

INDICADORES

DA

DIVISÃO DA OUVIDORIA

MENSAL

JANEIRO 2025



JANEIRO
2025

INDICADOR 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

4.954

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
DEZEMBRO 2024

6.129

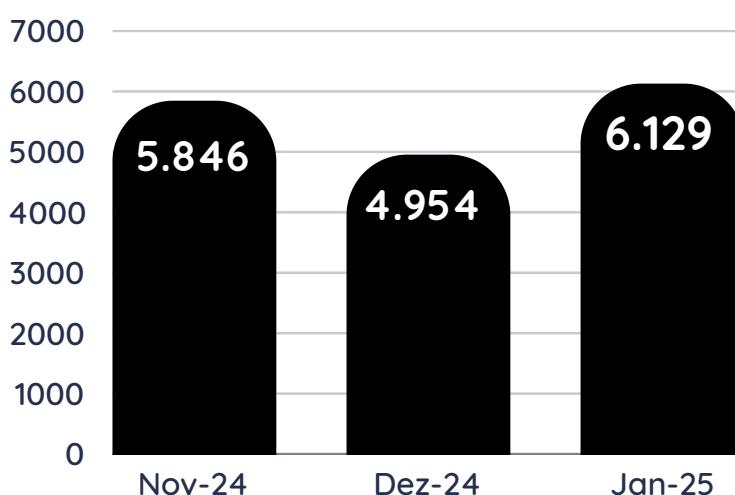
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JANEIRO 2025

↑ **23,72%***
(1.175) manifestações

Total Geral 11.083

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
DEZ24 / JAN25

*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior.



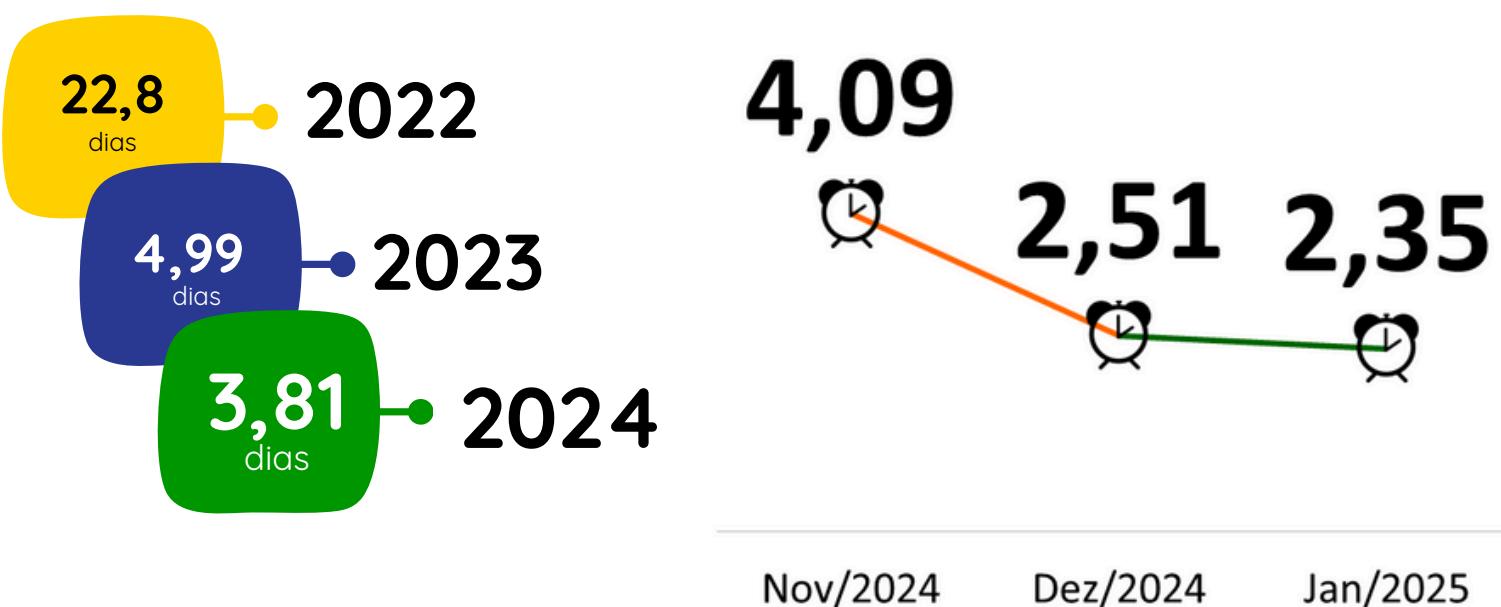
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 03/02/2025.

