

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

OUTUBRO  
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

9,126

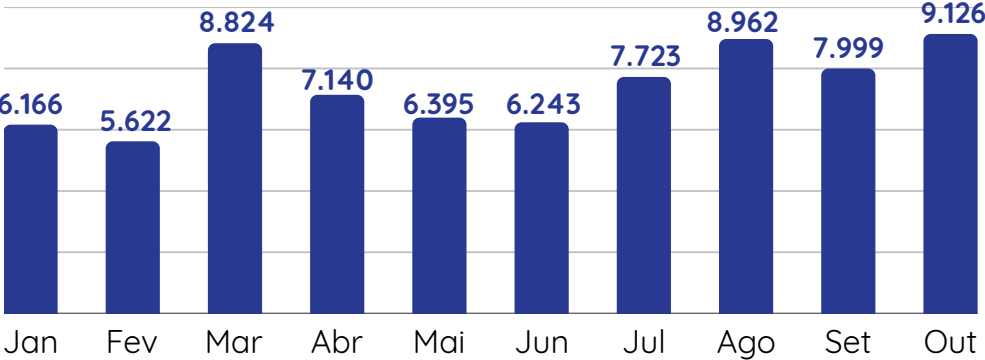
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
OUTUBRO 2025

74.200

TOTAL GERAL  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
EM 2025

↑ 14,09%\*  
(1.127)  
manifestações

\*Aumento 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	5,04 dias MAIO	3,11 dias JUNHO	4,75 dias JULHO	7,62 dias AGOSTO	8,29 dias SETEMBRO	8,72 dias OUTUBRO
----------------------	------------------------	--------------------	--------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------	-----------------------	----------------------

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 **8,72 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
5.069	3.235	399	172	67	148	20	16
55,54%	35,45%	4,37%	1,88%	0,73%	1,62%	0,22%	0,18%

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
5.530	2.033	904	613	25	21
60,60%	22,28%	9,91%	6,72%	0,27%	0,23%

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## RECLAMAÇÃO

## 1º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de receber a visita domiciliar: Escassez de Profissionais e Alta Demanda (1184 reclamações)

## 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (362 reclamações)

## 3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema (236 reclamações)



## DENÚNCIA

## 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Omissão de Informações (225 denúncias)

## 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Renda (55 denúncias)

## 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposta Utilização Indevida (19 denúncias)



## SOLICITAÇÃO

## 1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Cidadão Inadimplente no Sistema (164 solicitações)

## 2º CADASTRO ÚNICO

Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa (52 solicitações)

## 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (46 solicitações)

## AQUI TAMBÉM TEM ELOGIOS

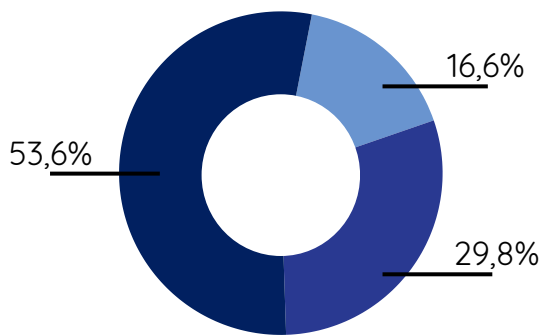
"A Sr<sup>a</sup>\*\*\* gostaria de deixar registrada sua satisfação em relação ao Benefícios do Governo Federal. Alega que é beneficiária do Programa Bolsa Família (PBF), e recebe também o desconto da Tarifa Social de energia elétrica. Afirmo ser muito grata aos benefícios sociais, pois ajuda as pessoas de baixa renda, com sua sobrevivência e para ajudar nas despesas de casa ou da família. Com isso, é de extrema importância."

30/10/2025



"QUERO AGRADECER A TODOS, POIS A VISITA VEIO E ATUALIZEI O MEU CADASTRO. DEUS ABENCOE A TODOS."

