

# 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.



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

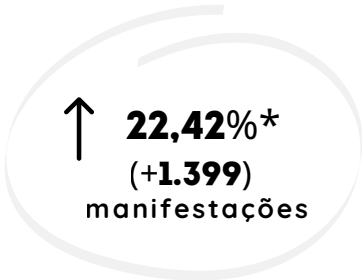
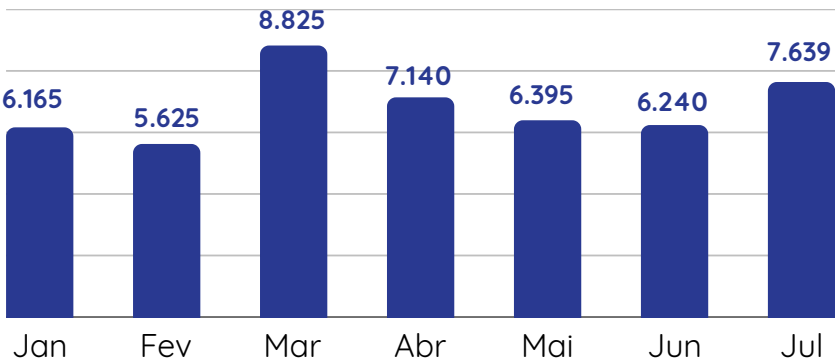
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS JUNHO 2025