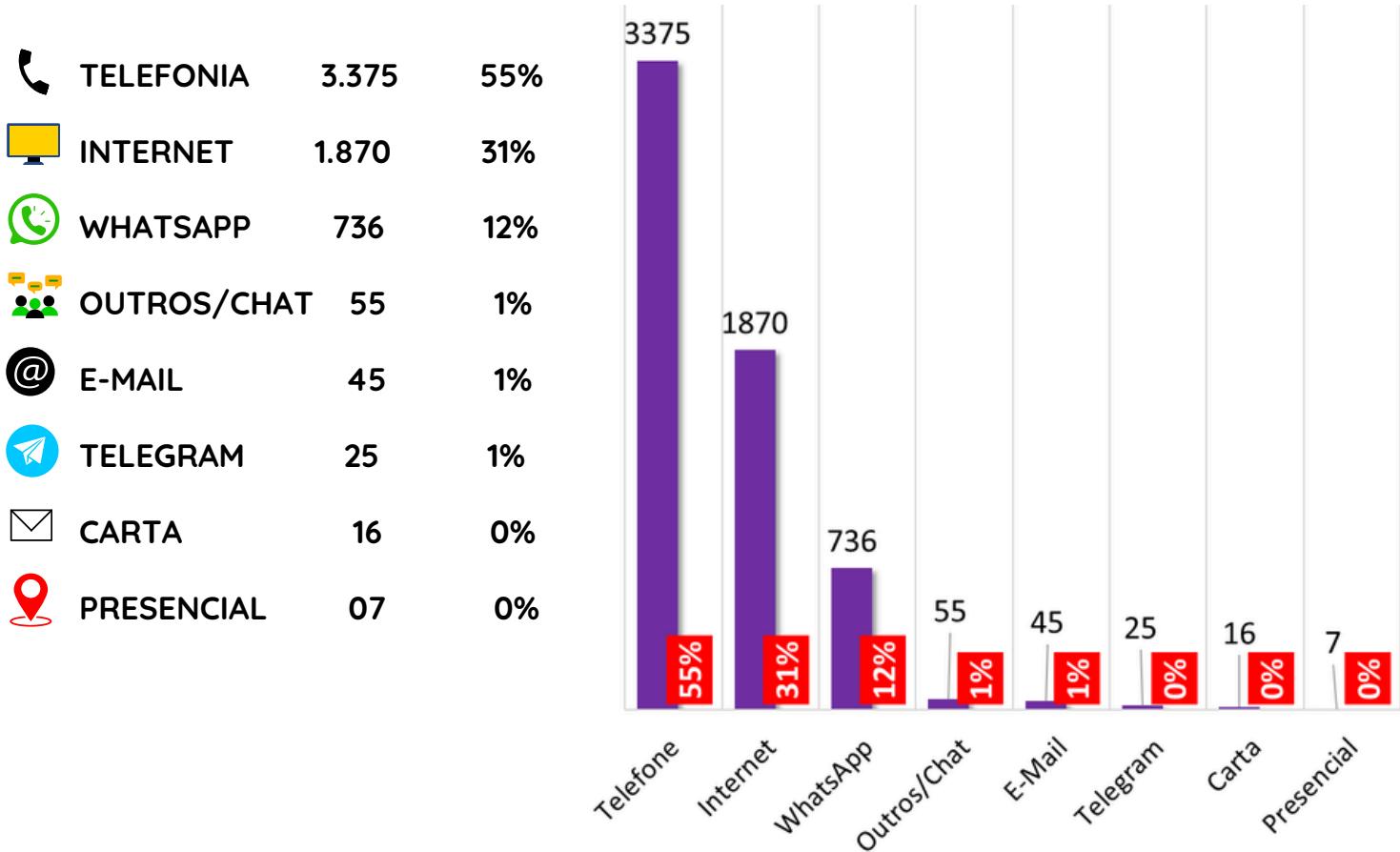
Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.



