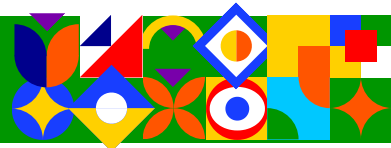




MENSAL

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

6.466

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
OUTUBRO 2024

5.822

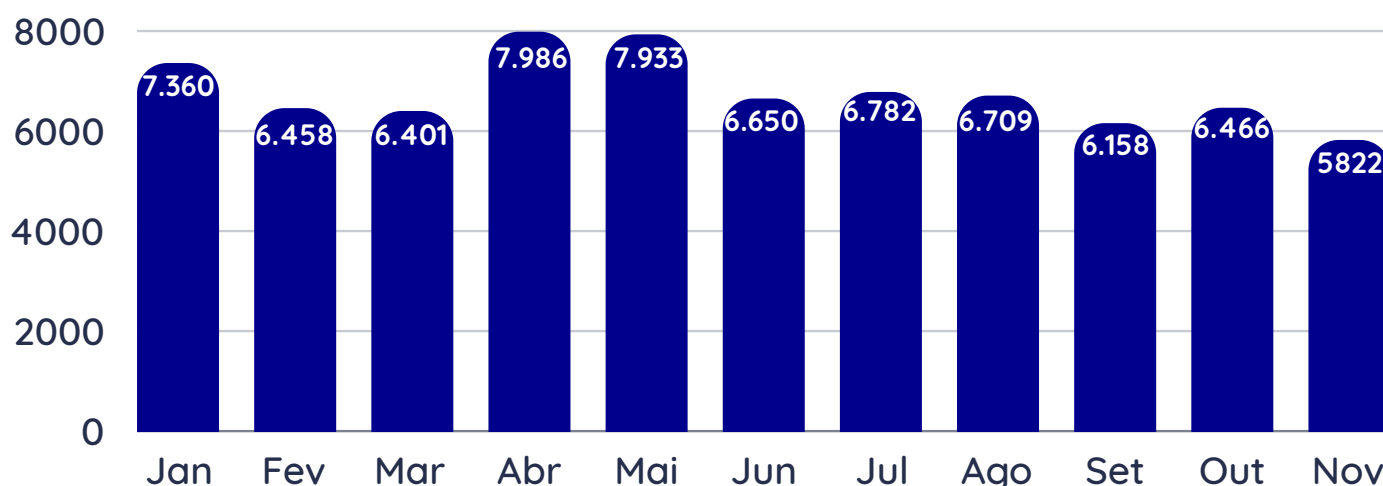
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NOVEMBRO 2024

↓ **9,96%***
(644) manifestações

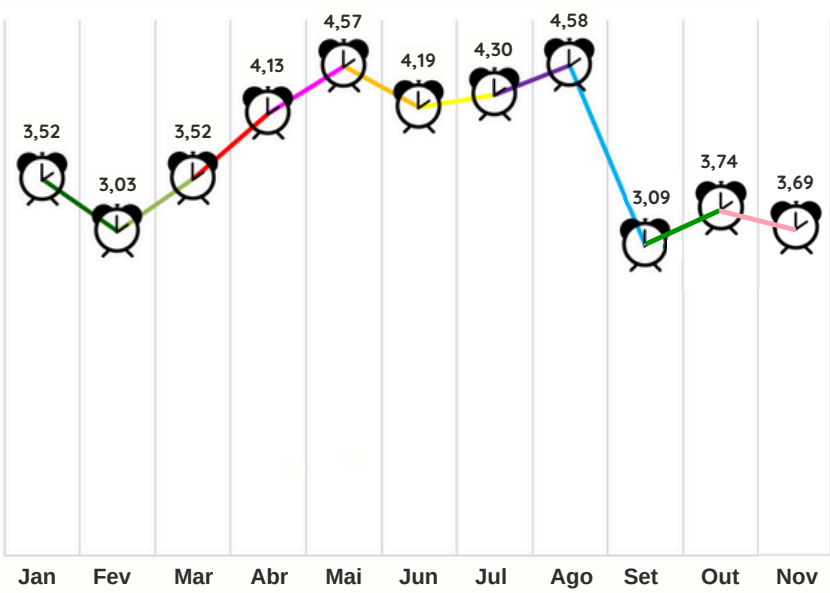
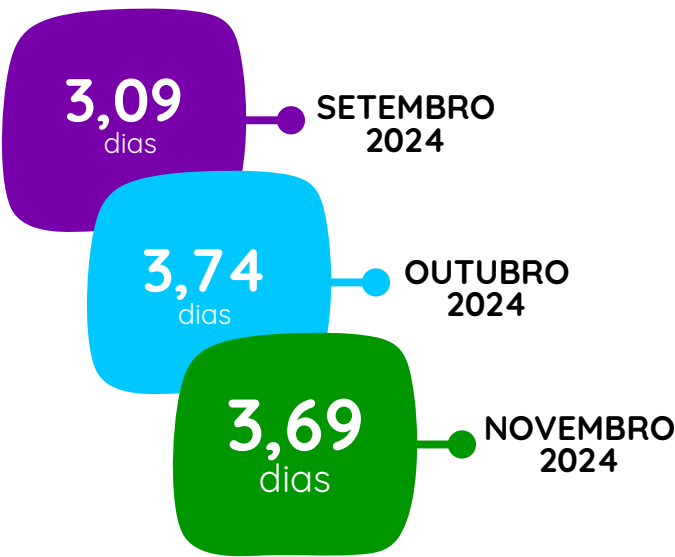
Total Geral 74.725

