



FEVEREIRO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



PERIÓDICO MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

FEVEREIRO
2024

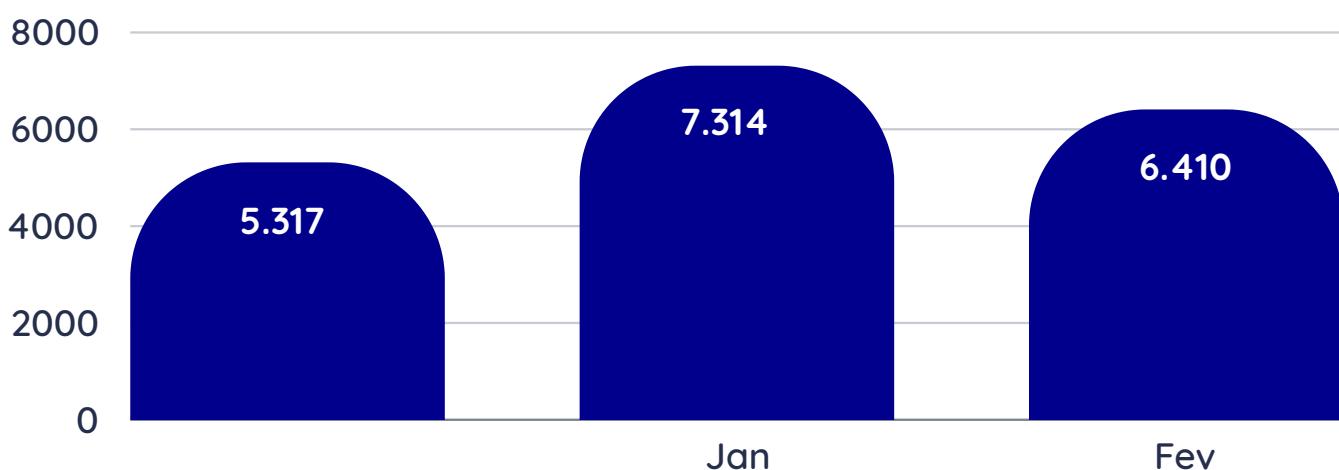
O Indicador Mensal da Divisão da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a unidade, objetivando apresentar às Secretarias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome dados unificados com os principais resultados 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

6.410MANIFESTAÇÕES 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

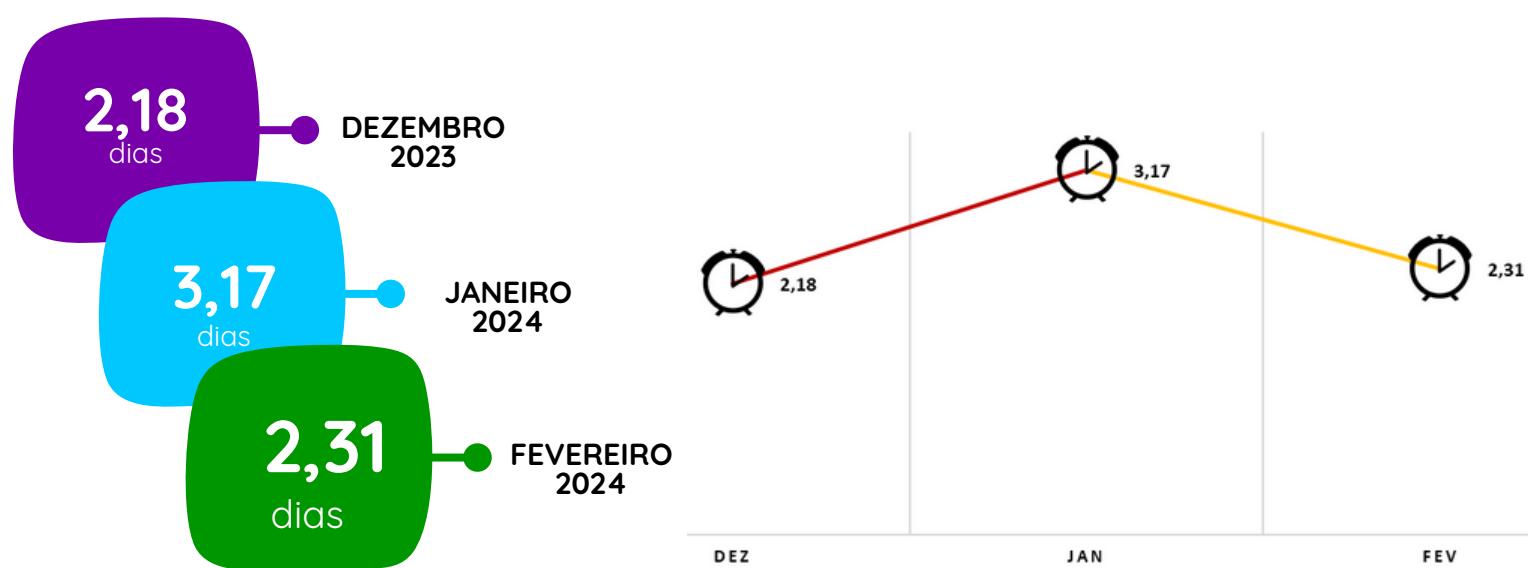
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 04/03/2024.

