



Relatório Institucional

**Ministério do Desenvolvimento
e Assistência Social, Família e
Combate à Fome - MDS**

Ouvidoria-Geral

2023

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

Wellington Dias	Allisson Beserra Bacelar
Ministro de Estado do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	Chefe da Assessoria Especial de Comunicação Social
Osmar Ribeiro de Almeida Júnior	Felicia Ibiapina dos Reis
Secretário-Executivo	Chefe da Assessoria Especial para Assuntos Parlamentares e Federativos
Ranniêr Costa Ciríaco	Elomar Lobato Bahia
Secretário-Executivo Adjunto	Corregedor-Geral
Letícia Bartholo de Oliveira e Silva	Eliana Pinto
Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único	Ouvidora-Geral
Eliane Aquino Custódio	João Paulo de Farias Santos
Secretaria Nacional de Renda e de Cidadania	Consultor Jurídico
Lilian dos Santos Rahal	Ouvidoria-Geral
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional	Ivan Tuyoshi Mori Kakimoto
Luiz Carlos Everton de Farias	Coordenador-Geral de Gestão da Ouvidoria
Secretário de Inclusão Socioeconômica	Gilmar Antônio Alves de Souto
Laís Wendel Abramo	Chefe de Projeto II
Secretaria Nacional de Cuidados e Família	Natalia Giovanna Marson
André Quintão Silva	Chefe de Projeto II
Secretário Nacional de Assistência Social	Manuela Patrício
Valéria Torres Amaral Burity	Chefe de Divisão da Central de Relacionamento
Secretaria Extraordinária de Combate à Pobreza e à Fome	Sergio Lopes Bezerra
Margareth Alves Dallaruvera	Chefe de Divisão da Ouvidoria
Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Assistência Social	Raquel Conceição Avelar Sinfrônio
Renato Domith Godinho	Chefe de Divisão de Projetos Estratégicos
Chefe de Assessoria Especial de Assuntos Internacionais	Marina Rios Amorim
	Chefe de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Brasília/DF

2024

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	1
2 SOBRE A OUVIDORIA-GERAL	1
2.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	1
2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL	4
2.3 DIVISÃO DE OUVIDORIA (DOUV)	4
2.4 DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS (DPE)	5
2.5 DIVISÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (DCR)	5
2.6 DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	6
3 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
3.1 ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	8
ANÁLISE DOS DADOS DAS MANIFESTAÇÕES	8
3.2 CANAIS DE ENTRADA	9
3.2.1 ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
3.2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL	11
3.3 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.3.1 ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIAS	13
3.4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	14
3.5 DEMANDAS ENCAMINHADAS POR OUTROS ÓRGÃOS	16
3.6 SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO	17
3.7 TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES	18
3.7.1 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	19
3.7.2 PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL	19
3.7.3 CADASTRO ÚNICO	19
3.7.4 AUXÍLIO EMERGENCIAL	20
3.8 PERFIL DOS MANIFESTANTES	20
3.9 MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO	22
3.10 BASES DE CONHECIMENTO	22
3.11 CASOS FREQUENTES	23
3.12 RESOLUTIVIDADE	24
3.12.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	25
3.13 TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS	28
3.14 CAPACITAÇÕES EM 2023	28
3.15 FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	28
3.16 RELATÓRIO DE INTEGRIDADE	29
3.17 ENTREGAS DIVISÃO DE OUVIDORIA E DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS	29
3.17.1 2ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MC	29
3.17.2 ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA	29
3.17.3 DESENVOLVIMENTO DOS PAINÉIS GERENCIAIS COM DADOS DO FALA.BR	29
3.17.4 ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COM UMA ESTRUTURA MELHOR	30

3.17.5 APRIMORAMENTO NO FORMATO DE CALIBRAÇÃO	30
3.17.6 DIVULGAÇÃO DO GUIA LILÁS	30
3.17.7 ELOGIOS	30
3.17.8 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	30
4 CENTRAL DE RELACIONAMENTO – DISQUE SOCIAL 121	31
4.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DO DISQUE SOCIAL 121	31
4.1.1 TELEFONE	31
4.1.2 APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS - WHATSAPP E TELEGRAM	31
4.1.3 CHAT	31
4.1.4 FORMULÁRIO ELETRÔNICO	31
4.2 AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO	31
4.2.1 AUMENTO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	32
4.2.2 EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR ANO DESDE 2018	32
4.2.3 AUMENTO DO TELEATENDIMENTO RECEPTIVO ELETRÔNICO	34
4.3 SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS	34
4.4 ATENDIMENTOS RECEPTIVOS E SERVIÇOS DE ATIVOS REALIZADOS	35
4.5 CALIBRAÇÕES	36
4.5.1 NOVO FORMATO DE CALIBRAÇÃO	36
4.6 BASE DE CONHECIMENTO - FAQ's E RP's: 2023	37
4.6.1 QUANTITATIVOS DE FAQ E RP	37
4.7 CAPACITAÇÕES	38
4.8 TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS	39
4.9 RESOLUTIVIDADE DO ATENDIMENTO	39
5 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	40
5.1 ACESSO À INFORMAÇÃO - TRANSPARÊNCIA PASSIVA	40
5.2 ACESSO À INFORMAÇÃO EM NÚMEROS (2023)	41
5.2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	41
5.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	45
5.4 RECURSOS NA LAI	45
5.5 PERFIL DO PÚBLICO DEMANDANTE	46
5.6 TRANSPARÊNCIA ATIVA	49
5.6.1 SISTEMA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (STA)	49
5.7 AGENDAS DE AUTORIDADES	51
5.8 PLANO DE DADOS ABERTOS	52
5.8.1 FINALIZAÇÃO PDA/MC 2021-2023	53
5.8.2 ELABORAÇÃO PDA/MDS 2024-2026	53
6 EVENTOS REALIZADOS	55
6.1 CAPACITA	55
6.2 CAFÉ COM A OUVIDORIA	55
6.3 OFICINA DE SENSIBILIZAÇÃO DE DADOS ABERTOS	55
6.4 OUTUBRO ROSA	56

6.5 INAUGURAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DISQUE SOCIAL 121	56
6.6 I FÓRUM DE OUVIDORIAS DAS AMÉRICAS	56
6.7 OFICINA RUMO AO SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DA 13^a CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS	57
<u>7 DESAFIOS FUTUROS</u>	<u>58</u>

1 APRESENTAÇÃO

Este é o relatório de atividades da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) referente ao ano de 2023.

O documento tem como objetivo apresentar as principais ações realizadas pela ouvidoria no exercício de sua missão institucional de promover a participação social, a transparência e a melhoria da qualidade dos serviços públicos oferecidos pelo MDS. O relatório também visa prestar contas à sociedade sobre os resultados alcançados, os desafios enfrentados e as perspectivas futuras da ouvidoria.

O relatório está estruturado em quatro capítulos. O primeiro capítulo traz uma breve apresentação sobre a Ouvidoria-Geral, sua estrutura, competências e atribuições. O segundo capítulo mostra os dados estatísticos das manifestações recebidas e tratadas pela ouvidoria, bem como as principais demandas dos usuários dos serviços públicos do MDS. O terceiro capítulo destaca as iniciativas de promoção da participação social, da transparência e do acesso à informação realizadas pela ouvidoria em parceria com outros órgãos e entidades. O quarto capítulo aborda os desafios futuros para o fortalecimento da ouvidoria como um canal efetivo de comunicação entre o cidadão e o Estado.

Neste sentido, o relatório de gestão da Ouvidoria-Geral do MDS cumpre com a sua função de informar e dialogar com a sociedade sobre o papel da ouvidoria na defesa dos direitos dos cidadãos, na promoção da participação social, na garantia do acesso à informação e na melhoria da qualidade dos serviços públicos do MDS.

2 SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

2.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria-Geral é o órgão responsável por exercer as atividades de ouvidoria no âmbito do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), de acordo com o Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023, que aprovou a sua Estrutura Regimental. É uma unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017.

As atividades de ouvidoria previstas na Lei nº 13.460, de 2017, incluem o tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, que podem ser reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. A lei também estabelece que as ouvidorias públicas devem responder a essas manifestações em até 30 dias, prazo que pode ser prorrogado por igual período. Já o Decreto nº 9.492, de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, define as seguintes atividades para as ouvidorias:

- Receber e analisar reclamações sobre a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos;
- Receber denúncias que indiquem a prática de irregularidades ou ilícitos;
- Registrar elogios sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

- Receber sugestões para o aprimoramento de serviços públicos;
- Atender solicitações de providências por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal;

Essas atividades são fundamentais para garantir a participação e o controle social sobre os serviços públicos, além de contribuir para a transparência e a eficiência da administração pública.

Além das atribuições relacionadas as atividades de ouvidoria, a Ouvidoria-Geral também é responsável por assegurar que as atividades relacionadas à Transparência Ativa e Passiva no MDS estejam em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Federal (LAI).

A Transparência Ativa consiste na divulgação periódica e proativa de dados e informações de interesse público, sem que seja necessária solicitação prévia, por meio de portais, sítios eletrônicos ou outros meios de comunicação. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral mantém e atualiza, com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM, o Portal do Ministério na seção Acesso à Informação, que disponibiliza dados sobre orçamento, gestão, pessoal, convênios, programas, ações, entre outros.

A Transparência Passiva corresponde ao direito do cidadão de solicitar informações públicas de seu interesse, que não estejam disponíveis de forma ativa, devendo ser atendido(a) em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Para o acolhimento de manifestações (matéria de ouvidoria) e pedidos de acesso à informação (LAI) a Ouvidoria-Geral opera a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (Fala.BR). Mencionada plataforma permite que cidadãos enviem pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria como denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para a Ouvidoria-Geral e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC/MDS), que os acolhem e atuam no sentido de garantir o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas oferecidas.

A Ouvidoria-Geral deve também assegurar o cumprimento da publicação de agendas de autoridades do MDS, em conformidade com o Decreto nº 10.889, de 2021, que regulamenta a divulgação das agendas oficiais dos ocupantes de cargos de natureza política ou especial no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Esse normativo estabelece que as agendas devem conter informações sobre as atividades institucionais realizadas ou previstas pelos ocupantes desses cargos, tais como reuniões, audiências, visitas, viagens, despachos internos e eventos. As agendas devem ser atualizadas diariamente e mantidas em sítio eletrônico oficial do respectivo órgão ou entidade por meio do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).

Outra competência da Ouvidoria-Geral é gerenciar a elaboração do Plano de Dados Abertos, em consonância com o Decreto nº 8.777, de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal. Esse decreto define os procedimentos para a abertura e a disseminação de dados produzidos ou custodiados pela Administração Pública federal, de forma a facilitar o acesso público aos dados, promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços públicos. O Plano de Dados Abertos é um documento que identifica e prioriza a disponibilização de bases de dados em formato aberto, considerando a relevância, o potencial de uso e a demanda da sociedade.

A Ouvidoria-Geral do MDS é o órgão responsável por promover e coordenar a participação social nas ações de ouvidoria do Ministério, entre suas atribuições, estão: planejar e coordenar comitês técnicos e supervisionar atividades e resultados que envolvam a voz dos cidadãos; representar o Ministério em grupos, comitês e fóruns nacionais e internacionais relacionados à ouvidoria, participação social, controle social, acesso à informação, transparência e proteção de dados pessoais; e coordenar as atividades de participação social do Ministério, como conselhos de usuários, carta de serviços, pesquisas de opinião e governo aberto.

Entre as iniciativas visando fomentar a cultura de governança por meio da transparência na gestão, participação social e da responsabilidade dos agentes públicos, a Ouvidoria-Geral tem acompanhado as iniciativas da Parceria para o Governo Aberto (*Open Government Partnership* - OGP), uma aliança internacional que reúne governos e sociedade civil para promover a transparência, o combate à corrupção, o empoderamento cívico e o uso de tecnologias inovadoras.

O MDS participa como um dos órgãos responsáveis pela implementação do 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto 2023-2027, que tem como objetivo fortalecer os compromissos assumidos pelo Brasil na promoção de um governo mais aberto, acessível e responsável perante os cidadãos. Um dos eixos temáticos do plano é a ampliação e o aperfeiçoamento da participação social e educação popular nos territórios.

A Ouvidoria-Geral também é responsável pela elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do MDS, em consonância com o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. A carta de serviços é um documento que informa ao cidadão quais os serviços prestados pelo Ministério, como acessar e obter esses serviços, quais os compromissos e padrões de qualidade de atendimento esperados, quais os mecanismos de comunicação com o público, e como realizar a avaliar a satisfação dos usuários com o serviço prestado.

A Carta de Serviços visa aumentar a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços públicos, bem como fortalecer a participação social e a relação de confiança entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio da carta de serviços, o cidadão pode conhecer seus direitos e deveres, bem como cobrar a melhoria dos serviços oferecidos pelo MDS. A carta de serviços está disponível no site do Ministério e pode ser consultada por qualquer pessoa interessada.

Além dos canais de atendimento ao cidadão, a Ouvidoria-Geral também coordena a participação dos interessados no Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsto na Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O Conselho de Usuários é um órgão consultivo que tem como finalidade avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo MDS e propor melhorias na prestação dos serviços públicos. O conselho é composto por voluntários que atendam o chamamento público realizado periodicamente.

A Ouvidoria-Geral é responsável por conduzir os processos de chamamento público para voluntários, executar as ações de mobilização e de interlocução com os conselheiros e desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação. O Conselho de Usuários representa uma importante ferramenta de melhoria da qualidade dos serviços públicos, pois permite que os cidadãos expressem suas opiniões, sugestões, reclamações e elogios sobre os serviços que utilizam, e que contribuam para o aprimoramento das políticas e das ações desenvolvidas pelo MDS.

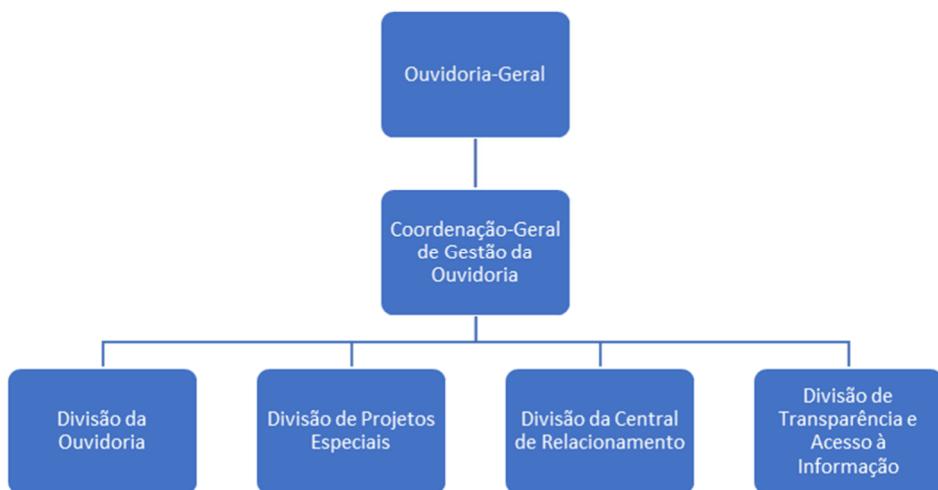
Outro aspecto da atividade desenvolvida pela Ouvidoria-Geral é o gerenciamento dos canais de atendimento ao cidadão, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 2011, e a Lei nº 13.460, de 2017, que estabelecem os princípios e as diretrizes para a simplificação e a melhoria dos serviços públicos. Dessa forma é responsabilidade da Ouvidoria-Geral a gestão da Central de Relacionamento do Ministério, denominado Disque Social 121, que oferece um canal de comunicação direta entre o Ministério e os cidadãos, visando esclarecer dúvidas, receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Os canais de atendimento ao cidadão são fundamentais para garantir a qualidade, a eficiência e a efetividade dos serviços públicos prestados pelo MDS. Por meio desses canais, o cidadão pode obter informações, orientações, esclarecimentos e soluções sobre os programas, as políticas e as ações do Ministério, bem como manifestar sua opinião, sua satisfação ou sua insatisfação com os serviços recebidos. Além disso, os canais de atendimento permitem que o Ministério conheça as demandas, as necessidades e as expectativas dos cidadãos, e possa aprimorar continuamente seus processos, suas normas e seus procedimentos, buscando sempre a excelência na prestação dos serviços públicos.

De acordo com o art. 18 da Portaria MC nº 761, de 8 de abril de 2022, que institui a Política Geral de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, a titular da Ouvidoria-Geral exerce a função de encarregada do tratamento dos dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018, que estabelece a proteção de dados pessoais e os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

A encarregada é a pessoa indicada pelo controlador dos dados para atuar como canal de comunicação entre este, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), respondendo às solicitações, reclamações e dúvidas dos titulares, bem como executar as orientações da ANPD e adotar medidas preventivas quanto ao tratamento de dados pessoais.

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL



2.3 DIVISÃO DE OUVIDORIA (DOUV)

Compete à Divisão da Ouvidoria (DOUV) 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 dos serviços públicos da administração pública. Além de manter a articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança.

É a unidade responsável por recepcionar, analisar e dar encaminhamento às manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), que tenham como tema questões referentes ao MDS, bem como acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários.

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 de serviços públicos no ano de 2023 em nossos canais de atendimento.

As unidades de ouvidorias representam importante elo de interação entre o Estado e os(as) beneficiários das políticas públicas. Dentre nossos objetivos destacam-se a promoção da participação do

cidadão e da cidadã na administração pública, cooperação com outras entidades de defesa do usuário, garantindo o aperfeiçoamento na prestação dos serviços, a mediação e a conciliação entre o usuário 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 das políticas e programas estão inseridos(as).

Dessa forma, a construção desse relatório, 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, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas do Ministério.

2.4 DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS (DPE)

A Divisão de Projetos Estratégicos (DPE) tem como objetivo principal apoiar a gestão da Ouvidoria do Ministério, por meio do planejamento, execução e avaliação de projetos que contribuam para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade. Entre as atividades desenvolvidas pela DPE, destacam-se:

- A coordenação da Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério, que visa informar os direitos e deveres dos usuários, bem como os prazos e formas de acesso aos serviços oferecidos pelo órgão;
- A gestão da plataforma do Conselho de Usuários do MDS, que é um canal de participação social que permite aos cidadãos opinarem sobre a qualidade dos serviços e sugerirem melhorias;
- A realização de pesquisas de satisfação interna e externa, com o intuito de medir o grau de confiança e satisfação dos servidores e dos usuários com relação à atuação da Ouvidoria e dos demais setores do Ministério;
- O monitoramento das ações pactuadas com as áreas técnicas do MDS, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria, buscando garantir a efetividade e a transparência das respostas aos cidadãos.

2.5 DIVISÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (DCR)

A Divisão da Central de Relacionamento (DCR) tem um importante papel a desempenhar na promoção da participação social e do controle social, por meio da divulgação dos canais de comunicação do MDS e da facilitação do acesso à informação sobre as políticas, programas, ações e serviços prestados pelo Ministério aos gestores e usuários.

