



NOVEMBRO 2023

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

BOLETIM MENSAL

Ouvidoria-Geral do MDS



BOLETIM MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

NOVEMBRO
2023

O Boletim 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

6.787

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
OUTUBRO

6.911

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NOVEMBRO

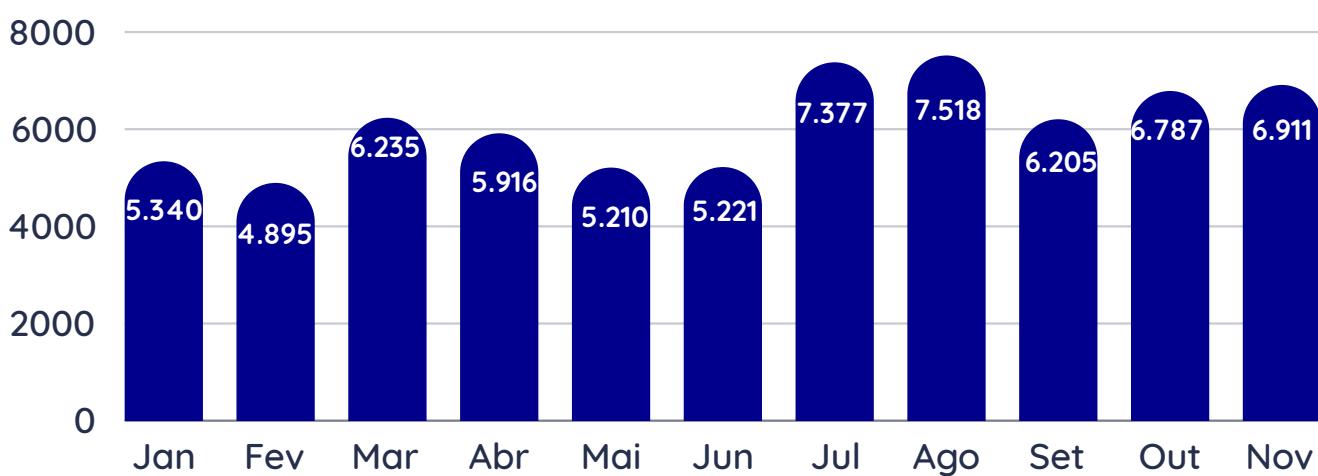
1,83%

(+124) manifestações

Aumento no número de
manifestações comparado
ao mês anterior

Total Geral 67.946

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a NOV



