

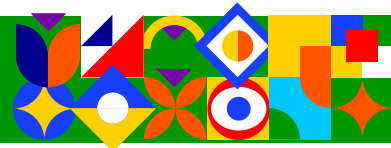


DEZEMBRO 2023

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

**PERIÓDICO
MENSAL**

Ouvidoria-Geral do MDS



PERIÓDICO MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

DEZEMBRO
2023

O Periódico Mensal da Divisão da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a unidade, objetivando apresentar às Secretarias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o Ministério do Desenvolvimento E Assistência Social, Família e Combate à Fome e os(as) cidadãos(ãs) usuários(as) dos programas, políticas, serviços e ações do órgão. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo MDS.

DADOS GERAIS

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

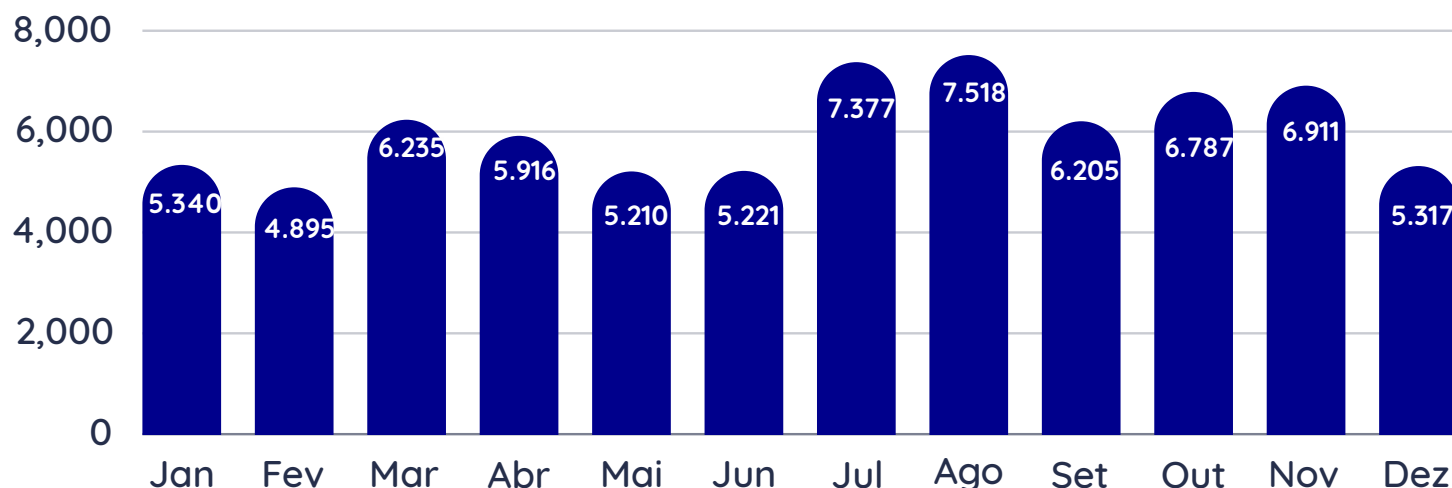
**Total
Geral 73.291**
JAN a DEZ

5.317
DEZEMBRO

6.911
NOVEMBRO

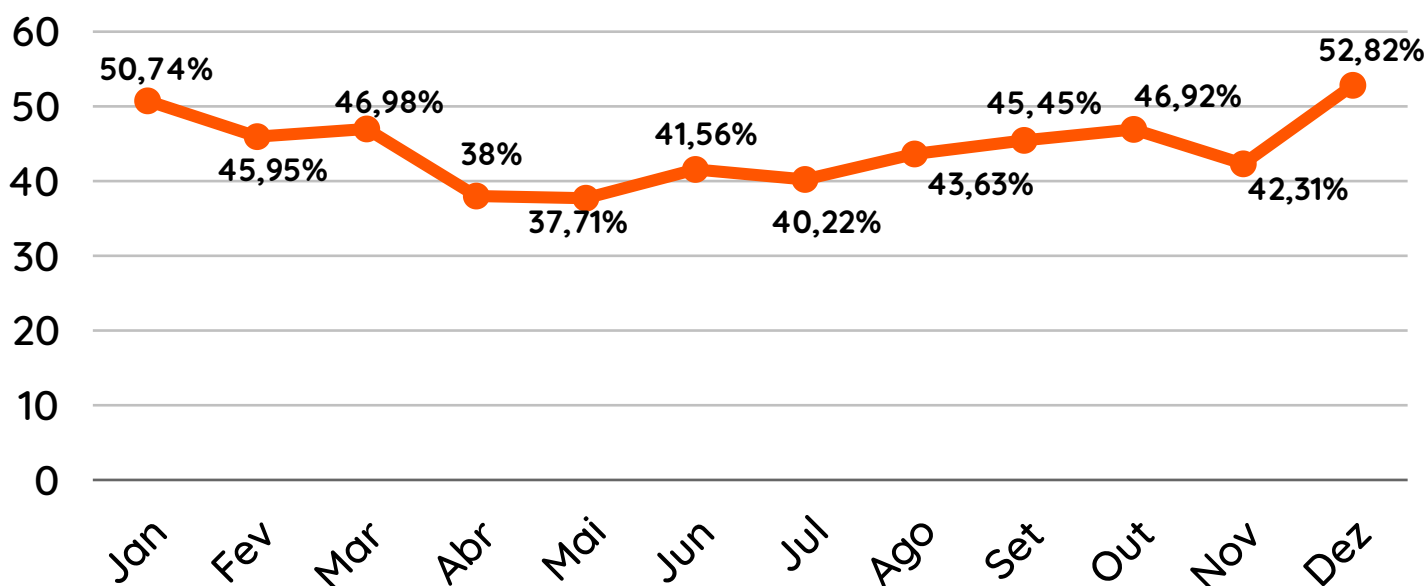
Diminuição no número de
manifestações comparado
ao mês anterior.

