



**Ministério do Desenvolvimento
e Assistência Social, Família e
Combate à Fome**

RELATÓRIO DE GESTÃO

Lei n° 13.460, de 2017

2023

Ouvidoria-Geral



**Ouvidoria-Geral do Ministério do
Desenvolvimento e Assistência Social, Família e
Combate à Fome – MDS**

**Gabinete do Ministro
Ouvidoria-Geral**

Wellington Dias
Ministro

Osmar Ribeiro de Almeida Júnior
Secretário-Executivo

Eliana Pinto
Ouvidora – Geral

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ivan Tuyoshi Mori Kakimoto
Coordenador-Geral de Gestão da Ouvidoria

DIVISÃO DA OUVIDORIA

Sergio Lopes Bezerra
Chefe de Divisão

Raquel Conceição Avelar Sinfrônio
Chefe de Divisão de Projetos Estratégicos

Janine Aparecida de Barros
Coordenadora Central IT

Anderson Oliveira Lopes
Apolíscia Gomes da Silva
Catia Campos Araujo
Cristiane de Gois Couto Amorim
Danielle do Couto da Silva Sousa
Denise Rodrigues de Melo
Diêlda Santos de Jesus
Eduardo Alves Amorim
Eliana Magalhães Pereira

Jana Buoso Malovany
João Victor de Souza Gomes
Letícia Pires da Silva
Lisandra da Silva Araujo
Luan Barbosa Souza
Luana Dias Claro
Matheus Silva Matos
Melisi Gabrielle Cavalcante de Melo
Paloma Ferreira de Sousa Araújo
Rafael Augusto de Oliveira Siqueira
Rafaela Mendes Ramos
Raillon Rezende Nascimento
Solange Araújo Pereira
Suzy da Silva Sales
Tainan Batista Meneses
Wendell Alexandre Santos

APRESENTAÇÃO	3
SOBRE A UNIDADE DE OUVIDORIA.....	4
DIVISÃO DE OUVIDORIA (DOUV)	4
DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS (DPE)	5
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL.....	6
ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	6
ANÁLISE DOS DADOS DAS MANIFESTAÇÕES	7
CANAIS DE ENTRADA	8
ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	8
ATENDIMENTO PRESENCIAL	9
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	10
ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIAS	12
TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO.....	12
SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO.....	15
TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
TEMAS RECORRENTES.....	16
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	17
CADASTRO ÚNICO	17
AUXÍLIO EMERGENCIAL.....	17
PERFIL DOS MANIFESTANTES	18
BASES DE CONHECIMENTO	20
CASOS FREQUENTES	21
RESOLUTIVIDADE.....	22
TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS.....	26
CAPACITAÇÕES EM 2023	26
FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	27
RELATÓRIO DE INTEGRIDADE	27
ENTREGAS DIVISÃO DE OUVIDORIA E DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS	28
2ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MC..	28
ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA	28
DESENVOLVIMENTO DOS PAINÉIS GERENCIAIS COM DADOS DO FALA.BR.....	28
ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COM UMA ESTRUTURA MELHOR	28
APRIMORAMENTO NO FORMATO DE CALIBRAÇÃO	28
DIVULGAÇÃO DO GUIA LILÁS	29
ELOGIOS	29
ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	29
DESAFIOS FUTUROS.....	30

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários(as) de serviços públicos no ano de 2023 em nossos canais de atendimento.

As unidades de ouvidorias representam importante elo de interação entre o Estado e os(as) beneficiários(as) das políticas públicas. Dentre nossos objetivos destacam-se a promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), garantindo o aperfeiçoamento na prestação dos serviços, a mediação e a conciliação entre o(a) usuário(a) e o poder público.

No âmbito dos órgãos de assistência social, tal atividade se mostra ainda mais sensível, haja vista o cenário de vulnerabilidade social no qual os beneficiários(as) das políticas e programas estão inseridos(as).

Compete à Divisão da Ouvidoria (DOUV) assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas, em consonância com a Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção, e a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública. Além de manter a articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança.

Dessa forma, a construção desse relatório, demonstra a importância em se estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria enquanto **fomentadora estratégica de melhorias de processos**, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas e programas do Ministério.

SOBRE A UNIDADE DE OUVIDORIA

DIVISÃO DE OUVIDORIA (DOUV)

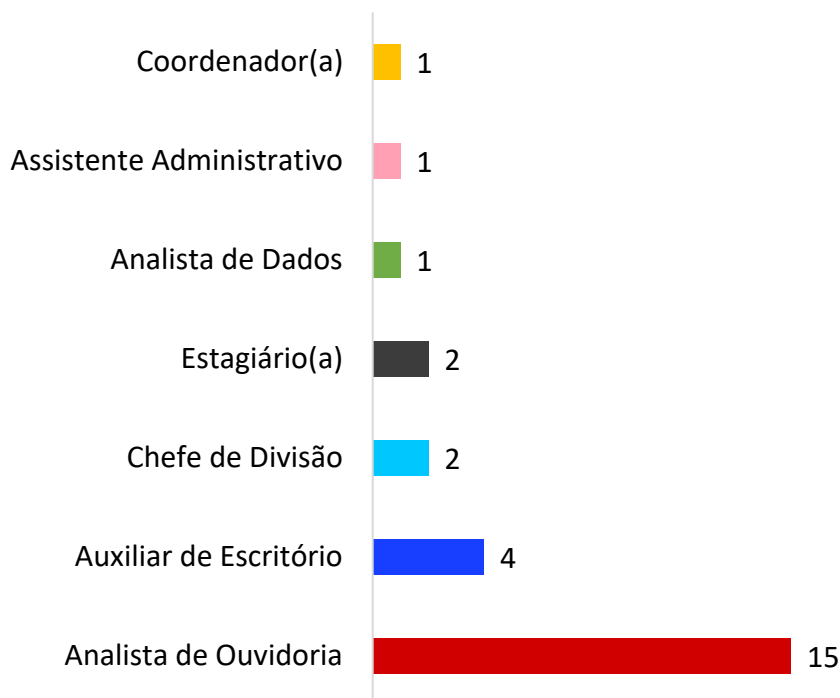
É a unidade responsável por recepcionar, analisar e dar encaminhamento às manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), que tenham como tema questões referentes ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, bem como acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as).

A DOUV é composta por uma equipe de **21 colaboradores(as)**, dentre servidor, estagiários(as) e terceirizados(as) lotados no MDS para desempenhar suas atribuições como: recepção e tratamento das manifestações, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança.

DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS (DPE)

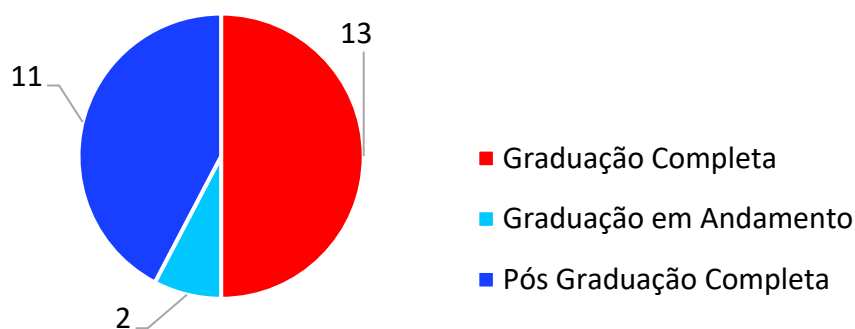
A Divisão de Projetos Estratégicos é composta por **1(uma) servidora**, **1(uma) colaboradora** e **1(uma estagiária)**, para desempenhar a realização de cadastro, atualização e monitoramento da Carta de Serviços, bem como da plataforma do Conselho de Usuários no âmbito do MDS e demais atividades solicitadas pelo Gabinete da Ouvidoria. Também promove a pesquisa de satisfação interna do MDS, e o acompanhamento ações pactuadas pós pesquisa.

FORÇA DE TRABALHO DA EQUIPE D-OUV



No tocante a área de formação os(as) integrantes da equipe possuem nível superior completo, exceto os(as) estagiários(as). Quanto a área de formação, é possível verificar um maior número de profissionais em áreas correlatas da administração.