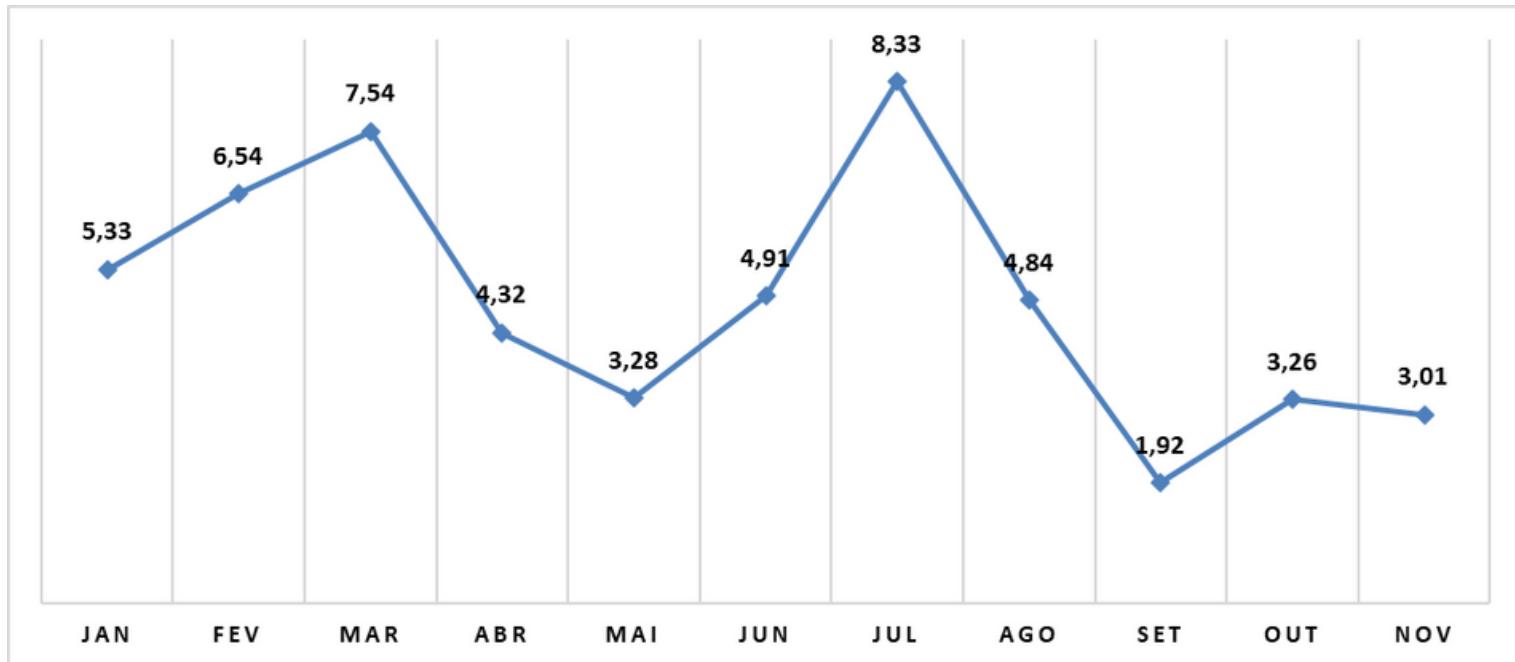


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



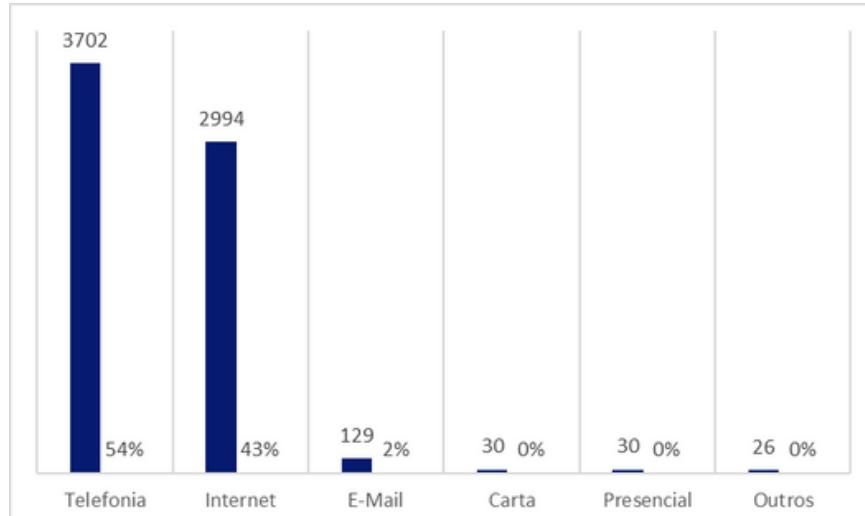
Obs.: Os dados são extraídos mensalmente, podendo sofrer alterações, conforme mudança de status das manifestações ainda em tratamento.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (JAN - NOV/2023)



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

Telefonia	3702	54%
Internet	2994	43%
E-Mail	129	2%
Carta	30	0%
Presencial	30	0%
Outros	26	0%

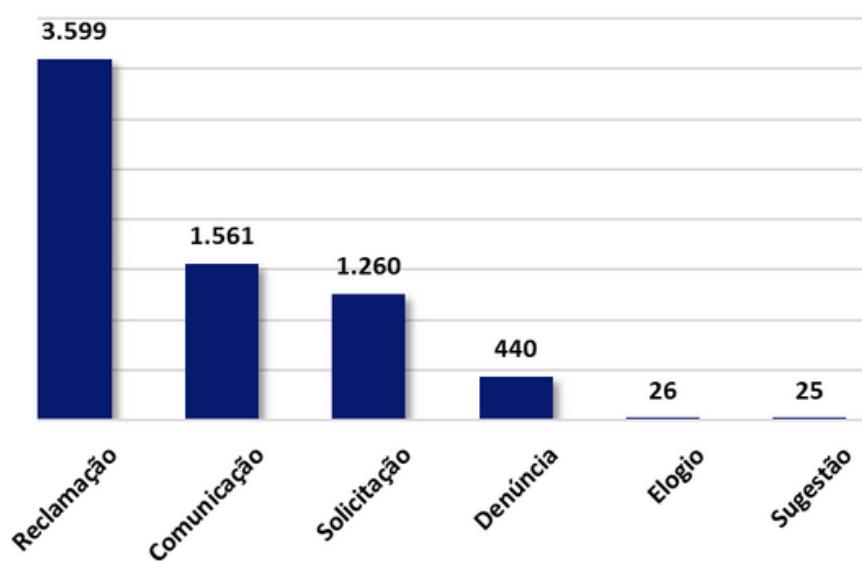


Fonte: Painel Resolveu (CGU) - 01/12/2023.



PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação	3599	52,08%
Comunicação	1561	22,59%
Solicitação	1260	18,23%
Denúncia	440	6,37%
Elogio	26	0,38%
Sugestão	25	0,36%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do benefício
(2563 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Suposto recebimento indevido
(1709 denúncias)

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

2º CADASTRO ÚNICO:
Situação do Cadastro Único
(431 reclamações)

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

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Dificuldade no
Atendimento/Atualização
(358 reclamações)

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

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

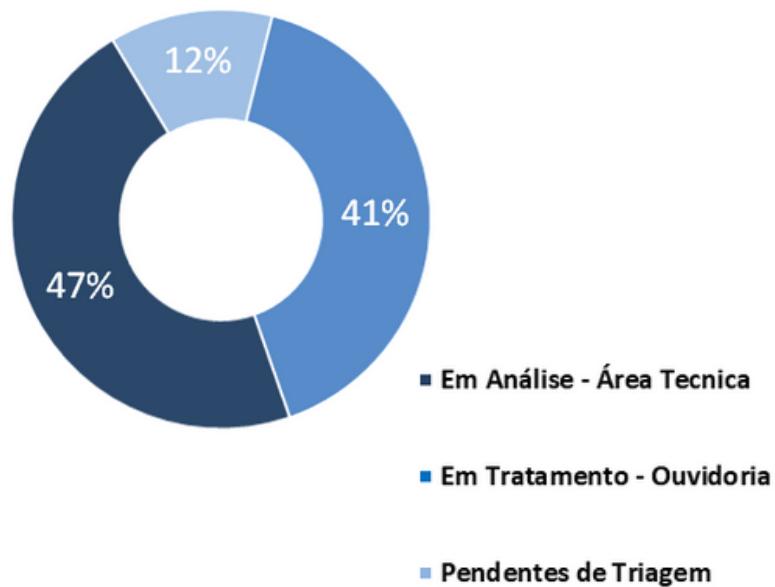




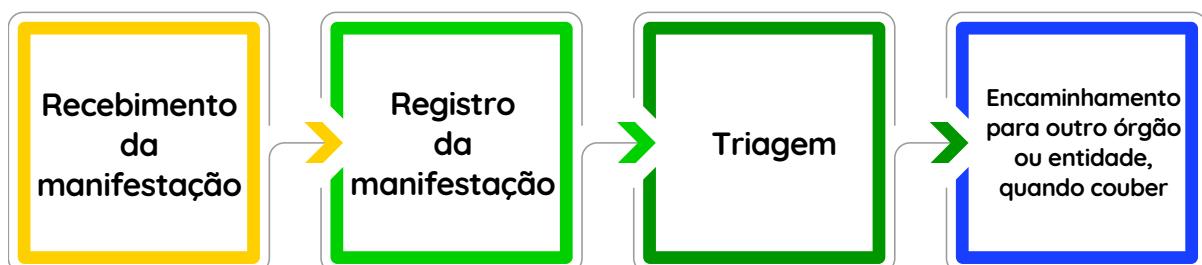
MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	37
DADE	50
SAGICAD	28
SNAS	20
SESAN	19
SAA/GAB	3
CNAS	2
DCR	37
Outros/FIES	81
TOTAL GERAL	277

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	277
Em Tratamento - Ouvidoria	317
Pendentes de Triagem	85
TOTAL GERAL	679

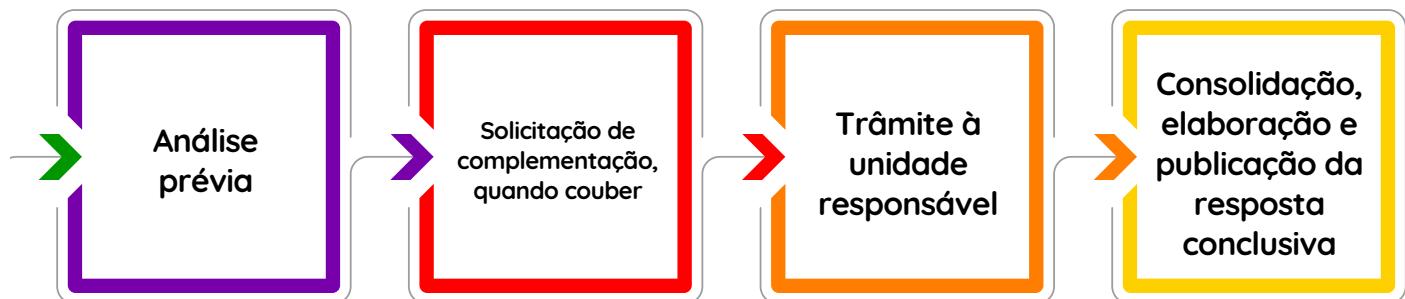


FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Painel Resolveu (CGU) - 01/12/2023.





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



Fala.BR



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