

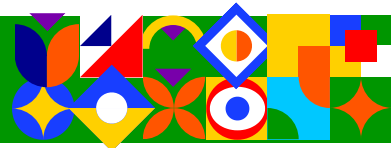


OUTUBRO 2023

# INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

## BOLETIM MENSAL

Ouvidoria-Geral do MDS



## BOLETIM MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

OUTUBRO  
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

**6.205**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
SETEMBRO

**6.787**

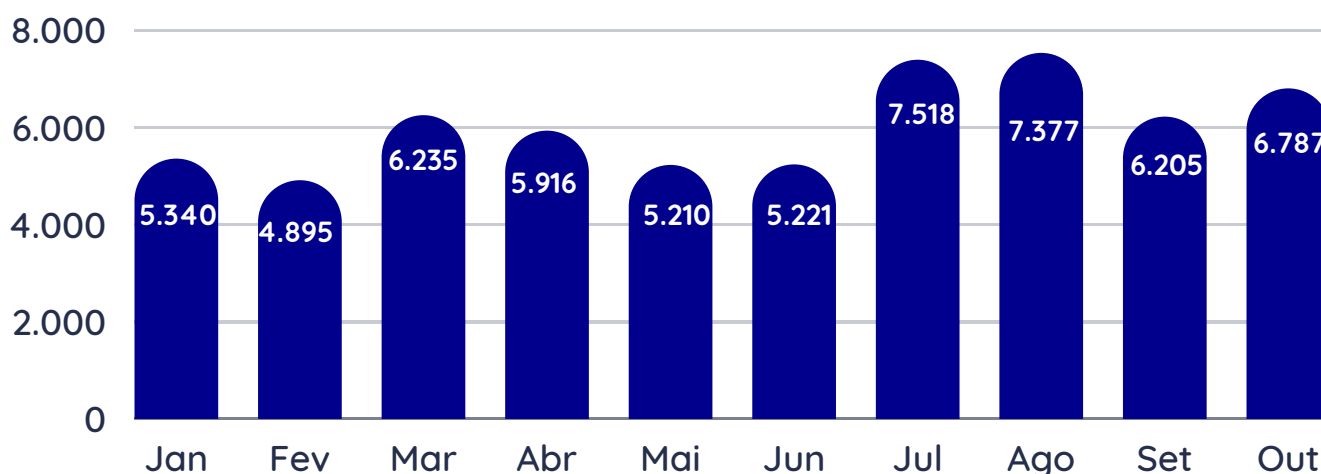
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
OUTUBRO

