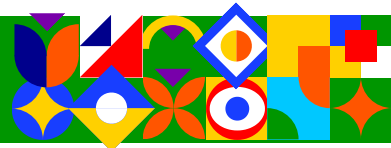




JUNHO 2024

# INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL  
Ouvidoria-Geral do MDS



# INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

JUNHO  
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

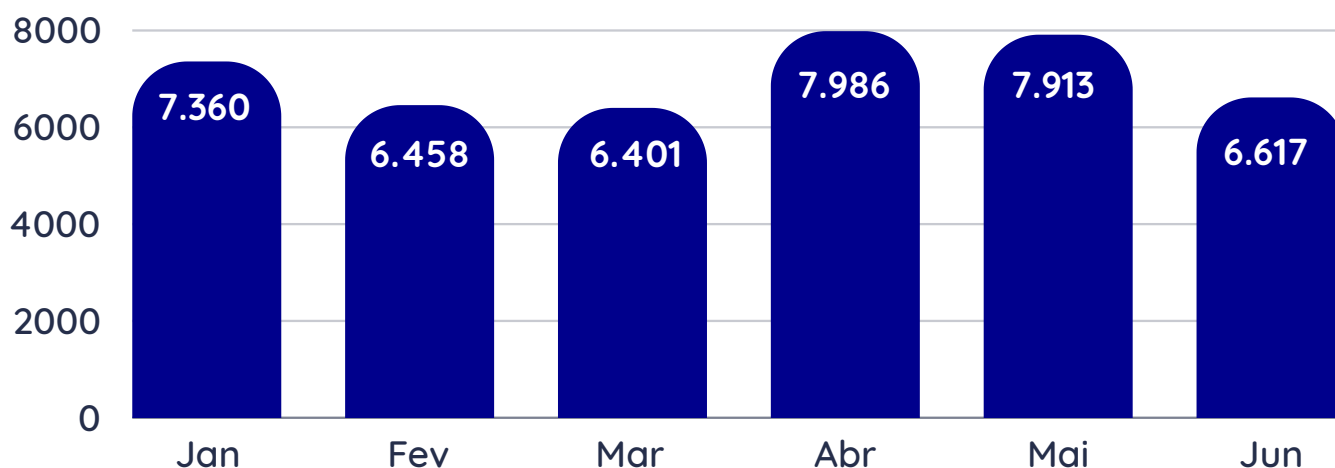
**7.913**  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
MAIO 2024

**6.617**  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JUNHO 2024

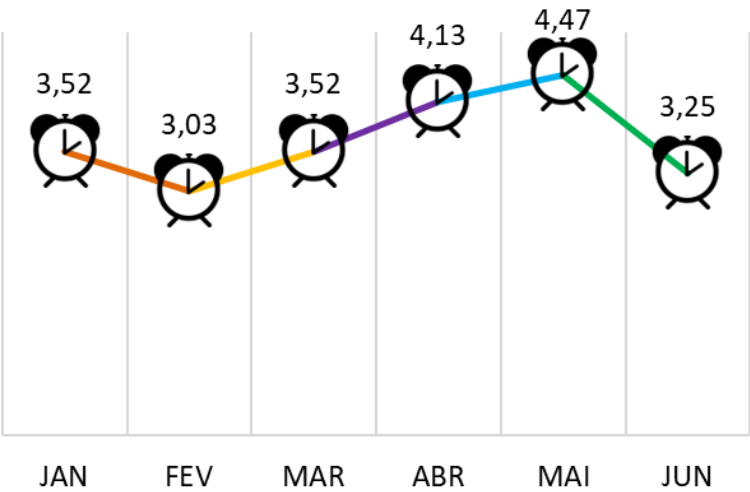
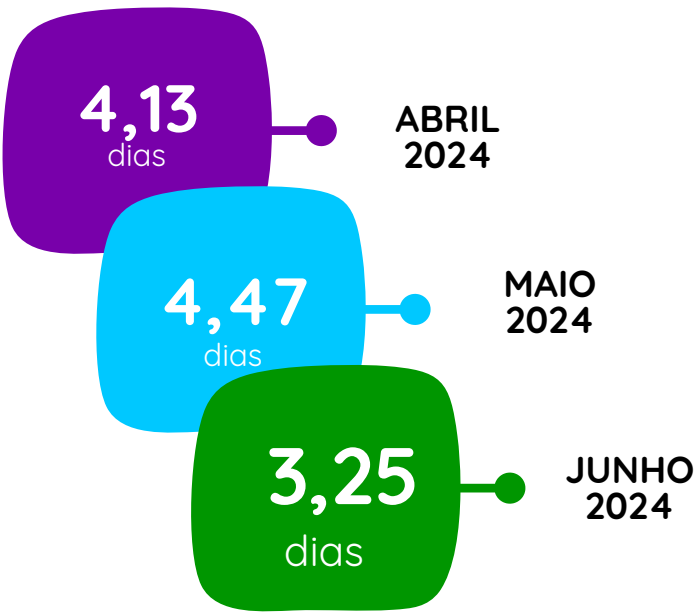
↓ **-16,38%\***  
(-1.296) manifestações

