



NOVEMBRO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

NOVEMBRO
2024

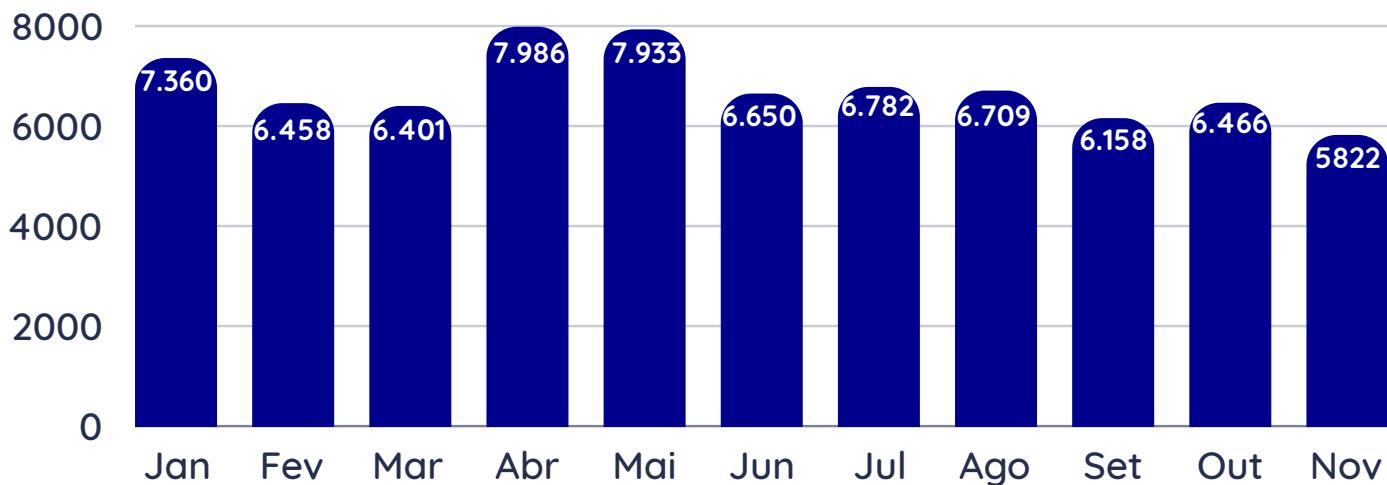
O Indicador Mensal da Divisão da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a unidade, objetivando apresentar às Secretarias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome dados unificados com os principais resultados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



*Redução no número de manifestações comparado ao mês anterior.



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

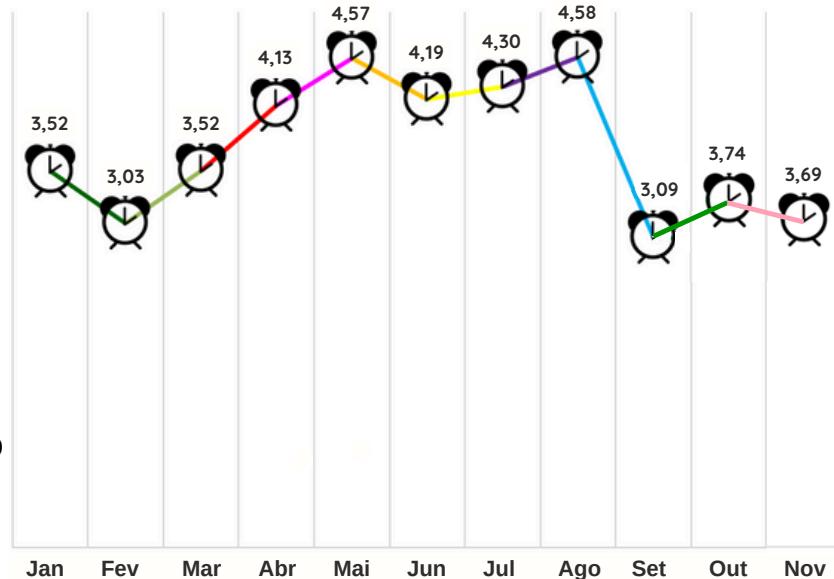
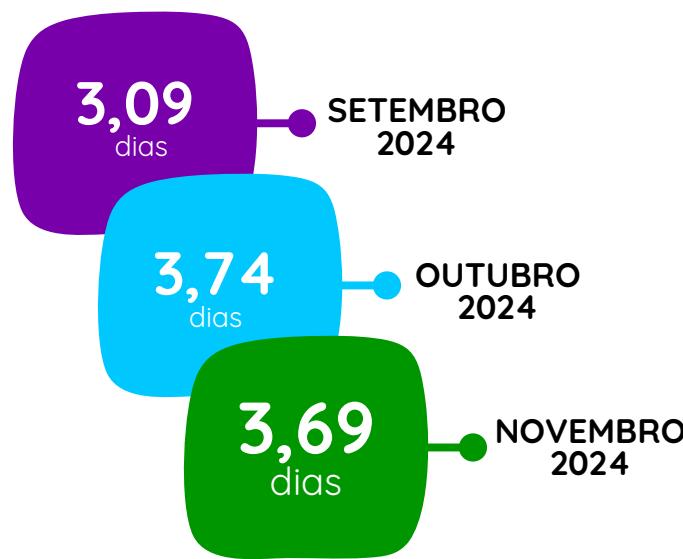
Extração: 02/12/2024.

