

### **Perante os usuários**

- Maior transparência dos processos.
- Imprime caráter oficial às suas demandas, assumindo o papel de legítimo "procurador-institucional" do usuário.
- Legitima seu poder de pressão para melhoria da qualidade dos serviços.

### **Perante a Instituição**

- Resgate da credibilidade, respeitando as demandas dos interessados.
- Facilita o processo de mudança subsidiado pelas informações coletadas do público interno e externo.
- Mudança positiva da imagem da organização.

## **O que é preciso para se ter uma boa Ouvidoria**

- Eficácia interna – capacidade de usar a reclamação ou informação para recomendar alterações em critérios e procedimentos.
- Usar os seus dados estatísticos em tabulação qualitativa, para aferir a qualidade do serviço prestado.
- Transparência para também ser julgada pela sociedade.

## Como deve ser a atuação da Ouvidoria

- Atuar no pós-atendimento ou atendimento de segundo nível, que se refere aos casos que não foram bem resolvidos pelos setores normais, seja por limitação de autoridade, ou devido a falhas operacionais.
- Estabelecer um relacionamento direto e não-burocrático, entre o usuário externo da Instituição e o seu público interno.
- Identificar necessidades, distorções, erros e ilegalidades na administração, além de subsidiar a promoção de melhorias.

## Papel da Ouvidoria

- Receber reclamações, elogios, denúncias e sugestões dos usuários, interpretá-las e buscar soluções, visando ao aprimoramento do processo de prestação do serviço público.
- Representar os interesses do cidadão na organização.
- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
- Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos.
- Funcionar como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo.
- Propor soluções gerenciais visando à satisfação da coletividade.



# OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

## Histórico sobre a Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Instituída com base no art. 6º da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, alterada pela Lei nº 9.711, de 20 de novembro de 1998 e regulamentada pela Portaria Ministerial nº 5.716/99, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social, a partir de suas manifestações, foi criada com o objetivo de sugerir mudanças internas que resultem nas melhorias necessárias.

O preceito de participação da sociedade na Administração Pública, por meio de reclamações, encontra respaldo na Carta Magna, em seu artigo 37, § 3º, inciso I, cuja redação foi dada pela Emenda Constitucional nº 19:

"§ 3º A Lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (...)"

Assim, a Previdência Social criou, em 20 de agosto de 1998, sua Ouvidoria-Geral.

O Ministério da Previdência Social, articuladamente com o INSS, com essa iniciativa, antecipou-se aos novos tempos de modernização no Serviço Público, em que a ênfase do trabalho é a participação social. O tão esperado mecanismo veio possibilitar o efetivo controle social e imprimir transparência aos processos internos, possibilitando a melhoria da imagem da Instituição.

As ações da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, portanto, convergem para ajudar o cidadão a obter respostas conclusivas às suas questões. Em contrapartida, o cidadão, com suas críticas na condição de usuário, oferece à Previdência Social uma oportunidade para que se aperfeiçoe.

Nessa condição, esta Ouvidoria almeja oferecer um modelo de ouvidoria pública no Brasil, com excelência na prestação de serviços, proporcionando elevado nível de satisfação e consolidando o papel de eixo propulsor de políticas e estratégias de gestão de relacionamento com o cidadão na Previdência Social.

### **Abrangência de atuação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social**

- 60 milhões de beneficiários e segurados.
- Representações em todos os Estados da Federação.
- Mais de 150 áreas de solução direta ou de encaminhamento das manifestações (reclamações, denúncias, solicitações ou elogios) totalizando mais de 1.400 unidades com capacidade para solucionar as demandas dos cidadãos de todo o país.
- Mais de 1 milhão e 300 mil manifestações recebidas durante os nove anos de existência.

## As áreas de entrada

- Central 135.
- PREVCartas – responsável por receber todas as cartas e fax.
- **Atendimentos presenciais na Ouvidoria** – para casos de atuação após o segurado ter sido atendido nas Agências da Previdência Social ou outros órgãos de atendimento de primeiro nível.
- PREVNet e formulário eletrônico do sítio do Ministério da Previdência Social ([www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)).

## Tipos de manifestação

### Reclamações sobre Benefícios

Normalmente, de caráter individual e referente a um caso concreto de processo de benefício.

