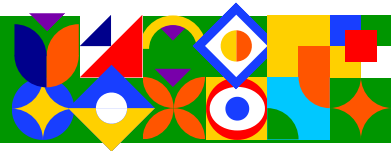




ABRIL 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

ABRIL
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

6.394

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO 2024

7.941

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
ABRIL 2024

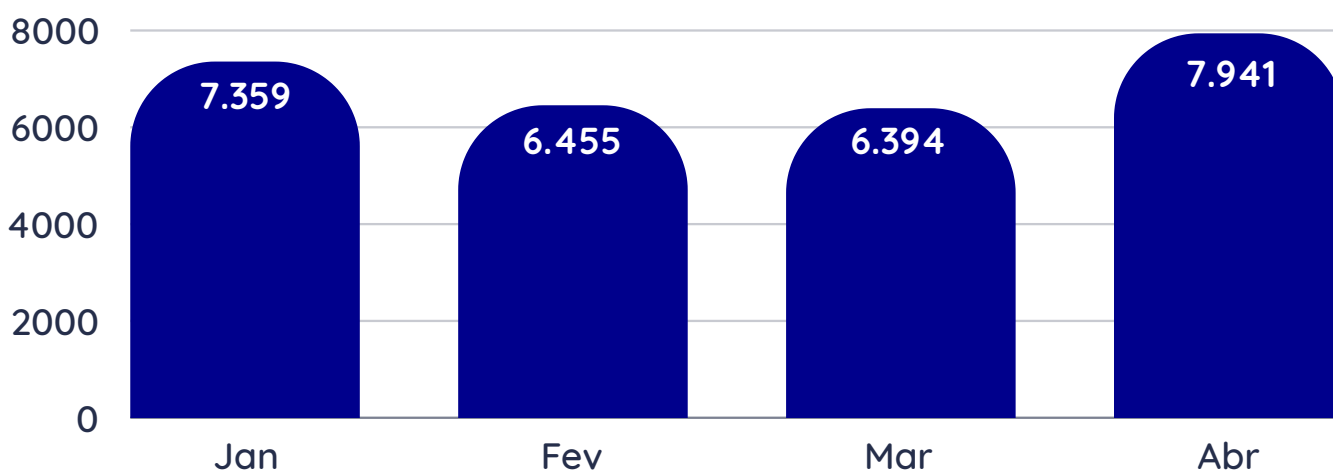
↑ **+24,19%***

(1.547) manifestações

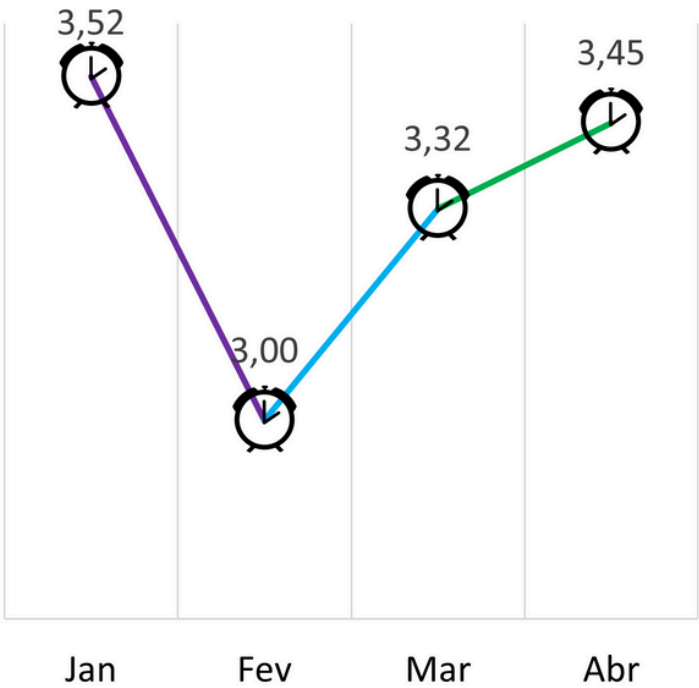
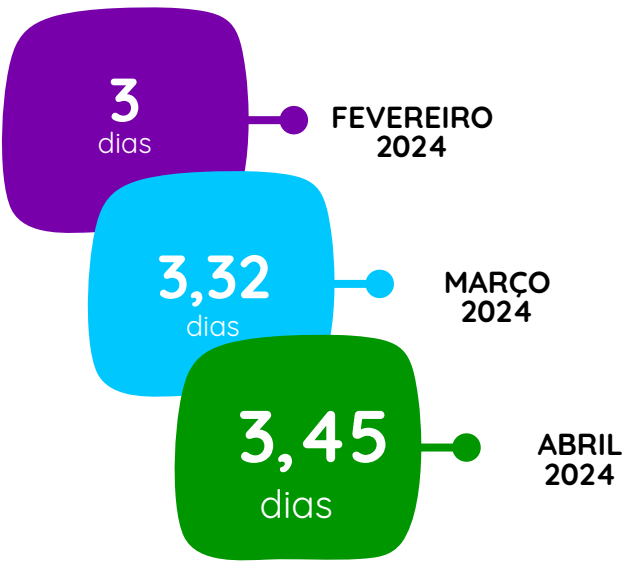
Total Geral 28.148

