



OUTUBRO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

OUTUBRO
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.

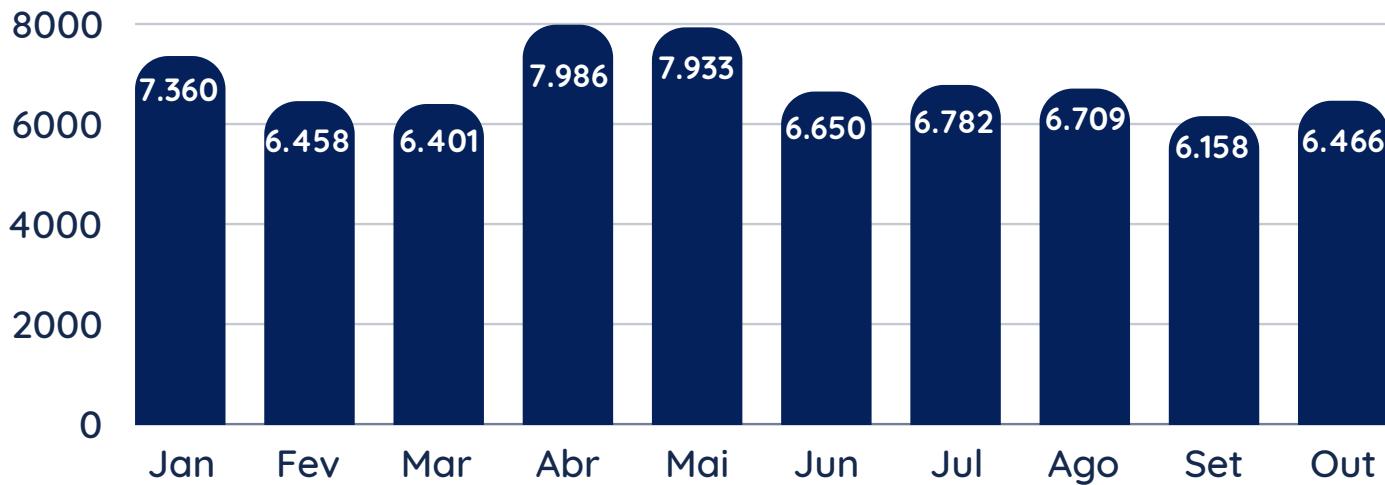
DADOS GERAIS

6.130MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
SETEMBRO 2024**6.466**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
OUTUBRO 2024

↑ 5,48%*
(308) manifestações

Total Geral 68.903MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a OUT 2024

*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior.



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

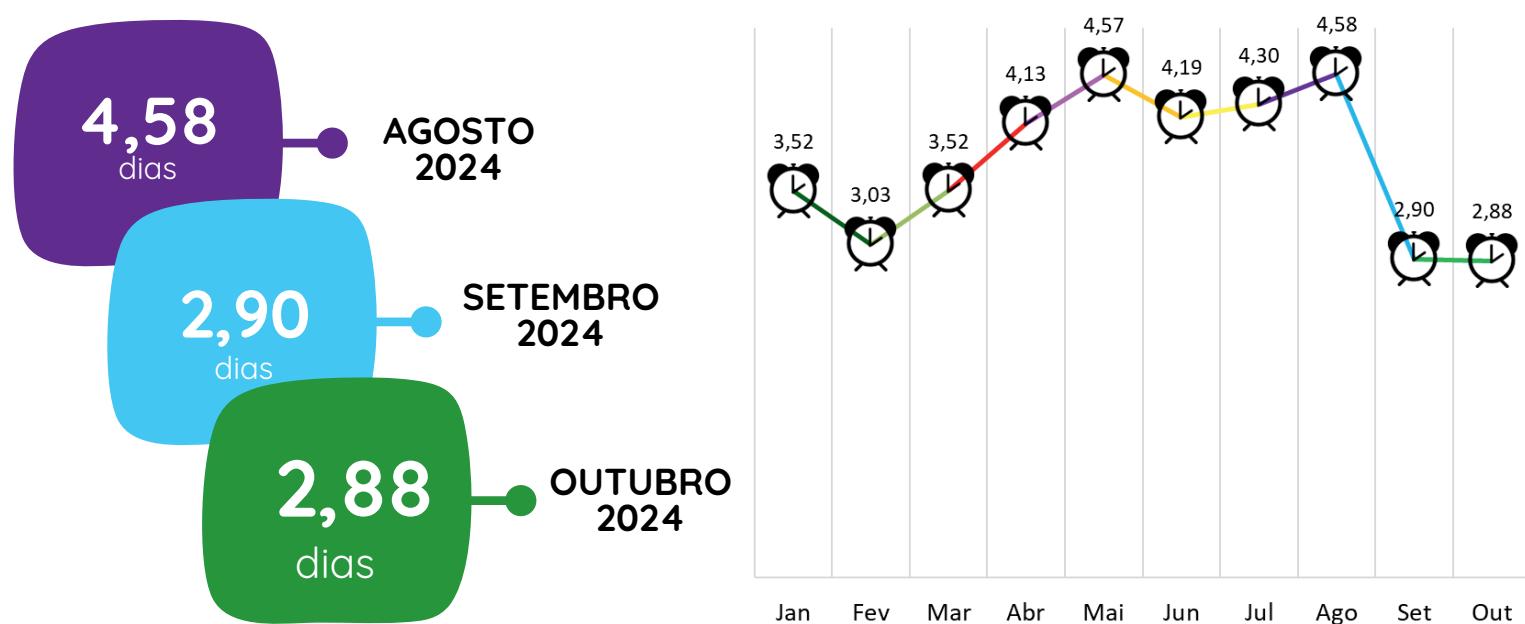
Extração: 01/11/2024.

