



RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO
DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA
SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

OUVIDORIA-GERAL

Wellington Dias
Ministro de Estado

Osmar Júnior
Secretário-Executivo

Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral

Thadeu Costa Normando
Ouvidor Adjunto

GABINETE

Rafaella do Nascimento Ferreira
Assessora Técnica

Daniely Sousa Novais
Herika Christina Amador Chagas
Juliana Borim Milanezzi

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Aureliano Vogado R. Junior
Coordenador-Geral

Carlos Alberto Florêncio Junior
**Chefia de Divisão do Serviço
e Informação ao Cidadão**

Adrielia Sardeiro de Matos
Ana Paula de Oliveira Nobre
Artur Vilas Bôas Bernardo
Caio César Gois
João Vitor da Silva Gomes
Luna Isa de Menezes Cunha
Mariana Villa Campos
Marina Rios Amorim
Natália Giovanna Marson
Priscila de Jesus Tavares
William Pelaez Azevedo Dias

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto
Coordenador-Geral

Manuela Patrício
Assessora Técnica

Amanda Gonçalves Coutinho
Amanda Johnston Costa
Cirlene Lopes da Silva
Elton de Oliveira Garcez
Filipe Lima Landim
Gabriel Bomfim Machado Pimenta
Gabriel Vêras Monteiro Carneiro
Gabriele Cristyne Brito
Gabrielle Borges da Silva
Habner de Lima Sardeiro
Istefany Araujo Silva de Sousa
Juliana Machado do Nascimento
Laisa Araujo de Jesus
Leonardo Pires de Sousa da Gama
Pabline Pereira Borba dos Santos
Pedro Henrique P. de S. Pereira
Pedro Victor Moura Lodi
Rodrigo Cury
Samaria Cristina F. da S. Rama
Sindy Cavalcante Batista
Tiago Ferreira Machado

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Moisés Paes Landim Plácido
Coordenador-Geral

Raquel Conceição Avelar Sinfrônio
Assessora Técnica

Marina Souza Milhomem
**Chefia de Divisão de
Informações Gerenciais,
Atendimento, Monitoramento
e Apoio Administrativo**

Nathália Alves Aguiar
**Chefia de Divisão de
Planejamento Estratégico,
Projetos e Inovação**

Apolíscia Gomes da Silva
Cristiane de Gois Couto Amorim
Danielle do Couto da Silva Sousa
Dielda Santos de Jesus
Elionete Lopes Lima
Glauber Henrique de Souza Acacio
Jana Buoso Malovany
Janine Aparecida de Barros
Juliano Gomes de Lima
Leidimar Maciel Pessoa de Moura
Lisandra da Silva Araujo
Luana Dias Claro
Ludmila dos Reis Sales
Marcela Augusto Lacerda Santos
Matheus Silva Matos
Rafael Augusto de O. Siqueira
Rafaela Mendes Ramos
Rebeca Luyze Campos Fidélis
Rildo Pereira Peixoto
Salomão Assunção de Pádua
Sérgio Lopes Bezerra
Tainan Batista Meneses

SUMÁRIO EXECUTIVO

Atualmente, a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) é a segunda ouvidoria mais demandada da Esplanada dos Ministérios¹, chegando à marca de mais de meio milhão de registros de manifestações na Plataforma Fala.BR².

No escopo das competências definidas no Decreto nº 11.023, de 31 de maio de 2022, coube à ouvidoria atender temáticas de grande envergadura tais como o Programa Auxílio Brasil, Programa Criança Feliz, Cadastro Único, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Atleta, Centros de Treinamento e Pesquisa Para o Alto Rendimento, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Programa Alimenta Brasil, Programa Cisternas, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, entre outros.

No exercício dessas atribuições, em 2022, foram recepcionadas 86.322 manifestações pertinentes aos assuntos do MDS, as quais representam um decréscimo de 50% em comparação ao exercício de 2021.

O tempo médio de atendimento das manifestações recepcionadas em 2022 foi de aproximadamente 23,25 dias, representando uma redução de 26,79% em relação ao ano anterior (30,4 dias).

Importante ressaltar que desde fevereiro de 2022 a Ouvidoria-Geral adotou o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria destinadas ao MDS.

Outras entregas e marcos podem ser verificadas ao longo dos capítulos deste relatório.

Boa leitura!

¹ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

² Considera a série histórica 2019; 2020; 2021; e 2022.

LISTA DE GRÁFICOS

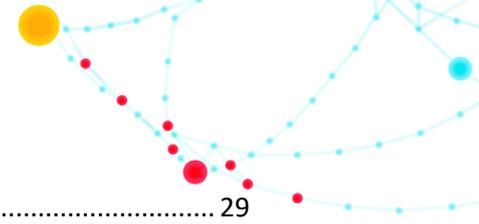
Gráfico 1	Força de trabalho da CGOuv
Gráfico 2	Quantidade mensal de manifestações tratadas, encaminhadas e arquivadas
Gráfico 3	Evolução das demandas por mês
Gráfico 4	Demanda encaminhadas do MDS para outros órgãos
Gráfico 5	Canais de Entrada
Gráfico 6	Atendimento telefônico por mês
Gráfico 7	Atendimento presencial por mês
Gráfico 8	Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria
Gráfico 9	Pedidos de Informação transformados em ouvidoria
Gráfico 10	Manifestações prorrogadas por mês
Gráfico 11	Tempo médio de tramitação das manifestações por mês
Gráfico 12	Demanda encaminhadas ao MDS por outros órgãos
Gráfico 13	Órgãos que mais encaminham manifestações ao MDS
Gráfico 14	Percentual de satisfação com o atendimento
Gráfico 15	Manifestantes por UF
Gráfico 16	Manifestantes por gênero
Gráfico 17	Manifestantes por raça/cor
Gráfico 18	Bases de conhecimento
Gráfico 19	Casos frequentes por categoria

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1	Estrutura da Ouvidoria
Imagem 2	Manifestações recepcionadas – 2020 a 2022
Imagem 3	Tempo médio de tramitação das manifestações
Imagem 4	Satisfação de Atendimento
Imagem 5	Temas Recorrentes
Imagem 6	Cronograma de implementação do Fala.BR

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
SOBRE A UNIDADE DE OUVIDORIA	7
ESTRUTURA DA UNIDADE DE OUVIDORIA	7
Coordenação-Geral da Ouvidoria.....	8
Competências da Unidade de Ouvidoria.....	10
ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022	10
Canais de Entrada.....	12
Atendimento Telefônico	13
Atendimento Presencial	13
Tipologia das Manifestações	14
Alteração de Tipologias	15
Tempo Médio de Tramitação	16
Satisfação do Atendimento	19
TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES	20
Temas recorrentes	20
Programa Auxílio Brasil	20
Auxílio	21
Fraude em Auxílio Emergencial	21
CADASTRO ÚNICO	22
ATENDIMENTO	22
BENEFÍCIOS SOCIAIS	23
ASSISTÊNCIA SOCIAL	23
CIDADANIA	23
Perfil dos manifestantes.....	23
SOLUÇÕES ADOTADAS	26
CANAIS ESPECÍFICOS DE MANIFESTAÇÕES.....	26
BASES DE CONHECIMENTO	26
MAPEAMENTO DOS CASOS RECORRENTES.....	27
RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS	27
CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHO DE USUÁRIOS	28
ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NO PORTAL GOV	28
CONSELHO DE USUÁRIOS.....	29



OUTRAS AÇÕES EM 2022	29
IMPLEMENTAÇÃO DO FALA.BR PARA RECEBIMENTO, TRIAGEM E TRATAMENTO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	29
DESENVOLVIMENTO DO APLICATIVO CÓRTEX OUVIDORIA PARA GESTÃO DAS BASES DE CONHECIMENTO E OUTRAS FUNCIONALIDADES.....	30
1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MDS.....	31
ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA.....	31
DESENVOLVIMENTO DOS PAINÉIS GERENCIAIS COM DADOS DO FALA.BR.....	31
NOVO ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	32
IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	32
criação do grupo de tratamento de denúncias:.....	32
NOVO FORMATO DE CALIBRAÇÃO:.....	32
PLANO DE INTEGRIDADE.....	33
PORTARIA Nº 143, DE 15 DE MAIO DE 2012: ALTERA AS REGRAS DE VESTIMENTA PARA ACESSO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	34
Modelo de maturidade.....	34
FORMAÇÃO CONTINUADA.....	34
DESAFIOS FUTUROS	35



APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários(as) de serviços públicos no ano de 2022 em nossos canais de atendimento.

As unidades de ouvidorias representam importante elo de interação entre o Estado e os(as) beneficiários(as) das políticas públicas. Dentre nossos objetivos destacam-se a promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), garantindo o aperfeiçoamento na prestação dos serviços, a mediação e a conciliação entre o(a) usuário(a) e o poder público.

No âmbito dos órgãos de assistência social, tal atividade se mostra ainda mais sensível, haja vista o cenário de vulnerabilidade social no qual os beneficiários(as) das políticas e programas estão inseridos(as).

Por força da Portaria MC nº 670, de 2021, compete à Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas, em consonância com a Lei nº [13.460, de 2017](#), que dispõe sobre a participação, a proteção, e a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública.

A mesma Lei estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias Públicas deverão elaborar, anualmente, Relatório de Gestão.

Dessa forma, a construção desse relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância em se estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria enquanto **fomentadora estratégica de melhorias de processos**, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas e programas do Ministério.

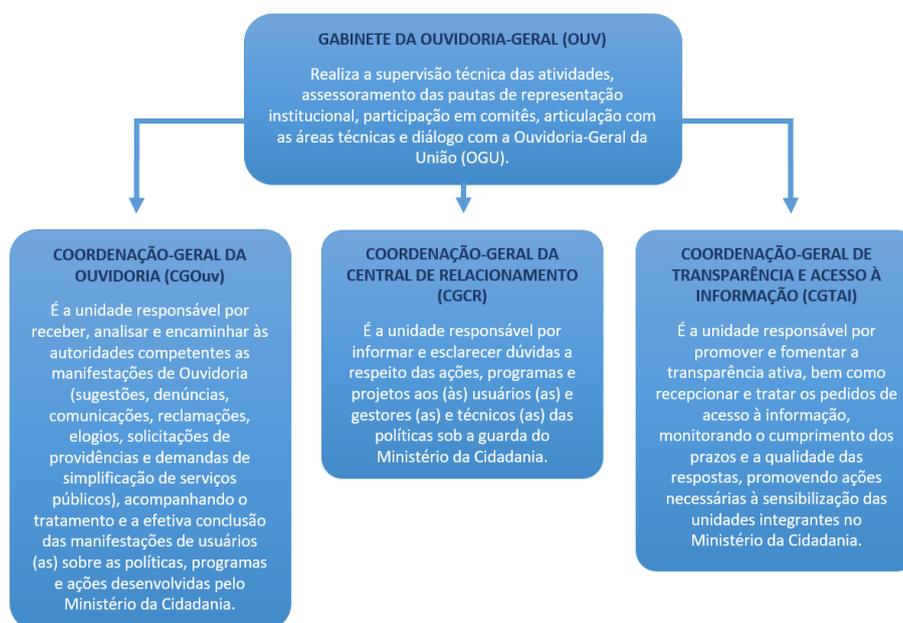
SOBRE A UNIDADE DE OUVIDORIA

ESTRUTURA DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Criada com a [Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019](#), a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome é vinculada ao Gabinete do Ministro e assumiu a função de coordenar os serviços de Ouvidoria, de Central de Relacionamento e de Transparência e Acesso à Informação das pastas de Desenvolvimento Social e de Esporte, além das demandas internas referentes ao órgão.

