



JULHO 2024

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL
Ouvidoria-Geral do MDS



INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

JULHO
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

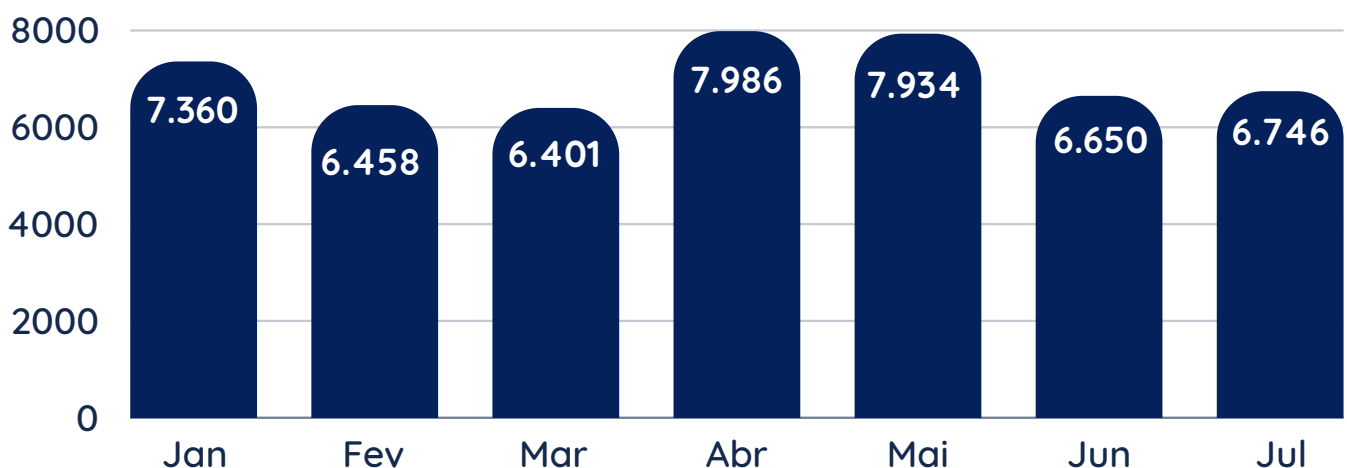
6.650
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JUNHO 2024

6.746
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JULHO 2024

↑ **1,14%***
(+96) manifestações

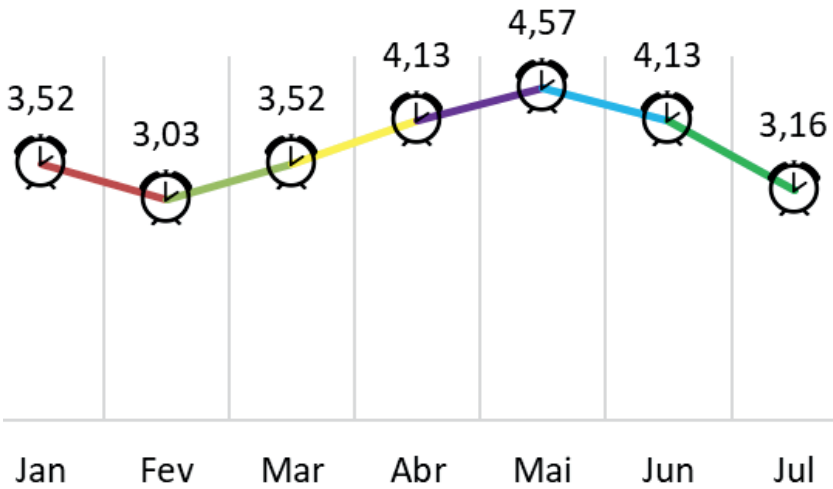
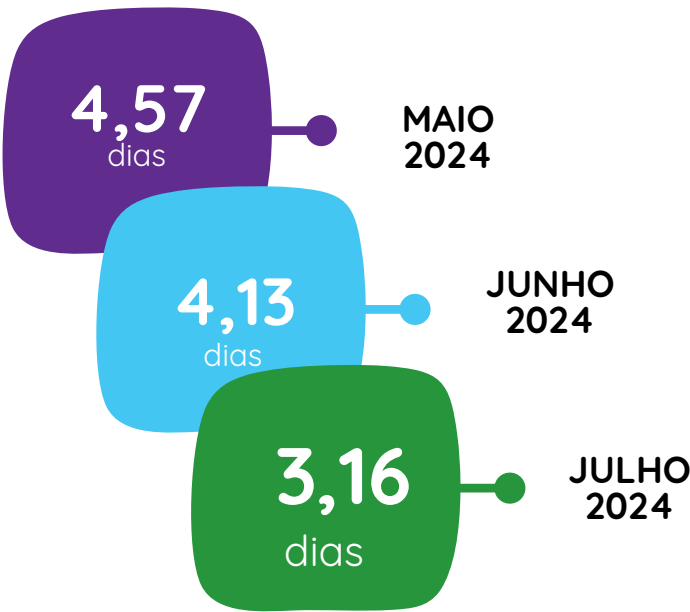
Total Geral 49.535
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JAN a JUL 2024