↓ **-23,06%**
(-1.594) manifestações

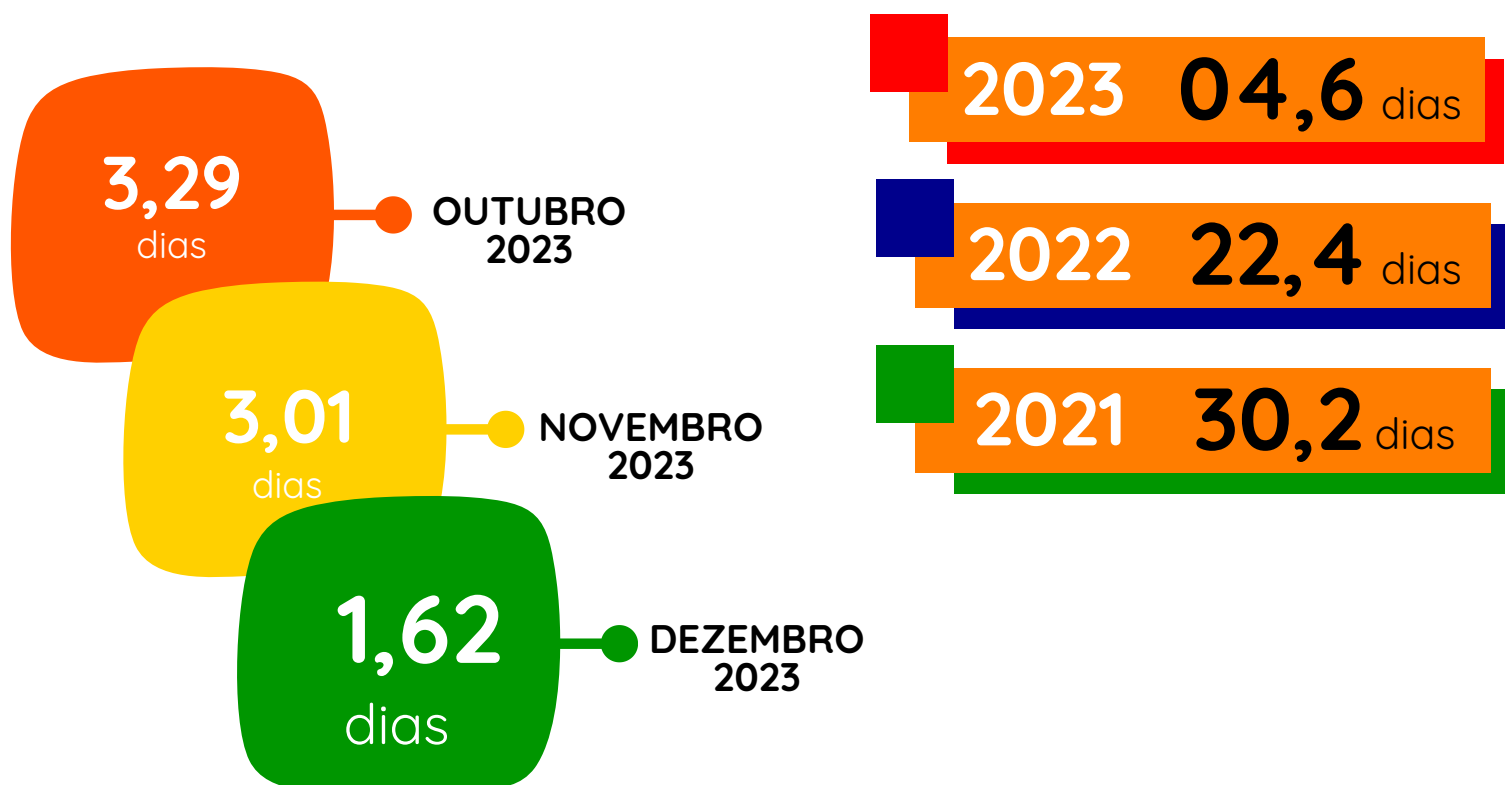


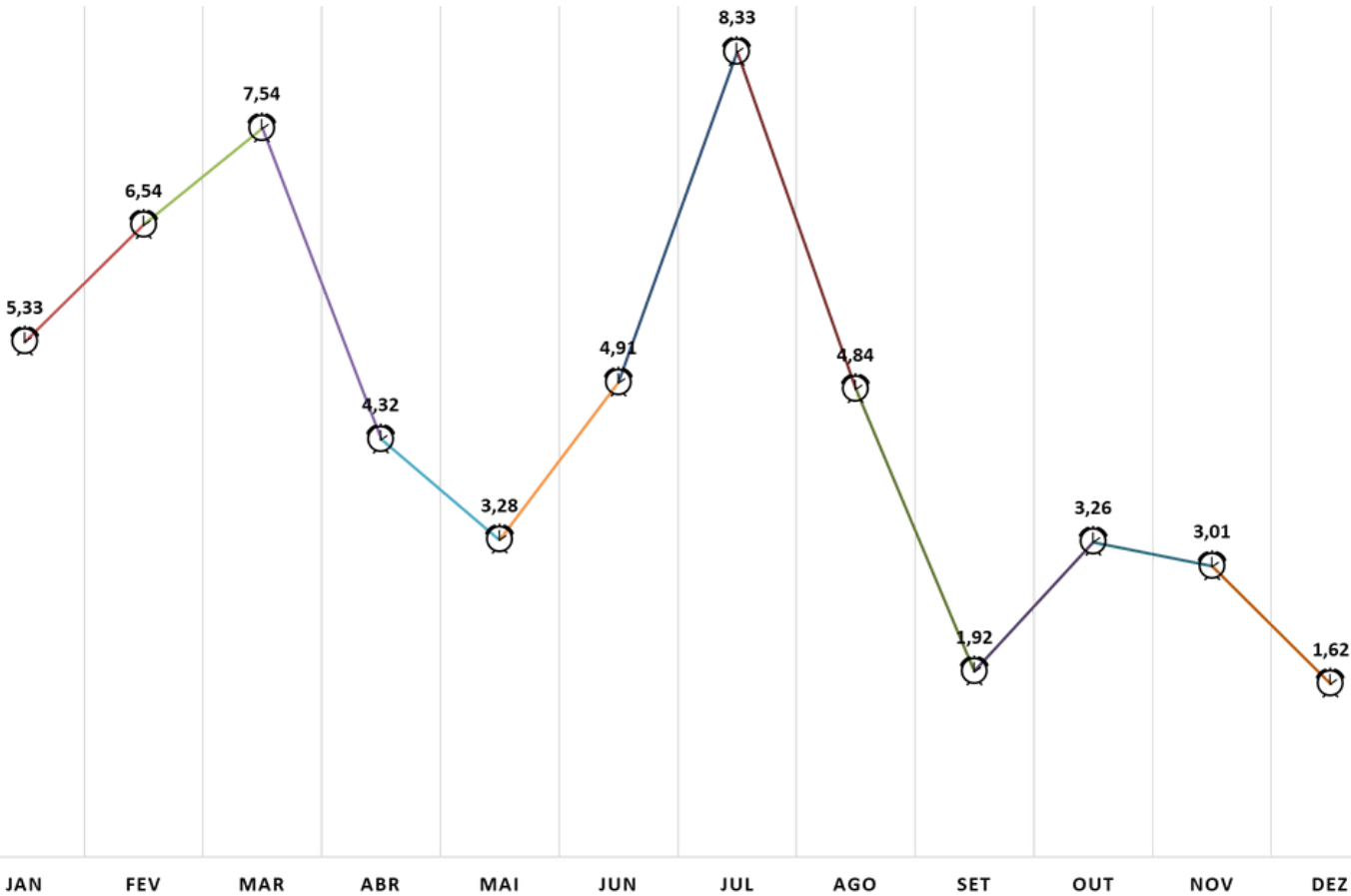


PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

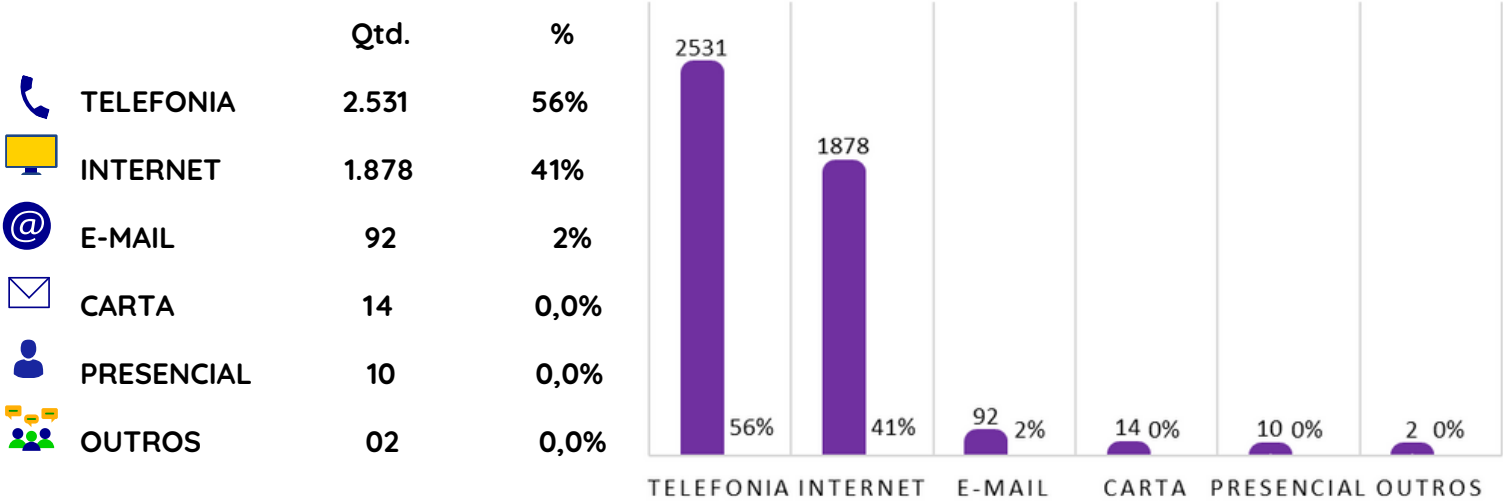


TEMPO MÉDIO DE RETORNO¹





MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

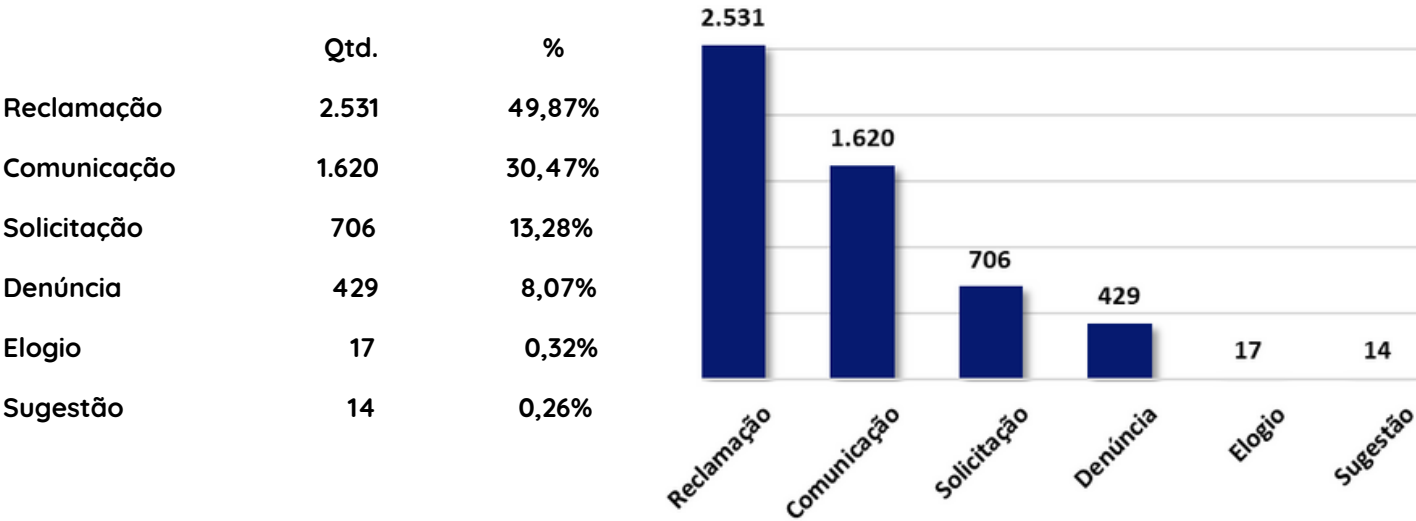


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.
Os dados podem sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações dos meses anteriores.





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do benefício
(1694 reclamações)

2º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade no
Atendimento/Atualização
(395 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Programa Auxílio Emergencial
(111 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Suposto recebimento indevido
(351 denúncias)

2º PROGRAMA AUXÍLIO
EMERGENCIAL:
Fraude - Auxílio Emergencial
(34 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Cadastro supostamente
realizado por terceiros
(14 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do benefício
(334 solicitações)

2º CADASTRO ÚNICO:
Informações sobre o
Cadastro Único
(133 solicitações)

3º PROGRAMA AUXÍLIO
EMERGENCIAL:
Informações sobre o
Programa Auxílio Emergencial
(62 solicitações)