Entre as atividades desenvolvidas pela DCR estão:

- A orientação e o pronto esclarecimento de dúvidas dos cidadãos que entram em contato com o Disque Social 121, bem como o registro e o encaminhamento de situações inéditas para as áreas responsáveis visando a atualização da base de conhecimento, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e para a defesa dos direitos dos usuários;
- A produção e a análise de relatórios gerenciais e estatísticos sobre o atendimento realizado pelos canais de atendimento, fornecendo subsídios para o planejamento e a avaliação das políticas, programas, ações e serviços do MDS, bem como para a identificação de demandas e necessidades dos públicos-alvo;
- A coordenação e a supervisão dos canais de atendimento disponibilizados pelo Disque Social 121, por meio de acompanhamento e monitoramento dos indicadores de qualidade, produtividade e satisfação dos usuários;

- A elaboração e a atualização dos scripts de atendimento, dos fluxogramas de transferência, das bases de conhecimento e dos materiais de apoio para o Disque Social 121, de acordo com as normas e as diretrizes do MDS;

- A gestão do contrato administrativo celebrado com a empresa CENTRAL IT, responsável pela operação do serviço de *contact center*, incluindo a fiscalização técnica, o controle e a avaliação do desempenho contratual, bem como sugerir a aplicação de sanções, quando necessário;

- A implementação e a manutenção de outros canais de comunicação com o público externo, tais como: e-mail, chat online, formulário web, SMS, WhatsApp, redes sociais, entre outros, visando ampliar o acesso e a interação dos cidadãos com o MDS;

- A realização de pesquisas de opinião e de satisfação com os usuários dos diversos canais de comunicação, com o objetivo de identificar as demandas, as expectativas, as necessidades e as sugestões do público, bem como avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

Entre as atividades desempenhadas pela Divisão da Central de Relacionamento do MDS, está o atendimento ao público por meio de ligações receptivas e ativas. As ligações receptivas são aquelas em que o cidadão liga para o Disque Social 121 e solicita informações ou orientações sobre os programas, políticas, ações e serviços do órgão. As ligações ativas são aquelas em que o Disque Social 121 entra em contato com o cidadão para realizar pesquisas, enviar mala direta, divulgar campanhas, esclarecer dúvidas, entre outras finalidades. Esses tipos de atendimento têm como objetivo fortalecer o vínculo entre o MDS e seu público-alvo, bem como aprimorar a qualidade e a efetividade das políticas sociais.

O Disque Social 121 disponibiliza os seguintes canais para atendimento: teleatendimento Receptivo Humano e Eletrônico (por menu e P.A digital), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat e serviço de mensageria instantânea, ambos com atendimento humano e eletrônico, este último com atendimento na Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS) e realiza ainda o serviço de Ativo (Humano, SMS - *Short Message Service*, Voice - Mensagem de Voz, Mala direta, e-mail e WhatsApp).

Os ativos são utilizados pelas áreas finalísticas quando necessitam comunicar algo (a um determinado público) ou coletar dados, por meio de formulários ou entrevistas.

2.6 DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A Divisão de Transparência e Acesso à Informação (DTAI) é responsável por garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação no MDS. Essa divisão recebe, analisa e responde aos pedidos de acesso à informação dos cidadãos por meio do Fala.BR, bem como orienta as unidades organizacionais sobre as boas práticas de transparência ativa e passiva.

A transparência ativa é a divulgação de dados e informações públicas por iniciativa do próprio órgão ou entidade, independentemente de requerimento, conforme estabelecido pelo art. 8º da Lei de Acesso à Informação (LAI). A transparência ativa visa facilitar o acesso dos cidadãos às informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pelo poder público.

A DTAI é responsável por manter atualizado, com o apoio das áreas técnicas do MDS e a Assessoria de Comunicação do MDS - ASCOM, a Seção “Acesso à Informação” do Portal do MDS a publicação das informações exigidas pela LAI, tais como estrutura organizacional, competências, legislação, despesas, licitações, contratos, convênios, programas, ações, indicadores, resultados, auditorias, servidores, remuneração, entre outras.

Além disso, a divisão promove ações de capacitação e sensibilização dos servidores públicos para a cultura de transparência e acesso à informação, contribuindo para a melhoria da gestão pública e o fortalecimento do controle social.

Entre as atividades desempenhadas pela DTAI também está o acompanhamento da publicação de agendas de autoridades do MDS por meio do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas). O e-Agendas é um sistema eletrônico que registra e divulga as agendas dos gestores públicos, permitindo aos cidadãos acompanhar as atividades e compromissos das autoridades.

A DTAI verifica se os gestores estão atualizando regularmente suas agendas e cumprindo as normas relacionadas à divulgação da agenda de compromissos públicos, a participação de agentes públicos em audiências e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado estabelecidas pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021 e apoia a sua regularização sempre que necessário.

A DTAI também é responsável por coordenar e implementar o Plano de Dados Abertos do MDS (PDA-MDS), que tem como objetivo ampliar e sistematizar a abertura de dados do ministério, garantindo o livre acesso, uso, reuso e redistribuição dos dados públicos gerados ou custodiados pelo MDS. O PDA-MDS está alinhado à Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal (Decreto nº 8.777/2016) e à Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (e-Digital).

O PDA MDS define as ações, os prazos, os responsáveis e os mecanismos de monitoramento e avaliação para a abertura dos dados do MDS, considerando as demandas da sociedade, os princípios de transparência ativa e passiva e os requisitos de qualidade, interoperabilidade e segurança da informação. A DTAI acompanha a execução das ações previstas no plano e apoia as unidades do MDS na publicação dos dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

3 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do MDS tem como missão acolher e tratar as manifestações dos cidadãos sobre os serviços públicos prestados pelo MDS. As manifestações podem ser elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias, que são recepcionadas por meio do Fala.BR e direcionadas, quando for o caso, para as áreas técnicas para providências e resposta. A Ouvidoria-Geral também monitora o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

A Ouvidoria-Geral também atua na disseminação de informações sobre as políticas, programas, ações e serviços do MDS por meio do Disque Social 121, um serviço gratuito e acessível de comunicação com o cidadão por meio de vários canais como: o telefônico gratuito (tridígito 121), o Webchat, o Whatsapp, o Telegram, a carta, o Fala.BR e o presencial.

O Disque Social 121 oferece orientações e esclarecimentos sobre os benefícios sociais, os critérios de acesso, os locais de inscrição e atendimento, entre outras informações relevantes para o exercício dos direitos sociais.

Além disso, a Ouvidoria-Geral coordena o funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, um mecanismo de interação entre o cidadão e o MDS, que tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados e propor melhorias. Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos. Eles são formados por usuários que se voluntariaram para serem avaliadores de serviços. São totalmente virtuais, e funcionam por meio de uma

plataforma que foi desenvolvida pela CGU. O Conselho de Usuários também contribui para a transparência e o controle social das ações do MDS.

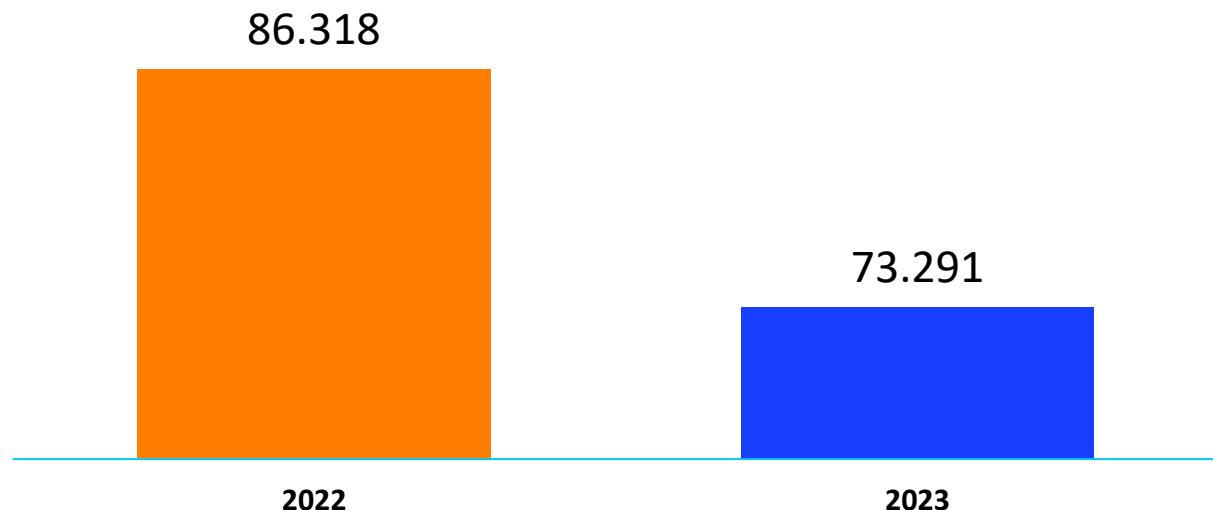
3.1 ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

O atendimento às manifestações dos usuários de serviços públicos é a atividade primária da Ouvidoria.

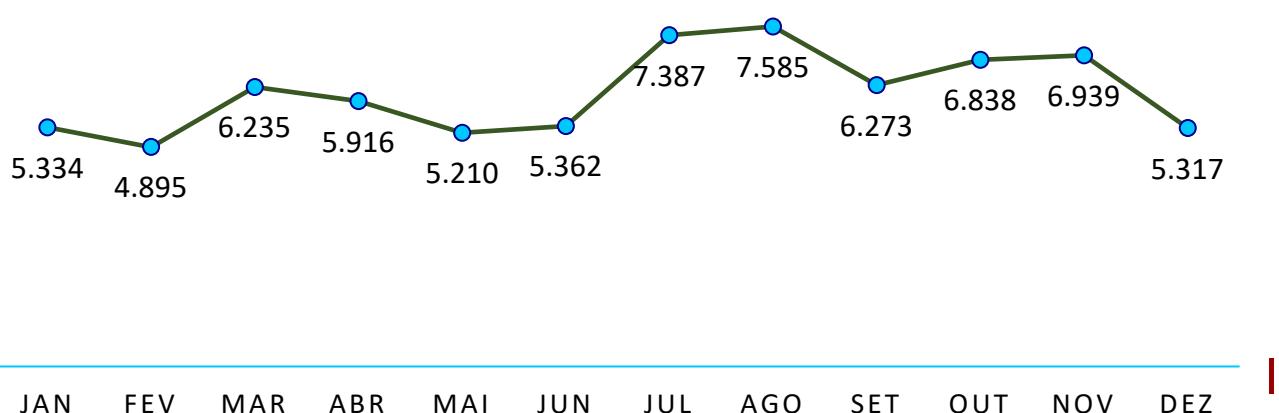
Na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria Geral do MDS compete receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações de toda a sociedade, nos termos do que dispõe a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

No exercício dessa atribuição, em 2023, foram recepcionadas **73.291 manifestações** pertinentes aos assuntos do MDS, as quais representam um decréscimo em comparação ao exercício de 2022 que totalizou 86.318 manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS - 2022 a 2023



EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS POR MÊS



A Ouvidoria é uma importante ferramenta de controle social, e falar sobre esse tema é abordar a participação da sociedade na Administração Pública. No período de janeiro a dezembro de 2023, esta Ouvidoria recepcionou 73.291 manifestações, que foram registradas via Fala.BR. Ao analisar as manifestações

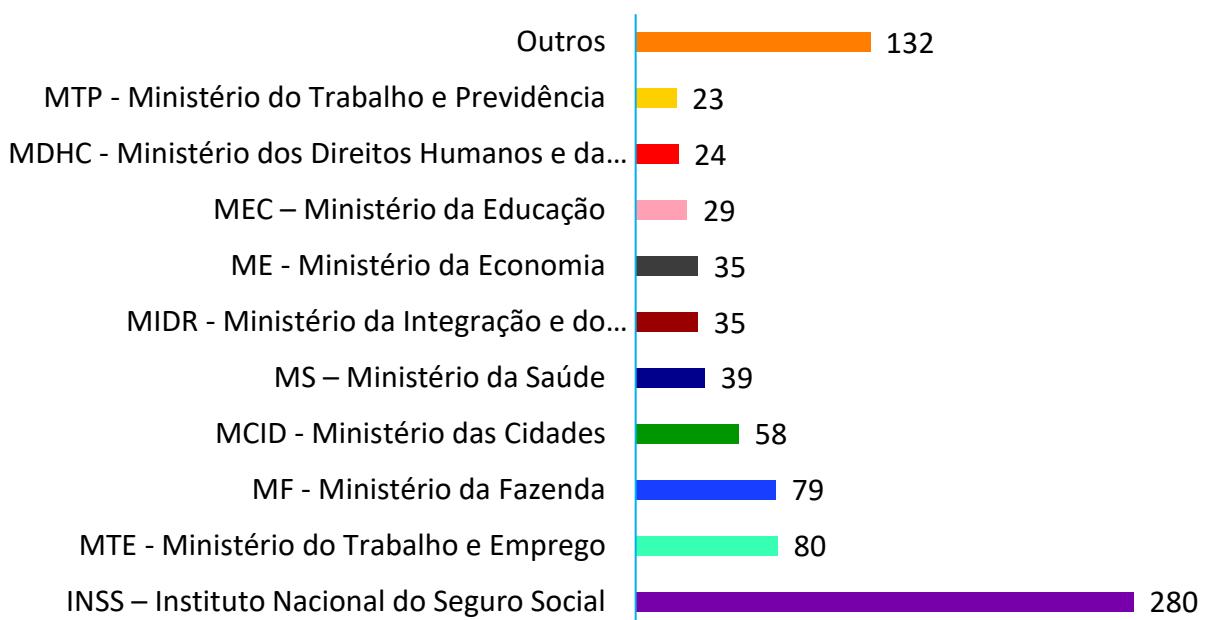
recebidas em 2023 e comparando-as ao quantitativo de 2022, quando foram recebidas **86.318** manifestações¹, constata-se uma redução de aproximadamente **28,19%** nas demandas típicas de Ouvidoria.

É importante ressaltar que em julho de 2023, a Ouvidoria-Geral ampliou seu canal de atendimento por meio da Central de Relacionamento, Disque Social 121 e adotou o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria relacionadas ao MDS.

Há que se observar, contudo, que a Ouvidoria do MDS também recepciona 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-Doença 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, **814** demandas registradas em 2023 foram reencaminhadas para outros órgãos.

DEMANDAS ENCAMINHADAS DO MDS PARA OUTROS ORGÃOS



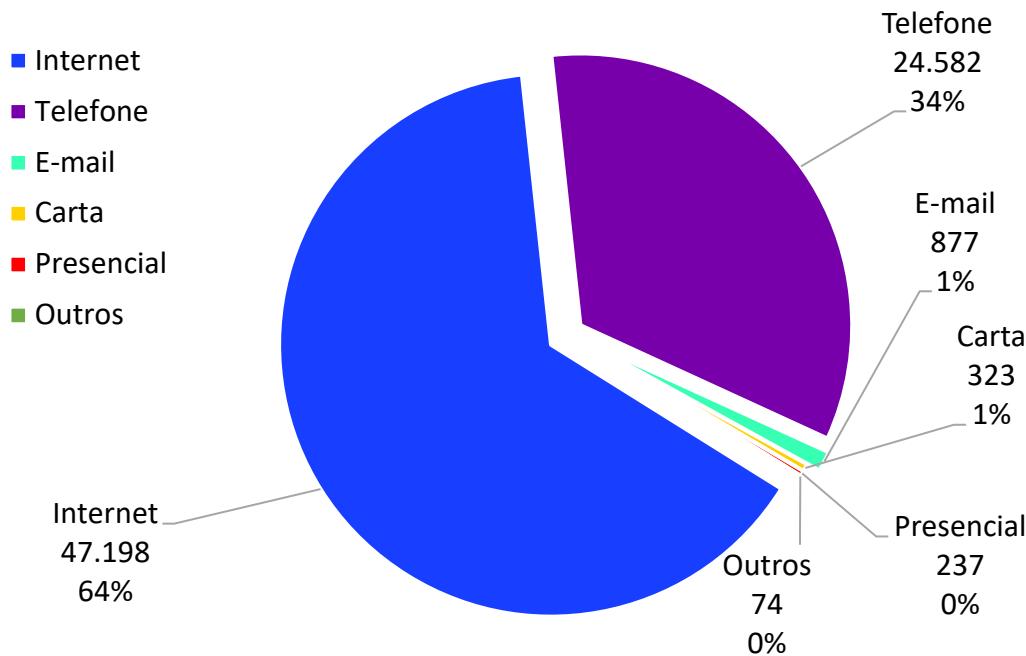
3.2 CANAIS DE ENTRADA

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

¹ Fonte: Fala.BR. <https://falabr.cgu.gov.br/>. Data da extração: 01/11/2023.
Recorte temporal: 01/01 a 01/11/2023

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.

CANAIS DE ENTRADA



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.

3.2.1 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O canal de atendimento telefônico representa a forma mais acessível de entrar em contato com a Ouvidoria, uma vez que a ligação pode ser realizada sem custos de qualquer região do Brasil.

Em 2023², recepcionou-se o total de **165.870** atendimentos telefônicos.

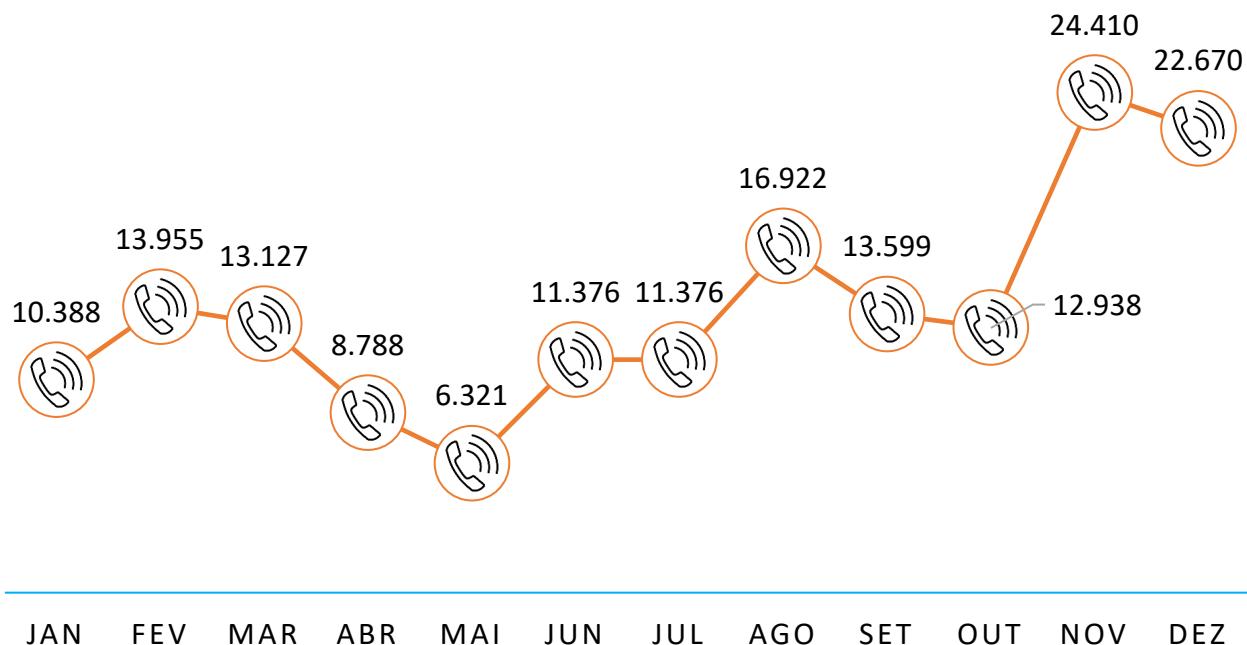
As ligações são atendidas pelo Disque Social 121. Dessa forma, listamos abaixo o quantitativo de ligações atendidas na célula de ouvidoria da Central de Relacionamento:

² Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Data da extração: 02/01/2024.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR MÊS