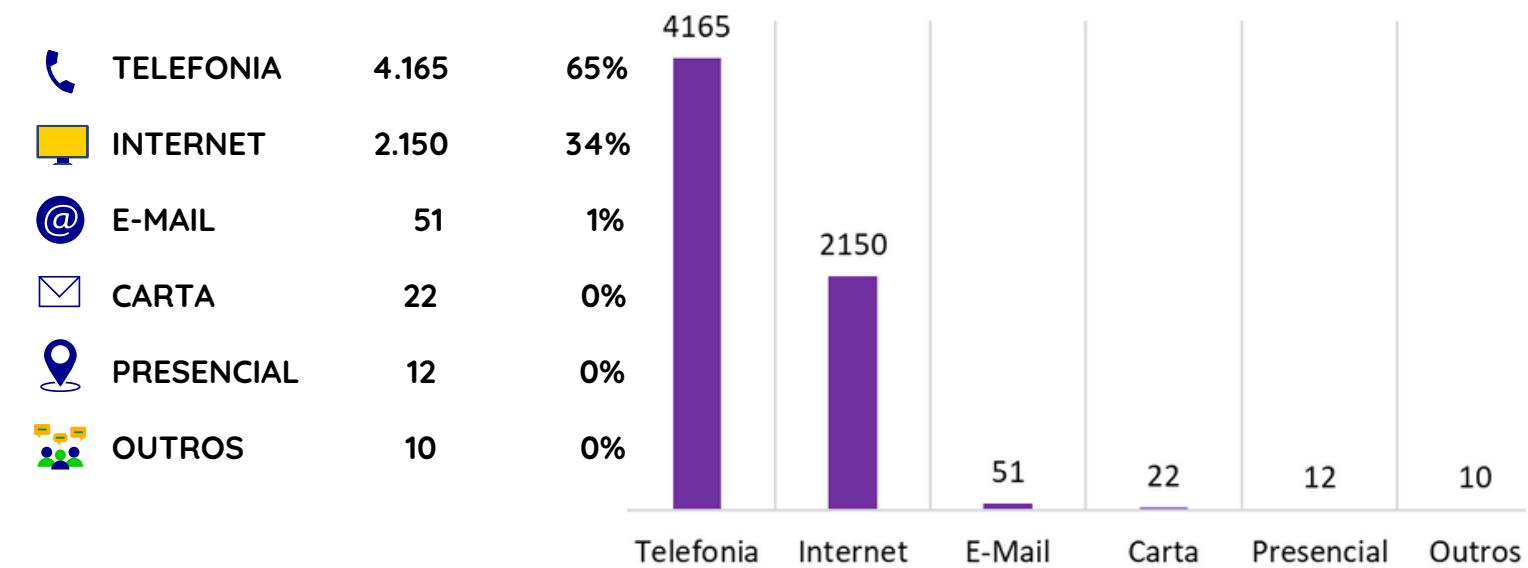
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.



TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



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

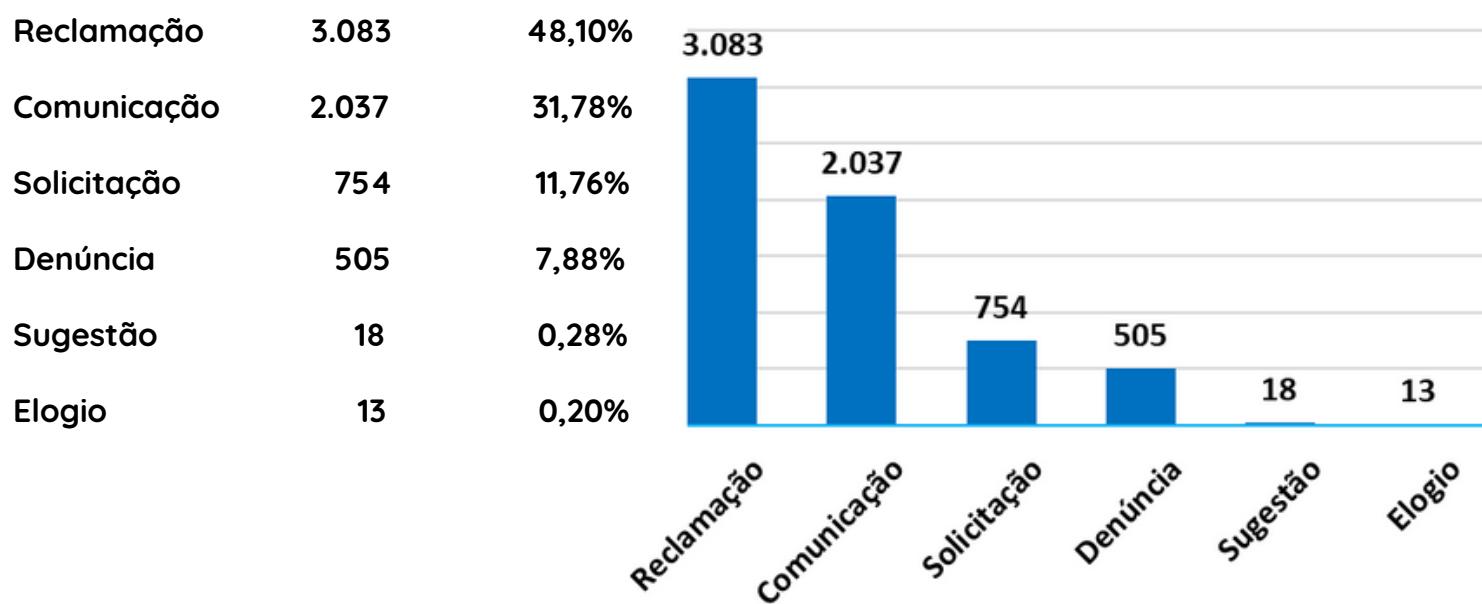
Extração: 04/03/2024.

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



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

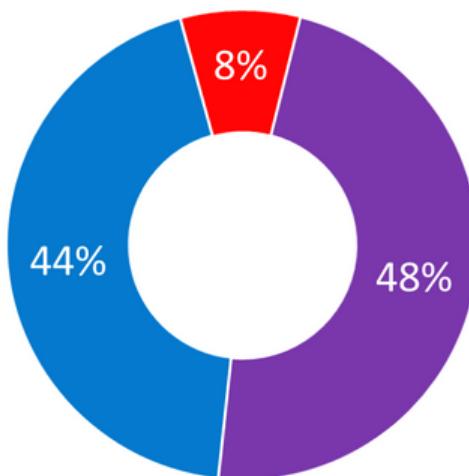
Extração: 04/03/2024.

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





MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

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