

# INDICADORES

## DA

## DIVISÃO DA OUVIDORIA

### MENSAL

### FEVEREIRO 2025



Ouvidoria-Geral  
do **MDS**



# INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

FEVEREIRO  
2025

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 MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS 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

6.129

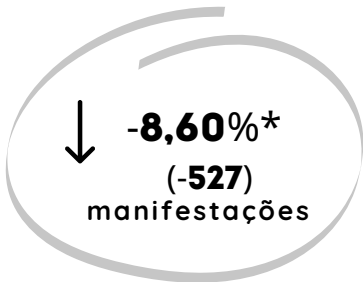
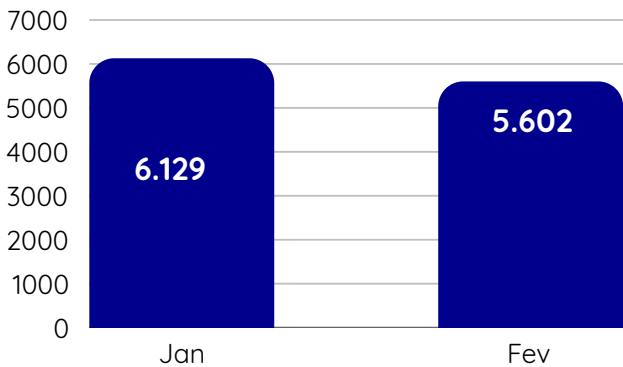
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JANEIRO 2025

5.602

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
FEVEREIRO 2025

11.731

TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



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

## TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,73

dias

JANEIRO

2,11

dias

FEVEREIRO

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
2.981	1.827	637	62	57	15	12	11
53,21%	32,61%	11,37%	1,11%	1,02%	0,27%	0,21%	0,20%

Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)  
Extração: 05/03/2025.  
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
2.424	2.092	559	503	15	9
43,27%	37,34%	9,98%	8,98%	0,27%	0,16%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**RECLAMAÇÃO**

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Situação do Benefício -  
Habilitado  
(338 reclamações)

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Impedimento para Habilitação  
PBF - Campos Obrigatórios do  
Cadastro Não Preenchidos  
(218 reclamações)

**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Município com Limite Atingido  
16% - Unipessoais  
(188 reclamações)

**DENÚNCIA**

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Não atende aos Critérios -  
Omissão de Informações  
(202 denúncias)

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Não atende aos  
Critérios de Renda  
(158 denúncias)

**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Uso indevido do benefício  
(32 denúncias)

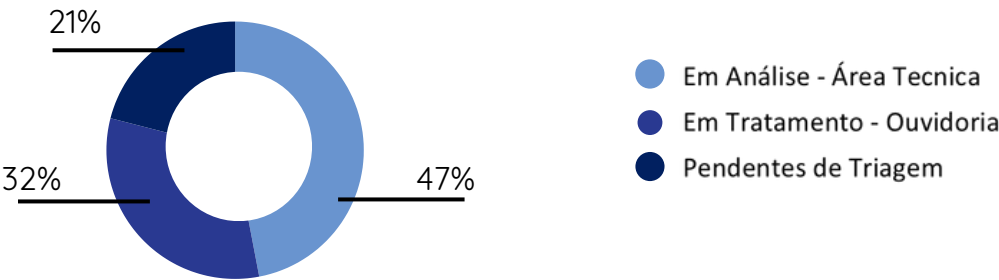
**SOLICITAÇÃO**

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

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Situação do Benefício -  
Habilitado  
(35 solicitações)

**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Município com Limite Atingido  
16% - Unipessoais  
(28 solicitações)

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)  
Extração: 05/03/2025.  
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	109
Em Tratamento - Ouvidoria	73
Pendentes de Triagem	49
TOTAL GERAL	109

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SAGICAD	37
SENARC	36
SNAS	14
DARE	6
SISEC	5
SESAN	5
Outros	6
TOTAL GERAL	109

## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



**22**

Total de pedidos de retorno através de cartas em **março**.

**76**

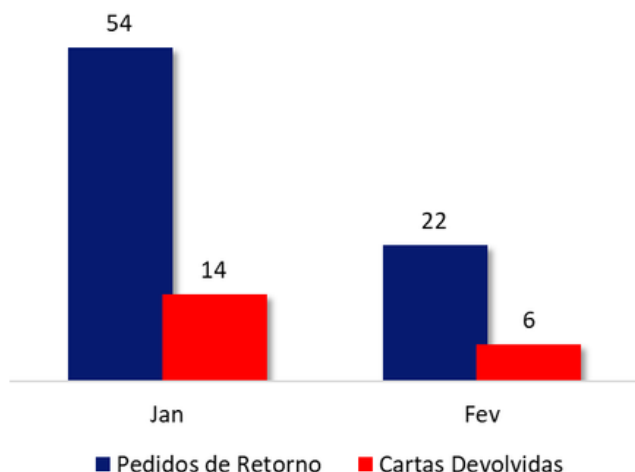
TOTAL GERAL  
PEDIDOS DE RETORNO

**0,63%\***

Percentual de Pedidos Através de Carta

\*Percentual representa o valor equivalente em comparação a todos pedidos de retorno recepcionados na Ouvidoria em 2025.

Total de Pedidos de Retorno Através de Cartas



## PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025

Objeto Aguardando Retirada no Endereço Indicado	35%
Cidadão Desconhecido no Local	30%
Ausente Carteiro Não Atendido	20%
Endereço Inexistente	15%

**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:** 05/03/2025.

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