

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

JULHO  
2025



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.



# BOLETIM DA OUVIDORIA-GERAL

O Boletim 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 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.

## OUVIDORIA

### DADOS GERAIS

**6.240**

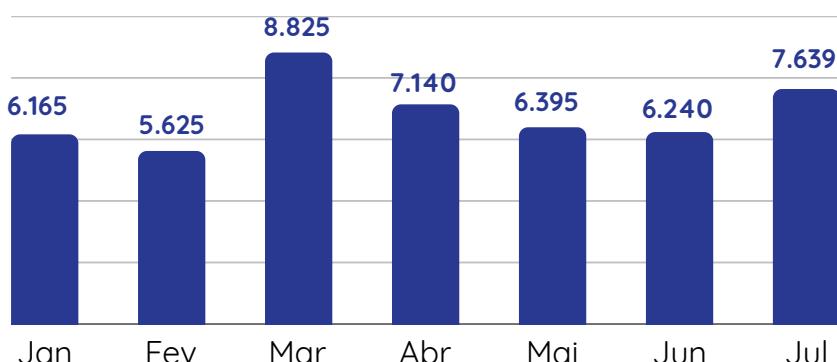
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JUNHO 2025

**7.639**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
JULHO 2025

**48.029**

TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



↑ **22,42%\***  
(+1.399)  
manifestações

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

### TEMPO MÉDIO DE RETORNO

**2,85**  
dias

JANEIRO

**2,75**  
dias

FEVEREIRO

**5,18**  
dias

MARÇO

**9,36**  
dias

ABRIL

**5,01**  
dias

MAIO

**2,46**  
dias

JUNHO

**3,85**  
dias

JULHO



### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



**3.808**



**3.143**



**521**



**74**



**53**



**9**



**12**



**19**

**49,85%**

**41,14%**

**6,82%**

**0,97%**

**0,69%**

**0,12%**

**0,16%**

**0,25%**

**Fonte:** Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) e Citsmart (Base de Dados Internos do MDS).

**Extração:** 04/08/2025.

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

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
4.267	1.859	852	626	28	07

55,86%	24,34%	11,15%	8,19%	0,37%	0,09%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



### RECLAMAÇÃO

**1º CADASTRO ÚNICO**  
Dificuldade de receber a visita domiciliar  
(391 reclamações)

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Situação do Benefício - Habilitado  
(391 reclamações)

**3º CADASTRO ÚNICO**  
Dificuldade de agendamento/cadastramento e atualização  
(391 reclamações)



### DENÚNCIA

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Não atende aos Critérios - Omissão de Informações  
(439 denúncias)

**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Uso Indevido do Benefício  
(22 denúncias)

**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Devolução - Suposta Fraude  
(09 denúncias)



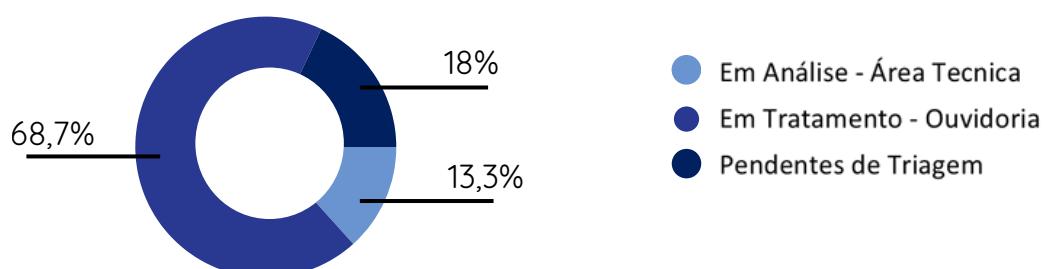
### SOLICITAÇÃO

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Situação do Benefício - Habilitado  
(56 solicitações)

