



AGOSTO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS

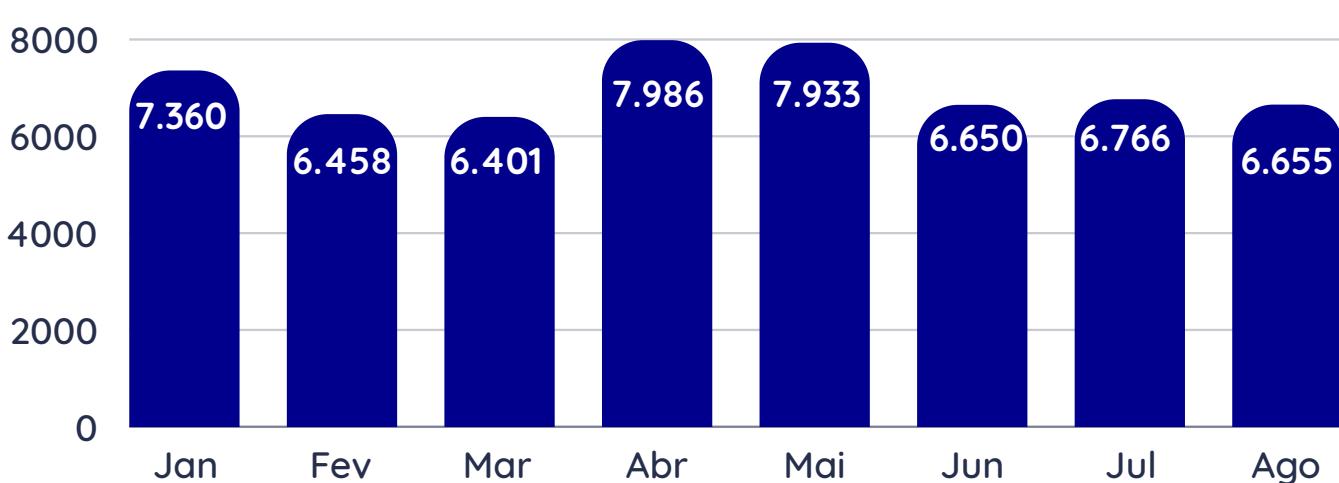
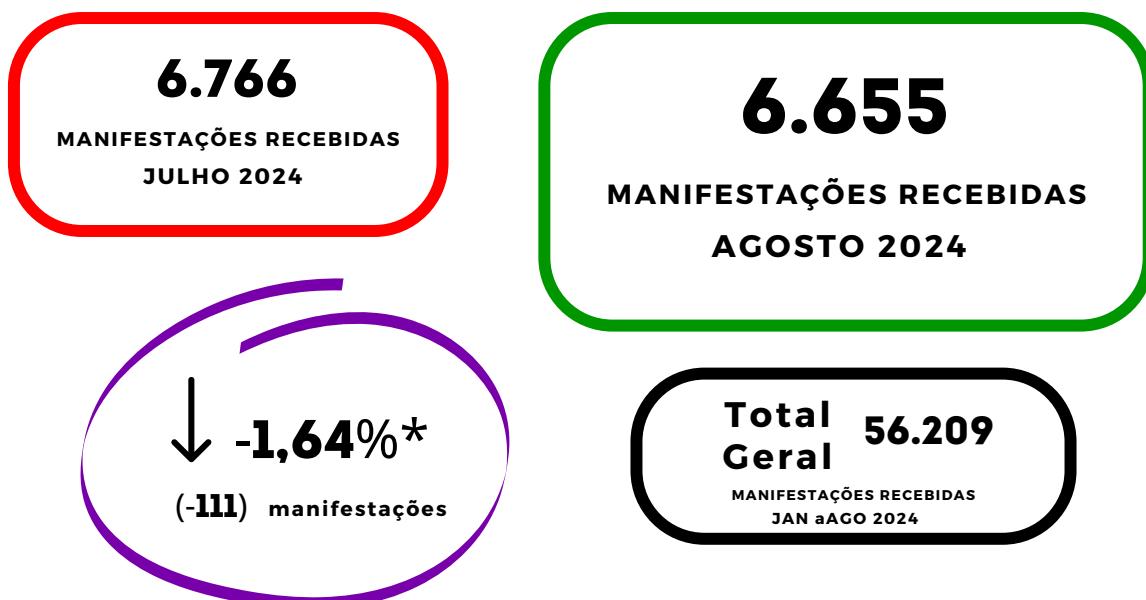
AGOSTO
2024

INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

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



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

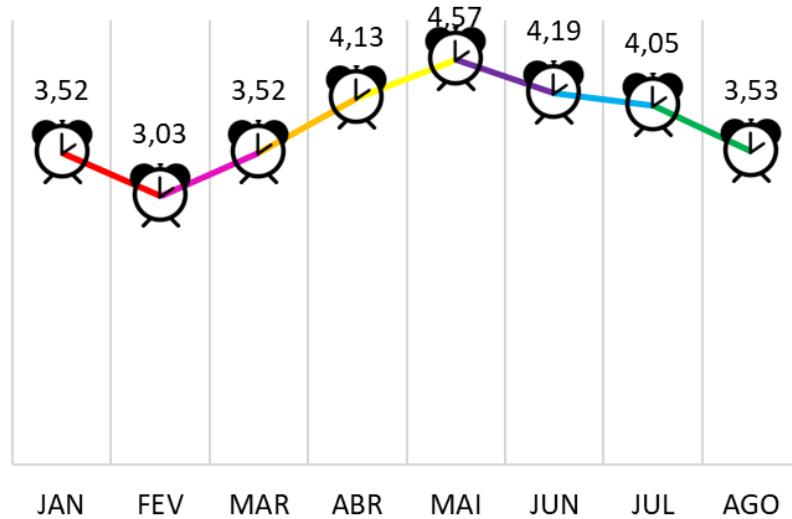
Extração: 03/09/2024.

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



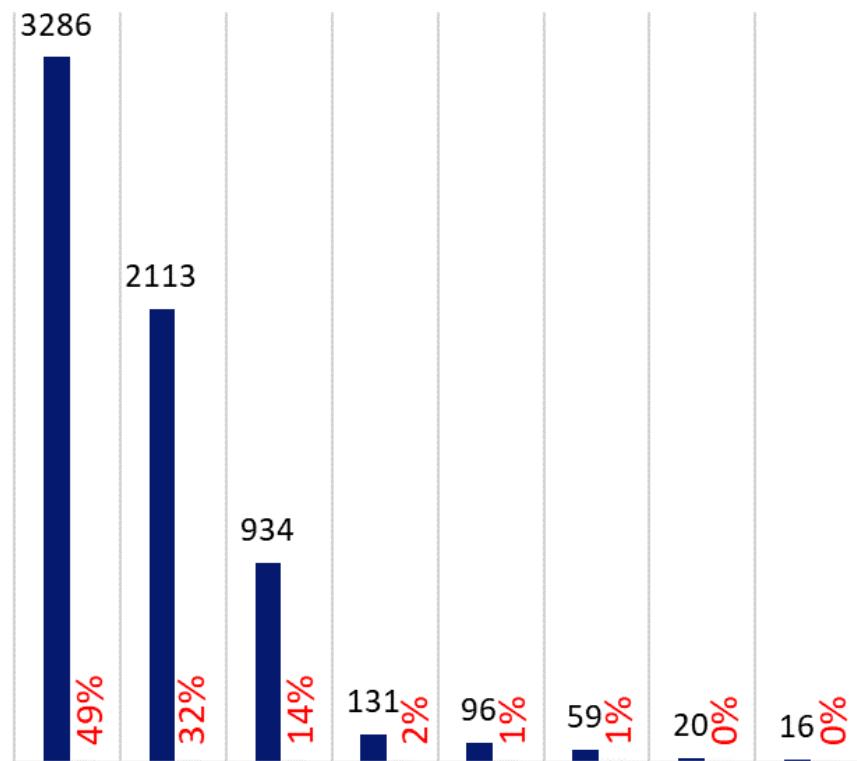


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.286	49%
	INTERNET	2.113	32%
	WHATSAPP	934	14%
	OUTROS/CHAT	131	2%
	TELEGRAM	96	2%
	E-MAIL	59	1%
	PRESENCIAL	20	0%
	CARTA	16	0%



49%
32%
14%
2%
1%
0%
0%

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

Extração: 03/09/2024.

