

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.

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

6,271

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.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO

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 famílias 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 a atualização foi feita.”

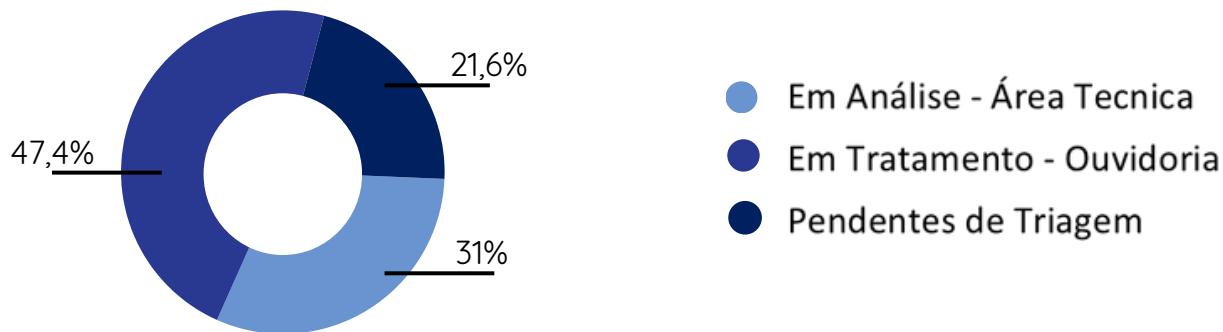
29/10/2025

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.

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	502
Em Tratamento - Ouvidoria	768
Pendentes de Triagem	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**.

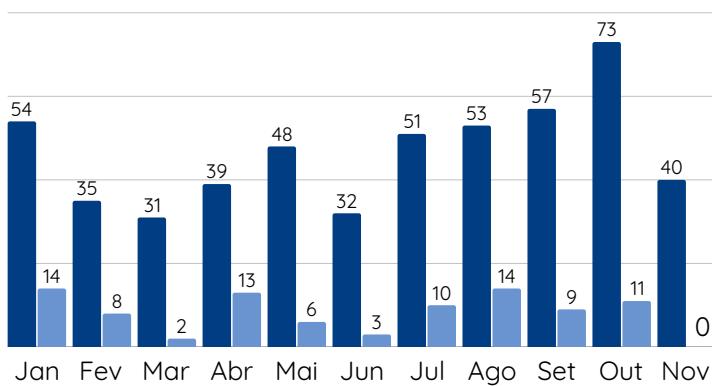
513

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 recepcionados na Ouvidoria em 2025.



● Cartas Enviadas

● Cartas Devolvidas

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 mostra 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 (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 de fluxos pré-estabelecidos.

Receptivo Humano:

