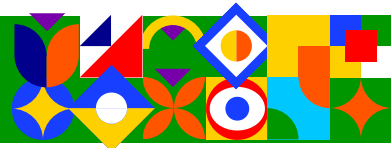




DEZEMBRO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

DEZEMBRO
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 MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS 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

5.846

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NOVEMBRO 2024

4.954

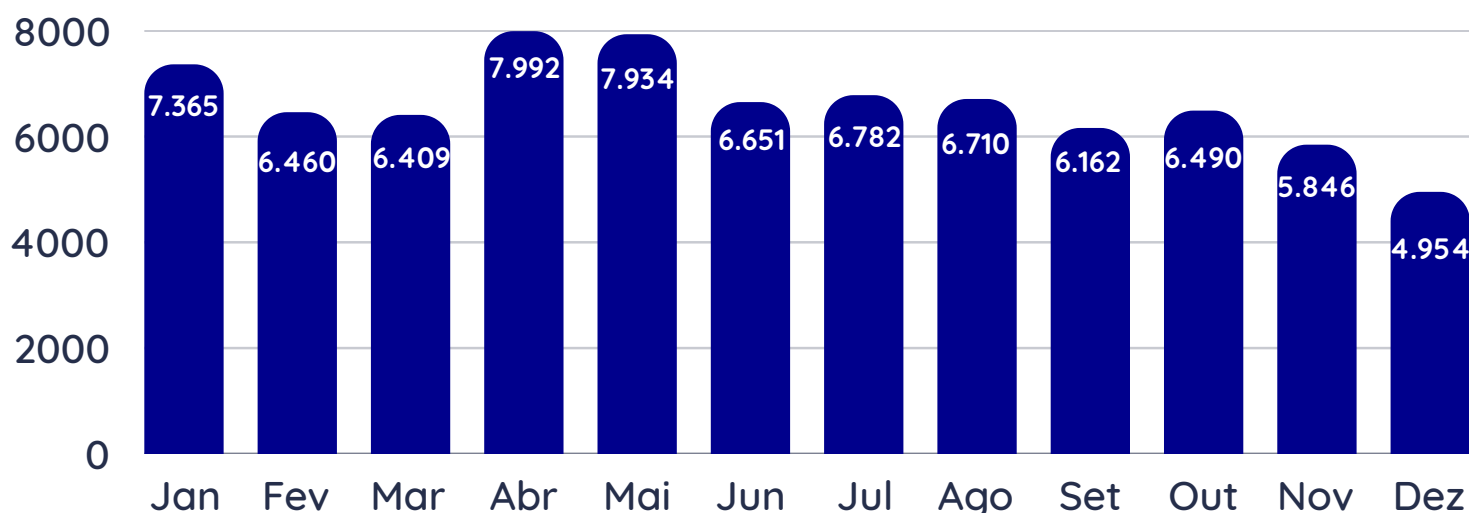
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
DEZEMBRO 2024

↓ **-15,26%***
(892) manifestações

Total Geral 74.725

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a DEZ 2024

*Redução no número de manifestações comparado ao mês anterior.

