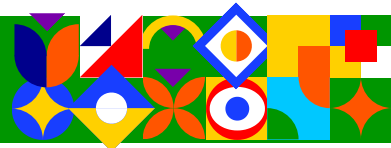




FEVEREIRO 2024

# INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL  
Ouvidoria-Geral do MDS



# PERIÓDICO MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

FEVEREIRO  
2024

O Indicador Mensal da Divisão da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a unidade, objetivando apresentar às Secretarias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o Ministério do Desenvolvimento E Assistência Social, Família e Combate à Fome e os(as) cidadãos(ãs) usuários(as) dos programas, políticas, serviços e ações do órgão. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo MDS.

## DADOS GERAIS

**6.410**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
FEVEREIRO 2024

**7.314**

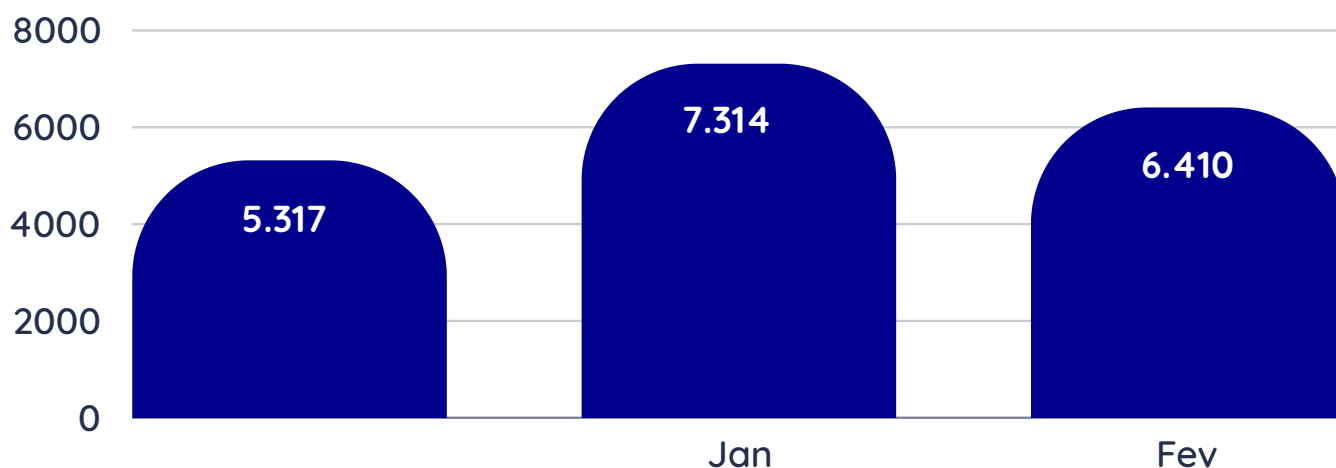
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JANEIRO 2024

↓ **-12,36%**  
(-904) manifestações

Diminuição no número de  
manifestações comparado ao  
mês anterior

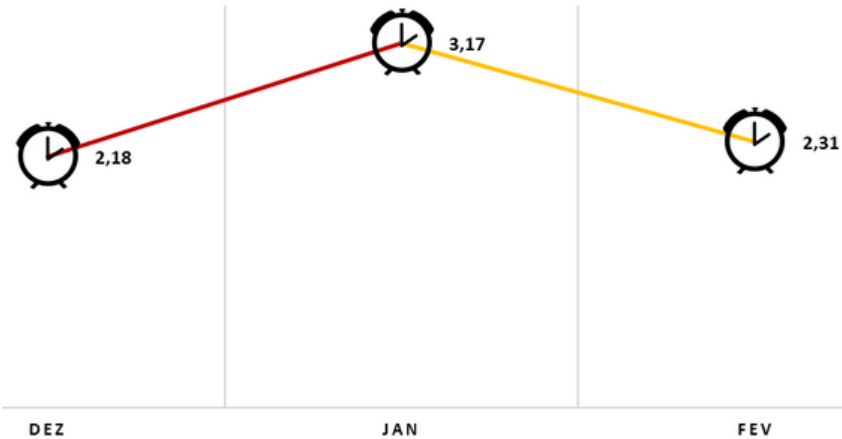
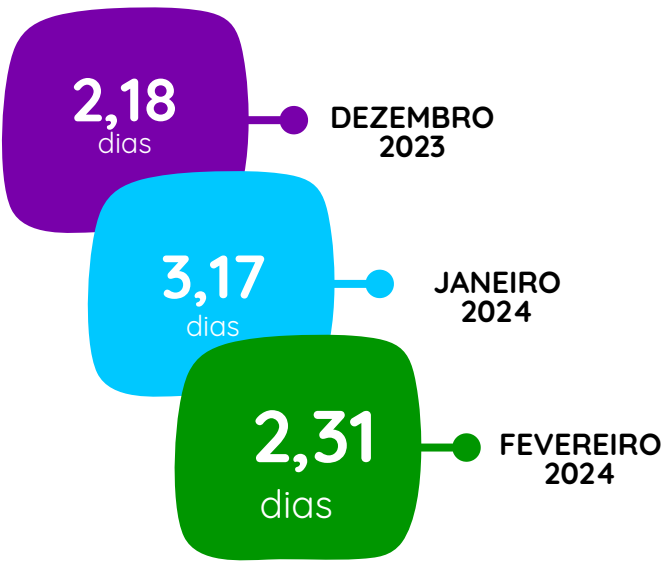
**Total Geral 13.724**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JAN e FEV 2024