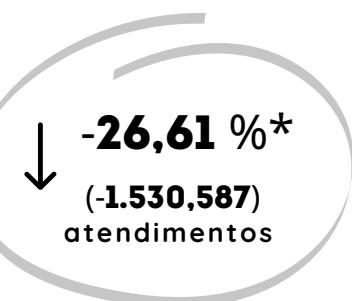
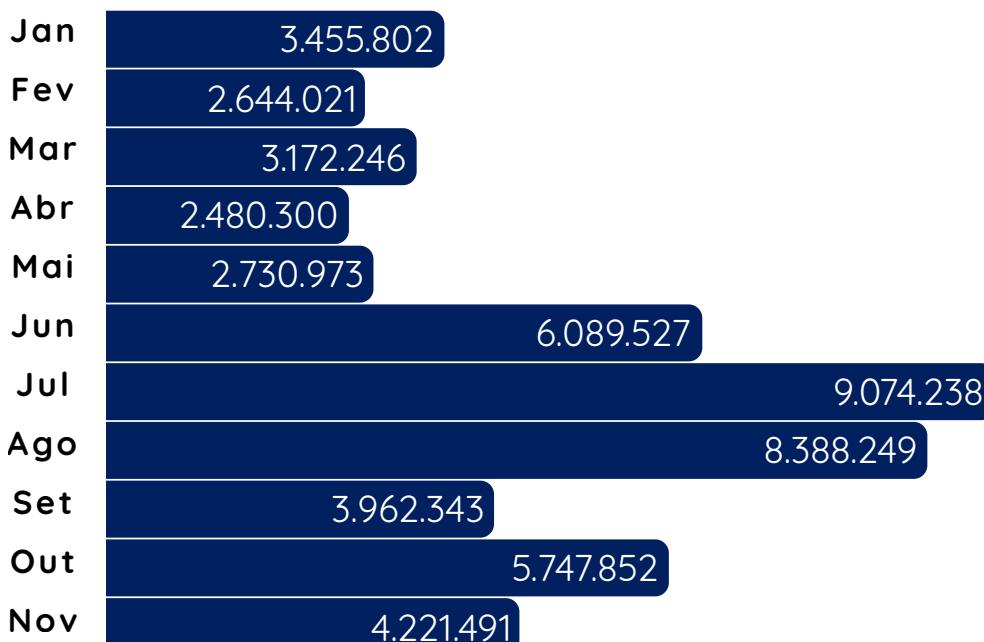
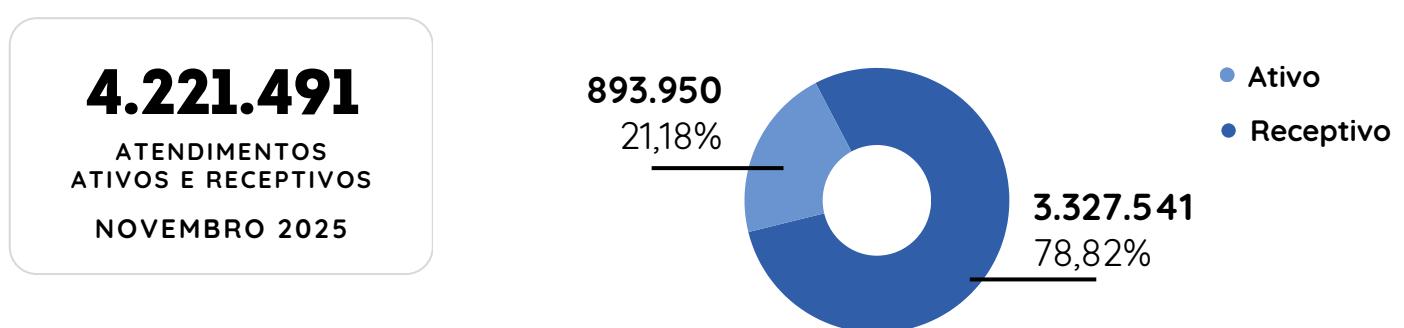
Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

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.



*Redução no número de atendimentos comparado ao mês anterior.

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X

Extração: 08/12/2025

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

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.

