



SETEMBRO 2024

# INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL  
Ouvidoria-Geral do MDS



## INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

SETEMBRO  
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

**6.655**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
AGOSTO 2024

**6.130**

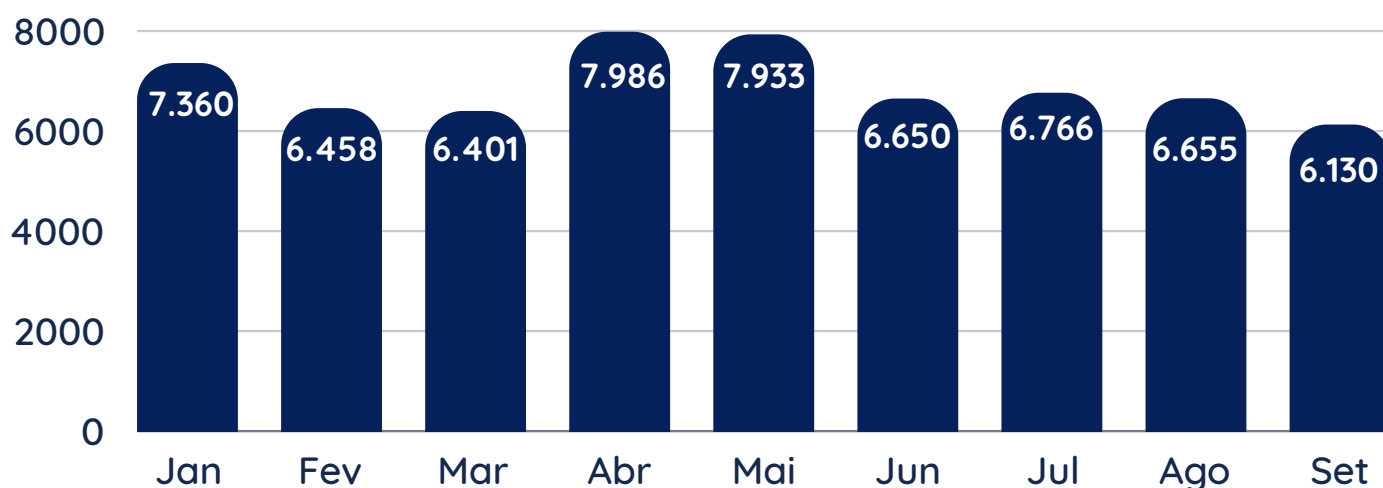
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
SETEMBRO 2024

↓ **-7,89%\***  
(-525) manifestações

**Total Geral 62.339**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JAN a SET 2024

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

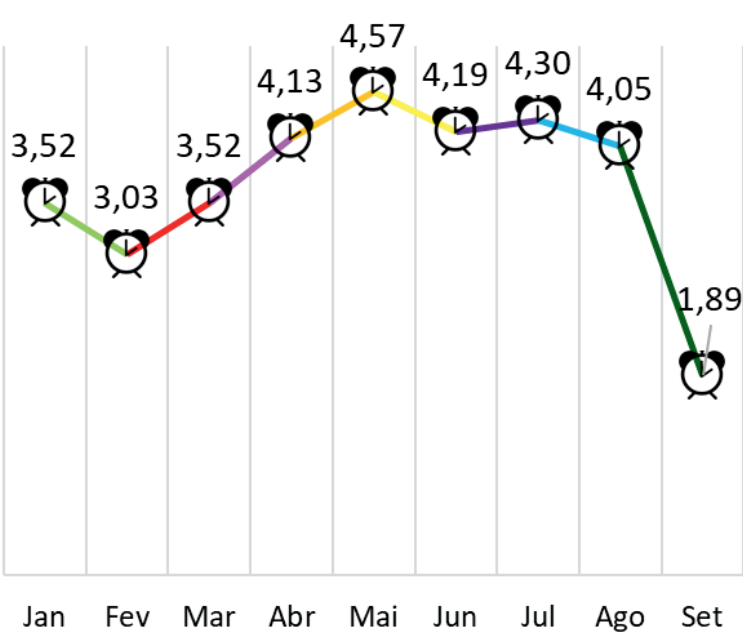
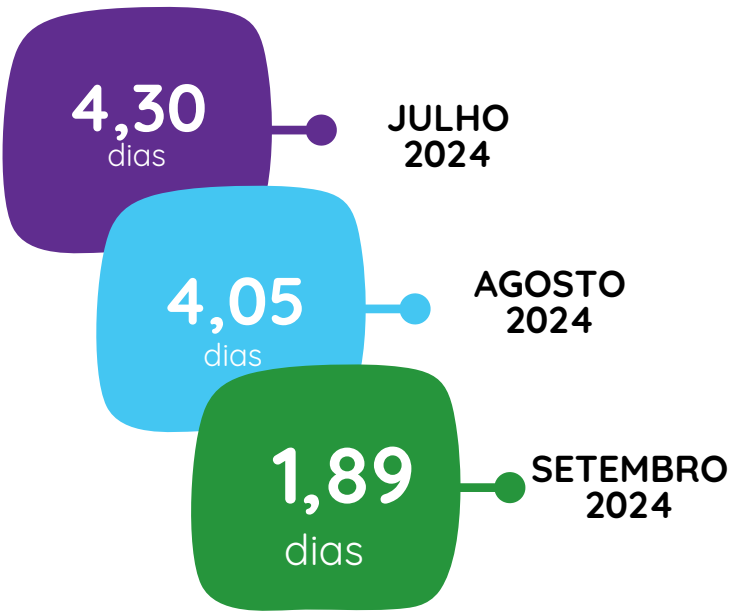


