



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

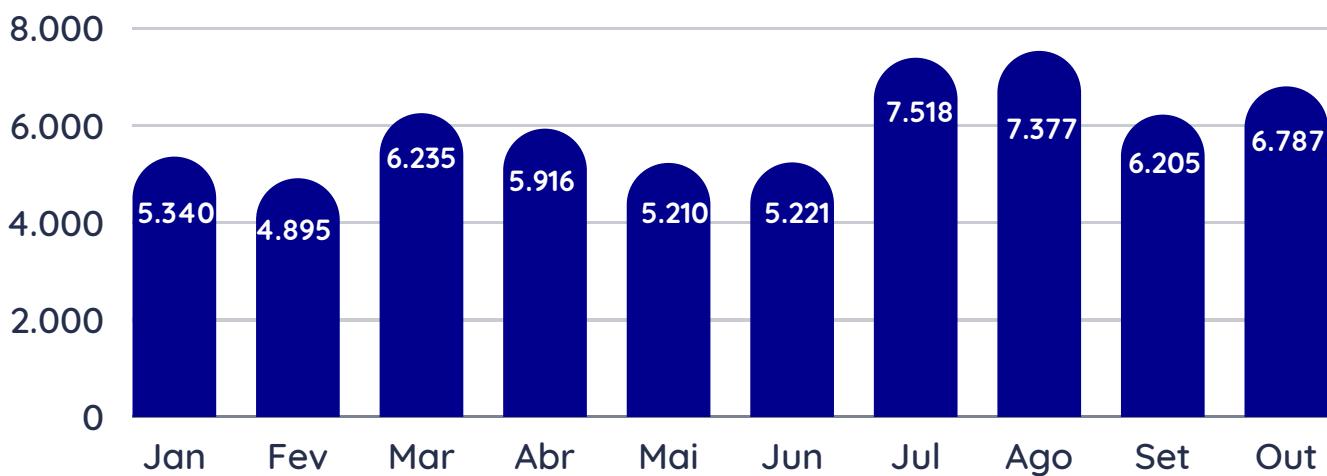
9,37%

(+582) manifestações

Aumento no número de
manifestações comparado
ao mês anterior

Total Geral 60.704

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a OUT

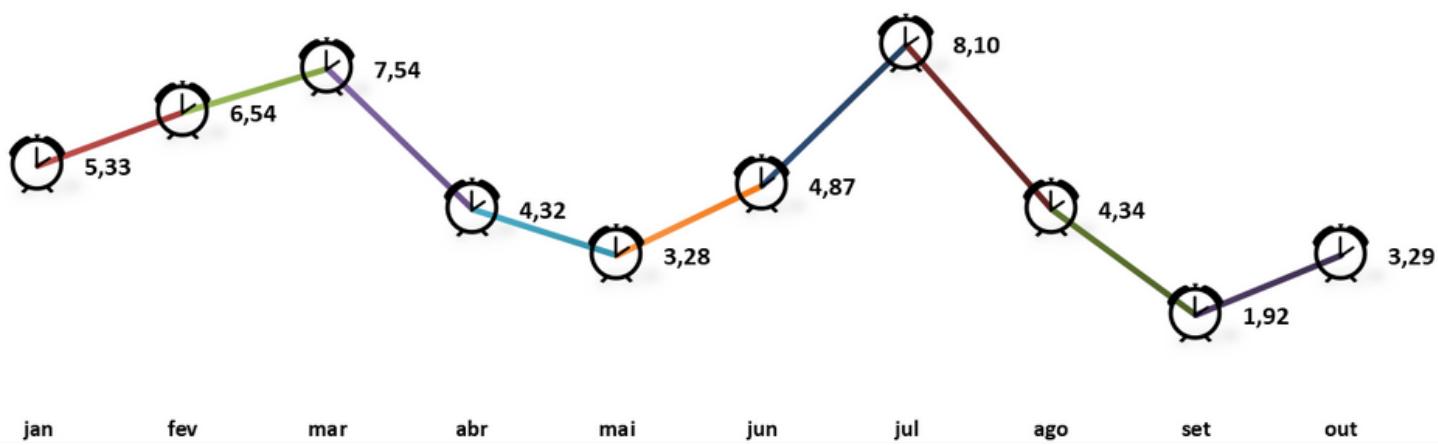