3.2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

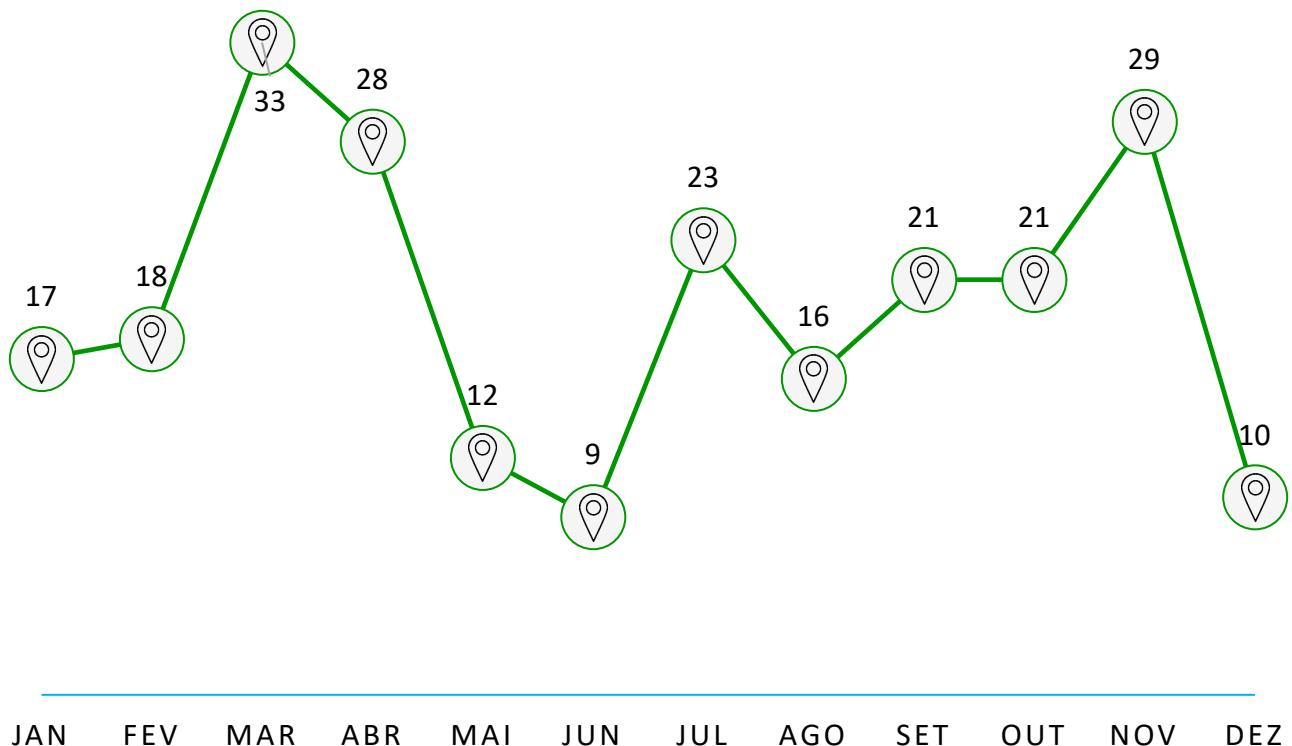
Para o acolhimento de manifestação de forma presencial, o usuário deve dirigir-se à Sala de Atendimento Presencial da Ouvidoria-Geral, localizada Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.

Cabe mencionar que no ano de 2023 foi realizado o acolhimento de **239** atendimentos presenciais³.

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

³ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

ATENDIMENTO PRESENCIAL POR MÊS



3.3 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a [Lei nº 13.460, de 2017](#), as manifestações de ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

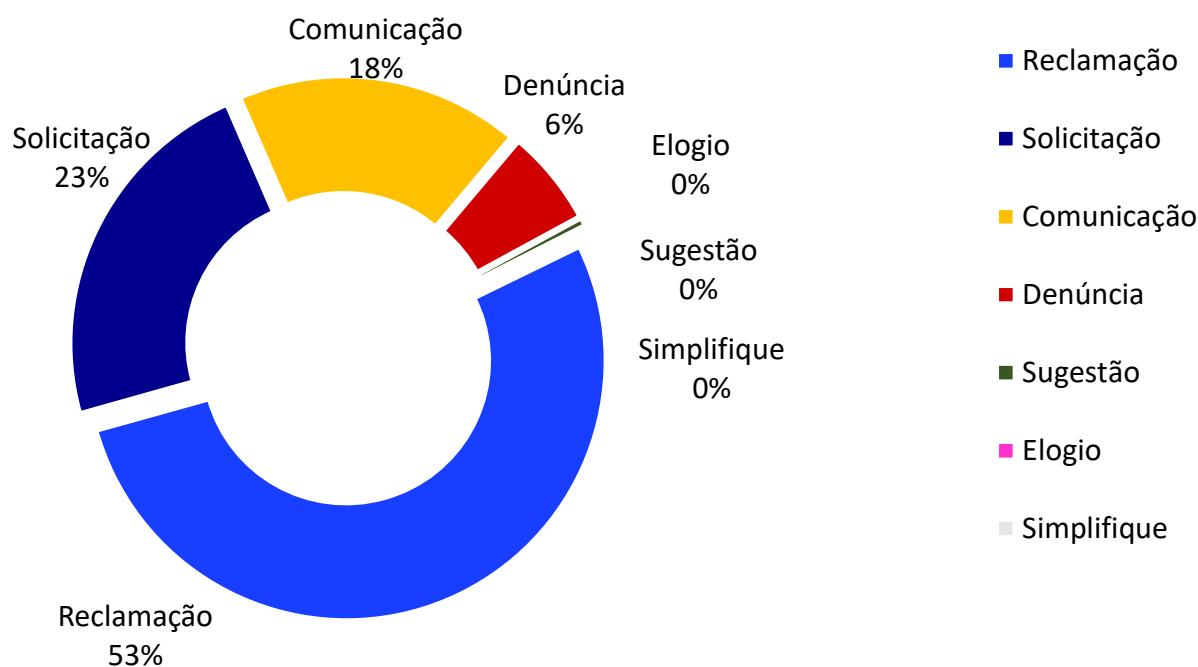
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- **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 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;
- **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 2023, a maioria das manifestações recepcionadas via Fala.BR pela Divisão de Ouvidoria foram dos tipos “reclamação” e “solicitação”, conforme apresentado no gráfico a seguir⁴:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



3.3.1 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

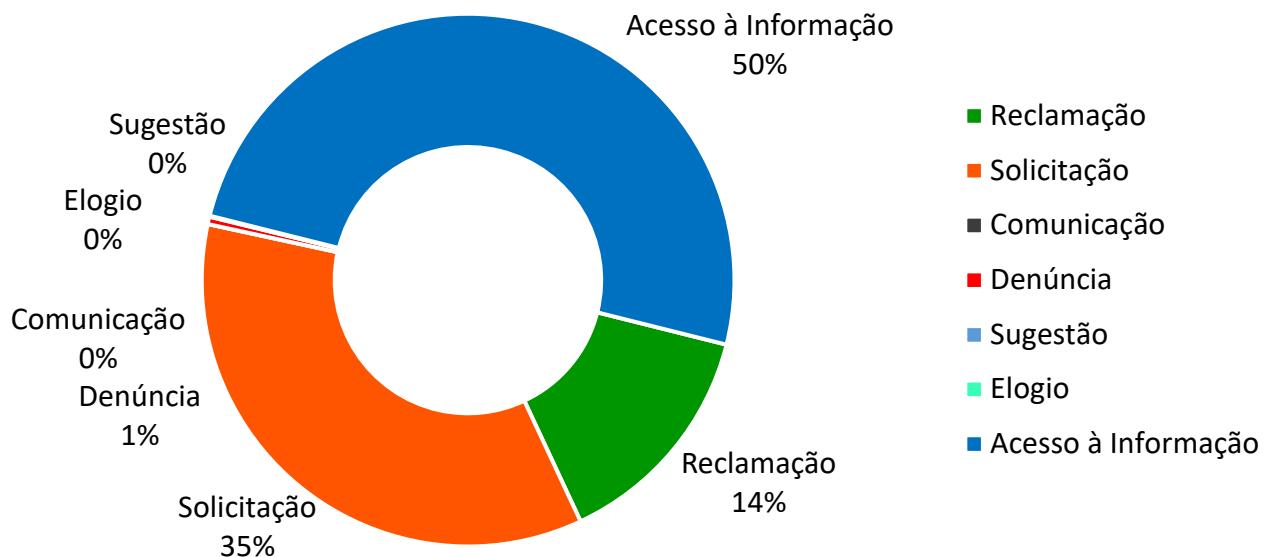
⁴ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.

tratamento. Sobre isso, cabe destacar o total de **4.812** de manifestações registradas⁵ como “pedido de acesso à informação”, que foram transformadas em outras tipologias:

de forma justificada uma única vez, por igual período. Há manifestações que apresentam situações

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO TRANSFORMADOS EM OUVIDORIA



mais complexas e necessitam de extensão do prazo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento⁶.

3.4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento das manifestações recepcionadas em 2023 foi de aproximadamente 4,57 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 uma única vez por igual período.

Ao longo do ano de 2023, a ouvidoria envidou todos os esforços para redução do tempo médio de tramitação das manifestações, principalmente pela diminuição no quantitativo de prorrogações.

⁵ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Data da extração: 02/01/2024.

⁶ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

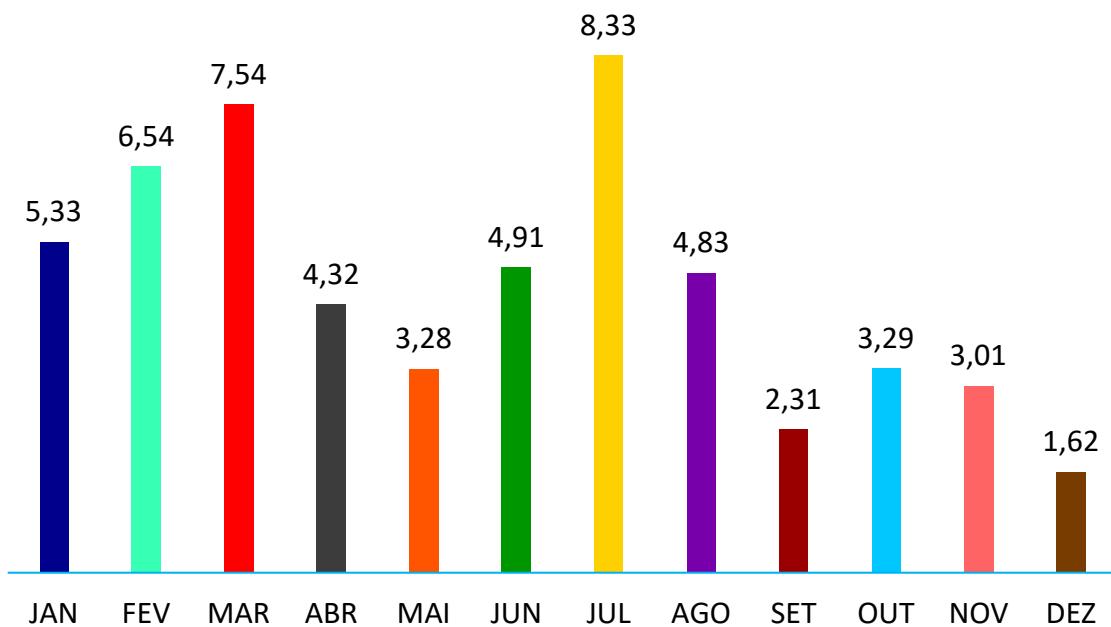
Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Data da extração: 02/01/2024.

Como consequência da redução no quantitativo de manifestações que foram prorrogadas, houve redução expressiva no tempo médio de tramitação das manifestações no segundo semestre de 2023.



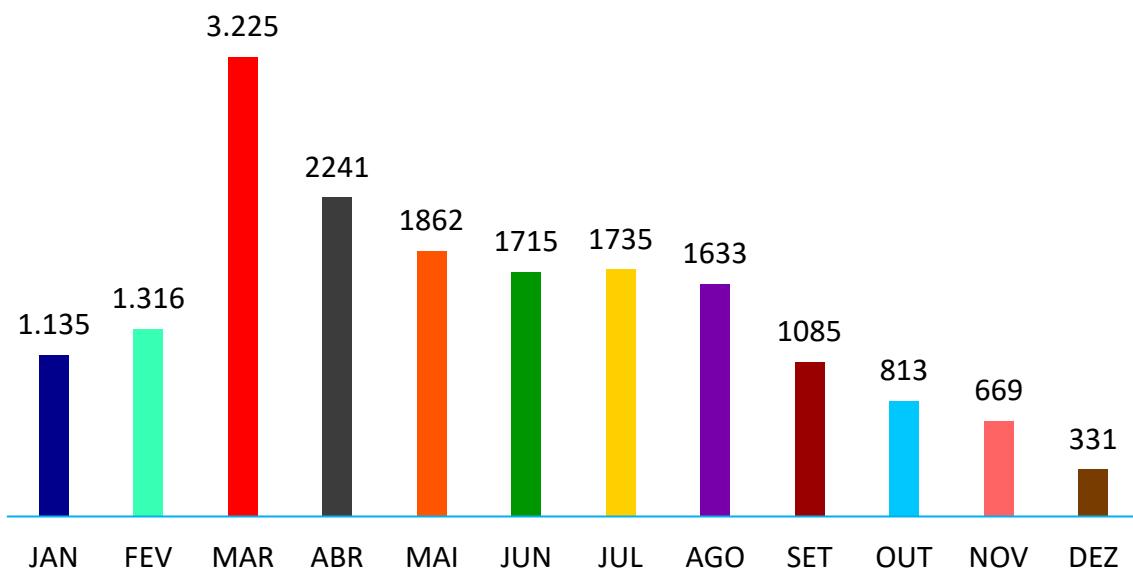
TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO POR MÊS



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.

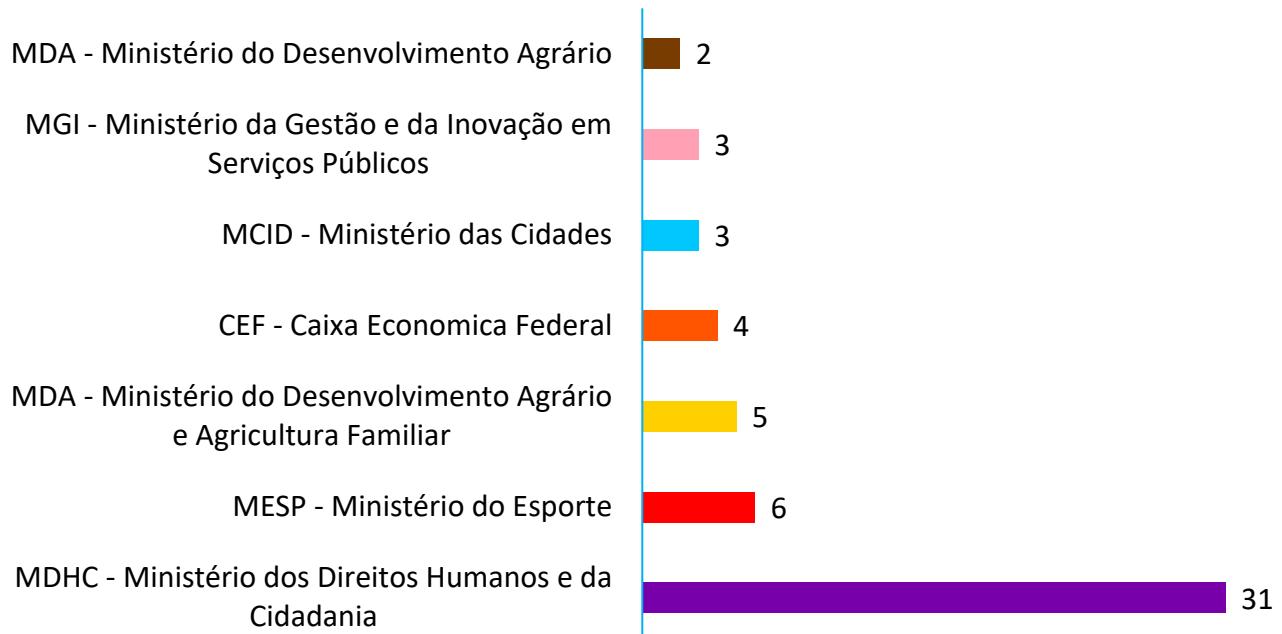
3.5 DEMANDAS ENCAMINHADAS POR OUTROS ÓRGÃOS

DEMANDAS ENCAMINHADAS AO MDS POR OUTROS ÓRGÃOS



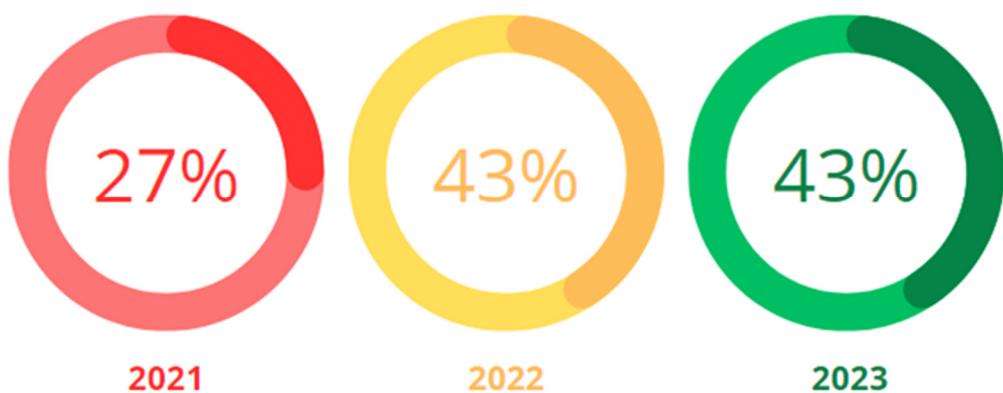
Note-se que o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC e o Ministério do Esporte - MESP são os órgãos que mais recebem e encaminham manifestações de competência do então Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome:

ÓRGÃOS QUE MAIS ENCAMINHARAM MANIFESTAÇÕES AO MDS



3.6 SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

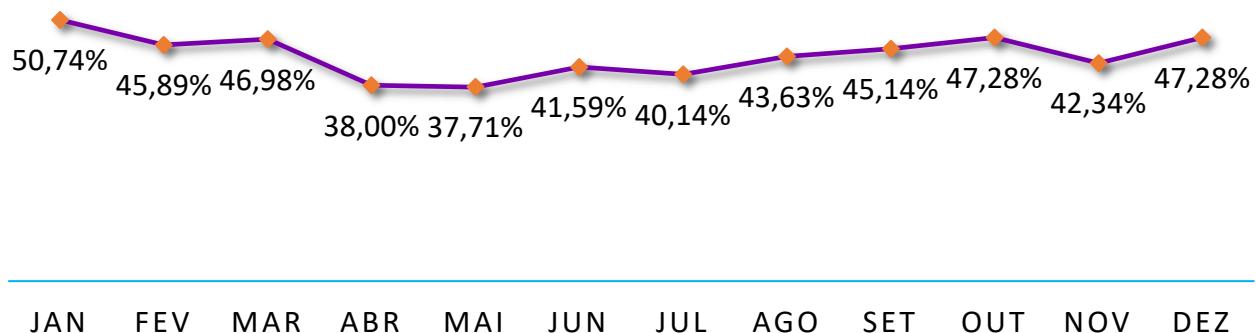
Ao final de toda manifestação do Fala.BR, é disponibilizado ao(a) usuário(a) um breve questionário de satisfação quanto ao atendimento prestado. Em consulta ao FALA.BR realizada em 02/01/2024, apurou-se os resultados a seguir:



Com o intuito de aferir a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, são realizadas pesquisas de satisfação com os(as) cidadãos que entraram em contato com a unidade por meio dos canais de telefonia e presencialmente⁷.

