



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

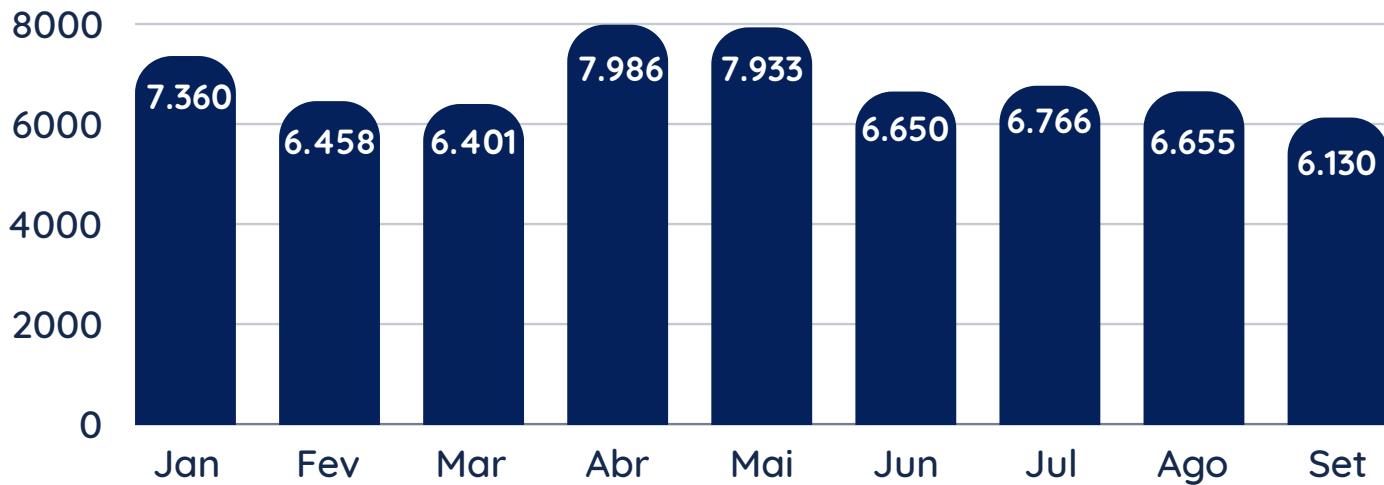
6.655MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
AGOSTO 2024**6.130**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
SETEMBRO 2024

↓ -7,89%*

(-525) manifestações

Total Geral 62.339MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a SET 2024

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.



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

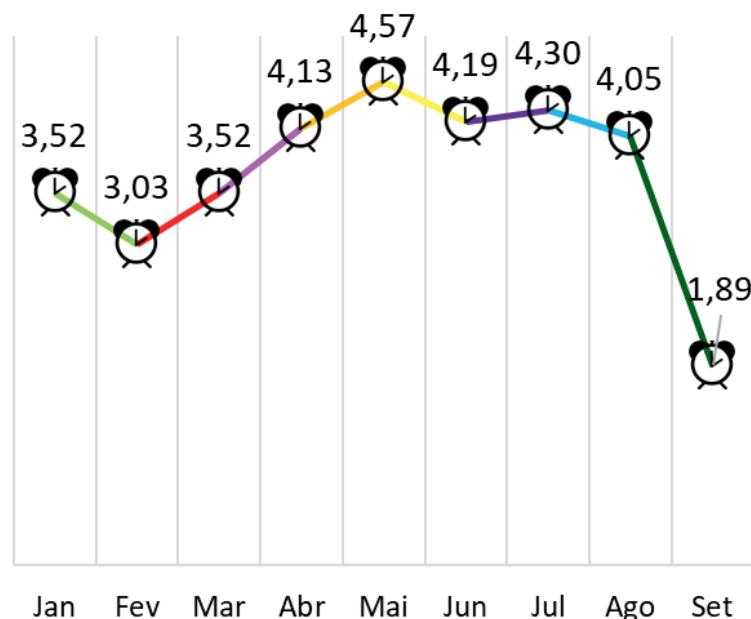
Extração: 02/10/2024.