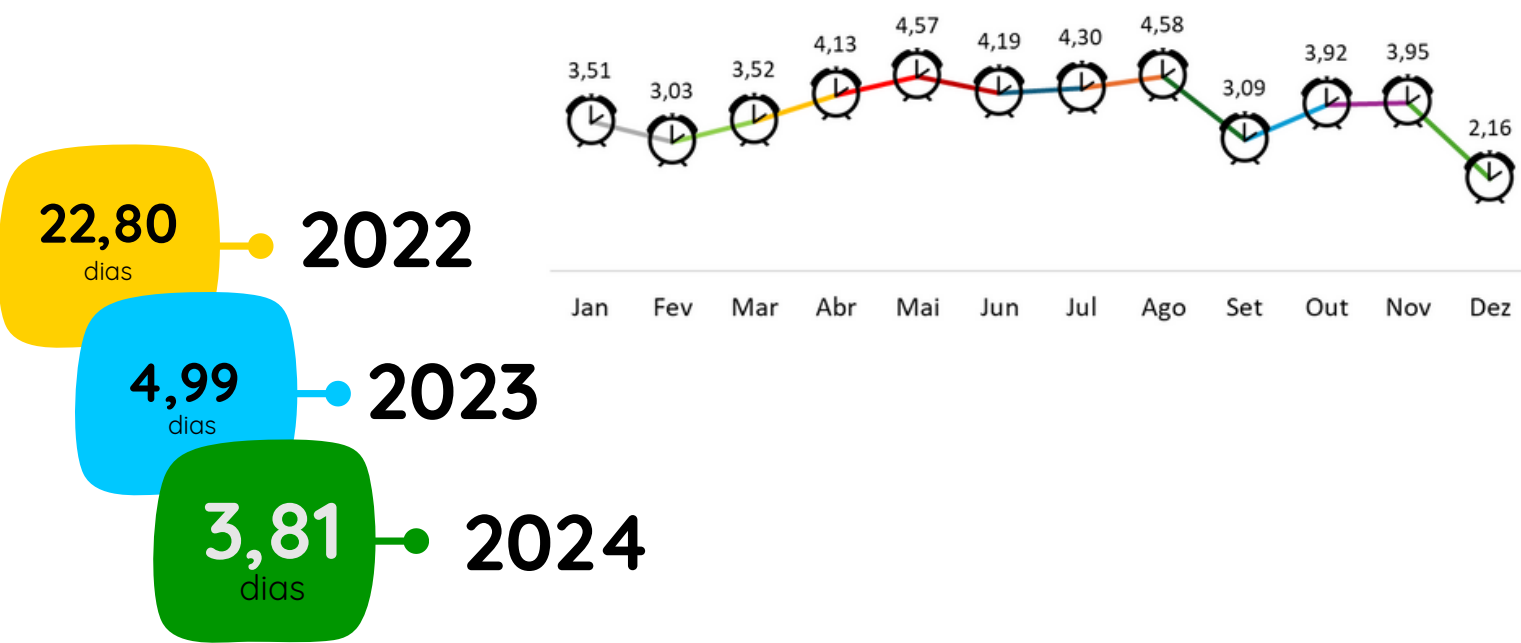


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

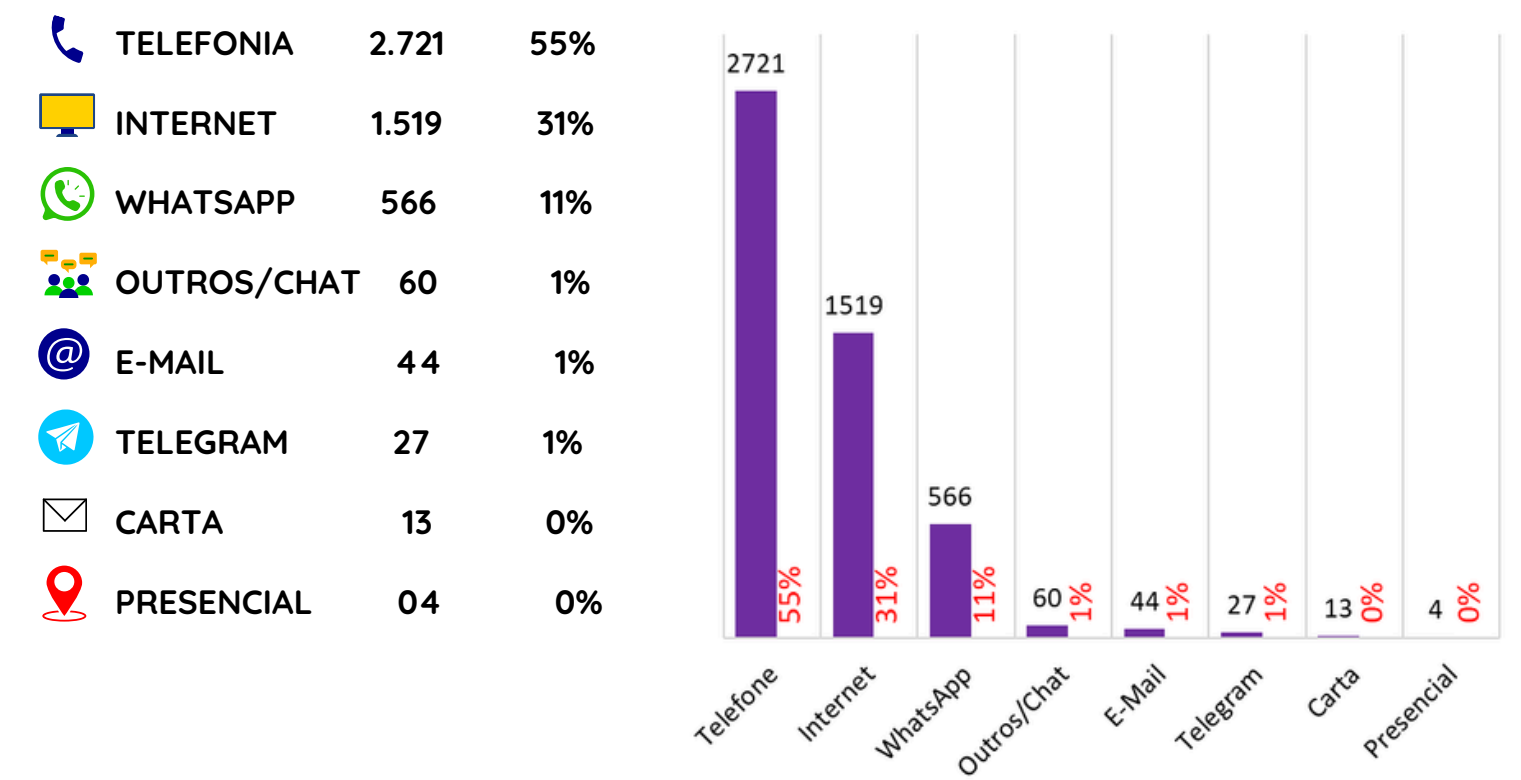
Extração: 02/01/2025.

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

TEMPO MÉDIO DE RETORNO



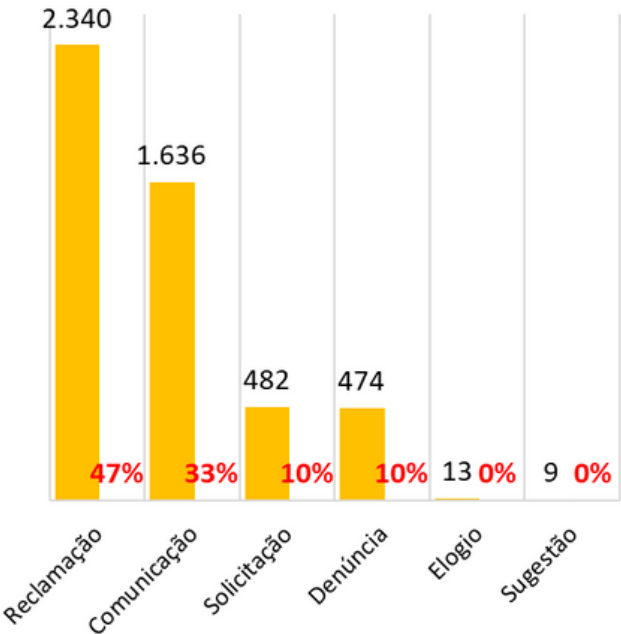
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação	2.340	47%
Comunicação	1.636	33%
Solicitação	482	10%
Denúncia	474	10%
Elogio	13	0%
Sugestão	9	0%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício
Habilitado
(220 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(208 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Impedimento para Habilitação
PBF - Campos Obrigatórios do
Cadastro Não Preenchidos
(176 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(1.018 denúncias/comunicações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos
Critérios de Renda
(456 denúncias/comunicações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Uso indevido do benefício
(144 denúncias/comunicações)