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a NOV 2024









*Redução no número de manifestações comparado ao mês anterior.

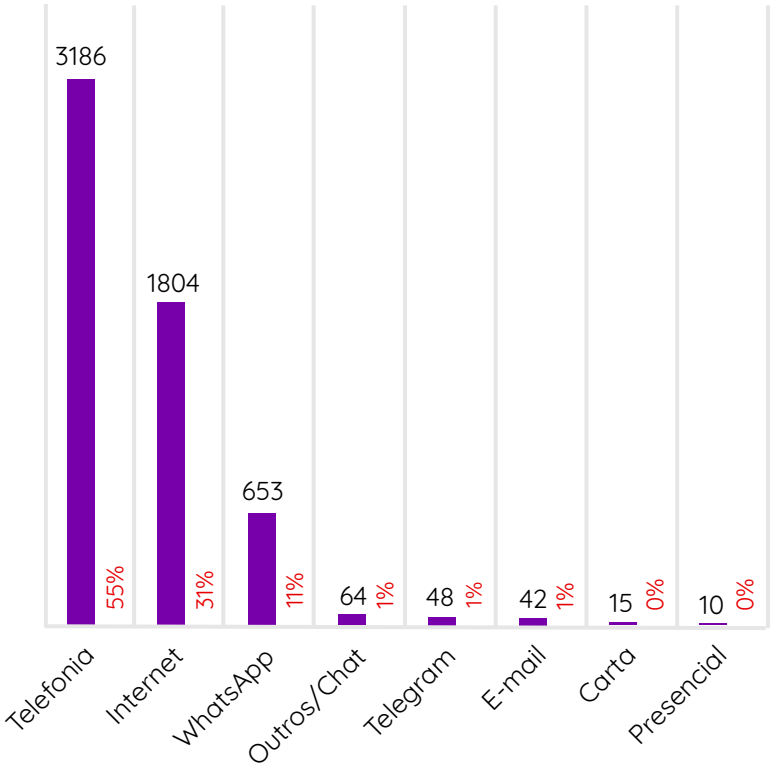


TEMPO MÉDIO DE RETORNO

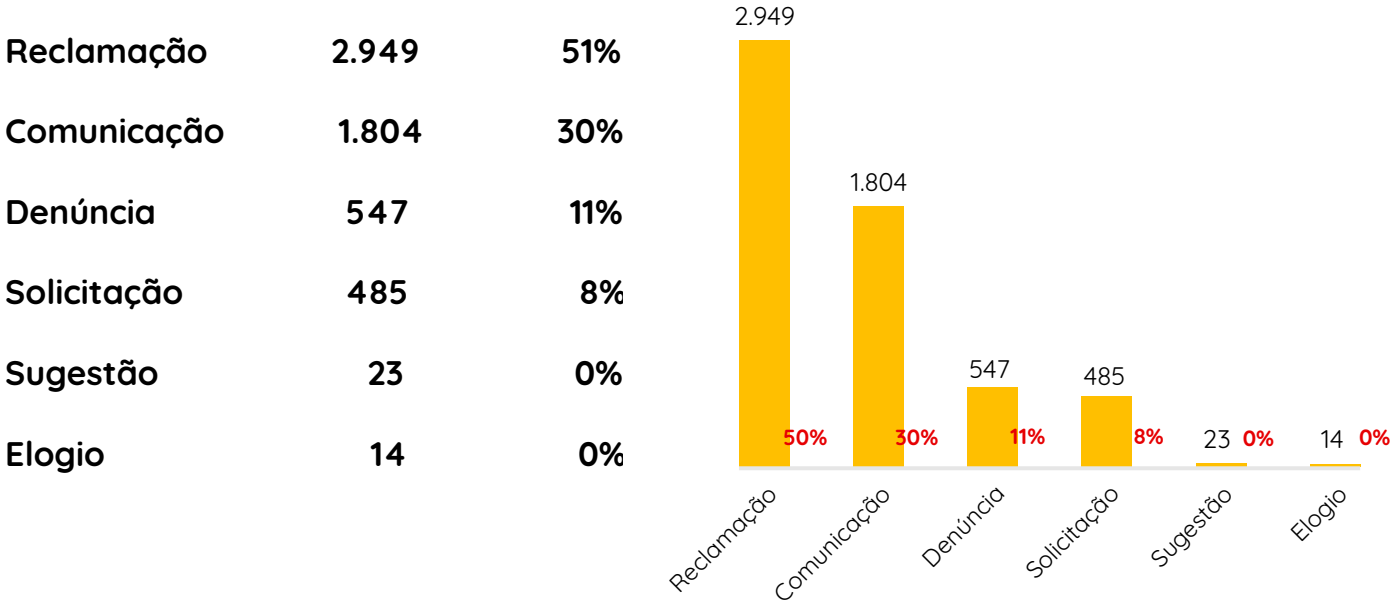


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	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%



PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(280 reclamações)

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

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