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

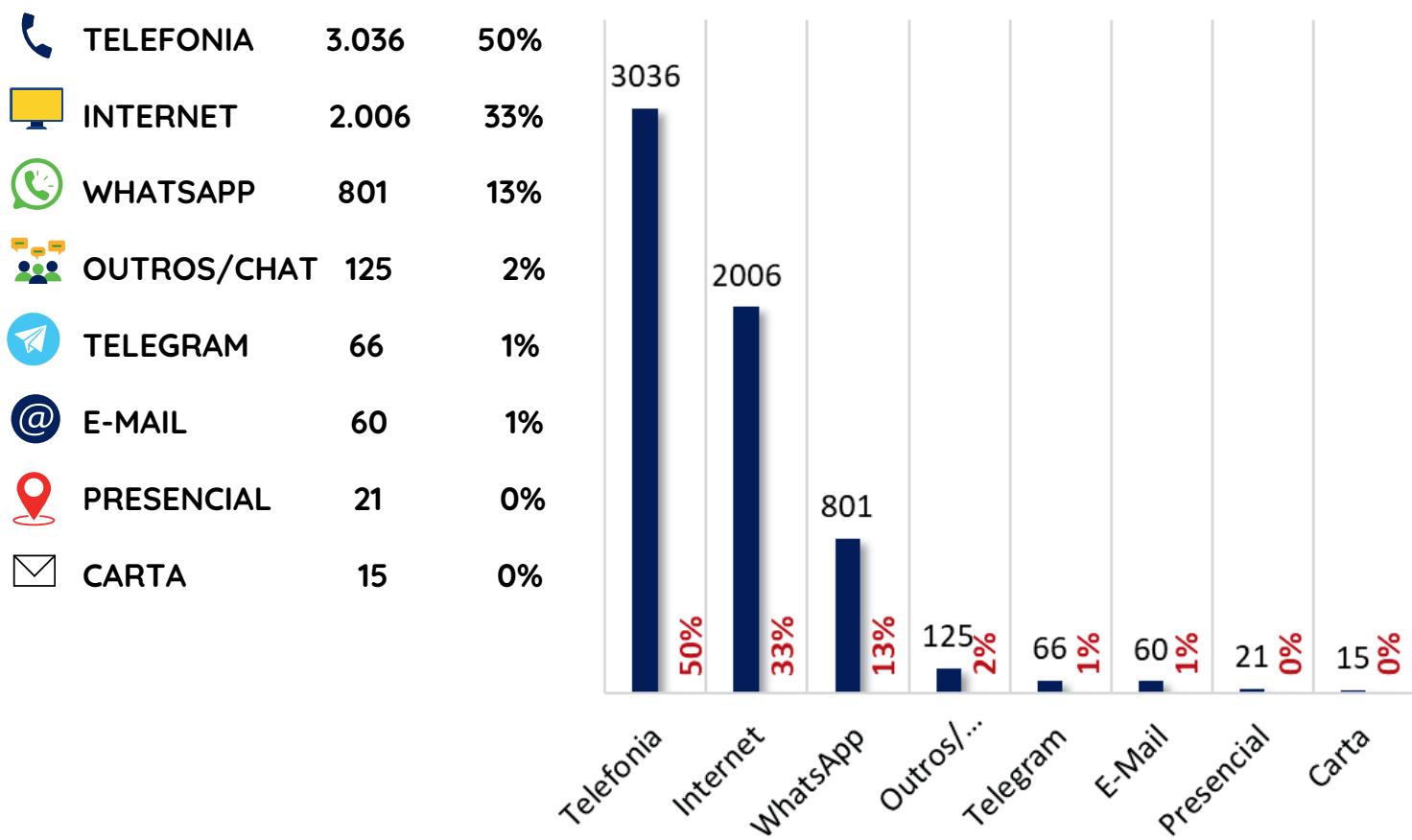




TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



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