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a Abr 2024









*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior

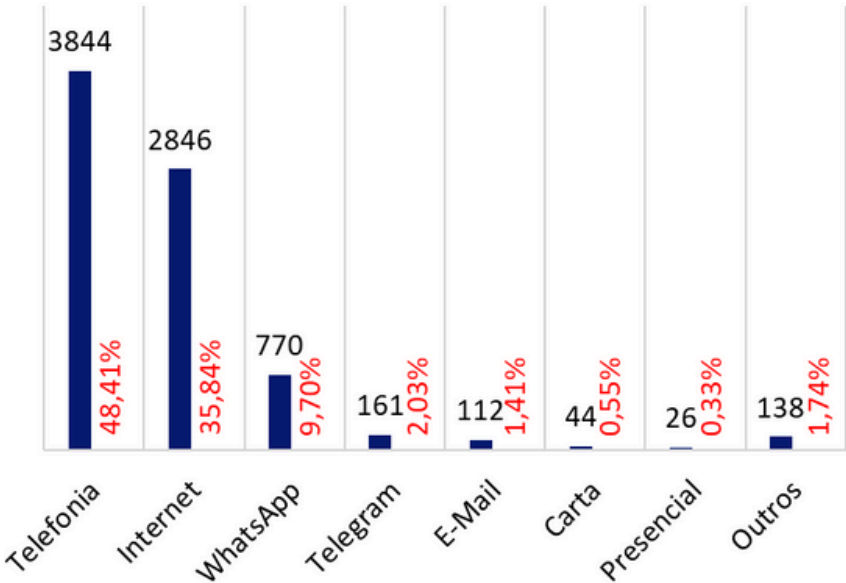


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



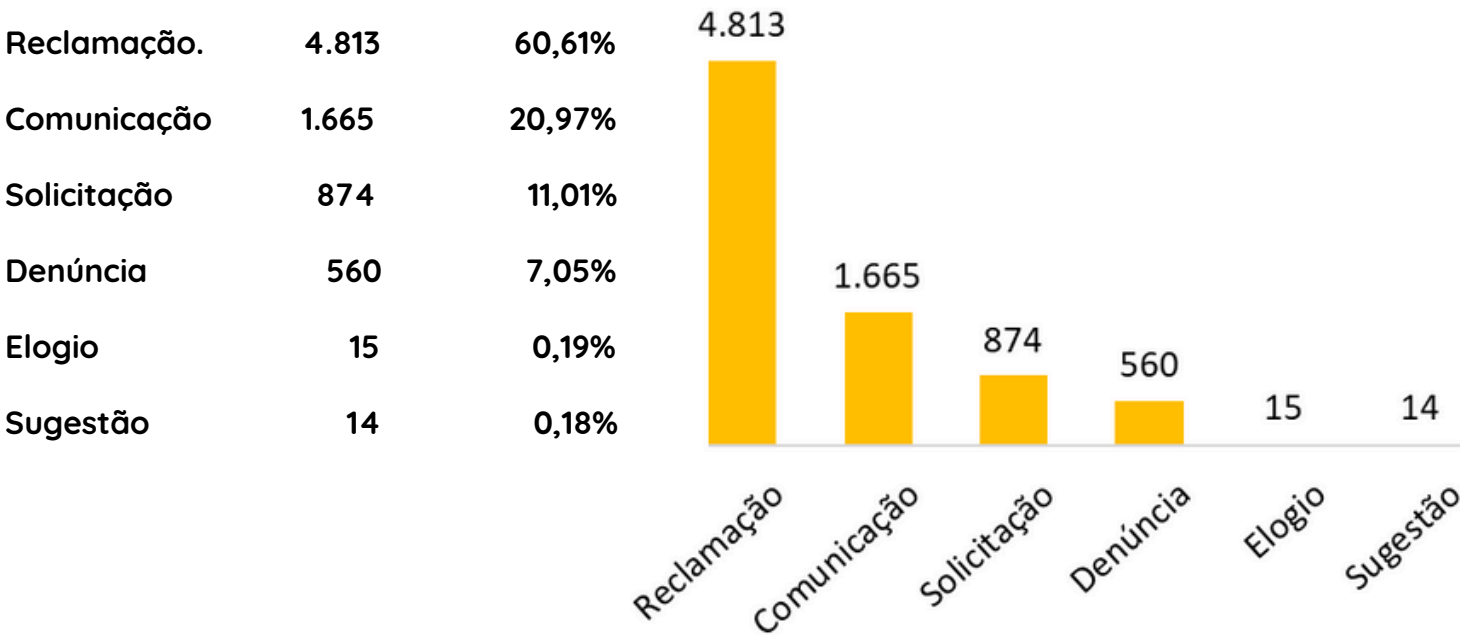
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.844	48,41%
	INTERNET	2.846	35,84%
	WHATSAPP	770	9,70%
	TELEGRAM	161	2,03%
	E-MAIL	112	1,41%
	CARTA	44	0,55%
	PRESENCIAL	26	0,33%
	OUTROS	138	1,74%





