



DEZEMBRO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

DEZEMBRO
2024

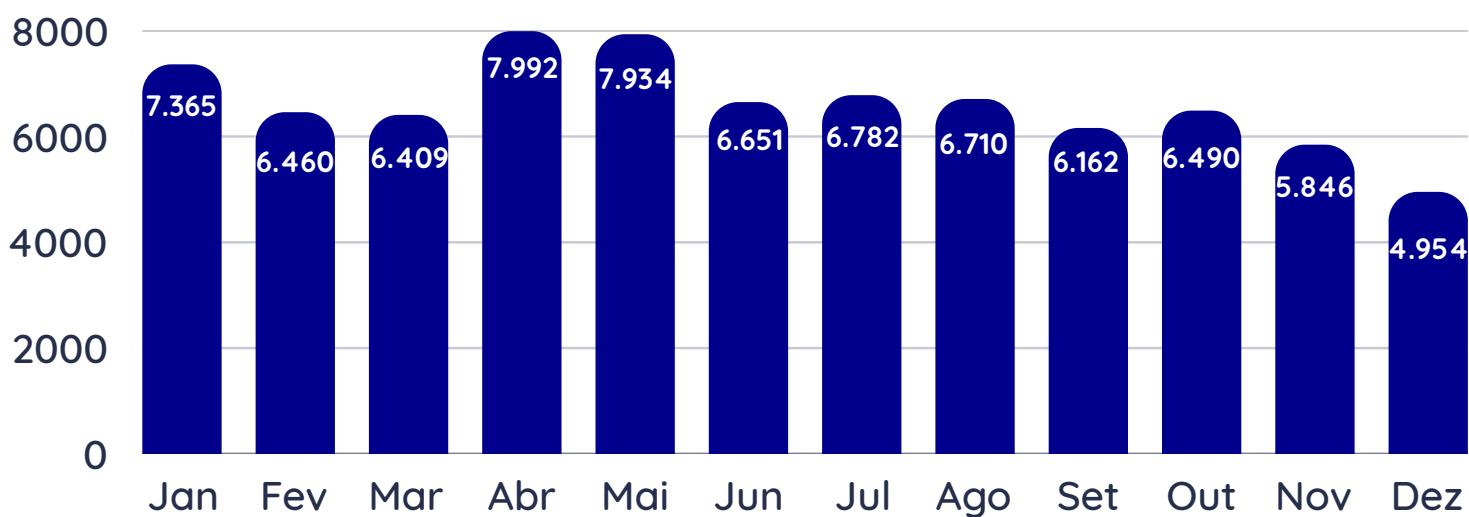
O Indicador Mensal da Divisão da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a unidade, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

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



*Redução no número de manifestações comparado ao mês anterior.



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

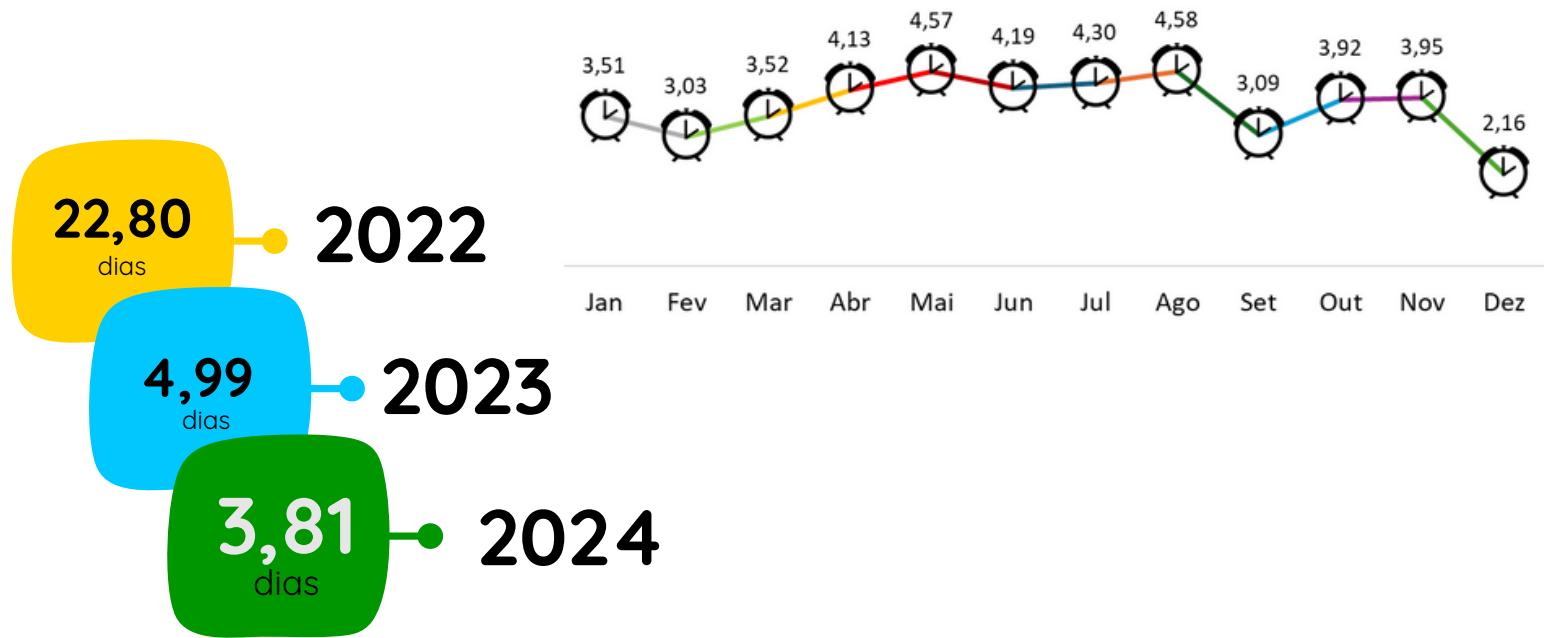
Extração: 02/01/2025.

