

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

NOVEMBRO  
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

6,271

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
NOVEMBRO 2025

80,624

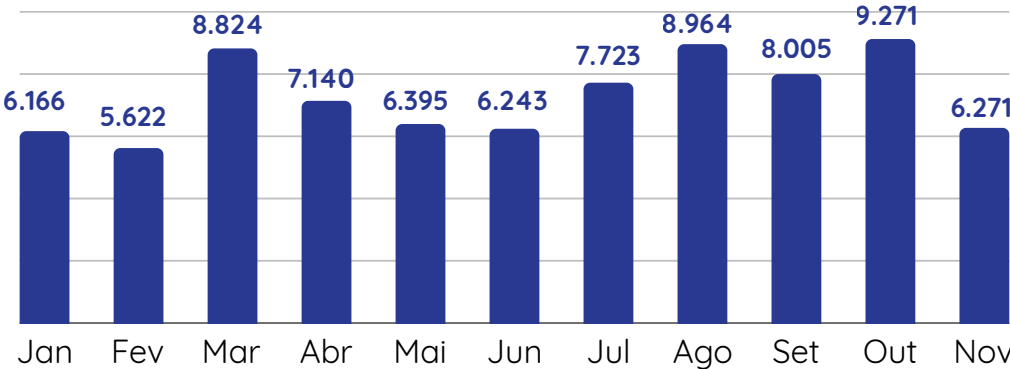
TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
EM 2025

-32,36%\*

(-3,000)

manifestações

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



TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85 dias JANEIRO	2,75 dias FEVEREIRO	5,19 dias MARÇO	9,36 dias ABRIL	5,03 dias MAIO	3,14 dias JUNHO	4,75 dias JULHO	7,67 dias AGOSTO	8,67 dias SETEMBRO	8,89 dias OUTUBRO	4,06 dias NOVEMBRO
----------------------	------------------------	--------------------	--------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------	-----------------------	----------------------	-----------------------

Este boletim evidencia o **compromisso** da Ouvidoria-Geral do MDS em **ouvir os cidadãos, aprimorar os serviços públicos e atuar com transparência**.

Um exemplo desse empenho é que **todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal**. Em agosto, o tempo médio de resposta foi de **4,06 dias**, bem abaixo do limite de **30 dias** estabelecido pelo **artigo 16 da Lei nº 13.460/2017**.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
2.951	2.775	216	111	67	117	19	15
47,06%	44,25%	3,44%	1,77%	1,07%	1,87%	0,30%	0,24%

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

Extração: 01/12/2025.

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

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
3.429	1.676	632	500	26	8
54,68%	26,73%	10,08%	7,97%	0,41%	0,13%

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## RECLAMAÇÃO

## 1º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de receber a visita domiciliar: Escassez de Profissionais e Alta Demanda (723 reclamações)

## 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (293 reclamações)

## 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Aguardando Concessão (154 reclamações)



## DENÚNCIA

## 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Omissão de Informações (308 denúncias)

## 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Renda (40 denúncias)

## 3º REDE DE ASSISTÊNCIA E PROTEÇÃO SOCIAL

Suposto Recebimento Indevido - Programas e Benefícios Sociais (19 denúncias)



## SOLICITAÇÃO

## 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (41 solicitações)

## 2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema (37 solicitações)

## 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Aguardando Concessão (26 solicitações)

## AQUI TAMBÉM TEM ELOGIOS

“Minha manifestação é em elogio ao governo federal pelo trabalho de fiscalização que vem sendo feito em relação ao Bolsa Família, no sentido de que esse benefício social só seja acessado por quem realmente precisa, para colocar comida no prato, além de cuidar das necessidades básicas das família em vulnerabilidade. Peço que o trabalho continue e seja asseverado, esse benefício é para comida, educação, saúde, e outras coisas de primeira necessidade, que conferem dignidade as famílias.

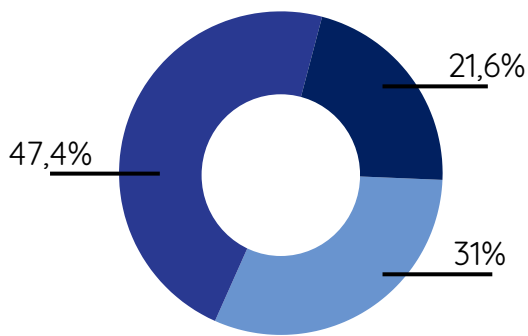
O objetivo de Bolsa Família é a dignidade, não a vaidade. Meus humildes parabéns.”

