



## Maior ouvidoria da América Latina comemora 14 anos de existência

A maior ouvidoria pública da América Latina, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS), completa seu 14º ano de existência apresentando resultados proporcionais à participação da Previdência no dia-a-dia da população brasileira. Desde que passou a funcionar, em 1998, até o dia 31 de agosto passado, a OUGPS recebeu 2.268.978 manifestações de usuários do sistema previdenciário. Desse total, 2.233.184 casos foram solucionados, produzindo um índice de resolutividade de 98%.

Em termos de eficiência, embora não exista um levantamento sistematizado avaliando as diversas ouvidorias públicas brasileiras, a da Previdência Social também se destaca. "No último encontro organizado pela Ouvidoria-Geral da União, no semestre passado, fiquei surpreso quando um colega falou que sua ouvidoria estava sobrecarregada atendendo cerca de 4 mil manifestações por ano. Aqui na Previdência fazemos 17 mil atendimentos por mês", comparou o Ouvidor-Geral da Previdência Social, Francisco Mano Barreto.

Somente até o dia 31 de agosto desse ano, a Ouvidoria-Geral da Previdência foi acionada 120.712 vezes. Desse total de manifestações cadastradas, 96.861 – um percentual de 80,24% – foram reclamações sobre benefício, atendimento bancário e previdenciário, arrecadação e fiscalização. O índice de resolutividade do órgão gira em torno de 60%. Quer dizer: mais da metade das manifestações são respondidas dentro da pró-



*"A Previdência Social, em termos de serviço público federal, tem o maior atendimento diário público presencial do Brasil"*

pria Ouvidoria. No ano de 2012, o prazo médio para essa resposta tem sido de 4,29 dias.

**Contato:** A Central 135 é a forma mais utilizada pelo cidadão para cadastrar seus elogios, sugestões, denúncias, reclamações ou outras solicitações na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. De janeiro a agosto desse ano, 56,84% desses contatos foram mantidos através do telefone 135. Outras formas de comunicação são através da Internet (link Ouvidoria Geral, no site [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)), carta (PREVCartas – Caixa Postal

09714 – CEP 70.040-976) ou pessoalmente na sede do órgão, em Brasília (Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A" – 1º andar).

Da equipe de 132 funcionários da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, 87 trabalham especificamente com o atendimento direto. Os demais atuam em áreas técnicas, como, por exemplo, o lançamento de informações e o monitoramento à tramitação das demandas apresentadas pelos cidadãos.

"A Previdência Social, em termos de serviço público federal, tem o maior atendimento diário público presencial do Brasil. São mais de 1.300 agências realizando mais de 400 mil atendimentos por dia no País todo. Essas pessoas precisam ter um canal onde possam reclamar, denunciar, elogiar ou buscar informação. E esse canal é a Ouvidoria da Previdência Social", explica Mano Barreto.

# Pesquisadoras ouvem profissionais da Ouvidoria da Previdência Social



Ouvidoria-Geral da Previdência Social, a maior da América Latina

“Ouvir aqueles que Ouvem”. Esse foi o mote que levou as pesquisadoras Mara Eneida Mariano Pregardier e Lêda Gonçalves Freitas a pesquisarem sobre a organização do trabalho, as experiências de prazer e sofrimento, e a forma como os trabalhadores de uma ouvidoria pública se esforçam para solucionar as demandas de cada dia, transformando-as em prazer no trabalho. O objeto desse estudo foi a Ouvidoria-Geral da

Previdência Social (OGPS).

“Buscamos saber do trabalhador de ouvidoria o que ele tem a falar, o que ouve, por que ele gosta de ouvir e como consegue se sentir bem ouvindo reclamações e queixas”, explica a técnica do seguro social Mara Eneida Mariano Pregardier, que atualmente desenvolve suas atividades em Florianópolis, na Assessoria de Pesquisa Estratégica e de Gerenciamento de Riscos do Ministério da Previdência Social. Funcionária do MPS há 25 anos, ela é graduada em Serviço Social pela Universidade Luterana do Brasil (Canoas-RS) e especializada em Psicodinâmica do Trabalho pela Universidade de Brasília (UnB).