TEMPO MÉDIO DE RETORNO

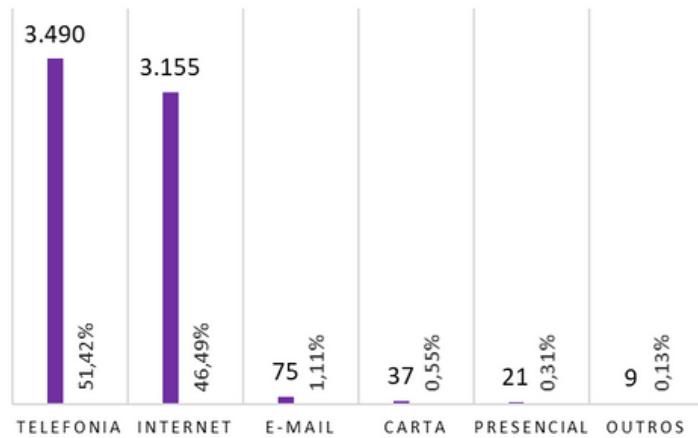


TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (JAN - OUT/2023)



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%

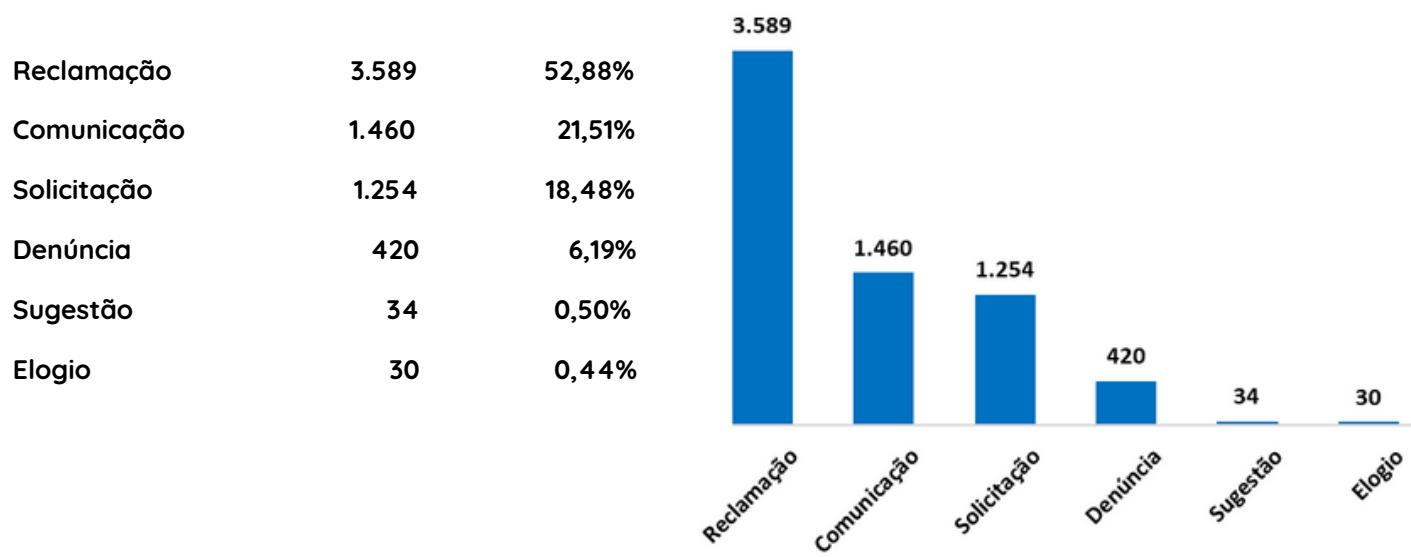


Fonte: Painel Resolveu (CGU) - 01/11/2023.