NÍVEIS DE ESCOLARIDADE - DOUV



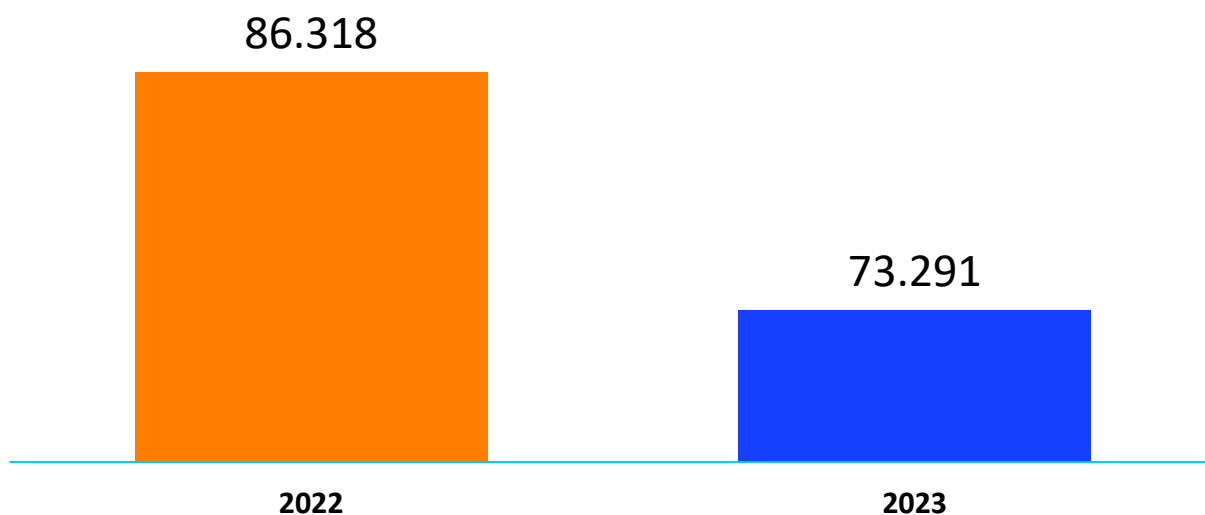
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

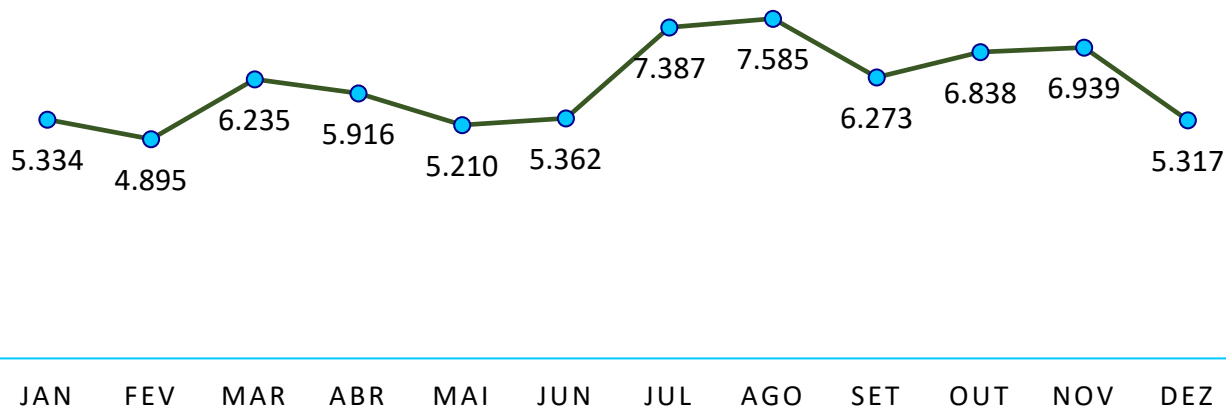
O atendimento às manifestações dos(as) usuários(as) de serviços públicos é a atividade primária da Ouvidoria. Na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria Geral do MDS compete receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações de toda a sociedade, nos termos do que dispõe a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

No exercício dessa atribuição, em 2023, foram recepcionadas **73.291 manifestações** pertinentes aos assuntos do MDS, as quais representam um decréscimo em comparação ao exercício de 2022 que totalizou 86.318 manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS - 2022 a 2023



EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS POR MÊS



ANÁLISE DOS DADOS DAS MANIFESTAÇÕES

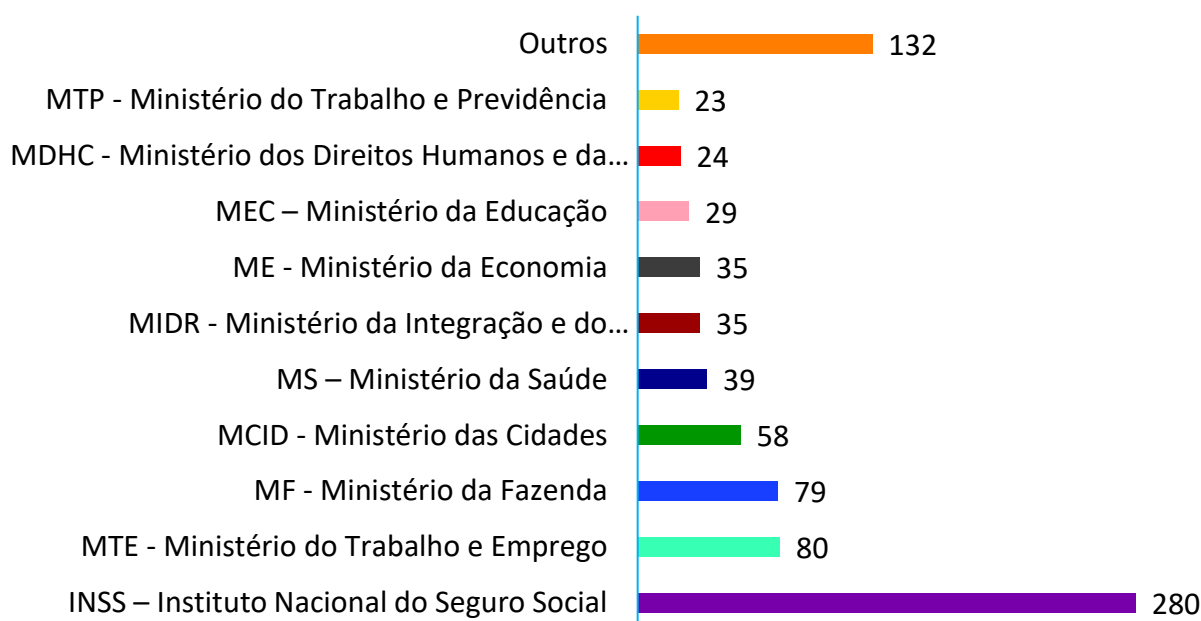
A Ouvidoria é uma importante ferramenta de controle social, e falar sobre esse tema é abordar a participação da sociedade na Administração Pública. No período de janeiro a dezembro de 2023, esta Ouvidoria recebeu 73.291 manifestações, que foram registradas via Fala.BR. Ao analisar as manifestações recebidas em 2023 e comparando-as ao quantitativo de 2022, quando foram recebidas **86.318** manifestações¹, constata-se uma redução de aproximadamente **28,19%** nas demandas típicas de Ouvidoria.

É importante ressaltar que em julho de 2023, a Ouvidoria-Geral ampliou seu canal de atendimento por meio da Central de Relacionamento, Disque Social 121 e adotou o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria relacionadas ao MDS.

Há que se observar, contudo, que a Ouvidoria do MDS também recebe manifestações cujos assuntos são relacionados a outros órgãos e entidades da Administração Pública. Nesse sentido, dispõe o Decreto nº 9.492/2018 onde as unidades de ouvidoria, ao receber manifestação sobre matéria alheia às suas competências, as encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas. Alguns dos exemplos frequentes são as manifestações sobre o Benefício de Prestação Continuada, Auxílio-Doença e o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEM).

O encaminhamento de manifestações para outros órgãos também é tema relevante para compreensão da expressiva quantidade de manifestações recebidas, bem como o dimensionamento da força de trabalho, visto que tais manifestações demandam uma análise prévia para identificação do tema e do respectivo órgão responsável. Sobre isso, **814** demandas registradas em 2023 foram reencaminhadas para outros órgãos.

DEMANDAS ENCAMINHADAS DO MDS PARA OUTROS ORGÃOS



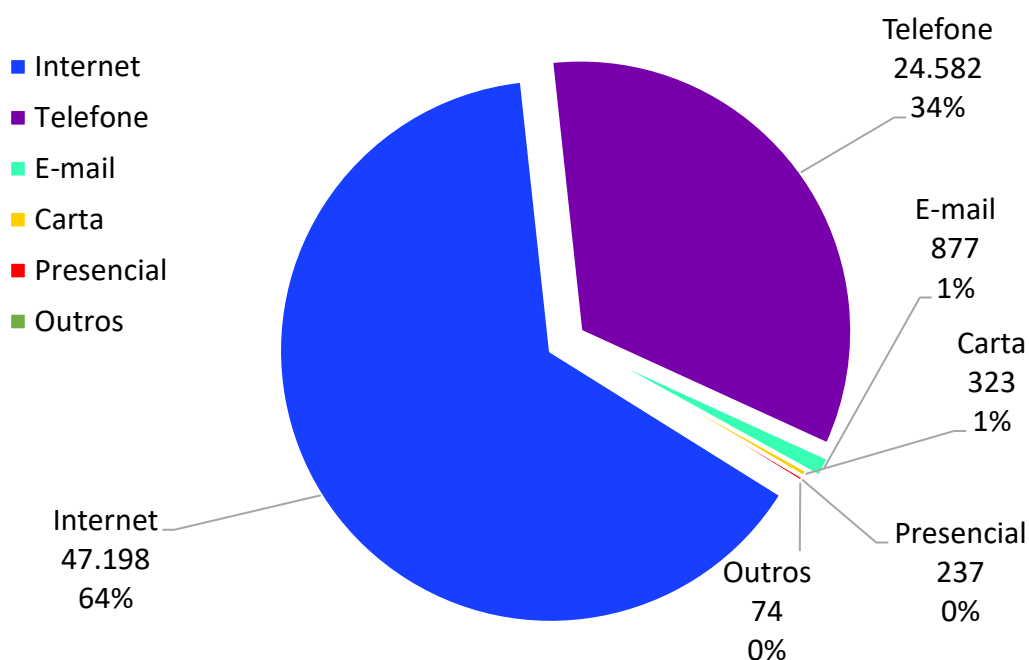
¹ Fonte: Fala.BR. <https://falabr.cgu.gov.br/>. Data da extração: 01/11/2023.
Recorte temporal: 01/01 a 01/11/2023

CANAIS DE ENTRADA

Quanto aos canais de entrada, cabe mencionar que a ouvidoria atende seu público pelos seguintes canais: telefone (121); carta; formulário eletrônico; e atendimento presencial.