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



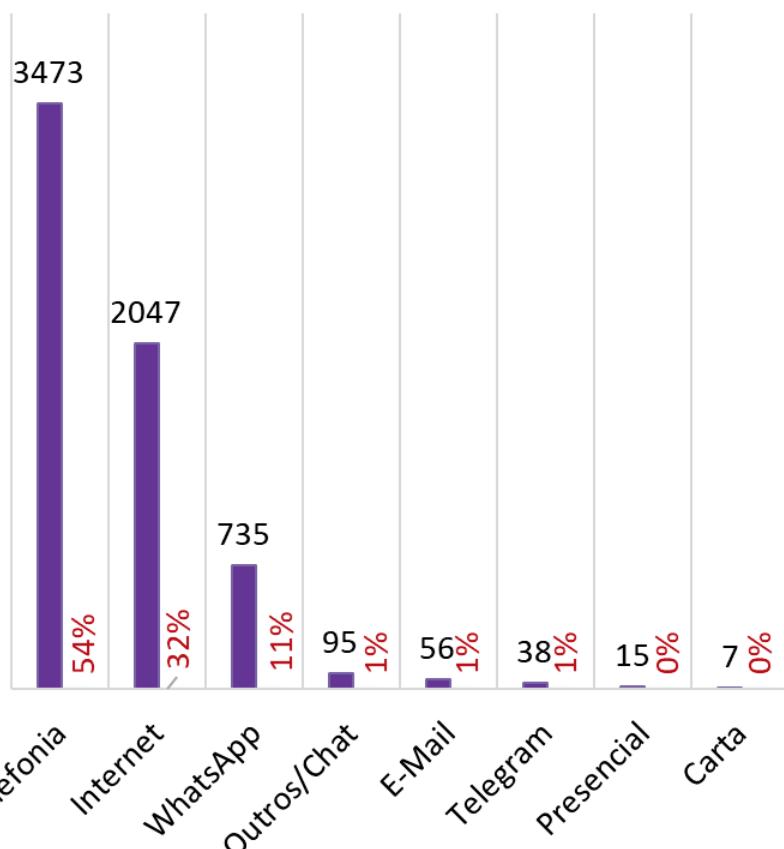


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

📞 TELEFONIA	3.473	54%
💻 INTERNET	2.047	32%
📱 WHATSAPP	735	11%
💬 OUTROS/CHAT	95	1%
✉️ E-MAIL	56	1%
telegram	38	1%
📍 PRESENCIAL	15	0%
✉️ CARTA	7	0%



