

Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Previdência Social



Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS foi criada em agosto de 1998 para defender os direitos e interesses do cidadão.

Trabalha com o pós-atendimento, ou seja, acolhendo manifestações dos cidadãos e seus servidores, referentes aos serviços e atendimento prestados pelo MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

É considerada a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da Administração Federal direta.

Integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro do Ministério da Previdência Social.

Missão da Previdência Social

Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de 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.

Tipos de Manifestações

As manifestações cadastradas pelos cidadãos são classificadas pela Ouvidoria-Geral em:

Denúncias: são as manifestações referentes a conduta supostamente ilegal ou criminosa que envolvem servidores, terceirizados e estagiários da Previdência Social, agentes externos e segurados ou beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.

Elogios: são todas as manifestações de satisfação do cidadão com os procedimentos ou com o atendimento prestado pelas unidades do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

Sugestões: o cidadão expressa sua opinião e sugere mudanças de procedimentos em geral, na legislação, de atendimento e para o site da Previdência Social.

Solicitações Diversas: são as solicitações de informações sobre leis e procedimentos previdenciários que não possam ser enquadrados em nenhum dos demais tipos de manifestações presentes neste item.

Reclamações: são as insatisfações sobre os benefícios (procedimentos de requerimento, indeferimento, revisão e recurso), do atendimento prestado aos cidadãos pela Previdência Social e pelos bancos, dúvidas e insatisfações a respeito de contribuições e reclamações registradas por servidores do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV



Compromissos da OGPS

- Defender os interesses dos cidadãos, que buscam os serviços da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- Atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais e informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;
- Receber, encaminhar e responder as reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social e adotar os procedimentos necessários;
- Manter o sigilo das manifestações de acordo com a legislação vigente; e
- Responder diretamente ao cidadão no prazo máximo de seis dias, quando não houver necessidade de encaminhamento para as áreas técnicas.

Observações Importantes:

- O sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social permite o cadastro de denúncias e reclamações de forma anônima que são tratadas com sigilo.
- Desde 1º de maio de 2008, a Ouvidoria encerrou o atendimento via e-mail, por razões de segurança.
- Ao concluir o cadastro da manifestação, o sistema fornecerá um código, que permitirá o acompanhamento da demanda por meio do portal da Previdência Social ou pela Central Telefônica nº 135.

Canais de Acesso a Ouvidoria

A Ouvidoria atua a partir do recebimento das manifestações, que são recepcionadas por meio dos canais de entrada abaixo listados:

- **Via telefone:** Central de Atendimento 135;
- **Auto-Atendimento via internet:** www.previdencia.gov.br – Sistema de Ouvidoria (SOU-Web);
- **Correspondências:** PREVCartas – Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF; e
- **Atendimento presencial realizado pela Ouvidoria:** Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A" – 1º andar.