**2º CADASTRO ÚNICO**  
Revisão Cadastral 2025  
(37 solicitações)

**3º CADASTRO ÚNICO**  
Cidadão não consegue gerar a Carteira da Pessoa Idosa  
(30 solicitações)

## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



**Fonte:** Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) e Citsmart (Base de Dados Internos do MDS).

**Extração:** 04/08/2025.

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

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	181
Em Tratamento - Ouvidoria	934
Pendentes de Triagem	245
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1360</b>

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	86
SENARC	34
SAGICAD	29
SNAS	11
SESAN	10
Outros	11
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>181</b>

## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



**0**

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

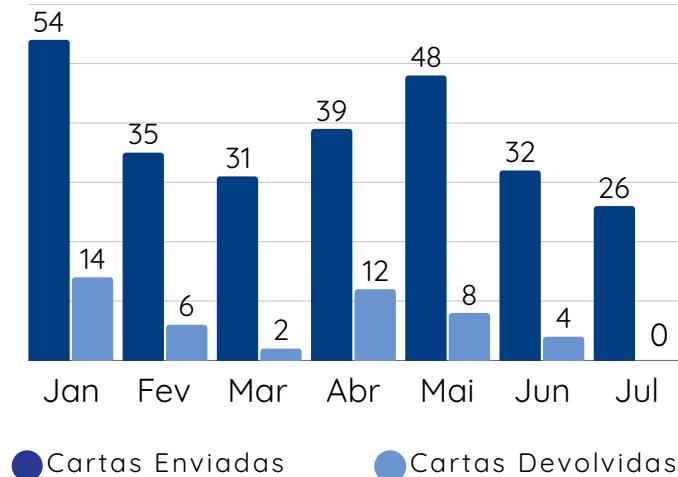
**265**

**TOTAL GERAL  
PEDIDOS DE RETORNO**

**0,58%\***

Percentual de Pedidos Através de Carta

\*Percentual representa o valor equivalente em comparação a todos pedidos de retorno recepcionados na Ouvidoria em 2025.



## PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025

Objeto Aguardando Retirada no Endereço Indicado	37%
Cidadão Desconhecido no Local	24%
Ausente - Carteiro Não Atendido	20%
Endereço Inexistente	15%