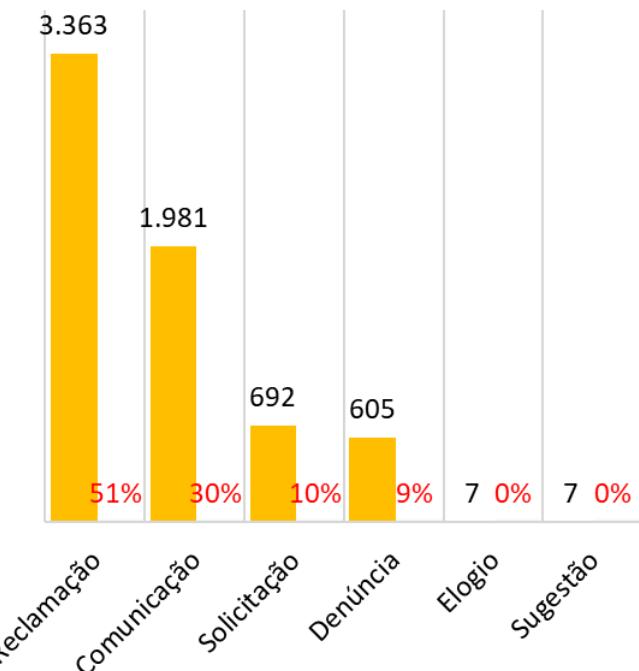
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação	3.363	51%
Comunicação	1.981	30%
Solicitação	692	10%
Denúncia	605	9%
Sugestão	7	0%
Elogio	7	0%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade de Receber
a Visita Domiciliar
(296 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos Critérios
- Omissão de Informações
(1270 denúncias/comunicações)

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

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

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

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício (PBF) -
Habilitado
(191 reclamações)

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Impedimento para Habilitação
(MDS) - Campos obrigatórios
não preenchidos
(28 solicitações)

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

Extração: 03/09/2024.

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

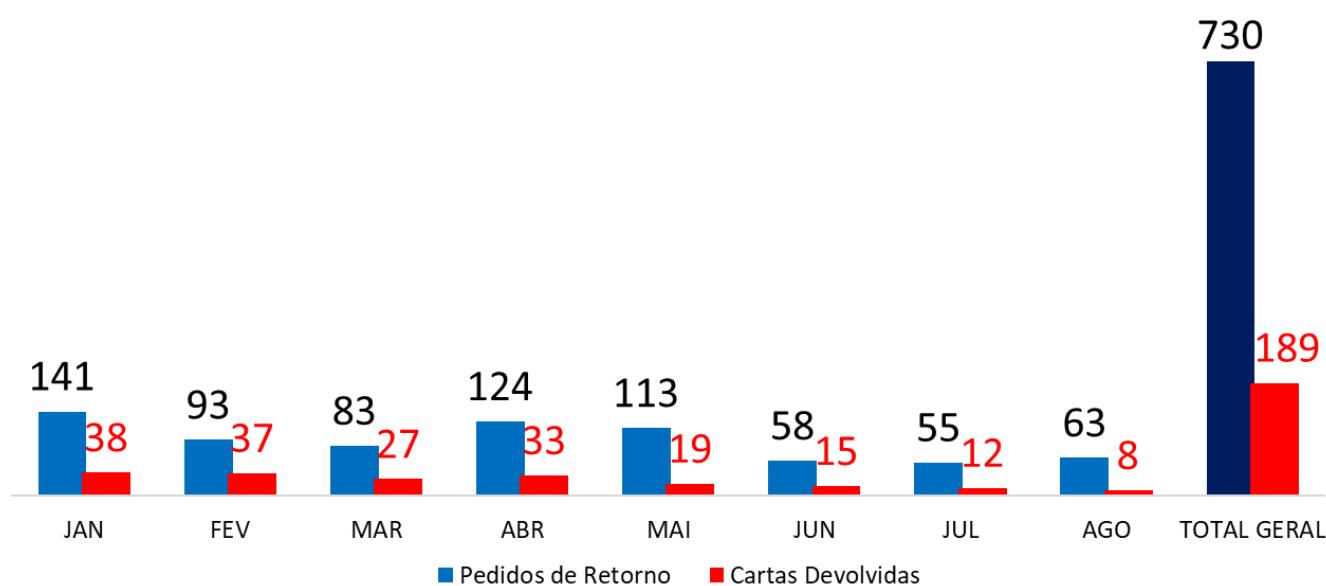
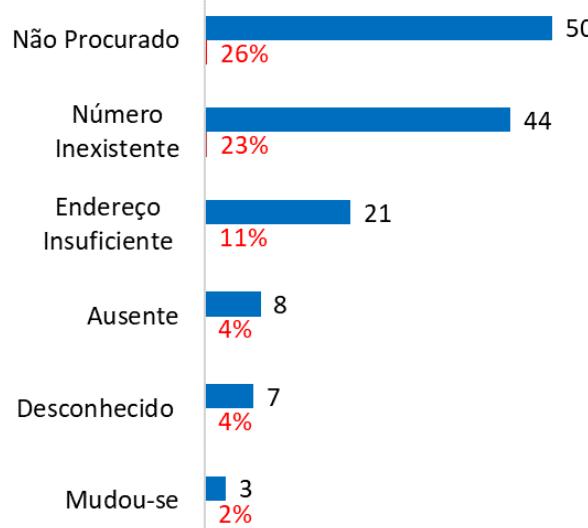




