

# INDICADORES

## DA

## DIVISÃO DA OUVIDORIA

### MENSAL

### MARÇO 2025



Ouvidoria-Geral  
do **MDS**

# INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

**MARÇO  
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

**5.602**

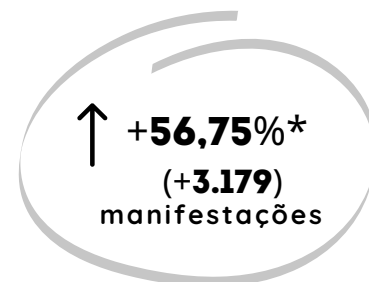
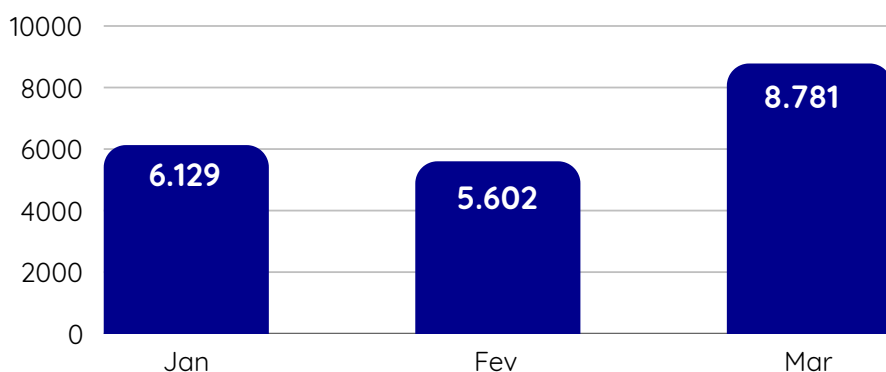
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
FEVEREIRO 2025

**8.781**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
MARÇO 2025

**20.512**

TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



\*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

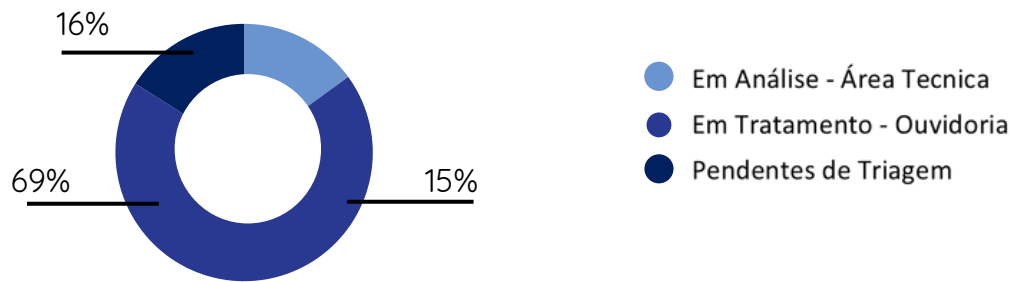
| RECLAMAÇÃO  | COMUNICAÇÃO   | SOLICITAÇÃO   | DENÚNCIA  | SUGESTÃO  | ELOGIO  |
|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 4.809   | 2.004   | 1.357   | 573   | 30  | 8   |
| 54,77%  | 22,82%  | 15,45%  | 6,53%   | 0,34%   | 0,09%   |

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

| <br>RECLAMAÇÃO                         | <br>DENÚNCIA          | <br>SOLICITAÇÃO                       |
|---|--|--|
| <b>1º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b><br>Vejae - Erro no registro de defesa/recurso: Instabilidade Sistêmica<br>(603 reclamações) | <b>1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b><br>Não atende aos Critérios - Omissão de Informações<br>(982 denúncias) | <b>1º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b><br>Vejae - Erro no registro de defesa/recurso: Instabilidade Sistêmica<br>(117 solicitações) |
| <b>2º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b><br>Vejae - Erro na geração de boleto: Instabilidade Sistêmica<br>(596 reclamações)          | <b>2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b><br>Não atende aos Critérios de Renda<br>(941 denúncias)                 | <b>2º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b><br>Vejae - Erro na geração de boleto: Instabilidade Sistêmica<br>(107 solicitações)          |
| <b>3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b><br>Situação do Benefício - Habilitado<br>(249 reclamações)                               | <b>3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b><br>Uso indevido do benefício<br>(194 denúncias)                         | <b>3º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b><br>Vejae - Cidadão (a) Não Concorde com a Devolução<br>(101 solicitações)                    |

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.

## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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

| ÁREA TÉCNICA       | TOTAL      |
|--------------------|------------|
| DARE               | 97         |
| SAGICAD            | 58         |
| SENARC             | 32         |
| SNAS               | 27         |
| MDS/SISEC          | 2          |
| Outros             | 14         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>230</b> |

## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



**26**

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

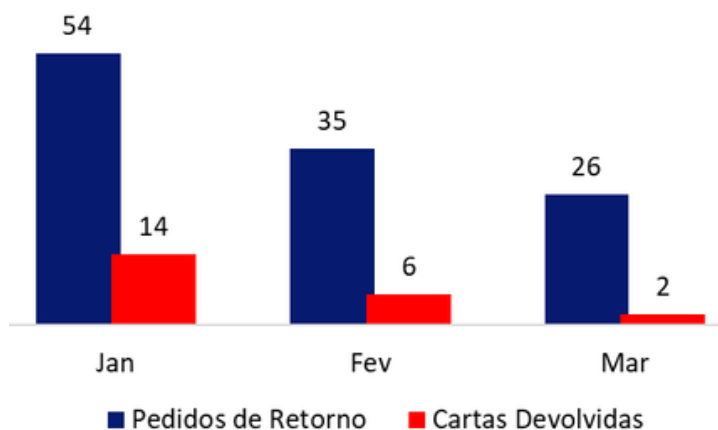
**115**

**TOTAL GERAL**  
**PEDIDOS DE RETORNO**

**0,63%\***

Percentual de Pedidos Através de Carta

### Total de Pedidos de Retorno Através de Cartas



### 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.