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

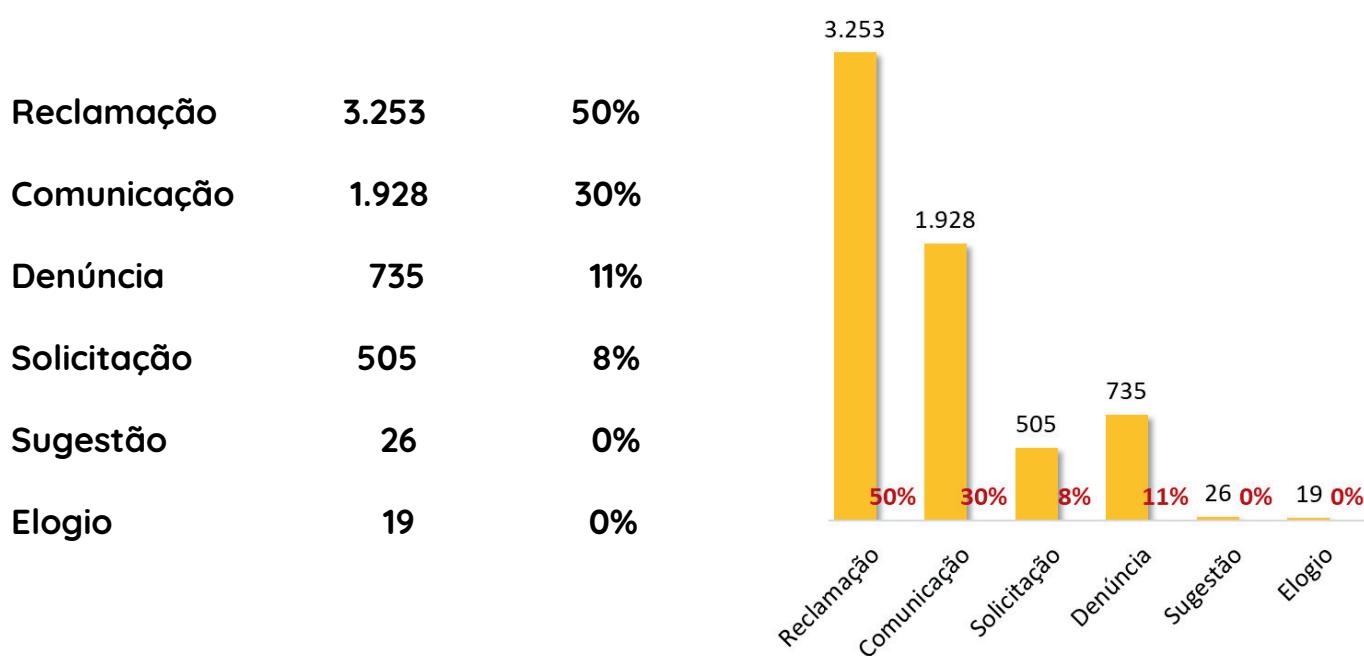
Extração: 01/11/2024.

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 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Impedimento para Habilitação
(MDS) - Campos obrigatórios
não preenchidos
(342 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício (PBF) -
Habilitado
(259 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(258 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(1088 denúncias/comunicações)

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

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

1º CADASTRO ÚNICO: Cidadão
Não Consegue Gerar a Carteira
da Pessoa Idosa
(54 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