É relevante informar que, em cumprimento ao Decreto nº 9.492/2018 e à Portaria CGU nº 581, de 2021, desde fevereiro de 2022, a Ouvidoria-Geral adotou o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria destinadas ao MDS.

CANAIS DE ENTRADA



Cabe ressaltar que em alguns casos as manifestações são registradas por outras unidades de ouvidoria e posteriormente encaminhadas ao MDS, de forma que diversos canais de atendimento podem ser verificados.

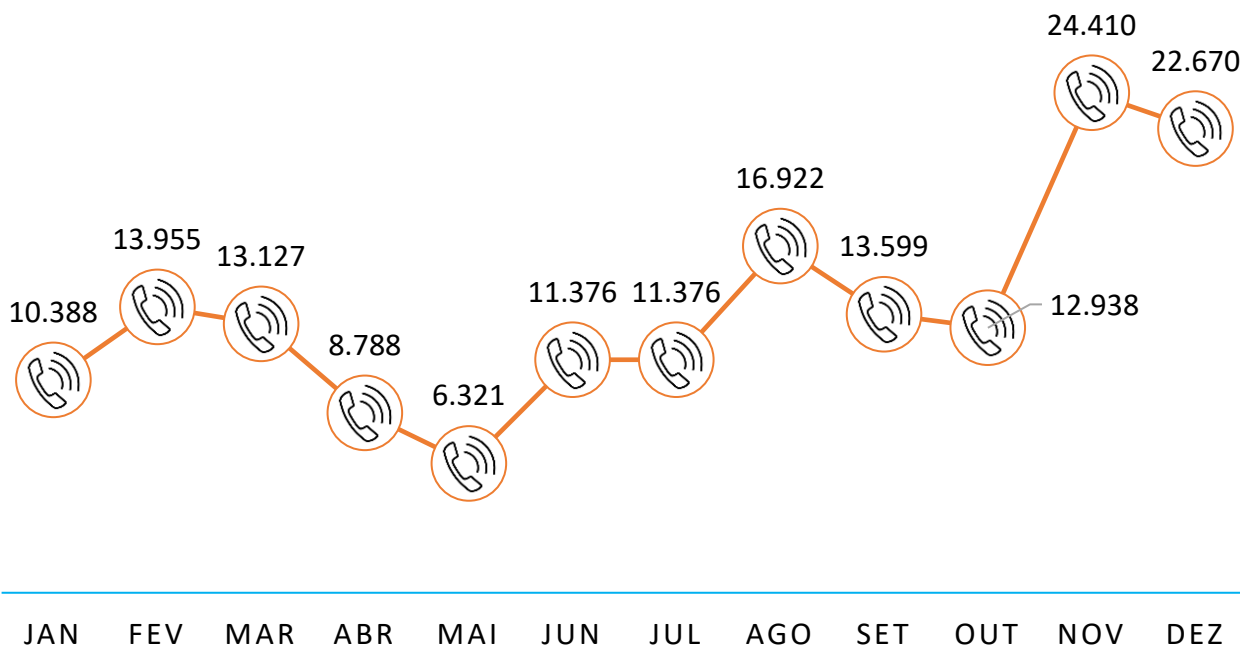
ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O canal de atendimento telefônico representa a forma mais acessível de entrar em contato com a Ouvidoria, uma vez que a ligação pode ser realizada sem custos de qualquer região do Brasil.

Em 2023², recepcionou-se o total de **165.870** atendimentos telefônicos.

As ligações são atendidas pela empresa de Contact Center contratada nos termos do Contrato nº 11/2023. Dessa forma, listamos abaixo o quantitativo de ligações atendidas na célula de ouvidoria da Central de Relacionamento:

ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR MÊS



ATENDIMENTO PRESENCIAL

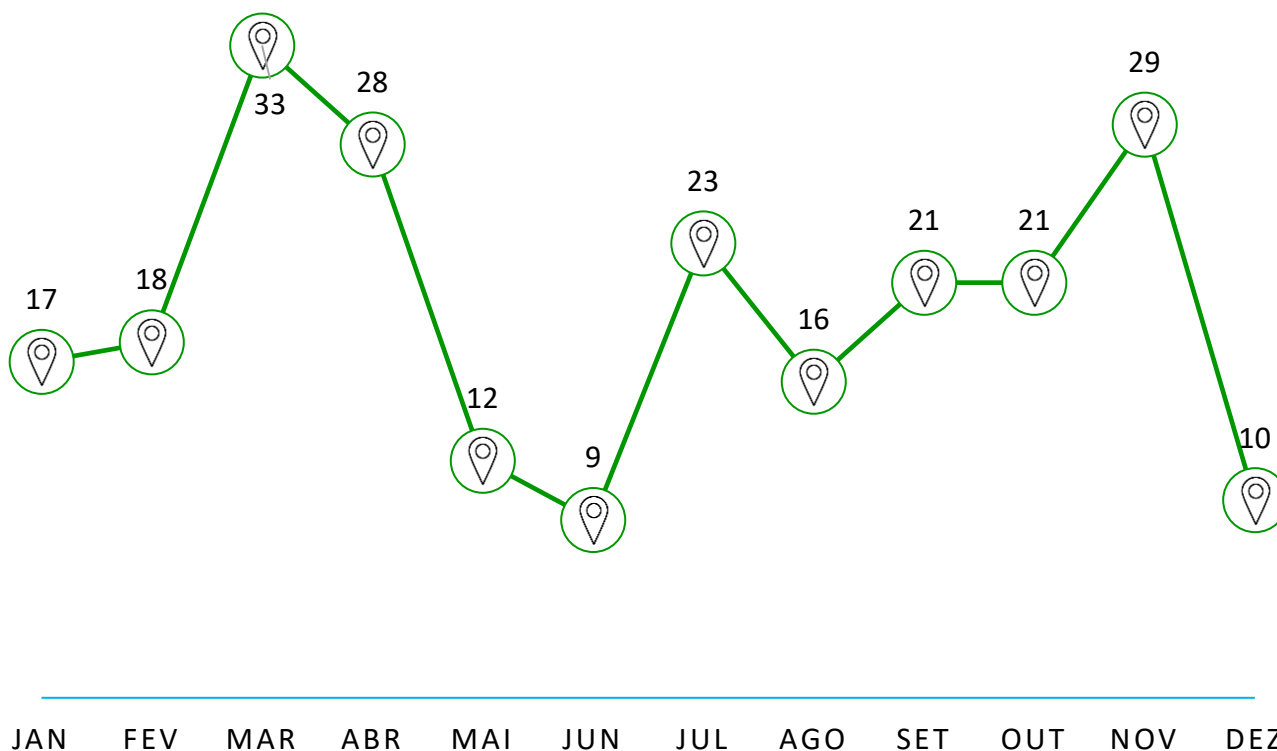
Para registrar de forma presencial, o (a) manifestante deve dirigir-se à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento, Assistência Social, Família e Combate à Fome, localizada Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.

Cabe mencionar que no ano de 2023 recepcionou-se um total de **239** atendimentos presenciais³.

² Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações. Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painei Resoluiu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resoluiu>). Data da extração: 02/01/2024.

³ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

ATENDIMENTO PRESENCIAL POR MÊS



Para tanto, disponibilizamos o espaço e os equipamentos necessários na Ouvidoria-Geral para o acolhimento dos(as) manifestantes e o registro de suas manifestações. Também foi desenvolvida ferramenta eletrônica a qual mede a avaliação da qualidade do atendimento presencial.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a [Lei nº 13.460, de 2017](#), as manifestações de ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

