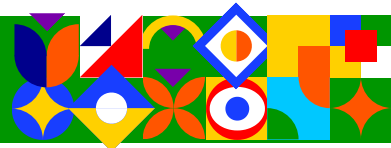




AGOSTO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

AGOSTO
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

6.766

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JULHO 2024

6.655

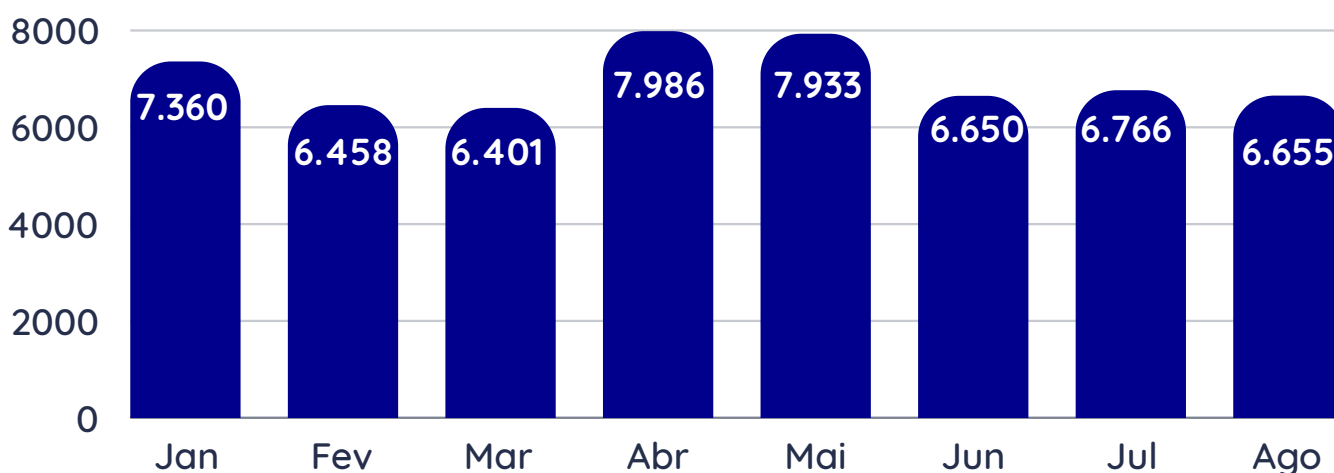
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
AGOSTO 2024

↓ **-1,64%***
(-111) manifestações

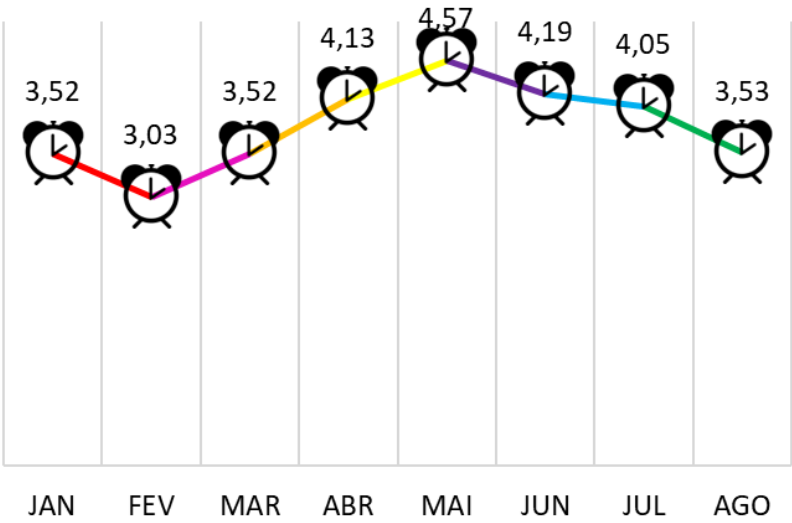
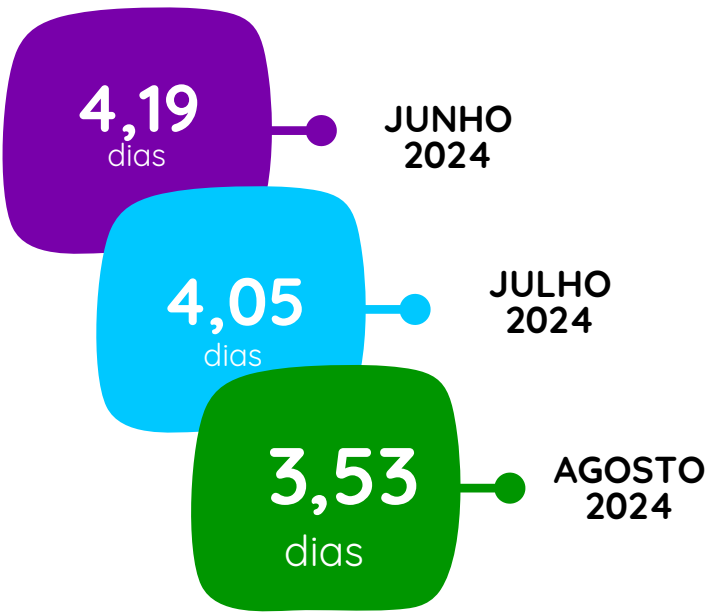
Total Geral 56.209