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.

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



3.7 TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

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 DOUV. Com isso, é possível realizar a extração dos dados com um tópico de referência. Dessa forma, abaixo apresentamos os tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestações mais recebidas em 2023:

⁷ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).
Data da extração: 02/01/2024.



- Programa Bolsa Família ■ Programa Auxílio Brasil
- Cadastro Único ■ Auxílio Emergencial

3.7.1 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Dificuldade de Reversão de Cancelamento: Muitos cidadãos reclamam que seus benefícios foram cancelados e, embora tenham tomado as medidas necessárias para regularizar a situação, informam que o gestor municipal não reverte o cancelamento. Em muitos casos, destaca-se que a gestão não reconhece sua responsabilidade nesse processo.

3.7.2 PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

Dificuldade de Reversão de Cancelamento: Muitos cidadãos reclamam que seus benefícios foram cancelados e, embora tenham tomado as medidas necessárias para regularizar a situação, informam que o gestor municipal não reverte o cancelamento. Em muitos casos, destaca-se que a gestão não reconhece sua responsabilidade nesse processo.

Interrupção de Pagamento por Bloqueio/Cancelamento: Cidadãos reclamam da interrupção do pagamento do benefício, e muitas vezes desconhecem o motivo.

3.7.3 CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de Atendimento e Agendamento no CRAS: Cidadãos enfrentam dificuldades para atualizar o cadastro devido à falta de atendimento no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. Em alguns casos, os relatos são de que não há mais vagas para agendamento.

3.7.4 AUXÍLIO EMERGENCIAL

Devolução do Auxílio Emergencial: Cidadãos desejam informações sobre como devolver o Auxílio Emergencial e se há possibilidade de parcelamento.

Cobrança via Declaração do Imposto de Renda (IRPF): Cidadãos buscam esclarecimentos sobre a cobrança do Auxílio Emergencial via Imposto de Renda, assim como pendências junto à Receita Federal.

3.8 PERFIL DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria do MDS, conforme apresentado anteriormente, atua no diálogo entre o(a) cidadão(ã) e o Ministério, cabendo receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação relacionados ao Programa Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros, Tarifa Social de Energia Elétrica, serviços da Assistência Social, e Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Cisternas entre outros.

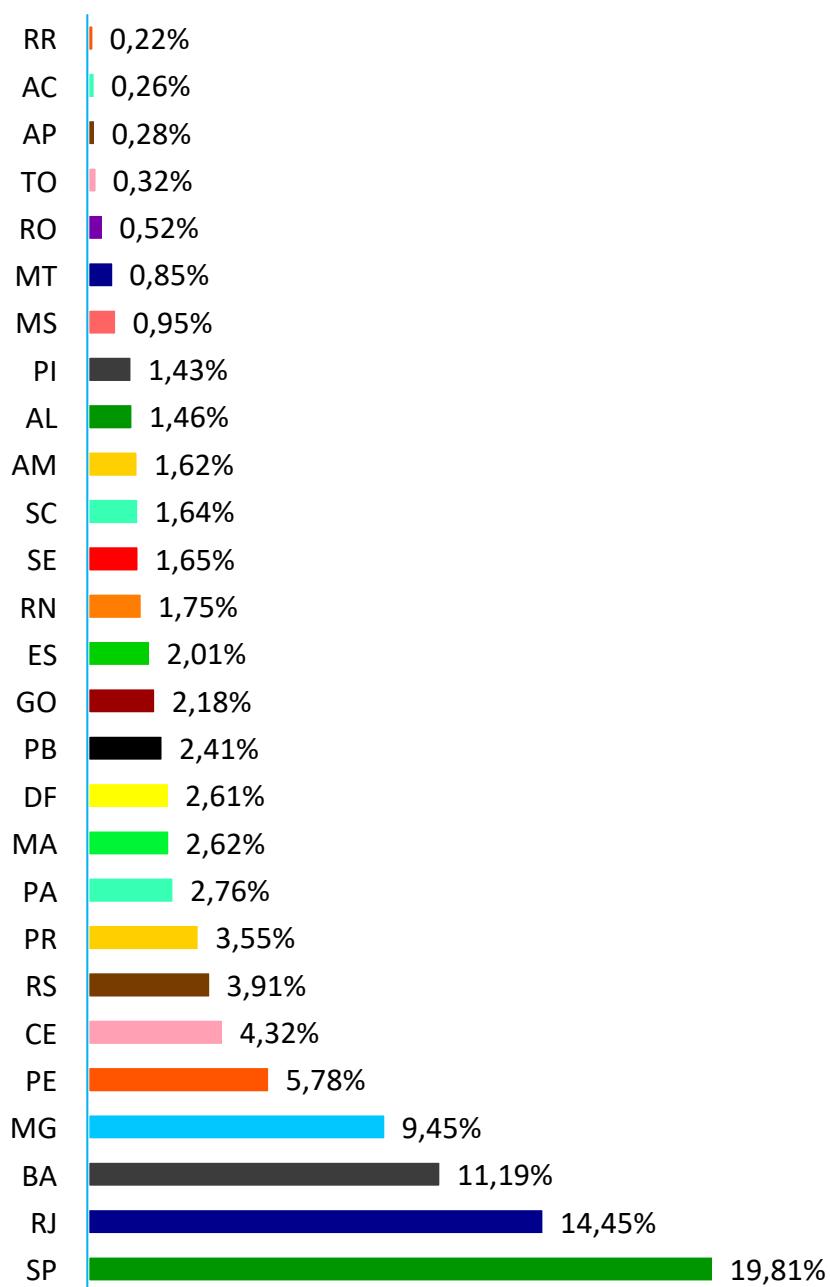
O levantamento de informações acerca do perfil do cidadão e da cidadã que entra em contato com a Ouvidoria do MDS é extraída diretamente da Plataforma Fala.BR e apresentadas visualmente no painel em forma de gráficos.

É importante frisar que os itens relativos ao perfil do cidadão e da cidadã não são de resposta obrigatória. Por isso, muitos(as) optam por não preencher e, como consequência, os dados acabam não sendo fidedignos, 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 2023, 19,81% das manifestações recebidas através do Fala.BR foram oriundas do estado de São Paulo, logo em seguida, temos Rio de Janeiro com 14,45% e Bahia com 11,19% das manifestações.

TOTAL POR UF



Das pessoas que optaram por preencher as informações, também é possível verificar que cerca de 35,4% são mulheres e 14,1% são homens, dado que ainda se conecta com a realidade do próprio público do PBF, em que a Pessoa Responsável pela Unidade Familiar (RF), aquela que recebe o benefício, é em sua grande maioria, mulher.

Além disso, esse dado pode ser contextualizado por uma das orientações para inscrição no Cadastro Único, no sentido de que o(a) Responsável Familiar dever ter, obrigatoriamente, pelo menos 16 anos e, preferencialmente, ser mulher.

3.9 MANIFESTAÇÕES POR GÊNERO



Apenas 18,83% das pessoas que registraram manifestação no Fala.BR optaram por responder o questionamento sobre raça e cor. Desse total, 8,72% se declararam pardas, 6,78% brancas, 2,89% pretas, 0,30% amarelas e 0,15% indígenas, como é possível observar no quadro abaixo:

COR/RAÇA



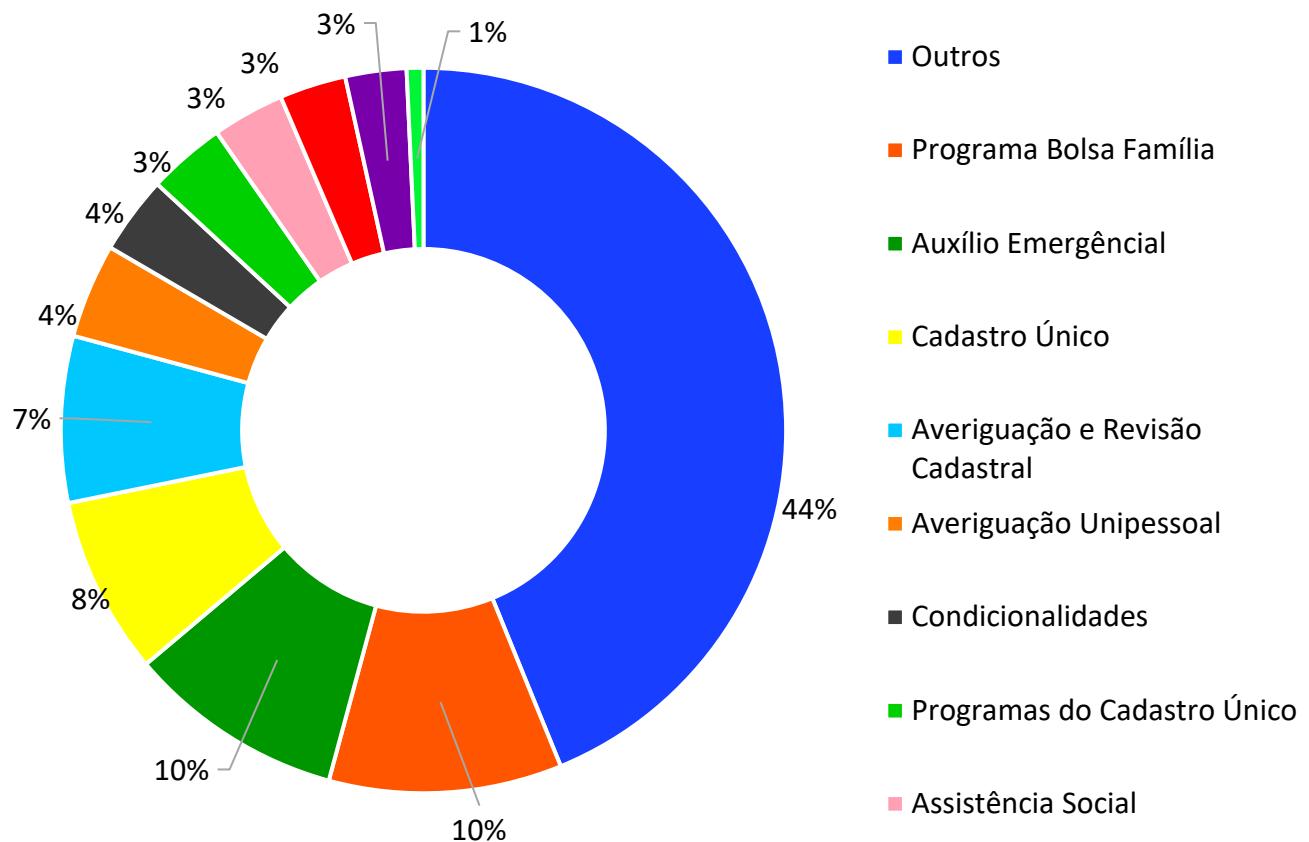
NI – Não informado

3.10 BASES DE CONHECIMENTO

A Ouvidoria do MDS dispõe de uma 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 unidades do MDS.

Atualmente, são 404 respostas validadas, que tem como objetivo dar agilidade e otimizar o tempo das respostas aos(as) cidadãos e não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento por meio de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas.

BASE DE CONHECIMENTO



3.11 CASOS FREQUENTES

A ferramenta “Casos Frequentes” visa diagnosticar e entender a jornada do usuário das políticas públicas ofertadas por este ministério, os motivos e as dificuldades pelas quais os(as) cidadãos 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 categorizados no CórTEX, conforme o tipo de manifestação e categoria do manifestante. Atualmente, existem 197 casos recorrentes, que estão interligados com a Base de Conhecimento.

CASOS FREQUENTES



3.12 RESOLUTIVIDADE

A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano de 2023 e, após a devida análise e tratamento, foram respondidas ou arquivadas na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, apresentamos a resolutividade das manifestações do Fala.BR de 98% referente as manifestações respondidas e arquivadas, e 2% estão pendentes, pois foram encaminhadas às unidades responsáveis por cada temática, para no prazo legal encaminhar a resposta ao (à) cidadão (ã), conforme cada caso.

O total das manifestações com resolutividade⁸ em 2023 foi de **99,64%**.

FALA.BR		Cálculo Resolutividade
RECEBIDAS	73.291	67.575
RESPONDIDAS	67.575	5.450
ARQUIVADAS	5.450	73.025
RESOLUTIVIDADE: 99,64%		100%

Concluídas	67.575	92,20%
Arquivadas	5.450	7,44%

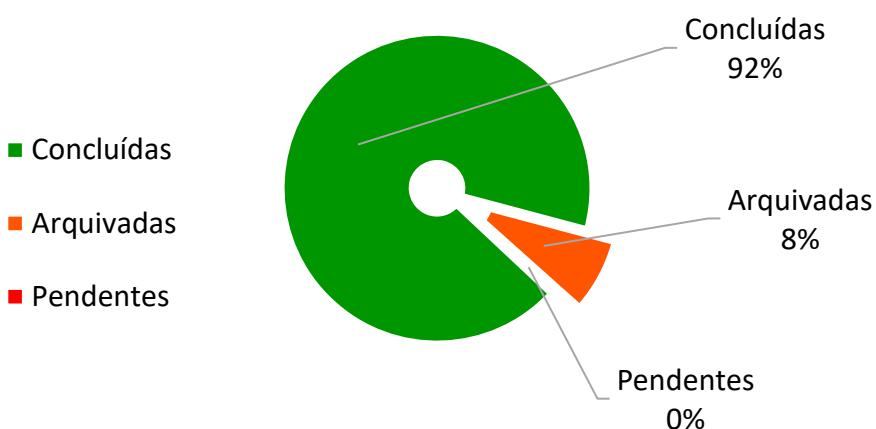
⁸ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Data da extração: 02/01/2024.

Pendentes	266	0,36%
TOTAL	73.291	100%

RESOLUTIVIDADE TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



3.12.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento das manifestações recepcionadas em 2023 foi de aproximadamente **4,57 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.

É importante destacar que no período de janeiro a setembro de 2023, a Ouvidoria do MDS recebeu 54.197 manifestações e atendimento médio era de 5,27 dias. Após um trabalho intensificado, em dezembro atingiu-se a marca de 1,62 dias úteis, o mais baixo da história do MDS, o que mostra o comprometimento para atender os (as) cidadãos (ãs) de forma célere.

Ademais, a Lei supracitada estabelece que a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MDS a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(as) cidadãos.

As três áreas técnicas do órgão mais demandadas em 2023 foram: Secretaria Nacional de Renda e Cidadania – SENARC, com 42.802 manifestações, Departamento de Resolução de Auxílios Descontinuados – DADE com 6.628 manifestações, Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único- SAGICAD, com 4.982 manifestações e Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS com 1.360, conforme observado no gráfico abaixo.

Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Bolsa família e sobre a descontinuação do Auxílio Emergencial, os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos no ano em exercício.

RESOLUTIVIDADE TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS			
SENARC Secretaria Nacional de Renda e Cidadania	42.802	76%	
DADE Departamento de Resolução de Auxílios Descontinuados	6.628	12%	
SAGICAD Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único	4.982	9%	
SNAS Secretaria Nacional de Assistência Social	1.360	2%	
STI Subsecretaria de Tecnologia da Informação	194	0%	
SESAN Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional	42	0%	
TOTAL	56.008	100%	

Para aprofundar a análise dessas demandas, é necessário considerar as demandas registradas na Plataforma Fala.BR, a qual não permite a customização dos assuntos diretamente pela unidade de ouvidoria. Assim, são utilizados os subassuntos e as *tags* para melhor categorização das manifestações, conforme árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da Divisão de Ouviroria.

Dessa forma, é possível realizar a extração de dados com um tópico de referência. Dessa forma, apresentamos abaixo⁹ os três tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestação mais recebidos:

RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do benefício (9436 reclamações)	1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do benefício (4283 solicitações)	1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Suposto recebimento indevido (1988 denúncias)
2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Av. Unipessoal 2023 (2134 reclamações)	2º PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL: Informações sobre o Programa Auxílio Emergencial (864 solicitações)	2º PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL: Fraude - Auxílio Emergencial (388 denúncias)
3º CADASTRO ÚNICO: Dificuldade no Atendimento/Atualização (1498 reclamações)	3º CADASTRO ÚNICO: Informações sobre o Cadastro Único (672 solicitações)	3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Cadastro supostamente realizado por terceiros (331 denúncias)

Destarte, diante do compromisso de agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e com o intuito de monitorar as manifestações que se encontram em análise pelas áreas técnicas, a Ouvidoria envia e-mails às unidades responsáveis alertando sobre a proximidade do prazo de resposta no Fala.BR. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas a serem respondidas, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva, além de possibilitar uma maior proximidade com as áreas técnicas com a equipe da Ouvidoria.

Em relação às demandas recebidas em 2023, constam 23 manifestações em tramitação referentes aos meses de novembro e dezembro. Cabe registrar que não há nenhuma manifestação fora do prazo. As demandas pendentes de análise na Ouvidoria são aquelas que foram recebidas, mas que, até o momento, não passaram por análise preliminar para conferência de requisitos mínimos (dados para análise ou requisitos de materialidade - no caso de denúncia) e, depois disso, serão encaminhadas à área técnica responsável pelo tema. Já as manifestações em andamento nas áreas técnicas são aquelas que passaram por análise preliminar por parte da Ouvidoria, e foram consideradas aptas para averiguação e estão aguardando parecer técnico ou adoção de providências.

⁹ Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

Fonte: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) / Painel Resolveu CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Data da extração: 02/01/2024.

Diante disso, a DOUV envida esforços constantemente aprimorando os fluxos de tratamento de suas manifestações, bem como se empenha para manter a qualidade de trabalho de sua equipe, bem como busca soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridade preservar os direitos dos usuários dos Serviços Públicos.

3.13 TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS

A DOUV sempre buscando essa proximidade com as áreas técnicas realizou várias reuniões com as unidades com o intuito de ajustar fluxos e de disseminar informações tempestivas de dados importantes para a gestão das políticas e programas do MDS. As reuniões eram marcadas conforme detectado 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.

Desse modo, a Ouvidoria também produz boletins mensais, que visam apresentar aos(as) gestores das unidades técnicas do MDS os dados das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças, se for o caso, buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao(à) cidadão(ã).

A **Lei nº 13.460, de 2017** estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, a Ouvidoria utilizou o diálogo e os dados gerenciais como dispositivos das informações quantitativas e qualitativas como subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços.

3.14 CAPACITAÇÕES EM 2023

No ano de 2023, servidores, estagiários e colaboradores participaram de importantes capacitações junto ao PROFOCO da Controladoria-Geral da União - CGU.

Com o advento do Contrato nº 11/2023 - Contact Center, a Divisão de Ouvidoria - DOUV e a Divisão de Projetos Estratégicos – DPE, com a chegada dos novos Analistas de Ouvidoria, promoveram ações de capacitação, com o intuito de preparar a nova equipe e transmitir o conhecimento técnico das pautas de Ouvidoria.

3.15 FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Para atendimento ao cidadão, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a Plataforma Fala.BR que permite a realização de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando-se de um único cadastro.

Os módulos de triagem e tratamento foram criados na Plataforma Fala.BR com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio do Fala.BR. As referidas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela Portaria CGU nº 581, de 2021.

