



Ouvidoria-Geral
do MDS

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

1º SEMESTRE de 2025
JANEIRO-JUNHO

121

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.

121

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

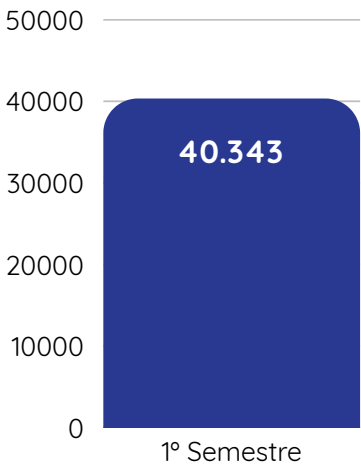
Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

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) 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.

OUVIDORIA

DADOS GERAIS DO SEMESTRE



TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO 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)

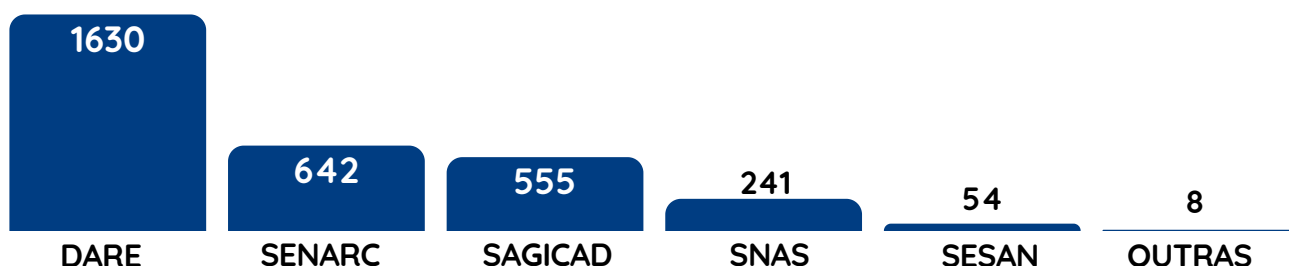
2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

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





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.

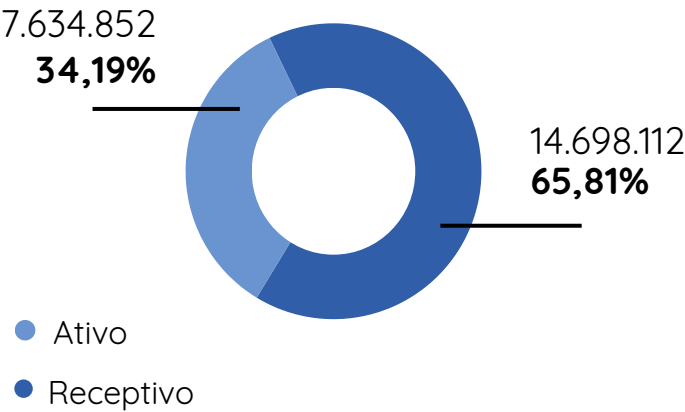
Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

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



ATENDIMENTO ATIVO DO SEMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	4.671	-	-	-	-	TOTAL 4.671
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	1.862.939	3.284.543	422.584	2.060.115	TOTAL 7.630.181
	-	24,42%	43,05%	5,54%	27,00%	

ATENDIMENTO RECEPTIVO DO SEMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO							
	1.829.603	556.375	39.781	9.471	15.070	-	TOTAL 2.450.300
ELETRÔNICO	74,67%	22,71%	1,62%	0,39%	0,62%	-	
	8.301.478	3.587.082	311.029	48.223	-	-	TOTAL 12.247.812
	67,78%	29,29%	2,54%	0,39%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO SEMESTRE



1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- LIBERADO
(463.413 demandas)

4º - CRITÉRIOS PARA
CONCESSÃO
(169.151 demandas)

6º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO
- CANCELADO
(228.788 demandas)

9º - INCONSISTÊNCIAS CADASTRAIS
(82.400 demandas)

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- HABILITADO
(181.972 demandas)

5º - ENTRADA NO BOLSA
FAMÍLIA
(151.017 demandas)

7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO
CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(101.075 demandas)

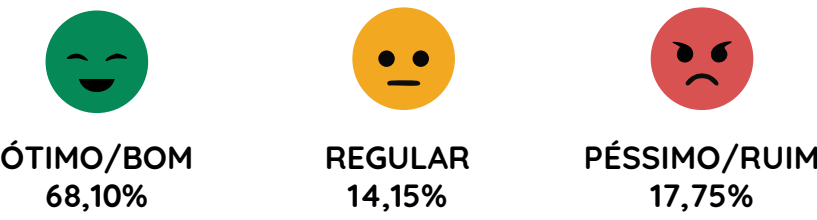


2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
(234.788 demandas)

8º - SITUAÇÃO DO CADASTRO -
ATUALIZADO
(87.142 demandas)

10º - AÇÃO DE QUALIFICAÇÃO
CADASTRAL DE 2024
(61.904 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO SEMESTRE





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.