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a AGO 2024

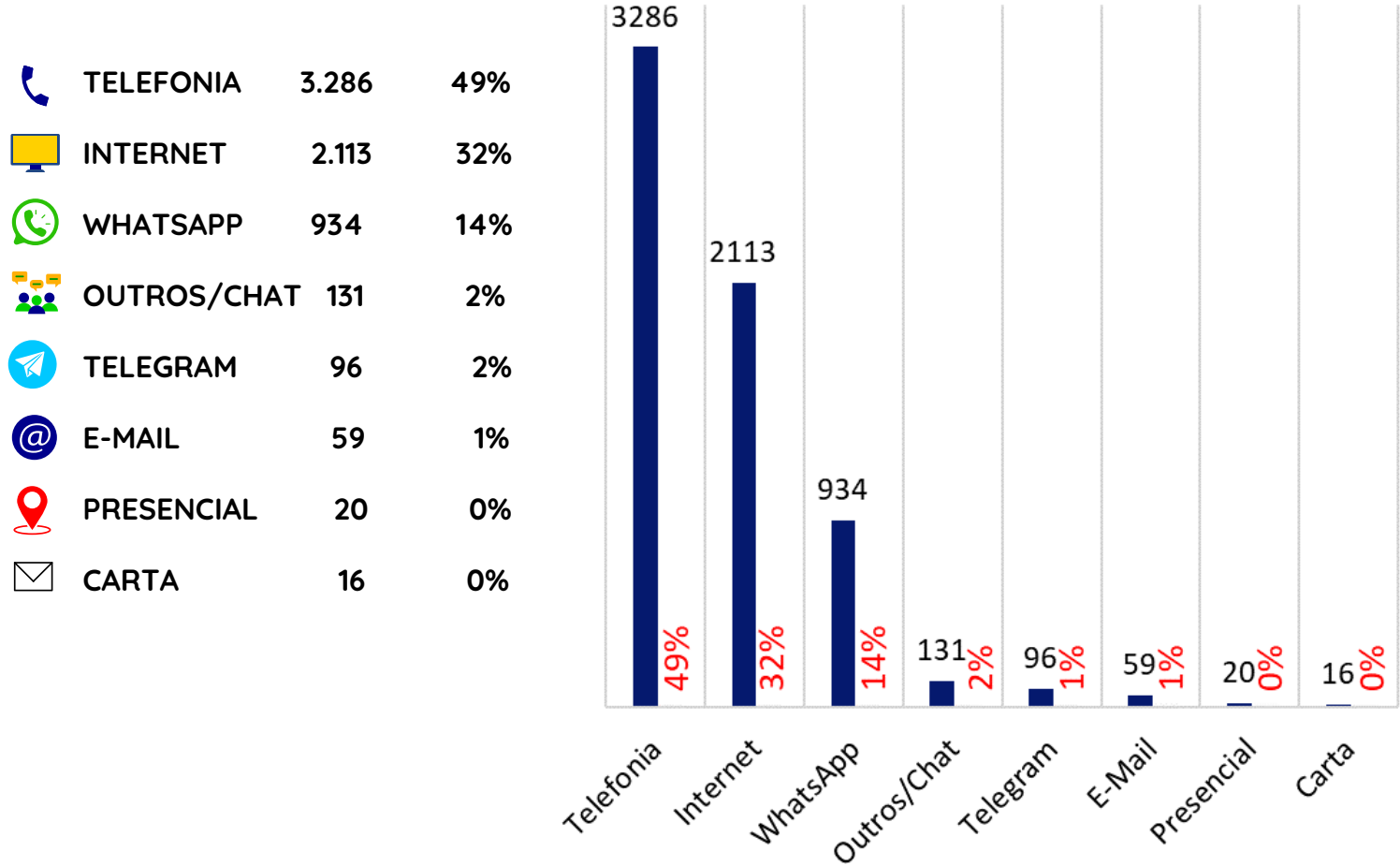
*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.