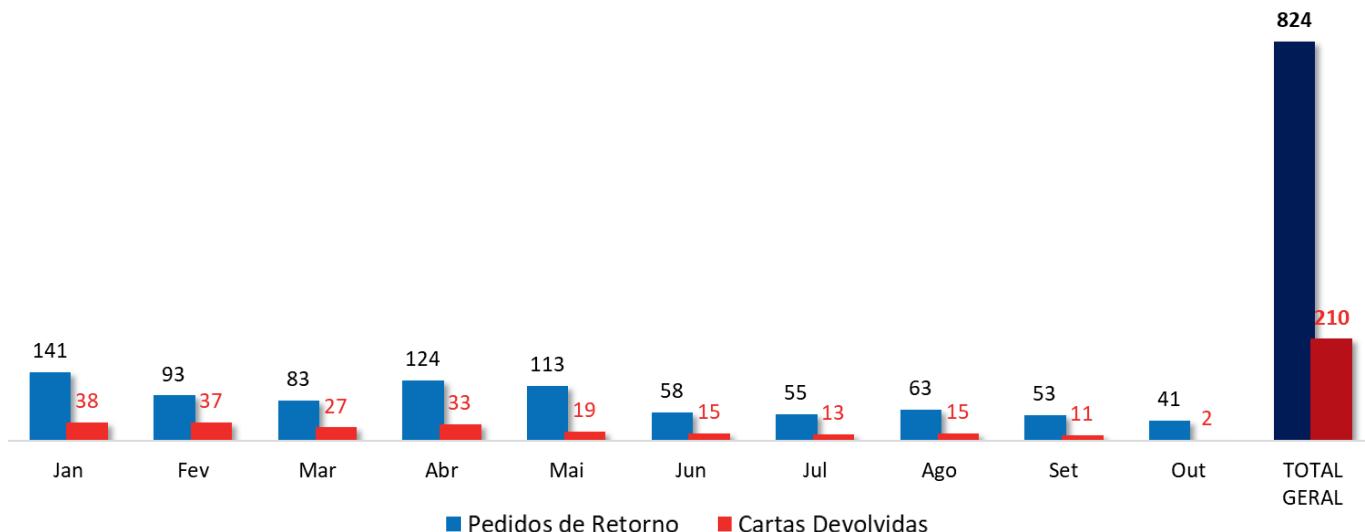


824

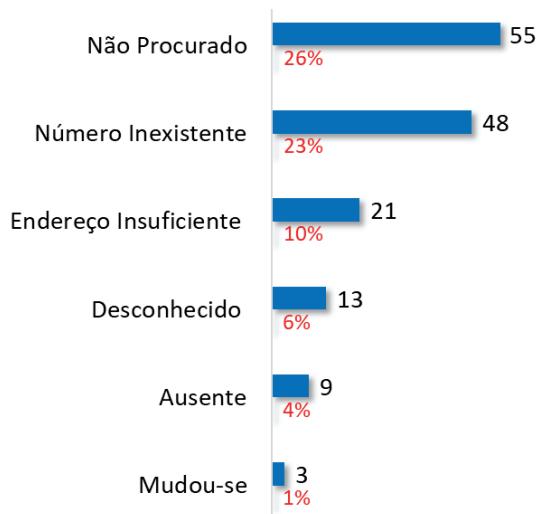
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



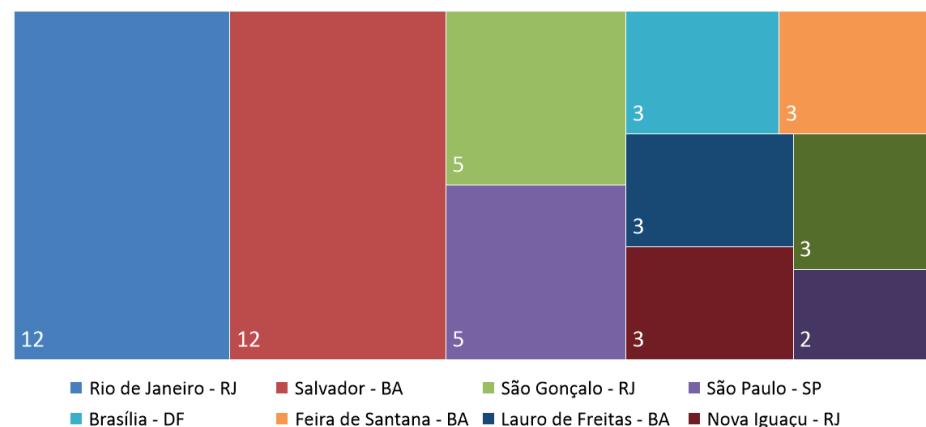
Isso representa **1,21%** de
todos os nossos retornos.



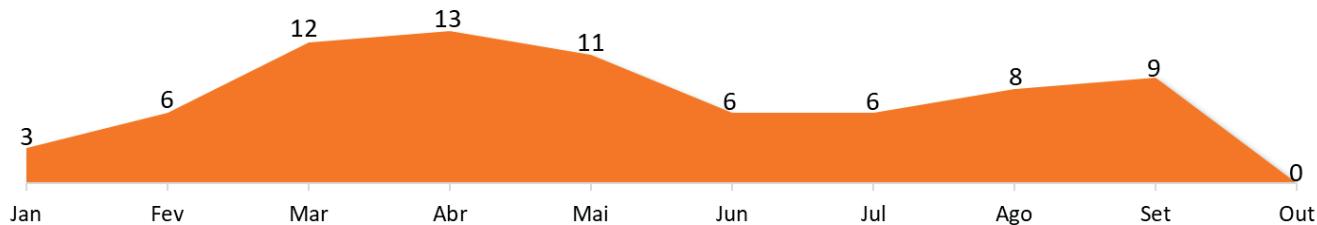
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



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.

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

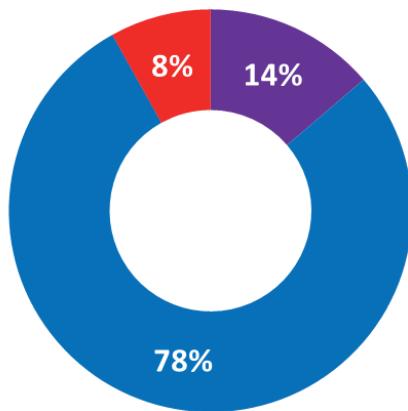
Extração: 01/11/2024.

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	48
SNAS	24
SAGICAD	23
SESAN	12
DARE	3
SISEC	2
DEPAD	2
CGGTI	1
SECF	1
AESSIN	1
TOTAL GERAL	117

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	117
Em Tratamento - Ouvidoria	667
Pendentes de Triagem	69
TOTAL GERAL	853

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

Extração: 01/11/2024.

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 9**

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