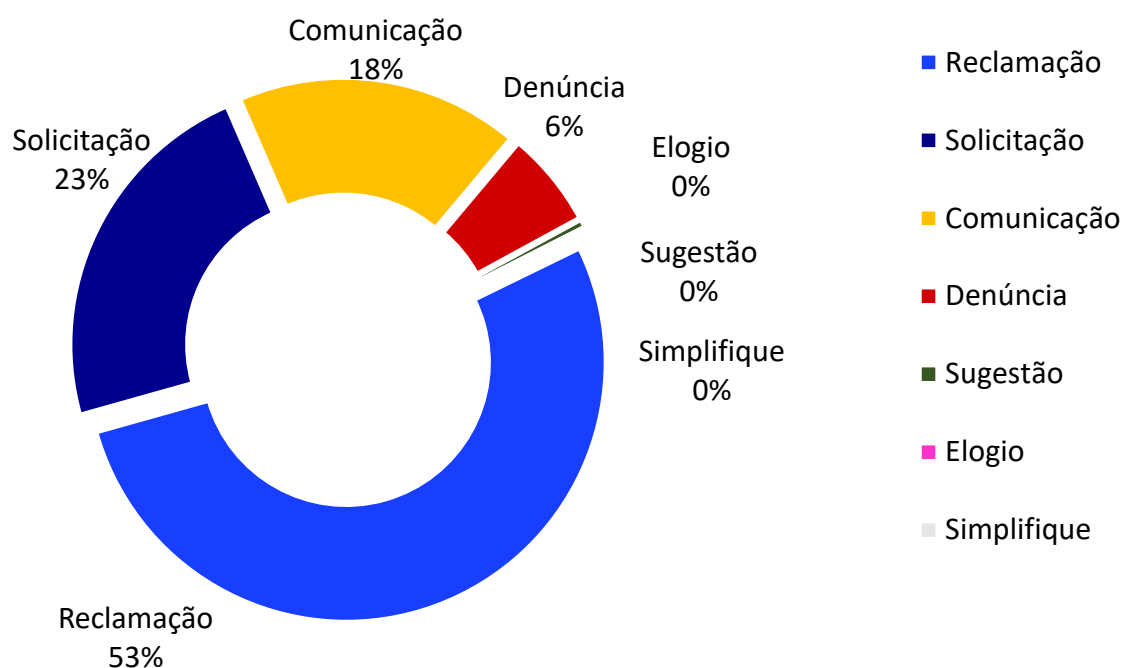
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- **Simplifique:** conforme previsto no Decreto nº 9.094/2017, os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público;
- **Comunicação:** conforme o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Assim, ao analisarmos os registros do ano de 2023, a maioria das manifestações recebidas via Fala.BR pela Divisão de Ouvidoria foram dos tipos “reclamação” e “solicitação”, conforme apresentado no gráfico a seguir⁴:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

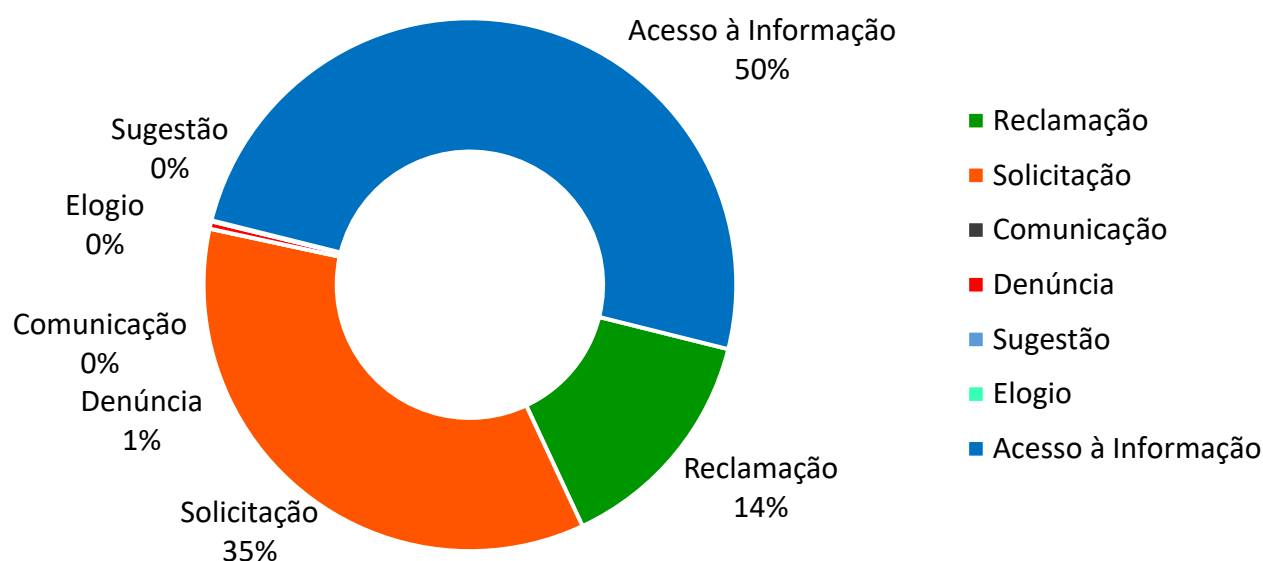


⁴ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIAS

A alteração das tipologias é fundamental para a adequada classificação e tratamento das manifestações, já que, a depender da tipologia da manifestação, será submetido a determinada esteira de tratamento. Sobre isso, cabe destacar o total de **4.812** de manifestações registradas⁵ como “pedido de acesso à informação”, que foram transformadas em outras tipologias:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO TRANSFORMADOS EM OUVIDORIA



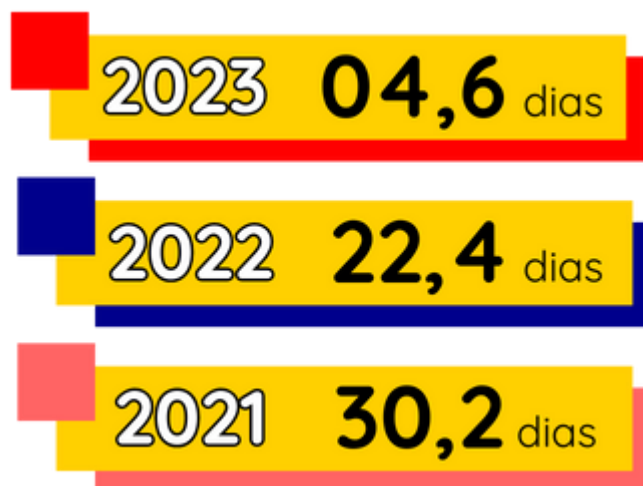
TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO

O tempo médio de atendimento das manifestações recebidas em 2023 foi de aproximadamente 4,57 dias, ou seja, dentro do prazo estipulado pelo Artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Há manifestações que apresentam situações mais complexas e necessitam de extensão do prazo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento⁶.

⁵ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

⁶ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

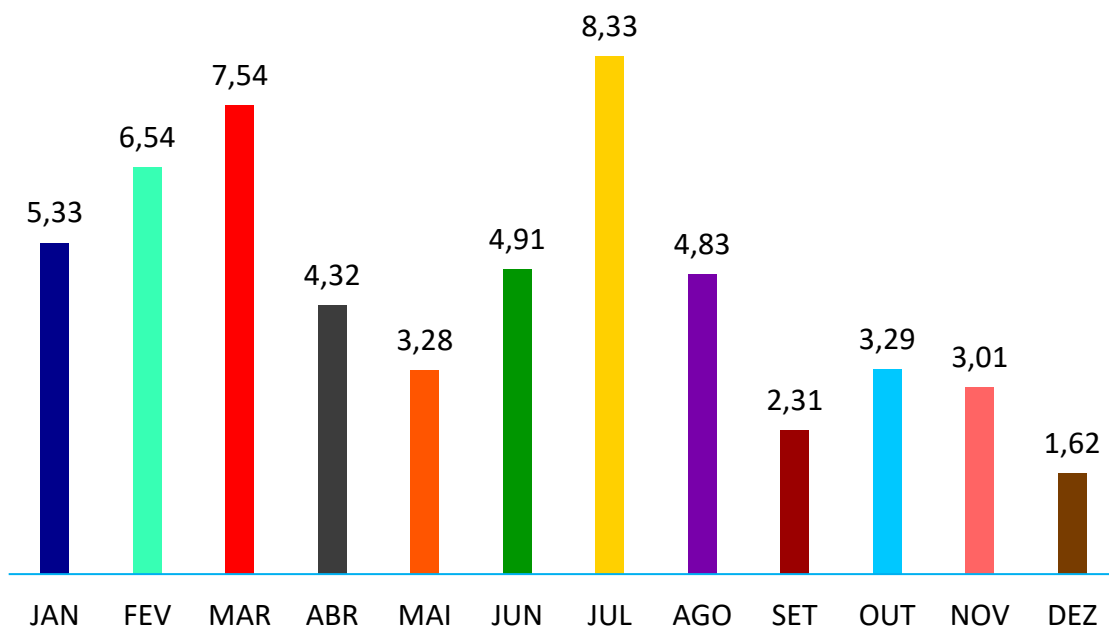
TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO (EM DIAS)



Ao longo do ano de 2023, a ouvidoria envidou todos os esforços para redução do tempo médio de tramitação das manifestações, principalmente pela diminuição no quantitativo de prorrogações.