TEMPO MÉDIO DE RETORNO

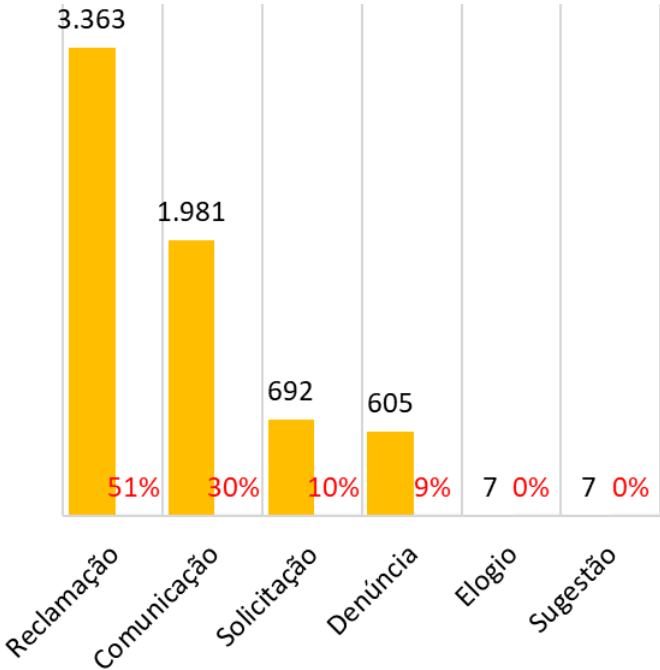


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



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

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

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

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



DENÚNCIA

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

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

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



SOLICITAÇÃO

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

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

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

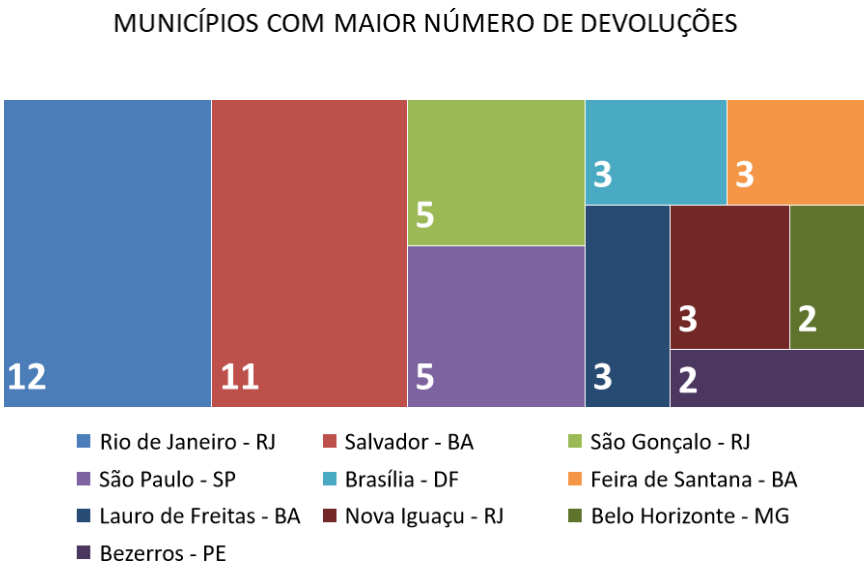
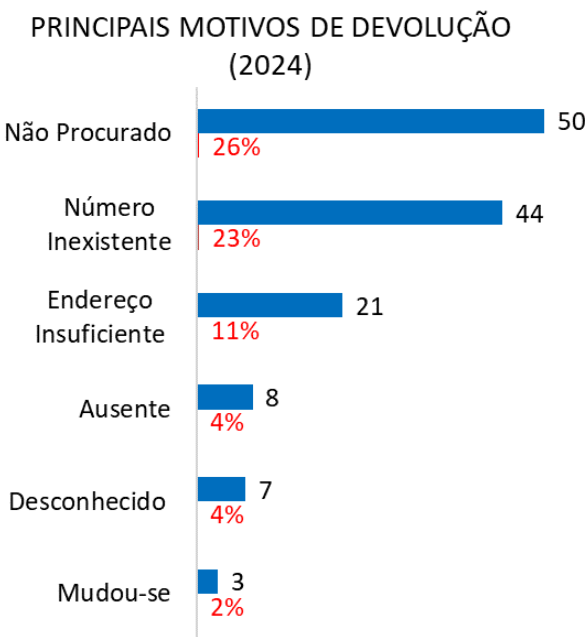
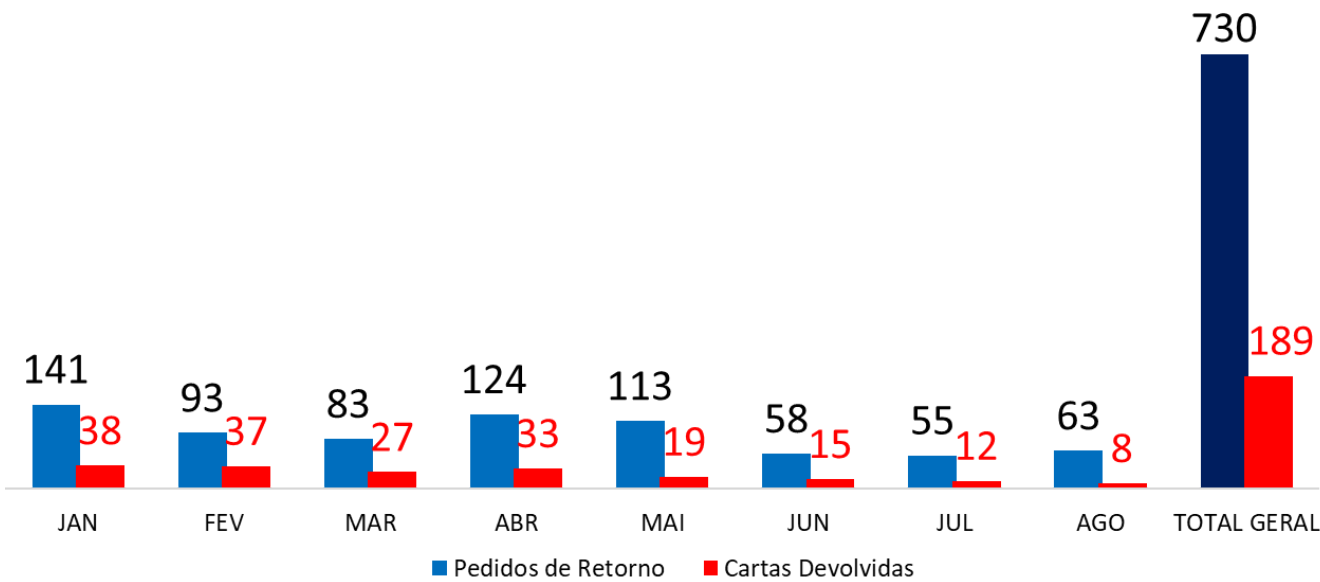
PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