Desde fevereiro de 2022, o cadastro de novas manifestações recepcionadas pela telefonia é realizado pelos(as) operadores(as) da empresa de *contact center*, cujo contrato é utilizado pela DOUV e DCR no âmbito da Ouvidoria-Geral, diretamente no Fala.BR.

Em relação aos procedimentos realizados pelos(as) analistas do 2º nível, estes também passaram a ser executados diretamente na plataforma Fala.BR (análise, tratamento, encaminhamento, conclusão - resposta final ou arquivamento das manifestações de ouvidoria)

3.16 RELATÓRIO DE INTEGRIDADE

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 Divisão de Ouvidoria 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. A DOUV juntamente com a ASCOM, afixou cartazes informando sobre canais de atendimento da Ouvidoria nos elevadores, hall e recepção do protocolo, a fim de informar os colaboradores(as) da Pasta; e
- sistematização dos dados sobre denúncias recebidas pela ouvidoria para avaliação e proposição de ações – A DOUV construiu um BI sobre denúncias, com o objetivo na prevenção das ocorrências identificadas no painel.

3.17 ENTREGAS DIVISÃO DE OUVIDORIA E DIVISÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

3.17.1 2ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS INTERNOS DO MC

Visando levantar indicadores sobre a importância e desempenho dos serviços internos do MDS foi realizada a 2ª pesquisa de satisfação interna junto aos servidores, colaboradores e estagiários.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Internos, visa apoiar a gestão na produção de informações que sirvam ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de eventuais falhas, conforme previsão da Portaria CGU/OGU nº 581, de 9 de março de 2021.

3.17.2 ENCONTRO COM OS PONTOS FOCAIS DE OUVIDORIA

Para promover uma melhor articulação entre os pontos focais da ouvidoria, foi realizado vários encontros com os representantes das áreas técnicas do MDS.

3.17.3 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.

3.17.4 ESPAÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL COM UMA ESTRUTURA MELHOR

Para recepção de atendimento dos cidadãos que procuram a ouvidoria de forma presencial, foi disponibilizado o espaço e os equipamentos para acolhimento dos manifestantes, com melhoria na estrutura, como: banner de identificação, divulgação de cartilhas informativas entre outros.

3.17.5 APRIMORAMENTO NO FORMATO DE CALIBRAÇÃO

Foi realizado o aperfeiçoamento da calibração de ligações e atendimento realizado no 1º nível da célula de ouvidoria da central de relacionamento, visando coletar pontos que possam servir de melhoria.

3.17.6 DIVULGAÇÃO DO GUIA LILÁS

Foi divulgado no âmbito do MDS o Guia Lilás que traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio Moral e Sexual e à discriminação no Governo Federal.

3.17.7 ELOGIOS

Como boa prática, os elogios recepcionados pelo Fala.BR são encaminhados aos servidores, estagiários, analistas de Ouvidoria e colaboradores da Works por meio de cards.

3.17.8 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de serviços é uma ferramenta importante que facilita a participação do usuário nas ações e programas do Governo Federal, pois traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca.

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.

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

Com o advento do Decreto nº 11.392, de 2023, da nova estrutura desta pasta, em 2023 houve intenso trabalho de revisão e atualização da Carta de Serviços, e atualmente temos 40 serviços do MDS indexados no Portal.gov.br, disponibilizados ao(à) usuário(a).

Ainda assim, com o objetivo de assegurar a participação dos usuários e fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos, o serviço “Solicitar verificação dos valores recebidos de Auxílio Emergencial

para efeitos da Declaração de Imposto de Renda 2021” está integrado à API da Plataforma de Avaliação de Serviços, ou seja, o fluxo de solicitação do serviço passa a pedir que os usuários avaliem o serviço.

Sendo assim, já está em andamento as tratativas para que os demais serviços sejam todos integrados à plataforma de avaliação até final de 2024.

4 CENTRAL DE RELACIONAMENTO – DISQUE SOCIAL 121

4.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DO DISQUE SOCIAL 121

4.1.1 Telefone

O Teleatendimento Humano Receptivo funciona com atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h; e nos fins de semana durante o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, das 10h às 16h.

Já o teleatendimento eletrônico funciona 24h, sete dias por semana, por meio do telefone 121.

4.1.2 Aplicativo de mensagens instantâneas - WhatsApp e Telegram

Funciona com atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h e atendimento eletrônico 24 horas. O contato por meio de WhatsApp é realizado por meio do telefone +55 61 4042-1552.

Já por Telegram, basta pesquisar por “Ouvidoria do MDS” no campo de pesquisa desse aplicativo. Os dois canais oferecem atendimento em Libras.

4.1.3 Chat

Funciona com atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, e eletrônico 24 horas, todos os dias.

4.1.4 Formulário Eletrônico

O formulário eletrônico acessado através do site do MDS (Ministério do Desenvolvimento Social) permite entrar em contato com a Central de Relacionamento via e-mail. Esse serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

4.2 AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

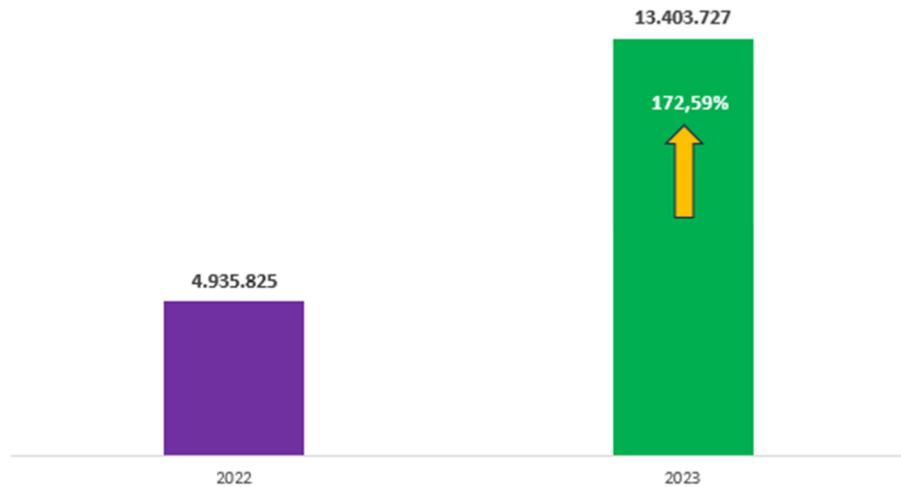
Entre as ações estratégicas empreendidas pelo MDS em 2023 para aprimorar o seu relacionamento com a sociedade, destaca-se a sucessão contratual da prestadora de serviços especializados de central de relacionamento, ocorrida em maio de 2023 por meio da celebração do Contrato Administrativo nº 11/2023.

Essa mudança trouxe consigo um expressivo investimento na modernização tecnológica e ampliação da capacidade de atendimento da central de relacionamento do MDS, que passou a contar com uma infraestrutura moderna e eficiente, equipada com tecnologias de ponta e profissionais qualificados. Esse investimento se refletiu na ampliação da capacidade de atendimento, a incorporação de novos canais de

atendimento e resultando na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários, bem como na redução do tempo de espera e resolução das demandas.

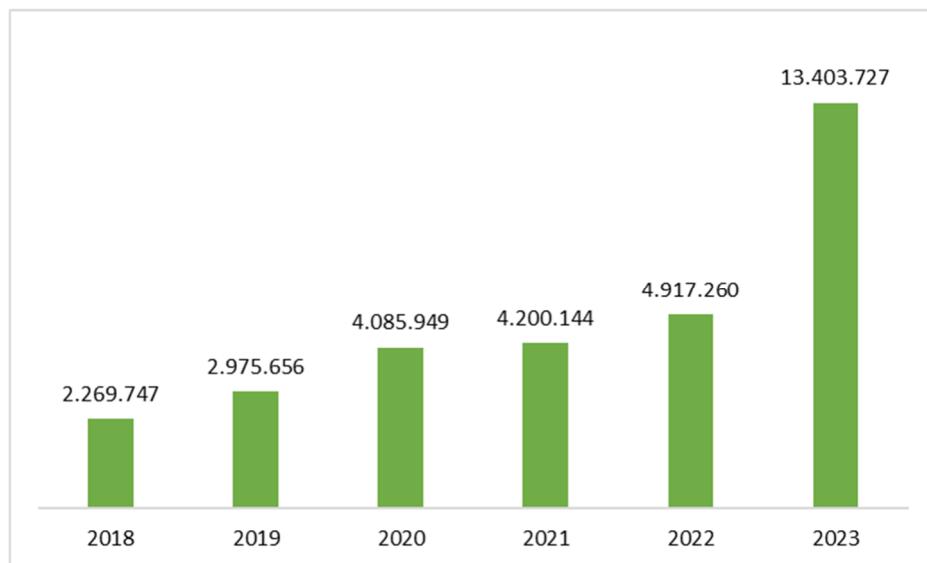
Como resultado do investimento realizado pelo MDS, em 2023, no fortalecimento da sua central de relacionamento e que resultou na criação do Disque Social 121, foi possível ampliar a sua capacidade operacional a partir de julho de 2023, atingindo o quantitativo de 13,4 milhões de atendimentos realizados ao cidadão e à cidadã nesse ano, o que significou um aumento expressivo de 172,59% em relação ao obtido no exercício anterior.

4.2.1 Aumento de atendimentos realizados



O aumento anual dos atendimentos foi possível devido ao incremento quantitativo decorrente do Contrato Administrativo 11/2023, cujo início de execução ocorreu em julho de 2023. Este marco representa uma significativa conquista tanto para o MDS quanto para a Central de Relacionamento, possibilitando o atendimento de um maior número de cidadãos:

4.2.2 Evolução do número de atendimentos por ano desde 2018



FONTE: Pentaho - Relatório detalhado de demandas por assunto, Pentaho - Relatório de Atendimento Eletrônico, Pentaho - relatório WhatsApp humano, Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico WhatsApp, Relatório Telegram humano, Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico Telegram, Pentaho - Relatório de Atendimentos presenciais. Dados extraídos em: 10/01/2024

*A soma do quantitativo de demandas receptivas e ativos é relativo ao total de atendimentos realizados em 2023.

A telefonia, seguindo a tendência dos anos anteriores, ainda é o canal mais utilizado, seguido pelo serviço de mensageria instantânea - Telegram e WhatsApp e o WebChat . O canal de atendimento WhatsApp foi lançado em novembro de 2023 e deverá se tornar um dos canais mais utilizados para atendimento em 2024.

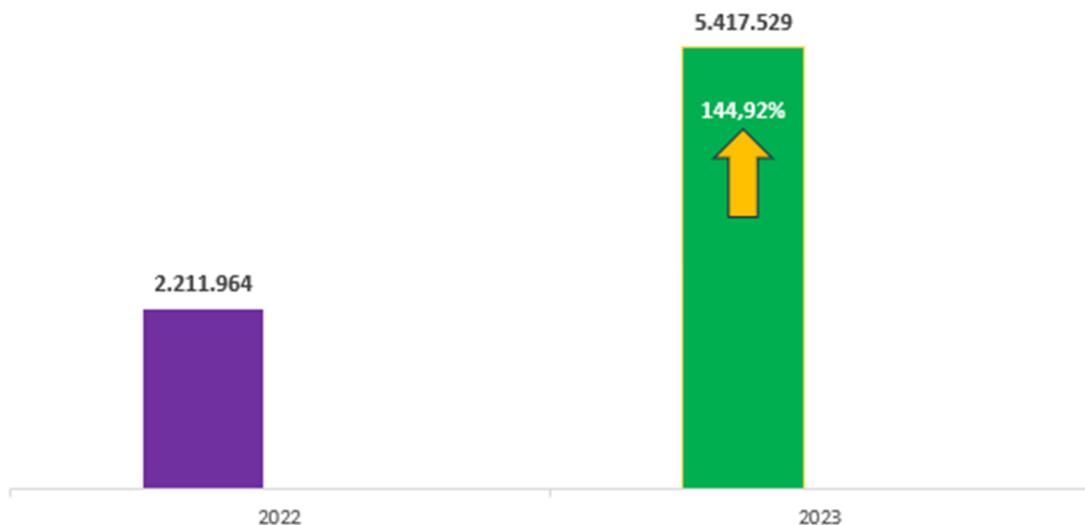


FONTE: Pentaho - Relatório detalhado de demandas por assunto, Pentaho - Relatório de Atendimento Eletrônico, Pentaho - relatório WhatsApp humano, Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico WhatsApp, Relatório Telegram humano, Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico Telegram, Pentaho - Relatório de Atendimentos presenciais. Dados extraídos em: 10/01/2024

A Divisão de Central de Relacionamento (DCR) em colaboração com a empresa de *contact center* tem concentrado seus esforços em aprimorar o atendimento aos cidadãos, priorizando canais eletrônicos mais ágeis e econômicos.

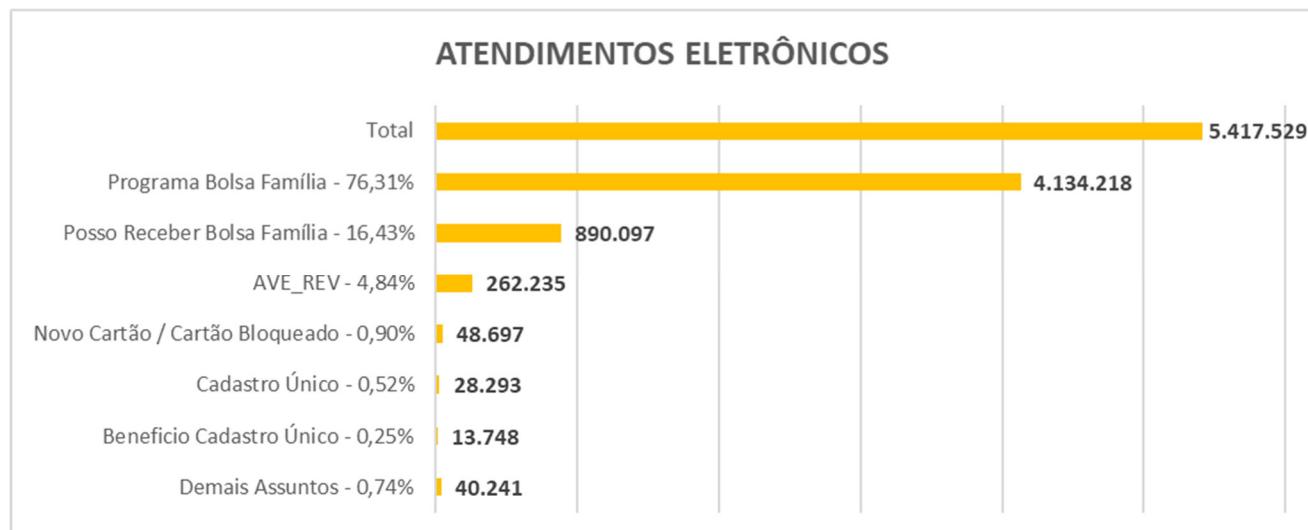
Em 2023, registrou-se um aumento de 144,92% nesse tipo de atendimento.

4.2.3 Aumento do teleatendimento receptivo eletrônico



FONTE: Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico. Dados extraídos em: 12/01/2024
*AVE_REV: Averiguação e revisão cadastral.

Por meio desses serviços no formato eletrônico, o usuário e a usuária do Disque Social 121 poderá obter, por exemplo, informações sobre o pagamento e valores de benefícios sociais, entre outros, sem contato humano, disponível no regime de 24 horas por dia, 7 dias da semana, inclusive em feriados nacionais.



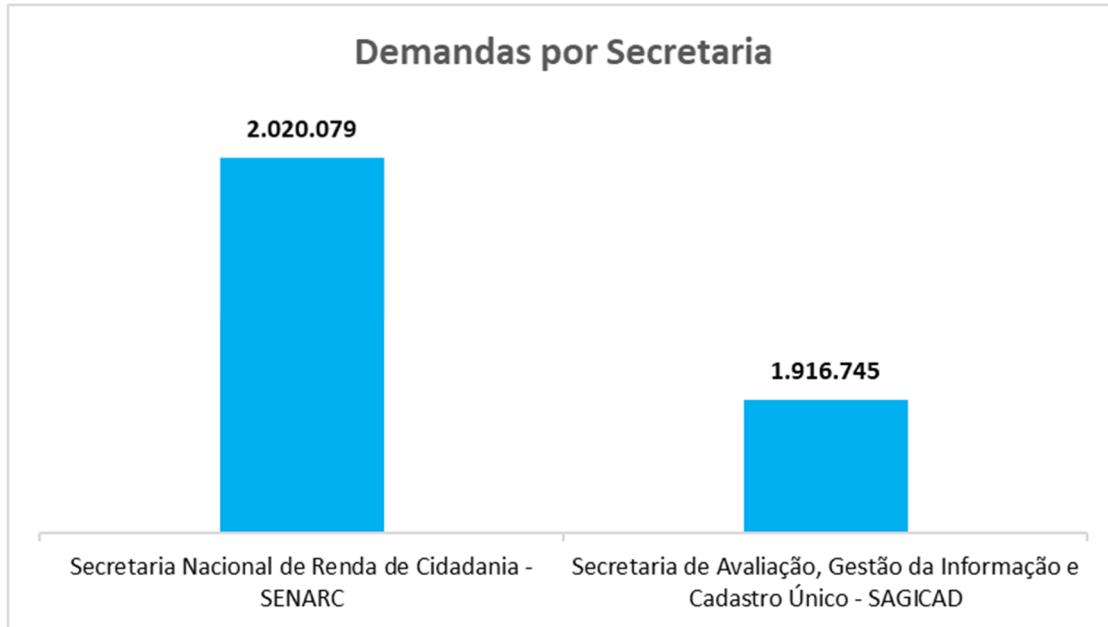
FONTE: Pentaho - Relatório Atendimento Eletrônico. Dados extraídos em: 10/01/2024
*AVE_REV: Averiguação e revisão cadastral.

4.3 SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS

As duas áreas técnicas finalísticas do órgão mais demandadas em 2023 foram:

- Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), com 2.020.079 demandas; e
- Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único (SAGICAD), com 1.916.745 manifestações, conforme observado no gráfico abaixo.

Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Bolsa Família e ao Cadastro Único, os assuntos mais procurados pelos(as) cidadãos no Disque Social 121 em 2023.



Fonte: Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 10/01/2024.

4.4 ATENDIMENTOS RECEPTIVOS E SERVIÇOS DE ATIVOS REALIZADOS

A telefonia continua sendo o meio mais utilizado pelo público que busca informações no Disque Social 121, como pode ser observado nas tabelas abaixo, seguido dos demais canais:

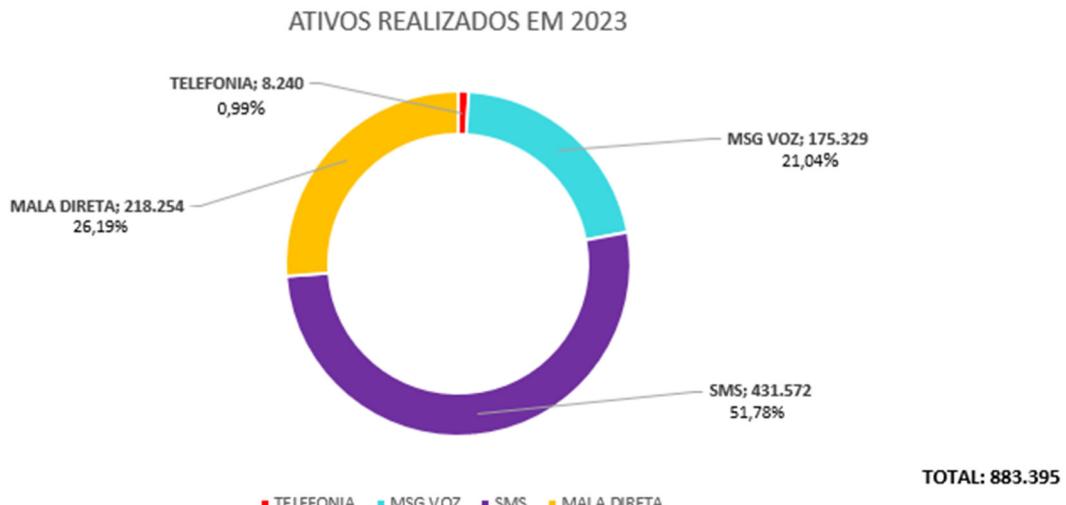
Tabela 1

Tipo de atendimento	Quantidade	%
Atendimento via Telefonia	3.839.152	53,67%
Atendimento via E-mail	37.598	0,53%
Atendimento via Telegram	1.796.764	25,12%
Atendimento via Chat	418.371	5,85%
Atendimento via Presencial	209	0,00%
Atendimento via WHATSAPP	1.060.709	14,83%
Total	7.152.803	100,00%

Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e detalhado atendimento eletrônico URA – FAQ – Validação – Data da extração: 10/01/2024.