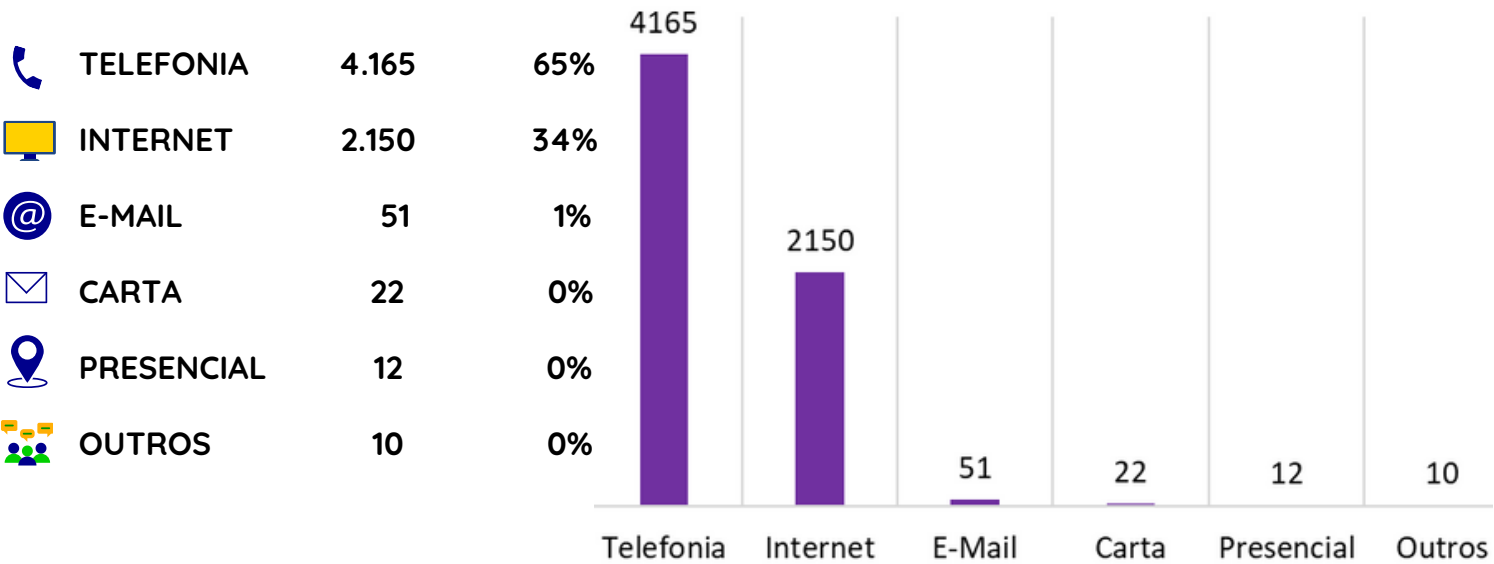




## TEMPO MÉDIO DE RETORNO



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

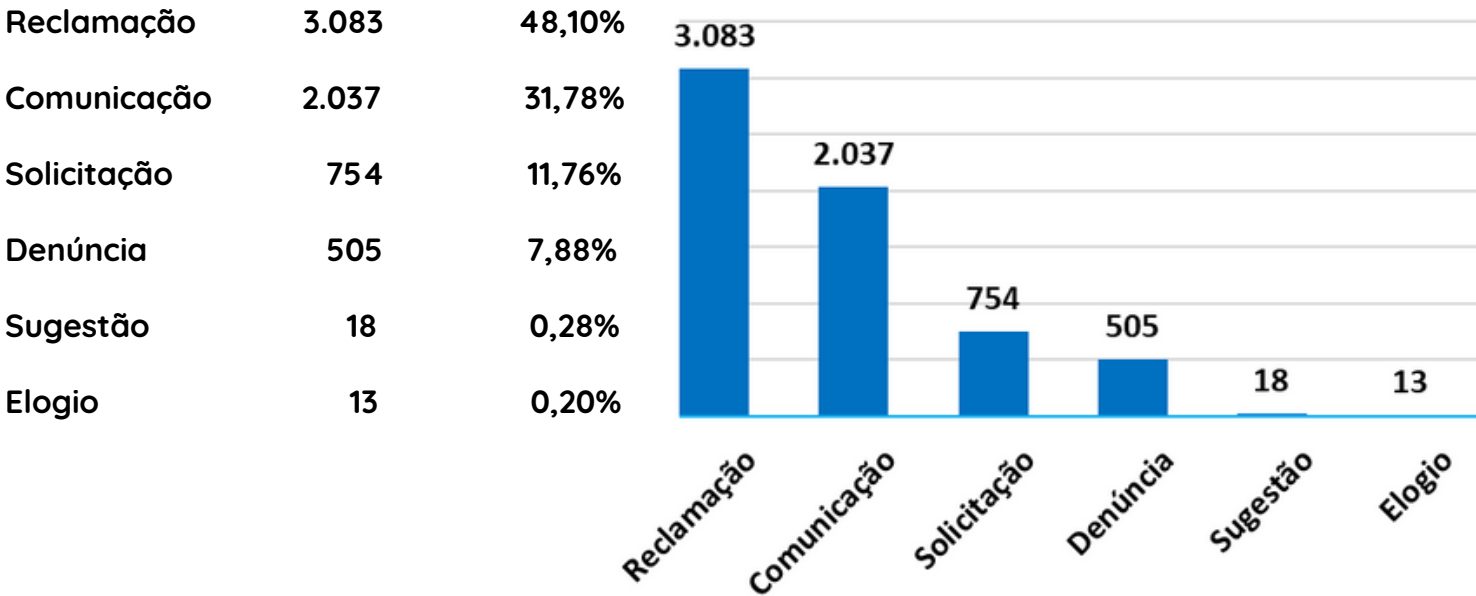


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 04/03/2024.

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

## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Interrupção no Pagamento  
(448 reclamações)

2º CADASTRO ÚNICO:  
Dificuldade de Agendamento  
(211 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Impedimento para  
Habilitação - PBF  
(203 reclamações)



### DENÚNCIA

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Suposto uso indevido  
do benefício  
(26 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Envolvimento de Agente Público  
(22 denúncias)



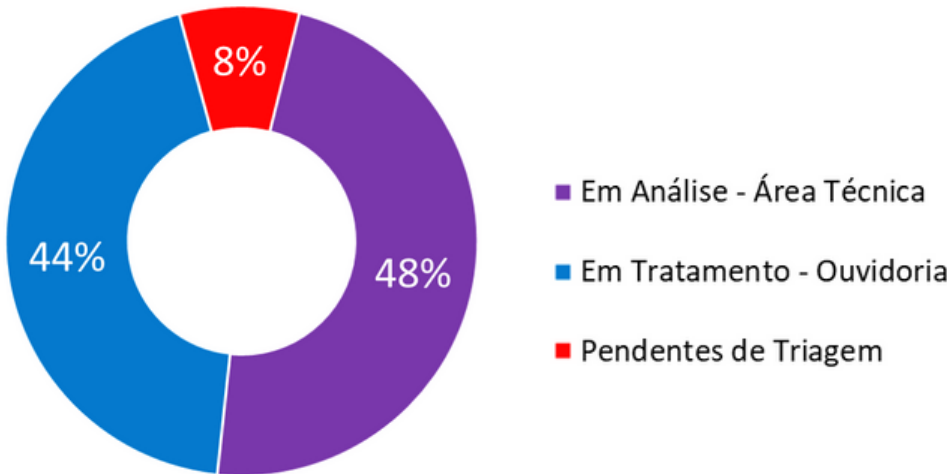
### SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Interrupção no Pagamento  
(85 solicitações)

2º PROGRAMAS DO CADASTRO  
ÚNICO:  
Informações sobre Carteira  
do idoso  
(76solicitações)

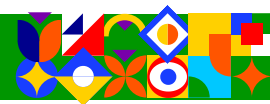
3º CADASTRO ÚNICO:  
Informações sobre  
manifestação anterior  
(41 solicitações)

# MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	106
DADE	24
SAGICAD	32
SNAS	26
SISEC	7
SESAN	10
DCR	8
Outros	4
TOTAL GERAL	217

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	217
