



**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

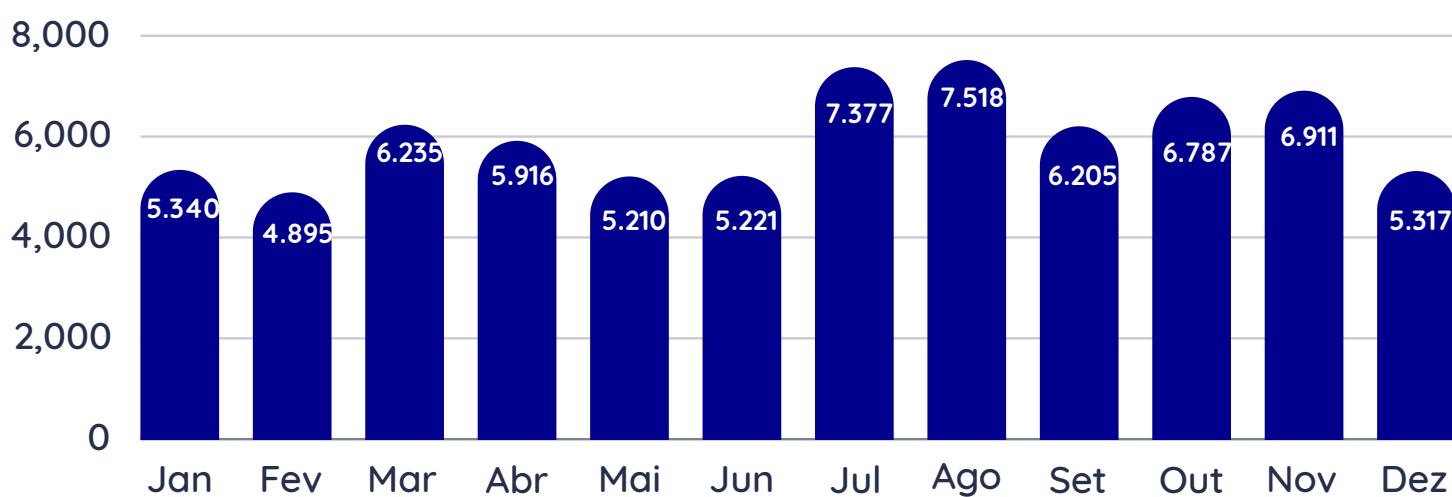
**5.317**

DEZEMBRO

**6.911**

NOVEMBRO

↓ **-23,06%**  
(-1.594) manifestações



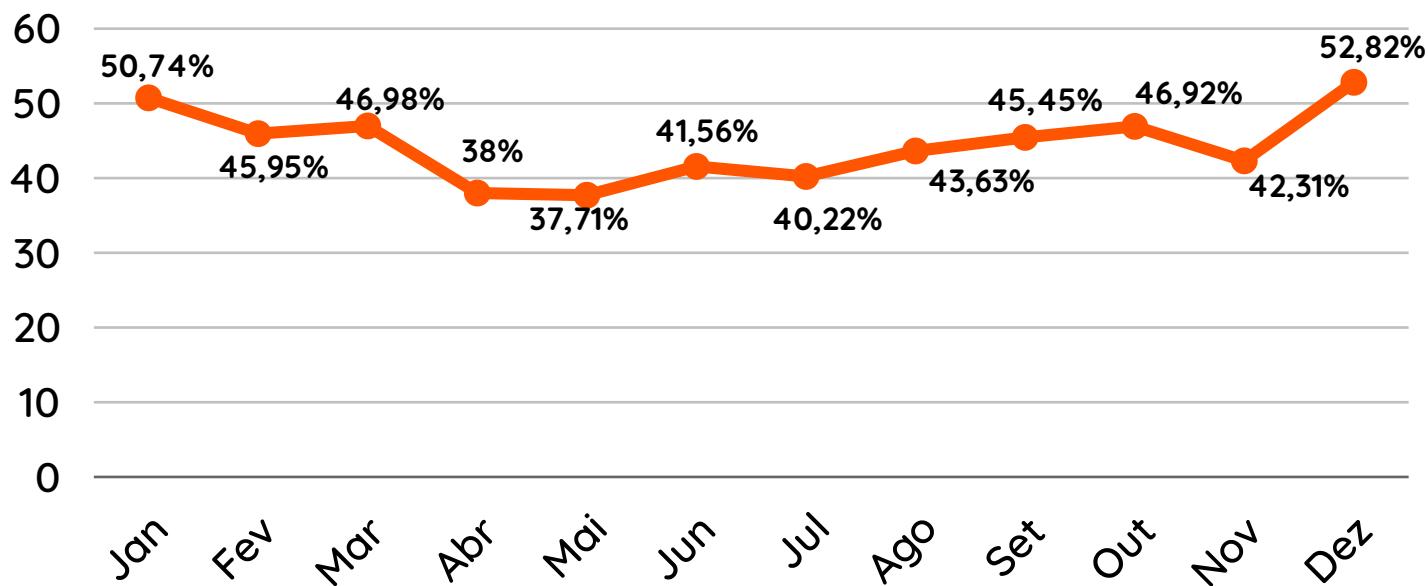
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.

