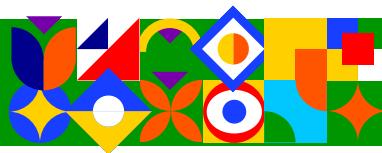




JUNHO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



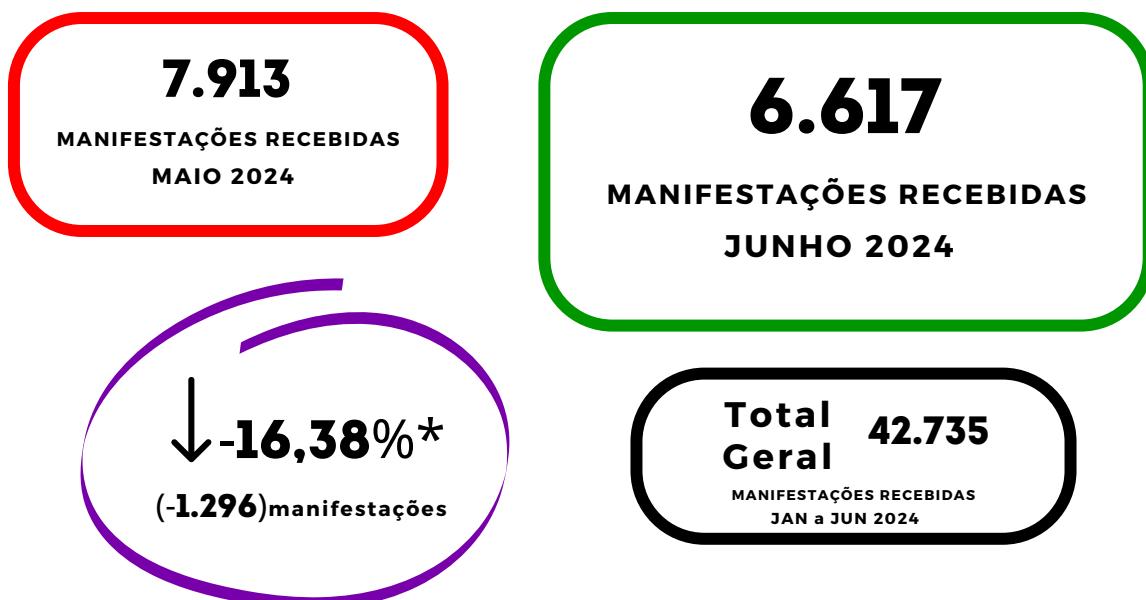
INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

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



*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.