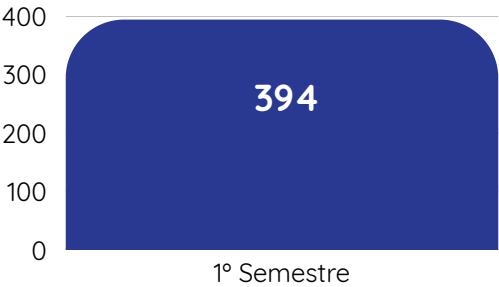
INDICADORES LAI DO SEMESTRE



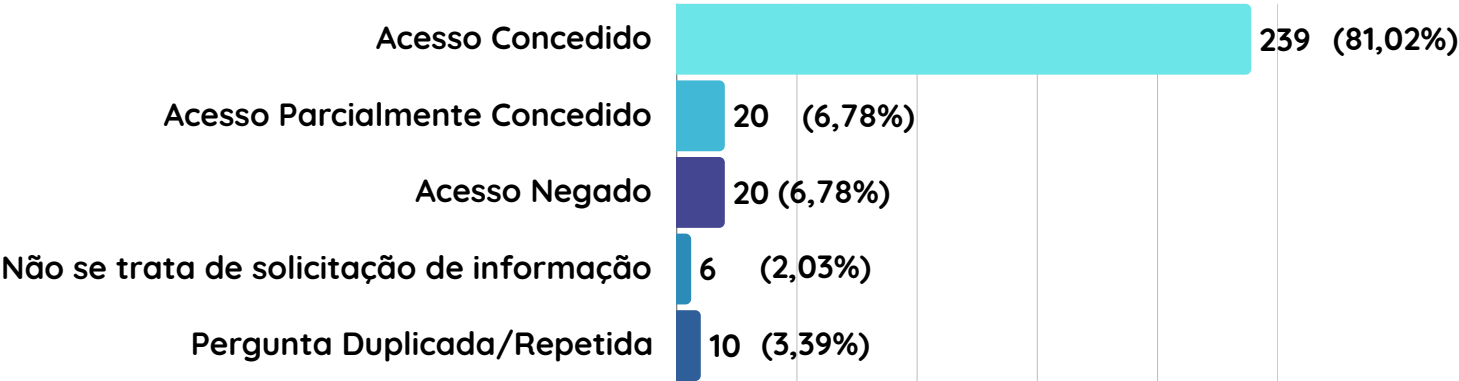
Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 35

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO SEMESTRE

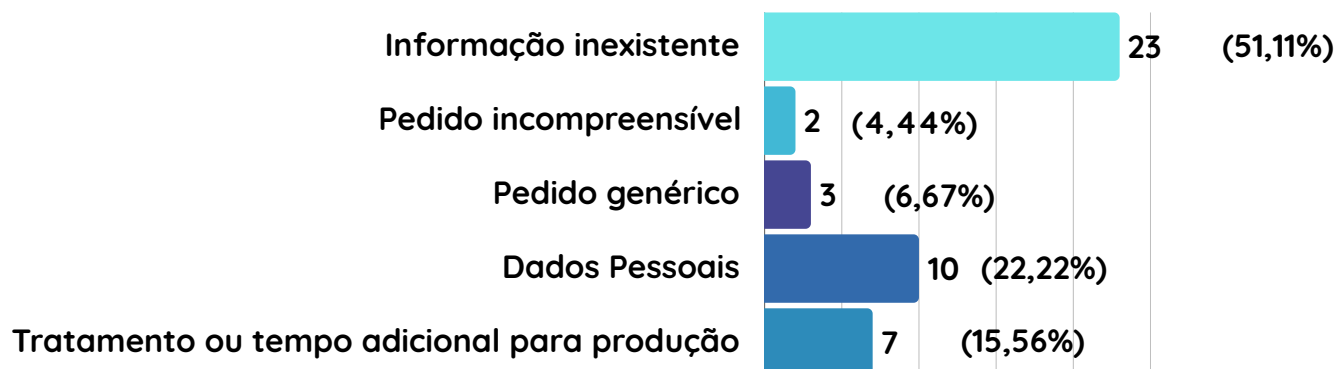
TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO SEMESTRE



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

1º - ACESSO A INFORMAÇÃO
(221 pedidos)

2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
(39 pedidos)

3º - CADASTRO ÚNICO
(27 pedidos)

4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL
(25 pedidos)

5º - AUXÍLIO
(12 pedidos)

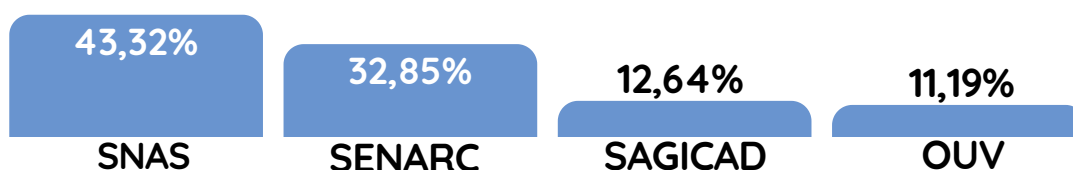
6º - ORÇAMENTO
(8 pedidos)

7º - PROTEÇÃO SOCIAL
(6 pedidos)

8º SERVIÇOS E SISTEMAS
(6 pedidos)

9º - AGRICULTURA FAMILIAR
(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

