



**ABRIL 2024**

# **INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA**

**MENSAL**  
Ouvidoria-Geral do MDS

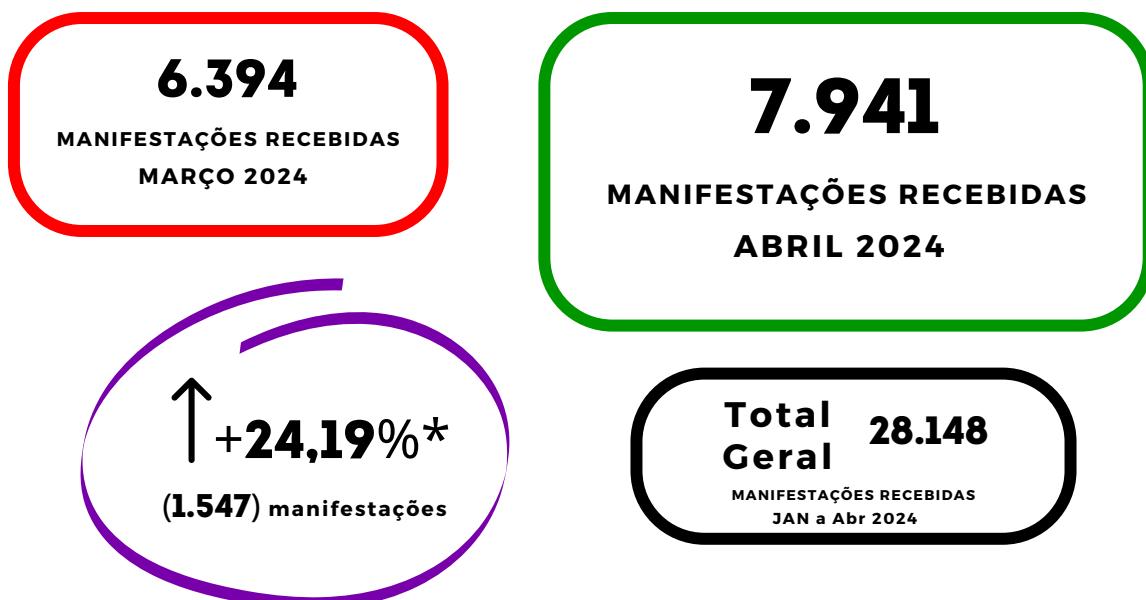
ABRIL  
2024

## INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

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



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

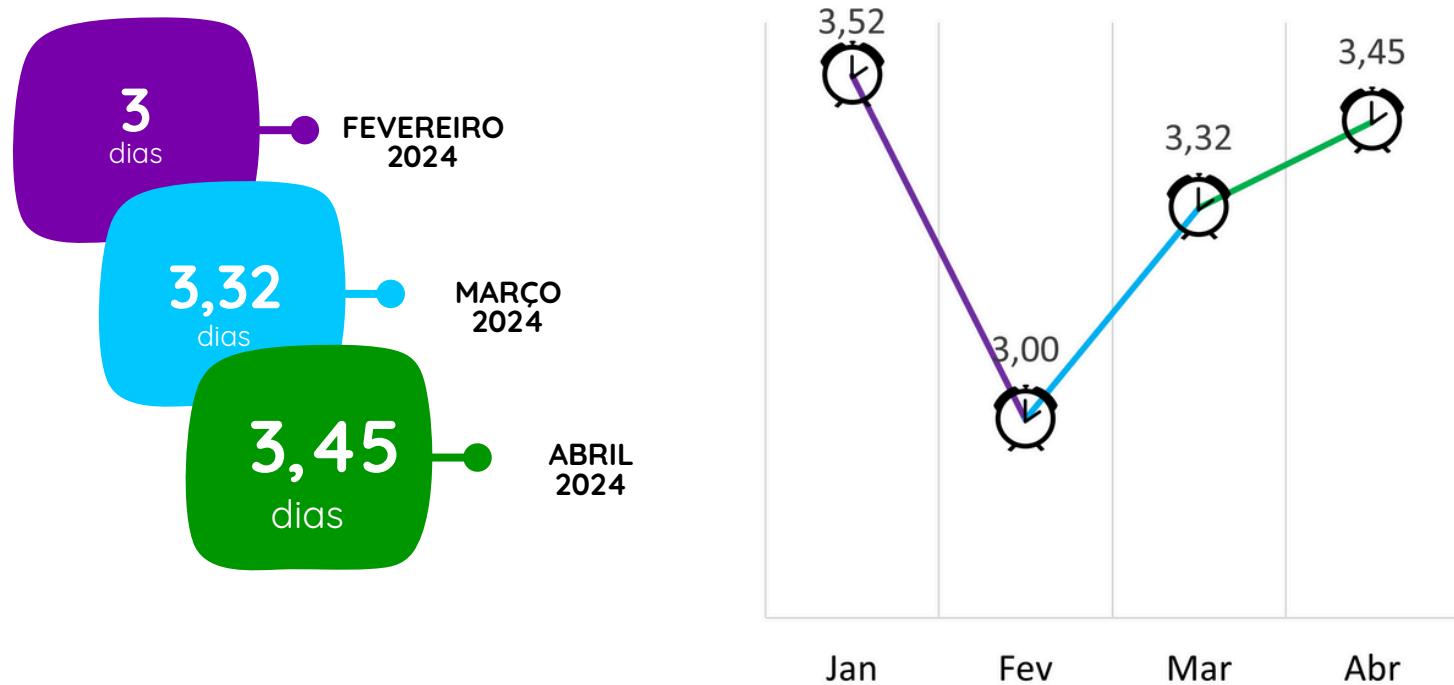
Extração: 02/05/2024.