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO: Cidadão
Não Consegue Gerar a Carteira
da Pessoa Idosa
(59 solicitações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício -
Habilitado
(23 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Informações Sobre a
Averiguação Cadastral 2024
(18 solicitações)



PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

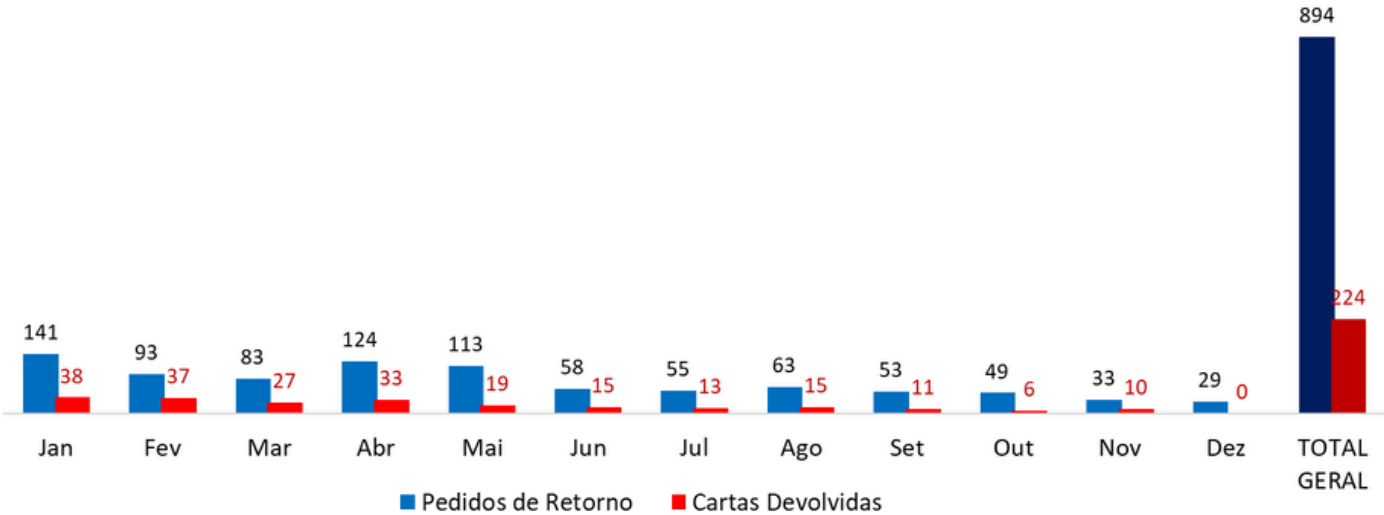


894

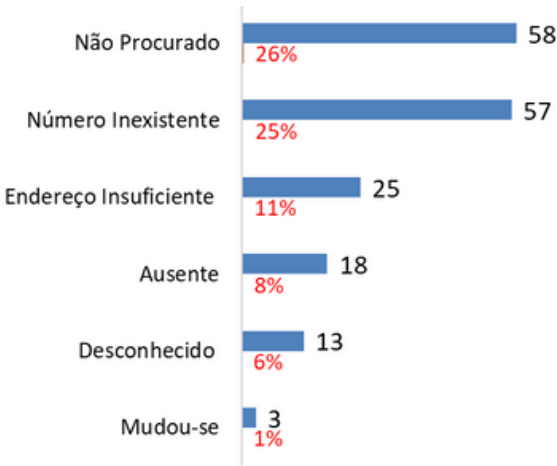
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024.



