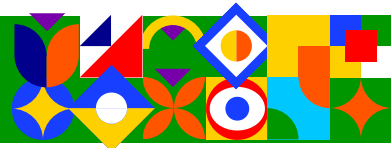




MARÇO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

**MARÇO
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

6.363

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO 2024

6.410

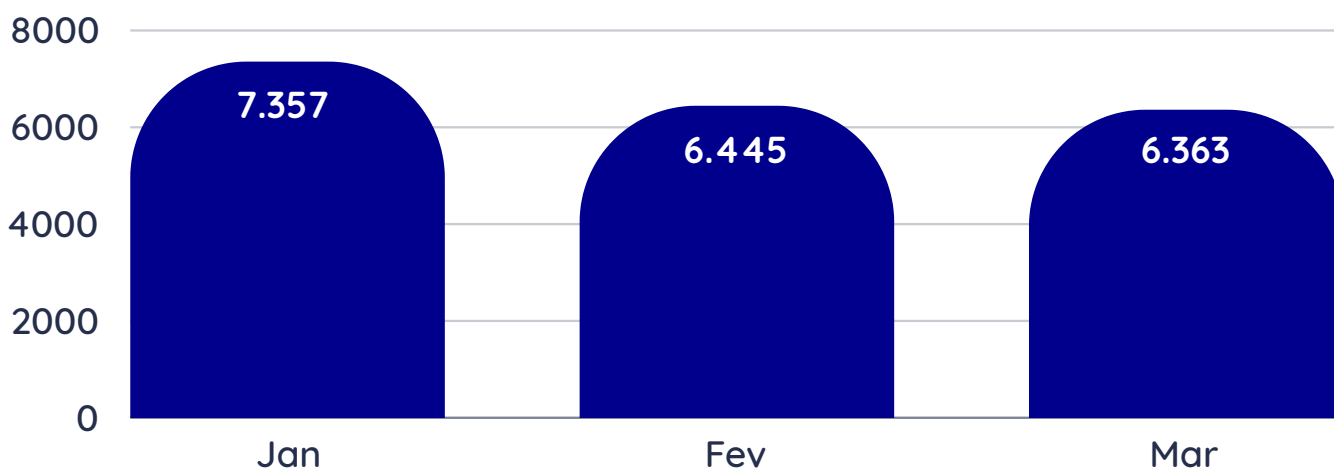
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO 2024

↓ **-0,73%**
(-47) manifestações

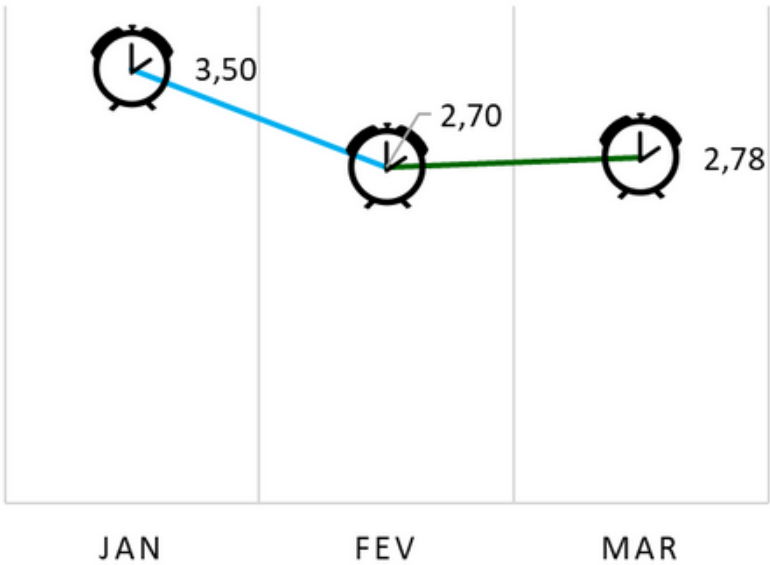
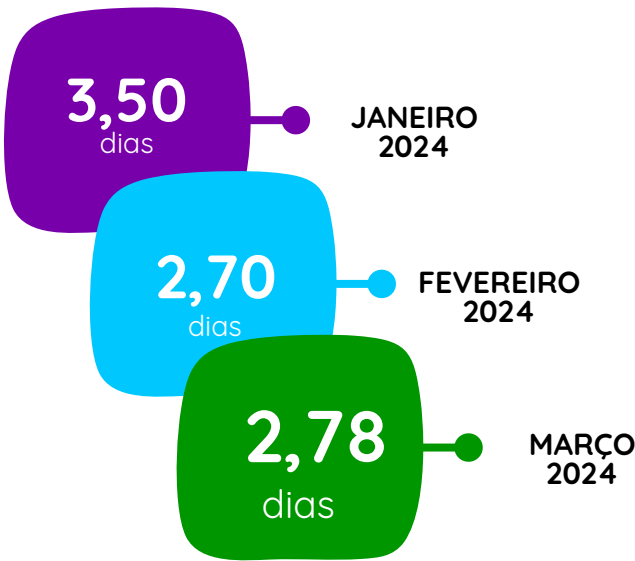
Diminuição no número de
manifestações comparado ao
mês anterior