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



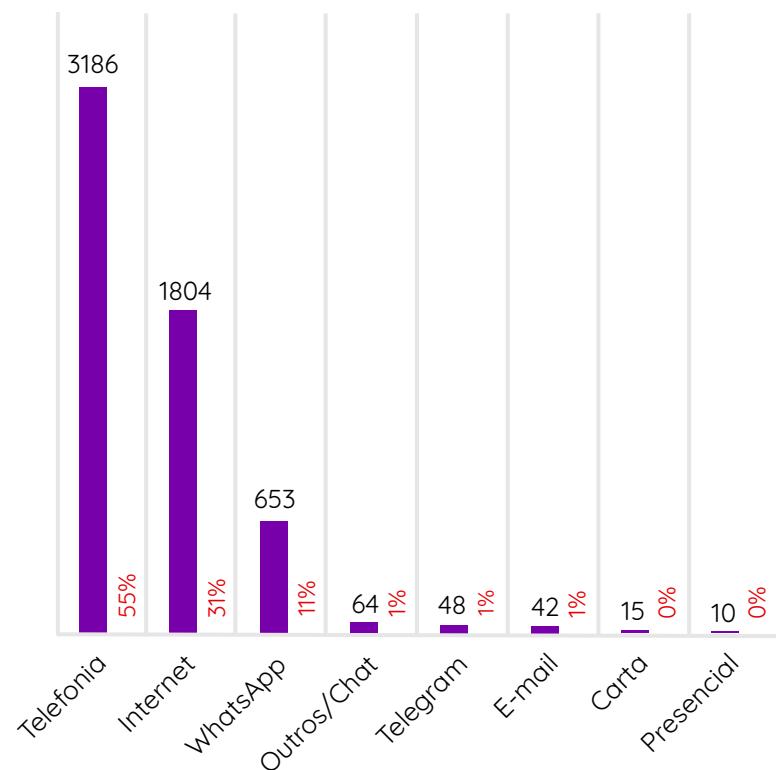


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

📞 TELEFONIA	3.186	55%
💻 INTERNET	1.804	31%
📱 WHATSAPP	653	11%
💬 OUTROS/CHAT	64	1%
📩 TELEGRAM	48	1%
✉️ E-MAIL	42	1%
✉️ CARTA	15	0%
📍 PRESENCIAL	10	0%



