



SETEMBRO 2023

**BOLETIM
MENSAL**
DIVISÃO DA OUVIDORIA



BOLETIM MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

SETEMBRO
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) cidadão(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

TOTAL GERAL

53.917

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
01/01 a 30/09

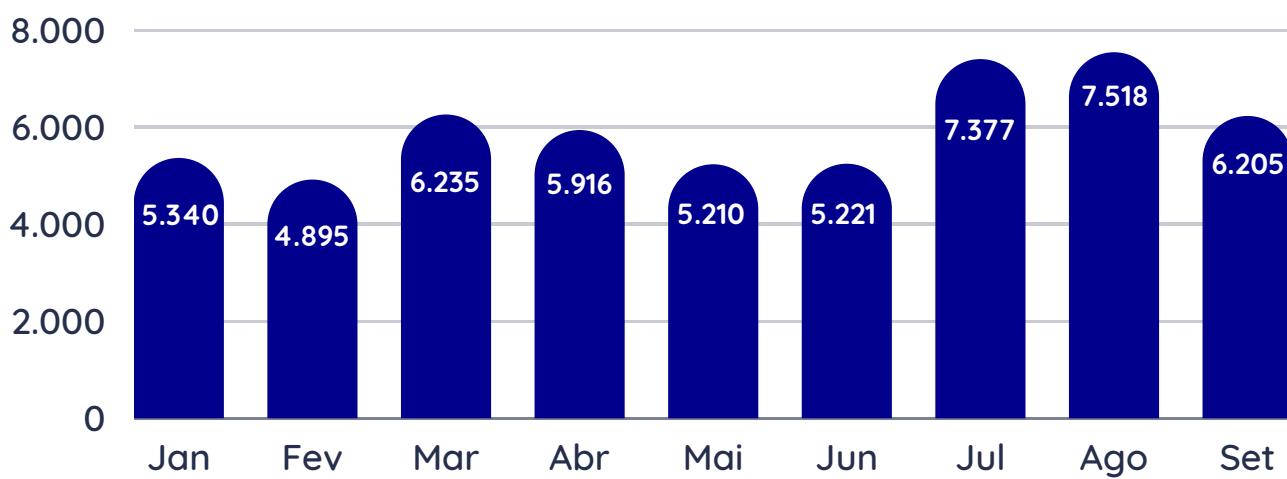
SETEMBRO

6.205

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
01/09 a 30/09

↓ **-17,46%**
(-1.313) manifestações

Diminuição no número de
manifestações comparado
ao mês anterior
(7.518 - Agosto)

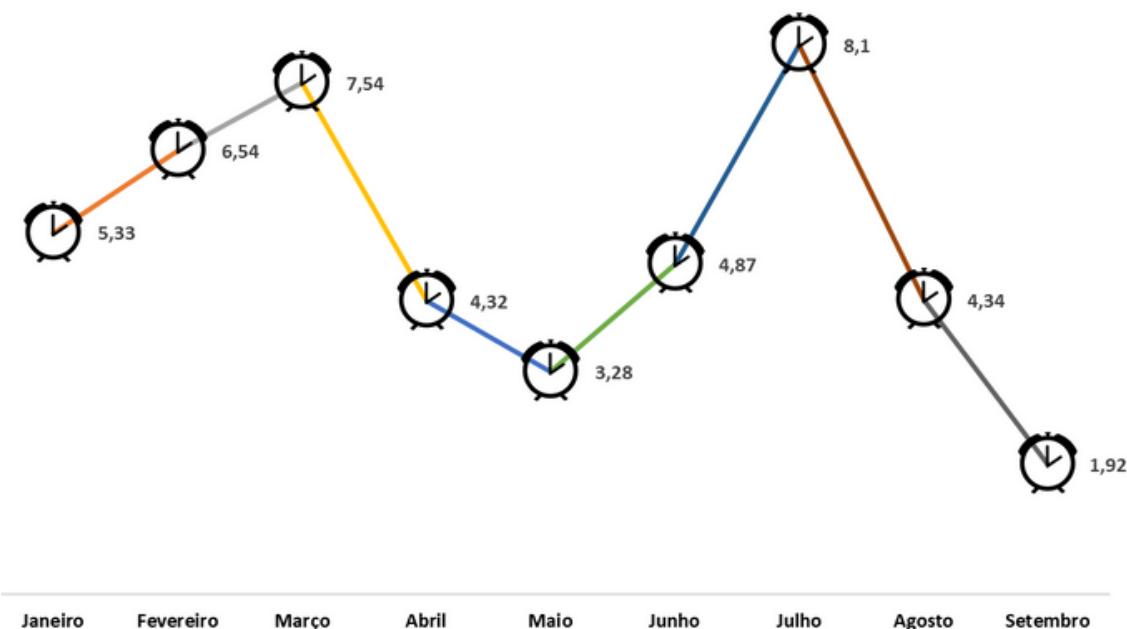




TEMPO MÉDIO DE RETORNO

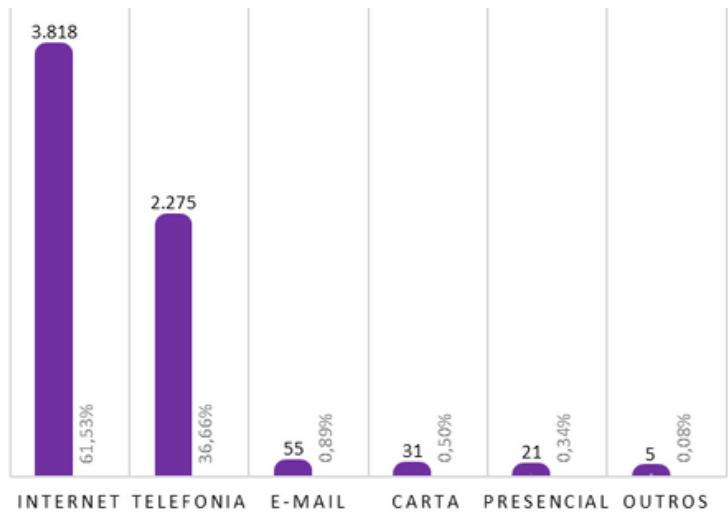


Tempo Médio de Atendimento (Janeiro até Setembro/2023)