Total 20.165









MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a Mar 2024

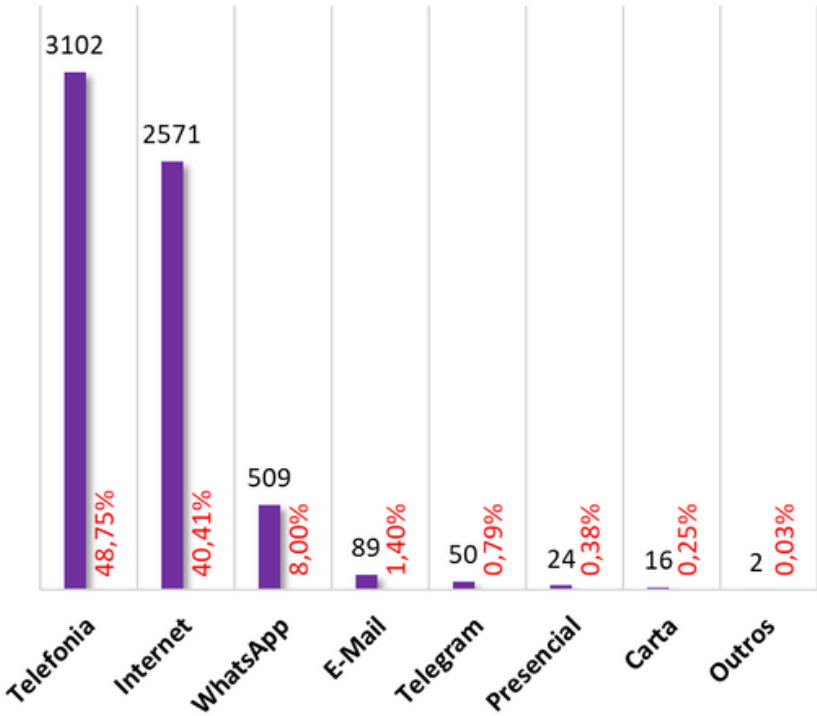


TEMPO MÉDIO DE RETORNO

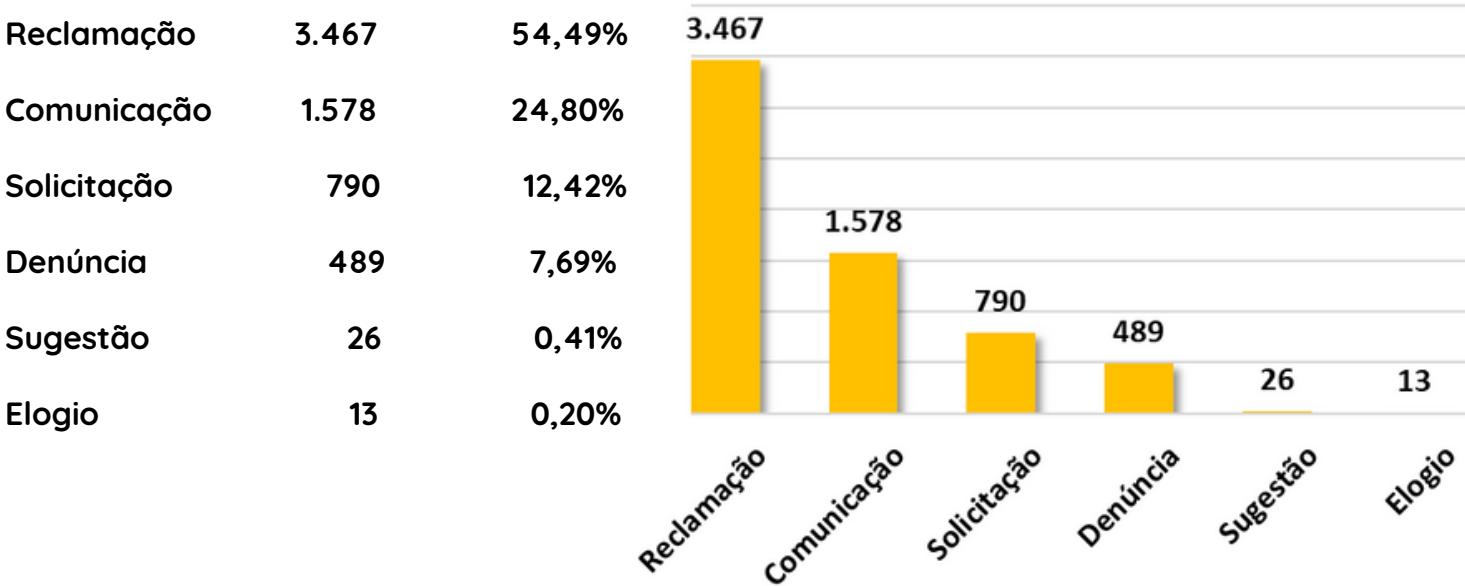


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.102	48,75%
	INTERNET	2.571	40,41%
	WHATSAPP	509	8%
	E-MAIL	89	1,4%
	TELEGRAM	50	0,79%
	PRESENCIAL	24	0,38%
	CARTA	16	0,25%
	OUTROS	02	0,03%



PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(371 reclamações)

2º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade de Receber
a Visita Domiciliar
(235 reclamações)

3º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade de Agendamento
(199 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos
Critérios de Renda
(662 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Suposto Recebimento indevido
(392 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(351 denúncias)



SOLICITAÇÃO