7.639

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS JULHO 2025

48.029

TOTAL GERAL MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



\*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

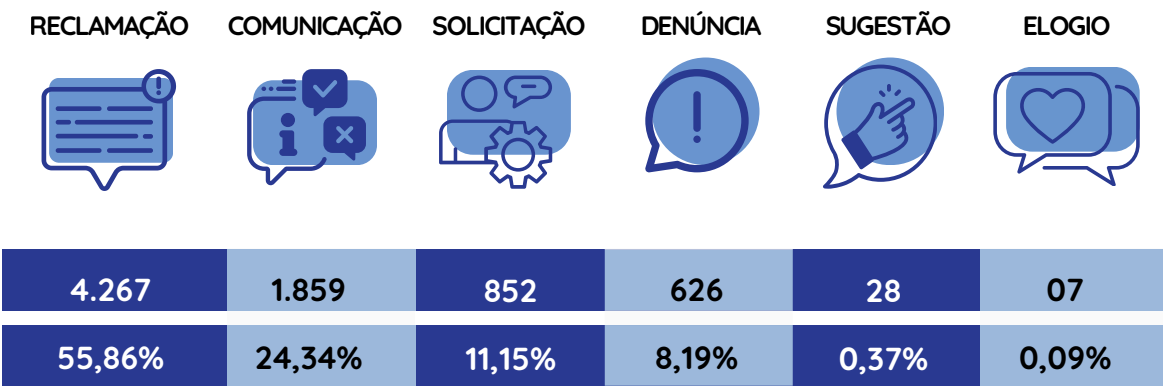
JUNHO

3,85 dias

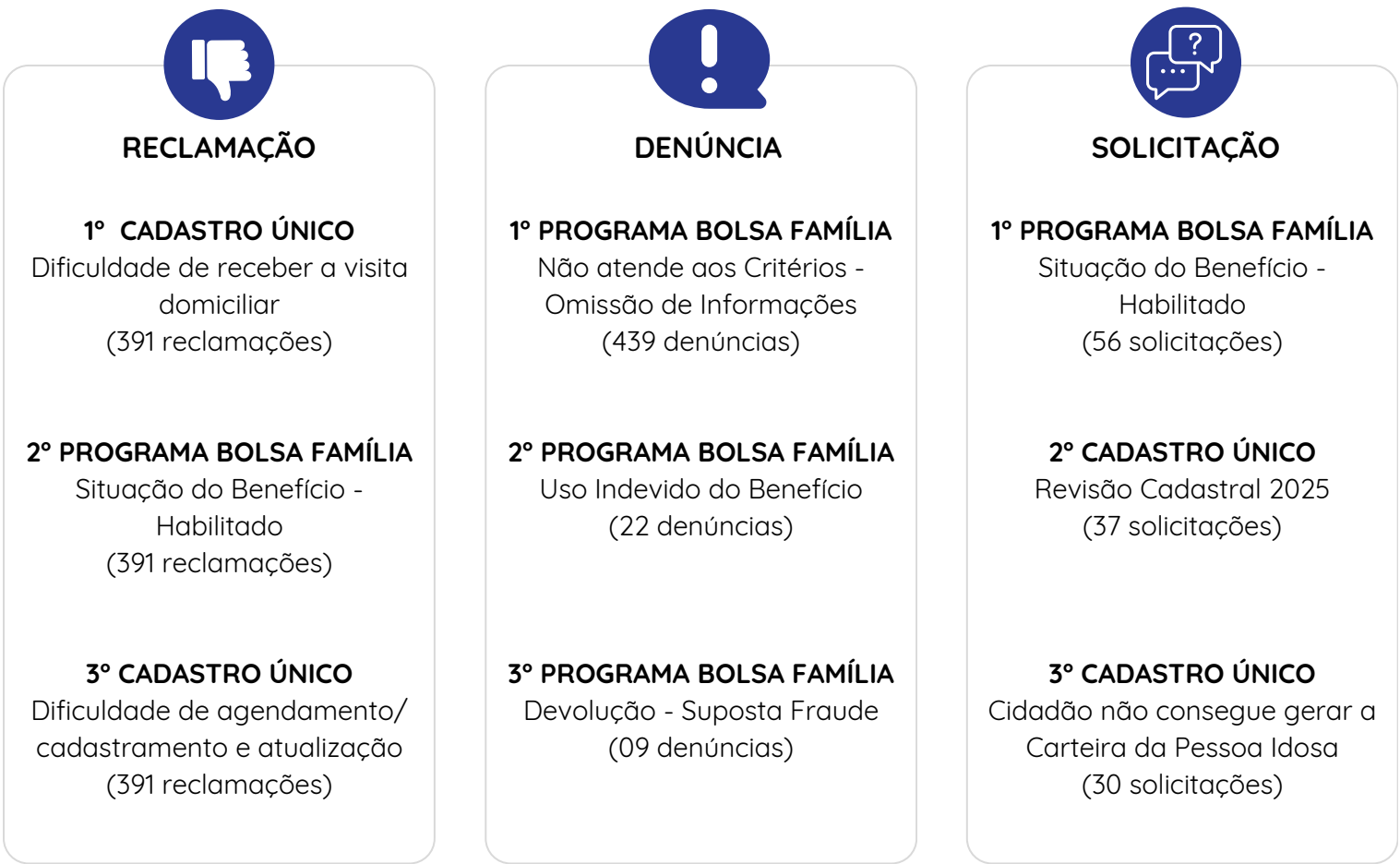
JULHO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

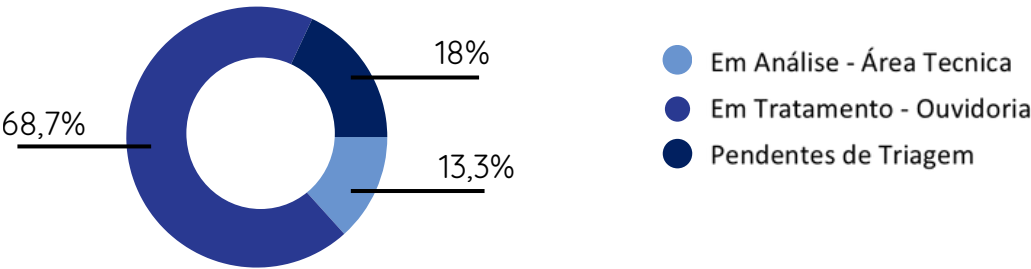
TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
3.808	3.143	521	74	53	9	12	19
49,85%	41,14%	6,82%	0,97%	0,69%	0,12%	0,16%	0,25%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS




MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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

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

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



0

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

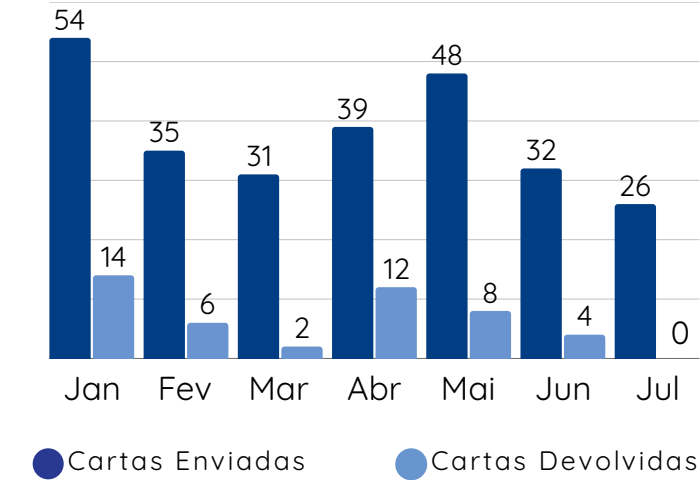
265

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?