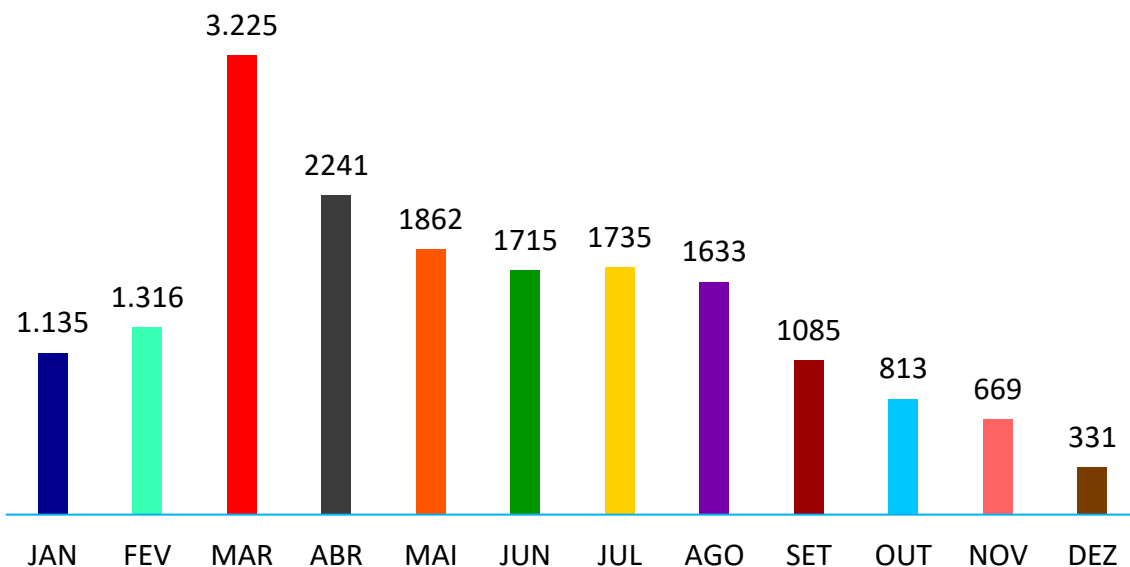
Como consequência da redução no quantitativo de manifestações que foram prorrogadas, houve redução expressiva no tempo médio de tramitação das manifestações no segundo semestre de 2023.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO POR MÊS



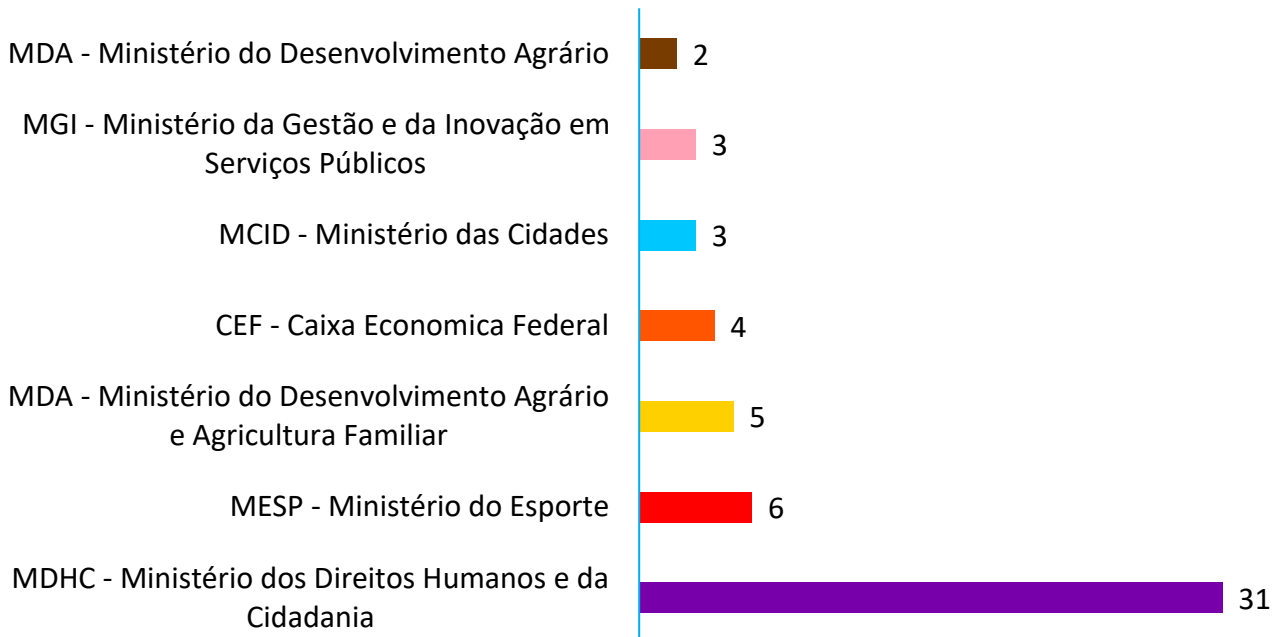
Ademais, outro fator que influencia no tempo médio de tramitação das manifestações, diz respeito às demandas que são registradas junto a outros órgãos, e posteriormente encaminhadas ao MDS, bem como às demandas que são registradas como pedido de acesso à informação que são posteriormente reclassificadas como demanda de ouvidoria.

DEMANDAS ENCAMINHADAS AO MDS POR OUTROS ÓRGÃOS



Note-se que o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC e o Ministério do Esporte - MESP são os órgãos que mais recebem e encaminham manifestações de competência do então Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome:

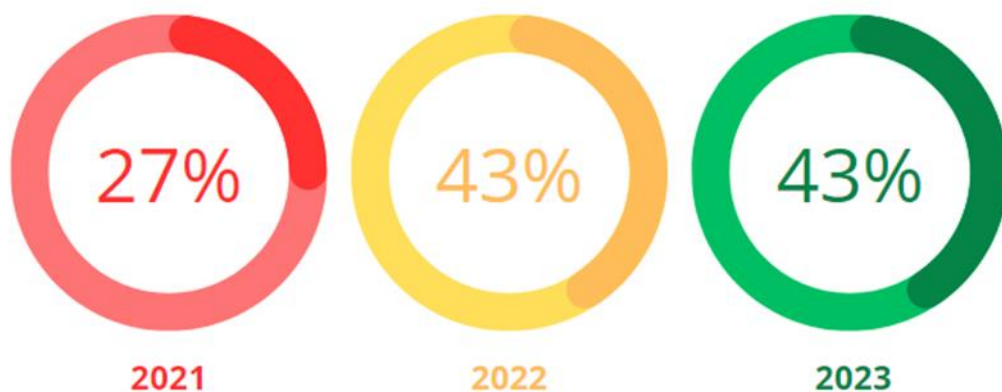
ÓRGÃOS QUE MAIS ENCAMINHARAM MANIFESTAÇÕES AO MDS



SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

Ao final de toda manifestação do Fala.BR, é disponibilizado ao(à) usuário(a) um breve questionário de satisfação quanto ao atendimento prestado. Em consulta ao FALA.BR realizada em 02/01/2024, apurou-se os resultados a seguir:

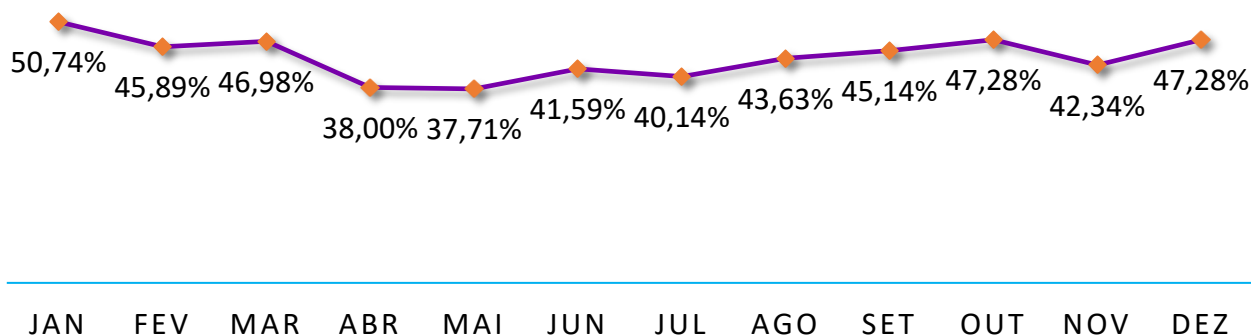
SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO



Com o intuito de aferir a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, são realizadas pesquisas de satisfação com os(as) cidadãos(ãs) que entraram em contato com a unidade por meio dos canais de telefonia e presencialmente⁷.

Conforme metas pactuadas no Planejamento Interno da Ouvidoria, foram realizadas ações de revisão dos fluxos e das bases de conhecimento, visando, em especial, a melhoria dos níveis de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

TEMAS RECORRENTES

Cabe mencionar também que para realizar um aprofundamento das análises dessas demandas, sendo necessário considerar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, a qual não permite a customização dos assuntos diretamente pela unidade de ouvidoria.

Assim, são utilizados os subassuntos³ e as tags⁴ para caracterização das manifestações, conforme a árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da DOUV. Com isso, é possível realizar a extração dos dados com um tópico de referência. Dessa forma, abaixo apresentamos os tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestações mais recebidas em 2023:

⁷ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

TEMAS RECORRENTES



- Programa Bolsa Família
- Programa Auxílio Brasil
- Cadastro Único
- Auxílio Emergencial

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Dificuldade de Reversão de Cancelamento: Muitos cidadãos reclamam que seus benefícios foram cancelados e, embora tenham tomado as medidas necessárias para regularizar a situação, informam que o gestor municipal não reverte o cancelamento. Em muitos casos, destaca-se que a gestão não reconhece sua responsabilidade nesse processo.

Interrupção de Pagamento por Bloqueio/Cancelamento: Cidadãos reclamam da interrupção do pagamento do benefício, e muitas vezes desconhecem o motivo.

CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de Atendimento e Agendamento no CRAS: Cidadãos enfrentam dificuldades para atualizar o cadastro devido à falta de atendimento no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. Em alguns casos, os relatos são de que não há mais vagas para agendamento.

AUXÍLIO EMERGENCIAL

Devolução do Auxílio Emergencial: Cidadãos desejam informações sobre como devolver o Auxílio Emergencial e se há possibilidade de parcelamento.