03/11/2025



“Gostaria de agradecer à atenção com o meu comunicado de receios quanto ao prazo e efetivação de atualização do cadúnico. Pois eu havia argumentado uma necessidade real, justamente na época de fim de ano com um certo abalo emocional. Em dizer que a atualização foi feita e consta no sistema informado. E que agradeceria em dizer que aguardo o desbloqueio tão somente do benefício, já que atualização foi feita.”

29/10/2025



- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triage

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	502
Em Tratamento - Ouvidoria	768
Pendentes de Triage	349
TOTAL GERAL	1619

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	346
SENARC	86
SE/MDS	23
SAGICAD	21
SNAS	11
Outros	15
TOTAL GERAL	502

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

**40**

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

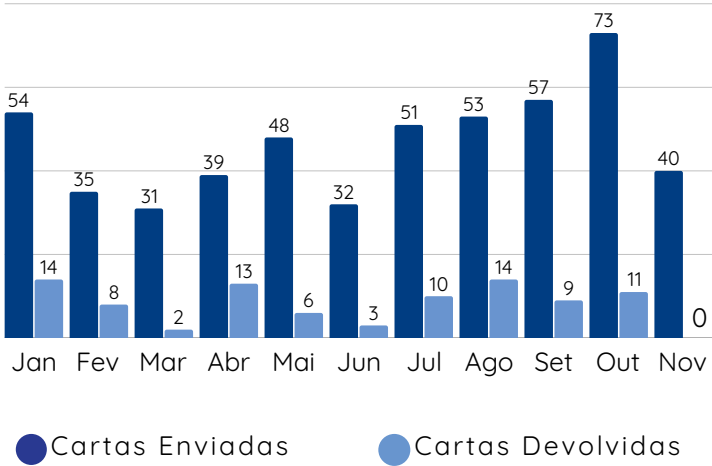
**513**

TOTAL GERAL PEDIDOS DE RETORNO

**0,64%\***

Percentual de Pedidos Através de Carta no MDS

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



PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025	
Aguardando Retirada no Endereço Indicado	18%
Carteiro não Atendido	13%
Cliente Desconhecido no Local	13%
Prazo de Retirada Encerrado	20%
Endereço Inexistente	20%

**Observação:** O gráfico 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.



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 (telefonía, 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.

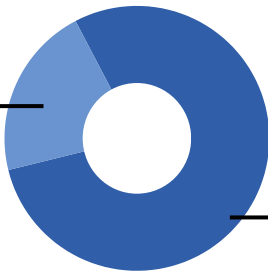
Ativo Humano:

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.

4.221.491

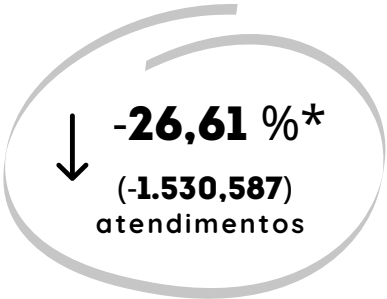
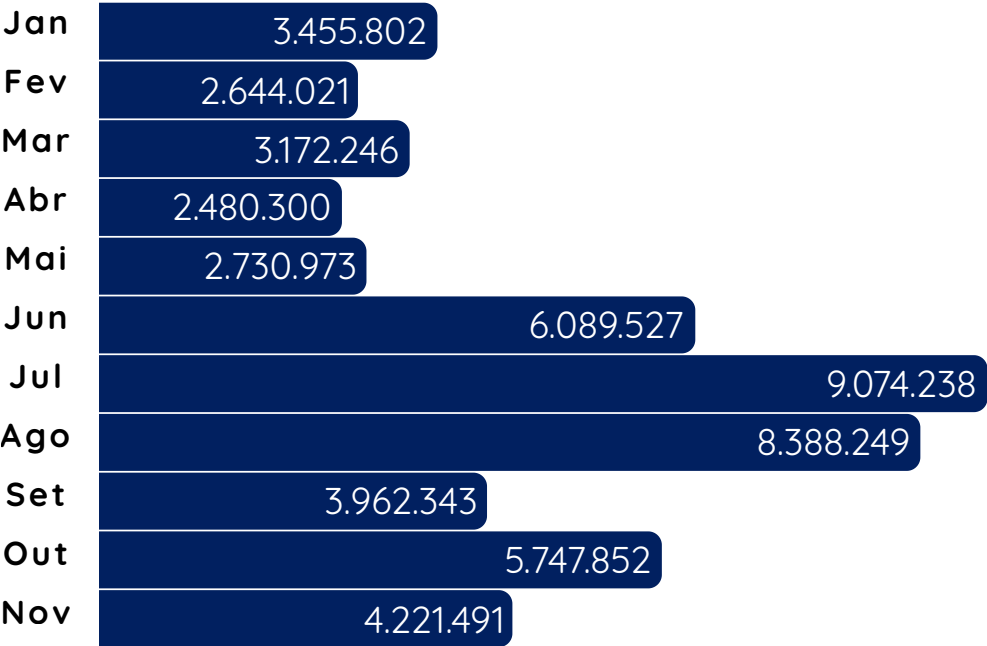
ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS  
NOVEMBRO 2025