Os dados podem sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações dos meses anteriores.

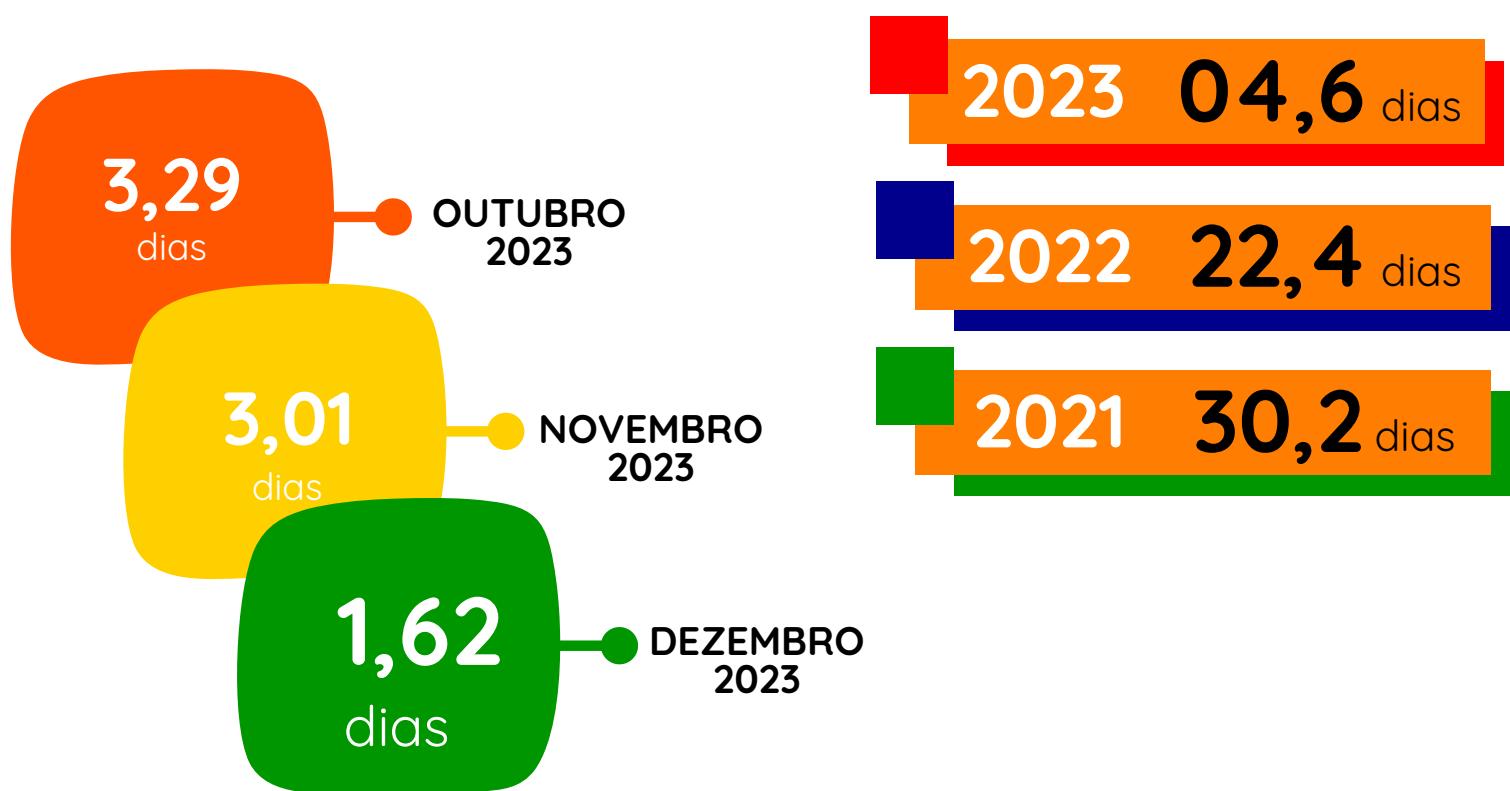




## PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

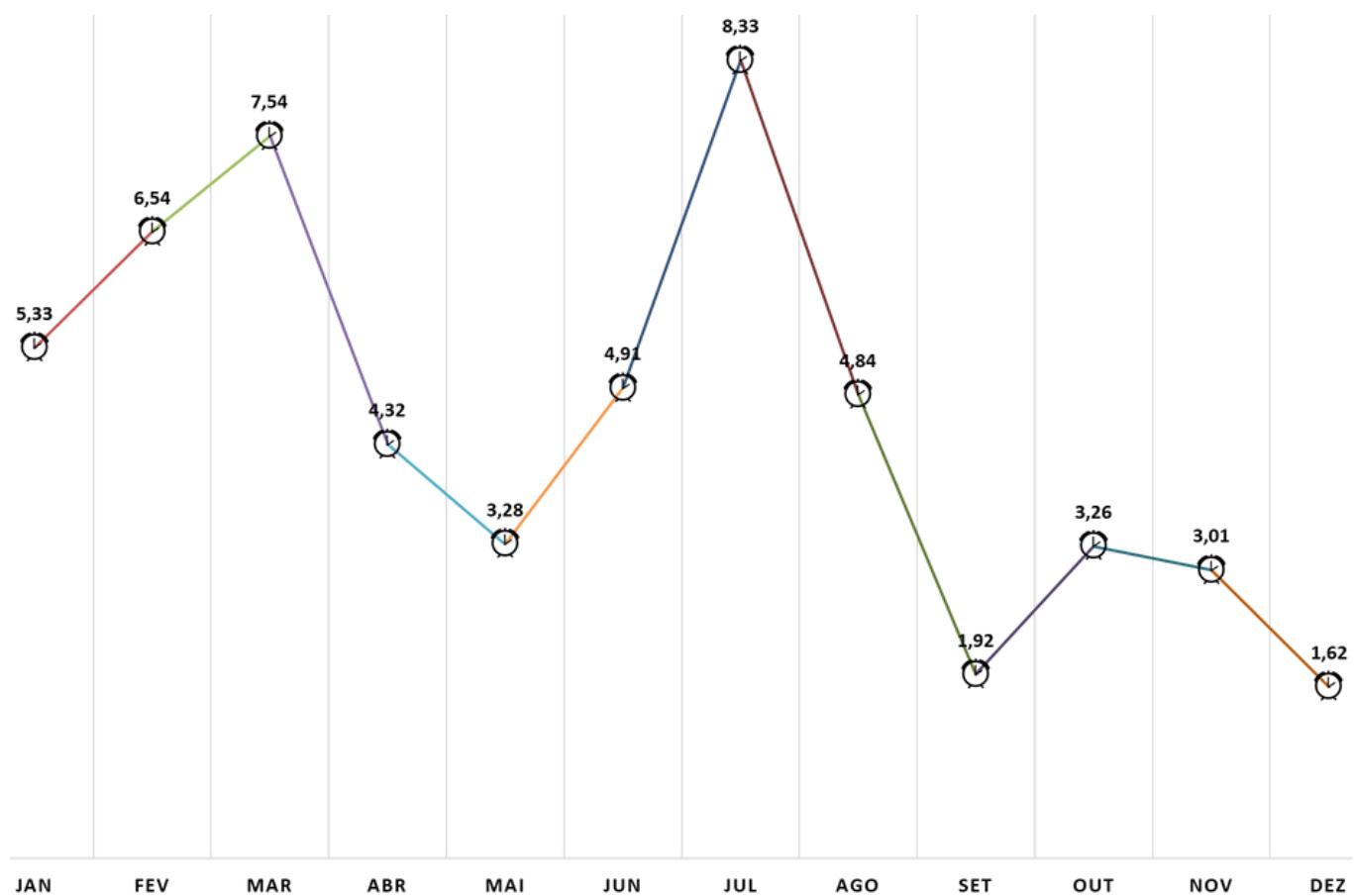


