

# INDICADORES

## DA

## DIVISÃO DA OUVIDORIA

### MENSAL

### JANEIRO 2025



Ouvidoria-Geral  
do MDS

# INDICADOR MENSAL DA DIVISÃO DA OUVIDORIA

**JANEIRO  
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

**4.954**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
DEZEMBRO 2024

**6.129**

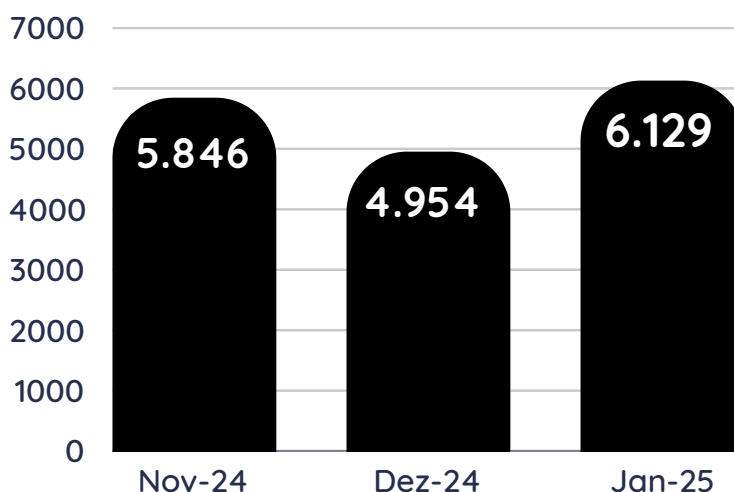
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JANEIRO 2025

↑ **23,72%\***  
(1.175) manifestações

**Total Geral 11.083**

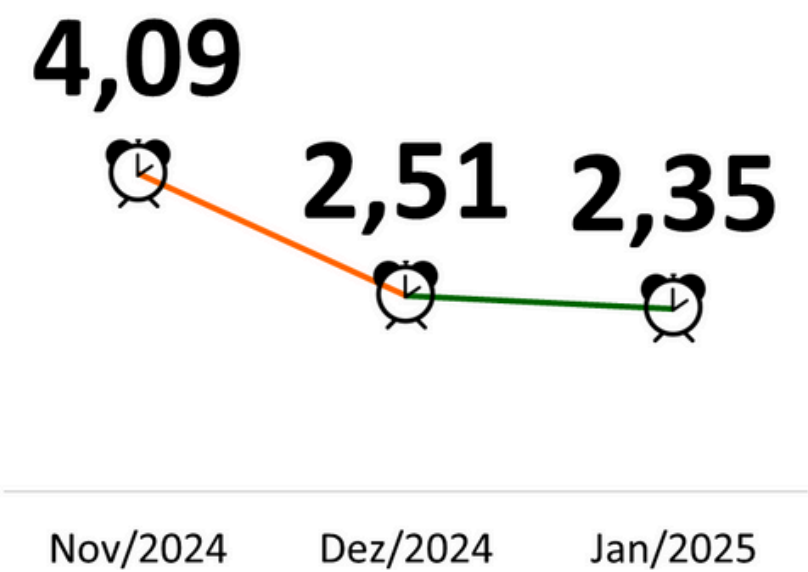
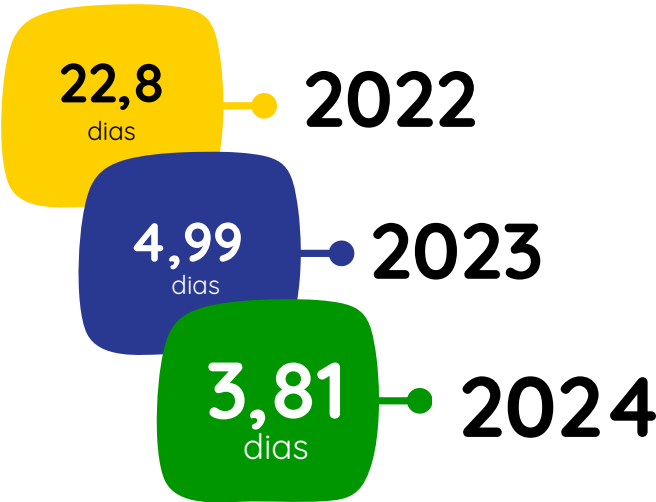
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
DEZ24 / JAN25