**Total Geral 42.735**  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JAN a JUN 2024





\*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

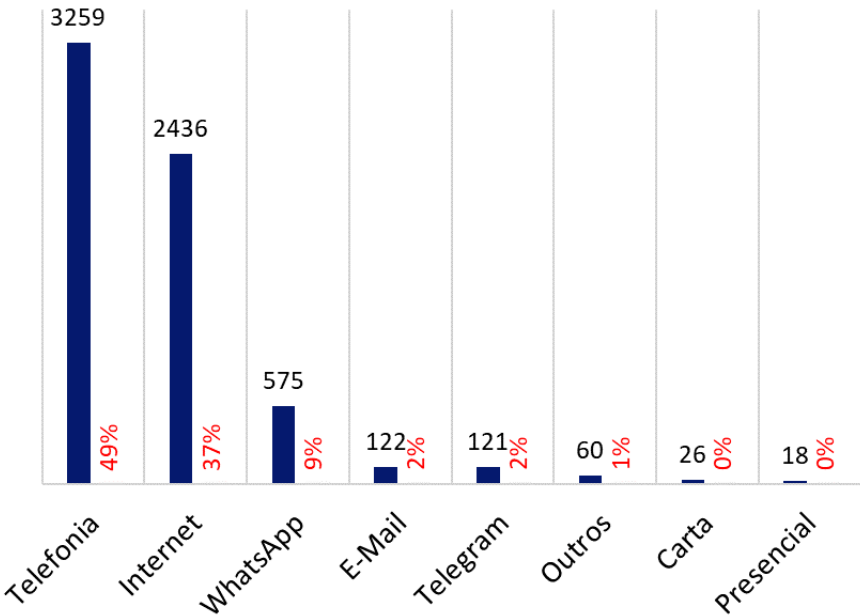


## TEMPO MÉDIO DE RETORNO

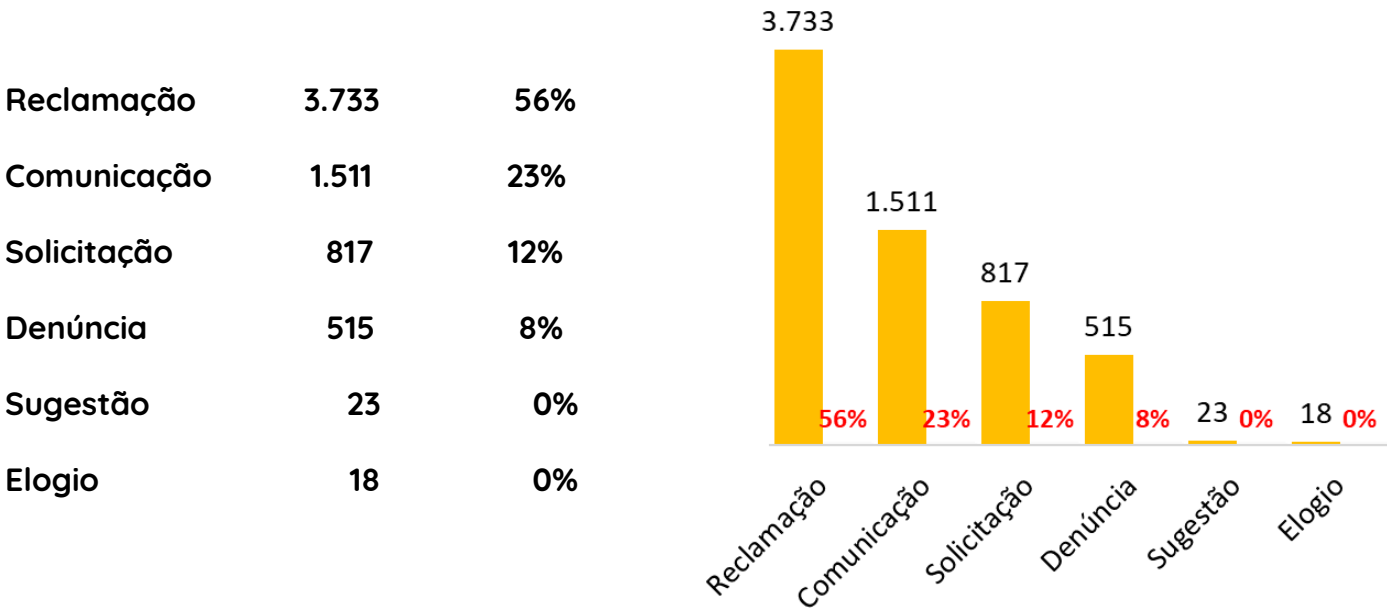


## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.259	49%
	INTERNET	2.436	37%
	WHATSAPP	575	9%
	E-MAIL	122	2%
	TELEGRAM	121	2%
	OUTROS	60	1%
	CARTA	18	0%
	PRESENCIAL	08	0%



## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

**1º CADASTRO ÚNICO:**  
Dificuldade de Receber a Visita Domiciliar  
(1258 reclamações)

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

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



### DENÚNCIA

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

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

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



### SOLICITAÇÃO

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:**  
Situação do Benefício (PBF) - Habilitado  
(57 solicitações)

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:**  
Averiguação Cadastral 2024  
(56 solicitações)