29/10/2025



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

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	509
Em Tratamento - Ouvidoria	911
Pendentes de Triagem	1.640
TOTAL GERAL	3.060

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	396
SENARC	41
SNAS	28
SAGICAD	16
SESAN	9
Outros	19
TOTAL GERAL	509

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

**41**

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

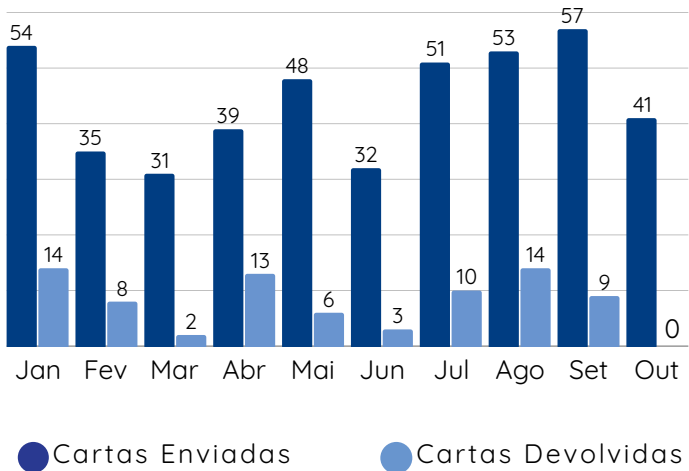
**441**

TOTAL GERAL PEDIDOS DE RETORNO

**0,60%\***

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.



PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025	
Aguardando Retirada no Endereço Indicado	20%
Carteiro não Atendido	15%
Cliente Desconhecido no Local	13%
Prazo de Retirada Encerrado	9%
Endereço Inexistente	8%

**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.

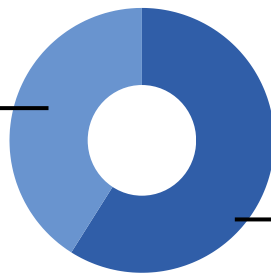
Ativo Humano:

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.

5.747.852

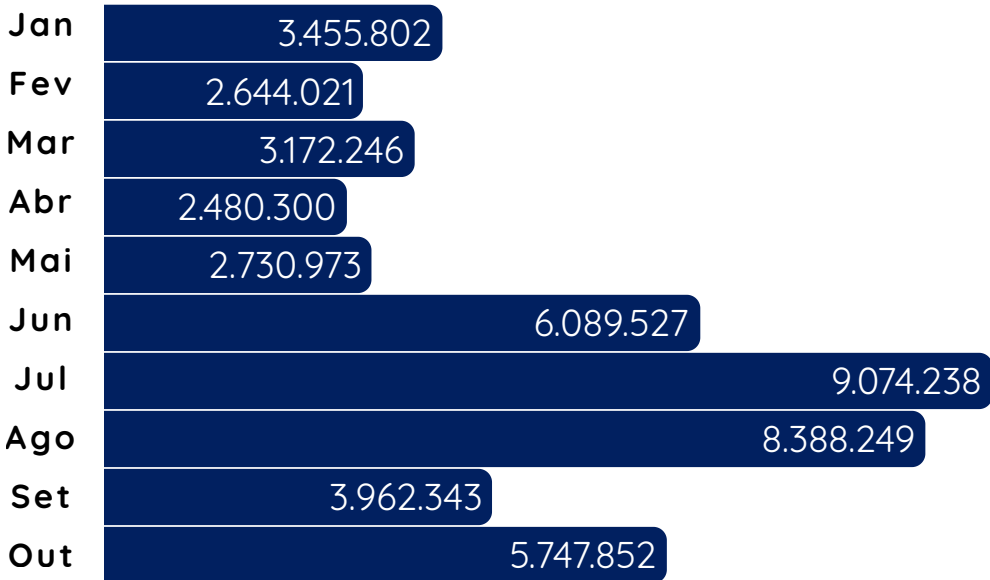
ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS  
OUTUBRO 2025

2.359.481  
41,05%



- Ativo
- Receptivo

3.388.371  
58,95%



↑ 31,06 %\*  
(1.785,509)  
atendimentos

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X  
Extração: 11/11/2025.