A pesquisa foi feita entre os anos de 2010 e 2011. Foram realizadas seis entrevistas coletivas com dez atendentes da Ouvidoria nas áreas de denúncias, controle, análise, supervisão, revisão e enca-

minhamento de respostas ao cidadão. O objeto de estudo foi a organização do trabalho, o prazer e/ou sofrimento e as estratégias de mediação para enfrentar o dia-a-dia no trabalho, impactando diretamente na saúde dos trabalhadores. Segundo Mara Eneida Pregardier, se procurou entender como a inteligência prática opera na construção do prazer, no contexto de trabalho.

“Os trabalhadores desta categoria concebem o trabalho de ouvidoria como um exercício cotidiano de cidadania, onde o cidadão se utiliza dos canais de acesso disponíveis e merecem receber a prestação de serviços de qualidade. O orgulho pelo trabalho de ouvidoria fica evidenciado na fala de todos os trabalhadores, que consideram a natureza da tarefa e o espaço para a criatividade como itens positivos e facilitadores no desenvolvimento da atividade”, explica Mara Pregardier.



Mara Eneida Mariano Pregardier

# Ouvidor no Brasil existe desde a época das capitanias hereditárias

A figura do ouvidor marca presença na história do Brasil desde a época em que o país era dividido em Capitanias Hereditárias. Indicado pelo rei de Portugal, ele tinha como tarefas redigir e promulgar leis, instalar câmara de vereadores, desempenhar o papel de comissário de justiça e ouvir reclamações e reivindicações da população, no que dizia respeito à improbidade e desmando por parte dos funcionários públicos.

O resgate dessa história do ouvidor no Brasil é um dos tópicos da pesquisa "Ouvidoria Pública: O prazer no trabalho – Inteligência prática: Análise psicodinâmica do trabalho", elaborada por Lêda Gonçalves de Freitas e Mara Eneida Mariano Pregardier. De acordo com elas, a ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo sueco de ombudsman, criado em 1809 com o objetivo de garantir o cumprimento das leis, representando os tribunais, inclusive com o poder de processar pessoas que praticassem ilegalidades.

No Brasil, destacam Mara Pregardier e Lêda Gonçalves, a denominação "ouvidor" ganhou predominância e se fortaleceu com a Constituição de 1988, que promoveu avanços no conceito de cidadania. Elas lembram que, com a criação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, foi

instituído um embrião do que depois se transformaria no modelo de ouvidoria brasileiro, pautado nas demandas de consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços.

Outro fato relevante na história da ouvidoria no Brasil foi a assinatura do Decreto 6.932/09, que tratou da simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratificou a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil e instituiu a "Carta de Serviços ao Cidadão". Segundo as pesquisadoras, a "Carta de Serviços ao Cidadão" fortaleceu a "instituição ouvidoria" e legitimou o procedimento de atendimento ao cidadão que acessa seus serviços.

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social, criada em agosto de 1998, é a mais antiga da administração pública federal direta. Sua missão é servir como canal de comunicação com os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelos órgãos da Previdência Social: Ministério da Previdência Social (MPS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV).



**Ouvidoria-Geral  
da Previdência Social**

**Central de Atendimento 135** - Via Telefone  
segunda a sábado, das 7h às 22h

**Auto-Atendimento** - Via Internet  
[www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)

**PREVCartas** - Correspondências  
Caixa Postal 09714  
CEP 70.040-976, Brasília/DF

**Atendimento Presencial** - Ouvidoria-Geral  
da Previdência Social - Esplanada dos Ministérios,  
Bloco F, Edifício Anexo, Ala "A", 1º andar, de  
segunda a sexta, das 8h às 18h