

# 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.



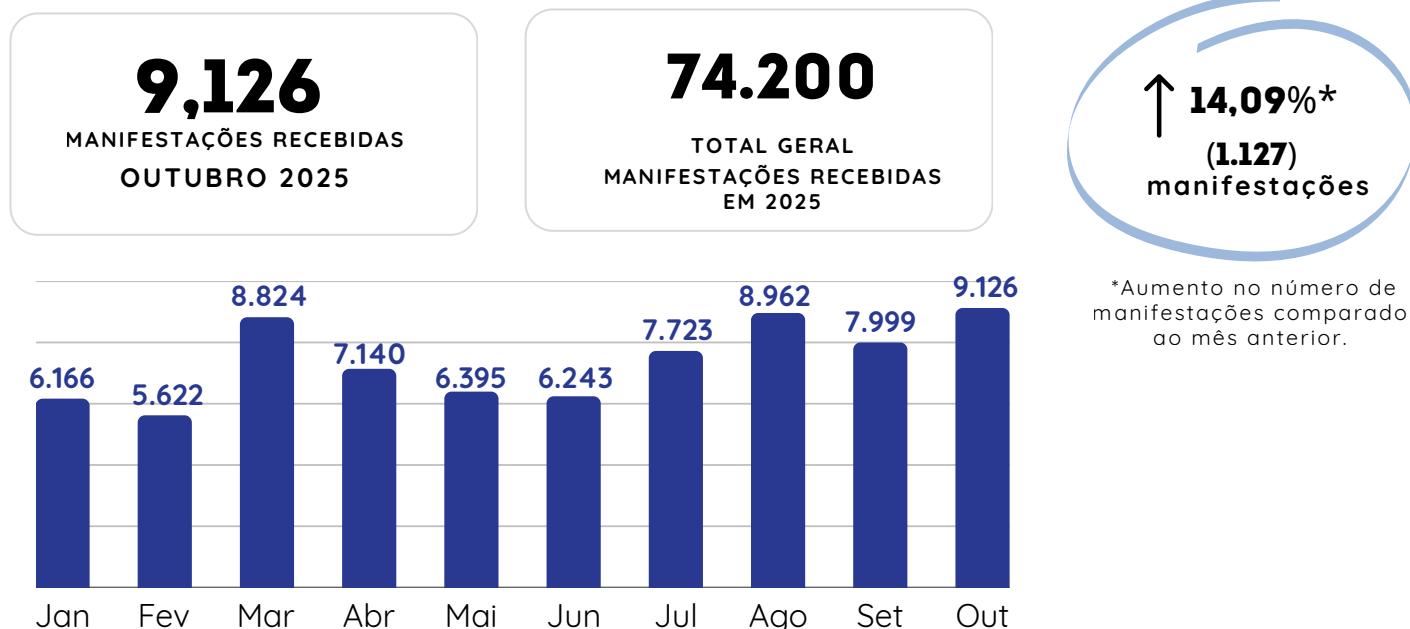
# BOLETIM DA OUVIDORIA-GERAL

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



### TEMPO MÉDIO DE RETORNO

|                         |                           |                       |                       |                      |                       |                       |                        |                          |                         |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2,85<br>dias<br>JANEIRO | 2,75<br>dias<br>FEVEREIRO | 5,19<br>dias<br>MARÇO | 9,36<br>dias<br>ABRIL | 5,04<br>dias<br>MAIO | 3,11<br>dias<br>JUNHO | 4,75<br>dias<br>JULHO | 7,62<br>dias<br>AGOSTO | 8,29<br>dias<br>SETEMBRO | 8,72<br>dias<br>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%      |

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

**Extração:** 04/11/2025.

**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  |
|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 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\*\*\* 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. Afirma 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.”