- Atraso na concessão/revisão.
- Demora na liberação de pagamento de valores atrasados.
- Demora no julgamento do recurso nas Juntas e no Conselho de Recursos da Previdência Social.
- Descontentamento sobre decisões médico-periciais.
- Dificuldades para reativação dos benefícios e desbloqueio dos pagamentos.
- Extravio de documentos originais entregues ao INSS.

## **Reclamações sobre Atendimento nas Unidades da Previdência Social**

Referem-se à qualidade do atendimento prestado nas unidades da Previdência Social.

- Falta de orientação/informação.
- Recusa em acatar direito do segurado.
- Conduta inadequada do servidor.
- Filas grandes e demoradas.
- Instalações inadequadas.
- Horário inadequado.
- Unidades que não atendem todos os dias.
- Unidades que se recusam atender ao segurado, mesmo no horário determinado.

## **Reclamações sobre Atendimento Bancário**

Descumprimento, por parte das instituições financeiras, quanto ao estabelecido no contrato entre a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN e o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, relativo ao atendimento dos usuários da Previdência Social, no momento de pagar suas obrigações previdenciárias ou de receber os benefícios, tais como:

- Demora superior a 30 minutos na fila.
- Filas externas.
- Atendimento em local inadequado.
- Falta de numerário.
- Não disponibilização de cartão magnético universal em determinadas unidades.
- Problemas referentes ao empréstimo consignado.

## **Sugestões**

As sugestões podem se caracterizar por representar proposta de aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados ao segurado pela Previdência. São recebidas e encaminhadas ao setor respectivo aquelas a respeito de todo e qualquer assunto referente à Previdência Social pública, inclusive quanto a procedimentos internos e de **desburocratização**.

## **Denúncias**

As denúncias relacionam-se a atos de cunho criminal praticados por servidores ou por terceiros, com desrespeito de normas legais relativas ao sistema previdenciário, que exigem apuração.

## **Elogios**

Manifestações favoráveis do segurado em relação à qualidade dos serviços, do atendimento ou das instalações e equipamentos das unidades da Previdência Social.

## **Outras Reclamações**

Estas, normalmente, envolvem os demais temas não relacionados aos assuntos acima especificados.

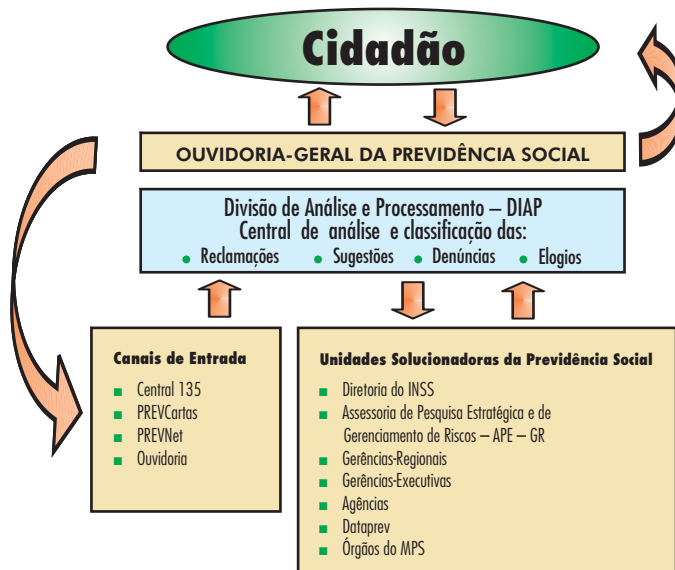
- Protestos contra declarações de autoridades governamentais relativas a assuntos de Previdência Social.
- Insatisfação sobre legislação.
- Atraso na emissão de certidões diversas.
- Outras situações diversas das especificadas anteriormente.

## **Funcionamento da Ouvidoria-Geral da Previdência Social**

O cidadão encaminha sua manifestação a partir dos canais de entrada e ela é recepcionada pela Divisão de Análise e Processamento – DIAP, que realiza a primeira análise e prepara o encaminhamento

para a área solucionadora<sup>1</sup> ou a resposta definitiva para o usuário, caso isso seja possível. A resposta ao usuário passa por uma análise e confirmação das informações antes de ser expedida.