Cobrança via Declaração do Imposto de Renda (IRPF): Cidadãos buscam esclarecimentos sobre a cobrança do Auxílio Emergencial via Imposto de Renda, assim como pendências junto à Receita Federal

PERFIL DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria do MDS, conforme apresentado anteriormente, atua no diálogo entre o(a) cidadão(ã) e o Ministério, cabendo receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação relacionados ao Programa Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros, Tarifa Social de Energia Elétrica, serviços da Assistência Social, e Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Cisternas entre outros.

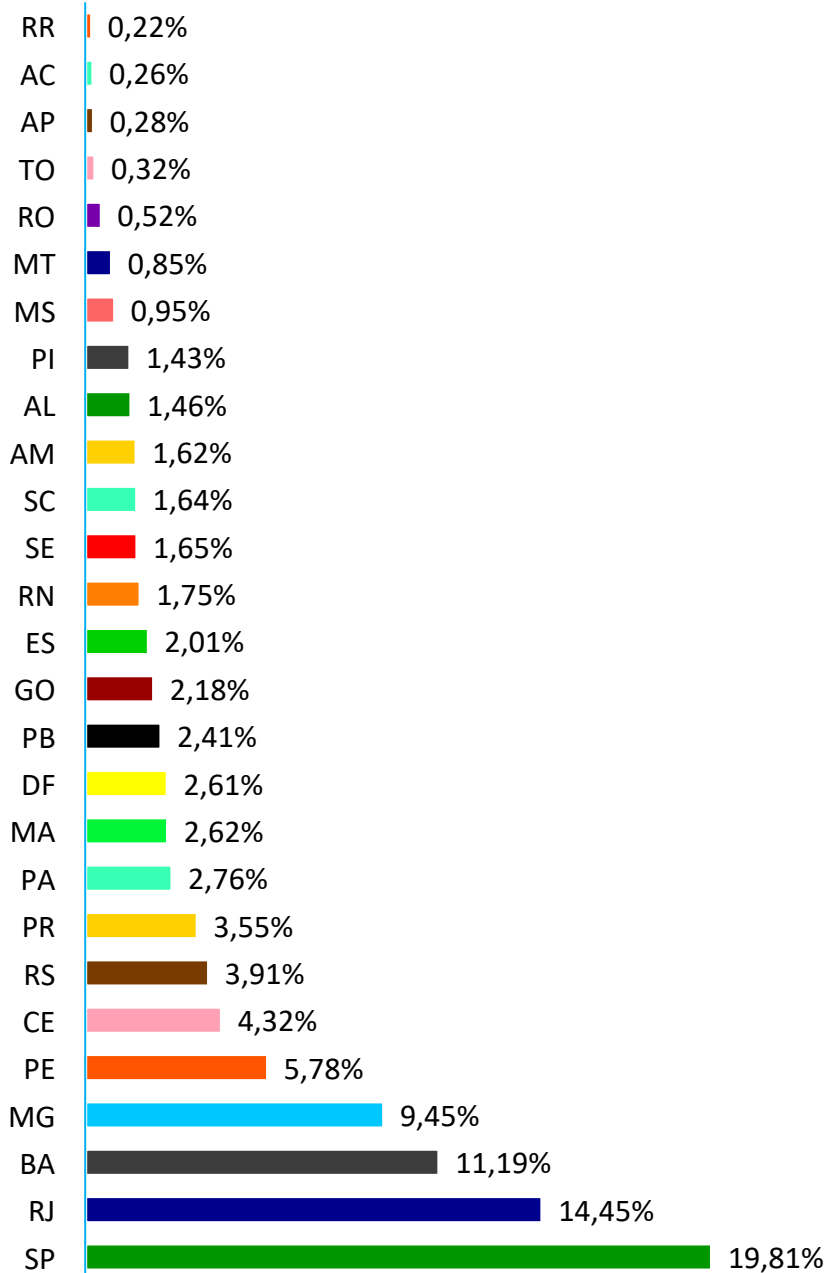
O levantamento de informações acerca do perfil do(a) cidadão(ã) que entra em contato com a Ouvidoria do MDS é extraída diretamente da Plataforma Fala.BR e apresentadas visualmente no painel em forma de gráficos.

É importante frisar que os itens relativos ao perfil do(a) cidadão(ã) não são de resposta obrigatória. Por isso, muitos(as) optam por não preencher e, como consequência, os dados acabam não sendo fidedignos, ocasionando um déficit de informações.

Ainda assim, consideramos relevante apresentar os dados levantados a respeito do público que opta por preencher as informações acerca de seu perfil ao registrar sua manifestação no Fala.BR.

Em 2023, 19,81% das manifestações recebidas através do Fala.BR foram oriundas do estado de São Paulo, logo em seguida, temos Rio de Janeiro com 14,45% e Bahia com 11,19% das manifestações.

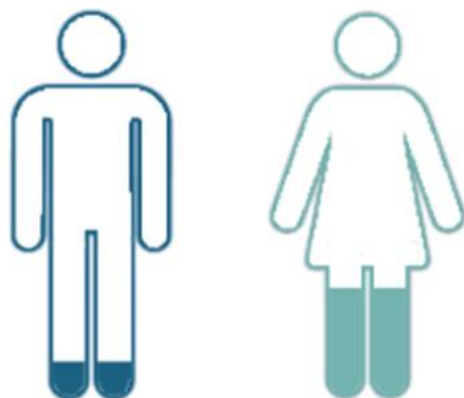
TOTAL POR UF



Das pessoas que optaram por preencher as informações, também é possível verificar que cerca de 35,4% são mulheres e 14,1% são homens, dado que ainda se conecta com a realidade do próprio público do PBF, em que a Pessoa Responsável pela Unidade Familiar (RF), aquela que recebe o benefício, é em sua grande maioria, mulher.

Além disso, esse dado pode ser contextualizado por uma das orientações para inscrição no Cadastro Único, no sentido de que o(a) Responsável Familiar deve ter, obrigatoriamente, pelo menos 16 anos e, preferencialmente, ser mulher.

MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO



MASCULINO

5.328 (14,1%)

FEMININO

13.377 (35,4%)

Apenas 18,83% das pessoas que registraram manifestação no Fala.BR optaram por responder o questionamento sobre raça e cor. Desse total, 8,72% se declararam pardas, 6,78% brancas, 2,89% pretas, 0,30% amarelas e 0,15% indígenas, como é possível observar no quadro abaixo:

COR/RAÇA



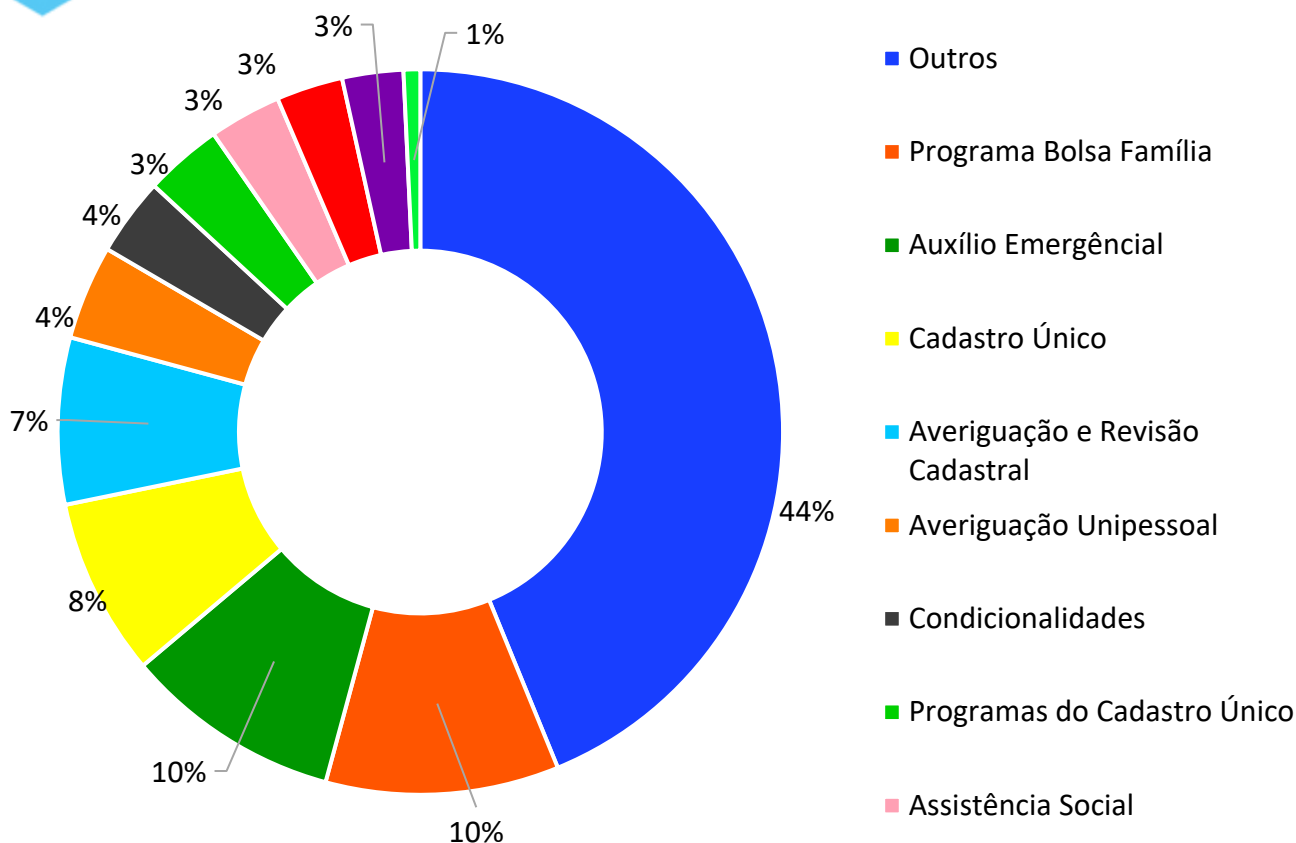
NI – Não informado

BASES DE CONHECIMENTO

A Ouvidoria do MDS dispõe de uma base de conhecimento, que é uma plataforma em que constam as respostas elaboradas pela Ouvidoria e validadas com os pontos focais das unidades técnicas desse Ministério, sendo que essas respostas criadas são de acordo com as manifestações mais frequentes e respostas recorrentes das unidades do MDS.

