



BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

3º BIMESTRE DE 2025

MAIO - 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 Bimestral 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 BIMESTRE

15.964

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2º BIMESTRE 2025

12.598

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
3º BIMESTRE 2025

40.343

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
EM 2025

11.790

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS
1º BIMESTRE

11.790

1º Bimestre

15.964

2º Bimestre

12.598

3º Bimestre

21,08%*

(-3.366)
manifestações

*Diminuição no número de
manifestações comparado ao
bimestre anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE

2,80

dias

1º BIMESTRE

7,24

dias

2º BIMESTRE

2,65

dias

3º BIMESTRE

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA



6.014

47,77%

INTERNET



5.434

43,16%

WHATSAPP



830

6,59%

OUTROS/CHAT



139

1,10%

E-MAIL



99

0,79%

TELEGRAM



19

0,15%

CARTA



27

0,21%

PRESENCIAL



27

0,21%

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
6.036	4.002	1.397	1.103	27	24

47,95%	31,79%	11,10%	8,76%	0,21%	0,19%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO BIMESTRE



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado (487 reclamações)

2º SERVIÇOS E SISTEMAS- SIBEC

Indisponibilidade/Instabilidade Sistêmica (306 reclamações)

3º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de agendamento/atualização (291 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (559 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios de Renda (181 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício (73 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO

Cidadão não consegue gerar a Carteira da Pessoa Idosa (89 solicitações)

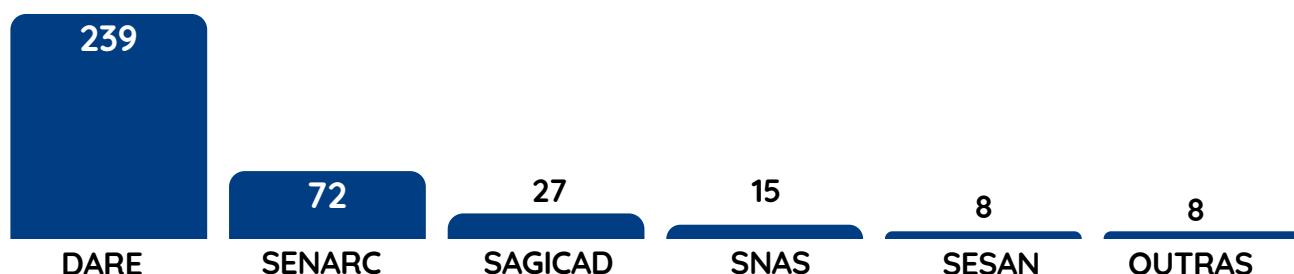
2º SERVIÇOS E SISTEMAS

VEJAE - Manutenção da função de pagamento (42 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado (53 solicitações)

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE



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.

5.820.467

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

2º BIMESTRE 2025

10.414.273

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

3º BIMESTRE 2025

22.332.964

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

TOTAL GERAL EM 2025

6.098.224

ATENDIMENTOS ATIVOS
E RECEPTIVOS
1º BIMESTRE

5.159.407

49,54%

5.254.866
50,46%

- Ativo
- Receptivo

↑**+78,92%***
(+4.593.806)
atendimentos

*Aumento no número de atendimentos comparado ao bimestre anterior.

ATENDIMENTO ATIVO DO BIMESTRE

TELEFONIA



WHATSAPP



SMS



EMAIL



VOZ



HUMANO

1.761

100%

**TOTAL
1.761**

-

-

-

-

-

ELETRÔNICO

1.038.510

20,14%

3.066.806

59,46%

221.578

4,30%

830.752

16,11%

**TOTAL
5.157.646**

ATENDIMENTO RECEPTIVO DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	646.776	231.735	16.757	2.240	5.257	-	TOTAL 902.765
	71,64%	25,67%	1,86%	0,25%	0,58%	-	
ELETRÔNICO	2.688.627	1.520.685	122.674	20.115	-	-	TOTAL 4.352.101
	61,78%	34,94%	2,82%	0,46%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE