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



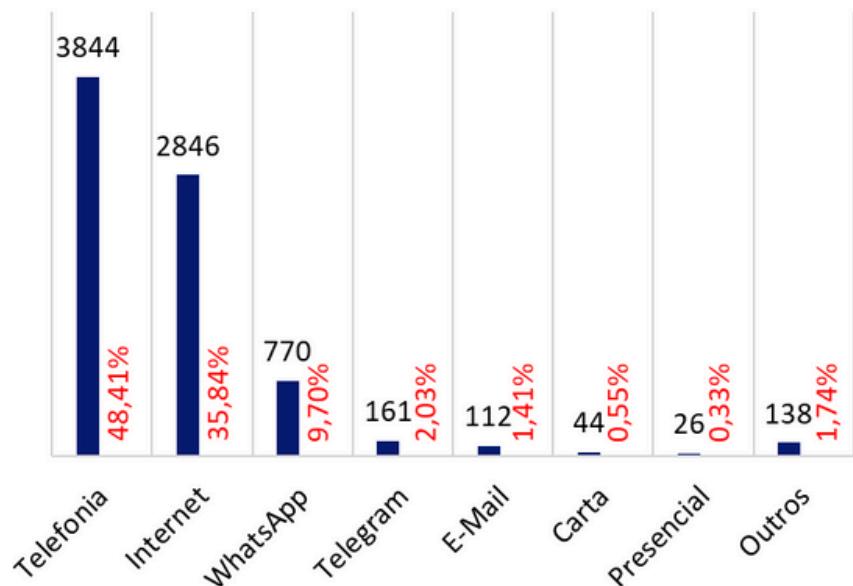


## TEMPO MÉDIO DE RETORNO



## 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%



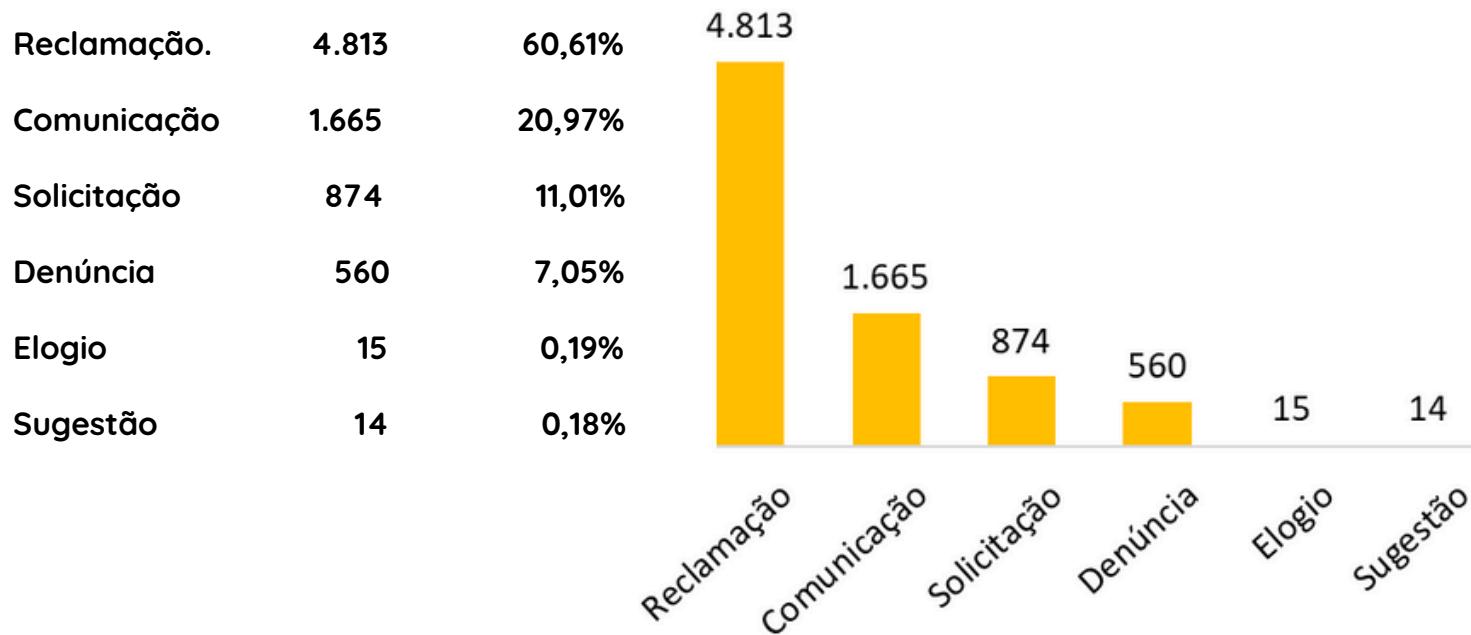
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 02/05/2024.