Durante o ano de 2022 a Ouvidoria-Geral dispôs da estrutura criada pelo Decreto nº 11.023, de 31 de março de 2022:

Imagem 1 – Estrutura da Ouvidoria³



Fonte: CGOuv.

Importante considerar que a nova estrutura da Ouvidoria foi instituída nos termos do [Decreto nº 11.339, de 1º de janeiro de 2023](#).

O presente Relatório consolida especificamente as informações de atendimento da Coordenação-Geral da Ouvidoria, uma vez que esta é a unidade responsável por tratar as manifestações de natureza típica de Ouvidoria.

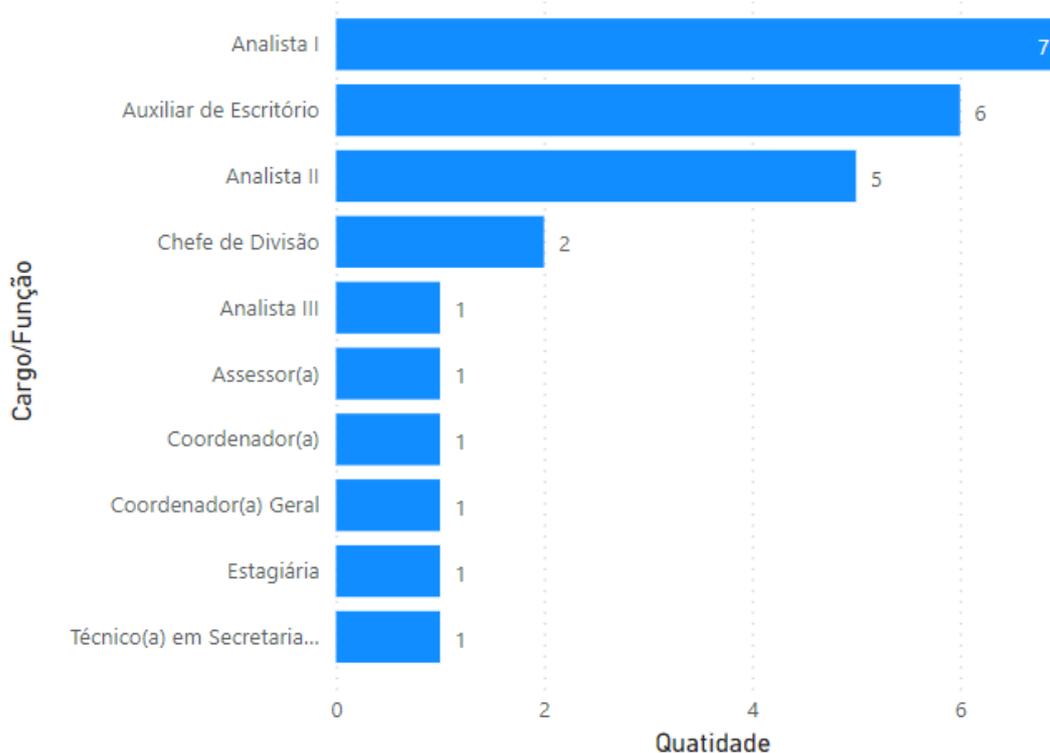
³ Decreto nº 11.339, de 1º de janeiro de 2023.

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

A Coordenação-Geral da Ouvidoria é quem realiza os serviços de ouvidoria promovendo o tratamento adequado das manifestações recebidas. Dessa forma, pertence ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Sisouv). Esse sistema é composto pelo órgão central e pelas unidades setoriais. a Controladoria-Geral da União (CGU), atua por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), como órgão central, e as ouvidorias atuam como unidades setoriais.

A CGOuv é composta por uma equipe de 26 colaboradores(as), dentre servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as) lotados(as) no Ministério para desempenhar as seguintes atribuições: recepção e tratamento das manifestações, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança.

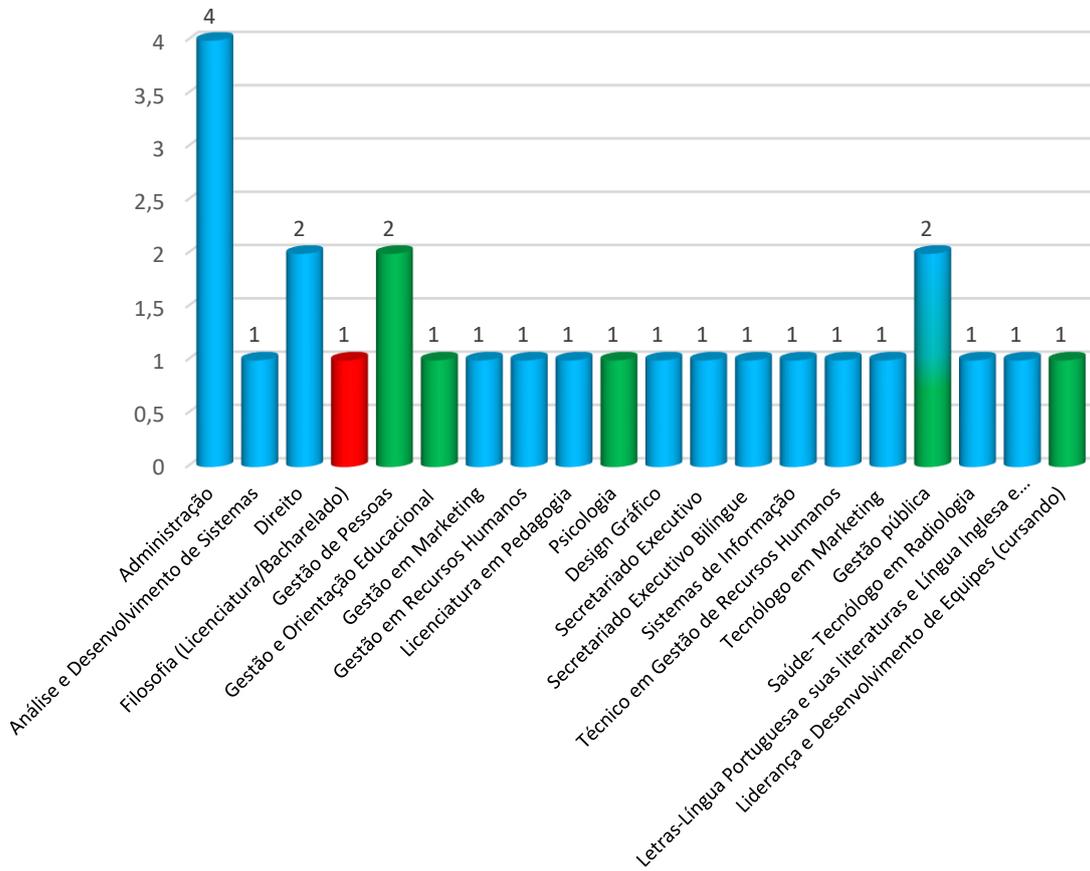
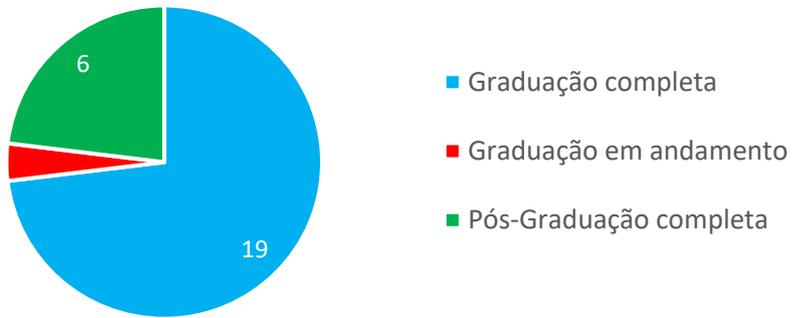
Gráfico 1 – Força de trabalho da CGOuv



Fonte: CGOuv.

No tocante a área de formação os(as) integrantes da equipe possuem nível superior completo, exceto os(as) estagiários(as). Quanto a área de formação, é possível verificar um maior número de profissionais em áreas correlatas da administração.

Gráfico 2 – Níveis de Escolaridade



Fonte: CGOuv.

COMPETÊNCIAS DA UNIDADE DE OUVIDORIA

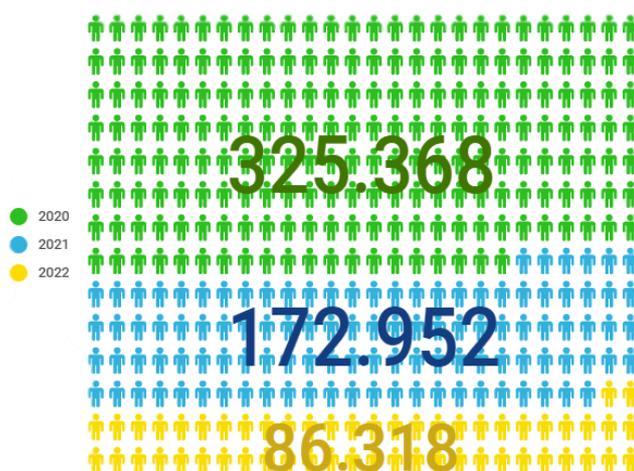
No escopo das competências definidas no Decreto nº 11.023, de 31 de maio de 2022, coube à ouvidoria atender temáticas de grande envergadura tais como o Programa Auxílio Brasil, Programa Criança Feliz, Cadastro Único, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Atleta, Centros de Treinamento e Pesquisa Para o Alto Rendimento, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Programa Alimenta Brasil, Programa Cisternas, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, entre outros. Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas e programas estruturantes que repercutiram nas ações da Ouvidoria-Geral, foi formulado estratégias para integrar e ajustar as equipes, os assuntos, os fluxos de trabalho e outros aspectos de gestão da unidade.