O Disque Social 121 realiza, ainda, serviço de ativos, que consiste numa comunicação do Ministério com um público definido, a pedido das áreas técnicas do órgão. Esse serviço é utilizado tanto para fornecimento de informações, quanto para a aplicação de questionários para pesquisas.

Gráfico 8



Fonte: Relatório Ativo. Dados extraídos em: 05/01/2024

4.5 CALIBRAÇÕES

A calibração visa promover o ajuste dos atendimentos entre o MDS e a empresa de *contact center* (Central IT – C.A. nº 11/23), em prol de alinhar a qualidade dos serviços prestados. Ela ocorre em reuniões com as seguintes periodicidades:

- Mensal: cliente/área técnica;
- Semanal: monitoria;
- Quinzenal: supervisor.

Esse encontro é realizado com a presença do MDS e da Central de Relacionamento, podendo ser presencial ou online.

4.5.1 Novo formato de calibração

O novo modelo de calibração contempla vários pontos. Para iniciar, a modalidade passou a ser presencial, visando estreitar a interação das áreas finalísticas do MDS com os colaboradores da Central de Relacionamento. Contudo, quando nenhuma das partes puder comparecer presencialmente, a calibração poderá ser realizada on-line.

Para ocorrer a calibração, são selecionados sete atendimentos ao todo, sendo três de telefonia, dois de chat e mais dois de e-mail. Também é encaminhado, até a segunda semana do mês calibrado, os formulários pertinentes a cada atendimento para avaliação dos participantes. A reunião ocorre todo final de mês e é destinada para o alinhamento dos atendimentos.

Além do que, a relevância da calibração dá-se pela sua contribuição no progresso do atendimento prestado ao cidadão, o qual é possível verificar se as informações contidas na base de conhecimento estão atualizadas, e se são suficientes para sanar o questionamento do demandante. Outrossim, permeia por verificar se a capacitação foi suficiente para o operador, ou se será necessário retirá-lo, por um tempo, da operação para aplicar o treinamento e posteriormente introduzi-lo novamente no atendimento.

Importante salientar que o pós-calibração, ou seja, o cumprimento dos acordos e encaminhamentos ocorridos durante a reunião, são de responsabilidade das equipes de coordenação, monitoria, supervisão da Central de Relacionamento, e/ou da área técnica do MDS. O controle é realizado pela Divisão da Central de Relacionamento – DCR, para verificar se os apontamentos e acordos formalizados estão sendo cumpridos e se as mudanças solicitadas estão gerando impacto positivo no tratamento das demandas.

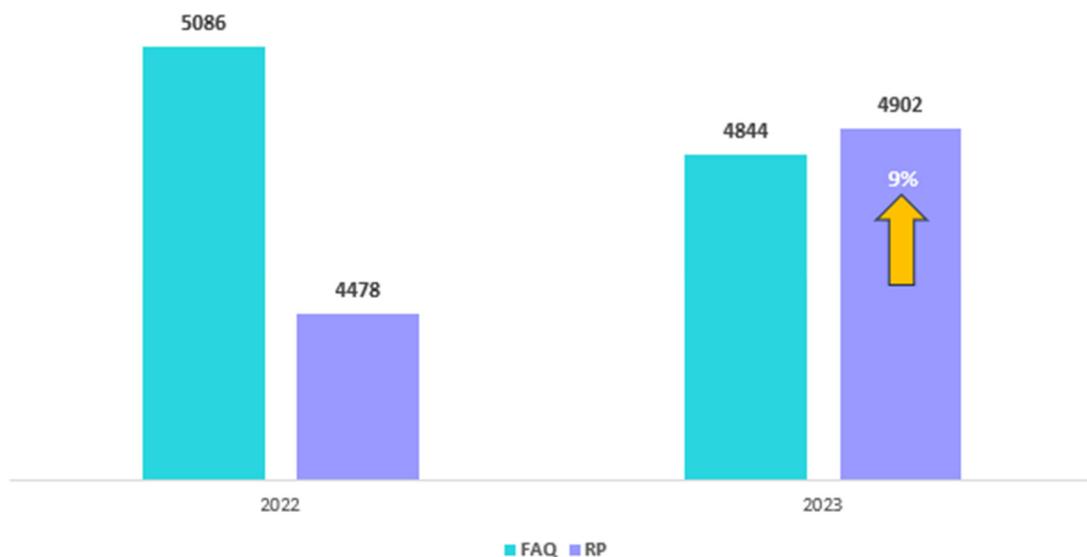
4.6 BASE DE CONHECIMENTO - FAQ's E RP's: 2023

Todo atendimento prestado pelos operadores da Central de Relacionamento é feito mediante consulta à base de conhecimento, que se constitui num repositório onde estão organizadas, por secretaria, todas as informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do MDS.

Essas informações são dispostas em dois formatos: FAQ, que é um acrônimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e RP, que significa Resposta Padrão e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central essas nomenclaturas servem para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por todos os canais de atendimento.

As informações contidas na Base de Conhecimento são fornecidas pelas áreas técnicas do MDS, e atualizadas sempre que houver necessidade. Ao final do ano de 2023, contava com 9.746 informações, distribuídas entre FAQs e Rps, como pode ser observado no gráfico abaixo.

4.6.1 Quantitativos de FAQ e RP



Fonte: Pentaho/home>public>centralMCID>histórico>apresentação>Relatório de base de conhecimento – central, extraído em 02/01/2024.

Abaixo são apresentados os números de FAQ e RP de 2023, por Secretarias:

Tabela 2

Secretaria/ Setor	FAQ	RP	Total Geral
01. MDS - MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME	40	48	88
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1.231	1.219	2.450
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1.531	1.529	3.060
04. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	44	43	87
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	37	36	73
05. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	71	71
06. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	85	82	167
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	1	1
07. SAGICAD - SEC. DE AVALIAÇÃO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CADASTRO ÚNICO	788	793	1.581
08. SESAN - SEC. NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL	476	462	938
09. SECF - SEC. EXTRAORDINÁRIA DO COMBATE À POBREZA E À FOME	12	12	24
10. SISEC - SEC. DE INCLUSÃO SOCIOECONÔMICA	147	150	297
11. MESP - DIRETORIA DE PROGRAMAS E POLÍTICAS DE INCENTIVO AO ESPORTE	54	54	108
12. MESP - SEC. NACIONAL DE ESPORTES AMADOR, EDUCAÇÃO, LAZER E INCLUSÃO SOCIAL	78	78	156
13. MESP - SEC. NACIONAL DE PARADESPORTO	56	56	112
14. MESP - SEC. NACIONAL DE FUTEBOL E DEFESA DOS DIREITOS DO TORCEDOR	28	28	56
15. MESP - DIRETORIA DE CERTIFICAÇÃO DA LEI PELE	28	30	58
16. MESP - DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA DO ESPORTE	55	56	111
17. MESP - AUTORIDADE BRASILEIRA DE CONTROLE DE DOPAGEM	77	78	155
18. MESP - SEC. NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO DESEMPENHO	45	44	89
20. MESP - DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	32	32	64
Total Geral	4.844	4.902	9.746

4.7 CAPACITAÇÕES

Os(as) colaboradores(as) da Central de Relacionamento passam por capacitações e treinamentos contínuos sobre os programas e projetos das secretarias que compõem o MDS, bem como sobre técnicas de atendimento. São instruídos(as) a tratarem com atenção, paciência e respeito o demandante que entra em contato com a Central de Relacionamento.

As capacitações são ministradas tanto pelo Ministério quanto pelos agentes de treinamento da empresa prestadora do serviço, sendo essa a forma mais corriqueira.

Todos os colaboradores passam por capacitações com metodologia e conteúdo programático referentes às atividades de uma Central de Relacionamento, devendo abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) Contextualização sobre Central de Relacionamento;
- b) Métricas operacionais;
- c) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- d) Padrões de Atendimento Telefônico;
- e) Técnicas para condução das ligações, bem como de argumentação;
- f) Legislação vigente sobre Contact Center e Código de Ética do setor;
- g) Sigilo profissional;
- h) Conhecimentos básicos sobre a CONTRATADA;
- i) Gestão e liderança.

Ademais, os treinamentos devem ser voltados para o aprimoramento das funções desempenhadas na Central de Relacionamento, e contemplando operadores, supervisores, monitores, agentes de treinamento, coordenadores de operação e analistas.

Existe ainda, o programa de capacitação continuada, com carga horária mínima de 1 hora semanal para cada profissional, com o propósito de aprimorar a usabilidade dos:

- a) Sistema de telefonia utilizado na Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral do MDS;
- b) Sistema de Monitoria da Qualidade;
- c) Sistema de Gestão de Demandas;
- d) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- e) Sistema de Gestão de Benefícios ao cidadão(ã);
- f) Sistema de Informações Sociais;
- g) Sistema de Pagamentos Sociais;
- h) Sistema do Cadastro Único;
- i) Sistemas da Rede Suas;
- j) Demais sistemas utilizados pelo MDS.

4.8 TRATATIVAS COM AS ÁREAS TÉCNICAS

A Central de Relacionamento está sempre empenhada em fortalecer os laços com as áreas técnicas, promovendo reuniões com as unidades para melhorar os processos internos, acompanhar os serviços executados e garantir o repasse das informações para as Secretarias do MDS. Essas reuniões são organizadas levando em conta diversos indicadores, como o aumento de informações não encontradas (INE), necessidade de atualização da Base de conhecimento, capacitação dos colaboradores, informações disseminadas pela mídia etc.

Ademais, a DCR em conjunto com a Central de Relacionamento elabora relatórios para os gestores do MDS, podendo esses serem personalizados de acordo com a necessidade da Secretaria.

4.9 RESOLUTIVIDADE DO ATENDIMENTO

Em 2023, foi dada continuidade ao investimento para a melhoria dos canais de atendimento, bem como na atualização da base de conhecimento disponibilizada pelas áreas técnicas do MDS e utilizada pelo Disque Social 121, a fim de aprimorar o serviço prestado àqueles que buscam por informações das políticas, programas, ações e serviços desenvolvidos pelo MDS. Do total de atendimentos realizados em 2023 (13,4 milhões de atendimentos), o Disque Social 121 conseguiu tratar e responder diretamente 99,97%, sendo repassados às áreas técnicas somente 0,03% do total de manifestações recebidas, para a solução a ser dada ao caso apresentado.



Fonte: Relatório demandas encaminhadas para AT detalhado, Relatório detalhado de demandas por assunto. Dados extraídos em: 10/01/2024

5 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A presente seção trata das ações e projetos de transparência e acesso à informação realizados pela DTAI no ano de 2023, traz conceitos e apresenta os principais resultados em termos de execução das temáticas no ano.

5.1 ACESSO À INFORMAÇÃO - TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência passiva pode ser conceituada como a prestação de informações à cidadãos e organizações, em decorrência de solicitações de acesso à informação aos órgãos e entidades da Administração Pública federal direta e indireta, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 (LAI). São situações nas quais o ministério atua passivamente, dependendo de acionamento por parte de um terceiro, que requer a informação.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) gerencia as solicitações de acesso à informação. A Divisão de Transparência e Acesso à Informação (DTAI), parte da Ouvidoria-Geral, coordena o SIC/MDS, promovendo transparência ativa conforme a Portaria MC nº 782/2022. Para isto, a DTAI trata pedidos de acesso, monitorando prazos e qualidade das respostas, em alinhamento à Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em linhas gerais, o tratamento de um pedido de acesso à informação segue as seguintes etapas:

- I. O pedido é recepcionado pela DTAI por meio da Plataforma Fala.Br;
- II. Após avaliação do teor pela DTAI, o pedido é encaminhado via SEI à área técnica competente, solicitando que respondam em até 15 dias, quando não for possível fornecer de pronto a informação;
- III. Caso o prazo legal inicial para atendimento do pedido não seja suficiente (20 dias), a

- área técnica competente poderá prorrogar o prazo por mais 10 dias;
- IV. A área técnica responsável envia a resposta à DTAI, devendo ser assinada pelo Diretor da área ou equivalente;
 - V. A DTAI avalia a adequação da resposta em relação à linguagem cidadã, e, caso necessário, o pedido é devolvido à área técnica responsável para ajustes;
 - VI. De posse da resposta final, a DTAI insere a resposta no Fala.BR.

Visando apresentar e esclarecer o fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação às áreas técnicas do ministério, a DTAI publicou, em 2023, a Orientação DTAI/OUV nº 1/2023, que trata da importância de conhecimento e observância dos procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação e recursos registrados pelo cidadão, com base na LAI.

A orientação atua como um instrumento de qualidade de transparência passiva, uma vez que padroniza os tratamentos internos e reduz eventuais erros procedimentais. Outra ação de aprimoramento, com base nos pedidos de acesso à informação é a proposição, pela Ouvidoria-Geral de soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo órgão.

O acesso à informação também pode ser acessado pelos cidadãos através de atendimento presencial na Ouvidoria do órgão que funciona em horário comercial na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, térreo.

Por fim, é importante mencionar que o Assessor Especial de Controle Interno é designado a autoridade responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), de acordo com o expresso no § 4º do art. 5º do Decreto nº 11.529/2023. Assim, cabe à DTAI/OUVIDORIA a gestão do sistema de informação ao cidadão e à AECI o monitoramento do referido sistema, realizado com o apoio dos relatórios de acompanhamento da gestão da LAI, publicados pela DTAI.

5.2 ACESSO À INFORMAÇÃO EM NÚMEROS (2023)

5.2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2023 a DTAI recepcionou¹⁰ 936¹¹ pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta de 18,65 dias por pedido, colocando o órgão na posição 27º em volume de pedidos e 281º em tempo médio de resposta, entre os 324 órgãos do Governo Federal cadastrados na plataforma Fala.BR. Para o período, o órgão respondeu a todos os pedidos recebidos, não havendo omissão de resposta em 2023.

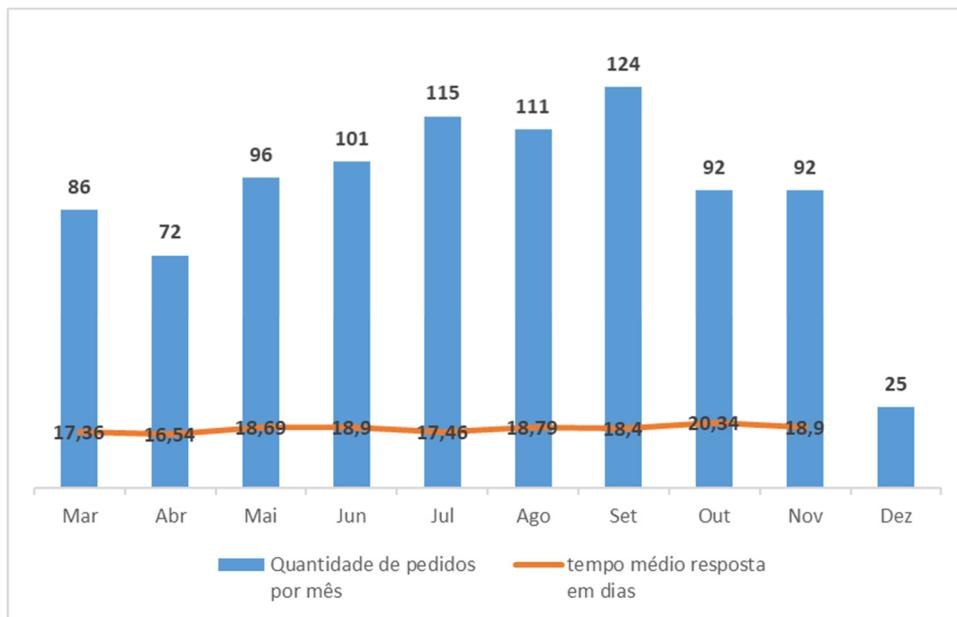
A tabela abaixo apresenta o total de pedidos recepcionados e a média de resposta por mês. Os meses de janeiro e fevereiro foram omitidos por apresentarem valores atípicos para a série.

¹⁰ O fluxo de tratamento de pedidos de acesso à informação contempla a etapa de recepção no Fala.BR e definição entre manter o pedido como acesso à informação ou alterar o tipo para manifestação de ouvidoria, quando o teor da manifestação não se caracteriza como pedido de acesso à informação, situação em que a solicitação não será contabilizada como acesso à informação. Em 2023, 4.565 pedidos tiveram seu tipo alterado.

¹¹ No período, o Fala.BR recepcionou 151 direcionados ao extinto Ministério da Cidadania, que não serão objetos de análise desse relatório.

Estes valores podem ser reflexo da reforma ministerial de 2023 que alterou nome e conjunto de temáticas da pasta.

Pedidos de acesso à informação - quantidade e tempo médio de resposta por mês - março a dezembro de 2023



Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

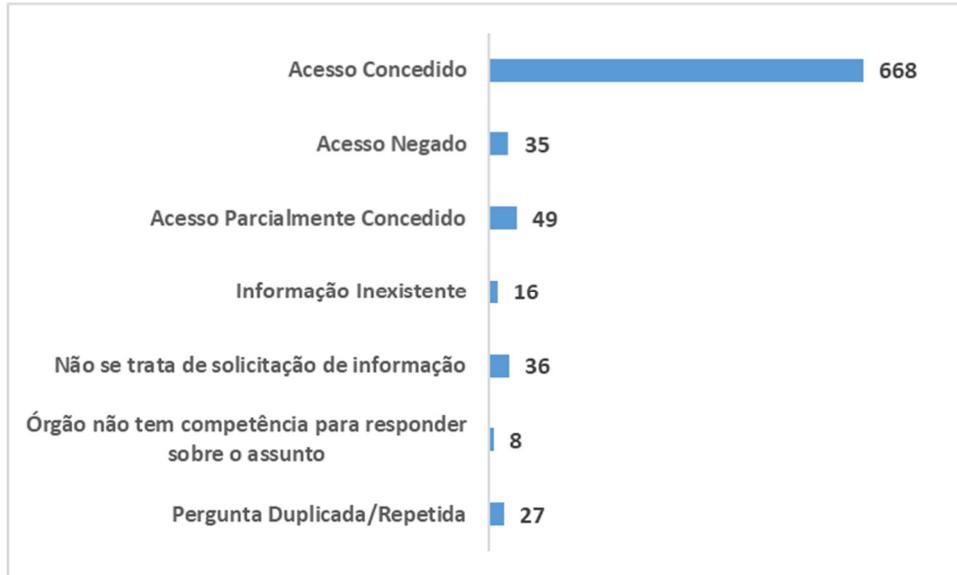
Observa-se que a média de pedidos registrados em 2023 foi de 91,4 pedidos mensais. O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais dez, mediante justificativa expressa. Em 2023, o tempo médio de resposta foi de 18,65 dias, tendo o ministério solicitado prorrogação de prazo em 17,77% dos pedidos. Ainda, relativo ao prazo final para atendimento dos pedidos, 52% venceram na segunda-feira, 22% na terça-feira, 12% na quarta-feira, 11% na quinta-feira e 4% na sexta-feira.

