

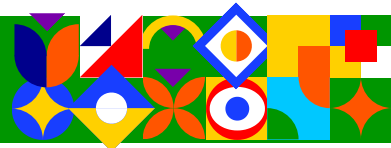


NOVEMBRO 2023

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

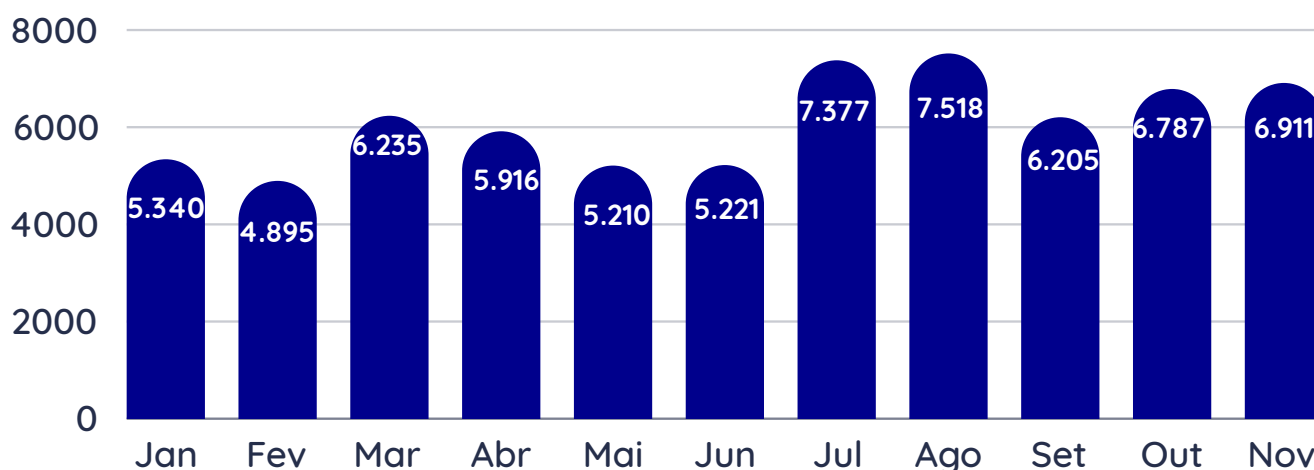
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NOVEMBRO

↑ **1,83%**
(+124) manifestações

Aumento no número de
manifestações comparado
ao mês anterior

Total 67.946

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a NOV



TEMPO MÉDIO DE RETORNO



2023 (dias)