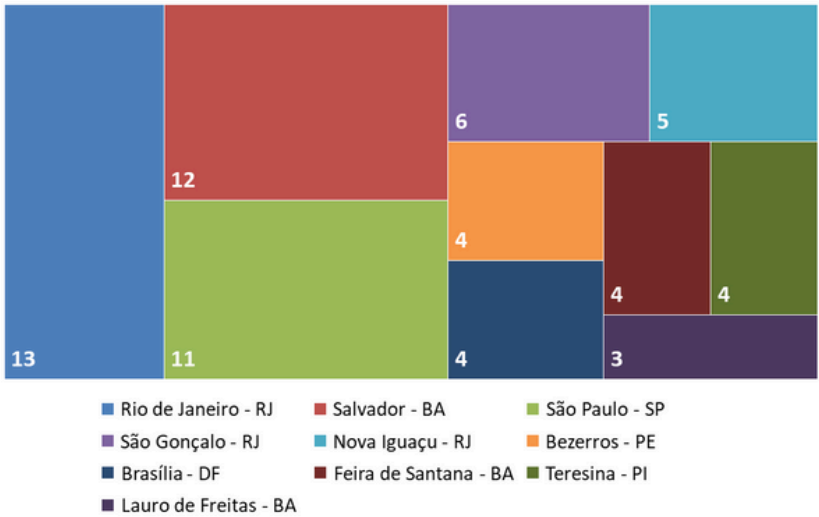
Isso representa **1,13%** de
todos os nossos retornos.



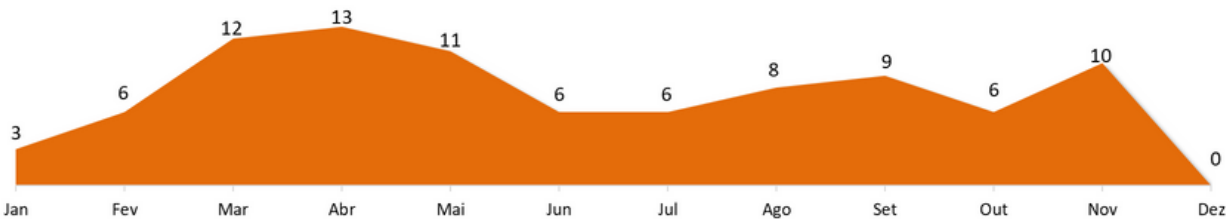
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOUÇÕES



Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



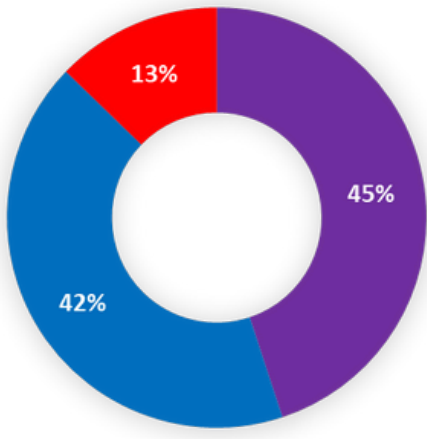
Observação: Os gráficos acima mostram uma discrepância nos últimos meses devido à possibilidade de que algumas cartas enviadas pelo MDS aos cidadãos **ainda possam ser devolvidas**. Isso pode justificar a recente queda observada nos dados.

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

Extração: 02/01/2025.

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
SAGICAD	35
SENARC	27
SNAS	20
SESAN	11
DARE	4
SISEC	3
COGER	1
DEPAD	1
TOTAL GERAL	102

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	102
Em Tratamento - Ouvidoria	96
Pendentes de Triagem	29
TOTAL GERAL	227



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.”

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO MDS



Disque Social 121 opção 9

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](#)



Chat

[CHAT MDS](#)



Telegram

[TELEGRAM](#)



Whatsapp

[+55 61 4042-1552
WhatsApp](#)