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	347.885	97.775	47.010	2.783	7.117	-	TOTAL 502.570
	69,22%	19,46%	9,35%	0,55%	1,42%	-	
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	01	-	-	-	-	TOTAL 01
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	23.027	1.331.898	96.854	907.701	TOTAL 2.359.480
	-	0,98%	56,45%	4,10%	38,47%	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO  
(84.129 demandas)
- 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO  
(63.530 demandas)
- 4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO  
(37.162 demandas)
- 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO  
(18.749 demandas)
- 7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO  
(7.894 demandas)
- 9º - PAGAMENTO DO BENEFÍCIO  
(7.066 demandas)



- 3º - REVISÃO 2025  
(46.760 demandas)
- 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO  
(9.586 demandas)
- 8º - AVERIGUAÇÃO 2025  
(7.884 demandas)



ÓTIMO/BOM  
58,05%



REGULAR  
14,72%



PÉSSIMO/RUIM  
27,24%

## 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

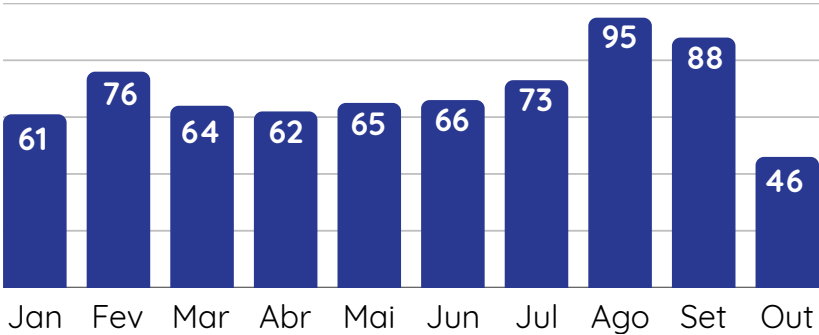


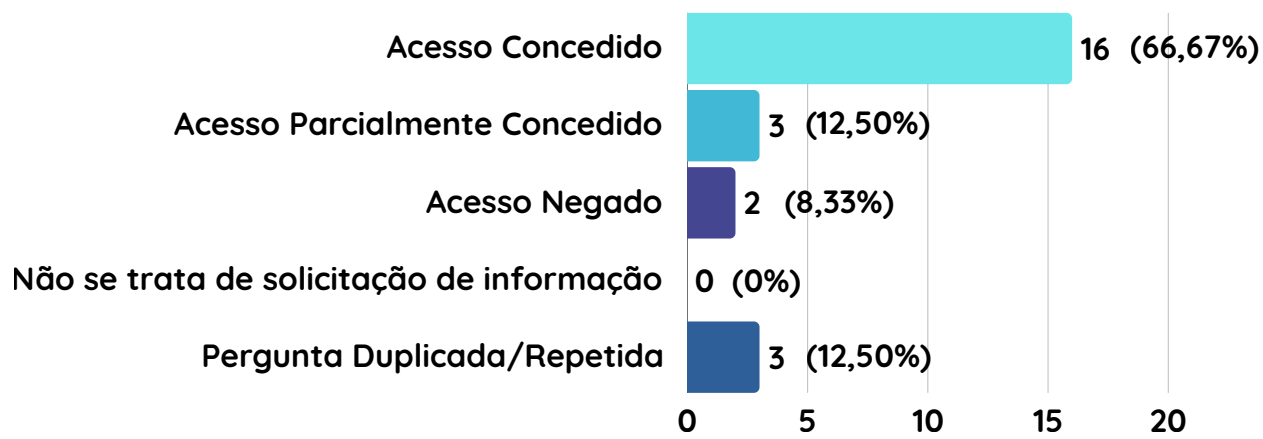
Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 18

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

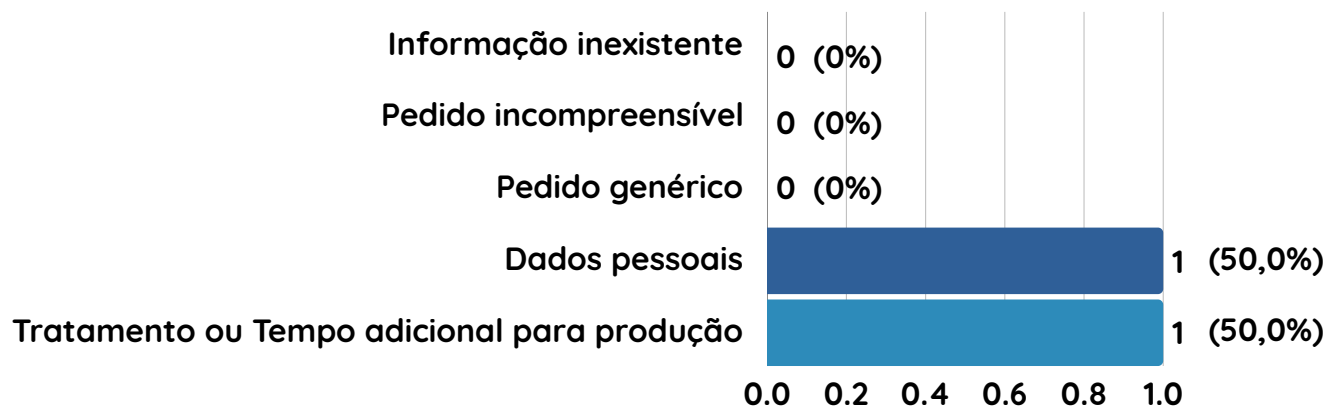
20,71 dias JANEIRO	22,01 dias FEVEREIRO
22,49 dias MARÇO	20,20 dias ABRIL
18,51 dias MAIO	17,59 dias JUNHO
17,63 dias JULHO	16,90 dias AGOSTO
14,40 dias SETEMBRO	17,3 dias OUTUBRO