SETEMBRO



dias

OUTUBRO



dias

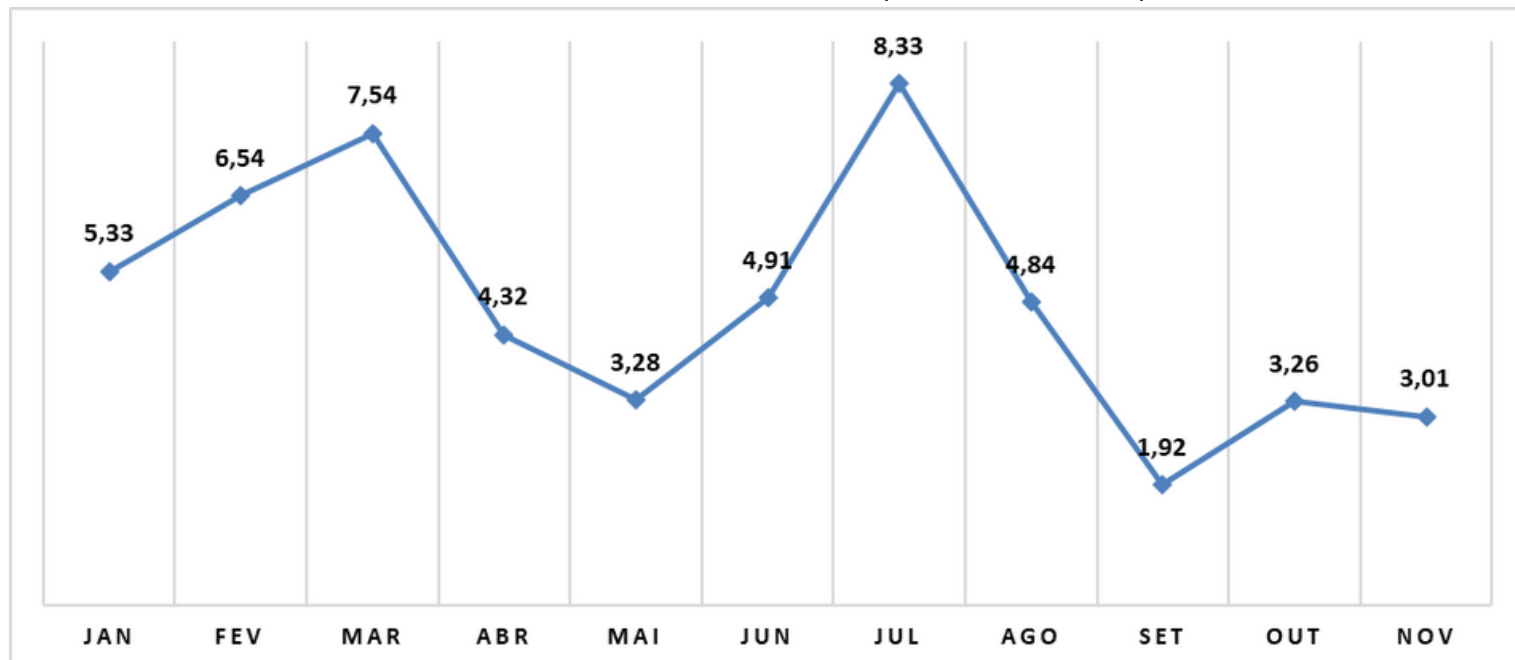
NOVEMBRO



dias

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

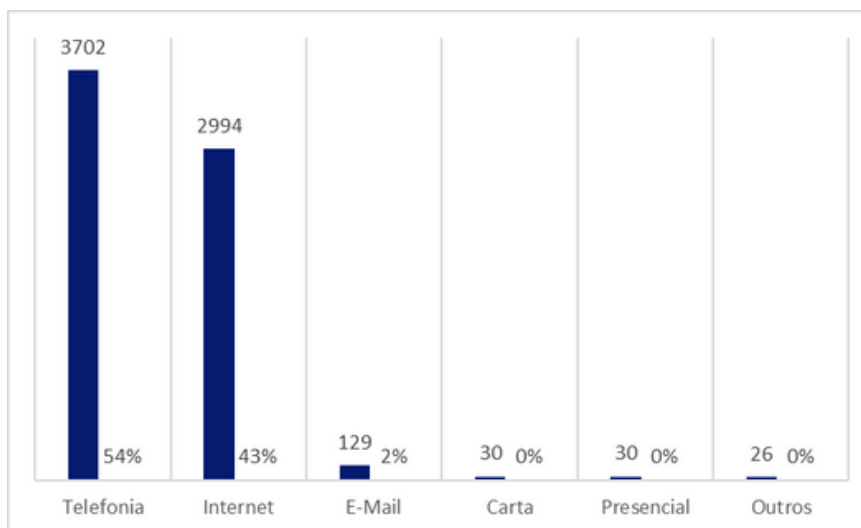
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (JAN - NOV/2023)



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



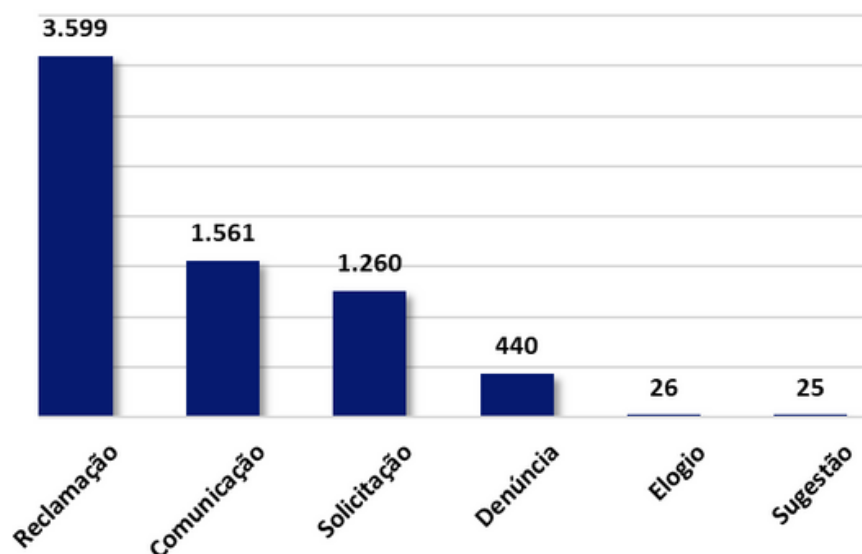
Telefonia	3702	54%
Internet	2994	43%
E-Mail	129	2%
Carta	30	0%
Presencial	30	0%
Outros	26	0%