**3º CADASTRO ÚNICO:**  
Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa  
(54 solicitações)



## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

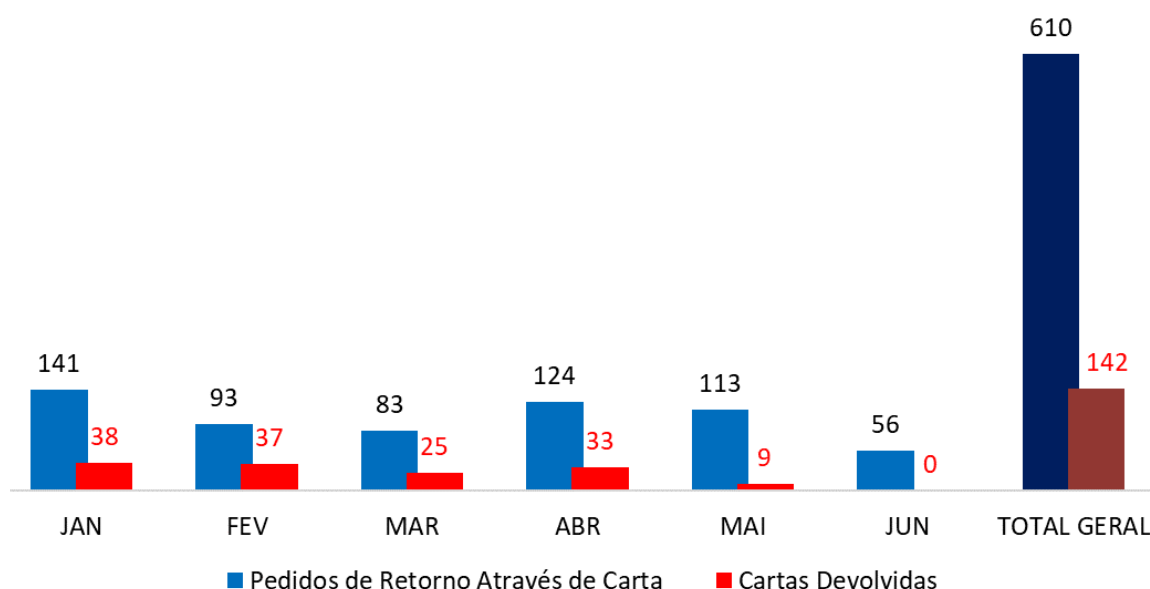


**610**

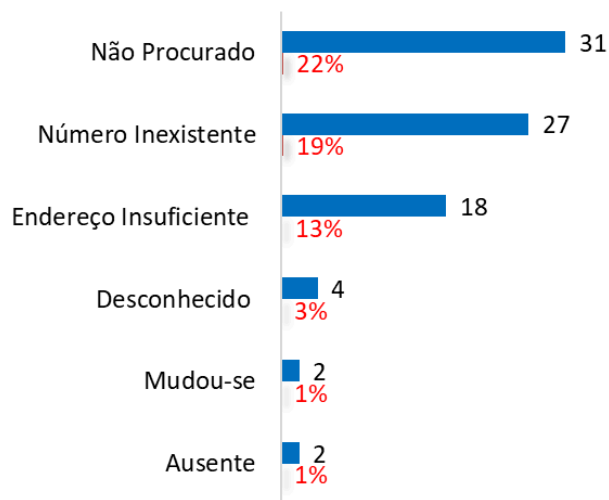
Total de pedidos de retorno  
através de cartas em 2024



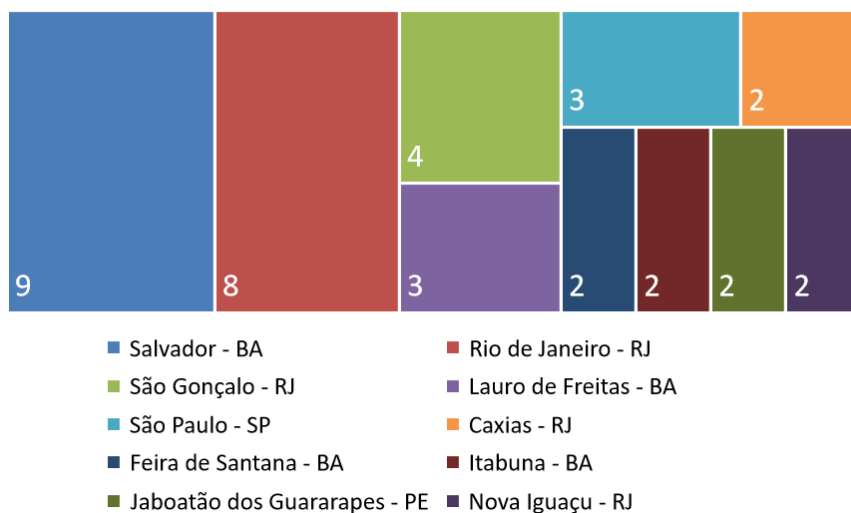
Isso representa  
**1,8%** de todos os  
nossos retornos.



### PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



### MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



### Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



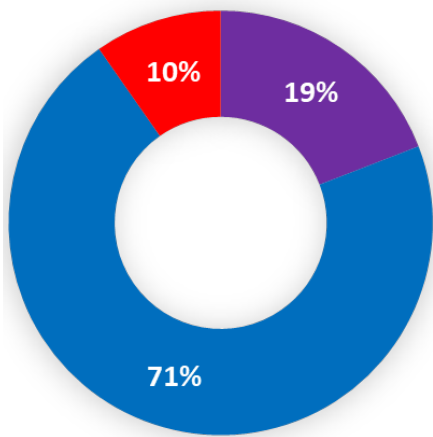
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 01/07/2024.

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



## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

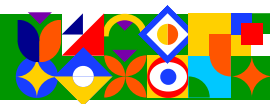


- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	123
SAGICAD	18
SNAS	13
DADE	10
DCR	10
SESAN	6
SISEC	2
SPOG	2
Outros	1
TOTAL GERAL	185

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	185
Em Tratamento - Ouvidoria	688
Pendentes de Triagem	94
TOTAL GERAL	976





## 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: 01/07/2024.

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