**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.

## 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?

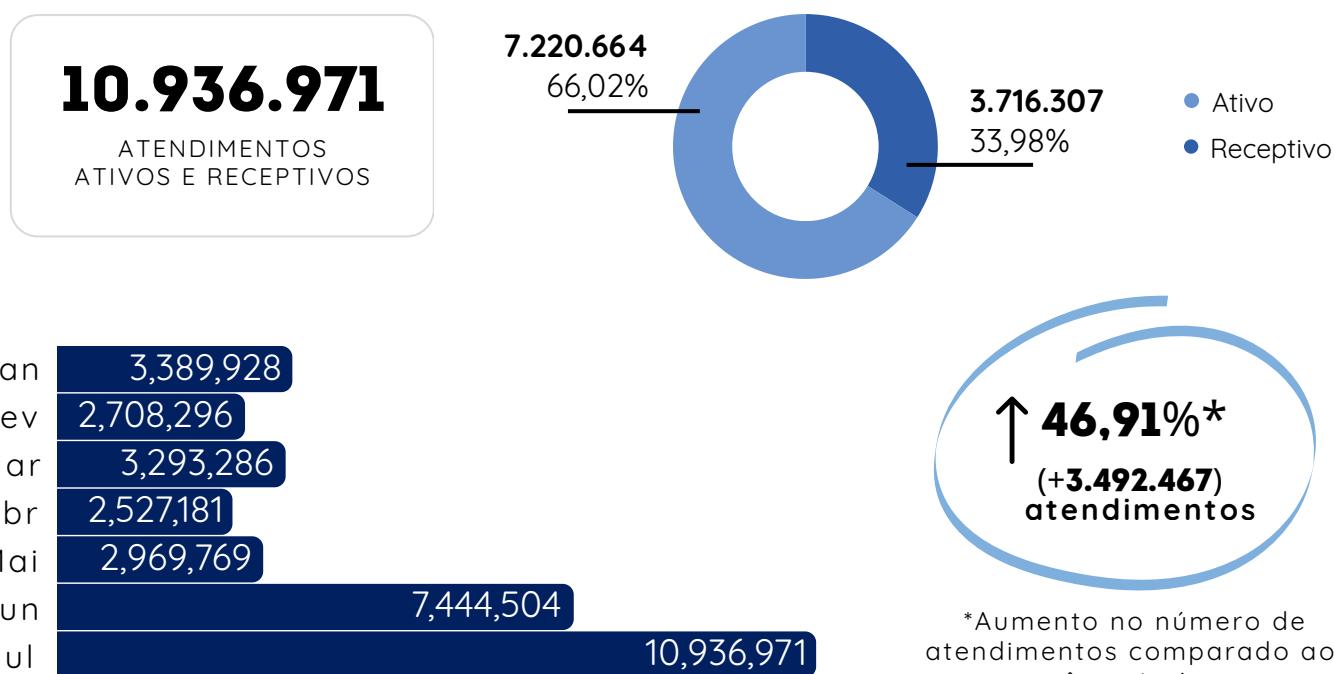


**Receptivo Eletrônico:** Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações de forma automatizada, por meios fluxos pré-estabelecidos.

**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.



### ATENDIMENTO RECEPTIVO

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
<b>HUMANO</b>	322.402	107.251	9.958	1.406	2.496	-	<b>TOTAL 443.513</b>
	72,69%	24,18%	2,25%	0,32%	0,56%	-	

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
<b>ELETROÔNICO</b>	2.128.903	1.044.965	79.817	19.109	-	-	<b>TOTAL 3.272.794</b>
	65,05%	31,93%	2,44%	0,58%	-	-	



	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	1.623	-	-	-	-	<b>TOTAL 1.623</b>
ELETRÔNICO	-	2.138.631	4.264.973	107.819	707.618	<b>TOTAL 7.219.041</b>

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO**  
(61.603 demandas)
- 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO**  
(58.718 demandas)
- 3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO**  
(53.259 demandas)
- 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO**  
(35.779 demandas)
- 7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS**  
(21.374 demandas)



- 4º - REVISÃO 2025**  
(45.009 demandas)
- 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO**  
(25.558 demandas)
- 8º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**  
(17.334 demandas)
- 9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO**  
(15.007 demandas)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