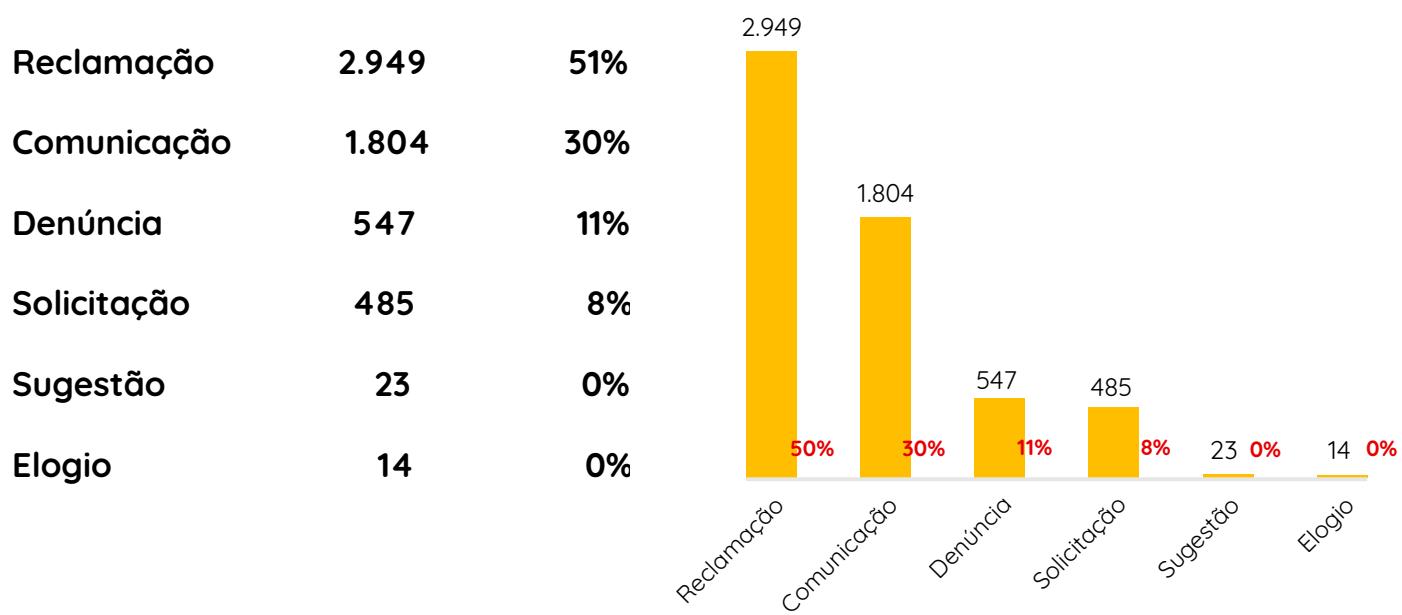
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 02/12/2024.

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:
Averiguação Cadastral 2024
(280 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(1132 denúncias/comunicações)

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício (PBF) -
Habilitado
(279 reclamações)

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

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Município Com Limite Atingido
16% - Unipessoais
(202 reclamações)

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(21 solicitações)



PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

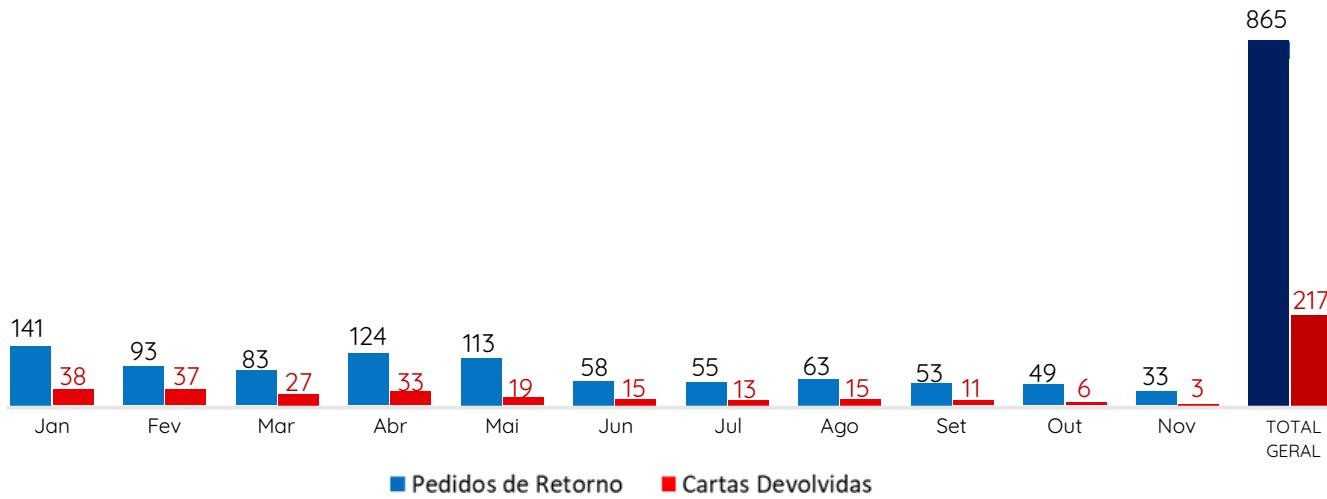


865

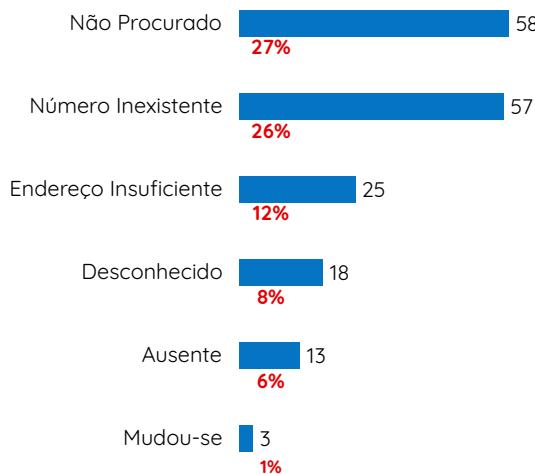
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024.



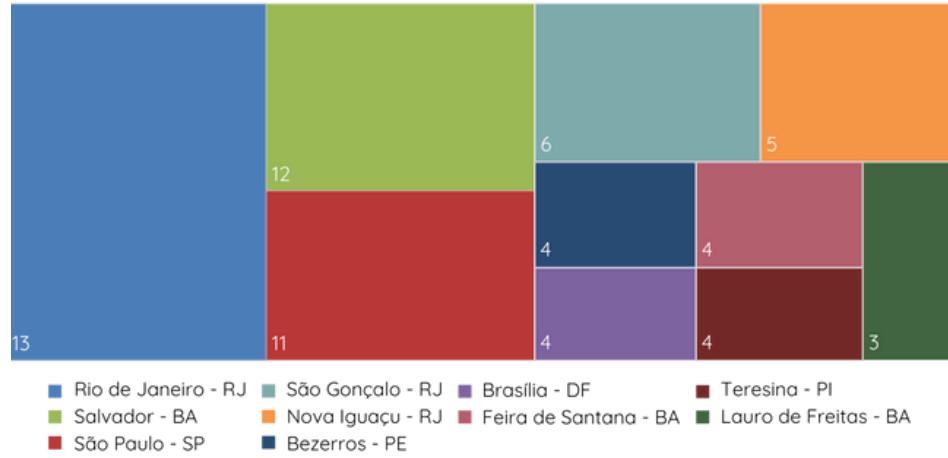
Isso representa 1,17% de
todos os nossos retornos.



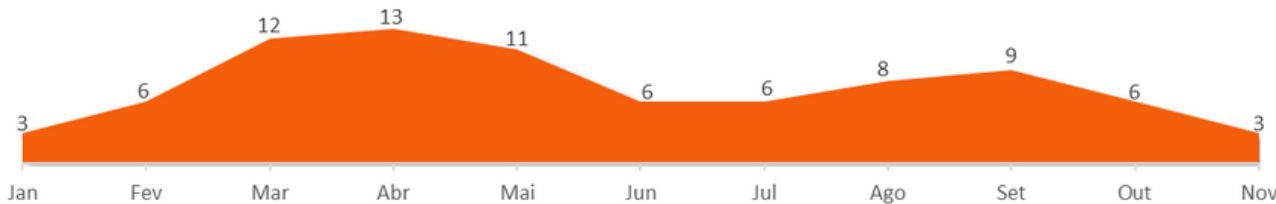
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



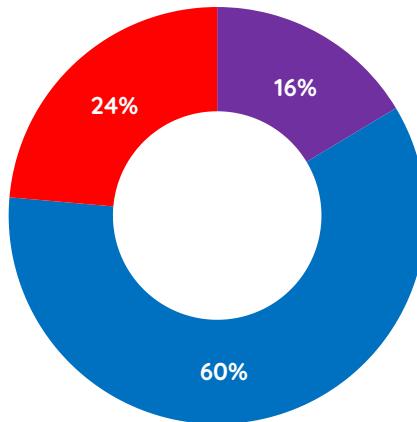
Observação: Os gráficos acima mostram uma discrepância nos últimos meses devido à possibilidade de que algumas cartas enviadas pelo MDS aos cidadãos **ainda possam ser devolvidas**. Isso pode justificar a recente queda observada nos dados.

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

Extração: 02/12/2024

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	26
SAGICAD	26
SNAS	22
SESAN	12
SISEC	4
DARE	3
GM	2
SAA	1
DCR	1
CGGTI	1
CGGP	1
CGLA	1
TOTAL GERAL	100

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	100
Em Tratamento - Ouvidoria	366
Pendentes de Triagem	144
TOTAL GERAL	610

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

Extração: 02/12/2024.

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





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