Os pedidos de acesso à informação podem ter as seguintes decisões de resposta, de acordo com avaliação da área técnica:

- acesso concedido;
- acesso parcialmente concedido;
- acesso negado;
- não se trata de solicitação de informação;
- pergunta duplicada/repetida;
- informação inexistente; e
- órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

A tabela abaixo o quantitativo de respostas em 2023 de acordo com cada tipo de resposta.

Tipos de Respostas aos Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2023



Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

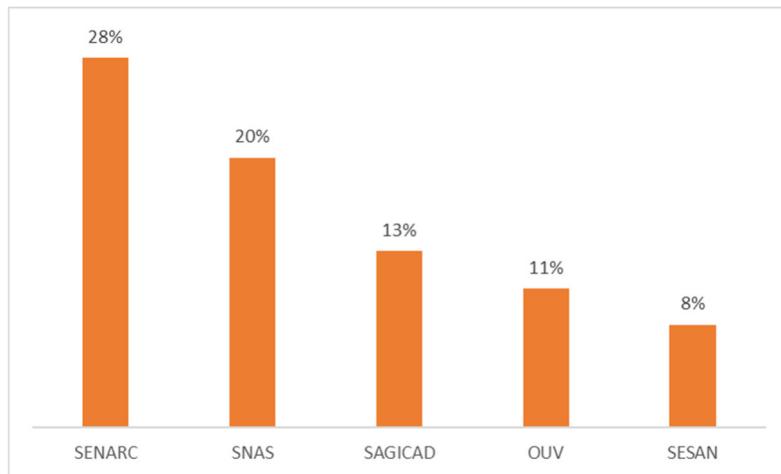
Dessa forma, verificou-se que, entre as respostas avaliadas, a decisão da manifestação como “Acesso Concedido” foi atribuída à grande maioria dos pedidos recepcionados, correspondendo à 80,07% dos pedidos totais. Somando com os 5,58% dos pedidos de acesso parcialmente concedido temos um total de 85,65% de acessos que foram concedidos. Tal valor é superior a 2022, quando 75,06% dos pedidos tiveram acesso concedido ou parcialmente concedido.

As manifestações que tiveram como decisão “Não se trata de solicitação de informação” são aquelas em que a equipe responsável pelo SIC avaliou e entendeu que não se tratava de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como: reclamação, solicitação de providências ou consulta. Nesse caso, tais demandas não atendiam os requisitos elencados pela LAI e foram encaminhados ao setor responsável para atendimento. Importante mencionar que a análise de requisitos atualmente é realizada prioritariamente em momento anterior ao tratamento, ocasião em que o pedido não é contabilizado como acesso à informação.

Ao responder um pedido, o órgão pode negar total ou parcialmente o acesso à informação, devendo obrigatoriamente indicar o motivo da negativa. Nesses casos, a justificativa legal é fundamentada, de acordo com art. 11, § 1º, inciso II da Lei nº 12.527/2011 e pelo art. 19, inciso I do Decreto nº 7.724/2012. Em 2023, o MDS negou acesso à 35 pedidos, sendo “dados pessoais”, ou seja, informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa, (34,29%) e pedido que “exige tratamento adicional de dados” (34,29%) os fundamentos de negativa mais citados, respondendo por cerca de 70% das negativas de acesso à informação.

Em 2023, as áreas mais demandadas pela LAI foram Senarc, com cerca de 28% dos pedidos, seguida de SNAS (20%) e Sagicad (13%). Essas áreas, juntas, respondem por aproximadamente 62% do total de pedidos de acesso à informação tratados no órgão.

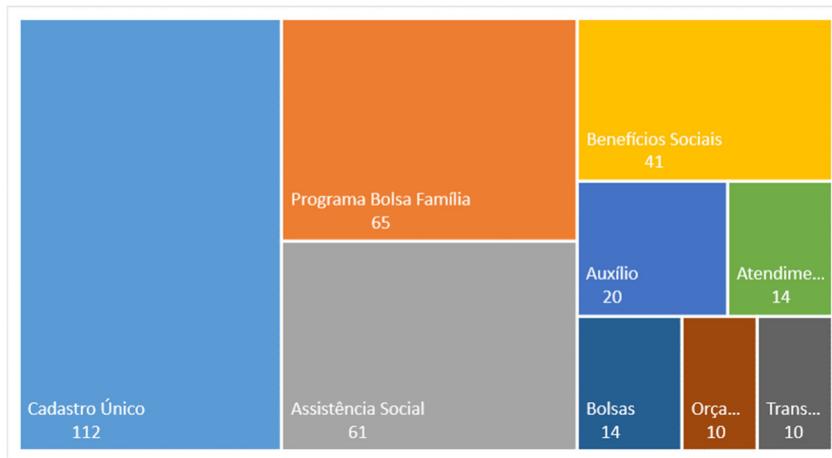
Áreas mais demandadas em pedidos de acesso à informação 2023 – em % do total de pedidos



Fonte: Relatório Fala.BR, extração em 15/01/2024.

No sistema Fala.BR é possível categorizar um pedido com diversos tipos de assuntos, uma vez que o sistema atende os mais diversos órgãos que são abrangidos pela Lei de Acesso à Informação. No MDS o assunto mais demandado em 2023 foi “Cadastro Único”. O gráfico X destaca as palavras-chave mais utilizadas para categorizar um pedido em 2023, levando em consideração a frequência em que cada termo apareceu. Foram excluídas da base palavras genéricas como: pedido, informação, dados etc. Ademais, foram apresentados apenas os termos com mais de 10 incidências no ano.

Assuntos mais demandados em pedidos de acesso à informação 2023



Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Os pedidos já respondidos pelo órgão ficam disponíveis para consulta pública e aberta através da “Busca de Pedidos e Resposta”, ferramenta criada pela CGU contendo base histórica de pedidos já respondido pelos órgãos. A exceção são os pedidos que contenham informações restritas (pessoal ou sigilosa). Em 2023, cerca de 87,86% dos pedidos foram disponibilizados para consulta pública através da ferramenta.

5.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A plataforma Fala.Br oferece uma Pesquisa de Satisfação do Usuário, preenchida de maneira facultativa pelo solicitante após obter a resposta ao seu pedido de acesso à informação. Em 2023, 87 cidadãos responderam à pesquisa, que consiste em duas perguntas:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? e,
- A resposta fornecida foi de fácil compreensão.

A pesquisa é segregada de acordo com o tipo de resposta. Assim, para as respostas de “acesso concedido”, a média de satisfação foi de 4,46/5, deixando o MDS em 175º lugar de um total de 320 posições.

5.4 RECURSOS NA LAI

É facultado ao cidadão apresentar recurso caso o pedido de acesso seja negado ou a resposta apresentada seja insatisfatória para o solicitante. Neste caso, ele terá um prazo de 10 dias para recorrer, a conta da ciência da resposta. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela elaboração da resposta, devendo ser analisado no prazo de 5 dias. A LAI possui 4 instâncias recursos, e os procedimentos e prazos para interposição estão previstos nos artigos 15 a 20 da LAI.

Em 2023 foram interpostos 55 recursos, sendo os de primeira e segunda instâncias julgados no âmbito do ministério, os de terceira instância pela CGU e os de quarta instância direcionados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, devendo estes últimos serem julgados até a 3ª reunião após o recebimento do recurso.

A tabela abaixo apresenta o quantitativo de recursos recepcionados no MDS por instância, apresentando o tempo médio de resposta e a proporção de recursos por pedido.

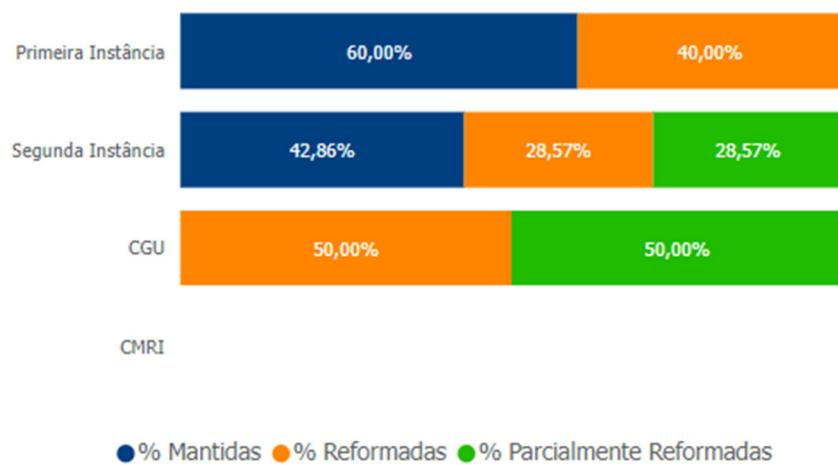
Total de recursos interpostos em 2023 por instância, tempo médio de resposta e proporção de recursos por pedido

Instância	número de recursos	Tempo médio de resposta	% de recursos por pedido
1ª instância (chefe hierárquico)	45	6,38	5,03%
2ª instância (autoridade máxima do órgão)	7	5,86	0,78%
3ª instância (CGU)	2	61,5	0,22%
4ª instância (CMRI)	1	0	0,11%

Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Ao julgar um recurso, o órgão pode decidir reformar ou manter a decisão anterior. Decisões mantidas são aquelas que preservam a decisão da instância anterior, ou seja, os recursos são indeferidos ou não conhecidos. Decisões reformadas são aquelas que o órgão decide conceder a informação, ou seja, os recursos são deferidos ou há perda de objeto. Decisões parcialmente reformadas são aquelas que o órgão altera parcialmente a decisão anterior. Ou seja, os recursos são parcialmente deferidos ou há perda parcial de objeto. O gráfico abaixo apresenta a proporção de decisões em 2023 por manutenção da resposta

Proporção de recursos com manutenção e reforma da resposta, de acordo com instância julgadora em 2023.



Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Ao comparar com 2022, observa-se um decréscimo na taxa de recursos de primeira instância, de 6,2% em 2022 para 5,03% em 2023. Igualmente, a manutenção para os recursos de 1ª instância ficou em 52,8% em 2022, proporção inferior aos 60% deste ano, indicando maior atenção na elaboração de resposta aos pedidos.

5.5 PERFIL DO PÚBLICO DEMANDANTE

No Painel LAI da CGU é possível observar as características dos solicitantes. O painel apresenta dados de gênero, faixa etária, profissão, escolaridade e estado de residência para os solicitantes de pedidos.

Em 2023, os 936 pedidos de acesso à informação foram registrados por 629 solicitantes, totalizando 1,4 pedido, em média, por solicitante. Destes, 620 são pessoas naturais (98,6%) e apenas 9 são pessoas jurídicas, em sua maioria organizações não governamentais.

É importante destacar que as informações socioeconômicas são de preenchimento facultativo pelos solicitantes. De maneira geral há baixo nível de preenchimento para quase todas estas variáveis, sendo preenchidas por cerca de 30% dos casos, a depender da variável em questão. Assim, a análise desta seção considera apenas o quantitativo preenchido para traçar o perfil, com a ressalva de baixo preenchimento que dificulta a extração para o total de pedidos.

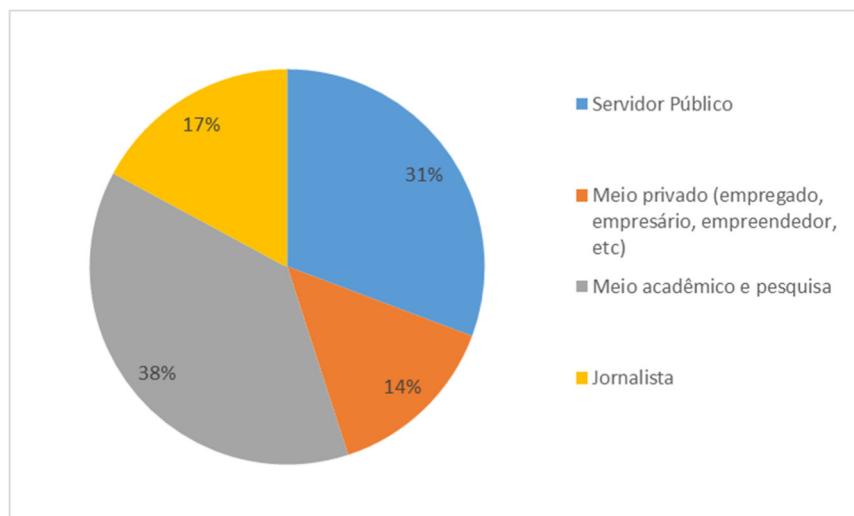
Em 2023, 55% dos solicitantes são pessoas do sexo masculino e 45% do sexo feminino. Em relação à faixa etária, 2% dos solicitantes possuem até 20 anos, 26% entre 21 e 30 anos, 31% entre 31 e 40 anos, 25% entre 41 e 50 anos, 13% entre 51 e 60 anos e 4% possuem acima de 60 anos.

O gráfico abaixo apresenta o percentual de profissões cadastradas na plataforma pelos solicitantes. A categoria “outras profissionais” e os casos de informação em branco foram exclusos do gráfico, que analisou informação de apenas 140 solicitantes. Assim, para 2023:

- 38% dos solicitantes sinalizaram pertencer ao meio acadêmico, incluindo estudantes (31) professores (10) e pesquisadores (10);
- 31% dos solicitantes sinalizaram ser servidores públicos das 3 esferas (19 da esfera federal, 11 da estadual e 13 da municipal);
- 17% informaram ser jornalistas (24); e,
- 14% informaram ser do meio privado, incluindo empregados (8), empresários (7) e profissionais autônomos (5).

Observa-se, assim, a vocação do SIC para fomentar a transparência pública, além de apoiar a realização de novos estudos com informação sobre a atuação do governo federal e execução de políticas públicas e melhorar o controle social por parte da população como um todo.

Ocupação dos solicitantes de acesso à informação - 2023

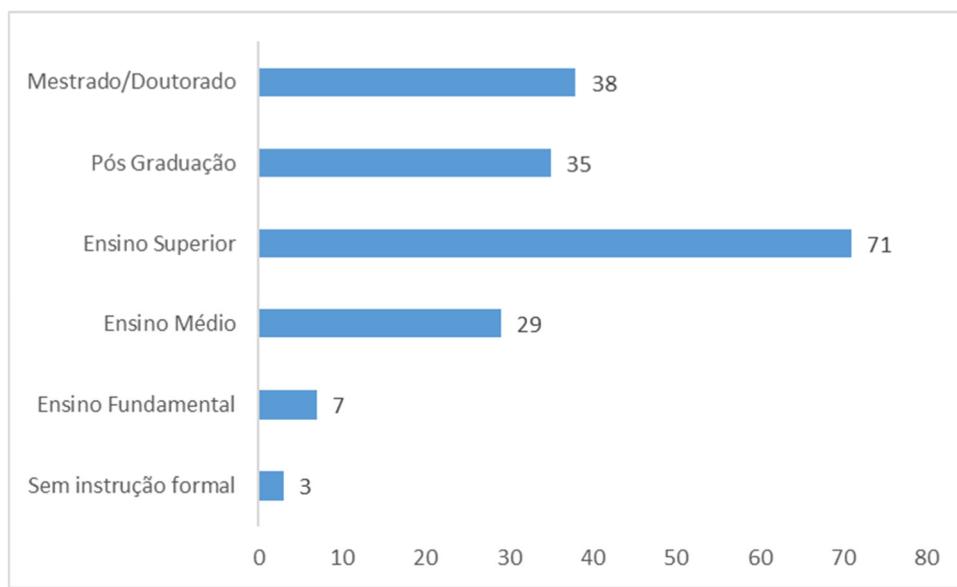


Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Em relação à escolaridade, 1,6% não possui instrução formal, 3,8% possuem até o ensino fundamental, 15,8% possuem até o ensino médio, 38,8% possuem ensino superior, 19,1% possuem pós-graduação e 20,8% possuem mestrado e/ou doutorado.

Como se pode observar, quase 80% dos solicitantes possuem escolaridade superior ou igual ao nível “ensino superior”, reforçando a hipótese da motivação dos pedidos formulada acima.

Nível de escolaridade dos solicitantes de acesso à informação - 2023



Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Com relação à região, 57% dos solicitantes residem no Sudeste, 21% no Nordeste, 20% no Centro-Oeste, 9% no Sul e 4% no Norte. Dentro os estados, destacam-se São Paulo, com 25% dos solicitantes, Distrito-federal, com 16% e Rio de Janeiro, com 10%. A tabela abaixo apresenta o total de solicitantes por região do país em 2023.

Região de domicílio dos solicitantes de acesso à informação - 2023

Região	Solicitante	Percentual
Norte	7	4%
Nordeste	42	21%
Sul	18	9%
Sudeste	94	47%
Centro-Oeste	39	20%

Total	200	100%
-------	-----	------

Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

Com base nos indicadores analisados, é possível observar uma grande diversificação no perfil do público atendido pela LAI no órgão, composto por pesquisadores em busca de micro e macro dados, estudantes desenvolvendo pesquisas acadêmicas, cidadãos comuns objetivando a participação e o controle social através da solicitação de informações acerca dos gastos com programas e políticas públicas do MDS, além de jornalistas, profissionais liberais e pessoas jurídicas, com predomínio de solicitantes das regiões sudeste e centro-oeste.

5.6 TRANSPARÊNCIA ATIVA

O Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) - estabelece em seu art. 7º que é dever dos órgãos e entidades promover, independentemente de requerimento, a divulgação em seus sítios na internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, o que se denomina Transparência Ativa, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da LAI, que prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação”.

Para isto, o órgão estabeleceu os procedimentos relativos à divulgação de informações por meio de transparência ativa no âmbito do Ministério através da Portaria MC 782, de 24 de julho de 2022. A portaria estabelece fluxos ordinários e de monitoramento das ações de transparência ativa. À DTAI é atribuída a responsabilidade ordinária de análise de adequação das informações, enviadas pelas áreas técnicas, com posterior encaminhamento à ASCOM para publicação em caso de adequação. Ademais, a divisão deve realizar o monitoramento das ações de transparência ativa, devendo acionar as áreas sempre que identificar necessidade de atualização e/ou correção das informações disponibilizadas.

Os instrumentos de transparência ativa abrangidos pela Portaria são:

- Monitoramento da publicação e adequação dos conteúdos obrigatórios no portal gov.br do órgão;
- Cadastramento de agentes públicos obrigatórios no sistema e-Agendas; e
- Abertura de bases de dados sobre as quais não recaia sigilo de informações.

É importante mencionar que os conteúdos de publicação obrigatória são definidos em lei e devem ser divulgadas de forma centralizada na página do MDS, no portal único “gov.br”.

5.6.1 Sistema de Transparência Ativa (STA)

Para monitorar as ações de transparência ativa, a Controladoria-Geral da União criou o Sistema de Transparência Ativa – STA, através da Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015. O Sistema de Transparência Ativa é um formulário disponível no Fala.BR sobre o cumprimento das obrigações de transparência ativa, que objetiva auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto.