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











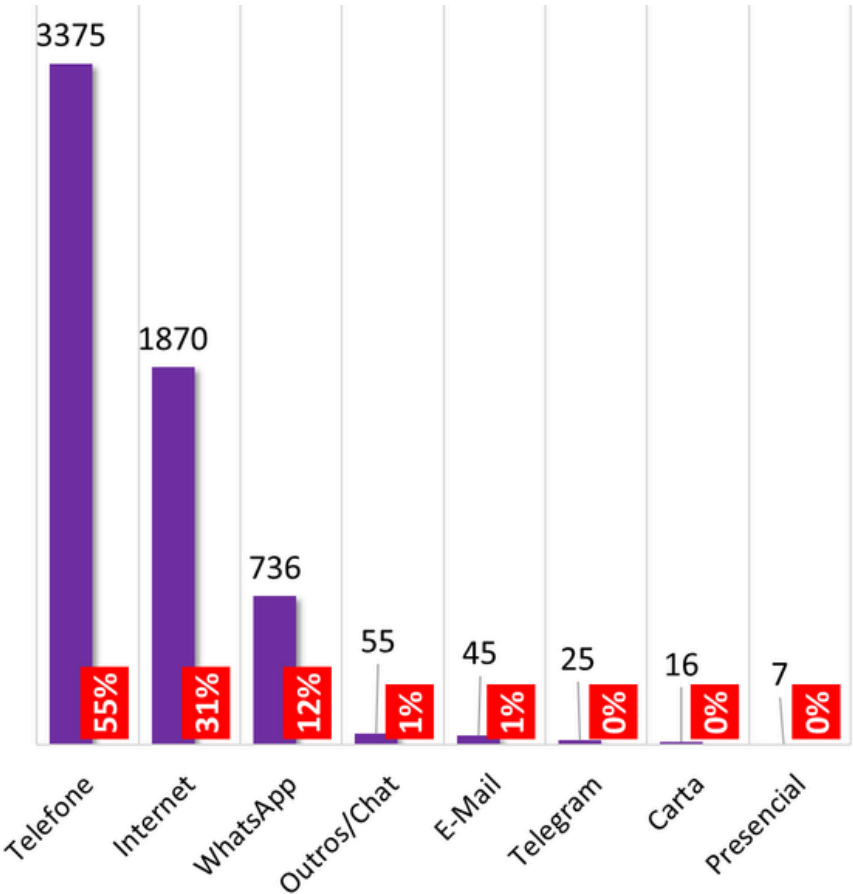


TEMPO MÉDIO DE RETORNO



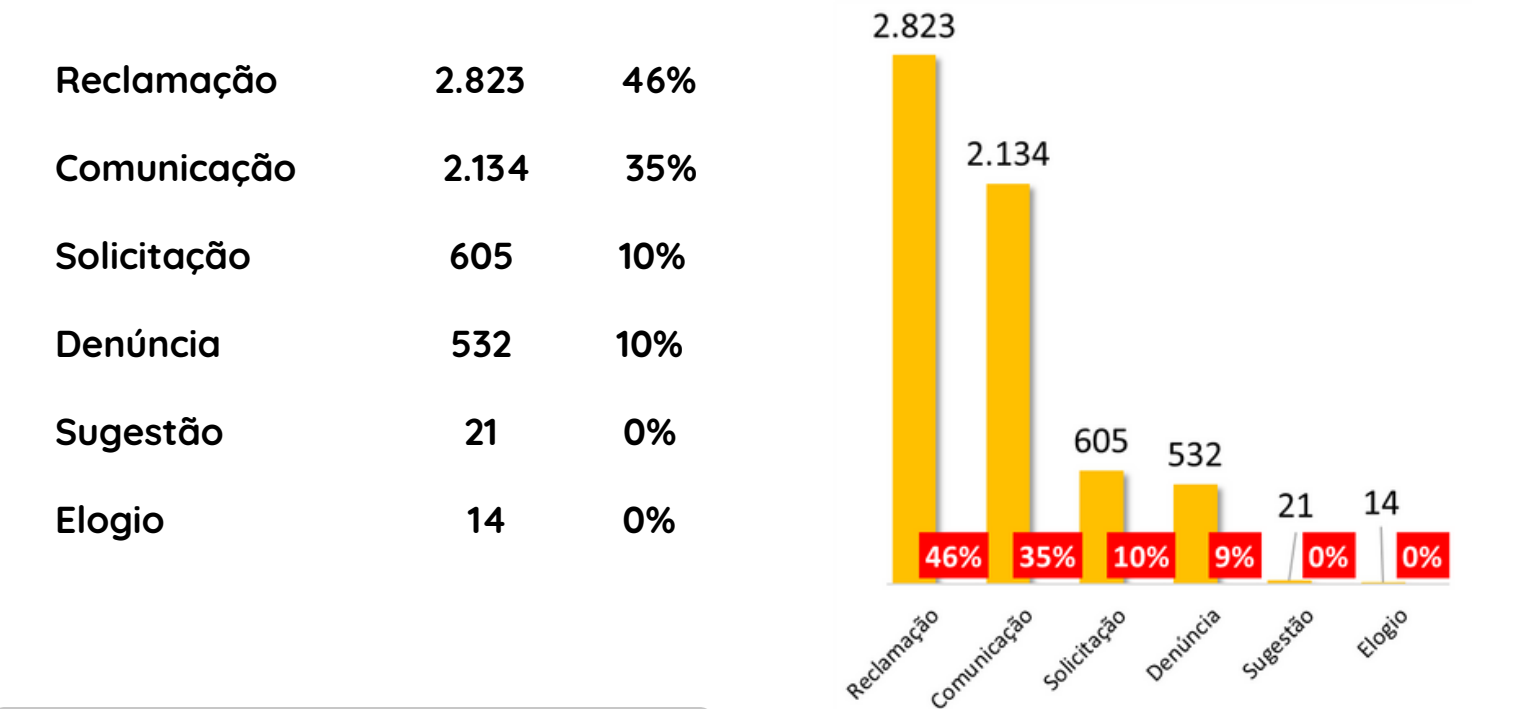
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