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

O atendimento às manifestações dos(as) usuários(as) de serviços públicos é a atividade primária da Ouvidoria. Na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria do MDS compete receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações de toda a sociedade, nos termos do que dispõem a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

No exercício dessa atribuição, em 2022, foram recepcionadas 86.322 manifestações pertinentes aos assuntos do MDS, as quais representam um decréscimo de 50% em comparação ao exercício de 2021.

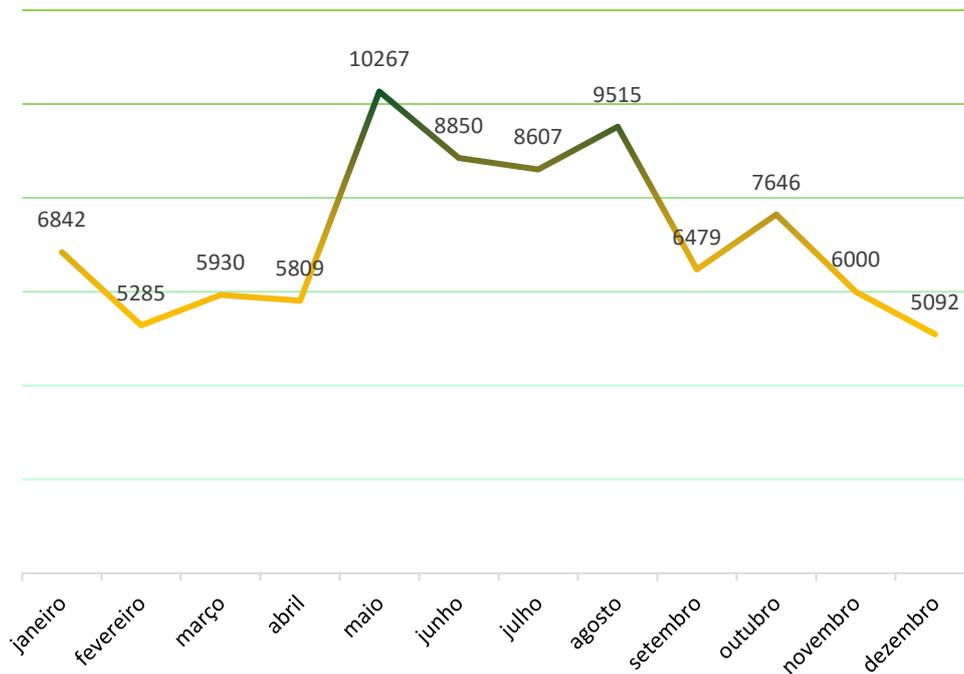
Imagem 2 - Manifestações recepcionadas – 2020 a 2022⁴



Fonte: CGOuv.

⁴ As quantidades de manifestações registradas estão vinculadas à data de extração: 05/01/23. Os números podem variar mês a mês, tendo em vista que no Fala.BR há a possibilidade de outros órgãos encaminharem, a qualquer tempo, manifestações com diferentes datas de registro ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Gráfico 3 – Evolução das demandas por mês⁵



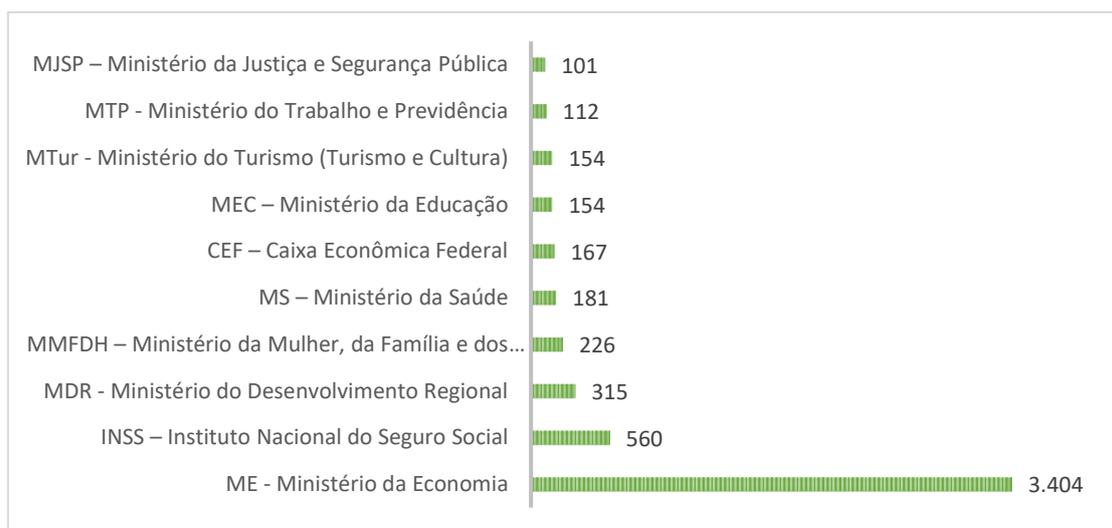
Fonte: CGOuv.

Há que se observar, contudo, que a Ouvidoria do MDS também recebe manifestações cujos assuntos são relacionados a outros órgãos e entidades da Administração Pública. Nesse sentido, dispõe o Decreto nº 9.492/2018 onde as unidades de ouvidoria, ao receber manifestação sobre matéria alheia às suas competências, as encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas. Alguns dos exemplos frequentes são as manifestações sobre o Benefício de Prestação Continuada, Auxílio Defeso e o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e Renda (BEM).

O encaminhamento de manifestações para outros órgãos também é tema relevante para compreensão da expressiva quantidade de manifestações recebidas, bem como o dimensionamento da força de trabalho, visto que tais manifestações demandam uma análise prévia para identificação do tema e do respectivo órgão responsável. Sobre isso, **6.143** demandas registradas em 2022 foram reencaminhadas para outros órgãos:

⁵ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>). Extraídos em 05/01/2023.

Gráfico 4 – Demanda encaminhadas do MDS para outros órgãos⁶



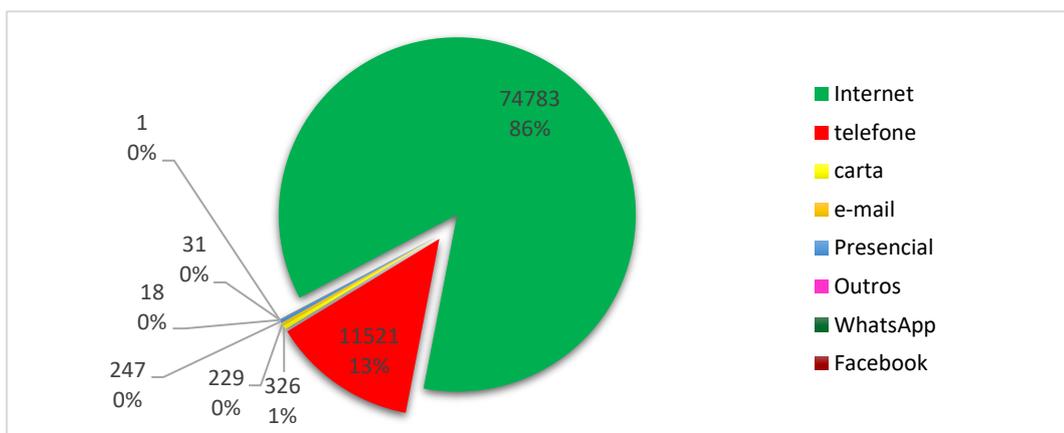
Fonte: CGOuv.

CANAIS DE ENTRADA

Quanto aos canais de entrada, cabe mencionar que a ouvidoria atende seu público pelos seguintes canais: telefone (121); carta; formulário eletrônico; e atendimento presencial.

É relevante informar que, em cumprimento ao Decreto nº 9.492/2018 e à Portaria CGU nº 581, de 2021, desde fevereiro de 2022, a Ouvidoria-Geral adotou o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria destinadas ao MDS. Essa mudança será apresentada com maiores detalhes na página 30 deste Relatório.

Gráfico 5 – Canais de Entrada



Fonte: CGOuv.

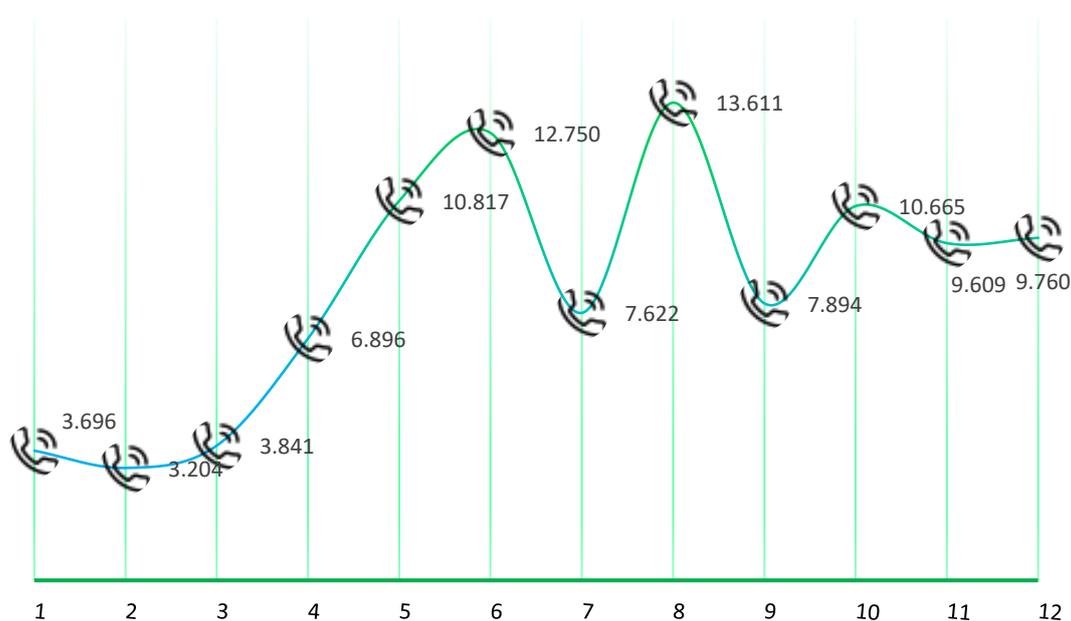
⁶ Dados do Fala.BR. Extraídos em 05/01/2023.

