

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

## 1º SEMESTRE de 2025 JANEIRO-JUNHO



Disque Social  
Ouvidoria



Fala.BR

### REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

Canal para recebimento de sugestões, denúncias, elogios, reclamações e solicitações sobre as políticas, programas e ações desenvolvidas pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



Disque Social

### DISQUE SOCIAL 121

Canal para solicitação de informações e esclarecimento de dúvidas sobre as ações, programas e sistemas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



Fala.BR

### TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



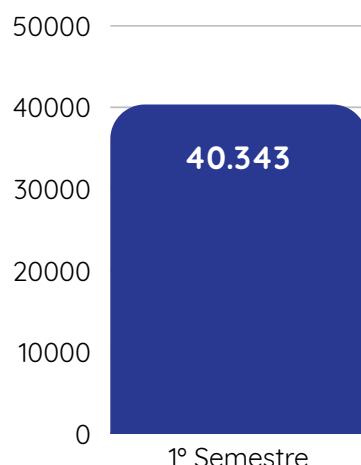
O Boletim Semestral da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a Ouvidoria, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no bimestre anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS e os(as) cidadão(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.

## OUVIDORIA

### DADOS GERAIS DO SEMESTRE

**40.343**  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
1º SEMESTRE 2025



### TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO SEMESTRE

**4,23**  
dias  
1º SEMESTRE

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO SEMESTRE

TELEFONIA



INTERNET



WHATSAPP



OUTROS/CHAT



E-MAIL



TELEGRAM



CARTA



PRESENCIAL



18.618	16.849	3.866	418	324	93	87	88
46,15%	41,76%	9,58%	1,04%	0,80%	0,23%	0,22%	0,22%

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO SEMESTRE



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
19.614	12.308	4.841	3.402	115	63

48,62%	30,51%	12%	8,43%	0,29%	0,16%
--------	--------	-----	-------	-------	-------

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO SEMESTRE



### RECLAMAÇÃO

#### 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício -  
Habilitado  
(1.801 reclamações)

#### 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Impedimento para Habilitação -  
Campos obrigatórios não  
preenchidos  
(1.143 reclamações)

#### 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Município com limite atingido 16%  
- Unipessoais  
(871 reclamações)



### DENÚNCIA

#### 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

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

#### 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos  
Critérios de Renda  
(788 denúncias)

#### 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício  
(233 denúncias)



### SOLICITAÇÃO

#### 1º CADASTRO ÚNICO

Cidadão não consegue gerar a  
Carteira da Pessoa Idosa  
(387 solicitações)

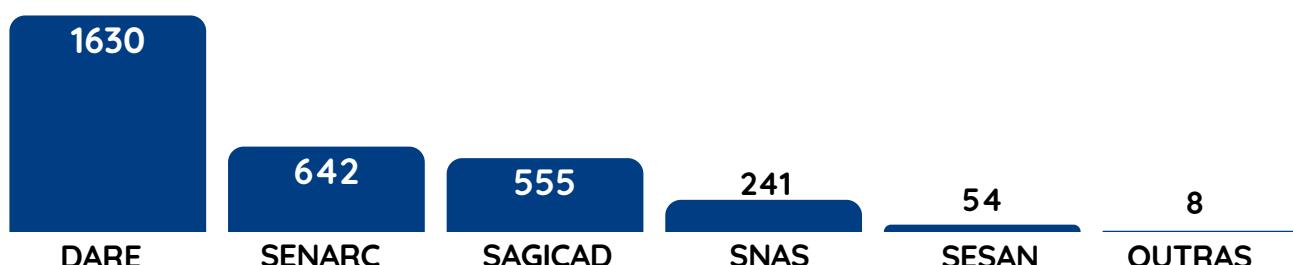
#### 2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Erro no Registro de  
Defesa/Recurso  
(188 solicitações)

#### 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício -  
Habilitado  
(174 solicitações)

## ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS DO SEMESTRE



# CENTRAL DE RELACIONAMENTO



## O que o Disque Social 121 faz?

Consolidado como um serviço de utilidade pública, o Disque Social é responsável, prioritariamente, pela disseminação de informações qualificadas à população, beneficiária ou não de Programas Sociais, promovendo o esclarecimento de dúvidas dos cidadãos e gestores sobre as políticas, programas, ações e serviços estruturantes desenvolvidos pelo MDS.