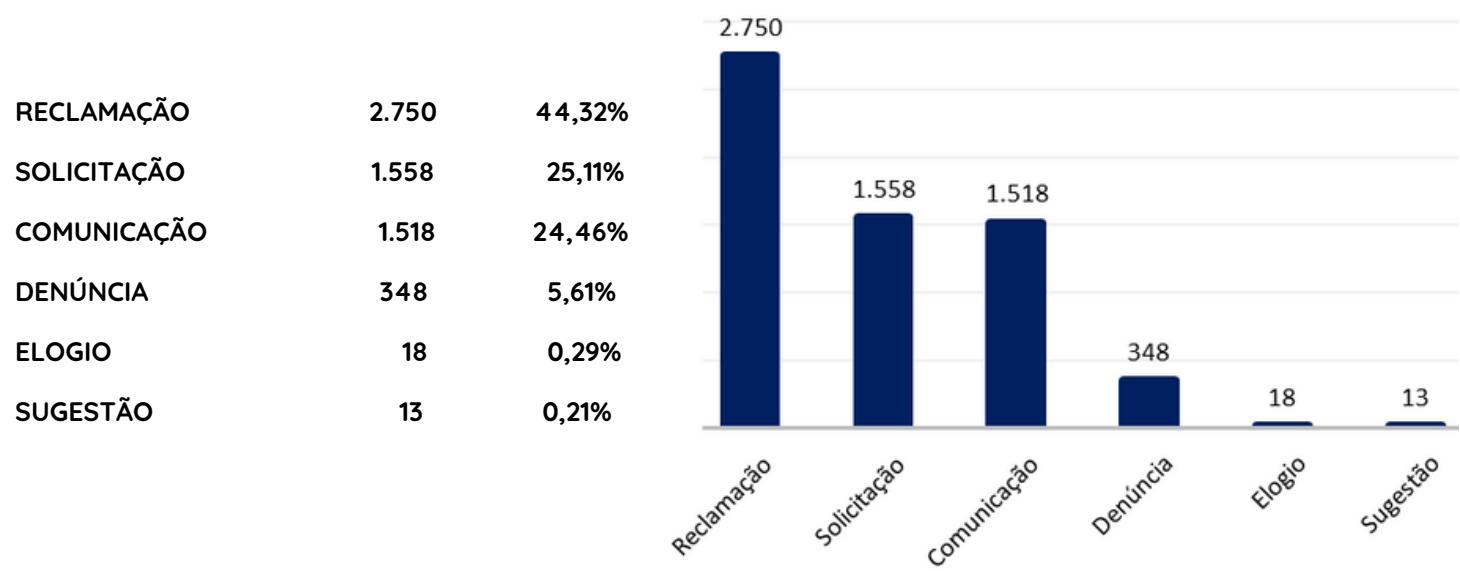


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

INTERNET	3.818	61,53%
TELEFONIA	2.275	36,66%
E-MAIL	55	0,89%
CARTA	31	0,50%
PRESENCIAL	21	0,34%
OUTROS	05	0,08%



PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do benefício
(2018 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Suposto recebimento indevido
(1343 denúncias)

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Atendimento
(247 reclamações)

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

2º CADASTRO ÚNICO:
Cadastro Único
(168 solicitações)

3º CADASTRO ÚNICO:
Cadastro Único
(224 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Atendimento
(39 denúncias)

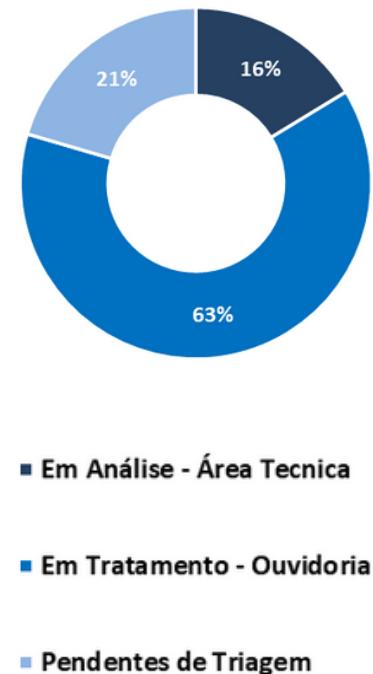
**3º PROGRAMA AUXÍLIO
EMERGENCIAL:** Auxílio
(109 solicitações)



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	29
DADE	19
SNAS	16
SAGI	9
SESAN	9
CGGTI	4
DTAI	3
DCR	1
TOTAL GERAL	90

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	90
Em Tratamento - Ouvidoria	349
Pendentes de Triagem	113
TOTAL GERAL	552



PADRONIZAÇÃO E PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



PRAZO DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO MEDIANTE JUSTIFICATIVA

De acordo com a PORTARIA N° 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



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, 2º Andar
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