1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- LIBERADO

(120.094 demandas)

2º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO

(97.456 demandas)

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- HABILITADO

(81.670 demandas)

5º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- CANCELADO

(51.364 demandas)

6º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS

(43.399 demandas)

8º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO

- BLOQUEADO

(24.093 demandas)



4º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

- ATUALIZADO

(56.275 demandas)

7º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

(27.379 demandas)

9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO

(22.621 demandas)

10º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

- DESATUALIZADO

(21.443 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE



ÓTIMO/BOM
67,74%



REGULAR
13,99%



PÉSSIMO/RUIM
18,27%

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 BIMESTRE

137
PEDIDOS
1º BIMESTRE

126
PEDIDOS
2º BIMESTRE

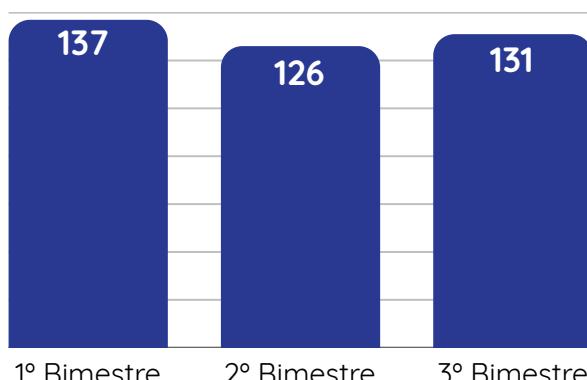
131
PEDIDOS
3º BIMESTRE

394
TOTAL GERAL

Ranking
33/322
Em volume de pedidos

Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 35

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



↑ **3,96%***
(+5)
pedidos

*Aumento no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

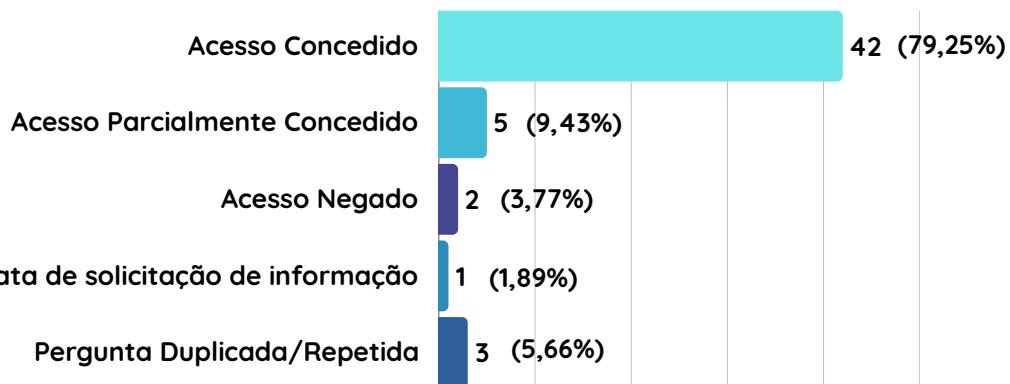
TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE

21,43
dias
1º BIMESTRE

21,37
dias
2º BIMESTRE

18,21
dias
3º BIMESTRE

TIPOS DE DECISÃO DO BIMESTRE



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



USO DE PRORROGAÇÃO DO BIMESTRE

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 BIMESTRE

1º - ACESSO A INFORMAÇÃO (67 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (13 pedidos)	3º - CADASTRO ÚNICO (9 pedidos)
4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (7 pedidos)	5º - AUXÍLIO (4 pedidos)	6º - PROTEÇÃO SOCIAL (4 pedidos)
7º - AGRICULTURA FAMILIAR (3 pedidos)	8º - ORÇAMENTO (3 pedidos)	9º - BENEFÍCIOS SOCIAIS (2 pedidos)



FASE RECURSAL DO BIMESTRE

A DTAI recebeu 17 recursos aos 131 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 64,71%.



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