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



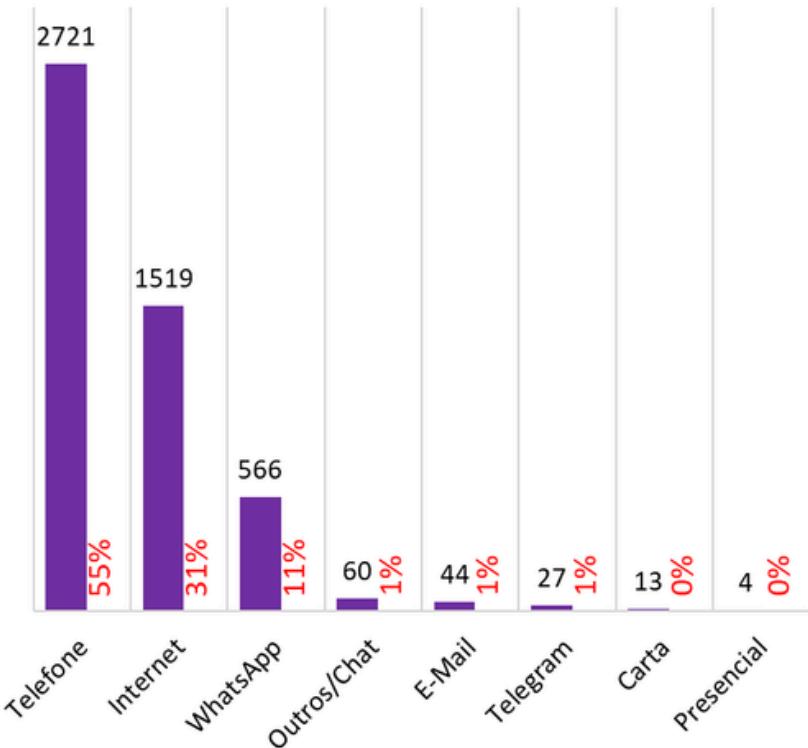


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

📞 TELEFONIA	2.721	55%
💻 INTERNET	1.519	31%
📞 WHATSAPP	566	11%
💬 OUTROS/CHAT	60	1%
✉️ E-MAIL	44	1%
Telegram	27	1%
✉️ CARTA	13	0%
📍 PRESENCIAL	04	0%