Atualmente, são 404 respostas validadas, que tem como objetivo dar agilidade e otimizar o tempo das respostas aos(às) cidadãos(ãs) e não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento por meio de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas.

BASE DE CONHECIMENTO

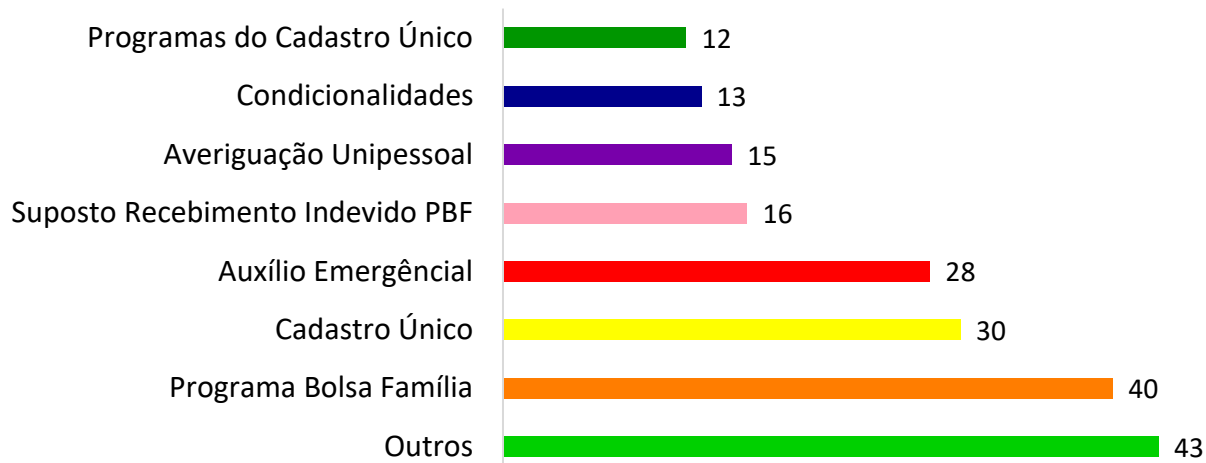


CASOS FREQUENTES

A ferramenta “Casos Frequentes” visa diagnosticar e entender a jornada do usuário das políticas públicas ofertadas por este ministério, os motivos e as dificuldades pelas quais os(as) cidadãos(ãs) que procuram a Ouvidoria enfrentam, bem como identificar os casos mais recebidos por esta Ouvidoria.

Após a identificação desses casos, são construídas narrativas (descrição do caso) e inserção dos procedimentos necessários para o tratamento da manifestação. As narrativas são indexadas e categorizados no Córtex, conforme o tipo de manifestação e categoria do manifestante. Atualmente, existem 197 casos recorrentes, que estão interligados com a Base de Conhecimento.

CASOS FREQUENTES



RESOLUTIVIDADE

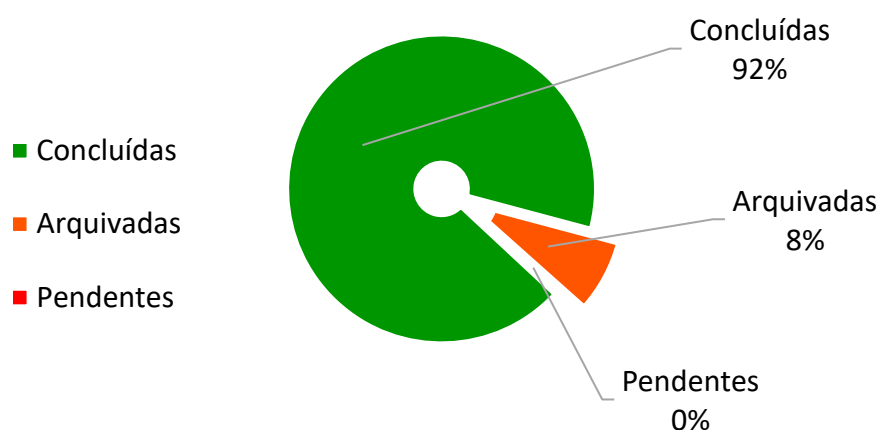
A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano de 2023 e, após a devida análise e tratamento, foram respondidas ou arquivadas na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, apresentamos a resolutividade das manifestações do Fala.BR de 98% referente as manifestações respondidas e arquivadas, e 2% estão pendentes, pois foram encaminhadas às unidades responsáveis por cada temática, para no prazo legal encaminhar a resposta ao (à) cidadão (ã), conforme cada caso.

O total das manifestações com resolutividade⁸ em 2023 foi de **99,64%**.

FALA.BR		Cálculo Resolutividade
RECEBIDAS	73.291	67.575
RESPONDIDAS	67.575	5.450
ARQUIVADAS	5.450	73.025
RESOLUTIVIDADE: 99,64%		100%

⁸ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

RESOLUTIVIDADE TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



Concluídas	67.575	92,20%
Arquivadas	5.450	7,44%
Pendentes	266	0,36%
TOTAL	73.291	100%

O tempo médio de atendimento das manifestações recepcionadas em 2023 foi de **aproximadamente 4,57 dias**, ou seja, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da [Lei nº 13.460/2017](#), o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Há manifestações que apresentam situações mais complexas e necessitam de extensão do prazo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento.

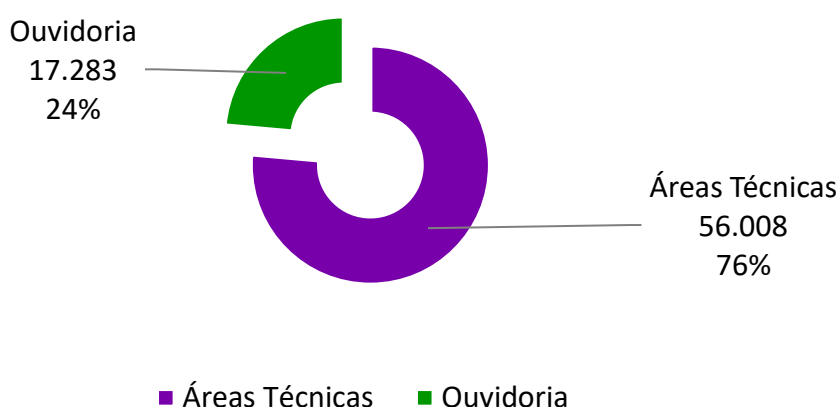
É importante destacar que no período de janeiro a setembro de 2023, a Ouvidoria do MDS recebeu 54.197 manifestações e atendimento médio era de 5,27 dias. Após um trabalho intensificado, em dezembro atingiu-se a marca de 1,62 dias úteis, o mais baixo da história do MDS, o que mostra o comprometimento para atender os (as) cidadãos (ãs) de forma célere.

Ademais, a Lei supracitada estabelece que a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MDS a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(às) cidadãos(ãs).

As três áreas técnicas do órgão mais demandas em 2023 foram: Secretaria Nacional de Renda e Cidadania – SENARC, com 42.802 manifestações, Departamento de Resolução de Auxílios Descontinuados – DADE com 6.628 manifestações, Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único- SAGICAD, com 4.982 manifestações e Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS com 1.360, conforme observado no gráfico abaixo.

Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Bolsa família e sobre a descontinuação do Auxílio Emergencial, os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos(ãs) no ano em exercício.

RESOLUTIVIDADE TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS		
SENARC Secretaria Nacional de Renda e Cidadania	42.802	76%
DADE Departamento de Resolução de Auxílios Descontinuados	6.628	12%
SAGICAD Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único	4.982	9%
SNAS Secretaria Nacional de Assistência Social	1.360	2%
STI Subsecretaria de Tecnologia da Informação	194	0%
SESAN Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional	42	0%
TOTAL	56.008	100%


Para aprofundar a análise dessas demandas, é necessário considerar as demandas registradas na Plataforma Fala.BR, a qual não permite a customização dos assuntos diretamente pela unidade de ouvidoria. Assim, são utilizados os subssuntos e as *tags* para melhor categorização das manifestações, conforme árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da Divisão de Ouvidoria.