Em Tratamento - Ouvidoria	200
Pendentes de Triagem	37
TOTAL GERAL	454



## FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



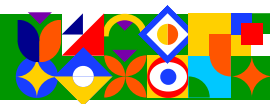
### PRAZO DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO MEDIANTE JUSTIFICATIVA

De acordo com a PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021:

Art. 12.

§ 2º as unidades deverão cumprir os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.”





## CONTATOS DA DIVISÃO DA OUVIDORIA



Sergio Lopes Bezerra  
Chefe de Divisão



Raquel Conceicao Avelar Sinfronio  
Chefe de Divisão



ouvidoria.interno@mds.gov.br  
(61) 3429-6849

## OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO MDS



### Disque Social 121 opção 8

O serviço é gratuito e a ligação deve ser realizada por meio de um telefone fixo ou celular.

#### Horário de atendimento

Atendimento Humano:  
De segunda a sexta-feira,  
das 7h às 19h

Atendimento Eletrônico:  
Todos os dias, 24h



### Atendimento Presencial

Esplanada dos Ministérios,  
Bloco A, Térreo, Sala T-23  
CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

Segunda a sexta-feira,  
das 8h30 às 17h30



### Carta

Envie sua carta para:  
Esplanada dos Ministérios, Bloco  
A, 2º Andar  
CEP: 70.054-906 - Brasília/DF  
Todos os dias, 24h



Fala.BR