A Central de Relacionamento oferece, atualmente, atendimento de forma receptiva e ativa, por múltiplos canais (telefonia, e-mail, chat, Telegram, WhatsApp e presencial), com o objetivo de ampliar e democratizar o acesso da população ao Governo, sempre com olhar inclusivo e de acessibilidade.

## O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

**Receptivo Eletrônico:** Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações de forma automatizada, por meios fluxos pré-estabelecidos.

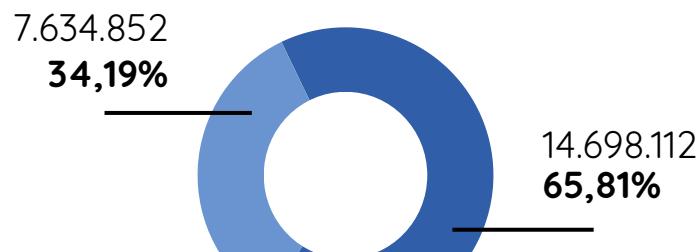
**Receptivo Humano:** Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

**Ativo Eletrônico:** Atendimento iniciado pelo MDS para orientar e comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, de forma automatizada, além de permitir coleta de dados para subsidiar os gestores.

**Ativo Humano:** Atendimento iniciado pelo MDS para orientar, comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, além coletar de dados para subsidiar políticas públicas.

**22.332.964**

ATENDIMENTOS ATIVOS E RECEPTIVOS  
1º SEMESTRE 2025



- Ativo
- Receptivo

## ATENDIMENTO ATIVO DO SEMESTRE



	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	4.671	-	-	-	-	<b>TOTAL 4.671</b>
	100%	-	-	-	-	

		1.862.939	3.284.543	422.584	2.060.115	<b>TOTAL 7.630.181</b>
ELETRÔNICO	-	24,42%	43,05%	5,54%	27,00%	
	-					

**Fonte:** Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X

**Extração:** 09/07/2025.

## ATENDIMENTO RECEPTIVO DO SEMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO							
	1.829.603	556.375	39.781	9.471	15.070	-	<b>TOTAL</b> 2.450.300
ELETRÔNICO	74,67%	22,71%	1,62%	0,39%	0,62%	-	<b>TOTAL</b> 12.247.812
	67,78%	29,29%	2,54%	0,39%	-	-	

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO SEMESTRE



- |  |   |
|--|---|
| <b>1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO</b><br>- LIBERADO<br>(463.413 demandas)  | <b>3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO</b><br>- HABILITADO<br>(181.972 demandas)           |
| <b>4º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO</b><br>(169.151 demandas)             | <b>5º - ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA</b><br>(151.017 demandas)                        |
| <b>6º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO</b><br>- CANCELADO<br>(228.788 demandas) | <b>7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS</b><br>(101.075 demandas) |
| <b>9º - INCONSISTÊNCIAS CADASTRAIS</b><br>(82.400 demandas)            |   |



- |  |
|--|
| <b>2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO</b><br>(234.788 demandas)                   |
| <b>8º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO</b><br>(87.142 demandas)       |
| <b>10º - AÇÃO DE QUALIFICAÇÃO CADASTRAL DE 2024</b><br>(61.904 demandas) |

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO SEMESTRE



**ÓTIMO/BOM**  
68,10%



**REGULAR**  
14,15%



**PÉSSIMO/RUIM**  
17,75%

# TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



## Lei de Acesso à Informação - LAI

O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.