*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior.

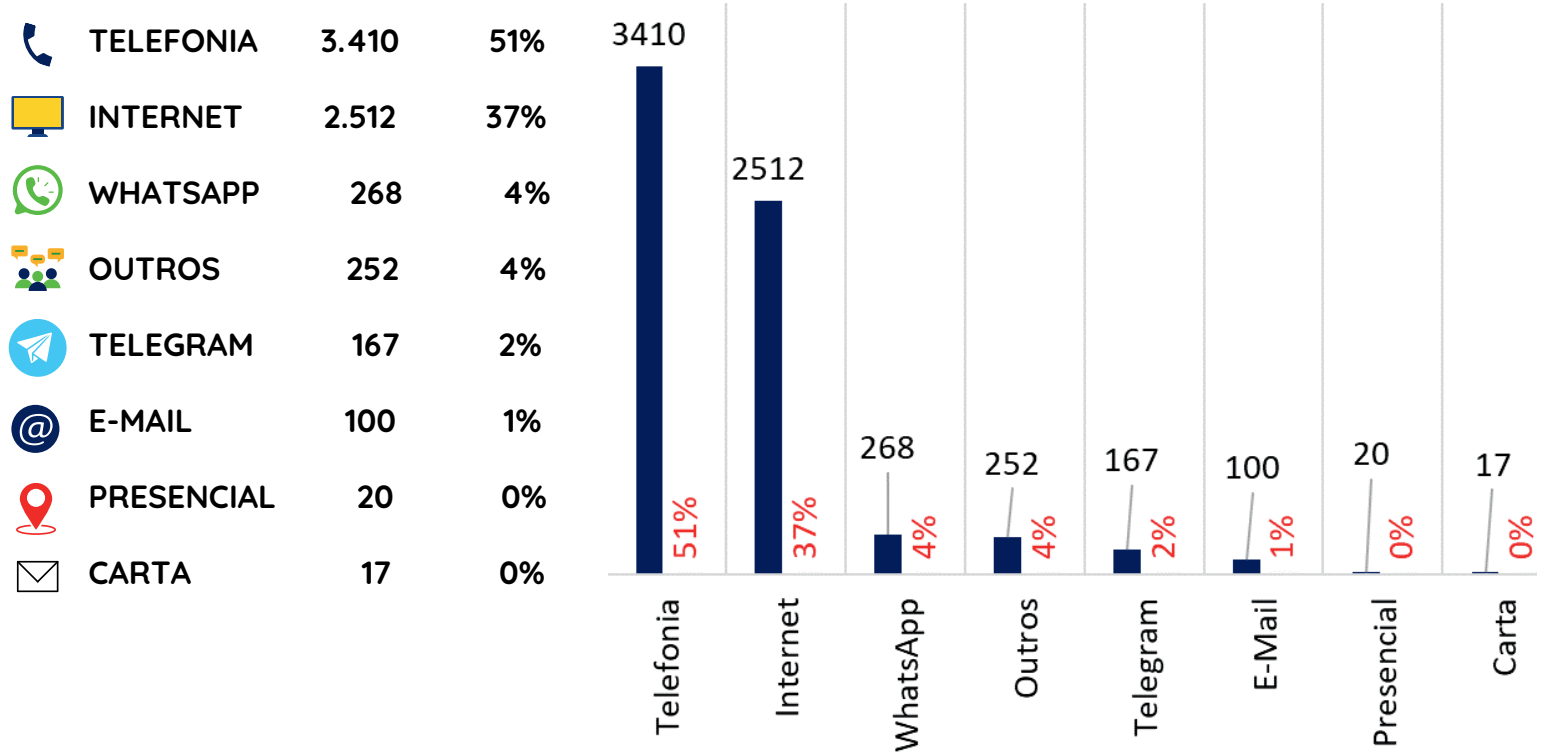




TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

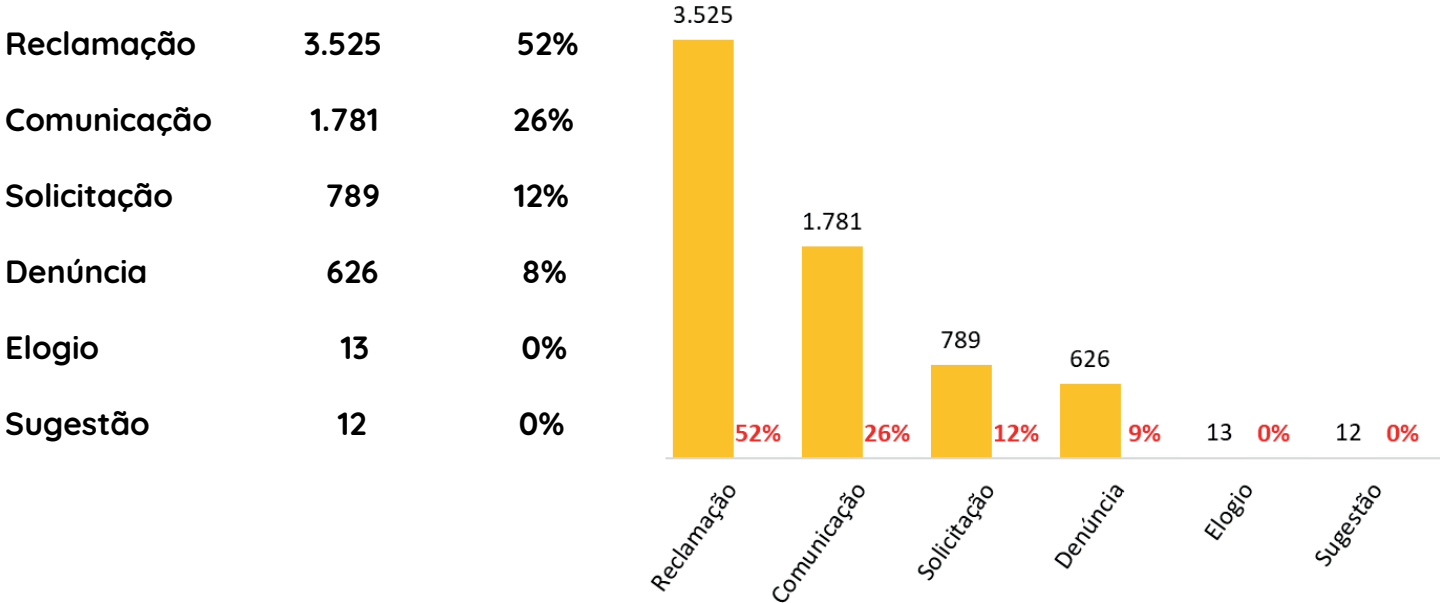


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL





PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:

Dificuldade de Receber a Visita Domiciliar
(460 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Averiguação Cadastral 2024
(297 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Município Com Limite Atingido 16% - Unipessoais
(181 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Não atende aos Critérios - Omissão de Informações
(1.222 denúncias/comunicações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Não atende aos Critérios de Renda
(577 denúncias/comunicações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Uso indevido do benefício (PBF)
(146 denúncias/comunicações)



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:

Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa
(41 solicitações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Situação do Benefício (PBF) - Habilitado
(32 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Município Com Limite Atingido 16% - Unipessoais (30 solicitações)



PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

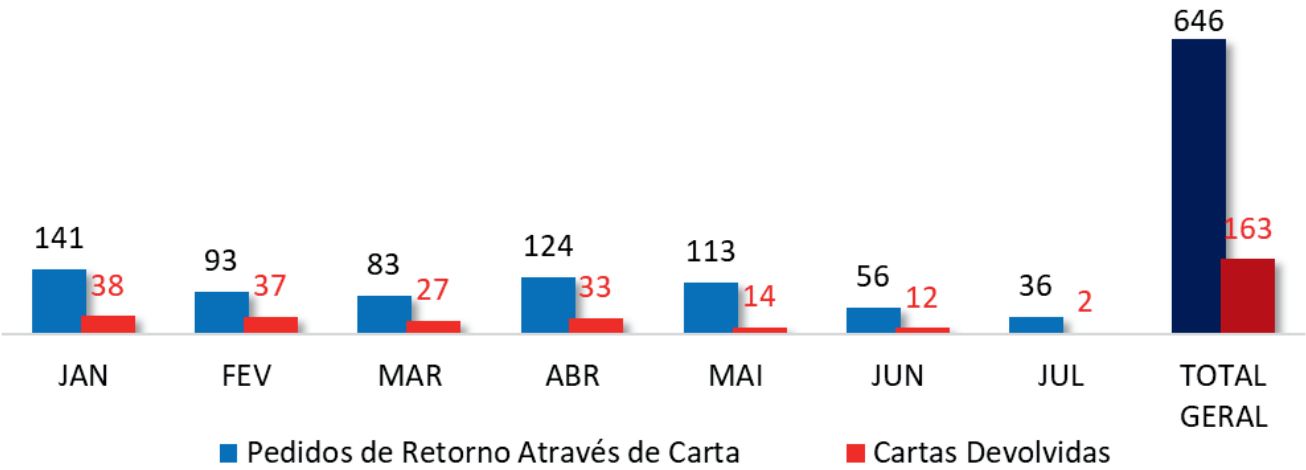


646

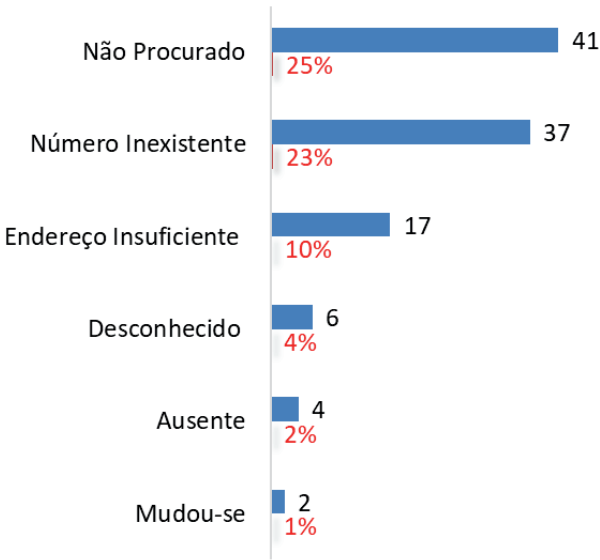
Total de pedidos de retorno
através de cartas em 2024