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



## PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

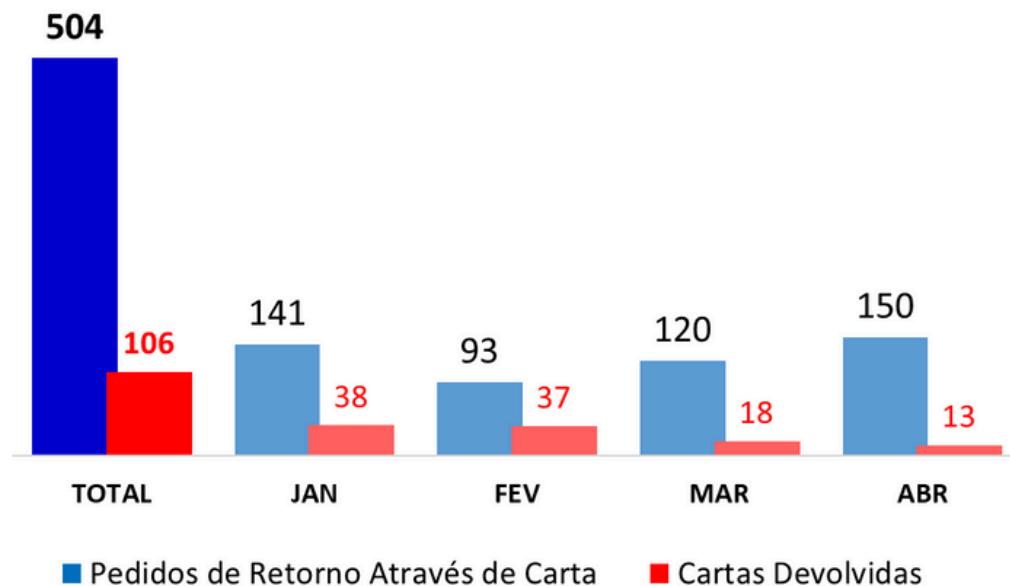


**504**

Total de pedidos de retorno  
através de cartas em 2024



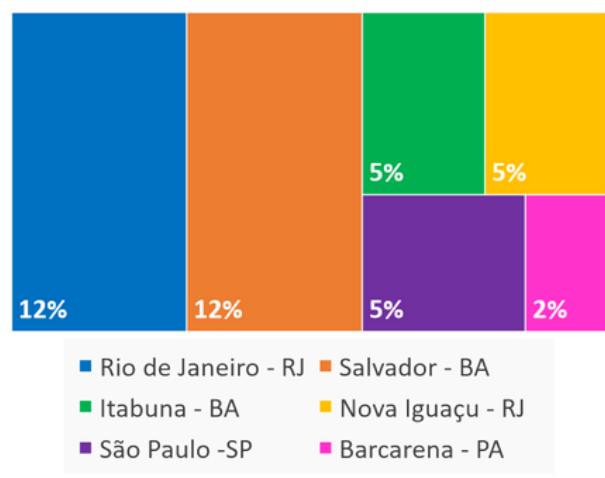
Isso representa  
**1,8%** de todos os  
nossos retornos.



### PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



### MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



### Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas

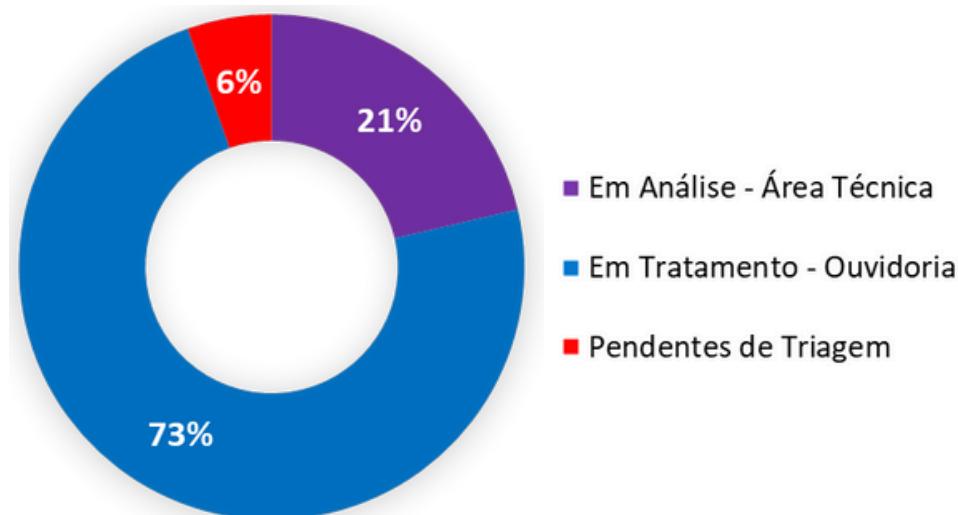


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 02/05/2024.

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

# 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
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>186</b>

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

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.





## 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



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.