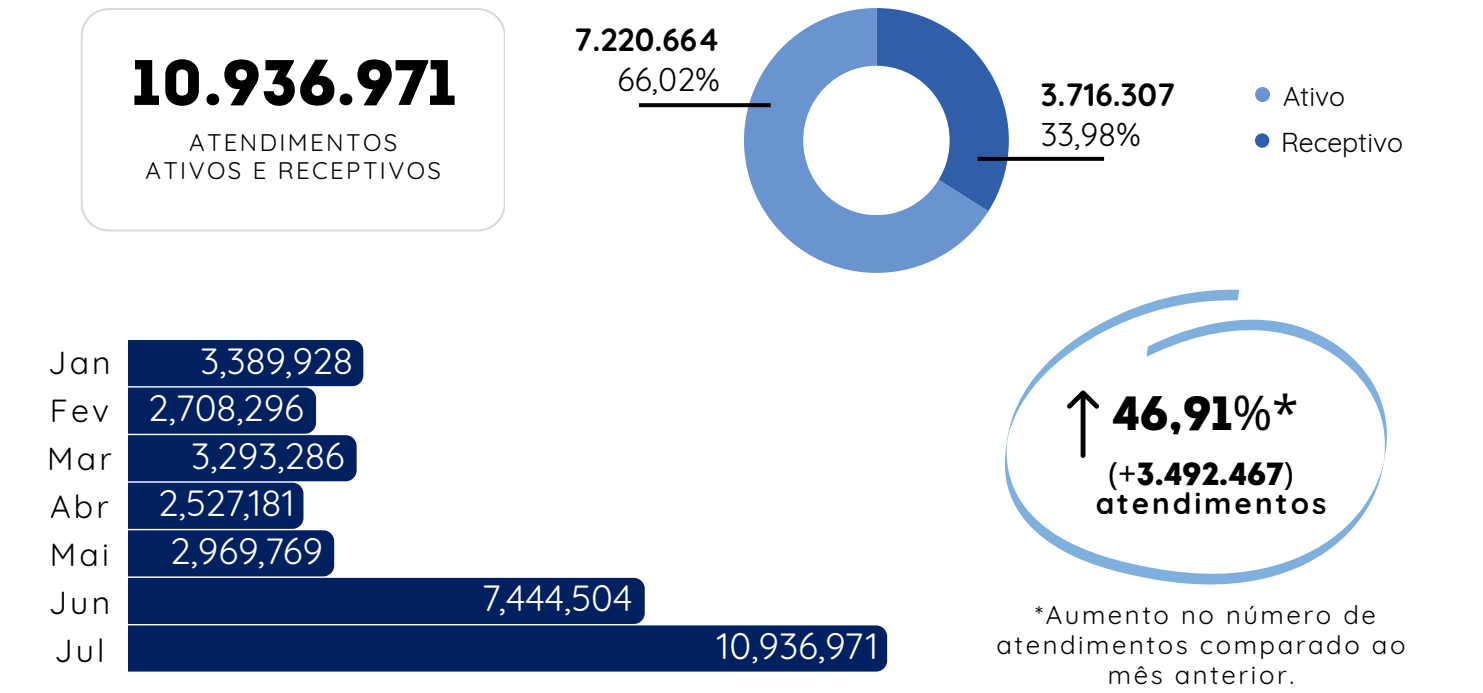


**Receptivo Eletrônico:** Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações de forma automatizada, por meios fluxos pré-estabelecidos.

**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	
HUMANO							TOTAL 443.513
	322.402	107.251	9.958	1.406	2.496	-	
	72,69%	24,18%	2,25%	0,32%	0,56%	-	
ELETRÔNICO							TOTAL 3.272.794
	2.128.903	1.044.965	79.817	19.109	-	-	
	65,05%	31,93%	2,44%	0,58%	-	-	

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	1.623	-	-	-	-	TOTAL 1.623
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	2.138.631	4.264.973	107.819	707.618	TOTAL 7.219.041
	-	29,62%	59,08%	1,49%	9,80%	