Cabe ressaltar que em alguns casos as manifestações são registradas por outras unidades de ouvidoria e posteriormente encaminhadas ao MDS, de forma que diversos canais de atendimento podem ser verificados.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O canal de atendimento telefônico representa a forma mais acessível de entrar em contato com a Ouvidoria, visto que a ligação pode ser realizada, sem custos, de qualquer região do Brasil. As ligações são atendidas pela empresa de *Contact Center* contratada nos termos do Contrato nº 21/2018. Dessa forma, listamos abaixo o quantitativo de ligações atendidas na célula de ouvidoria da Central de Relacionamento:

Gráfico 6 – Atendimento telefônico por mês⁷



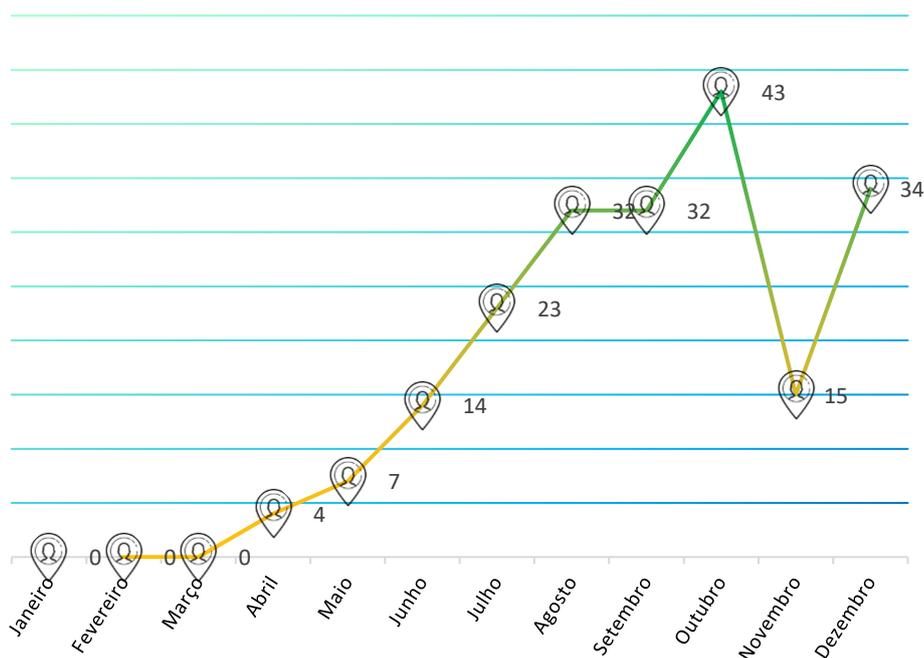
Fonte: CGOuv.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em abril de 2022 o atendimento presencial foi retomado após o abrandamento da Pandemia da Covid-19. Para tanto, disponibilizamos o espaço e os equipamentos necessários na Ouvidoria-Geral para o acolhimento dos(as) manifestantes e o registro de suas manifestações. Também foi desenvolvida ferramenta eletrônica a qual mede a avaliação da qualidade do atendimento presencial.

⁷ Dados do SGD. Extraídos em 05/01/2023.

Gráfico 7 – Atendimento presencial por mês⁸



Fonte: CGOuv.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:
- **Simplifique:** conforme previsto no Decreto nº 9.094/2017, os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público;

⁸ Dados do SGD. Extraídos em 05/01/2023.

- **Comunicação:** conforme o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Assim, ao analisarmos os registros do ano de 2022, a maioria das manifestações recepcionadas via Fala.BR pela Ouvidoria-Geral e SGD foram dos tipos “Reclamação” e “Solicitação”, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 8 – Tipologia das manifestações⁹

	RECLAMAÇÃO	37.749 (47,1%)
	SOLICITAÇÃO	31.822 (39,7%)
	DENÚNCIA	5.167 (6,4%)
	SUGESTÃO	200 (0,2%)
	ELOGIO	163 (0,2%)
	SIMPLIFIQUE	2 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	5.039 (6,3%)

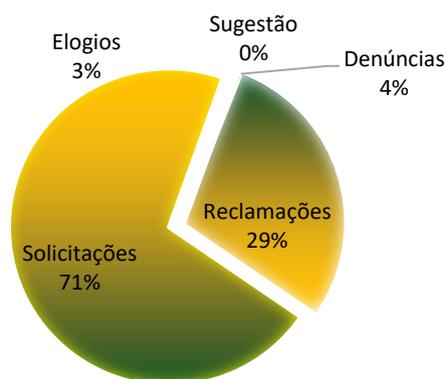
Fonte: CGOuv.

ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIAS

A alteração das tipologias é fundamental para a adequada classificação e tratamento das manifestações, já que, a depender da tipologia da manifestação, será submetido a determinada esteira de tratamento. Sobre isso, cabe destacar o total de **9.018** de manifestações registradas como “**pedido de acesso à informação**”, que foram transformadas em outras tipologias:

⁹ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

Gráfico 9 – Pedidos de Informação transformados em ouvidoria¹⁰



Fonte: CGOuv.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO

O tempo médio de atendimento das manifestações recebidas em 2022 foi de aproximadamente 23,25 dias, ou seja, dentro do prazo estipulado pelo Artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Há manifestações que apresentam situações mais complexas e necessitam de extensão do prazo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento.

Imagem 3 - Tempo médio de tramitação das manifestações¹¹



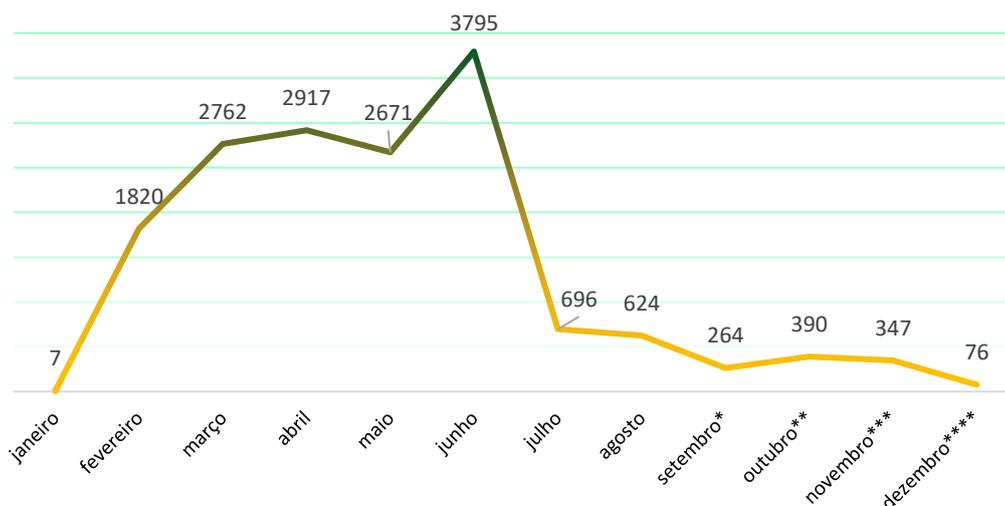
Fonte: CGOuv.

Ao longo do ano de 2022 a ouvidoria envidou todos os esforços para redução do tempo médio de tramitação das manifestações, principalmente pela diminuição no quantitativo de prorrogações:

¹⁰ Dados da API do Fala.BR. Extraídos em 05/01/2023.

¹¹ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

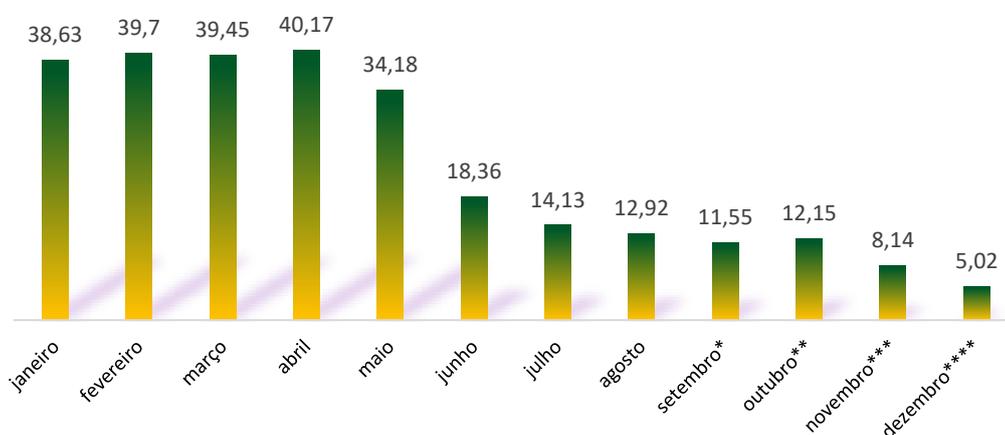
Gráfico 10 – Manifestações prorrogadas por mês



Fonte: CGOuv.

Como consequência da redução no quantitativo de manifestações que foram prorrogadas, houve redução expressiva no tempo médio de tramitação das manifestações ao longo do segundo semestre de 2022.

Gráfico 11 – Tempo médio de tramitação das manifestações por mês¹²



Fonte: CGOuv.

Ademais, outro fator que influencia no tempo médio de tramitação das manifestações, diz respeito às demandas que são registradas junto a outros órgãos, e posteriormente encaminhadas ao MDS, bem como às demandas que são registradas como pedido de acesso à informação que são posteriormente reclassificadas como demanda de ouvidoria.

¹² Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

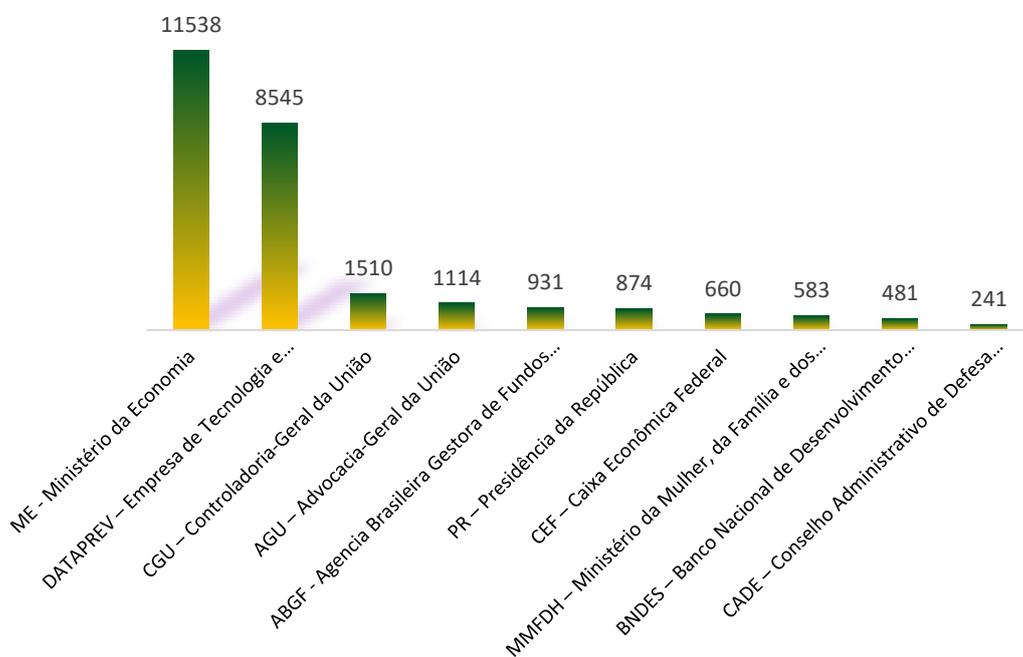
Gráfico 12 – Demanda encaminhadas ao MDS por outros órgãos¹³



Fonte: CGOuv.

