

INDICADORES DA DIVISÃO DA OUVIDORIA MENSAL FEVEREIRO 2025



INDICADOR MENSAL
DA DIVISÃO DA OUVIDORIAFEVEREIRO
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(as) 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

6.129MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JANEIRO 2025**5.602**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO 2025**11.731**TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

↓ **-8,60%***
(-527)
manifestações

*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
ELETRONICA

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)

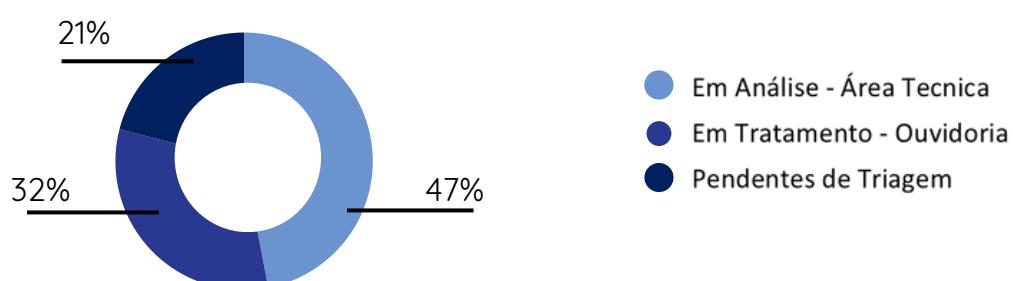
2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

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

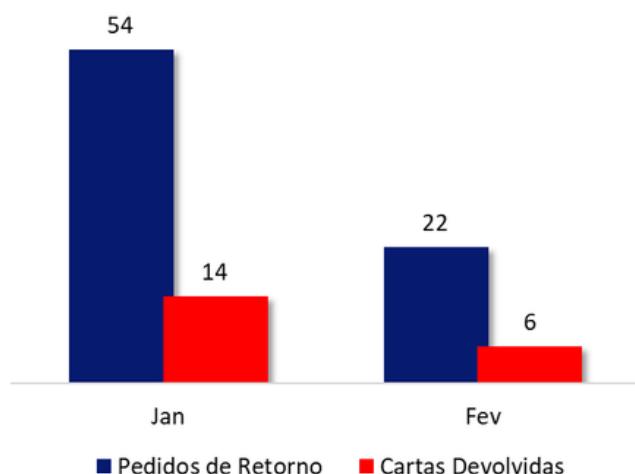
TOTAL GERAL
PEDIDOS DE RETORNO

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.