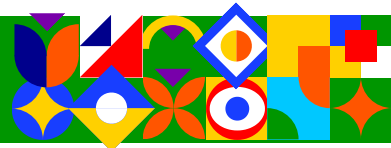




MAIO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MAIO
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

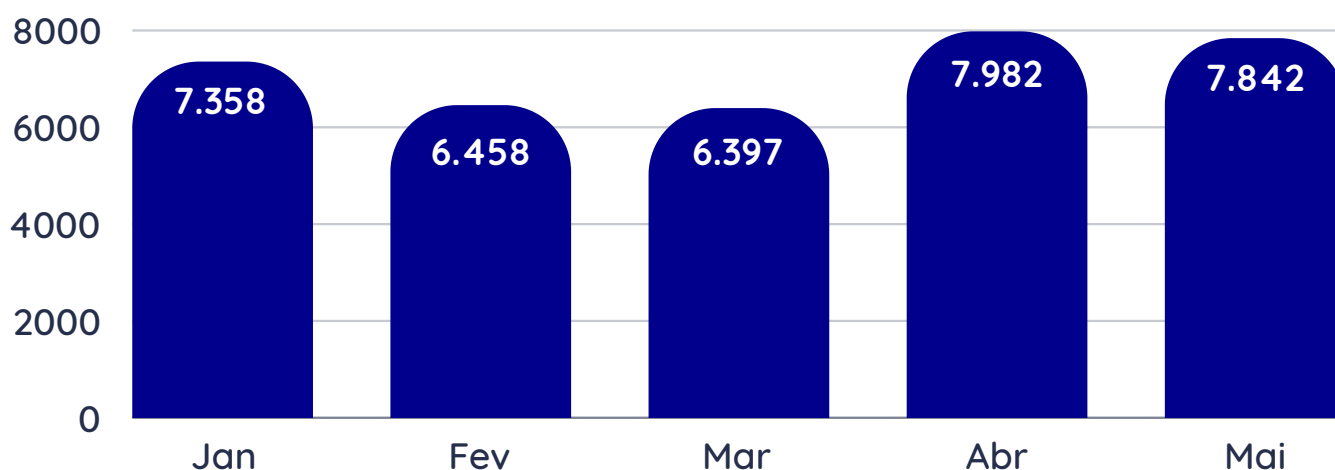
7.982
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
ABRIL 2024

7.842
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MAIO 2024

↓ **-1,75%***
(-140) manifestações

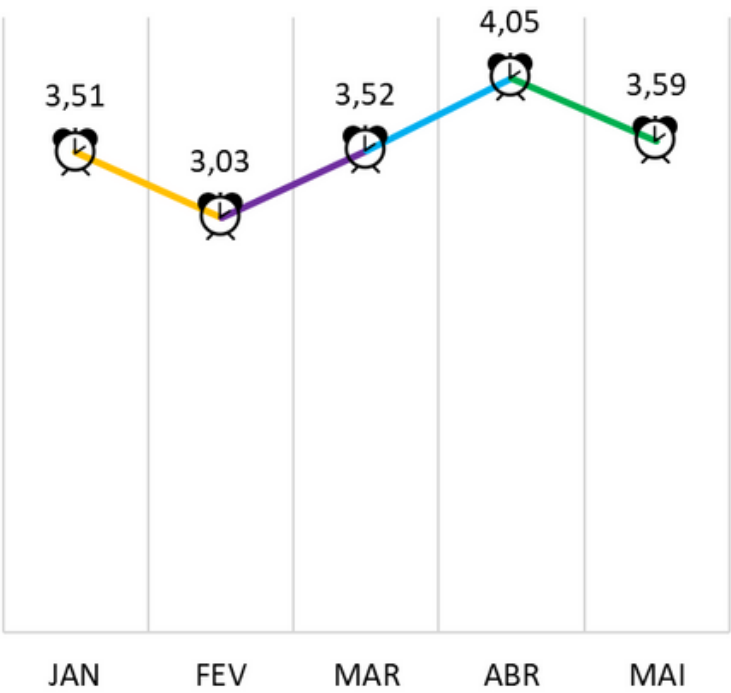
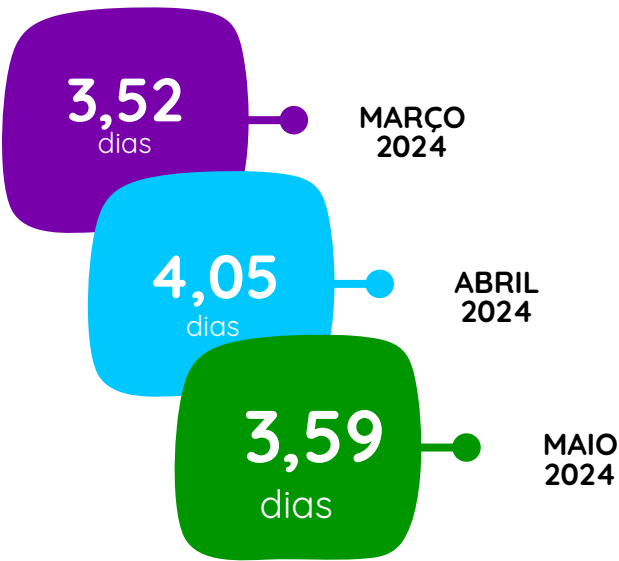
Total Geral 36.037
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a MAI 2024