Note-se que o Ministério da Economia - ME e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV são os órgãos que mais recebem e encaminham manifestações de competência do então Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome:

Gráfico 13 – Órgãos que mais encaminham manifestações ao MDS¹⁴



Fonte: CGOuv.

¹³ Dados do Fala.BR. Extraídos em 05/01/2023.

¹⁴ Dados da API do Fala.BR. Extraídos em 05/01/2023.

SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

Uma das principais informações do “Painel Resolveu?” são os resultados da pesquisa de satisfação realizadas nas unidades de ouvidoria.

Ao final de toda manifestação do Fala.BR, é disponibilizado ao(à) usuário(a) um breve questionário de satisfação quanto ao atendimento prestado. Em consulta ao painel realizada em 04 de janeiro de 2023, apurou-se os resultados a seguir:

Imagem 4 – Satisfação de Atendimento¹⁵

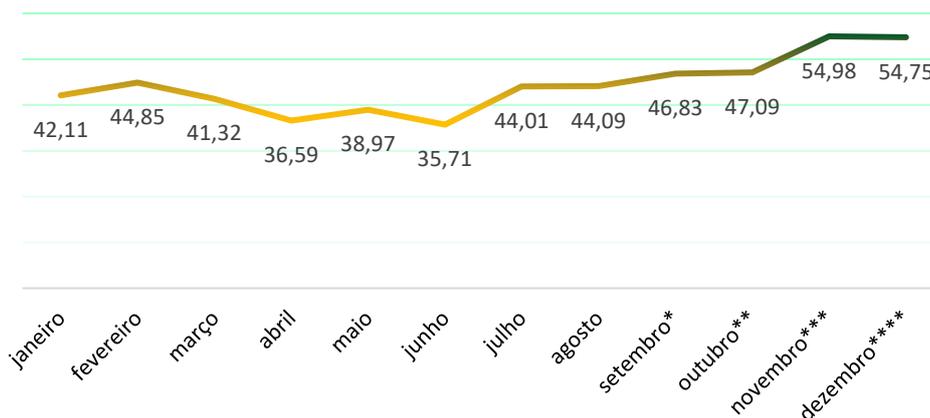


Fonte: CGOuv.

Com o intuito de aferir a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, são realizadas pesquisas de satisfação com os(as) cidadãos(ãs) que entraram em contato com a unidade por meio dos canais de telefonia e presencialmente.

Conforme metas pactuadas no Planejamento Interno da Ouvidoria, foram realizadas ações de revisão dos fluxos e das bases de conhecimento, visando, em especial, a melhoria dos níveis de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

Gráfico 14 – Percentual de satisfação com o atendimento¹⁶



Fonte: CGOuv.

¹⁵ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

¹⁶ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

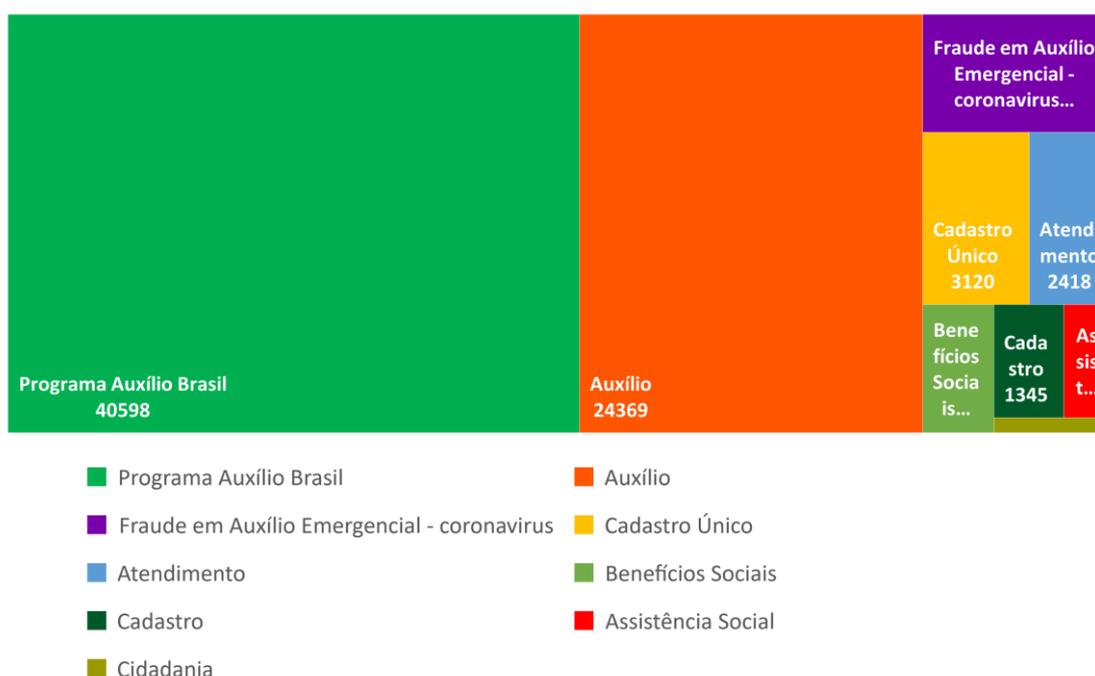
TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

TEMAS RECORRENTES

Cabe mencionar também que para realizar um aprofundamento das análises dessas demandas, sendo necessário considerar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, a qual não permite a customização dos assuntos diretamente pela unidade de ouvidoria.

Assim, são utilizados os subassuntos³ e as tags⁴ para caracterização das manifestações, conforme a árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da CGOuv. Com isso, é possível realizar a extração dos dados com um tópico de referência. Assim, abaixo apresentamos os tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestação mais recebidos em 2022:

Imagem 5 – Temas Recorrentes¹⁷



Fonte: CGOuv

PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Em agosto de 2021, foi publicada a Medida Provisória nº 1.061, que instituiu o Programa Auxílio Brasil. Trata-se de programa social de transferência direta e indireta de renda destinado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o país.

Em relação ao Auxílio Brasil, é possível verificar que a maioria dos questionamentos estão relacionados à situação do benefício, em reclamações do não recebimento do benefício

¹⁷ Dados da API do Fala.BR. Extraídos em 05/01/2023.



(11.311 manifestações). O não recebimento pode ser decorrente de suspensões e bloqueios no benefício, ou por conta da lista de espera para habilitação e concessão.

Podemos destacar que o aumento desse tipo de manifestação ocorreu no mês de maio de 2022, atingindo os maiores patamares em agosto (1868 manifestações) e outubro de 2022 (1752 manifestações).

AUXÍLIO

Sobre o tema Auxílio, cabe destacar as manifestações relacionadas ao **Auxílio Emergencial (AE)**, num total de 10.402 manifestações, sendo 7.142 no primeiro semestre e 3.270 no segundo semestre.

Cumprir mencionar que o Auxílio Emergencial (AE) foi criado como estratégia para atenuar a crise econômica decorrente da pandemia de COVID-19. A iniciativa do Poder Legislativo baseou-se no pleito da sociedade civil organizada e em ações de transferência de renda emergencial à população em razão da pandemia implementadas em vários países do mundo.

Assim, mesmo após a finalização dos calendários de pagamento do AE, alguns/algumas cidadãos(ãs) procuraram o Ministério para solicitar o benefício ou liberação de parcela bloqueada. Parte dos questionamentos dos cidadãos alegavam supostas divergências nas bases de dados que serviram para elegibilidade e bloqueio de benefícios.

Durante o ano de 2022 também ocorreu o pagamento de benefícios retroativos para homens chefes de famílias, que ficou conhecido como AE monoparental. Sobre essa temática podemos verificar 341 manifestações nas quais solicitaram o recebimento desse retroativo.

Ainda na temática auxílio, podemos destacar as manifestações relativas ao Auxílio Gás dos Brasileiros (968 manifestações), sobre o auxílio gás, a grande maioria das manifestações estão relacionadas com o não recebimento do benefício.

FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGENCIAL

O assunto “Fraude em Auxílio Emergencial” foi criado pela Controladoria-Geral da União para categorização de eventuais fraudes na concessão do Auxílio Emergencial. Sobre isso, podemos verificar que as manifestações de suposto recebimento indevido foram as mais recorrentes (1.314 manifestações).

O segundo tema mais solicitado diz respeito ao cadastro, supostamente, realizado por terceiro (1.086 manifestações), situações nas quais o(a) manifestante informa que seus dados foram utilizados por terceiros para recebimento do benefício.



Para tratamento desses casos, foi estabelecido fluxo direto com a Secretaria de Gestão e Avaliação da Informação - SAGI, para verificação dos indícios de fraude e eventuais comunicações aos órgãos de investigação e persecução penal.

CADASTRO ÚNICO

O Cadastro Único é o registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras de forma gratuita. Ao se inscrever ou atualizar seus dados no Cadastro Único, você pode se inscrever para participar de vários programas sociais. Cada programa tem uma exigência diferente, mas o primeiro passo é ter sempre seu cadastro atualizado.

Em março de 2022 foi criado o aplicativo do Cadastro Único, um novo canal que possibilita o pré-cadastro para aqueles(as) que não estão cadastrados e que desejam se cadastrar. É uma etapa inicial para que as famílias ser incluídas no Cadastro Único, sendo necessário comparecer a um posto de atendimento do Cadastro Único no seu município no prazo de 240 dias para confirmar e complementar os dados da família.

A maioria das demandas recebidas sobre o Cadastro Único estão relacionadas com a atualização do cadastro (541 manifestações). Ademais, podemos registrar as demandas de dificuldade de atendimento (503 manifestações) e dificuldade de agendamento (127 manifestações).

Por ser a porta de entrada para diversas políticas e programas governamentais, outros assuntos são vinculados ao cadastro único, dos quais podemos citar: Carteira do Idoso (107 manifestações); ID Jovem (45 manifestações); e Tarifa Social de Energia Elétrica (34 manifestações); e Renegociação do Fies (16 manifestações).

ATENDIMENTO

Quanto ao tema atendimento, consta que a maioria das manifestações dizem respeito à dificuldade de atendimento na Central de Relacionamento (833 manifestações). Acerca disso, os manifestantes são orientados quantos aos demais canais de atendimento da Central de Relacionamento, em especial o aplicativo Telegram. Também são verificadas manifestações de dificuldade de atendimento no CRAS (578 manifestações).