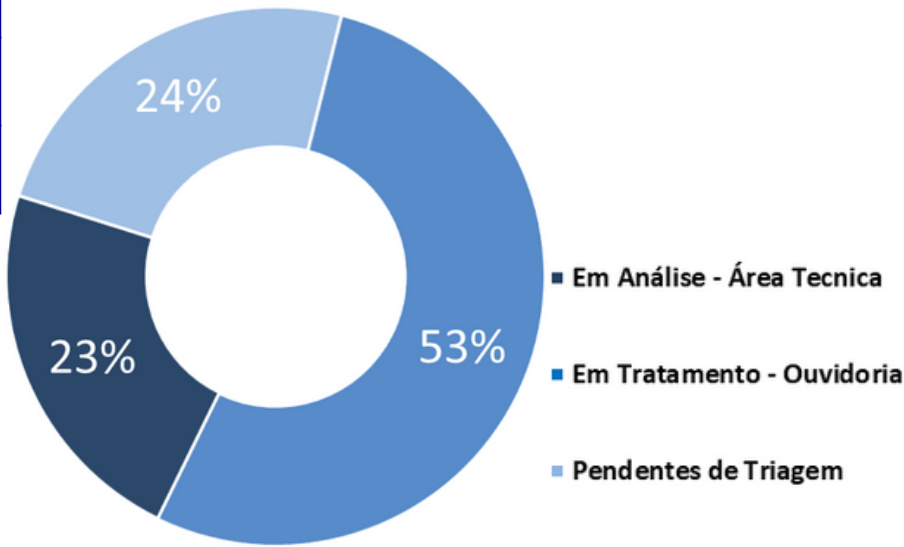




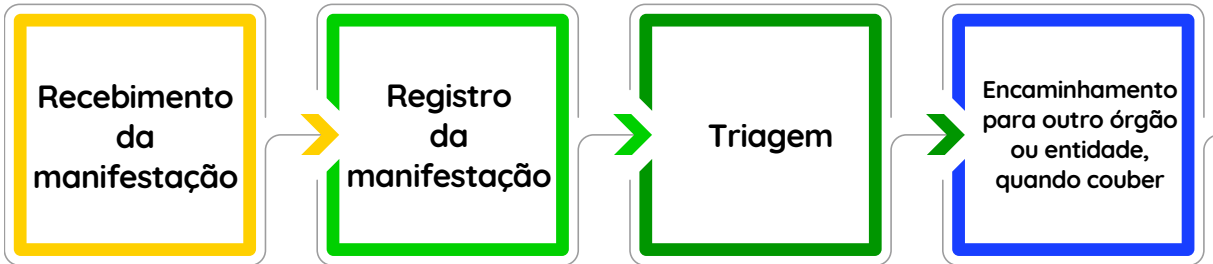
MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DADE	52
SENARC	38
SAGICAD	28
SNAS	13
SESAN	9
SISEC	4
DACT	3
DCR	2
CGGP	2
Total Geral	151

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	151
Em Tratamento - Ouvidoria	64
Pendentes de Triagem	68
TOTAL GERAL	283

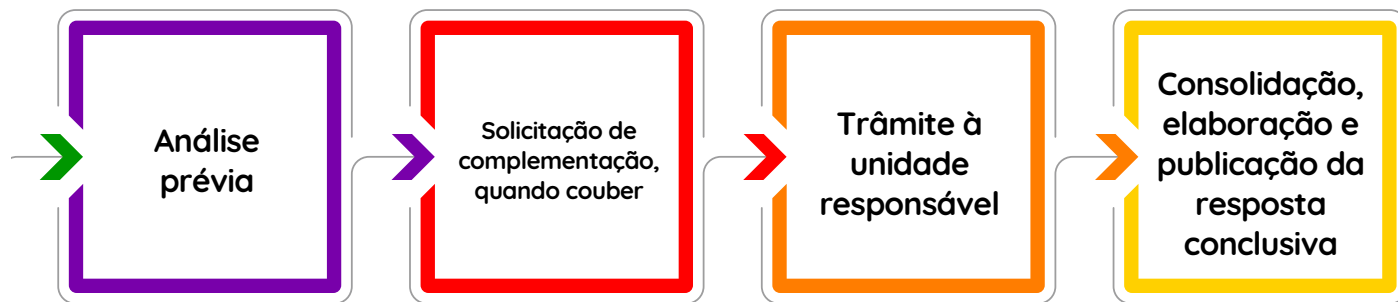


FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.
Os dados podem sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações dos meses anteriores.





PRAZO DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO MEDIANTE JUSTIFICATIVA

De acordo com a PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021:

Art. 12.

§ 2º as unidades deverão cumprir os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.”

CONTATOS DA DIVISÃO DA OUVIDORIA



Sergio Lopes Bezerra
Chefe de Divisão



Raquel Conceicao Avelar Sinfronio
Chefe de Divisão



ouvidoria.interno@mds.gov.br
(61) 3429-6849

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO MDS



Disque Social **121** **opção 8**

O serviço é gratuito e a ligação deve ser realizada por meio de um telefone fixo ou celular.

Horário de atendimento

Atendimento Humano:
De segunda a sexta-feira,
das 7h às 19h

Atendimento Eletrônico:
Todos os dias, 24h



Atendimento **Presencial**

Esplanada dos Ministérios,
Bloco A, Térreo, Sala T-23
CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

Segunda a sexta-feira,
das 8h30 às 17h30



Carta

Envie sua carta para:
Esplanada dos Ministérios, Bloco
A, 2º Andar
CEP: 70.054-906 - Brasília/DF
Todos os dias, 24h



Fala.BR