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

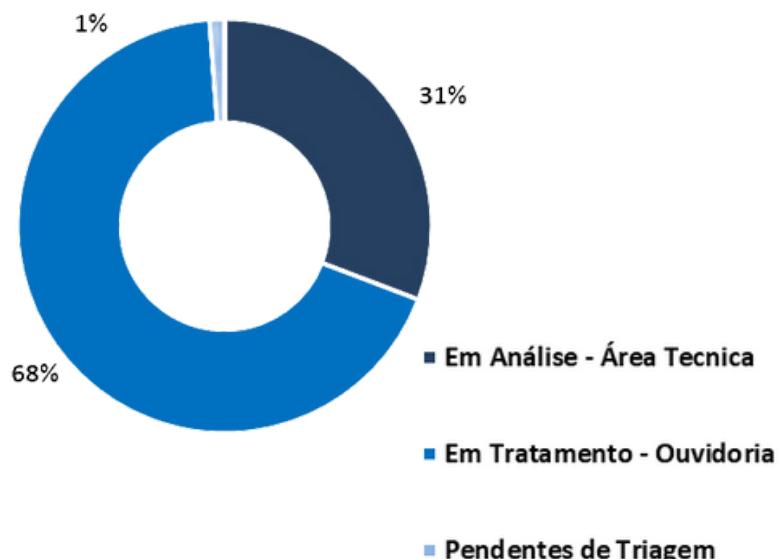
3º PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL:
Informações sobre o Programa Auxílio Emergencial
(107 solicitações)



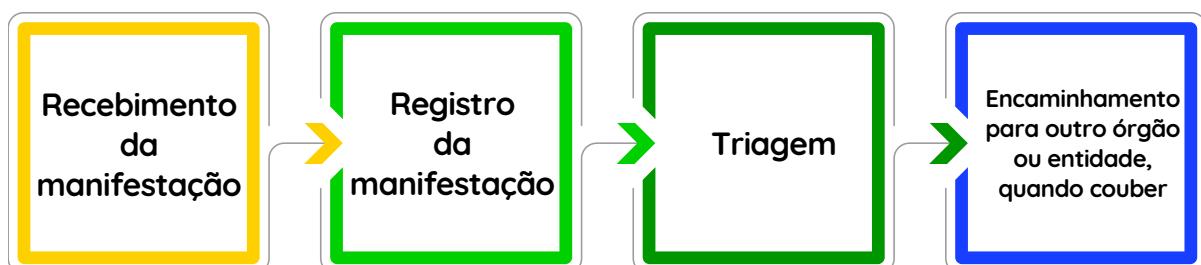
MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

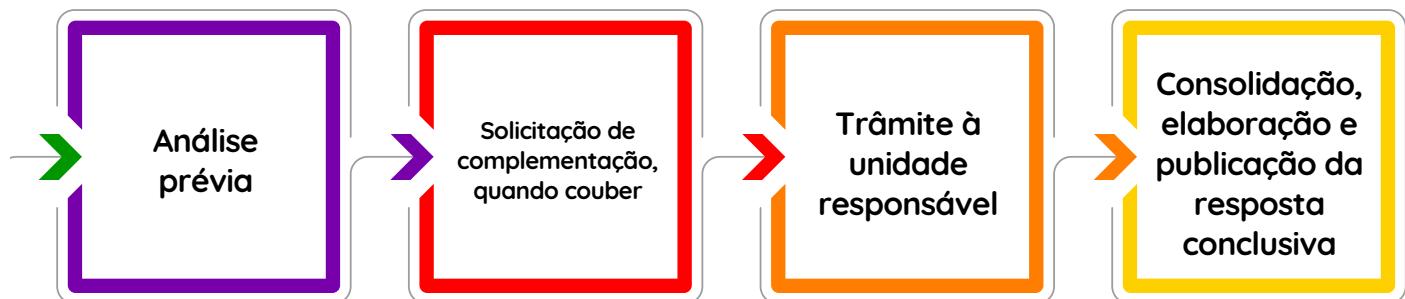
ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	52
DADE	37
SAGICAD	28
SNAS	18
SESAN	11
DACT	2
SISEC	2
SAA/GAB	2
COGER	1
CNAS	1
SECF	1
DCR	1
Outros	1
TOTAL GERAL	157

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



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



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