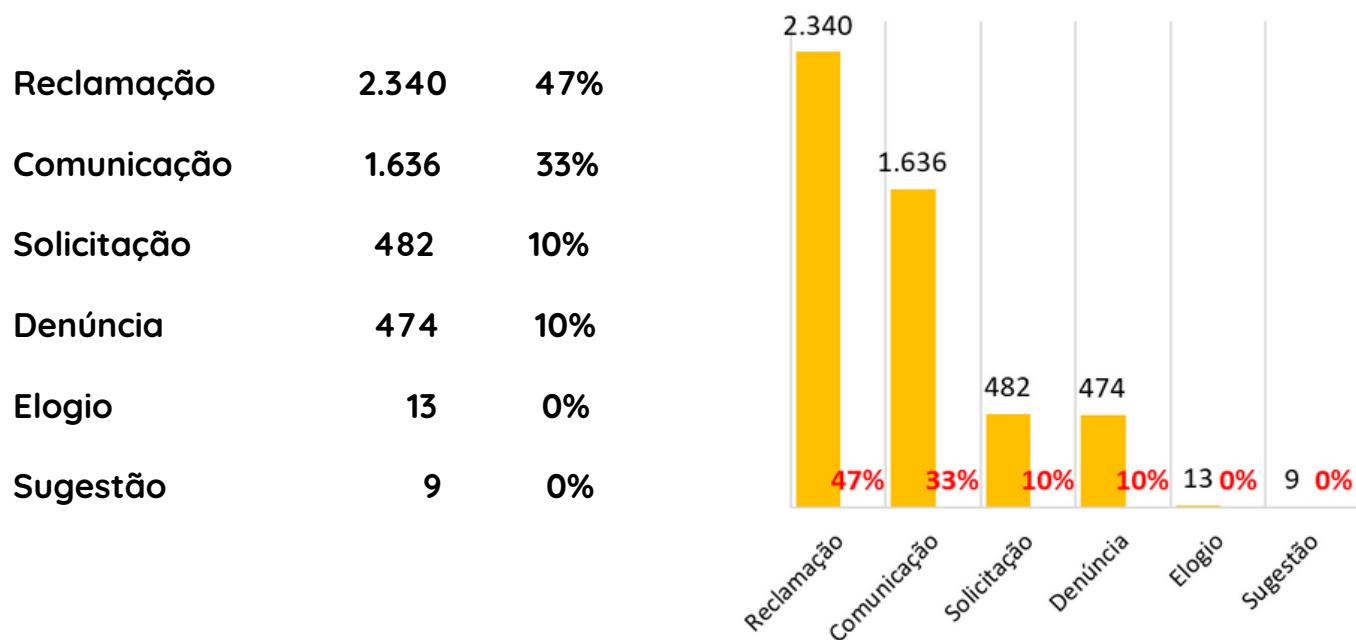
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 02/01/2025.