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

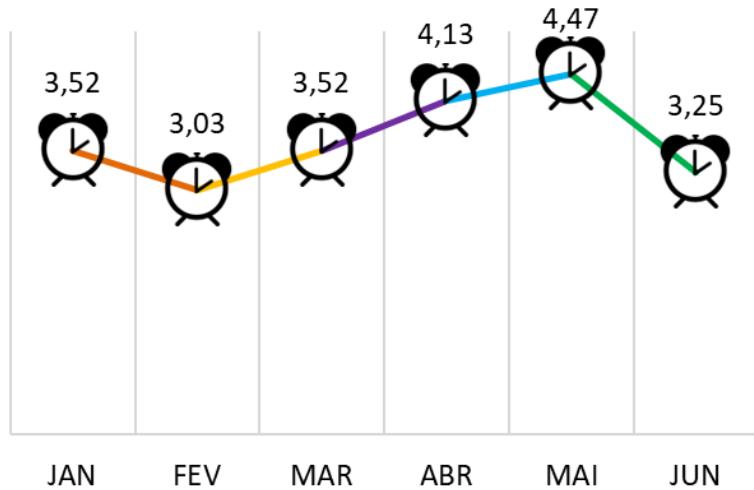
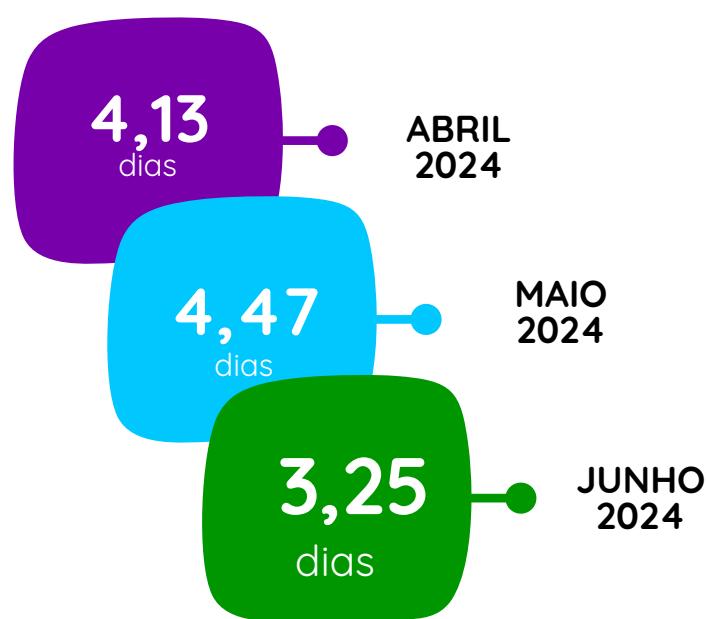
Extração: 01/07/2024.