↑ **9,37%**  
(+582) manifestações

Aumento no número de  
manifestações comparado  
ao mês anterior

**Total 60.704**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JAN a OUT





## TEMPO MÉDIO DE RETORNO

AGOSTO



dias

SETEMBRO



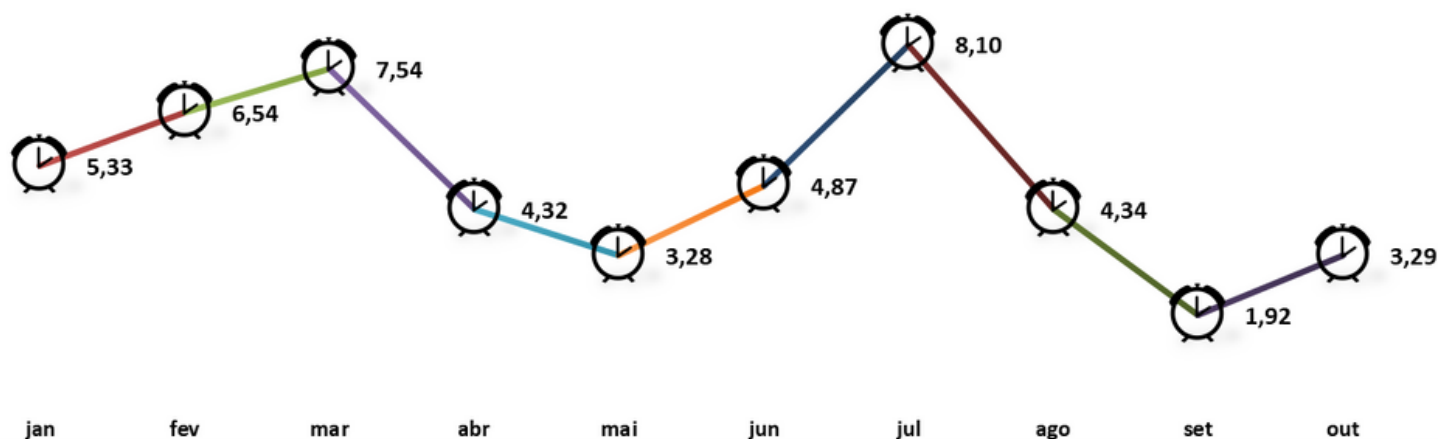
dias

OUTUBRO



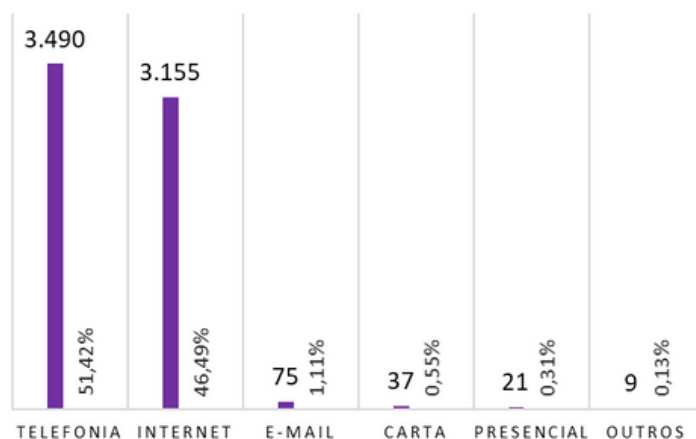
dias

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (JAN - OUT/2023)



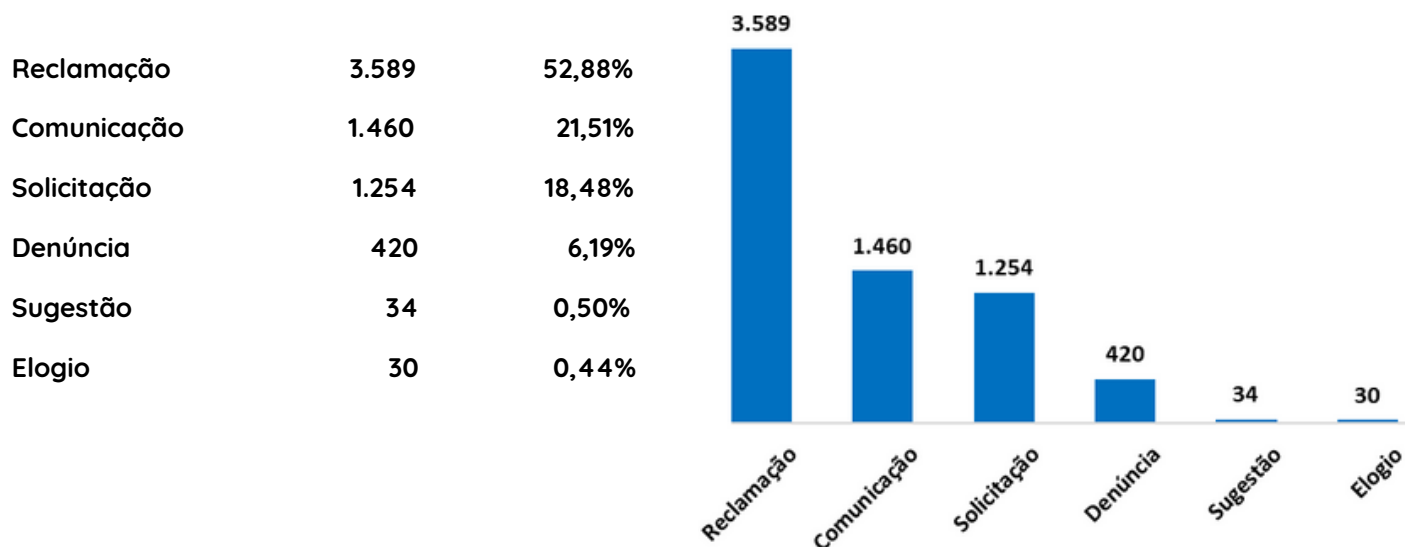
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.490	51,42%
	INTERNET	3.155	46,49%
	E-MAIL	75	1,11%
	CARTA	37	0,55%
	PRESENCIAL	21	0,31%
	OUTROS	09	0,13%





## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Situação do benefício  
(2332 reclamações)