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



PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

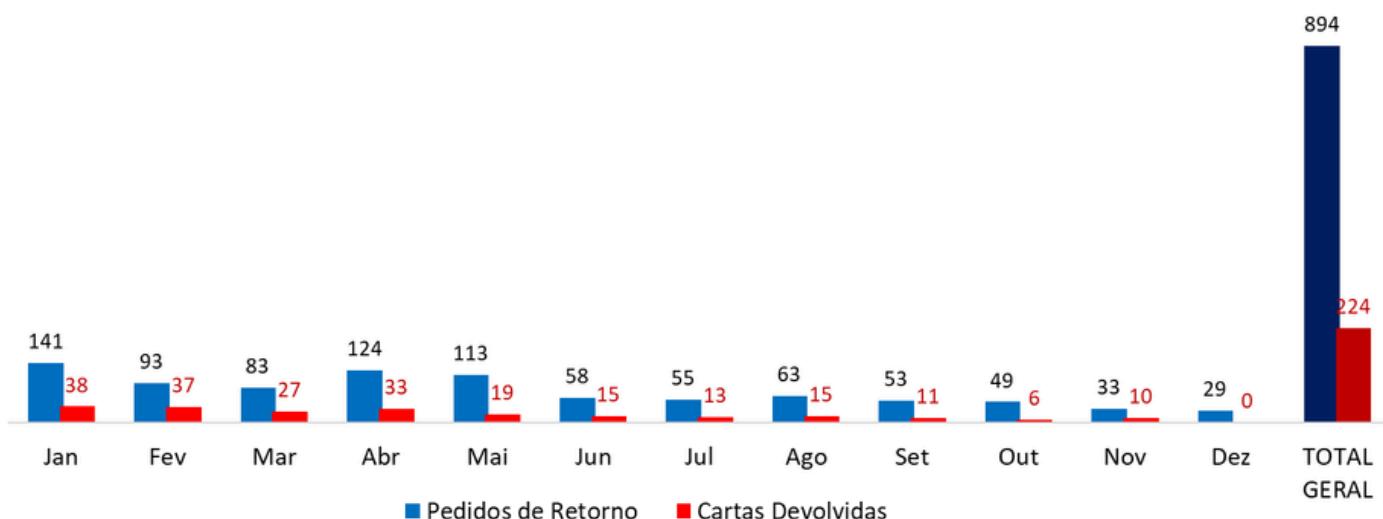


894

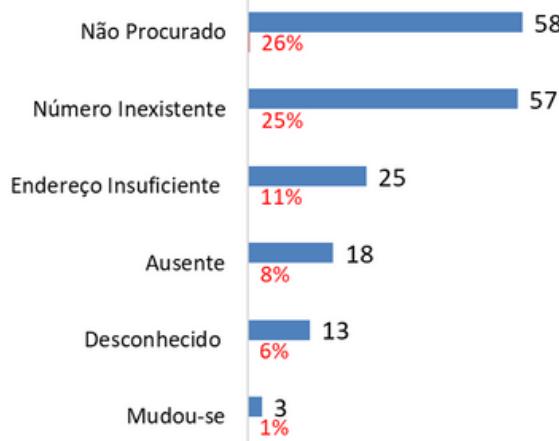
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024.



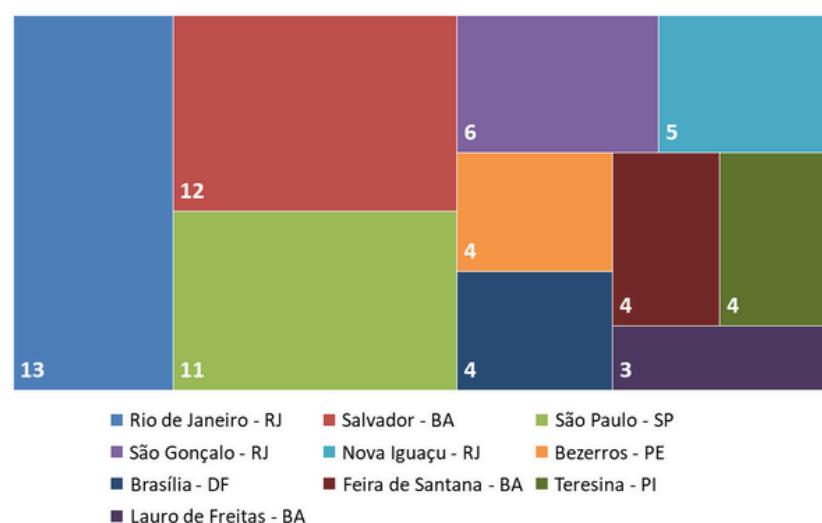
Isso representa **1,13%** de
todos os nossos retornos.



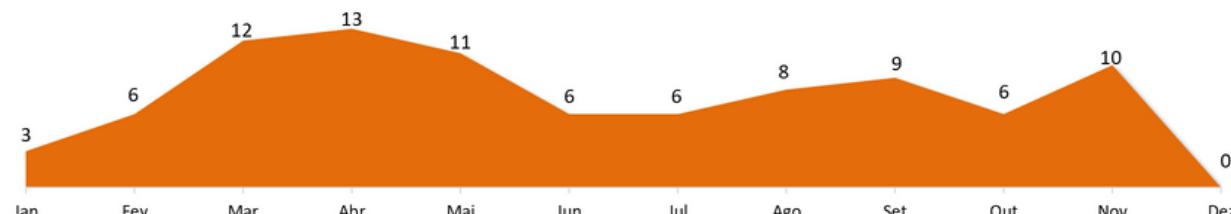
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



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.

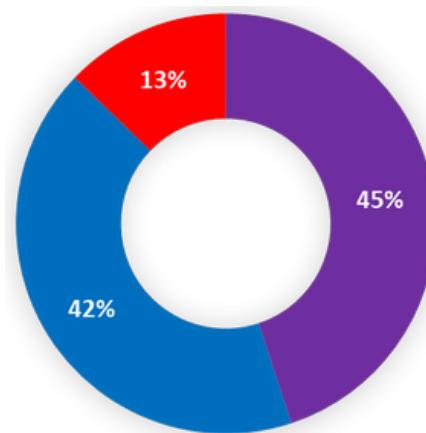
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

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