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



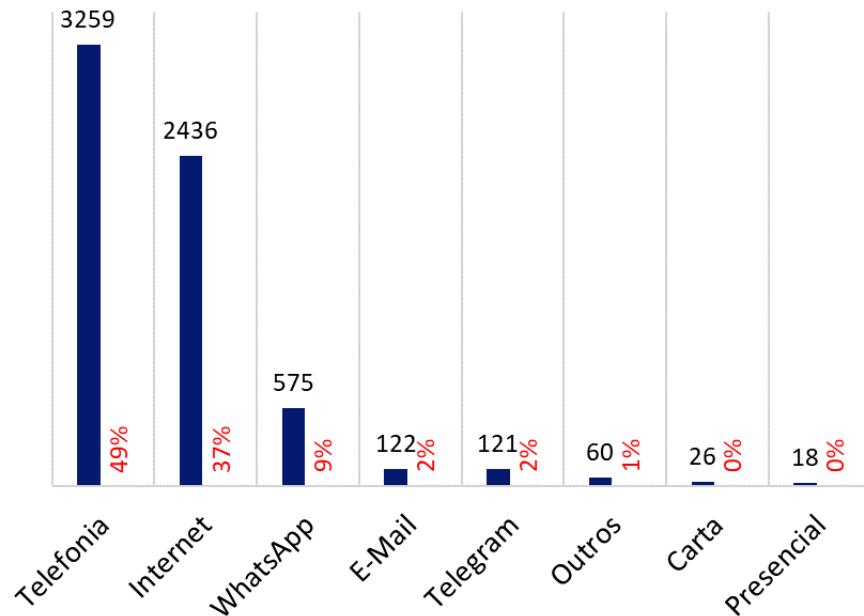


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



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%



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

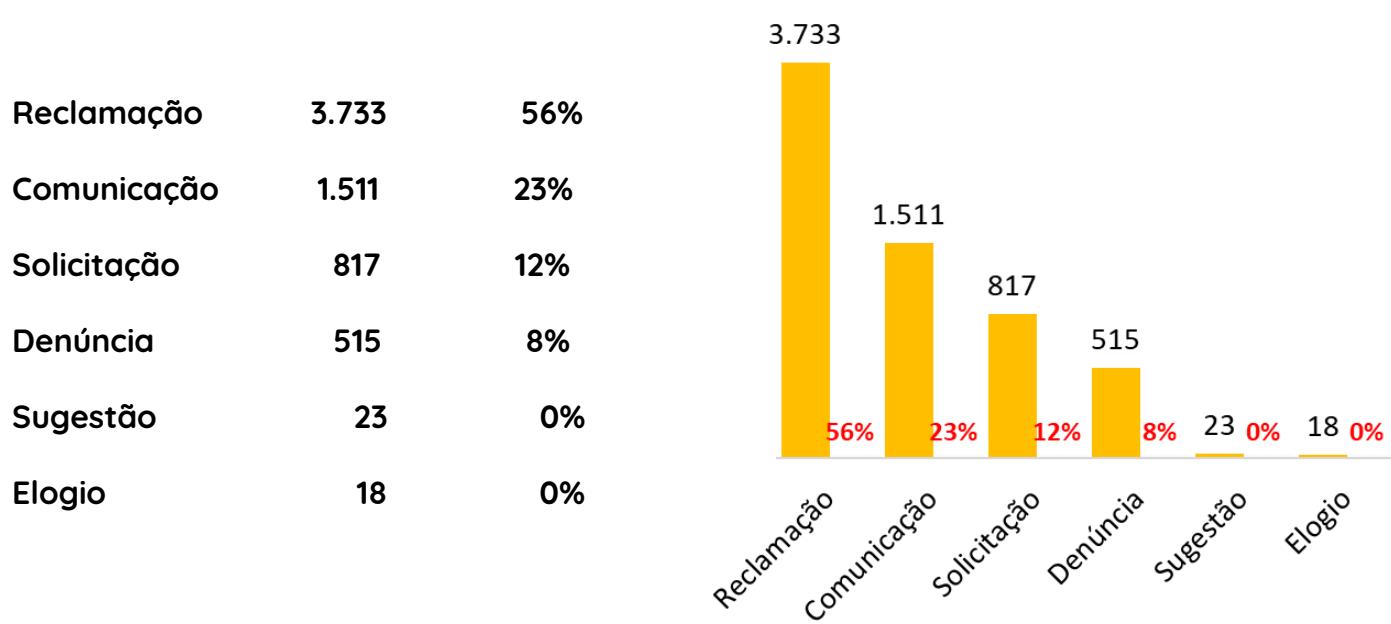
Extração: 01/07/2024.

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





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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





PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

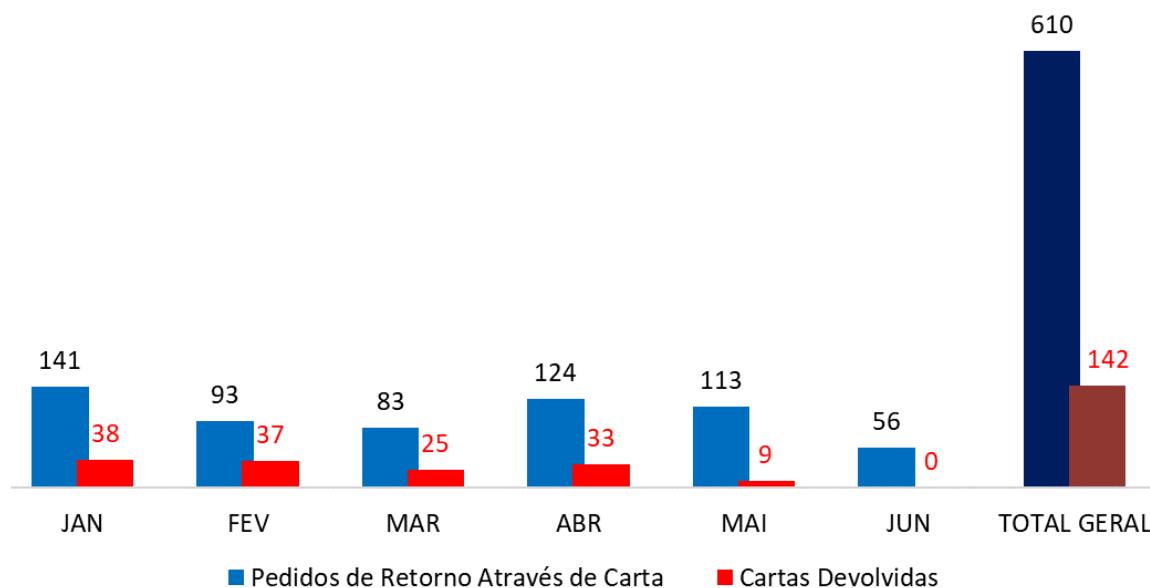


610

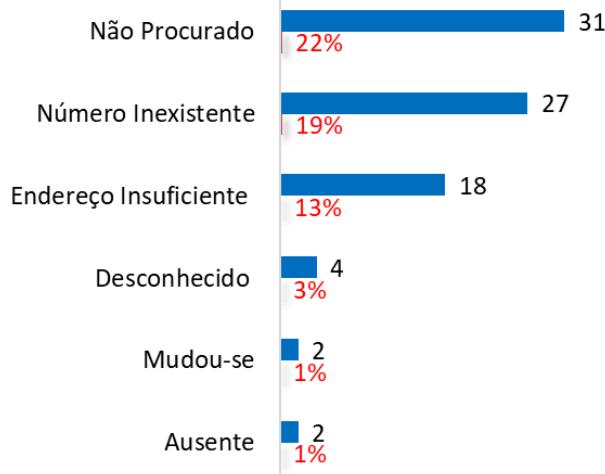
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



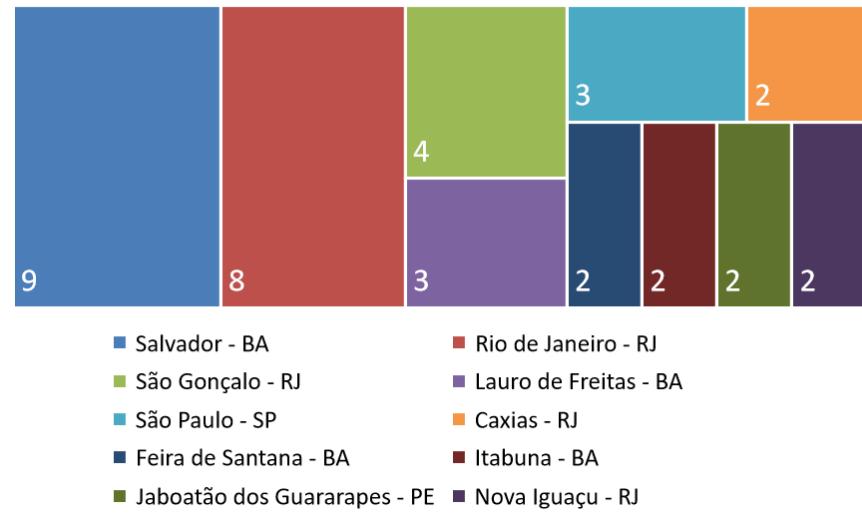
Isso representa
1,8% de todos os
nossos retornos.



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)

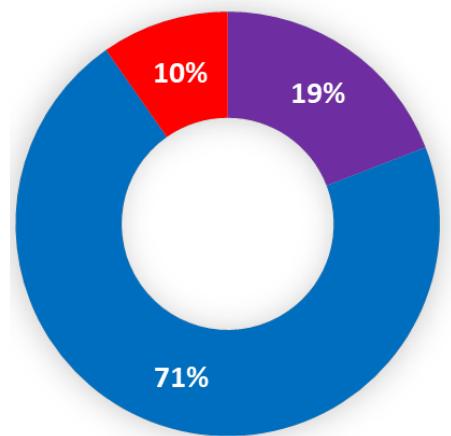
Extração: 01/07/2024.

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

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.





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.