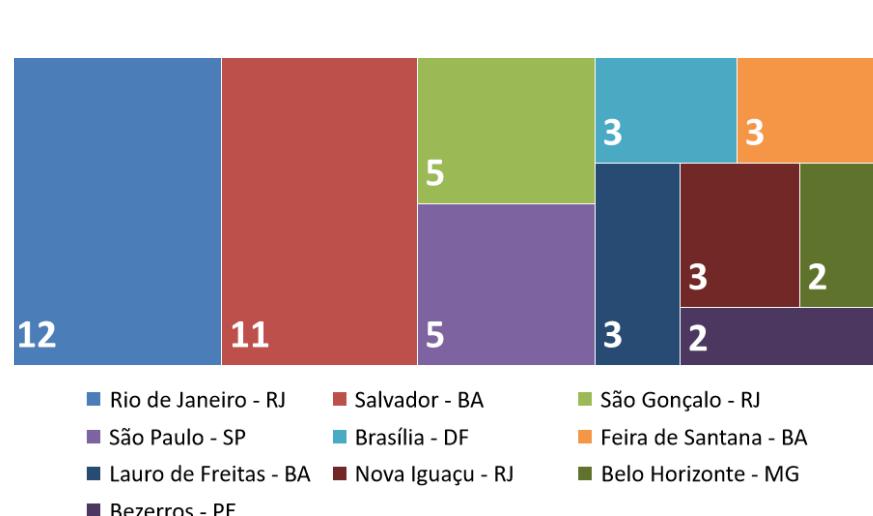
PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



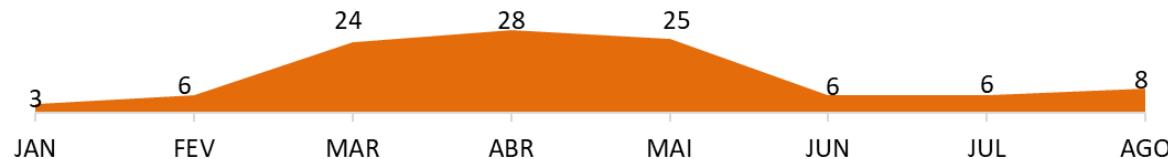
730

Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024Isso representa 1,3% 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)

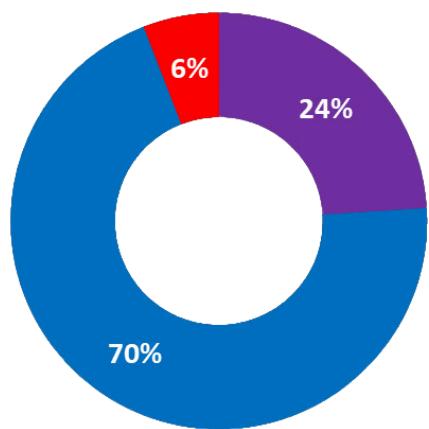
Extração: 03/09/2024

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
SAGICAD	59
DCR	56
SENARC	54
DARE	6
SESAN	6
SNAS	5
Outros	2
TOTAL GERAL	188

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	188
Em Tratamento - Ouvidoria	549
Pendentes de Triagem	46
TOTAL GERAL	783

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

Extração: 03/09/2024.

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 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

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

Extração: 03/09/2024.

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