TEMPO MÉDIO DE RETORNO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



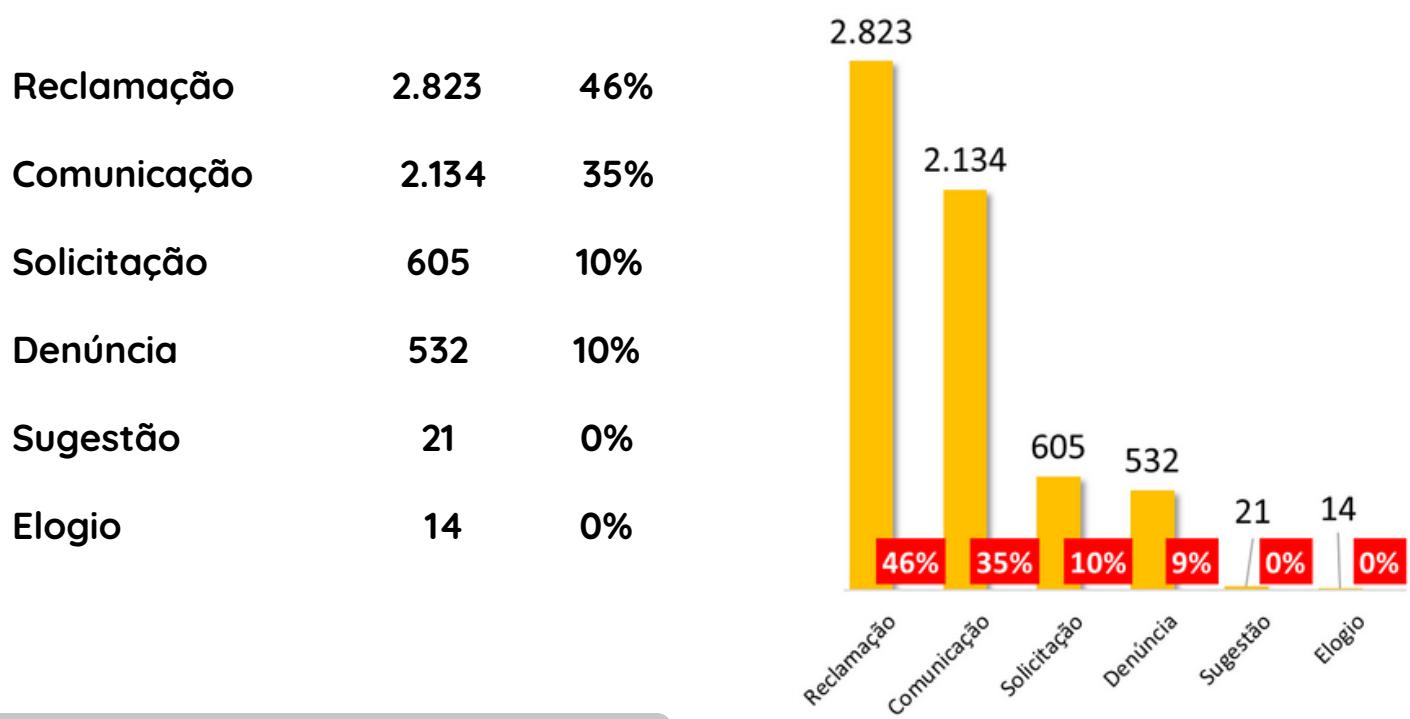
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 03/02/2025.

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



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Situação do Benefício
 Habilitado
 (333 reclamações)

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Não atende aos Critérios -
 Omissão de Informações
 (1.172 denúncias/comunicações)

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
 (237 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Não atende aos
 Critérios de Renda
 (810 denúncias/comunicações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Impedimento para Habilitação
 PBF - Campos Obrigatórios do
 Cadastro Não Preenchidos
 (28 solicitações)

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

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Uso indevido do benefício
 (186 denúncias/comunicações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
 Situação do Benefício
 Habilitado
 (23 solicitações)

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.



PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



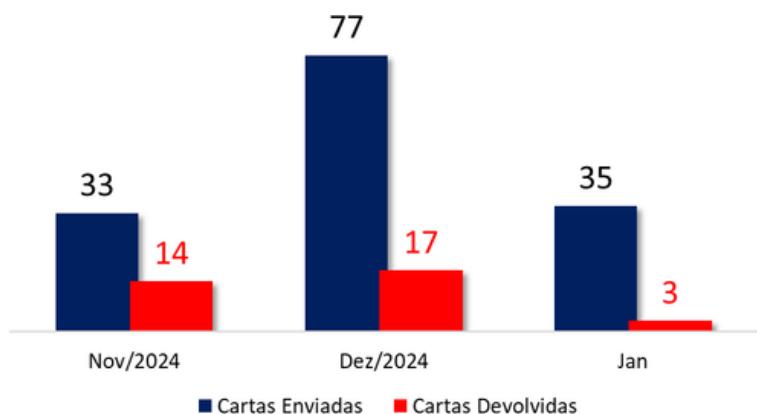
35

Total de pedidos de retorno através de cartas em 2025.