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

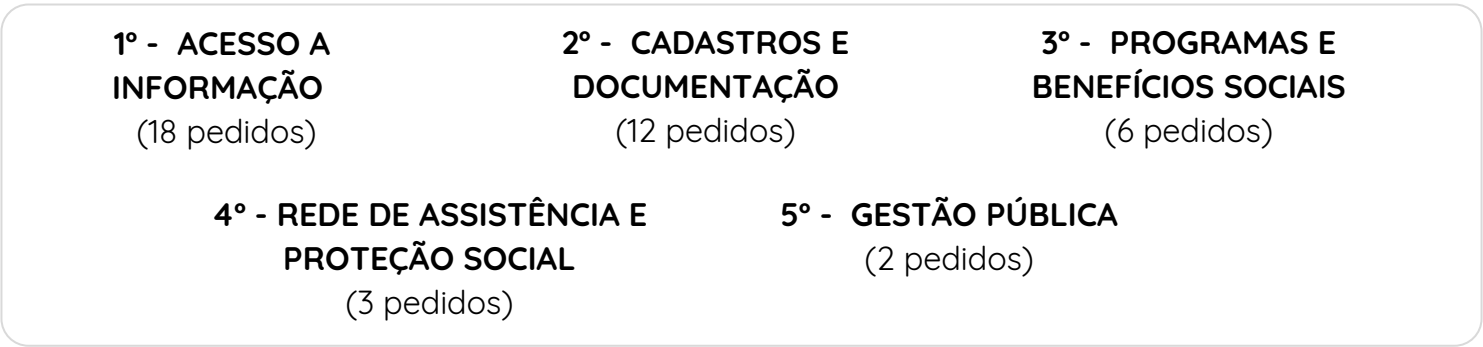




MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ÁREAS MAIS DEMANDADAS



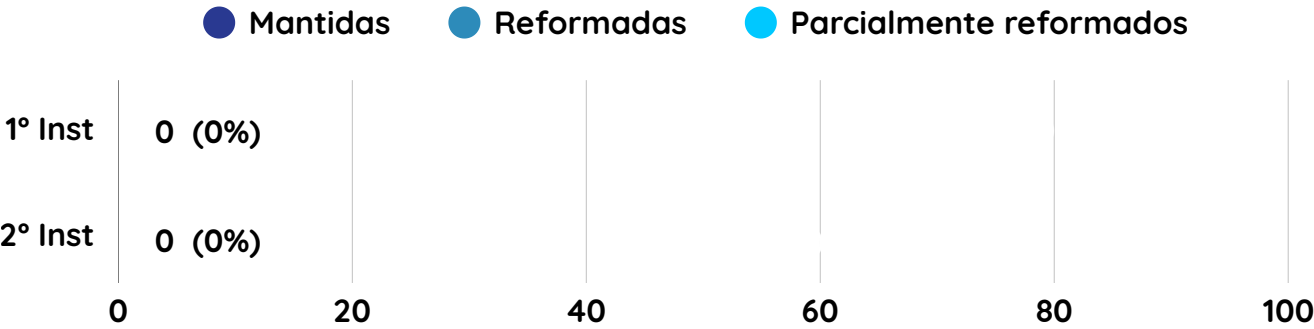




A DTAI recebeu 1 recursos aos **88 pedidos de acesso à informação**, sendo os 4 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 100%.

1 RECURSO RECEBIDO	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA





**Ouvidoria-Geral  
do MDS**