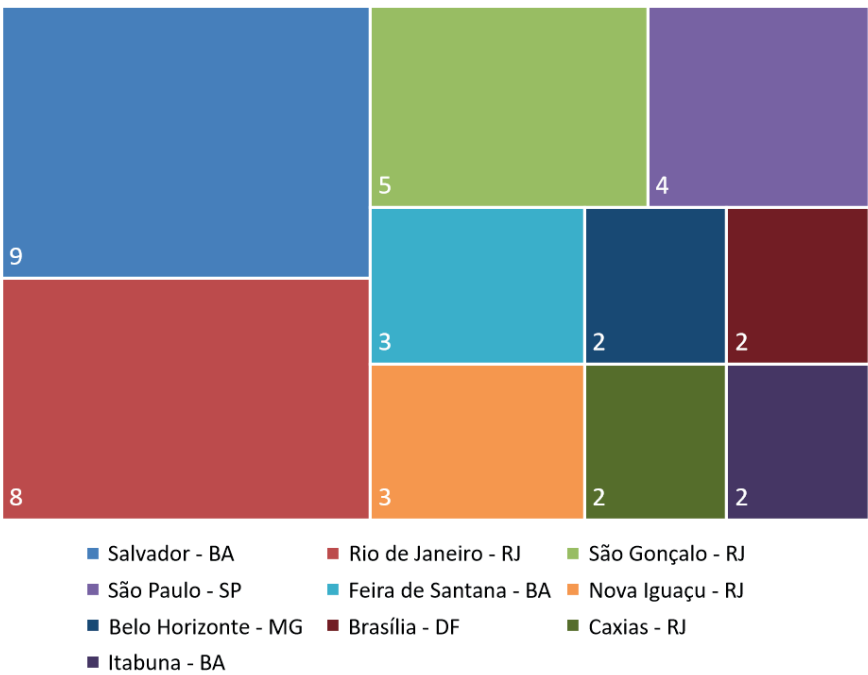
Isso representa
1,3% de todos os
nossos retornos.



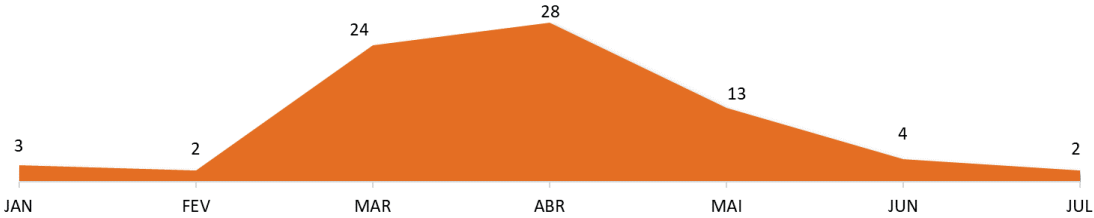
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO (2024)



MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



Avisos por Telefone em Resposta a Correspondências Devolvidas

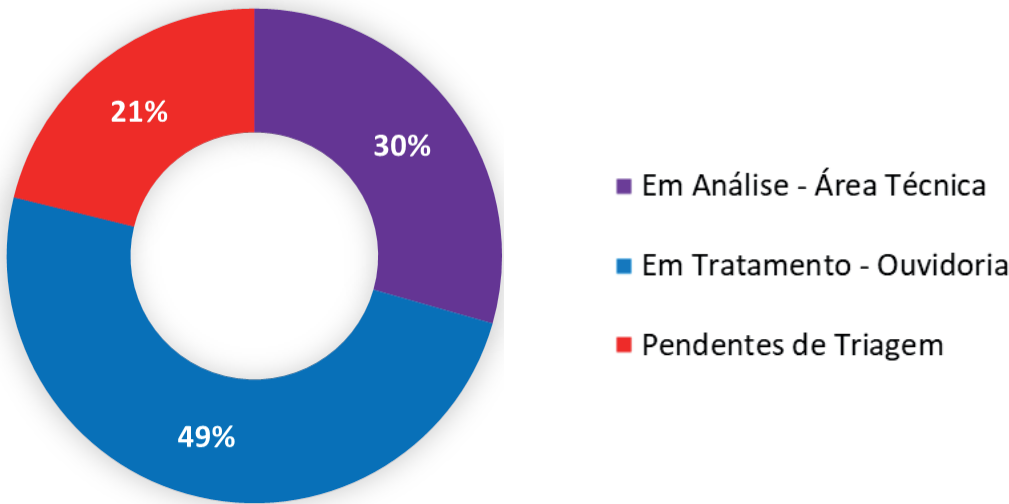


Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 02/08/2024.

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
SENARC	179
SAGICAD	37
SNAS	6
DADE	5
DCR	0
SESAN	7
SISEC	0
DCR	11
Outros	2
TOTAL GERAL	247

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	247
Em Tratamento - Ouvidoria	415
Pendentes de Triagem	178
TOTAL GERAL	840



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: 02/08/2024.

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