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.



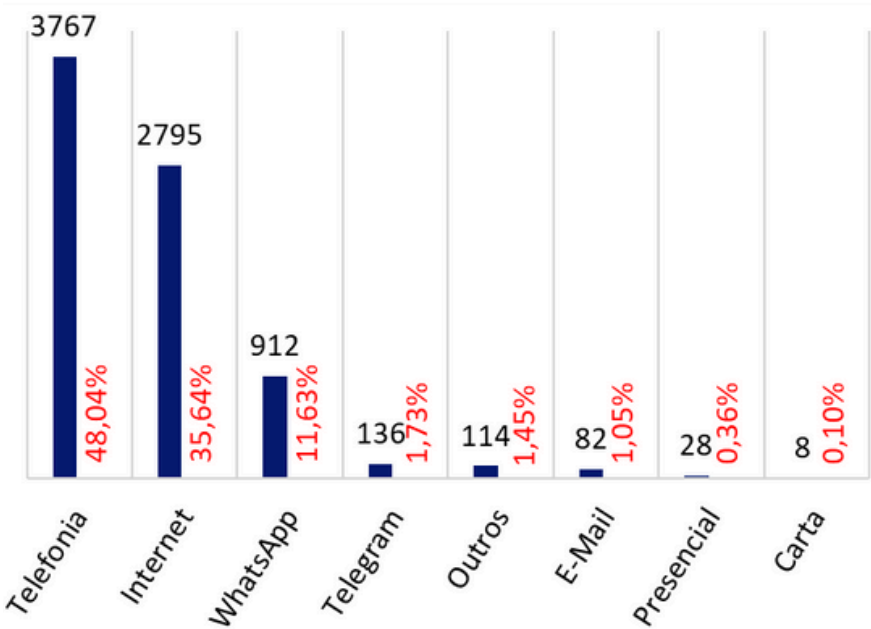


TEMPO MÉDIO DE RETORNO

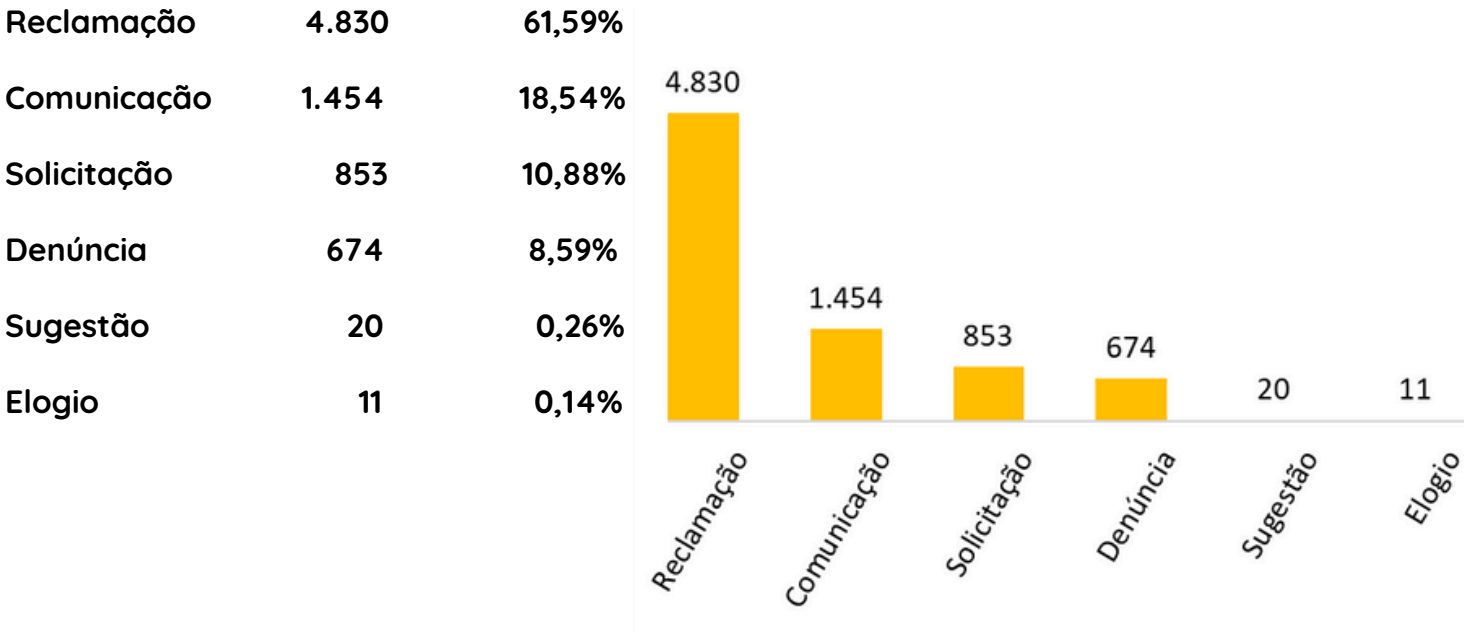


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.767	48,04%
	INTERNET	2.795	35,64%
	WHATSAPP	912	11,63%
	TELEGRAM	136	1,73%
	OUTROS	114	1,45%
	E-MAIL	82	1,05%
	PRESENCIAL	28	0,36%
	CARTA	08	0,10%