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)









Extração: 02/10/2024.

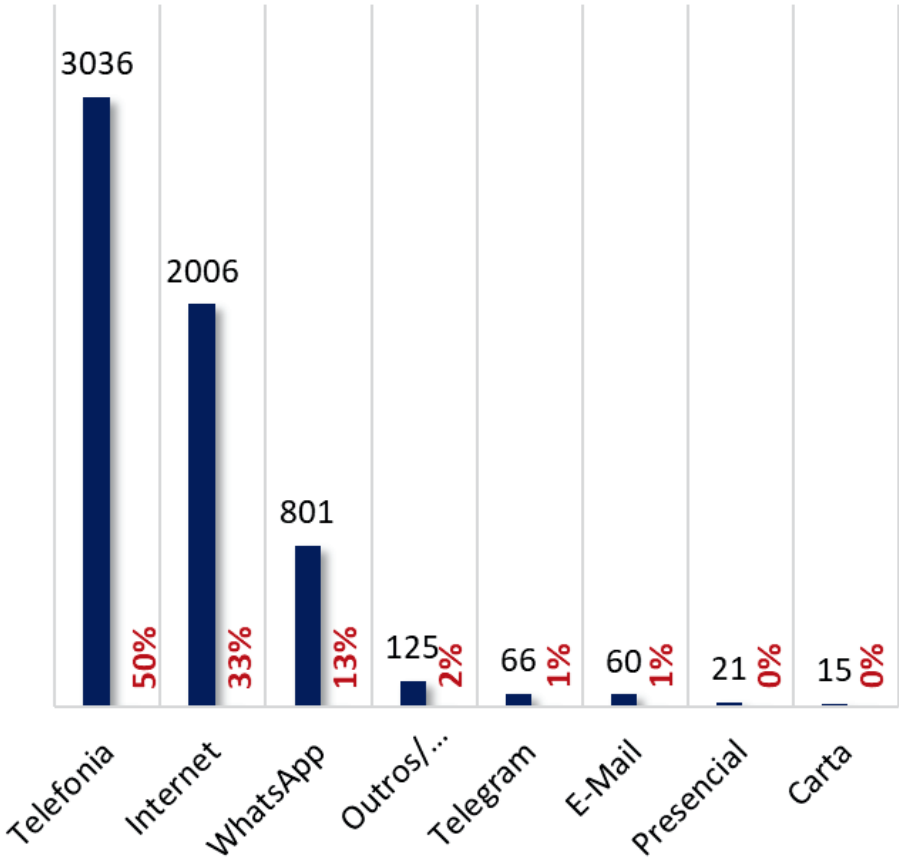
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