Para melhor conhecimento do trabalho realizado pela Ouvidoria, apresentamos a seguir o fluxograma das atividades desenvolvidas.



<sup>1</sup> Área solucionadora ou unidade solucionadora: área técnica e finalística para dar solução às demandas que os usuários enviam para a Ouvidoria.

## **Tipos de relatórios que a Ouvidoria-Geral da Previdência Social emite**

**Relatórios Temáticos** – Elege-se um tema que tenha grande concentração de manifestações registradas, oferecendo um diagnóstico, ao tempo em que se propõem alternativas de melhorias para o funcionamento do serviço. Estes relatórios podem servir também para dar ciência aos gestores sobre disfunções que venham ocorrendo. Ex.: Empréstimo Consignado, Revisão Administrativa etc.

**Relatórios Estatísticos** – São de produção mensal e sintetizam os quantitativos de Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios a cada mês, informando detalhadamente, por Gerência Regional e Executiva, APS etc, quais são os problemas apontados pelo público naquelas unidades. Estes estudos apresentam os quantitativos de registros mensais e suas pendências, para que as respectivas unidades possam selecionar os casos para serem trabalhados, assim como os quantitativos anuais de cada uma dessas unidades.

**Relatórios de Monitoramento das Manifestações das Áreas Solucionadoras** – Estes relatórios são elaborados mensalmente e têm como objetivo: avaliar a quantidade de demandas pendentes e resolvidas nas áreas solucionadoras; a celeridade das respostas e o acompanhamento contínuo das manifestações pendentes; coletar informações relevantes, precisas e sintéticas, relativas ao encaminhamento de manifestações às áreas solucionadoras e criar condições favoráveis de análise de fluxo das informações.

## **Principais resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, durante os nove anos de sua existência**

### **Resultados externos**

- Instituição do cartão universal para recebimento de benefício previdenciário na rede bancária.
- Possibilidade de recebimento de benefícios em conta corrente.
- Criação de novos canais de acesso para denúncias.
- Combate à evasão de receitas e à sonegação fiscal através das denúncias recebidas.
- Melhoria dos serviços oferecidos via internet.

### **Resultados internos**

- Mutirões para dar vazão à carga excessiva de processos concessórios em várias regiões do País, especialmente nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.
- Recebimento do Certificado relativo ao reconhecimento de Gestão Nível 1, conferido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no âmbito do Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP).
- Participação ativa nas discussões sobre melhorias na Previdência Social.
- Campanha para desacumular manifestações pendentes dos anos de 2002, 2003 e 2004, com redução de 80% dos estoques.

- Desenvolvimento do SOU – Sistema de Ouvidoria em plataforma Web que irá aprimorar e sistematizar as rotinas internas e externas, de forma a imprimir maior celeridade e confiabilidade no trato das informações utilizadas e processadas, quando do recebimento das manifestações de satisfação e insatisfação formuladas pelo cidadão usuário em relação aos serviços oferecidos pela Previdência Social.
- Aproximação com os órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor nos temas que envolvam relação de consumo, por exemplo, empréstimo consignado e as relações entre os beneficiários e instituições financeiras.

### **Assuntos com maior número de manifestações registradas na Ouvidoria-Geral da Previdência Social**

- Atraso na análise do processo concessório.
- Atraso no pagamento de valores devidos pela Previdência Social – Pagamento Alternativo de Benefício (PAB).
- Pedido administrativo de revisão.
- Pedido de recurso administrativo de benefício.



## ASSÉDIO MORAL E SEXUAL <sup>2</sup>

A Convenção de nº 111 da Organização Internacional do Trabalho – OIT, ratificada em 1968 pelo Brasil, define discriminação como toda distinção, exclusão ou preferência, que tenha por efeito anular ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão.

Com as transformações ocorridas nas últimas décadas no mundo do trabalho, a prática do assédio moral vem se intensificando, visto que as organizações procuram exigir, cada vez mais, maior produtividade por parte de seus servidores, incluindo os funcionários terceirizados, sem levar em conta a degradação do ambiente de trabalho e da integridade moral e profissional dos trabalhadores.