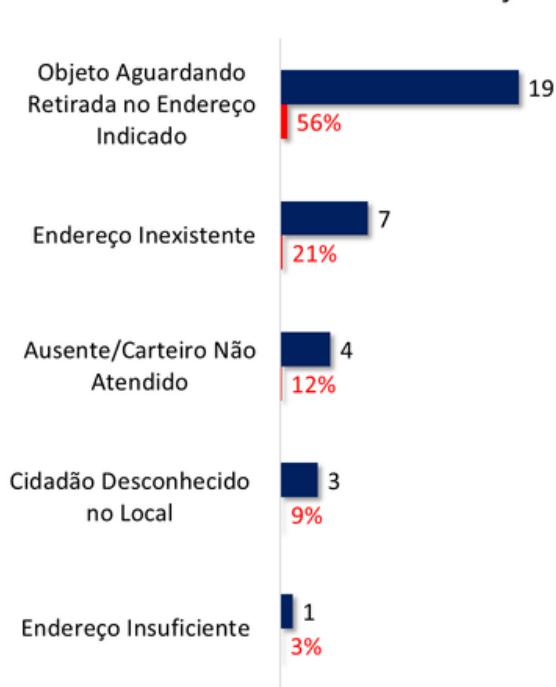


Representa **0,86%** de todos os nossos retornos.

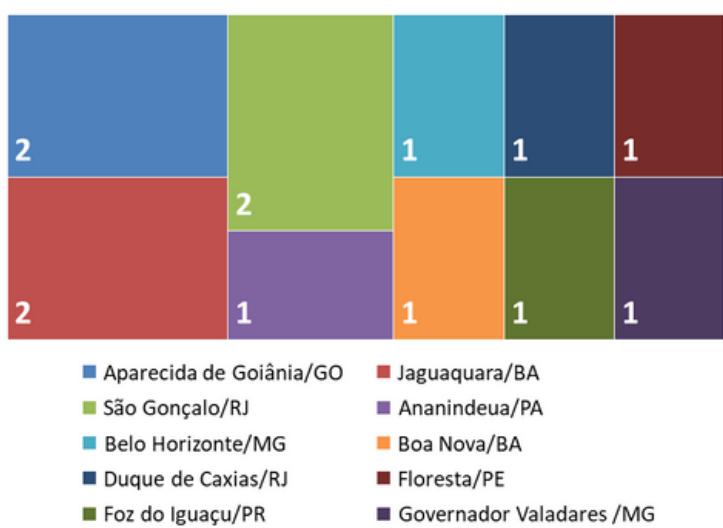
Total de Pedidos de Retorno Através de Cartas (Últimos 3 Meses)



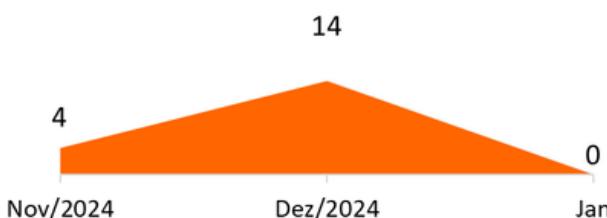
PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO



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.

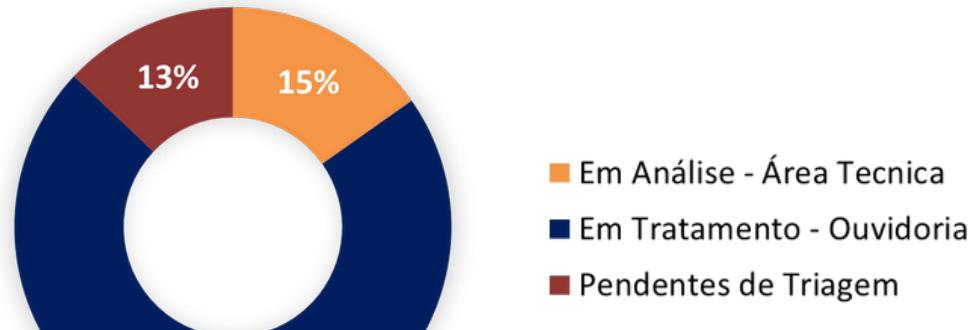
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

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
SISSEC	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 Triagem	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

CHAT MDS

TELEGRAM

WhatsApp

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.