	TELEFONIA	3.375	55%
	INTERNET	1.870	31%
	WHATSAPP	736	12%
	OUTROS/CHAT	55	1%
	E-MAIL	45	1%
	TELEGRAM	25	1%
	CARTA	16	0%
	PRESENCIAL	07	0%





## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

- 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do Benefício Habilitado (333 reclamações)
- 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Impedimento para Habilitação PBF - Campos Obrigatórios do Cadastro Não Preenchidos (237 reclamações)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Município com Limite Atingido 16% - Unipessoais (209 reclamações)



### DENÚNCIA

- 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (1.172 denúncias/comunicações)
- 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Não atende aos Critérios de Renda (810 denúncias/comunicações)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Uso indevido do benefício (186 denúncias/comunicações)



### SOLICITAÇÃO

- 1º CADASTRO ÚNICO: Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa (106 solicitações)
- 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Impedimento para Habilitação PBF - Campos Obrigatórios do Cadastro Não Preenchidos (28 solicitações)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: Situação do Benefício Habilitado (23 solicitações)



## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

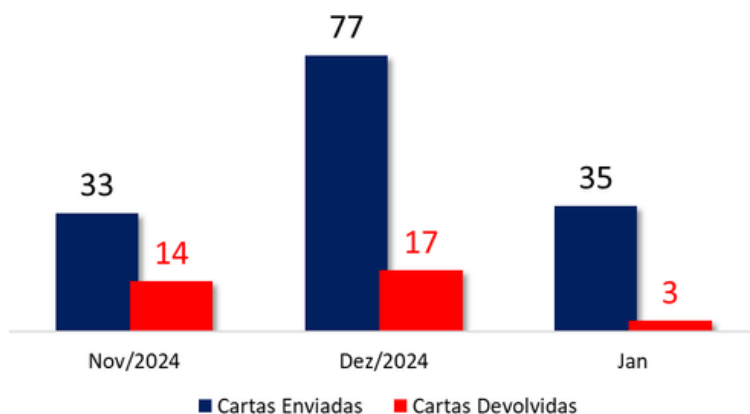
 **35**

Total de pedidos de retorno através de cartas em 2025.

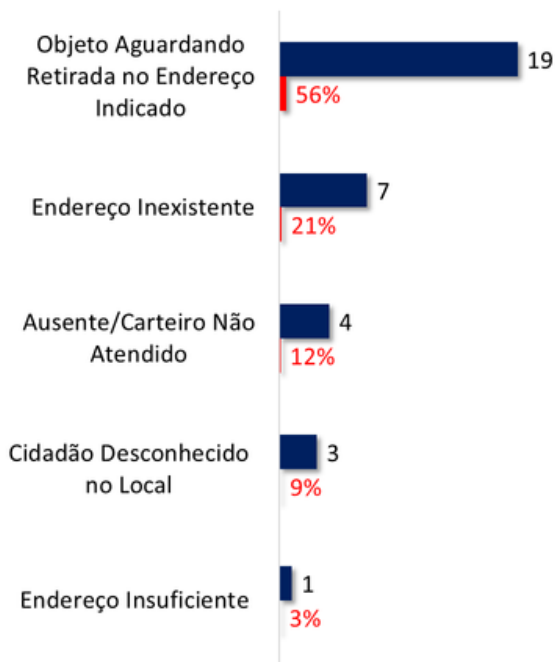


Representa **0,86%** de todos os nossos retornos.