## 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

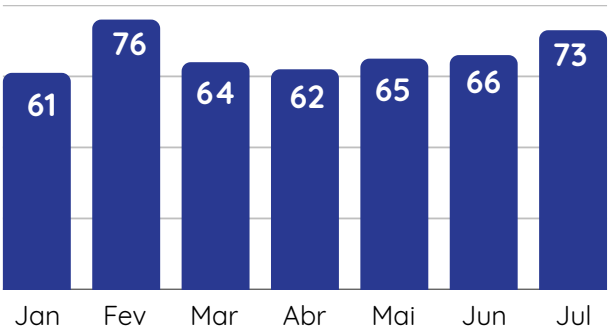


Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 37

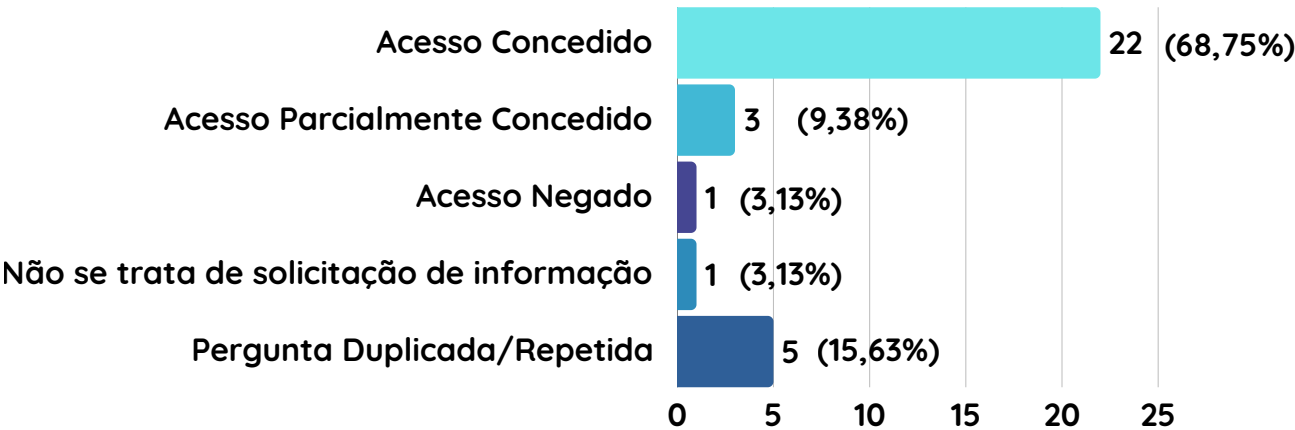
### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



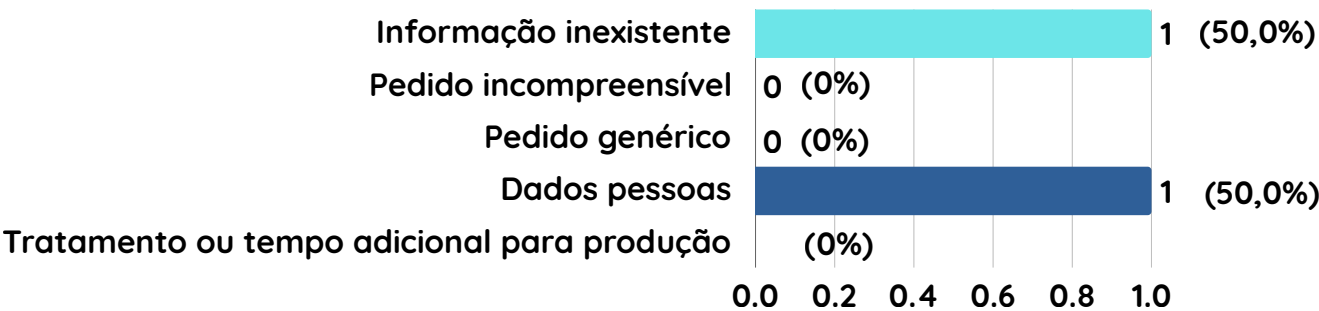
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



### TIPOS DE DECISÃO



### MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





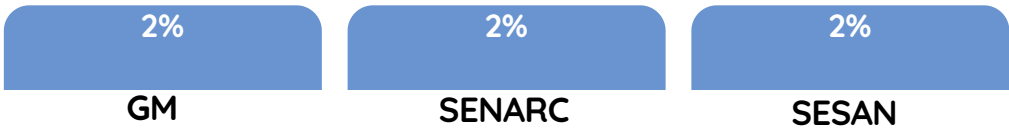
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