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

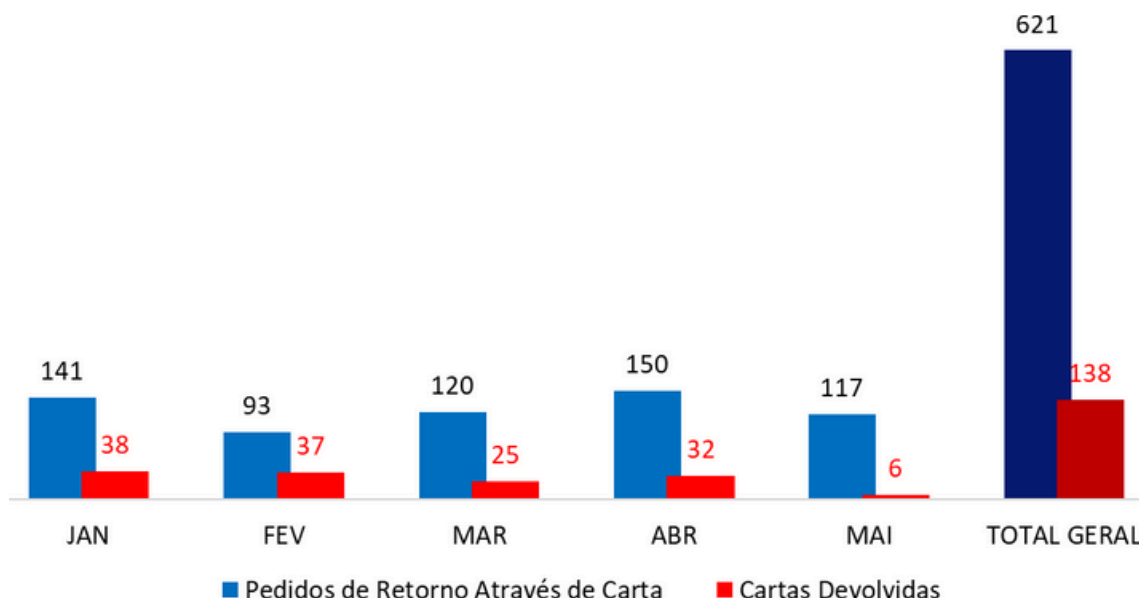


621

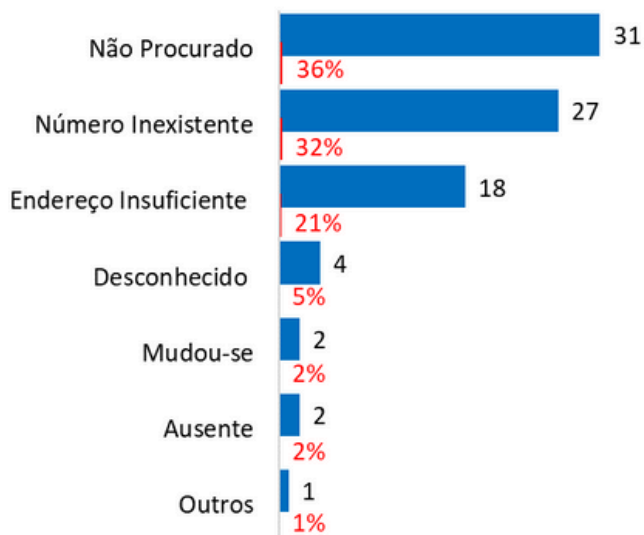
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



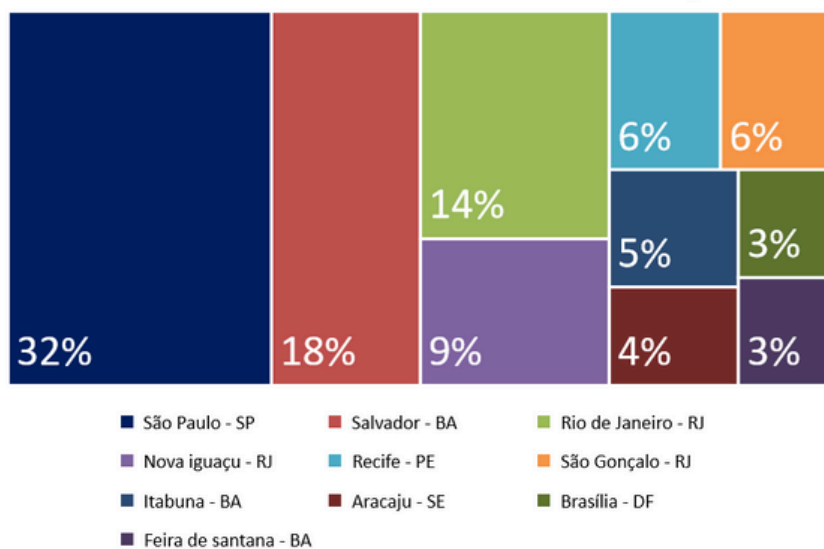
Isso representa
1,8% de todos os
nossos retornos.



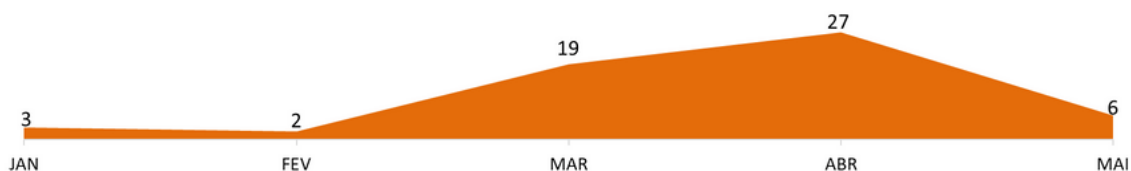
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas



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

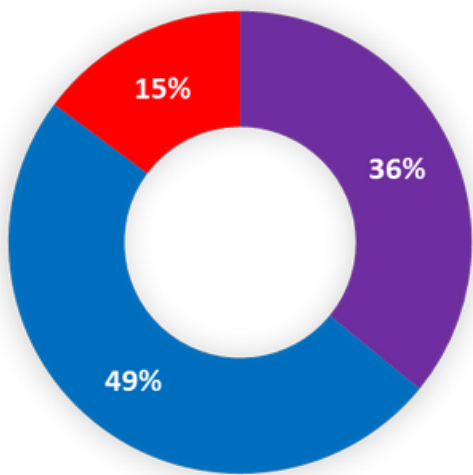
Extração: 03/06/2024.

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





MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

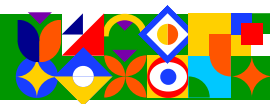


- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	221
SAGICAD	34
DADE	20
SNAS	16
SESAN	6
DCR	6
SISEC	2
SECF	2
GM	1
CNAS	1
Outros	11
TOTAL GERAL	320

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	320
Em Tratamento - Ouvidoria	439
Pendentes de Triagem	132
TOTAL GERAL	891





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: 03/06/2024.

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