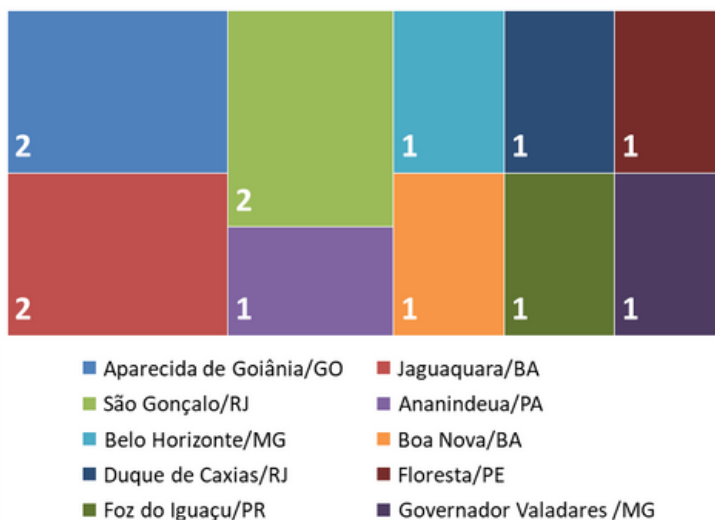
Total de Pedidos de Retorno Através de Cartas (Últimos 3 Meses)



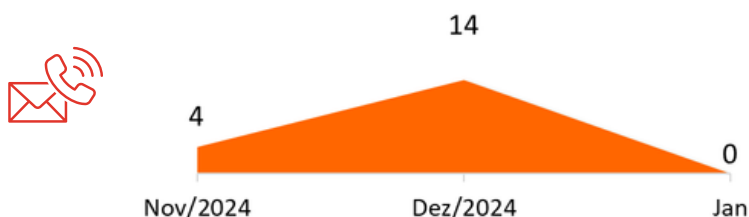
### PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO



### MUNICÍPIOS COM MAIOR NÚMERO DE DEVOLUÇÕES



### AVISOS POR TELEFONE EM RESPOSTA A CORRESPONDÊNCIAS DEVOLVIDAS



**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.

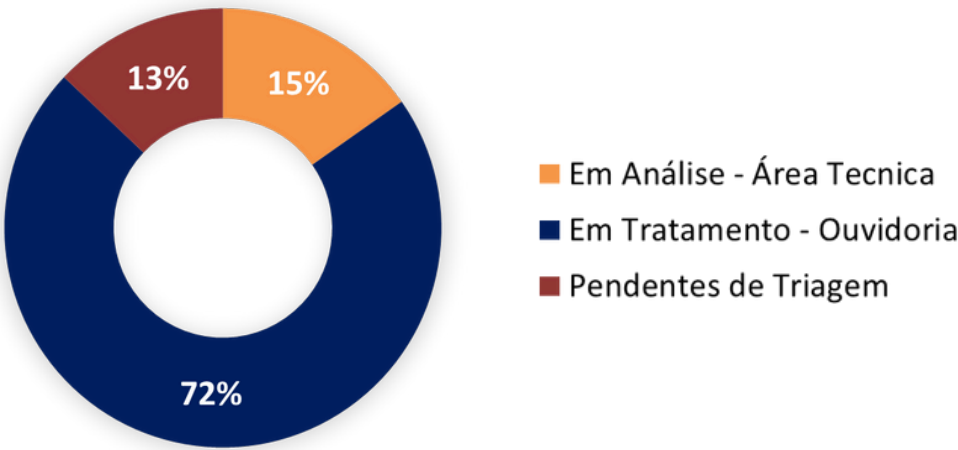
**Fonte:** Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

**Extração:** 03/02/2025.

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



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SENARC	36
SAGICAD	19
SNAS	14
SISEC	7
SESAN	5
DARE	5
Outros	7
TOTAL GERAL	93

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	93
Em Tratamento - Ouvidoria	438
Pendentes de Triage	79
TOTAL GERAL	610



## FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



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.”

**PRAZO DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO MEDIANTE JUSTIFICATIVA**

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO MDS

**Disque Social 121  
OPÇÃO 9**

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**

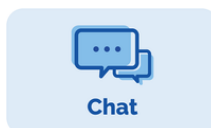
Envie sua carta para:

**OUVIDORIA DO MDS**

Esplanada dos Ministérios,  
Bloco A, 2º Andar  
CEP: 70.054-906 - Brasília/DF  
Todos os dias, 24h



[Fala.BR](https://fala.br)



[CHAT MDS](#)



[TELEGRAM](#)



[+55 61 4042-1552](https://api.whatsapp.com/send?phone=556140421552)

[WhatsApp](#)