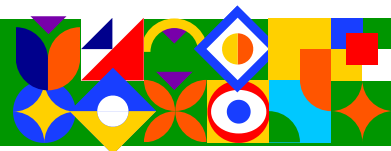




JANEIRO 2024

# INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL  
Ouvidoria-Geral do MDS



# PERIÓDICO MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

JANEIRO  
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

**7.314**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JANEIRO 2024

**5.317**

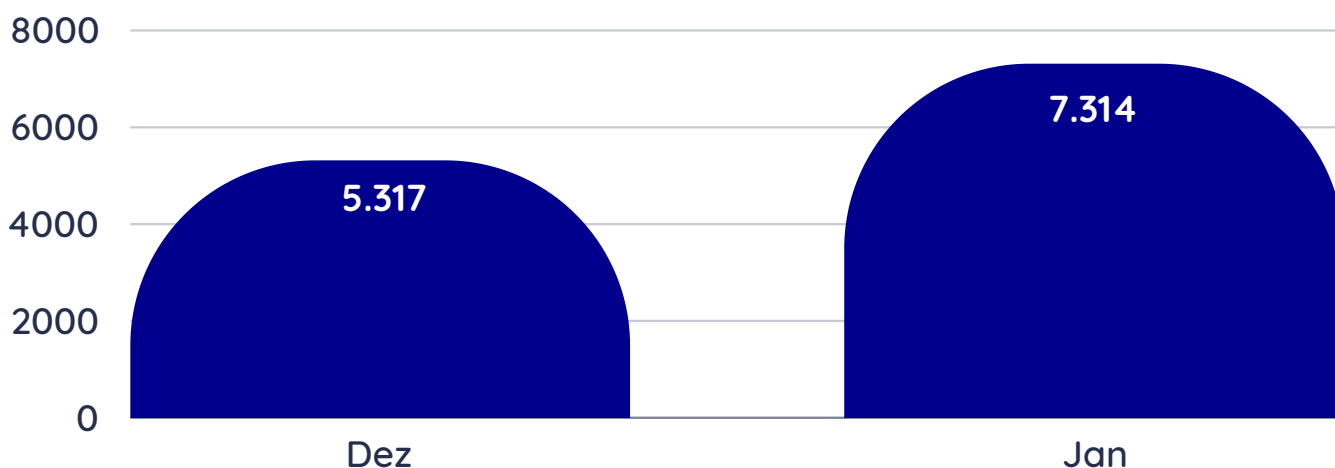
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
DEZEMBRO 2023

↑ **37,56%**  
(+1.997) manifestações

Aumento no número de  
manifestações comparado ao  
mês anterior

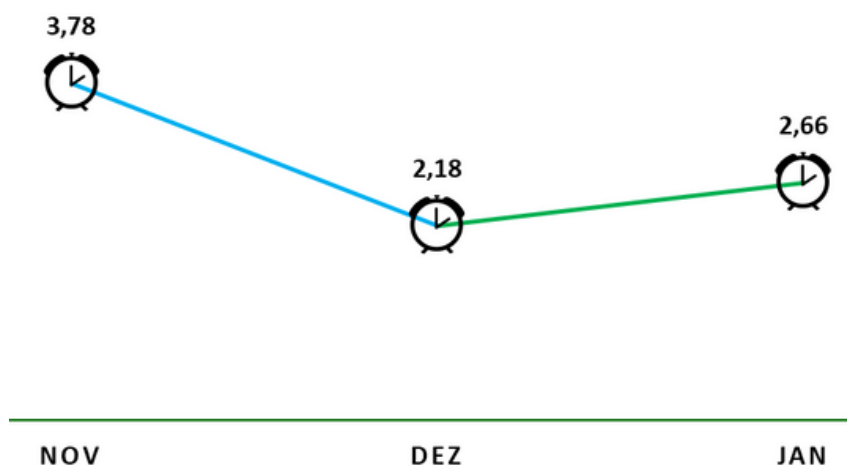
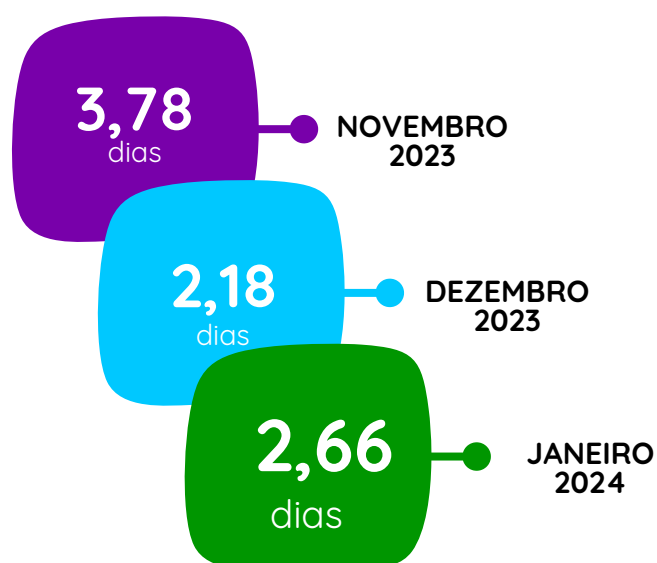
**Total Geral 7.314**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JAN 2024



