

INDICADORES

DA

DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL

MARÇO 2025

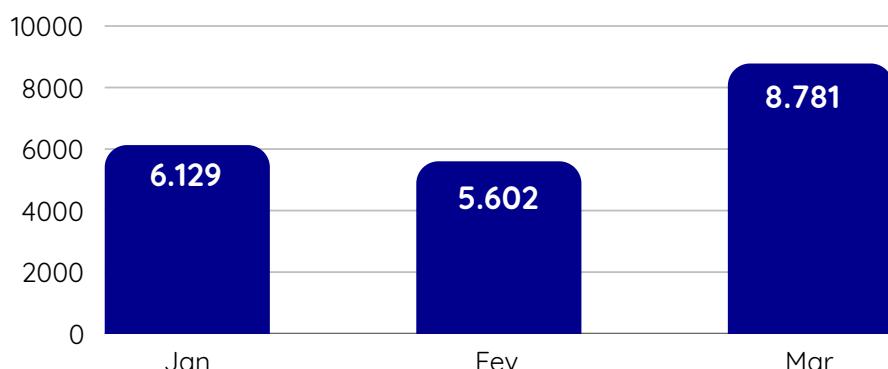


MARÇO
2025INDICADOR MENSAL
DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

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 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

5.602MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO 2025**8.781**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO 2025**20.512**TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

↑ +56,75%*
(+3.179)
manifestações

*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior.

CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES:

Entre os meses de janeiro e fevereiro, o número de registros manteve-se relativamente estável, com uma leve redução de 8,6%. No entanto, em março, observou-se um aumento significativo de aproximadamente 56,75% em relação ao mês anterior.

Esse crescimento expressivo foi impulsionado, principalmente, pelo aumento das demandas relacionadas ao **Auxílio Emergencial - Sistema Vejae**. Especificamente, houve um grande volume de reclamações decorrentes de problemas de instabilidade no sistema, o que gerou um aumento expressivo nas manifestações registradas.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,73

dias

JANEIRO

2,11

dias

FEVEREIRO

3,56

dias

MARÇO





MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
3.174	4.319	1.097	72	60	19	15	25

36,15%	49,19%	12,49%	0,82%	0,68%	0,22%	0,17%	0,28%
--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	-------

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
4.809	2.004	1.357	573	30	8

54,77%	22,82%	15,45%	6,53%	0,34%	0,09%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Erro no registro de defesa/recurso: Instabilidade Sistêmica (603 reclamações)

2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Erro na geração de boleto: Instabilidade Sistêmica (596 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado (249 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (982 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios de Renda (941 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício (194 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Erro no registro de defesa/recurso: Instabilidade Sistêmica (117 solicitações)

2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

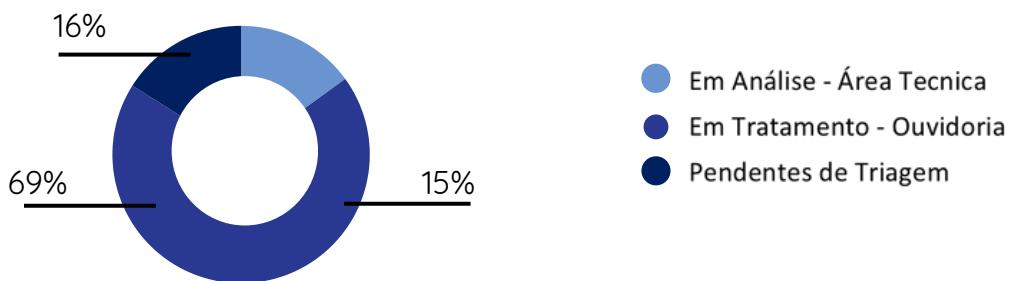
Vejae - Erro na geração de boleto: Instabilidade Sistêmica (107 solicitações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Cidadão (a) Não Concorda com a Devolução (101 solicitações)



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	230
Em Tratamento - Ouvidoria	1055
Pendentes de Triagem	249
TOTAL GERAL	1534

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	97
SAGICAD	58
SENARC	32
SNAS	27
MDS/SISEC	2
Outros	14
TOTAL GERAL	230

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

26

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

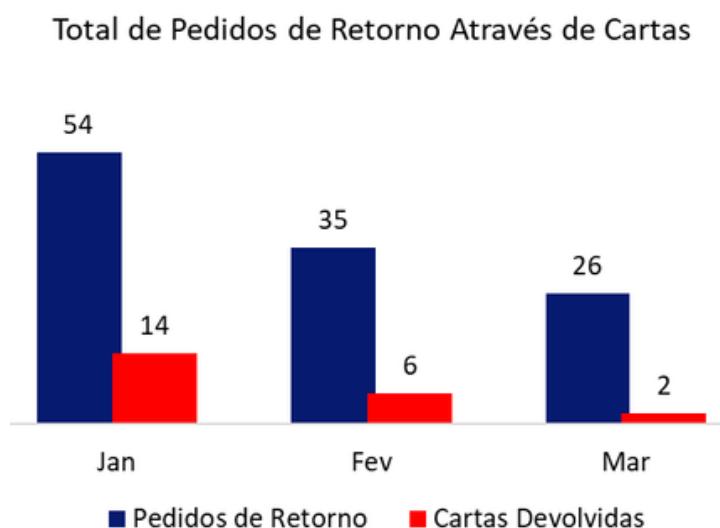
115

TOTAL GERAL
PEDIDOS DE RETORNO

0,63%*

Percentual de Pedidos Através de Carta

Total de Pedidos de Retorno Através de Cartas



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

PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025	
Objeto Aguardando Retirada no Endereço Indicado	36%
Cidadão Desconhecido no Local	32%
Ausente Carteiro Não Atendido	18%
Endereço Inexistente	14%

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: 01/04/2025

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