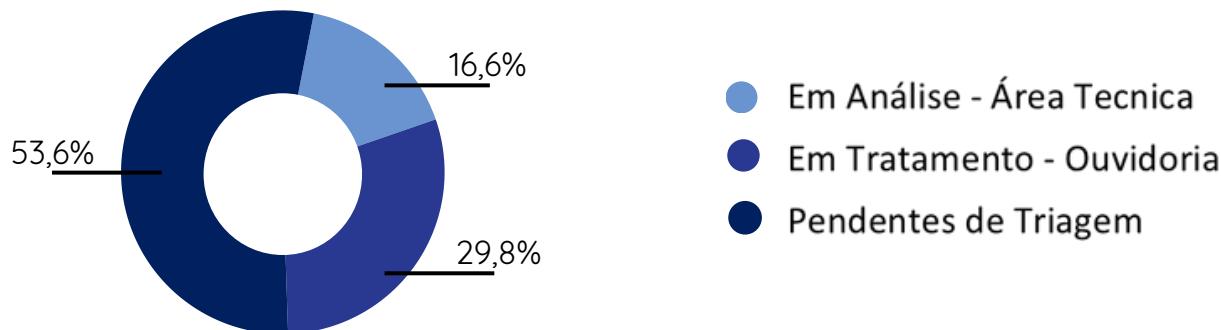
30/10/2025



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

29/10/2025

## MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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

| ÁREA TÉCNICA       | TOTAL      |
|--------------------|------------|
| DARE               | 396        |
| SENARC             | 41         |
| SNAS               | 28         |
| SAGICAD            | 16         |
| SESAN              | 9          |
| Outros             | 19         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>509</b> |

## PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA



**41**

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

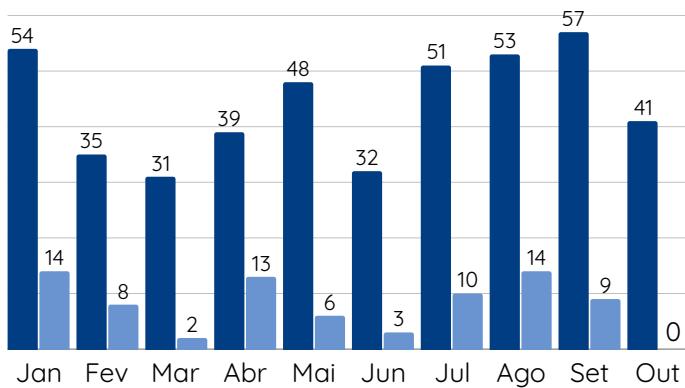
**441**

**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.



● Cartas Enviadas

● Cartas Devolvidas

| 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 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.

# 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:

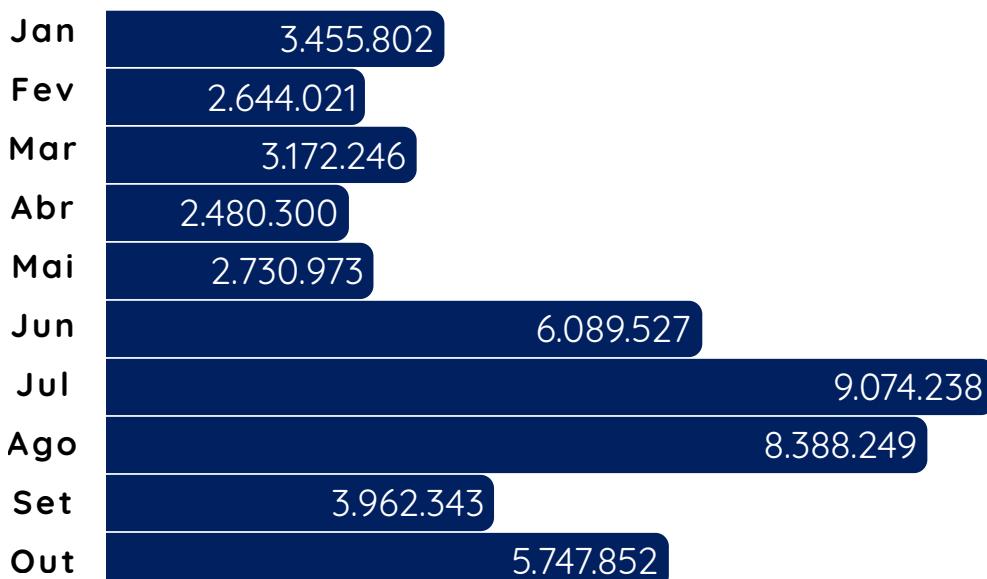
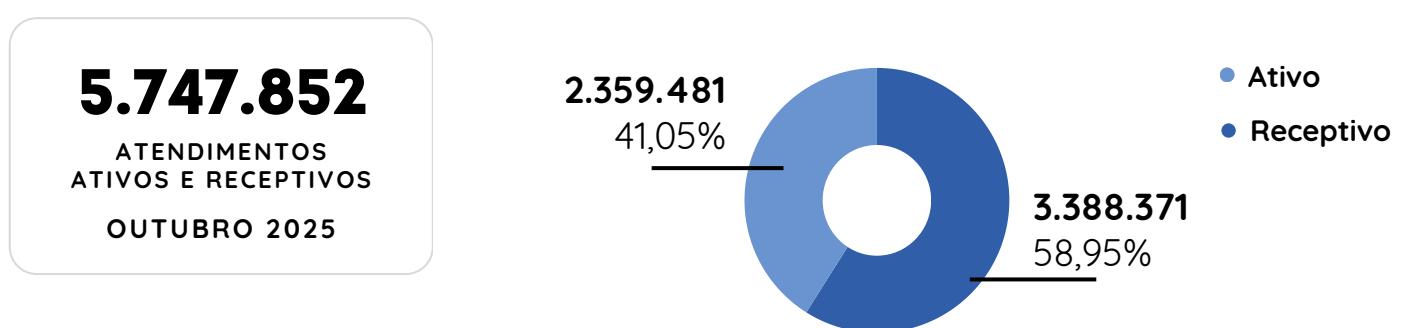
Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