**ÓTIMO/BOM**  
62,77%

**REGULAR**  
15,51%

**PÉSSIMO/RUIM**  
21,72%



# 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



Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 37

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

**20,71**  
dias  
JANEIRO

**22,01**  
dias  
FEVEREIRO

**22,49**  
dias  
MARÇO

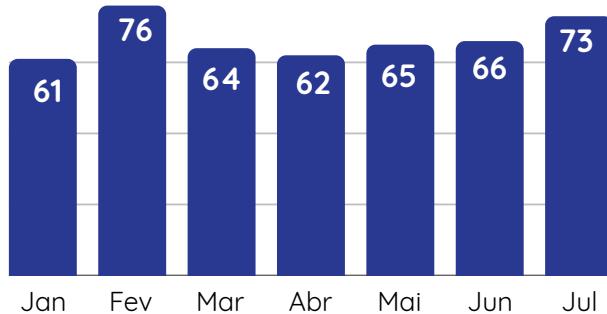
**20,20**  
dias  
ABRIL

**18,51**  
dias  
MAIO

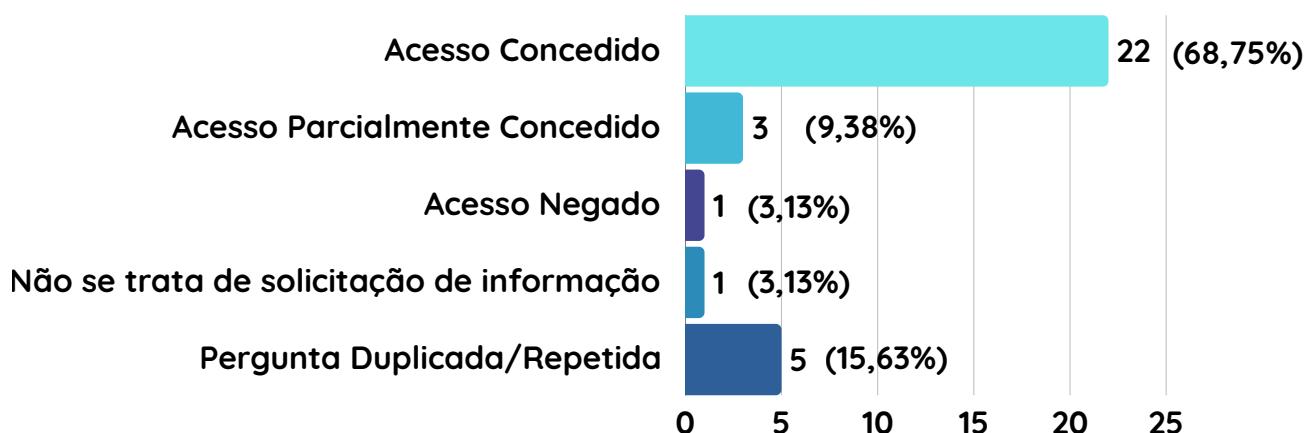
**17,59**  
dias  
JUNHO

**17,63**  
dias  
JULHO

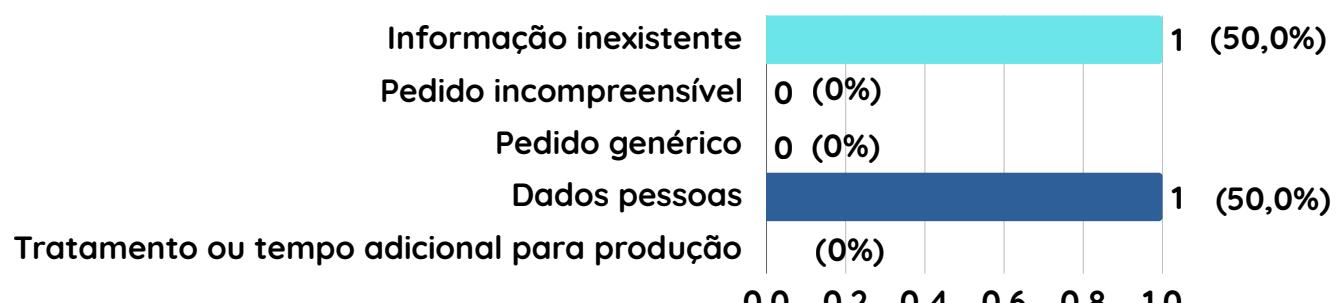
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



### TIPOS DE DECISÃO



### MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





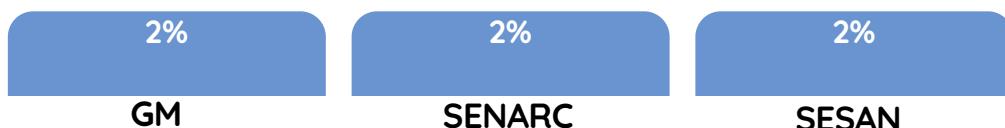
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



#### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

<b>1º- ACESSO A INFORMAÇÃO</b> (38 pedidos)	<b>2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> (8 pedidos)	<b>3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL</b> (6 pedidos)
<b>4º - AGRICULTURA FAMILIAR</b> (3 pedidos)	<b>5º OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL</b> (3 pedidos)	<b>6º AUXÍLIO</b> (2 pedidos)
<b>7º - CADASTRO ÚNICO</b> (2 pedidos)	<b>8º - ABASTECIMENTO</b> (1 pedido)	<b>7º - ATENDIMENTO</b> (1 pedido)

#### ÁREAS MAIS DEMANDADAS



#### FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 5 recursos aos 73 pedidos de acesso à informação, sendo 5 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 60%.

5 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	3 (60,0%)	1 (20,0%)	1 (20,0%)	0 (0%)

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