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade de Receber
a Visita Domiciliar
(1464 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(382 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Situação do Benefício (PBF) -
Habilitado
(229 reclamações)



DENÚNCIA

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

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

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



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:
Cidadão Não Consegue Gerar a
Carteira da Pessoa Idosa
(64 solicitações)

2º CADASTRO ÚNICO:
Dificuldade de Receber
a Visita Domiciliar
(51 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
Averiguação Cadastral 2024
(50 solicitações)

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

Extração: 02/05/2024.

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





PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

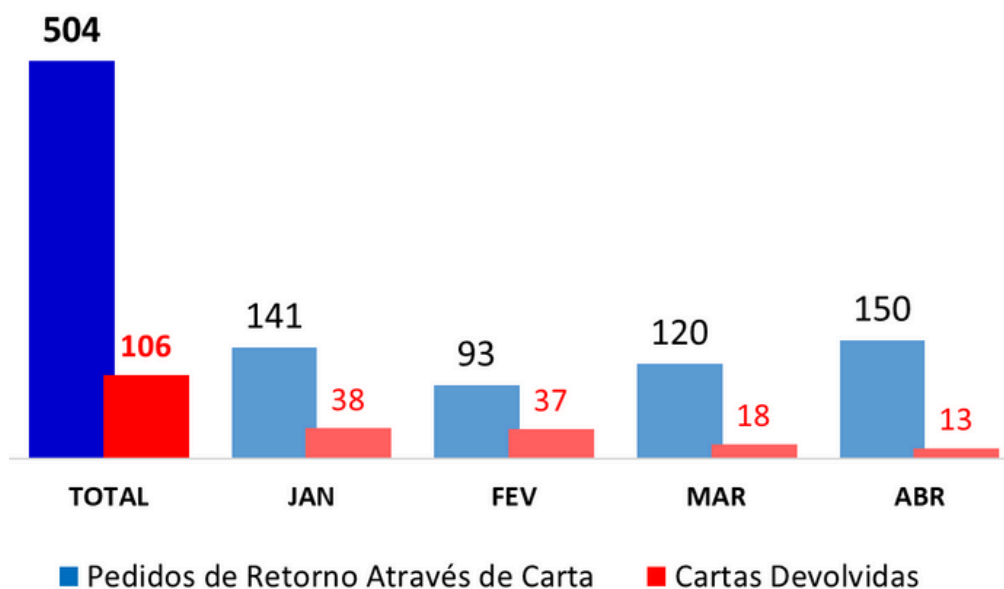


504

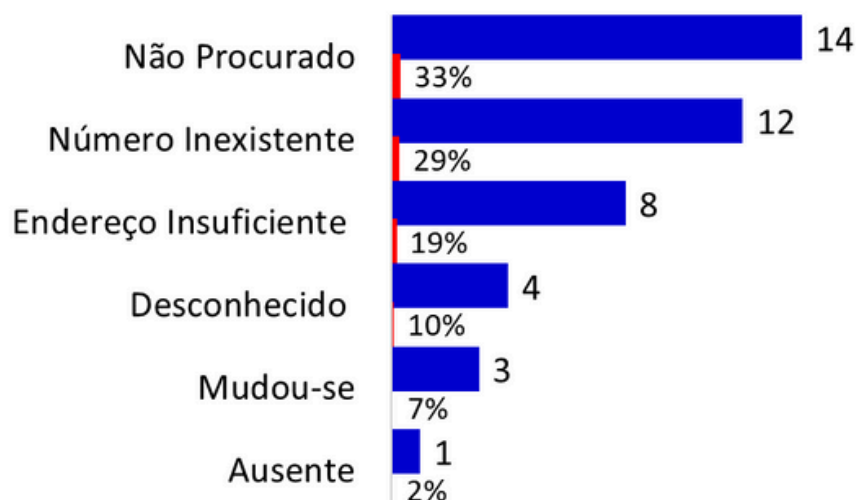
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



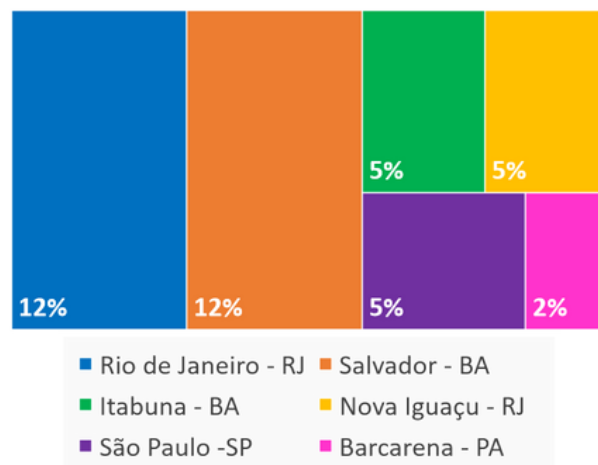
Isso representa
1,8% de todos os
nossos retornos.



PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



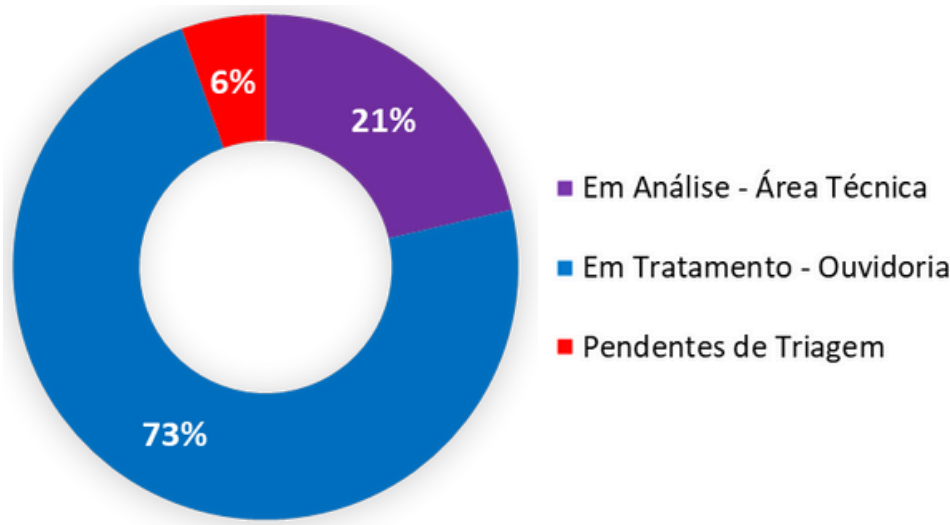
MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas

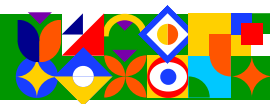


MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SAGICAD	55
SENARC	47
SNAS	41
DADE	18
SESAN	7
ASCOM	6
SISEC	4
DCR	2
Outros	6
TOTAL GERAL	186

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	186
Em Tratamento - Ouvidoria	638
Pendentes de Triagem	47
TOTAL GERAL	871



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: 02/05/2024.

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