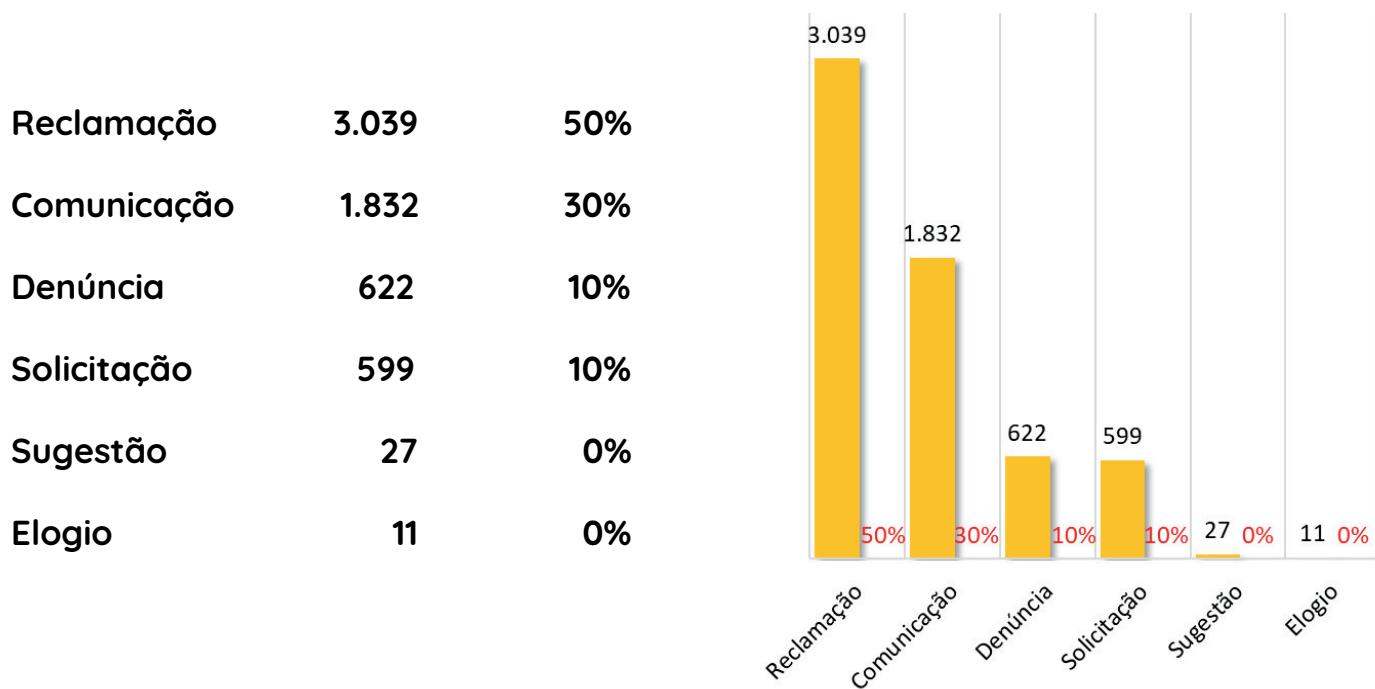
Extração: 02/10/2024.

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





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.





PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

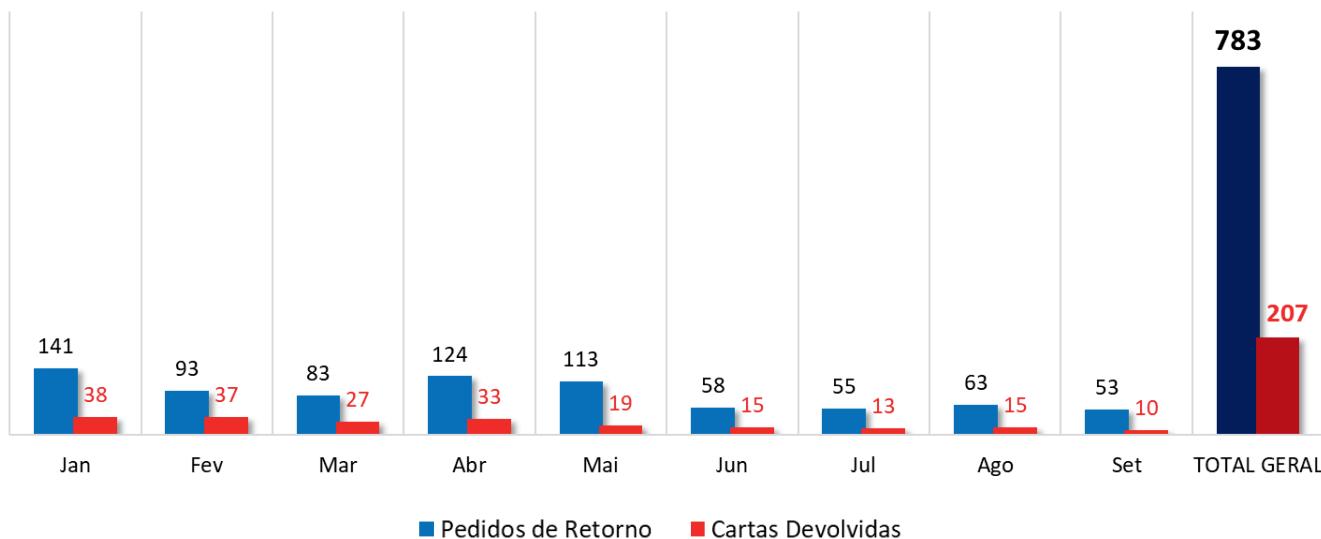


783

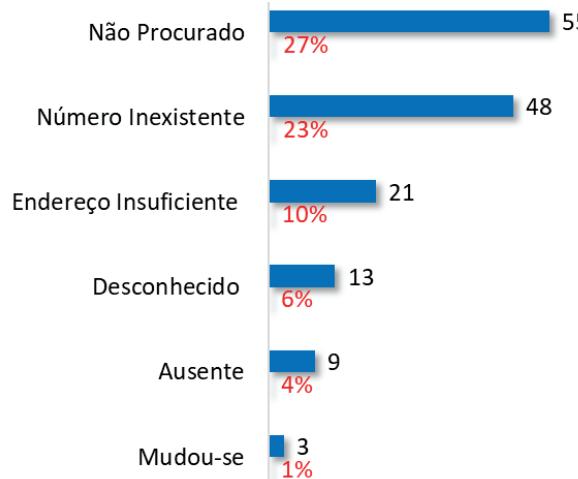
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



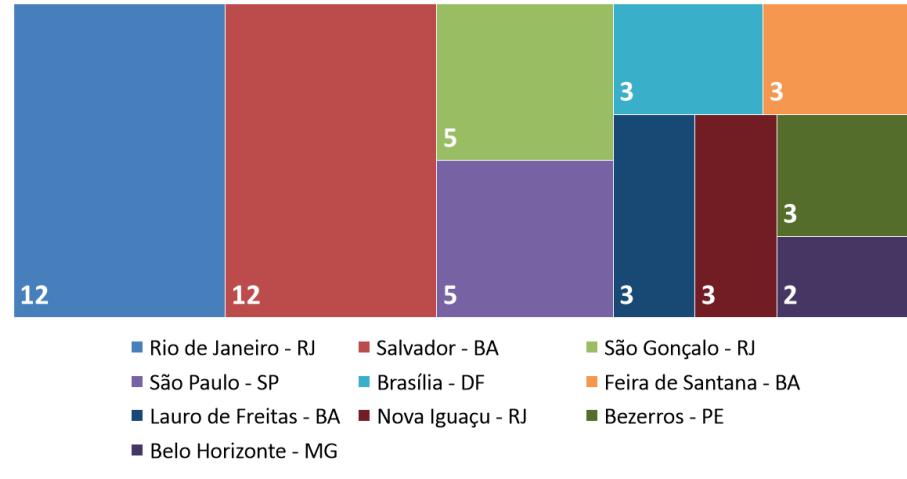
Isso representa **1,26%** de
todos os nossos retornos.



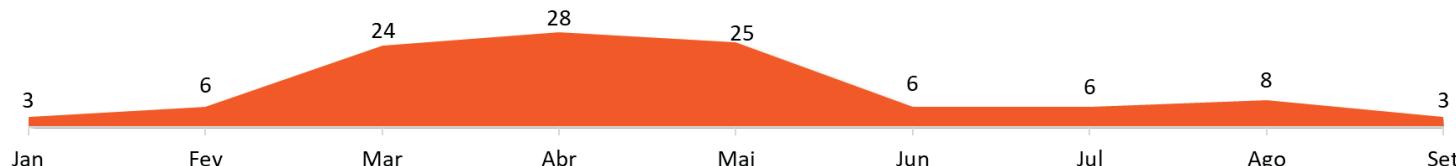
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



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.

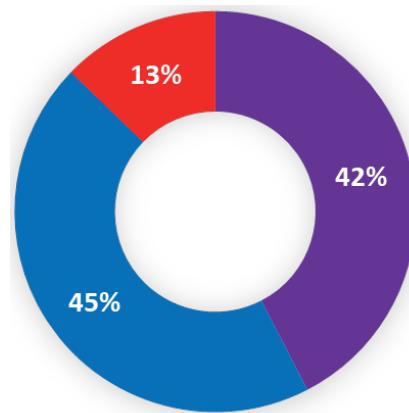
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 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

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.





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