DENÚNCIA

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

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

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



SOLICITAÇÃO

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

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

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

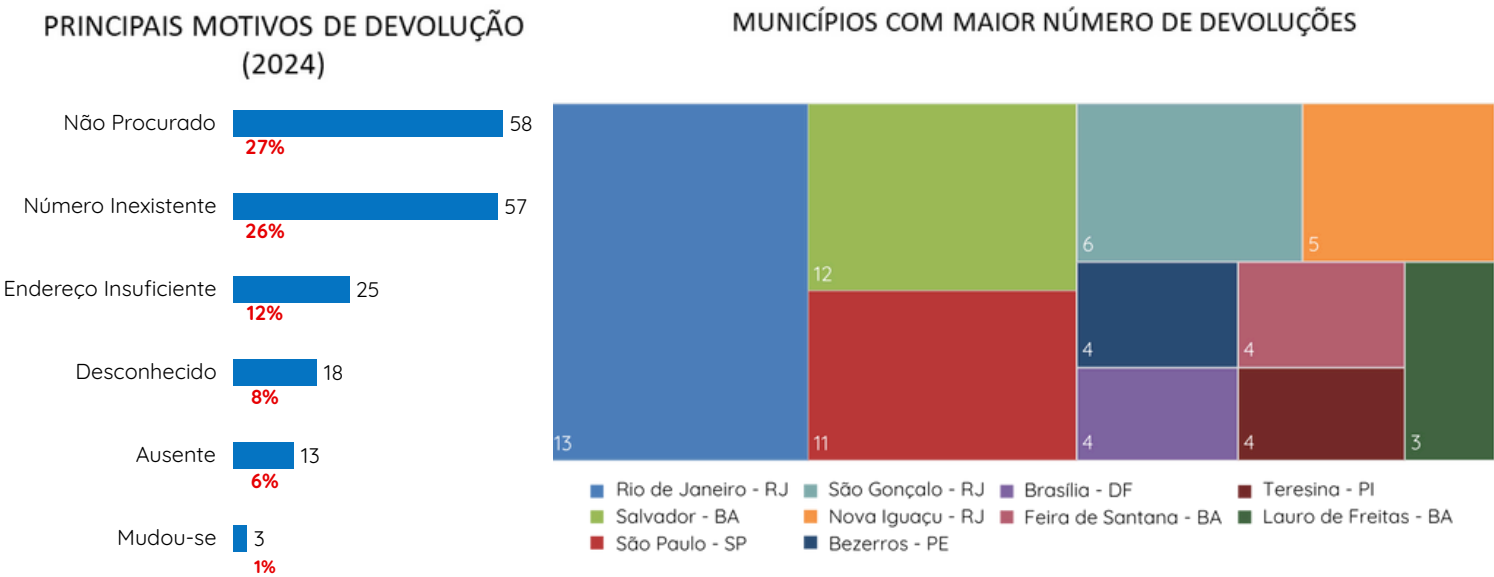
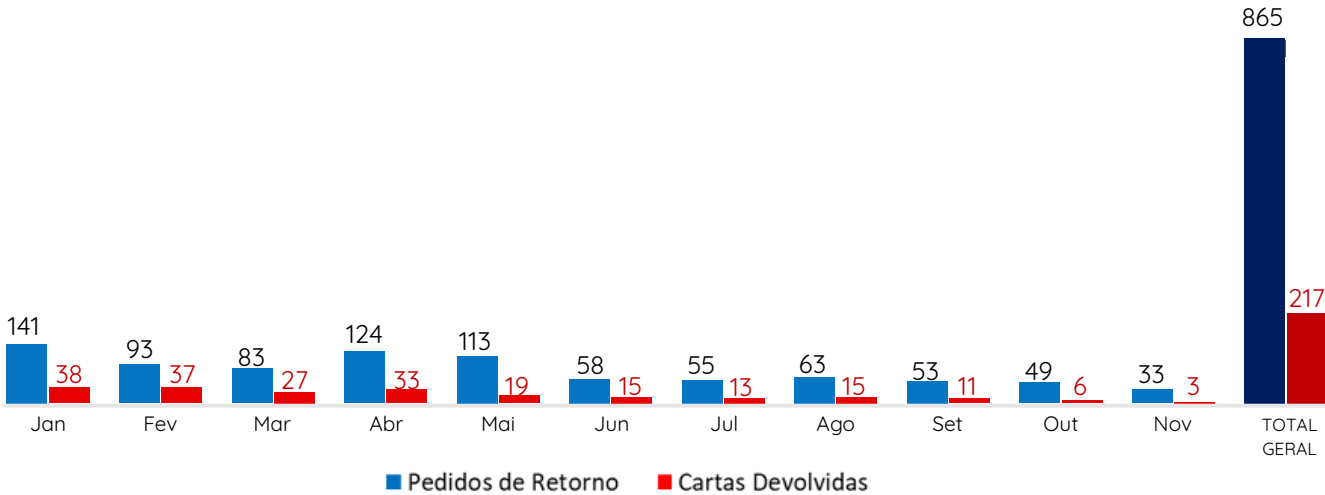
PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