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

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

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

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



DENÚNCIA

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

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

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



SOLICITAÇÃO

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

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

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

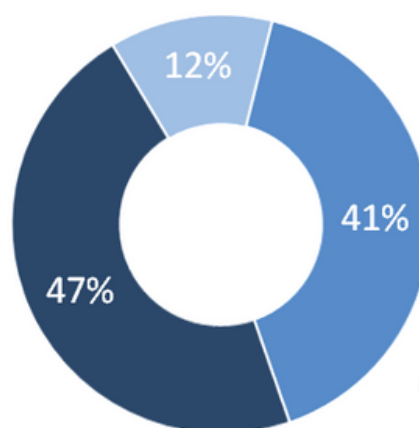




MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

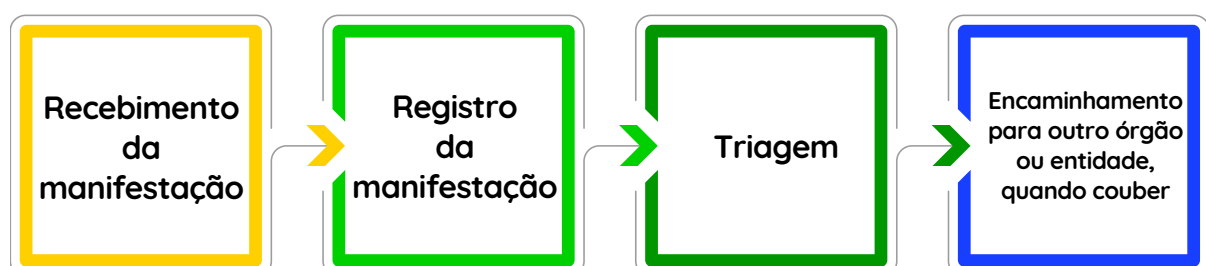
ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	37
DADE	50
SAGICAD	28
SNAS	20
SESAN	19
SAA/GAB	3
CNAS	2
DCR	37
Outros/FIES	81
TOTAL GERAL	277

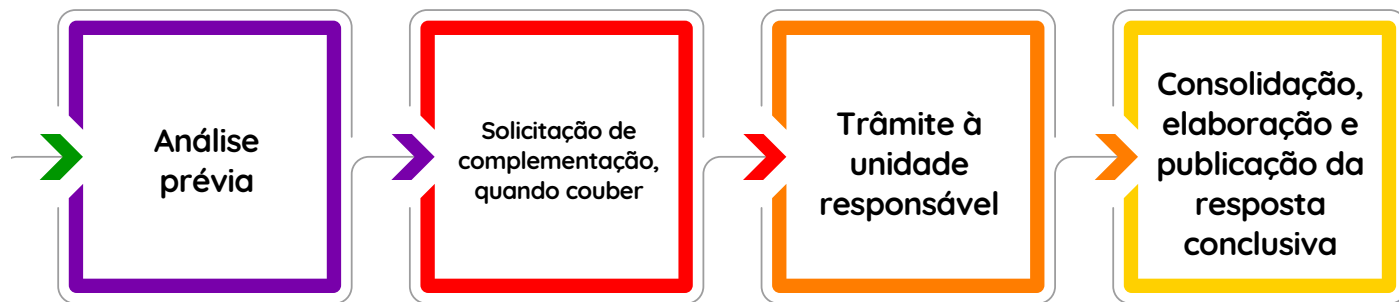
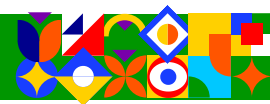
MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	277
Em Tratamento - Ouvidoria	317
Pendentes de Triagem	85
TOTAL GERAL	679



- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS





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