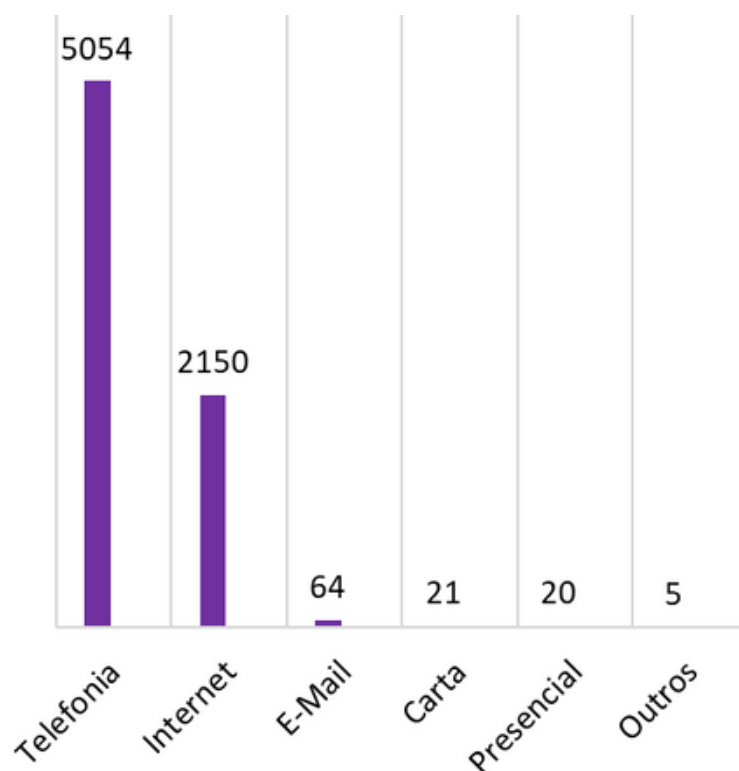


## TEMPO MÉDIO DE RETORNO



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

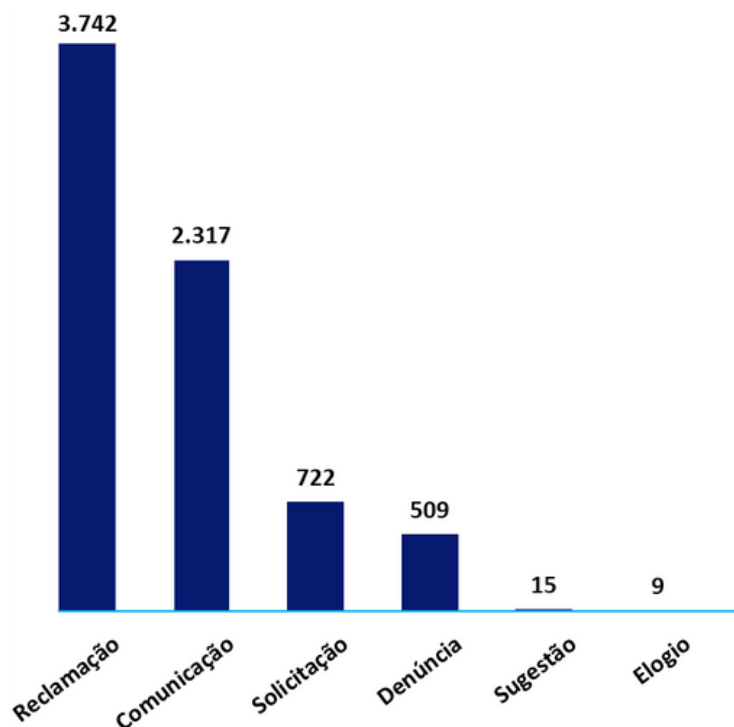
	TELEFONIA	5.054	69%
	INTERNET	2.150	29%
	E-MAIL	64	1%
	CARTA	21	0%
	PRESENCIAL	20	0%
	OUTROS	05	0%





## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação	3.742	51,16%
Comunicação	2.317	31,68%
Solicitação	722	9,87%
Denúncia	509	6,96%
Sugestão	15	0,21%
Elogio	09	0,12%



## MANIFESTAÇÃO COM MAIOR RELEVÂNCIA

São manifestações atípicas as quais tiveram uma repercussão dentro e fora do MDS.

### Detalhes da Manifestação:

“Dia 30 de janeiro de 2024, recebemos uma ligação do MDS dizendo que nosso CEBAS estava com fator irregular externo. Tendo como orientação ligar para Xxx para saber qual era essa irregularidade. Então ligamos e a pessoa que atendeu disse que estávamos com uma dívida de quase três mil reais. Perguntamos à atendente o que seria essa tarifa que não pagamos na época, ela falou que era taxa de monitoramento operacional de pessoa jurídica. Procuramos na internet o que seria isso e nada constava. Falamos com nosso jurídico e com jurídico da Xxx, que nos alertaram sobre esse golpe. Eles são tão convincentes que realmente a gente quase caiu.”



Fonte: Banner informativo na página oficial do MDS. <https://www.gov.br/mds/pt-br>





## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Fim da Restrição Específica  
(261 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Impedimento para Habilitação  
(228 reclamações)

3º CADASTRO ÚNICO:  
Dificuldade de Agendamento  
(223 reclamações)



### DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Suposto recebimento indevido  
(2101 denúncias)

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Suposto uso indevido do  
benefício  
(22 denúncias)



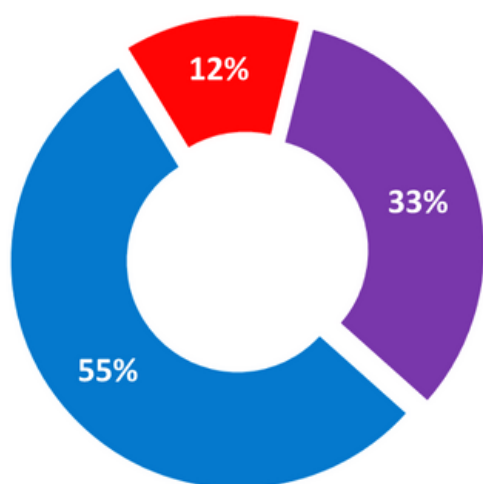
### SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Informações sobre o Fim da  
Restrição Específica  
(62 solicitações)

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

3º CADASTRO ÚNICO:  
Informações sobre  
Carteira do idoso  
(48 solicitações)

## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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





## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	105
DADE	72
SAGICAD	24
SNAS	20
SISEC	7
SESAN	6
DCR	5
Outros	5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>244</b>

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	244
Em Tratamento - Ouvidoria	408
Pendentes de Triagem	94
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>746</b>

## 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