**865**

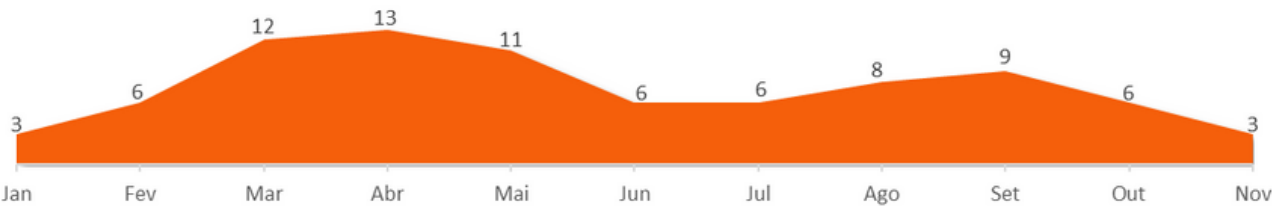
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024.



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



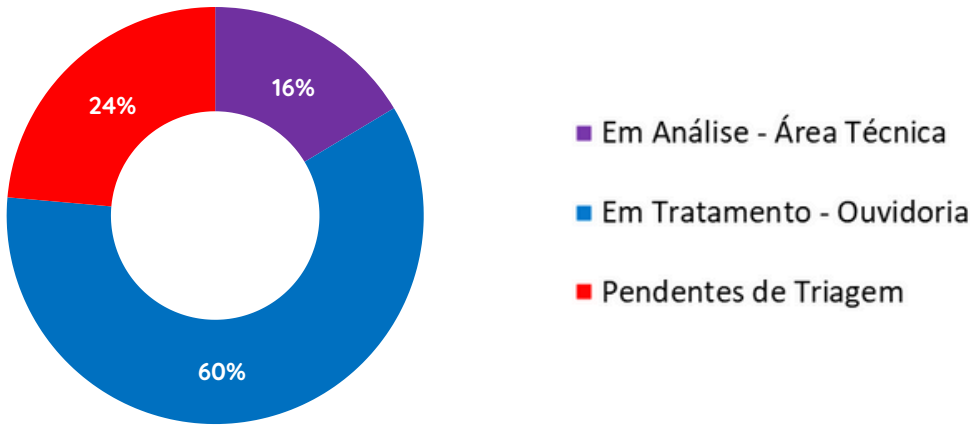
Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



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



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



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](#)