BENEFÍCIOS SOCIAIS

Na temática dos benefícios sociais podemos verificar um leque de políticas e programas que eventualmente são prestados diretamente por outros entes federados, dentre os quais a assistência à criança e adolescente, auxílio gás, benefícios emergenciais e etc. Na maioria dos casos as respostas dessas demandas consistem na indicação dos órgãos responsáveis por cada um dos serviços e programas.

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Dentro do tema da assistência social podemos verificar uma maior recorrência da temática de gestão de fundos e transferências (111 manifestações). Dúvidas sobre a programação e aplicação de recursos destinados à assistência social são exemplos que foram verificados. Nessa temática, também são verificadas manifestações sobre a atuação dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. Sobre o atendimento do CRAS verificam-se pleitos de reclamação quanto à infraestrutura, bem como supostas irregularidades no cadastramento de beneficiários (5 manifestações).

CIDADANIA

Dentro da temática cidadania podemos verificar assuntos de outras pautas tratadas pelo então Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, como esporte (14 manifestações); cuidado e prevenção às drogas (16 manifestações); bolsa atleta (8 manifestações) e comunidades terapêuticas (5 manifestações).

PERFIL DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria do MDS, conforme apresentado anteriormente, atua no diálogo entre o(a) cidadão(ã) e o Ministério, cabendo a ela receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação relacionados ao Auxílio Emergencial, Auxílio Brasil e Programa Bolsa Família, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Alimenta Brasil e Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Cisternas, Projetos estimulados pela Lei de Incentivo ao esporte, entre outros.

Ao entrar em contato com a Ouvidoria, no momento do registro da manifestação no Fala.BR (tanto as recebidas via telefonia quanto as registradas diretamente pelo(a) cidadão(ã) no Fala.BR e carta), são solicitados ao(à) cidadão(ã) alguns dados a fim de coletar informações sobre o perfil da população que demanda o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Esse detalhamento possibilita que a linguagem de resposta seja pensada a partir da realidade dos(as) demandantes, bem como um melhor direcionamento às

áreas técnicas e, conseqüentemente, eventuais melhorias na gestão das políticas públicas do MDS.

O levantamento de informações acerca do perfil do(a) cidadão(ã) que entra em contato com a Ouvidoria do MDS é realizado através do “*Painel Resolveu?*”, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Essas informações são extraídas diretamente da Plataforma Fala.BR e apresentadas visualmente no painel em forma de gráficos.

É importante frisar que os itens relativos ao perfil do(a) cidadão(ã) não são de resposta obrigatória. Por isso, muitos(as) optam por não preencher e, como consequência, os dados acabam por não oferecer um perfil geral de quem entra em contato com a Ouvidoria, ocasionando um déficit de informações.

Ainda assim, consideramos relevante apresentar os dados levantados a respeito do público que opta por preencher as informações acerca de seu perfil ao registrar sua manifestação no Fala.BR.

Em 2022, 60,4% das manifestações recebidas através do Fala.BR foram oriundas do estado de São Paulo. Em seguida, temos Rio de Janeiro com 6,17% e Bahia com 3,92% das manifestações.

Gráfico 15 – Manifestantes por UF¹⁸



Fonte: CGCOuv.

¹⁸ Dados do Painel Resolveu CGU (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>)

Das pessoas que optaram por preencher as informações, também é possível verificar que cerca de 16.124% são mulheres e 6,7% são homens, dado que ainda se conecta com a realidade do próprio público do PBF, agora Auxílio Brasil, em que a Pessoa Responsável pela Unidade Familiar (RF), aquela que recebe o benefício, é, em mais de 88% dos casos, mulher. Além disso, esse dado pode ser contextualizado por uma das orientações para inscrição no Cadastro Único no sentido de que é o(a) Responsável Familiar dever ter, obrigatoriamente, pelo menos 16 anos e, preferencialmente, ser mulher.

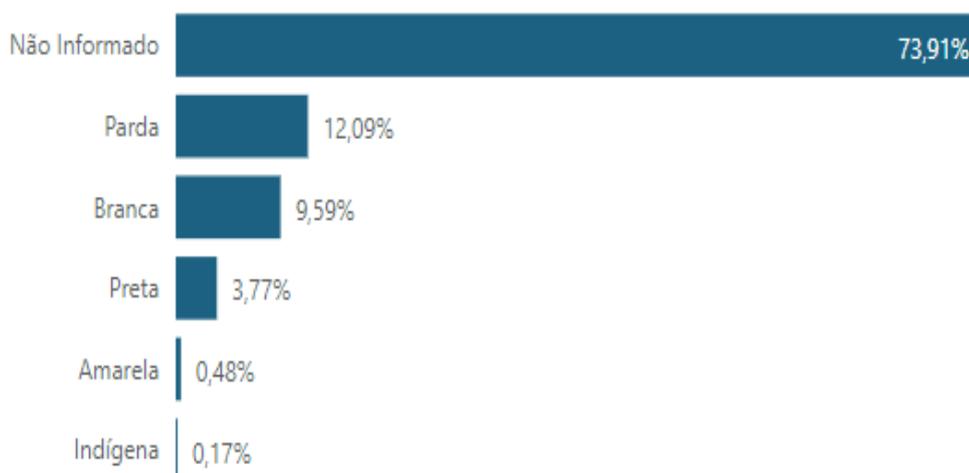
Gráfico 16 – Manifestantes por gênero



Fonte: CGCOuv.

Apenas 26,09% das pessoas que registraram manifestação no Fala.BR optaram por responder o questionamento sobre raça e cor. Desse total, 12,09% se declararam pardas, 9,59% brancas, 3,77% pretas, 0,48% amarelas e 0,17% indígenas, como é possível observar no quadro abaixo.

Gráfico 17 – Manifestantes por raça/cor



Fonte: CGCOuv.

SOLUÇÕES ADOTADAS

CANAIS ESPECÍFICOS DE MANIFESTAÇÕES

Para melhor recepção e triagem das manifestações, foram criados os canais específicos de recebimento de manifestações, na Plataforma Fala.BR. A construção dos canais é realizada pela Controladoria -Geral da União e consiste em link que filtra o órgão, o assunto e a tipologia da manifestação. Assim, foram criados os seguintes canais:

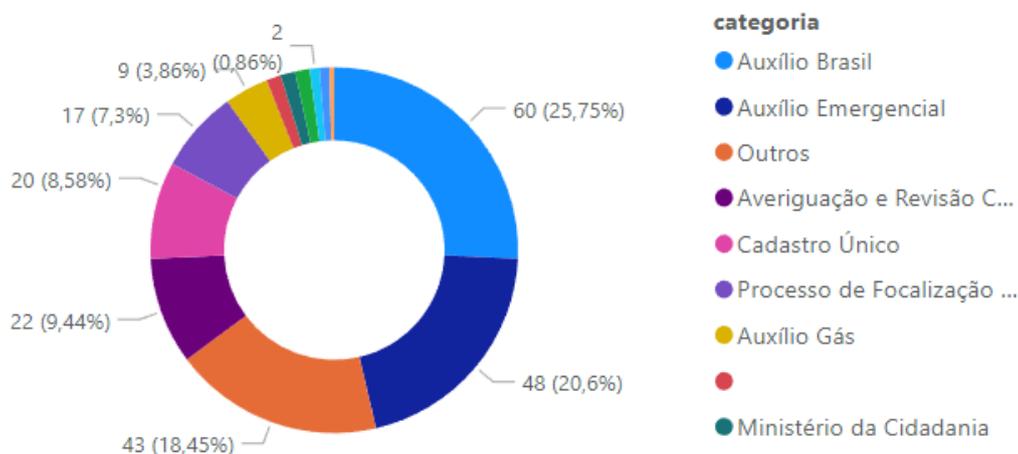
- Fraude em Auxílio Emergencial;
- Gestão de Fundos e Transferências;
- App do CADÚnico;
- LGPD.

BASES DE CONHECIMENTO

A Ouvidoria do MDS dispõe como ferramenta a base de conhecimento que é uma plataforma em que constam as respostas elaboradas pela Ouvidoria e validadas com os pontos focais das unidades técnicas desse Ministério, sendo que essas respostas criadas são de acordo com as manifestações mais frequentes e respostas recorrentes das áreas técnicas do MDS.

Atualmente, são 236 respostas validadas que tem como objetivo dar agilidade e otimizar o tempo das respostas aos(às) cidadãos(ãs) e não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento por meio de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas.

Gráfico 18 – Bases de conhecimento



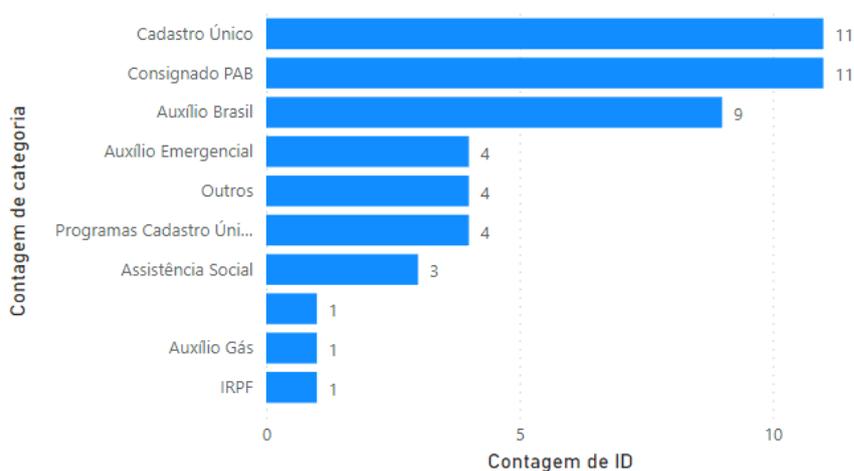
Fonte: CGOuv.

MAPEAMENTO DOS CASOS RECORRENTES

A ferramenta Casos Frequentes visa diagnosticar e entender a jornada do usuário das políticas públicas ministeriais, os motivos e as dificuldades pelas quais os(as) cidadãos(ãs) que procuram a Ouvidoria enfrentam, bem como identificar os casos mais recebidos por esta Ouvidoria.

Após a identificação desses casos, são construídas narrativas (descrição do caso) e inserção dos procedimentos necessários para o tratamento da manifestação. As narrativas são indexadas e categorizadas no CórTEX, conforme o tipo de manifestação e categoria do manifestante. Atualmente, existem 47 casos recorrentes, que são interligados com a Base de Conhecimento.

Gráfico 19 – Casos frequentes por categoria



Fonte: CGOuv.

RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar aos (às) gestores (as) das unidades técnicas do MDS os questionamentos recebidos por meio das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao(à) cidadão(ã). Em 2022, a Ouvidoria-Geral trabalhou com informações, instrumentos de disseminação tempestiva de dados importantes para a gestão das políticas e programas do MDS, que foram circulados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para as áreas relacionadas ao programa ou política de referência. A necessidade de produção de uma informação é detectada através de diferentes parâmetros: alta de manifestações sobre um assunto específico, conteúdo recebido que ainda não tinha sido detectado pelo Ministério, notícias apresentadas pela mídia, etc.

A Lei nº 13.460, de 2017 estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, a Ouvidoria utilizou os relatórios técnico-gerenciais e suas Informações como dispositivos de apresentação de dados e informações quantitativas e qualitativas como subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços. A seguir estão listados esses relatórios:

- Informação 1 (71000.000127/2022-91): sobre as manifestações recebidas que tratam de instabilidades verificadas no site de devolução de valores do Auxílio Emergencial **COVID-19**, entre 24/11/2021 e 29/12/2021, enviado em 04/01/2022.
- Informação 2 (71000.001344/2022-06): versa a respeito das manifestações **relativas ao Programa Auxílio Brasil (PAB) recebidas entre 01/02/2022 e 11/04/2022**, enviado em 28/04/2022.
- Informação 11 (71000.034584/2022-89): trata-se de Informação da Ouvidoria sobre as manifestações relativas aos procedimentos de **restituição de valores** em razão de pagamento indevido ou de maior devolução do Auxílio Emergencial enviado em 01/08/2022.
- Informação 12 (71000.072566/2022-03): sobre as manifestações relativas ao atendimento nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), no período de 01/01/2022 a 30/06/2022, recepcionadas no canal da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Ademais, sempre atenta às demandas da sociedade a Ouvidoria-Geral realizou várias reuniões com as áreas técnicas do Ministério com o intuito de ajustar os fluxos e informações a serem prestadas para o(a) cidadão(ã).

CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHO DE USUÁRIOS

ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NO PORTAL GOV

O Portal Gov.br, lançado em agosto de 2019, incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao(a) Cidadão(ã) de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com a publicação da Lei nº 14.129, de 2021. Assim, o Portal funciona como um catálogo de serviços federais. É responsabilidade dos órgãos atualizar e melhorar as informações de seus serviços e, para tanto, cada órgão e entidade federal deve ter pelo menos um(a) servidor(a) responsável por cadastrar os seus serviços e por atualizá-los periodicamente.

As alterações relativas ao Portal de Serviços do Governo Federal (Gov.br) no âmbito do MDS - inserção, atualização e monitoramento dos serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - estão sob responsabilidade da Coordenação-Geral da Ouvidoria.



Ao longo do ano de 2022 houve intenso trabalho de revisão e atualização da Carta de Serviços, o que culminou em 65 serviços do MDS indexados no Portal Gov.br.

CONSELHO DE USUÁRIOS

Sobre a temática da proteção dos usuários dos serviços públicos, cabe destacar que desde 2021, foram implementados 23 Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, bem como realizadas 34 Consultas Públicas sobre os serviços públicos prestados pelo Ministério.

A Ouvidoria-Geral produziu o **Relatório de Implementação do Conselho de Usuários**, que tem como objetivo compartilhar a metodologia e as estratégias utilizadas nas atividades relacionadas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do MDS, bem como apresentar os resultados obtidos no engajamento de conselheiros(as) na Plataforma, conforme disposto no art. 59 da [Portaria nº 581, de 2021](#).

Dessa forma, o referido relatório foi encaminhado para as unidades técnicas desta Pasta para conhecimento e divulgação, bem como está publicizado **em transparência ativa, por meio do link:** https://www.gov.br/cidadania/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-1/RelatorioConselhodeUsuariosVersoFinal.pdf.

A Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), desenvolveu recurso educacional direcionado ao público-alvo das políticas e serviços do MDS, para as pessoas que tenham interesse em se tornar conselheiras desses serviços. O recurso educacional foi realizado na modalidade de animação, e dividida em quatro partes:

- Vídeo 1 - Conselhos de Usuários de Serviços Públicos
- Vídeo 2 - Como são definidos os serviços a serem avaliados pelos usuários e usuárias dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos?
- Vídeo 3 - Quem pode fazer parte dos Conselhos de Usuários?
- Vídeo 4 - Qual o papel do conselheiro e da conselheira?

Os vídeos explicativos sobre o Conselho de Usuários dos serviços públicos do MDS estão disponíveis no *link*:

https://novoead.cidadania.gov.br/red/165?_mkey=badiu.tms.my.studentfviewdefault.index

OUTRAS AÇÕES EM 2022

IMPLEMENTAÇÃO DO FALA.BR PARA RECEBIMENTO, TRIAGEM E TRATAMENTO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Em fevereiro de 2022, o MDS passou a tramitar todas as manifestações de ouvidoria pela Plataforma Fala.BR. Tal ação visa atender integralmente a regulamentação da OGU/CGU

sobre o recebimento e tratamento de manifestações, ou seja, a **Portaria nº 581, de 09 de março de 2021**. Atualmente todas as áreas técnicas do MDS estão cadastradas, ambientadas e utilizam a Plataforma. As vantagens de ter um canal único para recepcionar as manifestações de ouvidoria são inúmeras, dentre elas, maior volume de atendimento, velocidade na resolução das demandas, inteligência de dados, melhor gestão das manifestações, relatórios gerenciais mais detalhados, etc.

Imagem 6 – Cronograma de implementação do Fala.BR

NOVEMBRO, 2021	Reunião preparatória para unificação dos canais de entrada das manifestações de Ouvidoria
DEZEMBRO, 2021	Apresentação do roteiro de atendimento telefônico com registro no Fala.BR
DEZEMBRO, 2021	Início do Projeto Piloto de registro, no Fala.BR, das manifestações recepcionadas no canal de telefonia
DEZEMBRO, 2021	Cadastro dos operadores da célula de Ouvidoria no Fala.BR
DEZEMBRO, 2021	Treinamento de utilização do Fala.BR para os operadores da célula de Ouvidoria
DEZEMBRO, 2021	Implantação do uso do Fala.BR para registros oriundos do Canal de Telefonia
JANEIRO, 2022	Mudança no fluxo de tratamento de cartas - cadastro direto no Fala.BR
JANEIRO, 2022	Execução Piloto - tramitação no Fala.BR para áreas técnicas - Piloto com COGER e CETICA
JANEIRO, 2022	Reuniões de apresentação da tramitação no Fala.BR - para áreas técnicas
FEVEREIRO, 2022	Início do tratamento/tramitação das manifestações direto no Fala.BR pela equipe de 2º nível - data de corte fev/22
FEVEREIRO, 2022	Alinhamento Árvore de Classificação Fala.BR
FEVEREIRO, 2022	Apresentação Nova Árvore de Classificação
OUTUBRO, 2022	Equipe de 2º Nível assume integralmente o tratamento de manifestações no Fala.BR - exceto denúncias
NOVEMBRO, 2022	Criação do Grupo Exclusivo de Tratamento de Denúncias

Fonte: CGOuv.

DESENVOLVIMENTO DO APLICATIVO CÓRTEX OUVIDORIA PARA GESTÃO DAS BASES DE CONHECIMENTO E OUTRAS FUNCIONALIDADES

Visando otimizar e sistematizar as ações de inserção, atualização, validação e descontinuação de bases de conhecimento, a Ouvidoria-Geral desenvolveu o app “Córtex”.

Um dos objetivos do aplicativo é de que as propostas de base de conhecimento sejam previamente indexadas no app, e posteriormente validadas junto às áreas técnicas responsáveis pelo assunto. O aplicativo também, permite a indexação de casos recorrentes, ou seja, aquelas temáticas que são constantemente objeto de solicitações junto à ouvidoria. O mapeamento dos casos recorrentes é fundamental para entender a jornada dos(as) usuários(as) e as principais dificuldades e elogios quanto à prestação dos serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Ademais, atualmente a aplicação dispõe de integração direta com a plataforma Fala.BR, para que os casos classificados naquela plataforma possam ser diretamente vinculados à base de conhecimento da ouvidoria, com respostas já validadas e a árvore de classificação definida



para aquela temática, possibilitando que os casos recorrentes possam ser respondidos de forma mais ágil.

O aplicativo é utilizado por todos(as) os(as) analistas de segundo nível, com interface juntas áreas técnicas para fins de validação das bases de conhecimento.

1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MDS

Com o intuito de levantar indicadores sobre a importância e desempenho dos serviços internos do MDS foi realizada a 1ª pesquisa de satisfação interna junto aos(as) servidores(as), colaboradores(as) e estagiários(as) do Ministério.

A aplicação da pesquisa aconteceu entre os dias 21/02/2022 e 25/03/2022, e foram recebidas **331** respostas válidas. A Ouvidoria-Geral encaminhou um relatório para a Subsecretaria de Assuntos Administrativos e para a Subsecretaria de Tecnologia da Informação, informando todos os dados dos serviços avaliados, para conhecimento dessas unidades, bem como para eventuais providências reputadas pertinentes a partir do conteúdo levantado.

ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA

Para promover uma melhor articulação entre as áreas técnicas (por meio de seus pontos focais) e a Ouvidoria, foi realizado um encontro com os representantes das áreas técnicas do MDS, com o intuito de realizar o treinamento sobre a nova modalidade de tratamento das manifestações no Fala.BR. O encontro contou com mais de noventa participantes.

DESENVOLVIMENTO DOS PAINÉIS GERENCIAIS COM DADOS DO FALA.BR

Com a migração do tratamento das manifestações para a Plataforma Fala.BR foi necessário reconfigurar os painéis gerenciais para constar os dados da nova plataforma.

Com a migração do tratamento de manifestações para a Plataforma Fala.BR, foi necessário desenvolver painel gerencial para acompanhamento das manifestações na nova plataforma. O painel foi desenvolvido utilizando o *software Power BI*, consumindo os dados por meio da API disponibilizada pela CGU. No atual painel podem ser verificados relatórios de triagem de manifestações, tramitações para áreas técnicas, aplicação de bases de conhecimento e produtividade da equipe de análise. Pelo painel também é possível aplicar filtros temáticos para construção de relatórios gerenciais e levantamento de informações estratégicas.

Ademais, a solução conta com relatório específico para acompanhamento das denúncias, o qual é disponibilizado anualmente à Câmara Técnica de Integridade.

NOVO ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Para recepção e atendimento dos(as) cidadãos(ãs) que procuram a Ouvidoria de forma presencial, foram disponibilizados o espaço e os equipamentos necessários na Ouvidoria-Geral para o acolhimento dos(as) manifestantes e o registro de suas manifestações.

IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A ferramenta possibilita que o(a) manifestante atendido(a), presencialmente, possa avaliar o atendimento, as instalações físicas e o acesso à Ouvidoria. É um dispositivo pelo qual o(a) cidadão(ã), após a finalização de seu atendimento, possa avaliar numa escala de 1 a 5, representada por *emojis*, na qual significa: 1- muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- parcialmente insatisfeito, 4- satisfeito e 5- muito insatisfeito.

CRIAÇÃO DO GRUPO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS:

Visando trazer maior especialidade e controle no tratamento de denúncias, foi criado um grupo de trabalho específico para acompanhar esse tipo de manifestação, apartado da equipe responsável pelo tratamento das manifestações gerais. Os fluxos de tratamento de denúncias podem ser consultados na **Portaria nº 670, de 13 de setembro de 2021**.

Cabe destacar que devido ao recebimento de assuntos sensíveis, o grupo de triagem se restringe à 1 (um/a) servidor(a) e 1 (um/a) colaborador(a) que avaliam especificamente estas manifestações. São analisados dois tipos de manifestações: denúncia e comunicação.

Atualmente as denúncias/comunicações são analisadas no prazo máximo de 60 dias, onde o(a) manifestante recebe resposta conclusiva informando o encaminhamento da manifestação à área técnica para averiguação.

NOVO FORMATO DE CALIBRAÇÃO:

Em 2022, foi realizado o aperfeiçoamento da calibração de ligações e atendimentos realizados no 1º nível da célula de Ouvidoria da Central de Relacionamento, visando coletar pontos que possam servir de melhoria

A calibração visa contribuir para o acompanhamento contratual (21/2018), no tocante aos níveis adequados de atendimento aos(às) cidadãos(ãs) no canal de telefonia. O novo modelo



de calibração visa definir diretrizes que auxiliem o atendimento ao (à) cidadão (ã) e o melhor registro da manifestação. Para tanto, contempla as seguintes atividades:

- Acompanhamento dos percentuais de atendimento e satisfação do(a) usuário(a);
- Levantamento de casos recorrentes que necessitem de atuação conjunta na busca de resolutividade;
- Levantamento de novos casos para construção ou alteração dos scripts de atendimento; e
- Diagnóstico de falhas operacionais ou nos equipamentos de infraestrutura utilizados no atendimento, bem como as boas práticas.

PLANO DE INTEGRIDADE

Em abril de 2019, após a criação do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), foi publicado o Plano de Integridade da pasta, que teve como metas a criação das ferramentas e mecanismos que alicerçam o desenvolvimento de cultura de integridade no órgão. Após a conclusão das metas, e diante da reestruturação do órgão, ocorrida nos anos de 2019 e 2020, fez-se necessária a revisão do Plano, com definição de metas atualizadas que visassem aprimoramento e aprofundamento sobre a aplicação da integridade no âmbito do MDS.

O Plano de Integridade constitui referencial para a temática do triênio 2022-2024, orientado pelo Programa de Integridade Cidadania em Foco, aprovado pela **Portaria MC nº 799, de 22/07/2022**.

A Ouvidoria-Geral conseguiu executar várias ações que foram estabelecidas no Relatório de Integridade, quais sejam:

- Divulgação e fortalecimento do Canal de Denúncias Fala.BR e os fluxos para tratamento de denúncias apresentadas ao MDS - Juntamente com a ASCOM, foram afixados cartazes informando sobre canais de atendimento da Ouvidoria nos elevadores, hall e recepção do protocolo, a fim de informar os(as) colaboradores(as) da Pasta;
- Promoção de ações de orientação e capacitação aos agentes públicos do MDS em relação ao recebimento e tratamento de denúncias - Oferta de capacitação, com apoio da CGU, sobre “Tratamento de denúncias”, para os agentes públicos que lidam diretamente com a pauta.
- Sistematização dos dados sobre denúncias recebidas pela Ouvidoria para avaliação e proposição de ações - A Ouvidoria-Geral construiu um BI sobre denúncias, objetivando a prevenção das ocorrências identificadas no Painel.
- Envio do Relatório Anual de Denúncias à Câmara Técnica de Integridade das denúncias recebidas, nos termos do art. 28 da Portaria Interministerial nº 670, de 1º de abril de 2022.

PORTARIA Nº 143, DE 15 DE MAIO DE 2012: ALTERA AS REGRAS DE VESTIMENTA PARA ACESSO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Foi realizada a alteração do art. 4º da Portaria nº 143, de 15 de maio de 2012, visando compatibilizar os procedimentos previstos, com as características do público assistido pela Ouvidoria, em consonância com as diretrizes de acessibilidade e não discriminação elencadas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

MODELO DE MATURIDADE

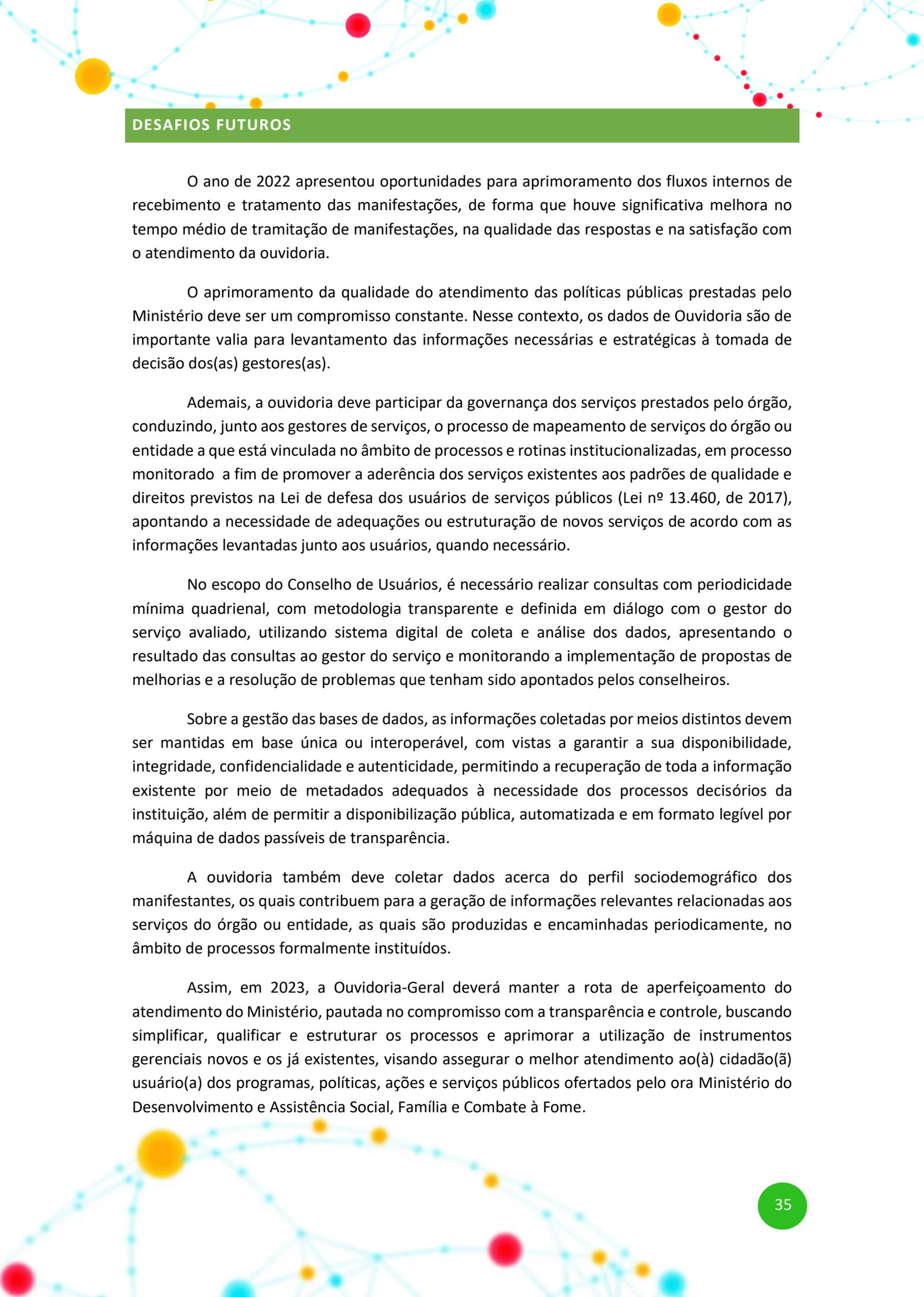
A Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) coordena o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), que foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União (CGU), com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL).

Em 2022, a Ouvidoria-Geral do MDS conseguiu executar todas as ações que foram estabelecidas no MMOuP, quais sejam:

- Canal único de recebimento de manifestações de ouvidoria no Fala.BR (a partir de fevereiro de 2022);
- Desenvolvimento do Plano de Capacitação da equipe;
- Atualizações das informações na página da ouvidoria;
- Alteração do fluxo de acompanhamento da resolutividade dentro do Fala.BR;
- Sistematização das avaliações das enquetes do Conselho de Usuários;
- Desenvolvimento dos painéis gerenciais;
- *Benchmarking* com o Banco do Brasil – Resolução de conflitos internos e palestra de conscientização sobre o tema.

FORMAÇÃO CONTINUADA

O Plano de Capacitação da Coordenação-Geral da Ouvidoria (PCCO), foi elaborado com base nos dados coletados através dos formulários de Necessidade de Capacitação, respondidos pela Equipe CGOuv no mês de Julho/2022, e estabeleceu procedimentos para as ações de capacitação indicando os temas, prioridades, programas e metodologias a serem utilizados para o desenvolvimento profissional dos(as) servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) da equipe da CGOuv, objetivando potencializar o seu desempenho e promovendo o alcance dos objetivos institucionais.



DESAFIOS FUTUROS

O ano de 2022 apresentou oportunidades para aprimoramento dos fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações, de forma que houve significativa melhora no tempo médio de tramitação de manifestações, na qualidade das respostas e na satisfação com o atendimento da ouvidoria.

O aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pelo Ministério deve ser um compromisso constante. Nesse contexto, os dados de Ouvidoria são de importante valia para levantamento das informações necessárias e estratégicas à tomada de decisão dos(as) gestores(as).

Ademais, a ouvidoria deve participar da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460, de 2017), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.

No escopo do Conselho de Usuários, é necessário realizar consultas com periodicidade mínima quadrienal, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresentando o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitorando a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham sido apontados pelos conselheiros.

Sobre a gestão das bases de dados, as informações coletadas por meios distintos devem ser mantidas em base única ou interoperável, com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.

A ouvidoria também deve coletar dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.

Assim, em 2023, a Ouvidoria-Geral deverá manter a rota de aperfeiçoamento do atendimento do Ministério, pautada no compromisso com a transparência e controle, buscando simplificar, qualificar e estruturar os processos e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos e os já existentes, visando assegurar o melhor atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) dos programas, políticas, ações e serviços públicos ofertados pelo ora Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.