## TEMPO MÉDIO DE RETORNO



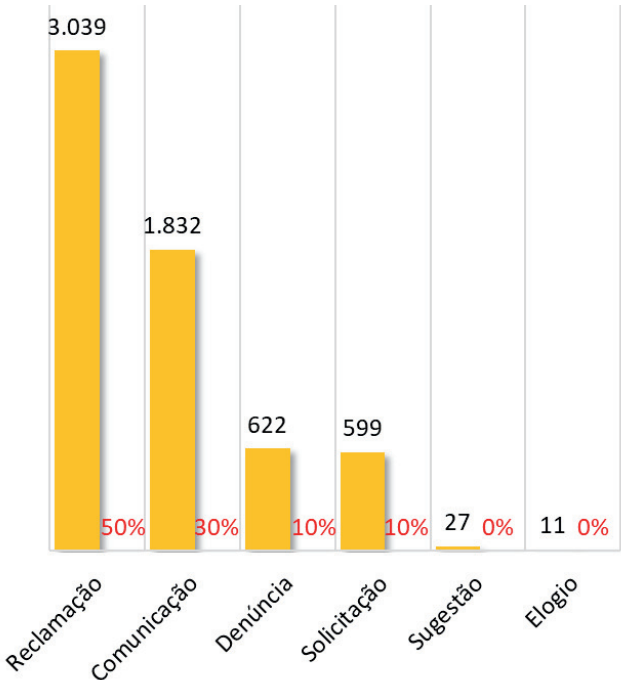
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.036	50%
	INTERNET	2.006	33%
	WHATSAPP	801	13%
	OUTROS/CHAT	125	2%
	TELEGRAM	66	1%
	E-MAIL	60	1%
	PRESENCIAL	21	0%
	CARTA	15	0%



## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Reclamação	3.039	50%
Comunicação	1.832	30%
Denúncia	622	10%
Solicitação	599	10%
Sugestão	27	0%
Elogio	11	0%



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Situação do Benefício (PBF) -  
Habilitado  
(279 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Impedimento para Habilitação  
(MDS) - Campos obrigatórios  
não preenchidos  
(269 reclamações)

3º CADASTRO ÚNICO:  
Dificuldade de Receber  
a Visita Domiciliar  
(193 reclamações)



### DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Não atende aos Critérios  
de Renda  
(851 denúncias/comunicações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Não atende aos Critérios -  
Omissão de Informações  
(849 denúncias/comunicações)

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



### SOLICITAÇÃO

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

2º CADASTRO ÚNICO: Cidadão  
Não Consegue Gerar  
a Carteira da Pessoa Idosa  
(31 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:  
Impedimento para Habilitação  
(MDS) - Campos obrigatórios  
não preenchidos  
(28 solicitações)



## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

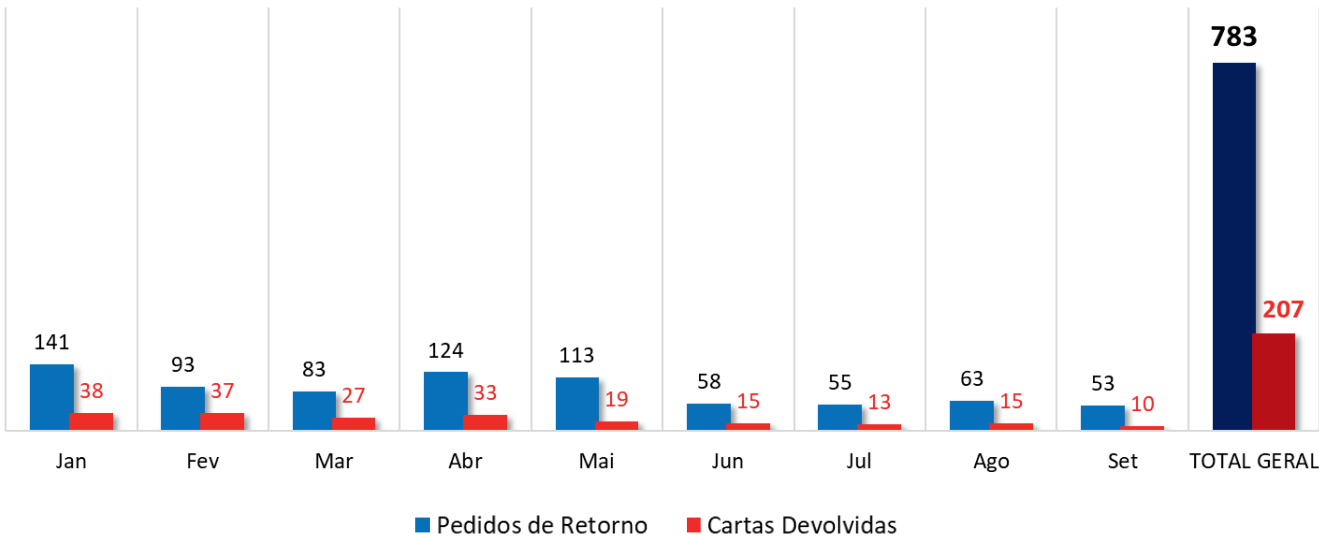


**783**

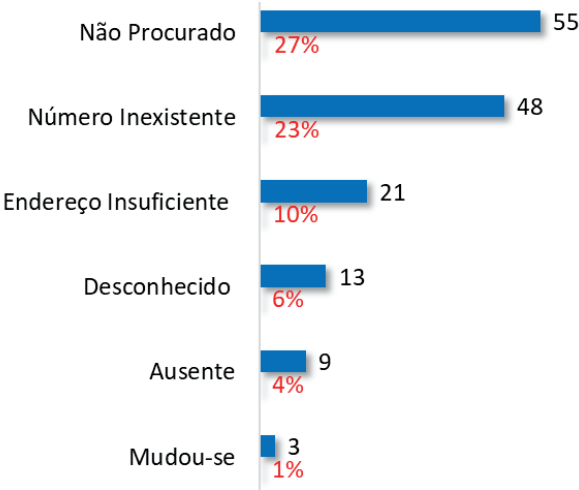
Total de pedidos de retorno  
através de cartas em 2024



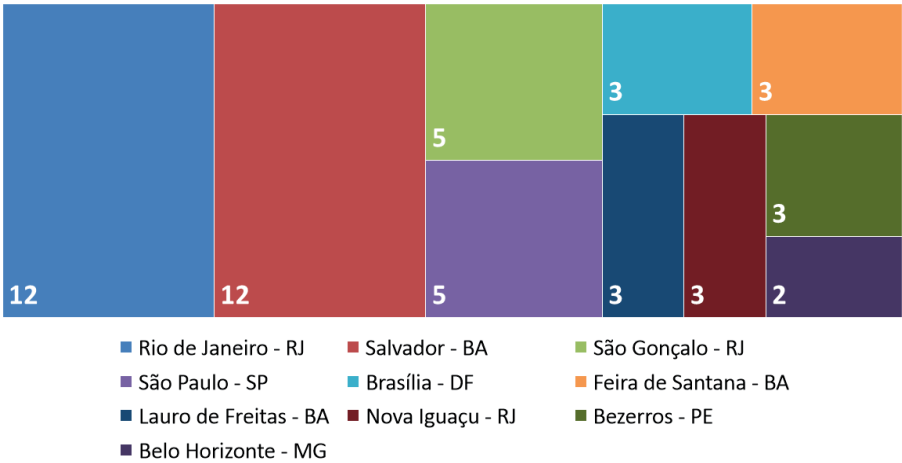
Isso representa **1,26%** de  
todos os nossos retornos.



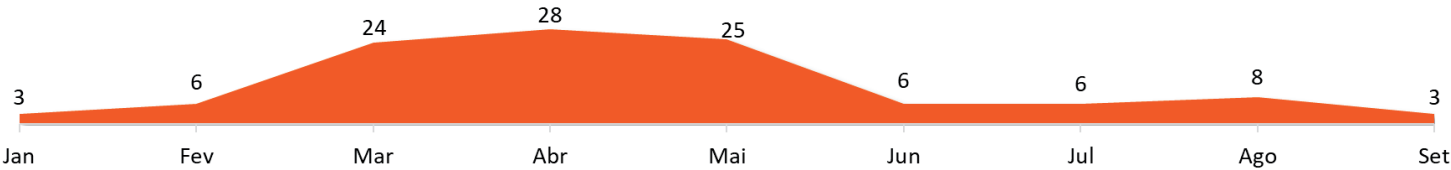
### PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOUÇÃO (2024)



### MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOUÇÕES



### 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.

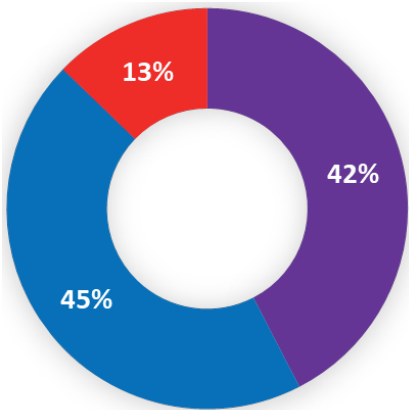
**Fonte:** Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

**Extração:** 02/10/2024.

**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
Pendências - Aguardando Resposta das Áreas Técnicas	153
SAGICAD	51
SENARC	35
SNAS	17
SESAN	10
DARE	5
SISEC	5
DCR	2
DCII	1
TOTAL GERAL	279

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	279
Em Tratamento - Ouvidoria	295
Pendentes de Triagem	84
TOTAL GERAL	658





## 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



Fala.BR



Chat

CHAT MDS



Telegram

TELEGRAM



Whatsapp

+55 61 4042-1552  
WhatsApp