### INDICADORES LAI DO SEMESTRE



Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 35

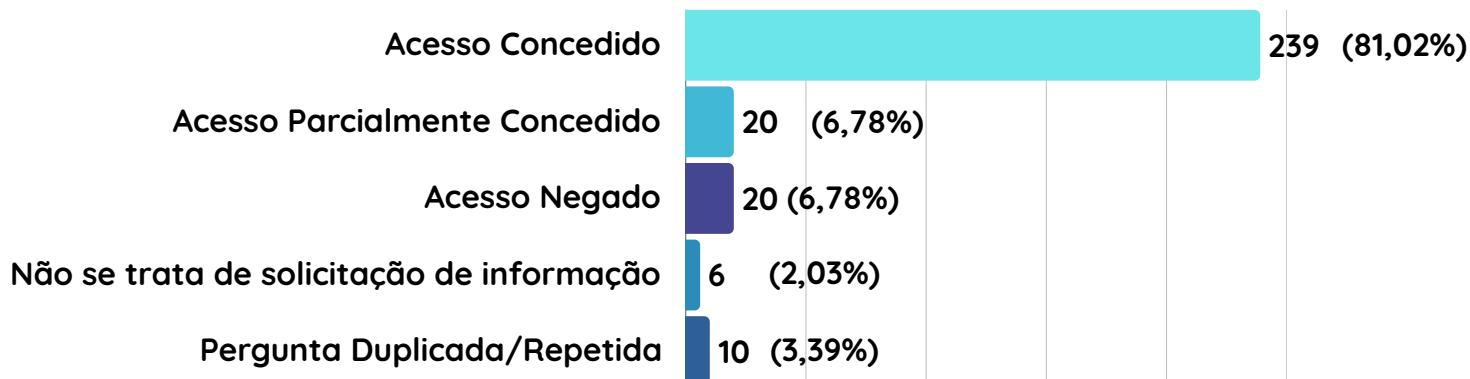
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SEMESTRE



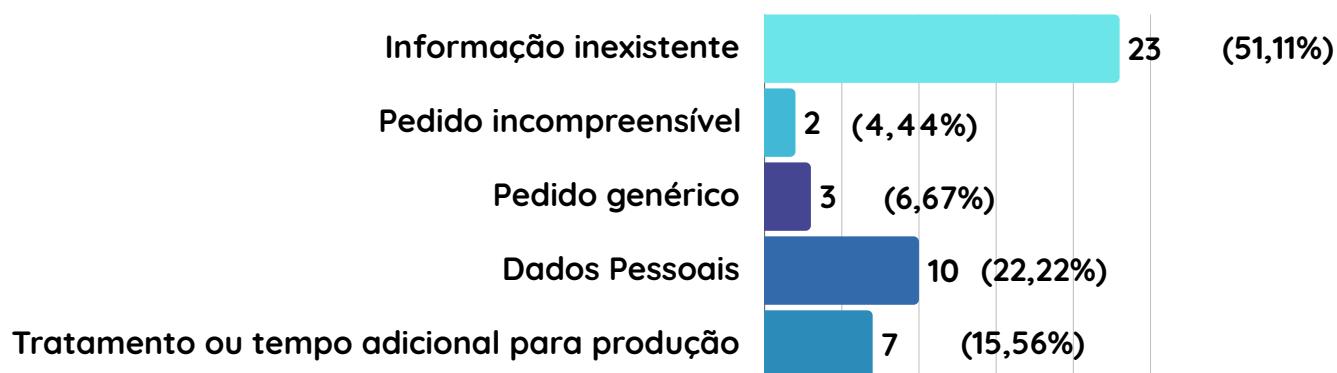
### TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO SEMESTRE



### TIPOS DE DECISÃO DO SEMESTRE



## MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO SEMESTRE



## USO DE PRORROGAÇÃO DO SEMESTRE

O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO SEMESTRE

<b>1º - ACESSO A INFORMAÇÃO</b> (221 pedidos)	<b>2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> (39 pedidos)	<b>3º - CADASTRO ÚNICO</b> (27 pedidos)
<b>4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL</b> (25 pedidos)	<b>5º - AUXÍLIO</b> (12 pedidos)	<b>6º - ORÇAMENTO</b> (8 pedidos)
<b>7º - PROTEÇÃO SOCIAL</b> (6 pedidos)	<b>8º SERVIÇOS E SISTEMAS</b> (6 pedidos)	<b>9º - AGRICULTURA FAMILIAR</b> (5 pedidos)

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO SEMESTRE



A DTAI recebeu 14 recursos aos 127 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 71,4%.

51 RECURSOS RECEBIDOS JAN-JUN 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	35 (68,63%)	9 (17,65%)	5 (9,80%)	2 (3,92%)

## PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA DO SEMESTRE