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

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



### DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Suposto recebimento indevido  
(1299 denúncias)

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

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



### SOLICITAÇÃO

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

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

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

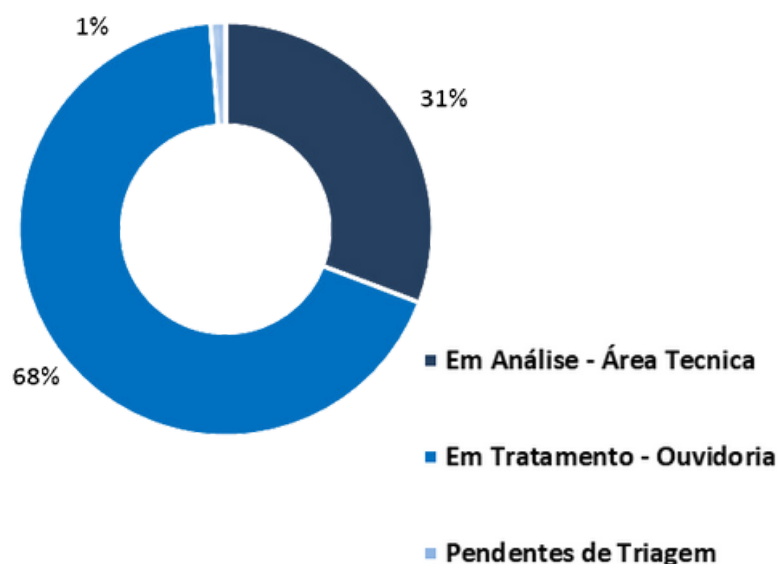




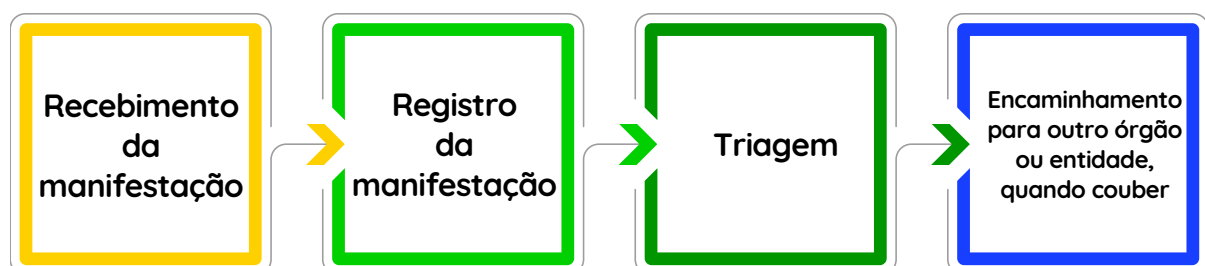
## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

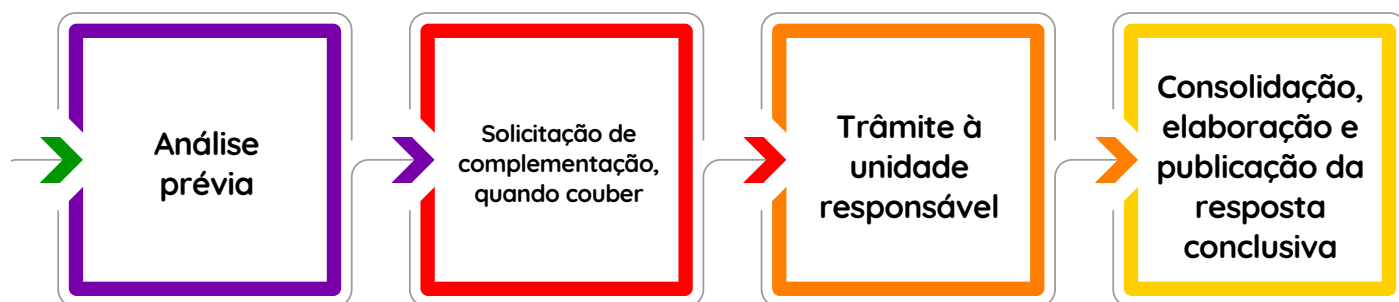
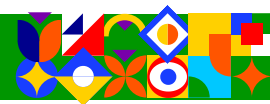
ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	52
DADE	37
SAGICAD	28
SNAS	18
SESAN	11
DACT	2
SISEC	2
SAA/GAB	2
COGER	1
CNAS	1
SECF	1
DCR	1
Outros	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>157</b>

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	157
Em Tratamento - Ouvidoria	347
Pendentes de Triagem	6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>510</b>



## 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