893.950  
21,18%



Ativo  
Receptivo

3.327.541  
78,82%



\*Redução no número de atendimentos comparado ao mês anterior.

ATENDIMENTO RECEPTIVO



	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	313.198	69.151	35.276	2.143	4.010	-	TOTAL 423.788
	73,91%	16,32%	8,32%	0,51%	0,95%	-	
ELETRÔNICO	2.112.952	560.357	160.184	52.308	-	-	TOTAL 2.885.801
	73,22%	19,42%	5,55%	1,81%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	E-MAIL	VOZ	
HUMANO	604	-	-	-	-	TOTAL 604
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	4.738	462.334	243.154	183.120	TOTAL 893.346
	-	0,53%	51,75%	27,22%	20,50%	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO  
(54.307 demandas)
- 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO  
(41.366 demandas)
- 3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO  
(37.847 demandas)
- 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO  
(22.025 demandas)
- 6º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO  
(8.881 demandas)



- 4º - REVISÃO 2025  
(26.193 demandas)
- 8º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO  
(9.586 demandas)
- 9º - AVERIGUAÇÃO 2025  
(3.874 demandas)



- 7º - PAGAMENTO DO BENEFÍCIO  
(7.066 demandas)



ÓTIMO/BOM  
52,41%



REGULAR  
16,25%



PÉSSIMO/RUIM  
31,34%

## 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

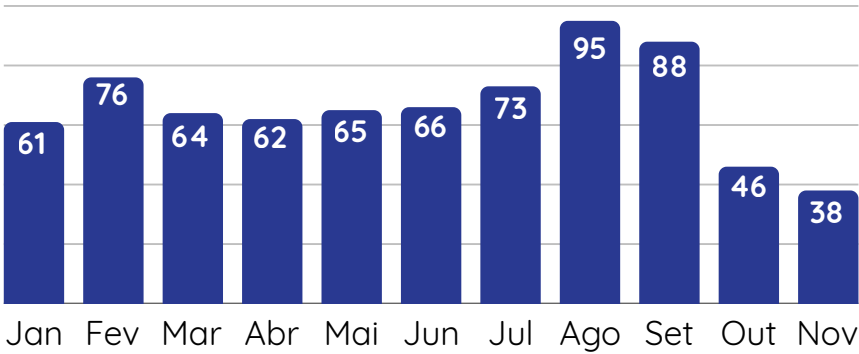


Pedidos em tramitação na data de  
elaboração do relatório: 19

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



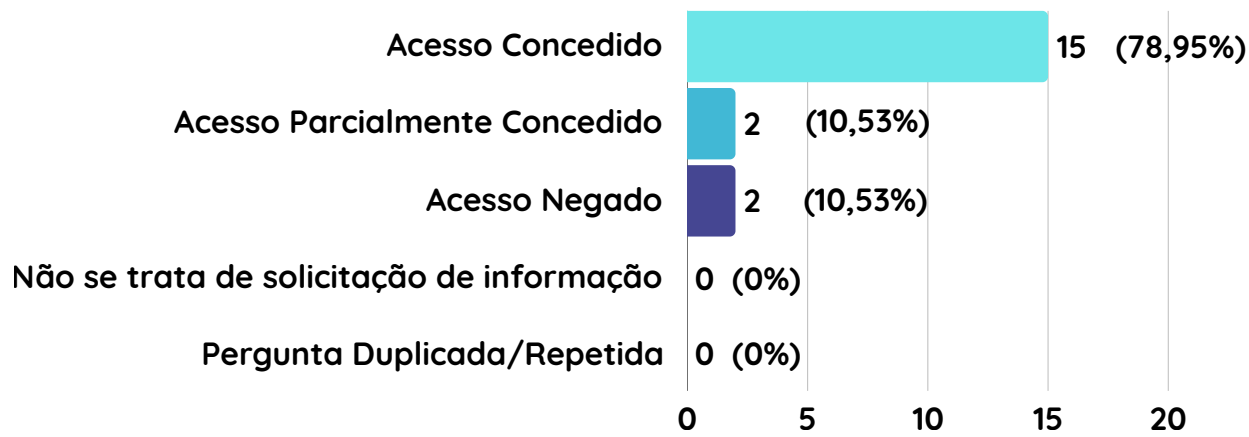
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



