

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

MARÇO - ABRIL  
**2º Bimestre de 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.

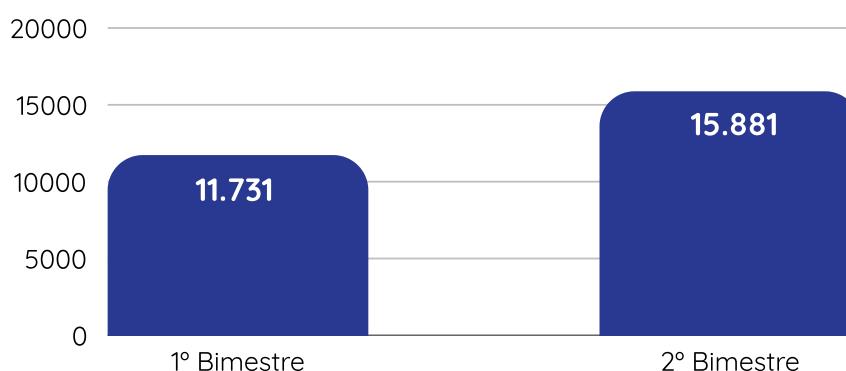


O Boletim Bimestral da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a Ouvidoria, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no bimestre anterior.

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

**11.731**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
1º BIMESTRE 2025**15.811**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
2º BIMESTRE 2025**27.612**TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

↑ 35,37%\*  
(+4.150)  
manifestações

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

### TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE

**2,79**

dias

1º BIMESTRE

**4,40**

dias

2º BIMESTRE



### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

## TELEFONIA



## INTERNET



## WHATSAPP



## OUTROS/CHAT



## E-MAIL



## TELEGRAM



## CARTA



## PRESENCIAL



6.261

7.559

1.669

162

123

34

30

43

39,42%

47,60%

10,51%

1,02%

0,77%

0,21%

0,19%

0,27%

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
8.232	4.052	2.321	1.206	54	16

51,84%	25,51%	14,61%	7,59%	0,34%	0,10%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO BIMESTRE