Em 2023, o órgão teve 49 itens de transparência ativa avaliados pela CGU, tendo cumprido 42 destes, deixando o MDS em 174º lugar dos 324 órgãos no ranking de cumprimento.

Itens de Transparência Ativa do MDS avaliados pela CGU em 2023, de acordo com seu cumprimento.

Item de Transparência Ativa	Cumple	Cumpre Parcialmente	Não Cumpre	Total
Ações e Programas	4	0	4	8
Auditórias	4	0	0	4
Convênios e Transferências	1	0	0	1
Dados Abertos	1	1	0	2
Ferramentas e Aspectos Tecnológicos	1	0	0	1
Informações Classificadas	9	0	0	9
Institucional	6	2	0	8
Licitações e Contratos	2	0	0	2
Outros	1	0	0	1
Participação Social	1	0	0	1
Perguntas Frequentes	1	0	0	1
Receitas e Despesas	4	0	0	4
Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0	4
Servidores	3	0	0	3
Total	42	3	4	49

Fonte: Painel LAI (CGU), extração em 15/01/2024.

O MDS finalizou o ano de 2023 cumprindo 42 itens de forma integral, 3 parcialmente, e 4 em descumprimento. Ressalta-se que os itens pendentes de cumprimento estão com regularização

prevista para ocorrer em fevereiro de 2024 devido ao fluxo interno de avaliação, revisão e publicação, que ocorre em operação conjunta com outras áreas do órgão, para deixarem a informação completa e acessível ao público.

5.7 AGENDAS DE AUTORIDADES

A Transparência de Agendas foi estabelecida pela Lei de Conflito de Interesses – LCI (Lei nº 12.813 de 16 de maio de 2013) e pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, e tem por objetivo avançar na prevenção ao conflito de interesses, no controle social, na promoção da ética e dos princípios constitucionais da imparcialidade, da moralidade e da publicidade na administração pública, ao deixar público os compromissos dos agentes públicos em posição de destaque do órgão com pessoas ou entidades externas ao órgão.

A DTAI é responsável pelo cadastro de todos os agentes públicos obrigados no sistema e-Agendas, a partir de visita presencial em cada uma das áreas técnicas. Além disso, a divisão realiza ações de capacitações e orientações sobre o e-agendas.

São considerados agentes públicos obrigados - APO, e, portanto, devem utilizar o e-Agendas para publicação das agendas os seguintes agentes:

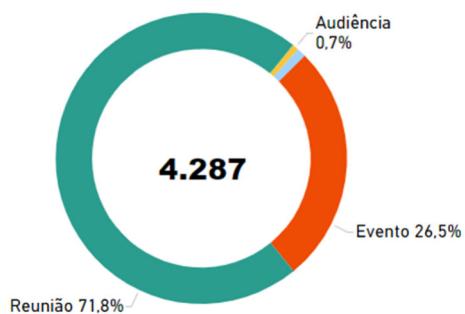
- Agentes públicos que ocupam um cargo ou emprego equivalente a Cargo Comissionado Executivo CCE-15/16 ou superior;
- Agentes públicos que ocupam Função Comissionada Executiva FCE-15/16 ou superior;
- Agentes públicos que, apesar de não ocuparem cargo de hierarquia equivalente aos cargos descritos nos itens anteriores, tenham alto risco de exposição à representação privada de interesses. Esses agentes públicos poderão ser identificados pelo seu órgão ou entidade de exercício por meio de processo interno de gestão de risco.

Os APOs devem publicar, num prazo de 7 dias a partir da ocorrência da agenda, os seguintes compromissos, cujas definições constam do Artigo 5º do Decreto nº 10.889/21:

- Audiências.
- Eventos.
- Reunião.
- Audiência Pública.

Em 2023 o MDS contou com 49 agentes públicos obrigatórios ativos no sistema e-Agendas, totalizando 4.265 compromissos cadastrados. A figura abaixo apresenta o quantitativo de compromissos em 2023 de acordo com seu tipo. Observa-se que cerca de 72% dos compromissos registrados referiram-se a reuniões, ou seja, encontro de trabalho entre o agente público e uma ou mais pessoas externas ou órgão, em que não haja representação privada de interesses.

Tipos de compromissos do MDS publicados no e-Agendas em 2023 – em %



Fonte: Painel e-Agendas, consulta em 15/01/2024.

Ainda, o órgão publicou 34,4% de seus compromissos em atraso (com mais de 7 dias após a ocorrência) em relação ao total de compromissos do órgão.

Visando trazer clareza e eficiência ao processo, em 2023 a DTAI publicou a Orientação nº 2/2023, que trata de procedimentos para funcionamento do sistema e-Agenda. A orientação apresenta as principais normativas do tema, definições dos tipos de compromissos, situações em que devem ou não ser registrados os compromissos, prazos, atribuições, além de como proceder em ocasiões específicas, como registro de presentes e hospitalidades.

Adicionalmente, são disponibilizadas na página institucional do órgão capacitações à distância sobre o e-agendas. Na página são disponibilizados materiais diversos como manual do sistema, apresentações e tutoriais.

5.8 PLANO DE DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal foi instituída em 2016 através do Decreto nº 8.777 de 11 de maio de 2016, tendo sido criada com o objetivo de aprimorar a cultura de transparência pública, fomentar o controle social e o desenvolvimento de novas tecnologias, entre outros.

A implementação da Política de Dados Abertos ocorre por meio da execução de Planos de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional, que é documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados de cada órgão ou entidade da administração pública federal, obedecidos os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. Esses planos devem ser elaborados bianualmente, no âmbito de cada órgão.

Em 2023 a DTAI contou com ações em dois macroprocessos importantes na temática: a finalização do Plano de Dados Abertos MC 2021-2023 e a elaboração de novo Plano de Dados Abertos do órgão, com vigência de 2024 a 2026.

Os documentos relacionados ao PDA do MDS podem ser acessados na sua íntegra por meio do portal do MDS (gov.br/mds), seção “acesso à informação > “dados abertos”.

5.8.1 Finalização PDA/MC 2021-2023

O Plano de Dados Abertos do então Ministério da Cidadania para o biênio 2021-2023 teve como objetivo geral a promoção da abertura de bases de dados, de forma a elevar a divulgação e disseminação de informações, estimular a inovação e a geração de novos serviços para e pela sociedade.

O plano teve vigência de junho de 2021 a junho de 2023 e previu a abertura de 28 bases de dados. Para melhor adequação às necessidades operacionais e de gestão do órgão, o Plano passou por duas revisões (em fevereiro e novembro de 2022) no decorrer de sua execução. Das vinte e oito bases previstas:

- dezesseis (16) encontram-se catalogadas e abertas no Portal de Dados Abertos;
- cinco (05) passaram a ter custódia do Ministério do Esporte em decorrência da reforma administrativa publicada no Decreto 11.343 de 1º de janeiro de 2023;
- três (03) foram retiradas do Plano por razões operacionais e administrativas; e
- quatro (04) foram reprogramadas para serem abertas no novo PDA do MDS (2023-2025).

5.8.2 Elaboração PDA/MDS 2024-2026

O novo Plano de Dados Abertos do ministério seguiu as orientações de elaboração previstas no Manual de Elaboração de Planos de Dados Abertos da CGU.

Importante mencionar que a elaboração do inventário das bases de dados do MDS teve como ponto de partida o inventário anterior, confeccionado no âmbito do PDA/MC 2021-2023. Assim, utilizou-se uma abordagem incremental, através da avaliação da necessidade de inclusão de novas bases no inventário e revisão das informadas anteriormente, através de processo conjunto, entre Ouvidoria-Geral e pontos-focais das diversas áreas do órgão, que, a partir do inventário anterior, indicaram as diversas bases de dados atualmente sob sua custódia.

Ao final, consolidou-se inventário de dados do MDS, que, em outubro de 2023, reúne 45 bases, distribuídas da seguinte forma:

- trinta e uma (31) bases já abertas;
- oito (8) bases passíveis de abertura; e,
- seis (6) bases com conteúdo sigiloso, portanto não passíveis de abertura.

Para conhecer a preferência da população sobre quais, das oito bases, havia mais interesse na disponibilização em formato aberto, o ministério realizou consulta pública através da governamental “Participa + Brasil”, cuja pesquisa ficou disponível para receber contribuições da

sociedade por 15 dias, de 5 de outubro a 20 de outubro de 2023. A pesquisa trazia a pergunta “Quais bases de dados do MDS você gostaria que fossem publicadas em formato aberto?” e instava o participante a escolher até três bases para priorização na abertura, contando com 31 participantes votantes durante seu período de vigência.

A preferência popular foi levada em consideração no estabelecimento do cronograma de abertura das bases, com duração de dois anos, realizado a partir de matriz de priorização com os critérios exigidos pela Resolução CGINDA nº 3/2017. Assim, o PDA/MDS 2024-2026 prevê a abertura das oito bases de dados apresentadas a seguir, na seguinte ordem e com prazo de abertura trimestral:

Bases de Dados com previsão de abertura no PDA/MDS 2024-2026

NOME DA BASE DE DADOS	UNIDADE RESPONSÁVEL PELA BASE	PRAZO	FREQ UÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO
SUASWEB	Secretaria Nacional de Assistência Social	maio/24	Anual
Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social	Secretaria Nacional de Assistência Social	agosto/24	Mensal
Auxílio Gás dos Brasileiros	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania	novembro/24	Bimestral
Ação de Distribuição de Alimentos	Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional	fevereiro/25	Mensal
SICON	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania	maio/25	Bimestral
IGD-E	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania	agosto/25	Mensal
SIMPETI	Secretaria Nacional de Assistência Social	novembro/25	Semestral
SISDILIGÊNCIA	Secretaria Nacional de Assistência Social	fevereiro/2026	Anual

Fonte: Minuta do Plano de Dados Abertos MDS 2024-2026

Além da abertura das bases mencionadas, o PDA/MDS 2024-2026 propõe ações de promoção, fomento, uso e reuso das bases do MDS, relacionadas em cronograma específico do Plano. Assim, para os próximos dois anos, estão previstas a realização de datathon, ou seja, competição de dados visando conseguir soluções para problemas do MDS, construção de ecossistemas de dados, e de inventário de dados e metadados considerando uma lógica de criação de acordo com o ciclo de vida das políticas públicas e o melhor entendimento por parte do cidadão, dentre outras.

Atualmente o PDA/MDS 2024-2026 encontra-se aguardando a validação do Comitê de Governança Digital do órgão, com previsão de apresentação e debate na reunião ordinária da instância de fevereiro de 2024.

6 EVENTOS REALIZADOS

6.1 CAPACITA

Na perspectiva de melhoria de contínua dos serviços prestados, foi realizado o evento “Ouvidoria Capacita” pela Ouvidoria, que teve por objetivo desenvolver e ampliar habilidades para o aprimoramento profissional e institucional.

O evento ocorreu no dia 4 de abril de 2023, reuniu pontos focais e servidores das unidades que compõem a estrutura do MDS, a fim de compartilhar informações e capacitar sobre os seguintes temas: e-Agendas, manifestações da Lei de Acesso à Informação, manifestações de ouvidoria e atendimento na Central de Relacionamento.

6.2 CAFÉ COM A OUVIDORIA

Trata-se de iniciativa de aproximar a Ouvidoria-Geral dos gestores do MDS por meio de realização de evento para a apresentação das atividades e projetos desenvolvidos pela unidade.

Foram realizados ao longo do ano 3 eventos Café com a Ouvidoria:

- Secretaria Nacional de Renda e Cidadania no dia 17 de maio de 2023
- Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único e Secretaria Nacional de Cuidados e Família no dia 8 de junho de 2023.
- Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no dia 20 de julho de 2023

6.3 OFICINA DE SENSIBILIZAÇÃO DE DADOS ABERTOS

O evento ocorreu no dia 12 de junho de 2023 e foi ofertado a servidores e colaboradores do MDS, MEsp e MDHC para apresentação da temática de abertura de bases de dados, e, em especial, àqueles responsáveis pela gestão de bases de dados.

O objetivo da oficina foi a de compartilhar informações, capacitar e sensibilizar sobre a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 e foi ministrada pelo Diretor de Transparência e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União.

A mencionada oficina constituiu a etapa inaugural do processo de elaboração do Plano de Dados Abertos do MDS para o período de 2023 a 2025.

6.4 OUTUBRO ROSA



O Outubro Rosa é uma campanha mundial de conscientização sobre a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama, que é o tipo mais comum entre as mulheres e o segundo mais frequente no mundo. A campanha visa alertar sobre os fatores de risco, os sinais e os sintomas da doença, além de estimular a realização dos exames periódicos.

A Ouvidoria-Geral realizou evento de conscientização do Outubro Rosa no dia 20 de outubro de 2023.

6.5 INAUGURAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DISQUE SOCIAL 121

No dia 21 de outubro de 2023, o ministro do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, Wellington Dias, inaugurou a Central de Relacionamento do MDS, denominado Disque Social 121, um serviço de atendimento telefônico gratuito e especializado do MDS. O atendimento do Disque Social 121 funciona de segunda à sexta - e nos fins de semana, quando for época de folha de pagamento do Programa Bolsa Família - das 7h às 19h. Esse serviço de utilidade pública oferece informações, orientações, esclarecimentos, encaminhamentos e registro de manifestações sobre os programas, serviços e benefícios conduzidos pelo MDS.

O Disque Social 121 também é uma ferramenta de participação social e controle social, pois permite que os usuários registrem suas sugestões, reclamações, elogios ou denúncias sobre a prestação do serviço público. As manifestações são encaminhadas para a Ouvidoria-Geral do MDS e recebem o devido tratamento. Além disso, o Disque Social 121 contribui para o monitoramento e a avaliação das políticas públicas, gerando dados e indicadores que podem subsidiar a gestão e o planejamento.



Para utilizar o Disque Social 121, basta ligar gratuitamente para o número 121 de qualquer telefone fixo ou celular. Também estão disponíveis os canais de atendimento digitais Webchat, WhatsApp e Telegram, bem como os canais tradicionais de suporte físico, carta, e presencial na sede do MDS. O atendimento é realizado por operadores capacitados e humanizados, que seguem os protocolos e as normas de qualidade do serviço.

O Disque Social 121 também está integrado ao Fala.BR, a plataforma digital de ouvidoria e acesso à informação do governo federal.

6.6 I FÓRUM DE OUVIDORIAS DAS AMÉRICAS

O I Fórum de Ouvidorias das Américas foi promovido pelo SEBRAE e o MDS, com o objetivo de discutir questões relacionadas à democracia e inclusão social nas Américas. O evento reuniu representantes de ouvidorias nacionais e internacionais, agentes dos poderes executivo, legislativo e judiciário, e sociedade civil no auditório do DNIT em Brasília/DF de 22 a 24 de novembro de 2023.

A abertura do Fórum contou com a presença de autoridades como a secretária-executiva do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, Rita Cristina de Oliveira, a deputada federal

Benedita da Silva, o presidente do Conselho Nacional de Ouvidoria das Defensorias do Brasil, e o secretário-executivo do MDS, Osmar Ribeiro de Almeida Júnior. Eles destacaram a importância das ouvidorias como instrumentos de promoção da transparência, da participação social, e da defesa dos direitos humanos.



A conferência inaugural abordou o tema da democracia nas Américas, com a participação de representantes do Canadá, Honduras e Brasil. Eles apresentaram suas perspectivas sobre os desafios e as oportunidades para o aprimoramento dos serviços públicos e o estímulo à participação cívica. Eles também enfatizaram o papel das ouvidorias como espaços de diálogo, aprendizado e solução de conflitos. Painéis Temáticos: O Fórum contou com quatro painéis temáticos, que abordaram os seguintes assuntos: democracia e inclusão social, democracia e sociedade civil, democracia e governança, e democracia e o papel das ouvidorias e correlatos nas Américas. Cada painel contou com a exposição de especialistas e a interação com os participantes, que puderam fazer perguntas e comentários. Os painéis trouxeram reflexões e experiências sobre as boas práticas e os desafios das ouvidorias no contexto atual.

participantes, que puderam fazer perguntas e comentários. Os painéis trouxeram reflexões e experiências sobre as boas práticas e os desafios das ouvidorias no contexto atual.

6.7 OFICINA RUMO AO SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DA 13^a CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS

No dia 5 de dezembro de 2023, o MDS, por meio da Ouvidoria-Geral, realizou a Oficina Rumo ao Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social, atividade autogestionada, parte da programação da 13^a Conferência Nacional de Assistência Social - CNAS. O evento teve como objetivo discutir o papel das ouvidorias na garantia dos direitos socioassistenciais e na promoção da transparência e da participação social. A oficina contou com a presença de representantes do MDS de representantes de entidades da sociedade civil e de gestores e trabalhadores da assistência social dos estados e municípios.

A oficina foi dividida em dois momentos: uma mesa de abertura, com exposições sobre a importância das ouvidorias para o fortalecimento do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, e um grupo de trabalho, com debates e proposições sobre os desafios e as estratégias para a implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social.



Os participantes da oficina destacaram a necessidade de sensibilizar e capacitar os atores envolvidos na política de assistência social sobre a função das ouvidorias, de ampliar os canais de comunicação com os usuários, de integrar as ouvidorias no âmbito da assistência social e de monitorar e avaliar as

demandas recebidas e as ações realizadas pelas ouvidorias.

A oficina resultou na elaboração de um documento com as principais recomendações para a criação e o funcionamento do Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social. O documento também servirá de subsídio para a elaboração de normativas e instrumentos que orientem a implementação das ouvidorias nos diversos níveis de gestão do SUAS.

A realização da oficina demonstra o compromisso do MDS com a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento dos mecanismos de participação e controle social.

7 DESAFIOS FUTUROS

O ano de 2023 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.

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 2024, 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.

O ano de 2023 representou um período de notável aprendizado e sucesso para a Central de Relacionamento. Encerramos com êxito o processo licitatório para um novo contrato de *Contact center*, visando ampliar o alcance do atendimento e auxiliar um número ainda maior de cidadãos brasileiros que se encontram em situações de extrema vulnerabilidade. Este marco foi uma conquista significativa para nossa equipe.

Para o ano de 2024, nossa principal meta é aumentar substancialmente o volume de atendimentos do Disque Social 121. Almejamos que a Ouvidoria-Geral do MDS se mantenha como uma referência para outros órgãos da administração pública, consolidando nossa excelência em serviços e atendimento ao cidadão.

Para o próximo ano, temos planos para otimizar nossos processos internos por meio da automação. Isso não apenas aprimorará nossa capacidade de fiscalização e gestão do contrato 11/2023, mas também nos permitirá gerenciar nosso tempo de forma mais eficiente. Estamos totalmente comprometidos em elevar significativamente a qualidade de nossos processos, buscando constantemente a excelência em nossos serviços.

Atualmente, estamos em processo de desenvolvimento de painéis e outras ferramentas que visam aprimorar a transparéncia tanto para nosso público interno quanto externo. Estamos empenhados em estabelecer uma comunicação mais direta e contínua, de modo a transmitir de forma eficaz a importância do trabalho que realizamos para o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

Estamos confiantes de que novos servidores se juntarão à nossa equipe este ano, fortalecendo nossa presença na Central de Relacionamento. Sua chegada será fundamental para aprimorar os detalhes e aperfeiçoar todos os aspectos, possibilitando uma fiscalização mais eficaz e abrangente.

Com essas ações, estaremos prontos para fortalecer ainda mais a sólida base que construímos ao longo do tempo.