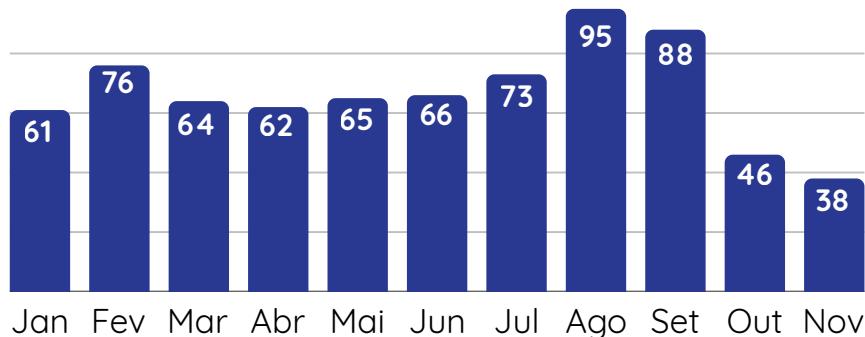
INDICADORES LAI

38
PEDIDOS RECEBIDOS

Ranking 45/305
Em volume de pedidos

Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 19

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



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

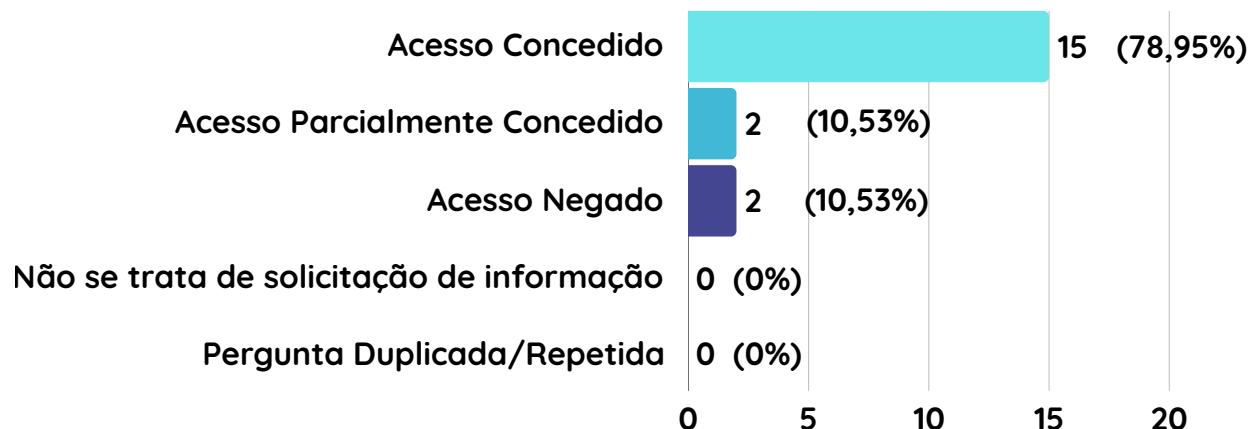
17,63
dias
JULHO

16,90
dias
AGOSTO

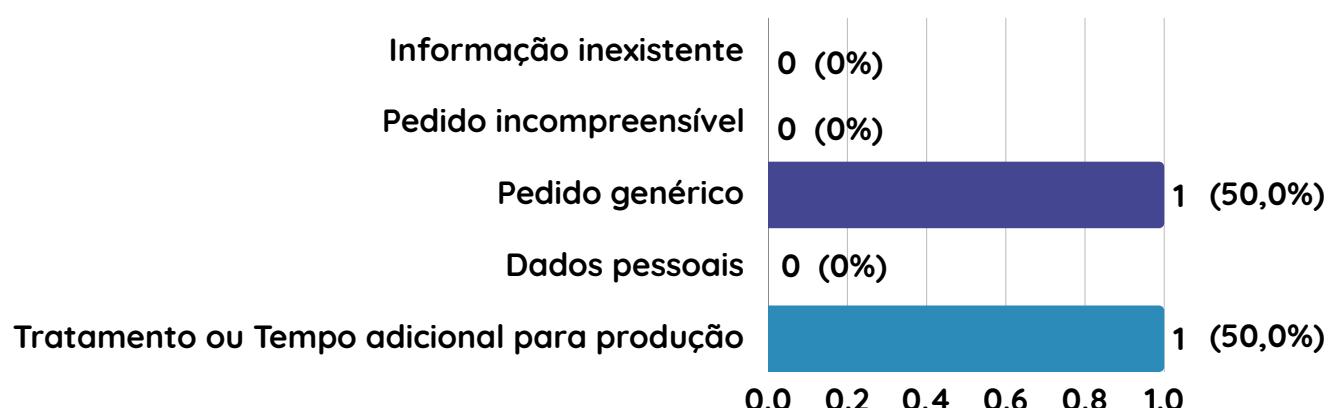
14,40
dias
SETEMBRO

17,3
dias
OUTUBRO

16,4
dias
NOVEMBRO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º - TRANSPARÊNCIA E ACESSO A INFORMAÇÃO (11 pedidos)	2º - PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS (8 pedidos)	3º - CADASTROS E DOCUMENTAÇÃO (4 pedidos)
4º - CONTROLE SOCIAL (1 pedido)	5º - DADOS PESSOAIS - LGPD (1 pedido)	

ÁREAS MAIS DEMANDADAS

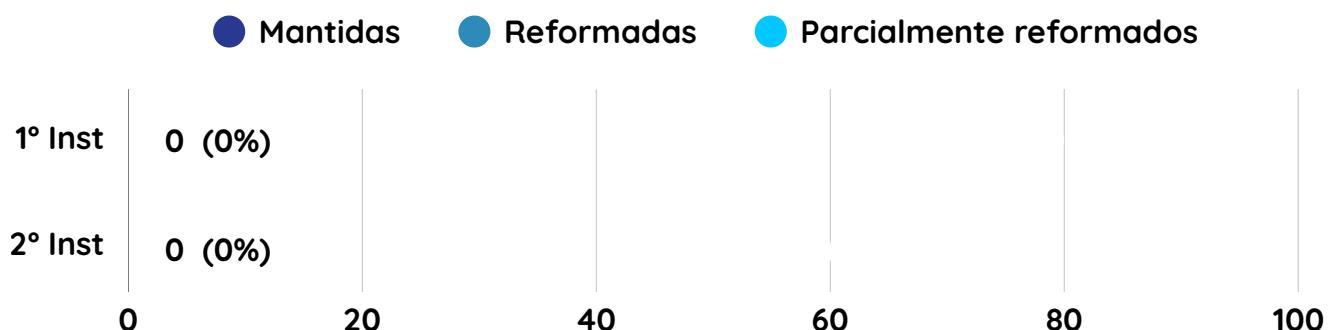




A DTAI recebeu 0 recursos dos **38** pedidos de acesso à informação.

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**