## TEMPO MÉDIO DE RETORNO<sup>1</sup>

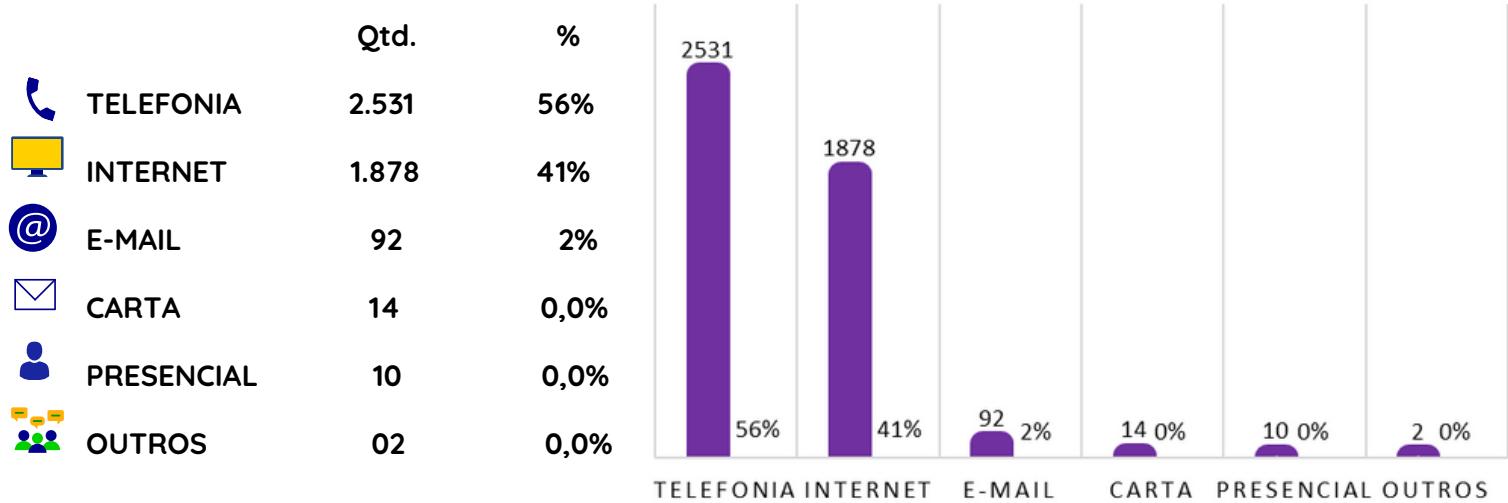


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.

<sup>1</sup>Os dados são extraídos mensalmente, podendo sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações ainda em tratamento.



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



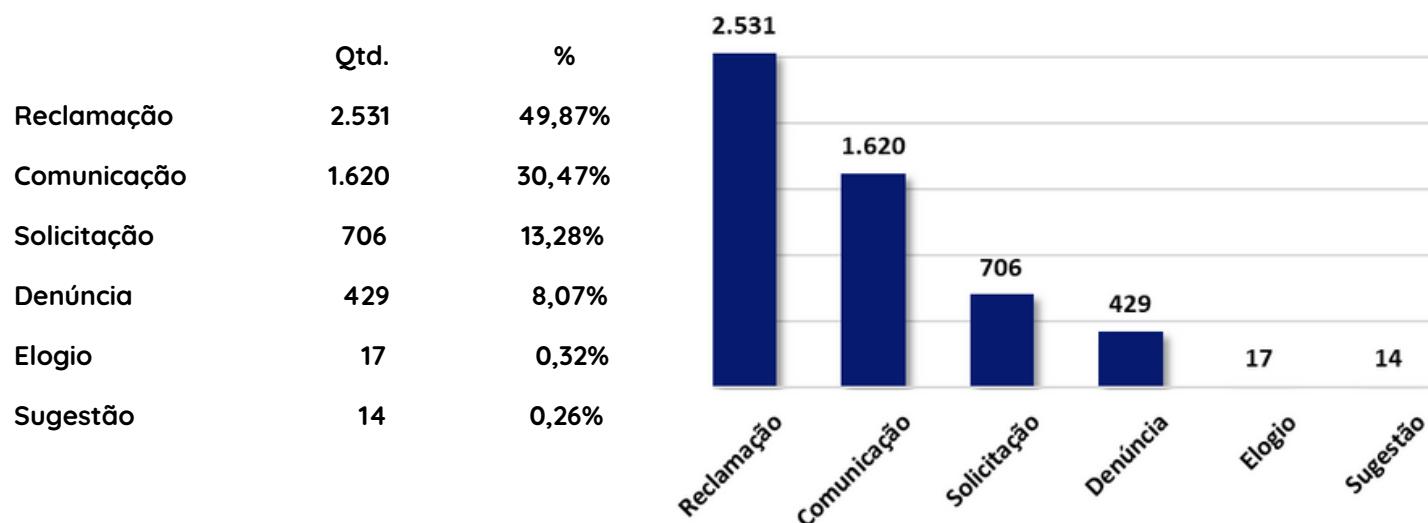
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.