Dessa forma, é possível realizar a extração de dados com um tópico de referência. Dessa forma, apresentamos abaixo⁹ os três tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestação mais recebidos:

RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do benefício (9436 reclamações)	1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do benefício (4283 solicitações)	1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Suposto recebimento indevido (1988 denúncias)
2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Av. Unipessoal 2023 (2134 reclamações)	2º PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL: Informações sobre o Programa Auxílio Emergencial (864 solicitações)	2º PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL: Fraude - Auxílio Emergencial (388 denúncias)
3º CADASTRO ÚNICO: Dificuldade no Atendimento/Atualização (1498 reclamações)	3º CADASTRO ÚNICO: Informações sobre o Cadastro Único (672 solicitações)	3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Cadastro supostamente realizado por terceiros (331 denúncias)

Destarte, diante do compromisso de agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e com o intuito de monitorar as manifestações que se encontram em análise pelas áreas técnicas, a Ouvidoria envia e-mails às unidades responsáveis alertando sobre a proximidade do prazo de resposta no Fala.BR. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas a serem respondidas, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva, além de possibilitar uma maior proximidade com as áreas técnicas com a equipe da Ouvidoria.

⁹ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.



Em relação às demandas recebidas em 2023, constam 23 manifestações em tramitação referentes aos meses de novembro e dezembro. Cabe registrar que não há nenhuma manifestação fora do prazo. As demandas pendentes de análise na Ouvidoria são aquelas que foram recebidas, mas que, até o momento, não passaram por análise preliminar para conferência de requisitos mínimos (dados para análise ou requisitos de materialidade - no caso de denúncia) e, depois disso, serão encaminhadas à área técnica responsável pelo tema. Já as manifestações em andamento nas áreas técnicas são aquelas que passaram por análise preliminar por parte da Ouvidoria, e foram consideradas aptas para averiguação e estão aguardando parecer técnico ou adoção de providências.

Diante disso, a DOUV envida esforços constantemente aprimorando os fluxos de tratamento de suas manifestações, bem como se empenha para manter a qualidade de trabalho de sua equipe, bem como busca soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridade preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos.

TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS

A DOUV sempre buscando essa proximidade com as áreas técnicas realizou várias reuniões com as unidades com o intuito de ajustar fluxos e de disseminar informações tempestivas de dados importantes para a gestão das políticas e programas do MDS. As reuniões eram marcadas conforme detectado através de diferentes parâmetros: alta de manifestações sobre um assunto específico, conteúdo recebido que ainda não tinha sido detectado pelo Ministério, notícias apresentadas pela mídia etc.

Desse modo, a Ouvidoria também produz boletins mensais, que visam apresentar aos(as) gestores(as) das unidades técnicas do MDS os dados das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças, se for o caso, buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao(à) cidadão(ã).

A **Lei nº 13.460, de 2017** estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, a Ouvidoria utilizou o diálogo e os dados gerenciais como dispositivos das informações quantitativas e qualitativas como subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços.

CAPACITAÇÕES EM 2023

No ano de 2023, servidores, estagiários e colaboradores participaram de importantes capacitações junto ao PROFOCO da Controladoria-Geral da União - CGU.

Com o advento do Contrato nº 11/2023 - Contact Center, a Divisão de Ouvidoria - DOUV e a Divisão de Projetos Estratégicos – DPE, com a chegada dos novos Analistas de Ouvidoria, promoveram ações de capacitação, com o intuito de preparar a nova equipe e transmitir o conhecimento técnico das pautas de Ouvidoria.

FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Para atendimento ao(à) cidadão(ã), a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a Plataforma Fala.BR que permite a realização de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando-se de um único cadastro.

Os módulos de triagem e tratamento foram criados na Plataforma Fala.BR com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio do Fala.BR. As referidas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela Portaria CGU nº 581, de 2021.

Desde fevereiro de 2022, o cadastro de novas manifestações recebidas pela telefonia é realizado pelos(as) operadores(as) da empresa de *contact center*, cujo contrato é utilizado pela DOUV e DCR no âmbito da Ouvidoria-Geral, diretamente no Fala.BR.

Em relação aos procedimentos realizados pelos(as) analistas do 2º nível, estes também passaram a ser executados diretamente na plataforma Fala.BR (análise, tratamento, encaminhamento, conclusão - resposta final ou arquivamento das manifestações de ouvidoria)

RELATÓRIO DE INTEGRIDADE

O Plano de Integridade constitui referencial para a temática do triênio 2022-2024, orientado pelo Programa de Integridade Cidadania em Foco, aprovado pela **Portaria MC nº 799, de 22/07/2022**.

A Divisão de Ouvidoria conseguiu executar várias ações que foram estabelecidas no Relatório de Integridade, quais sejam:

Divulgação e fortalecimento do Canal de Denúncias Fala.BR e os fluxos para tratamento de denúncias apresentadas ao MDS – A DOUV juntamente com a ASCOM, afixou cartazes informando sobre canais de atendimento da Ouvidoria nos elevadores, hall e recepção do protocolo, a fim de informar os colaboradores(as) da Pasta;

Sistematização dos dados sobre denúncias recebidas pela ouvidoria para avaliação e proposição de ações – A DOUV construiu um BI sobre denúncias, com o objetivo na prevenção das ocorrências identificadas no painel.

ENTREGAS DIVISÃO DE OUVIDORIA E DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

2ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MC

Visando levantar indicadores sobre a importância e desempenho dos serviços internos do MDS foi realizada a 2ª pesquisa de satisfação interna junto aos servidores, colaboradores e estagiários.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Internos, visa apoiar a gestão na produção de informações que sirvam ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de eventuais falhas, conforme previsão da Portaria CGU/OGU nº 581, de 9 de março de 2021.

ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA

Para promover uma melhor articulação entre os pontos focais da ouvidoria, foi realizado vários encontros com os representantes das áreas técnicas do MDS.

DESENVOLVIMENTO DOS PAINÉIS GERENCIAIS COM DADOS DO FALA.BR

Com a migração do tratamento das manifestações para a Plataforma Fala.BR foi necessário reconfigurar os painéis gerenciais para constar os dados da nova plataforma.

ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COM UMA ESTRUTURA MELHOR

Para recepção de atendimento dos(as) cidadãos(ãs) que procuram a ouvidoria de forma presencial, foi disponibilizado o espaço e os equipamentos para acolhimento dos(as) manifestantes, com melhoria na estrutura, como banner de identificação, divulgação de cartilhas informativas entre outros feitos.

APRIMORAMENTO NO FORMATO DE CALIBRAÇÃO

Foi realizado o aperfeiçoamento da calibração de ligações e atendimento realizado no 1º nível da célula de ouvidoria da central de relacionamento, visando coletar pontos que possam servir de melhoria.

DIVULGAÇÃO DO GUIA LILÁS

Foi divulgado no âmbito do MDS o Guia Lilás que traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio Moral e Sexual e à discriminação no Governo Federal.

ELOGIOS

Como boa prática, os elogios recepcionados pelo Fala.BR são encaminhados aos servidores, estagiários, Analistas de Ouvidoria, colaboradores da Works por meio de cards.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de serviços é uma ferramenta importante que facilita a participação do(a) usuário(a) nas ações e programas do Governo Federal, pois traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. O Portal gov.br, lançado em agosto de 2019, incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao(a) Cidadão(ã) de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com a publicação da Lei nº 14.129, de 2021. As alterações relativas ao Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br) no âmbito do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome MDS – atualização, inserção e monitoramento dos serviços estão sob responsabilidade da DPE.

Com o advento do Decreto nº 11.392, de 2023, da nova estrutura desta pasta, em 2023 houve intenso trabalho de revisão e atualização da Carta de Serviços, e atualmente temos 40 serviços do MDS indexados no Portal.gov.br, disponibilizados ao(à) usuário(a).

Ainda assim, com o objetivo de assegurar a participação dos usuários e fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos, o serviço “Solicitar verificação dos valores recebidos de Auxílio Emergencial para efeitos da Declaração de Imposto de Renda 2021” está integrado à API da Plataforma de Avaliação de Serviços, ou seja, o fluxo de solicitação do serviço passa a pedir que os usuários avaliem o serviço.

Sendo assim, já está em andamento as tratativas para que os demais serviços sejam todos integrados à plataforma de avaliação até final de 2024.

DESAFIOS FUTUROS

O ano de 2023 apresentou oportunidades para aprimoramento dos fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações, de forma que houve significativa melhora no tempo médio de tramitação de manifestações, na qualidade das respostas e na satisfação com o atendimento da ouvidoria.

O aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pelo Ministério deve ser um compromisso constante. Nesse contexto, os dados de Ouvidoria são de importante valia para levantamento das informações necessárias e estratégicas à tomada de decisão dos(as) gestores(as).

Ademais, a ouvidoria deve participar da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460, de 2017), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.

No escopo do Conselho de Usuários, é necessário realizar consultas com periodicidade mínima quadrienal, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresentando o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitorando a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham sido apontados pelos conselheiros.

Sobre a gestão das bases de dados, as informações coletadas por meios distintos devem ser mantidas em base única ou interoperável, com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.

A ouvidoria também deve coletar dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.

Assim, em 2024, a Ouvidoria-Geral deverá manter a rota de aperfeiçoamento do atendimento do Ministério, pautada no compromisso com a transparência e controle, buscando simplificar, qualificar e estruturar os processos e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos e os já existentes, visando assegurar o melhor atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) dos programas, políticas, ações e serviços públicos ofertados pelo ora Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.