### RECLAMAÇÃO

**1º AUXÍLIO EMERGENCIAL**  
Vejae - Erro na Geração de Boleto  
(845 reclamações)



### DENÚNCIA

**1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (506 denúncias)



### SOLICITAÇÃO

**1º AUXÍLIO EMERGENCIAL**  
Vejae - Erro na Geração de Boleto  
(156 solicitações)



**2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Não atende aos Critérios de Renda (284 denúncias)

**2º AUXÍLIO EMERGENCIAL**  
Vejae - Erro no Registro de Defesa/Recurso  
(151 solicitações)

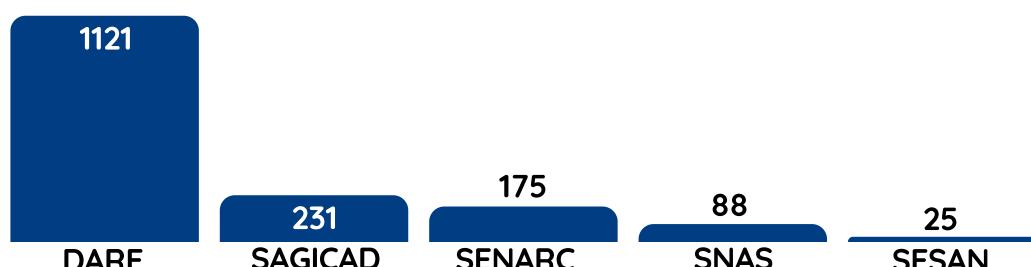


**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Uso indevido do benefício (90 denúncias)

**3º AUXÍLIO EMERGENCIAL**  
Vejae - Não Concorda com a Devolução  
(138 solicitações)

**3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
Situação do Benefício - Habilitado  
(571 reclamações)

## 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.

**6.142.186**

ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS

1º BIMESTRE 2025

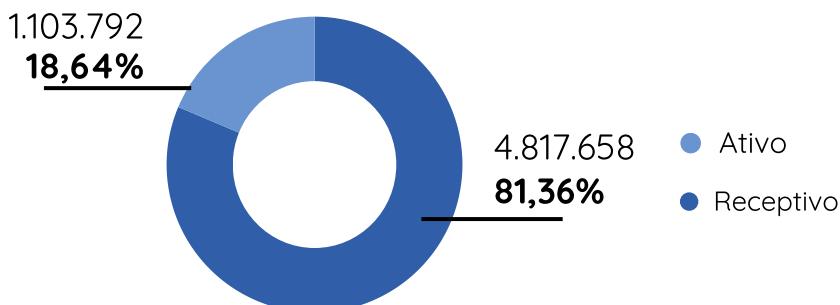
**5.921.450**

ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS

2º BIMESTRE 2025

**12.063.636**

TOTAL GERAL  
ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS



↓ -3,59%  
(-220.736)  
atendimentos

\*Diminuição no número de atendimentos comparado ao bimestre anterior.

## ATENDIMENTO ATIVO DO BIMESTRE



HUMANO	917	-	-	-	-	TOTAL 917
	100%	-	-	-	-	

ELETRÔNICO	-	403.675	217.737	65.925	415.538	TOTAL 1.102.875
	-	36,60%	19,74%	5,98%	37,68%	

## ATENDIMENTO RECEPTIVO DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	568.741	186.806	14.542	2.187	3.321	-	<b>TOTAL 775.597</b>
ELETRÔNICO	2.647.195	1.274.067	108.163	12.636	-	-	<b>TOTAL 4.042.061</b>

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE



### 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- LIBERADO  
(149.299 demandas)

### 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- HABILITADO  
(114.400 demandas)

### 3º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO

(68.666 demandas)

### 4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- CANCELADO  
(67.101 demandas)

### 5º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS

(55.933 demandas)

### 9º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO

- BLOQUEADO  
(20.060 demandas)



### 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

- ATUALIZADO  
(29.437 demandas)

### 7º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

(24.508 demandas)

### 8º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

(22.717 demandas)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE



ÓTIMO/BOM  
71,28%



REGULAR  
13,81%



PÉSSIMO/RUIM  
14,91%



# 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

**138**  
PEDIDOS  
1º BIMESTRE

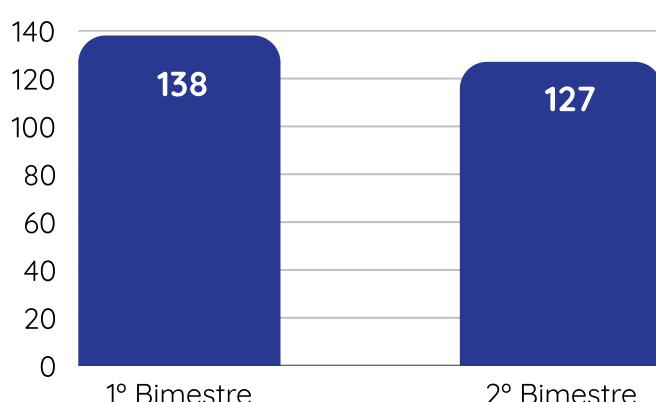
**127**  
PEDIDOS  
2º BIMESTRE

**264**  
TOTAL GERAL

**Ranking  
34/321**  
Em volume de pedidos

Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 25/127

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



↓ **-7,97%\***  
(-11)  
pedidos

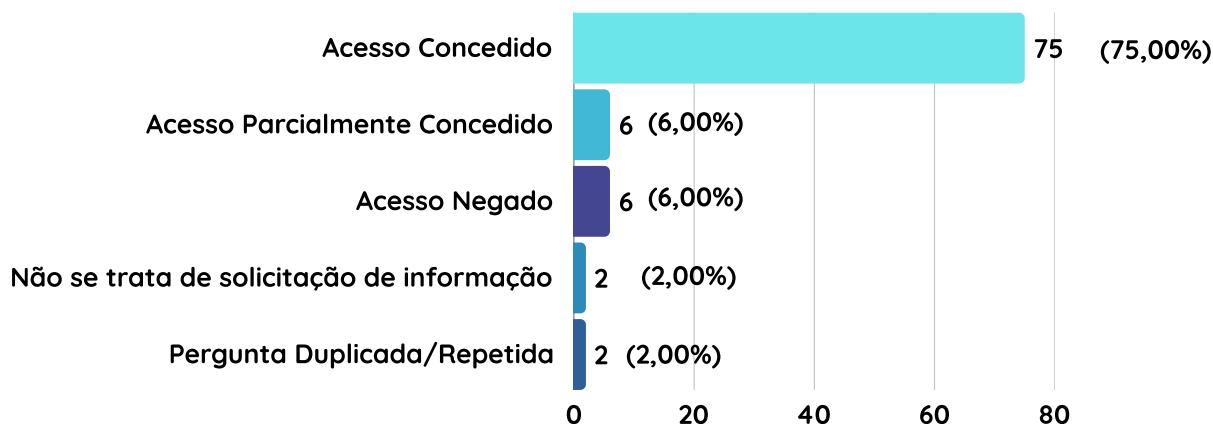
\*Diminuição no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

### TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE

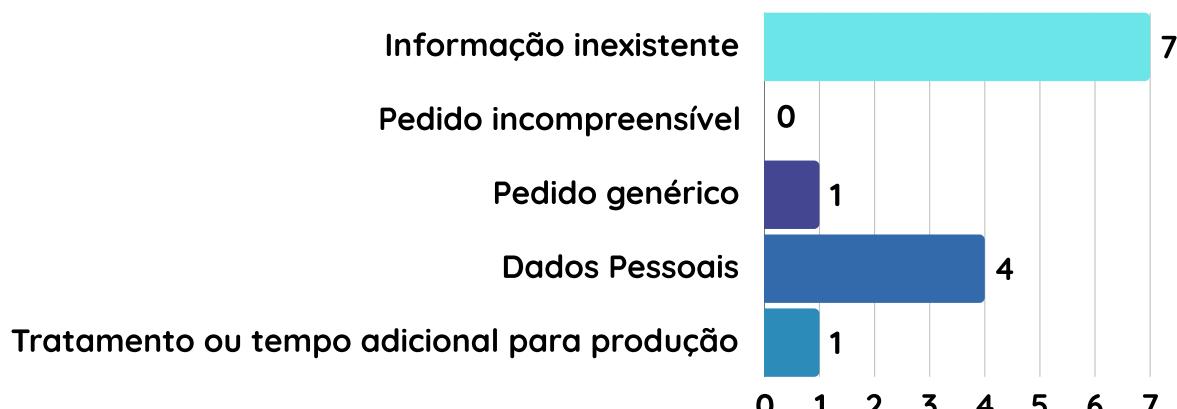
**18,86**  
dias  
1º BIMESTRE

  
**17,82**  
dias  
2º BIMESTRE

## TIPOS DE DECISÃO DO BIMESTRE



## MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



## USO DE PRORROGAÇÃO DO BIMESTRE

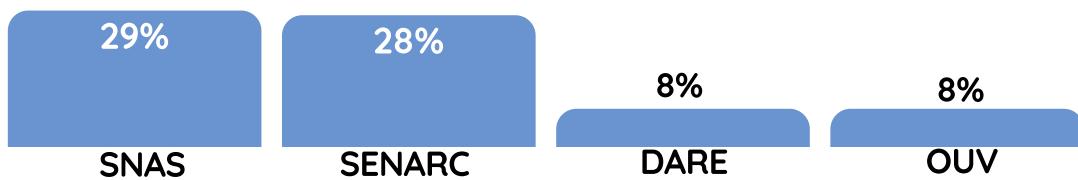
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO BIMESTRE

<b>1º - ACESSO A INFORMAÇÃO</b> (71 pedidos)	<b>2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> (13 pedidos)	<b>3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL</b> (9 pedidos)
<b>4º - CADASTRO ÚNICO</b> (7 pedidos)	<b>5º - AUXÍLIO</b> (6 pedidos)	<b>6º - SERVIÇOS E SISTEMAS</b> (4 pedidos)
<b>7º - AGRICULTURA FAMILIAR</b> (2 pedidos)	<b>8º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL</b> (2 pedidos)	<b>9º - ORÇAMENTO</b> (2 pedidos)

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE



## FASE RECURSAL DO BIMESTRE

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%.

RECURSOS RECEBIDOS MAR-ABR 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
14	10 (71,40%)	2 (14,30%)	2 (14,30%)	0 (0%)

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