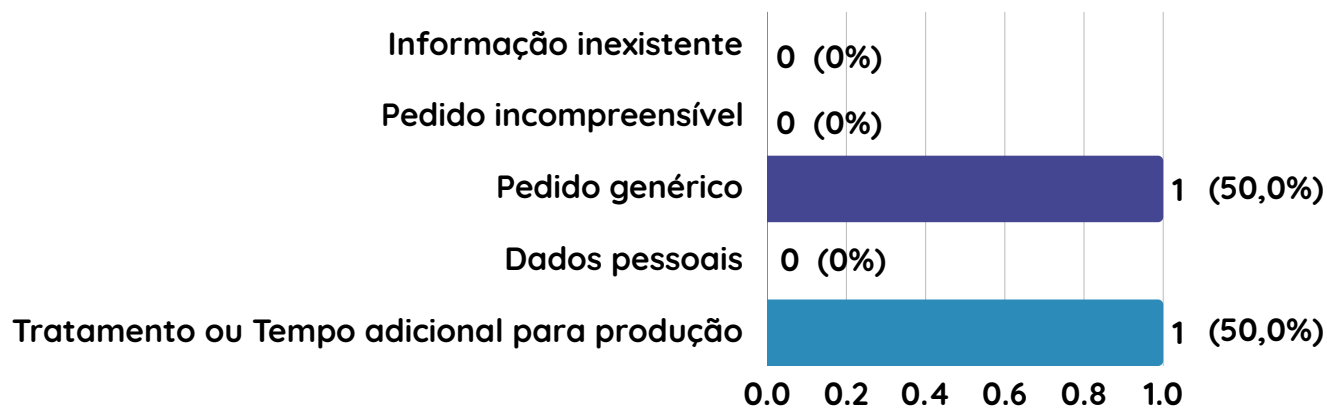
Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU)

Extração: 08/12/2025.

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



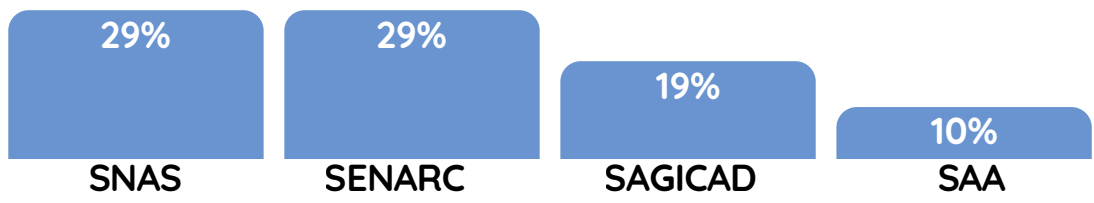
MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ÁREAS MAIS DEMANDADAS



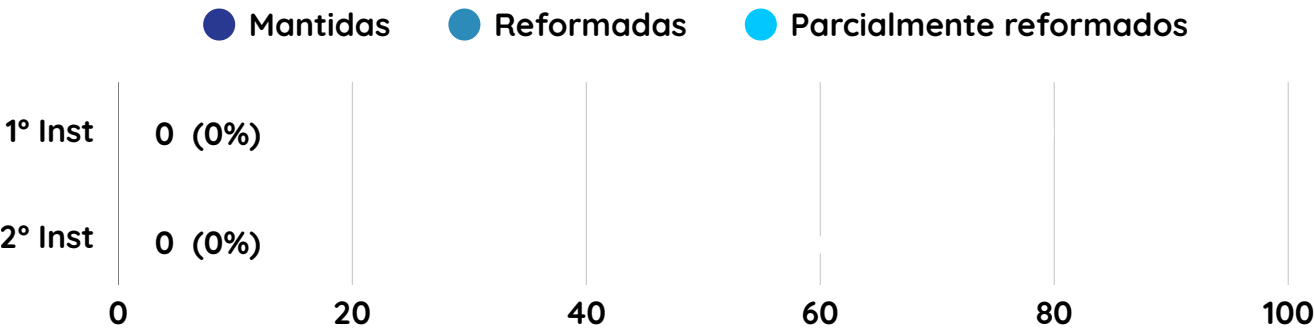




A DTAI recebeu 0 recursos aos 38 pedidos de acesso à informação.

0 RECURSO RECEBIDO	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA





**Ouvidoria-Geral  
do MDS**