Os dados podem sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações dos meses anteriores.





## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

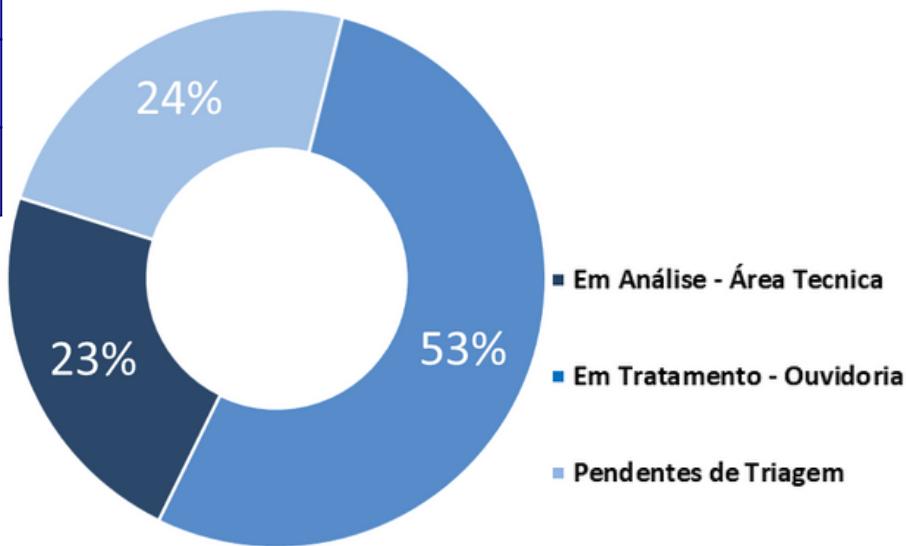




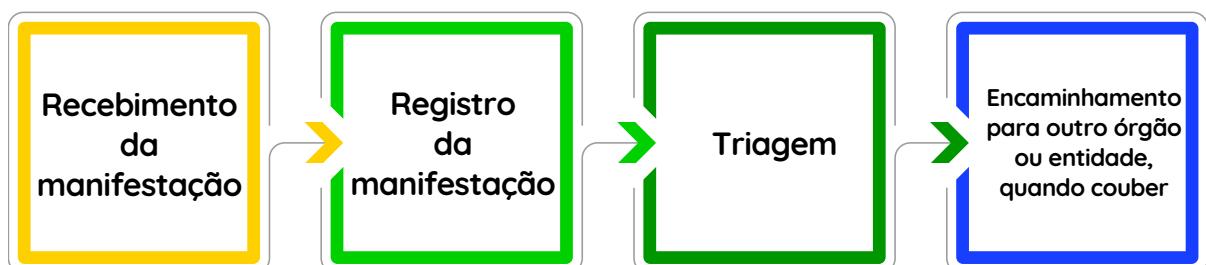
## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>283</b>



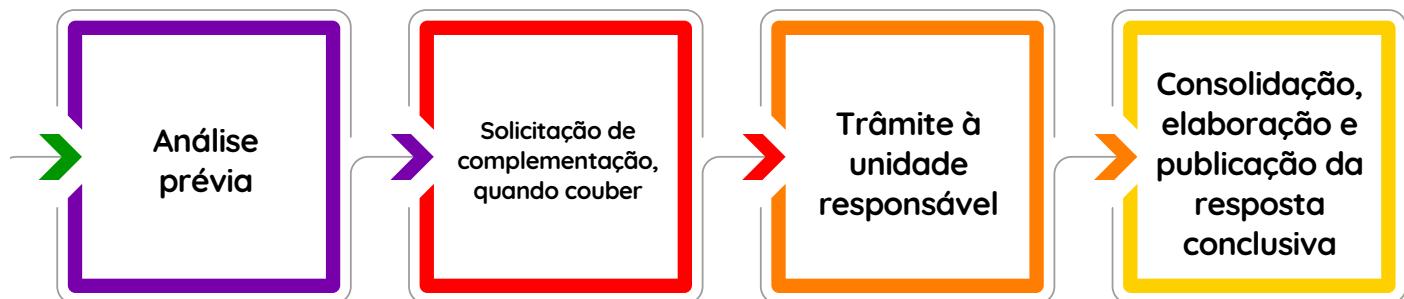
## FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) - Extração: 02/01/2024.

Os dados podem sofrer altera}es, conforme mudan}a de status das manifesta}es 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, prorrogaável 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**



Fala.BR