Diversos estudiosos sobre a temática concluem que a humilhação constitui um risco "invisível", porém concreto nas relações de trabalho e que compromete, sobretudo, a saúde dos servidores. É muito freqüente nas organizações, funcionários adoecidos serem responsabilizados pela queda de produção, por acidentes, por falta de qualificação profissional, e conseqüentemente há demissão, desemprego.

---

<sup>2</sup> Texto elaborado por **Eunice Lea de Moraes**. Socióloga. Mestra. Gerente de Projetos da Área do Trabalho da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e **Liza Uema**. Socióloga. Mestra. Consultora na área de Gênero e Raça no Trabalho.

O medo é manipulado a fim de aumentar a produção dos servidores, reforçar a relação de autoritarismo x submissão, a disciplina, a vergonha. É estabelecido o que comumente é chamado de pacto do silêncio.

Esse processo traz danos irreversíveis à saúde dos servidores, que passam a conviver com depressão, palpitações, tremores, distúrbios do sono, hipertensão, distúrbios digestivos, dores generalizadas, alteração da libido e pensamentos ou tentativas de suicídios que configuram um cotidiano sofrido e que fere a integridade humana.

O assédio moral no trabalho caracteriza-se pela exposição do servidor a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e anti-éticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigidas a um ou mais subordinados, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-a a desistir do emprego<sup>3</sup>. Este fenômeno efetivamente corrobora para a discriminação no trabalho, a manutenção da degradação das relações de trabalho e a exclusão social.

A prática do assédio moral pode se manifestar por meio de diversas formas: gestos, condutas abusivas e constrangedoras, humilhações repetidas, inferiorização, amedrontamento, menosprezo ou desprezo,

---

<sup>3</sup> Barreto, M. Uma Jornada de Humilhações. 2000 PUC/SP

isolamento, ironias, difamações, ridicularização, piadas jocosas relacionadas ao sexo, indiferença à presença do outro, estigma, situações vexatórias, ameaças de demissão, prática de ignorar a presença do servidor, deboche daquele que apresenta dificuldades, sugestão de que o servidor peça demissão, atribuição de tarefas sem sentido ou que jamais serão utilizadas ou mesmo irão para o lixo, atribuição de tarefas através de terceiros ou atribuição de nenhuma tarefa, controle do tempo de idas ao banheiro, tornar público algo íntimo do subordinado, não explicar a causa da perseguição, entre outras práticas.

O assédio sexual é outra forma de discriminação, tendo base material fundada na relação de poder, decorre por intimidação, abuso de autoridade (pressupõe o elemento hierárquico). É crime típico.

Segundo Barreto (OIT, 1997), o assédio sexual normalmente integra elementos distintos: um comportamento de caráter sexual e não desejado, em que a vítima percebe como algo que se converteu em condição de trabalho, criando um ambiente hostil de intimidação e humilhante. Pode adotar as formas de contatos físicos, insinuações sexuais, comentários e piadas de conteúdo sexual, exibição de material pornográfico ou comentários sem propósitos e indesejados relacionados à sua pessoa.

Geralmente o assediador está em situação hierárquica superior que utiliza o seu poder para intimidar ou prometer vantagens funcionais.

A ausência de instrumento legal que contemple a questão do assédio moral no âmbito federal representa grande dificuldade para tratar a prática do assédio nos termos de sua definição, caracterização e principalmente aplicação de sanções e formas de prevenção.



## **BIBLIOGRAFIA**

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria – 2006, 3ª edição, Ouvidoria-Geral da União

# Ouvidoria da Previdência

Participação Cidadã



Sugestão  
Reclamação  
Denúncia  
Elogio

**Central**  
de Atendimento  
**135**

**PREVNet e**  
**Ouvidoria-Geral**  
[www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)

**PREVCartas**  
Caixa Postal 09714  
[CEP: 70 040.976 – Brasília/DF](mailto:PREVCartas@previdencia.gov.br)

Ministério da  
Previdência Social



Ouidoria Geral da Previdência Social  
Esplanada dos Ministérios, bloco "F", Ed. Anexo  
Ala "A", 1º Andar, Sala 179  
Tel.: (61) 3317 5562 – Fax: (61) 3317 5740/5110  
CEP: 70 059.900 – Brasília / DF  
[www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)