**730**

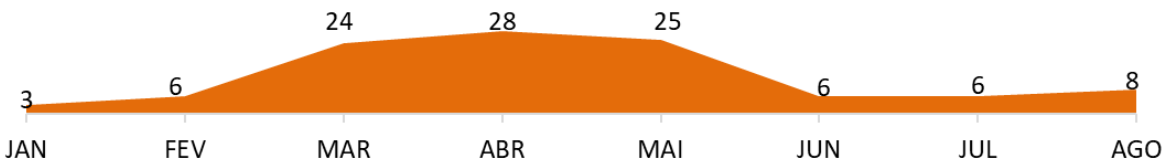
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



Isso representa **1,3%** de
todos os nossos retornos.



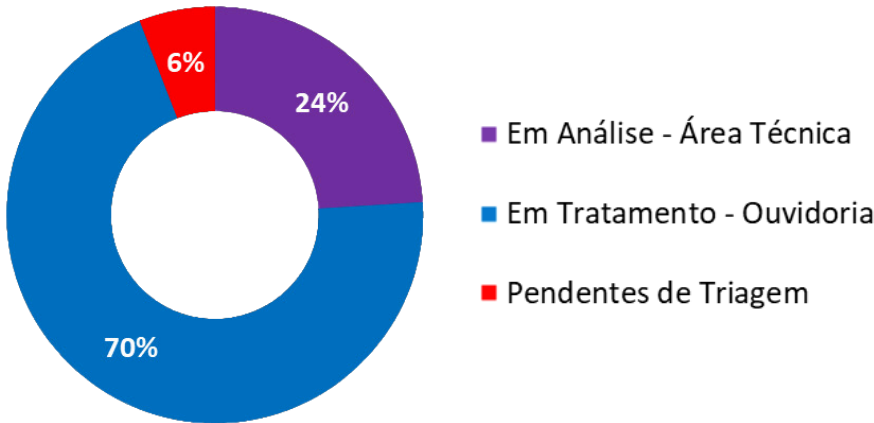
Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



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.

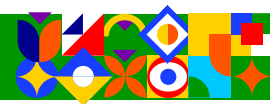


MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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



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.