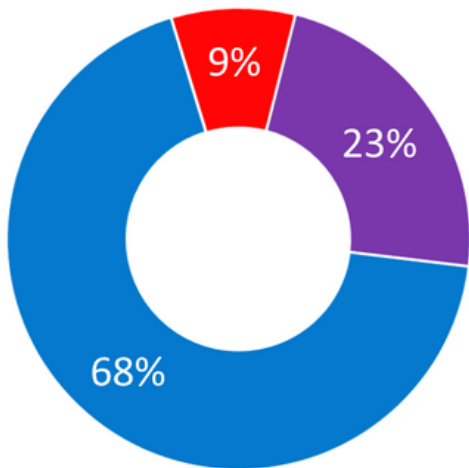
1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(61 solicitações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Interrupção no Pagamento
(41 solicitações)

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



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS

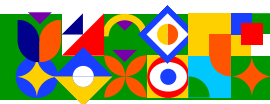


- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	44
SAGICAD	38
SNAS	31
DADE	26
DCR	13
SESAN	11
ASCOM	3
DCII	2
Outros	12
TOTAL GERAL	180

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	180
Em Tratamento - Ouvidoria	535
Pendentes de Triagem	67
TOTAL GERAL	782





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.”





CONTATOS DA DIVISÃO DA OUVIDORIA



Sergio Lopes Bezerra
Chefe de Divisão



Raquel Conceicao Avelar Sinfronio
Chefe de Divisão



ouvidoria.interno@mds.gov.br
(61) 3429-6849

OUTROS 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