### 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.



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

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

## ATENDIMENTO RECEPTIVO

|                   | TELEFONIA        | WHATSAPP       | TELEGRAM       | CHAT          | E-MAIL/<br>FORMULÁRIO | PRESENCIAL |                            |
|-------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|-----------------------|------------|----------------------------|
|                   |                  |                |                |               |                       |            |                            |
| <b>HUMANO</b>     | <b>347.885</b>   | <b>97.775</b>  | <b>47.010</b>  | <b>2.783</b>  | <b>7.117</b>          | <b>-</b>   | <b>TOTAL<br/>502.570</b>   |
|                   | <b>69,22%</b>    | <b>19,46%</b>  | <b>9,35%</b>   | <b>0,55%</b>  | <b>1,42%</b>          | <b>-</b>   |                            |
| <b>ELETRÔNICO</b> | <b>2.112.952</b> | <b>560.357</b> | <b>160.184</b> | <b>52.308</b> | <b>-</b>              | <b>-</b>   | <b>TOTAL<br/>2.885.801</b> |
|                   | <b>73,22%</b>    | <b>19,42%</b>  | <b>5,55%</b>   | <b>1,81%</b>  | <b>-</b>              | <b>-</b>   |                            |

## ATENDIMENTO ATIVO

|                   | TELEFONIA   | WHATSAPP      | SMS              | E-MAIL        | VOZ            |                            |
|-------------------|-------------|---------------|------------------|---------------|----------------|----------------------------|
|                   |             |               |                  |               |                |                            |
| <b>HUMANO</b>     | <b>01</b>   | <b>-</b>      | <b>-</b>         | <b>-</b>      | <b>-</b>       | <b>TOTAL<br/>01</b>        |
|                   | <b>100%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b>         | <b>-</b>      | <b>-</b>       |                            |
| <b>ELETRÔNICO</b> | <b>-</b>    | <b>23.027</b> | <b>1.331.898</b> | <b>96.854</b> | <b>907.701</b> | <b>TOTAL<br/>2.359.480</b> |
|                   | <b>-</b>    | <b>0,98%</b>  | <b>56,45%</b>    | <b>4,10%</b>  | <b>38,47%</b>  |                            |

## 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)

## Cadastro Único

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

**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.



**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

**46**

PEDIDOS RECEBIDOS

**Ranking  
46/308**

Em volume de pedidos

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

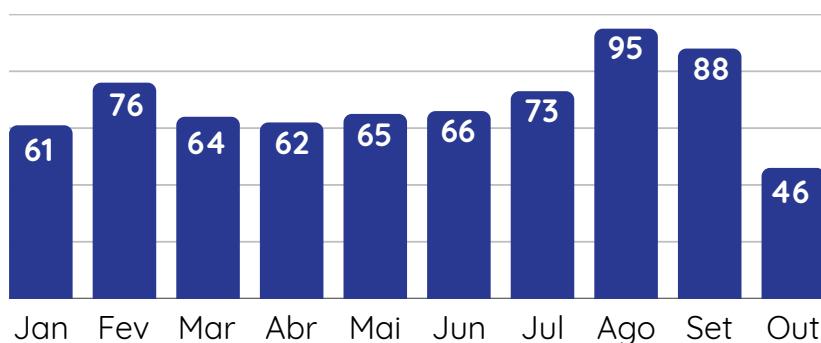
SETEMBRO

**17,3**

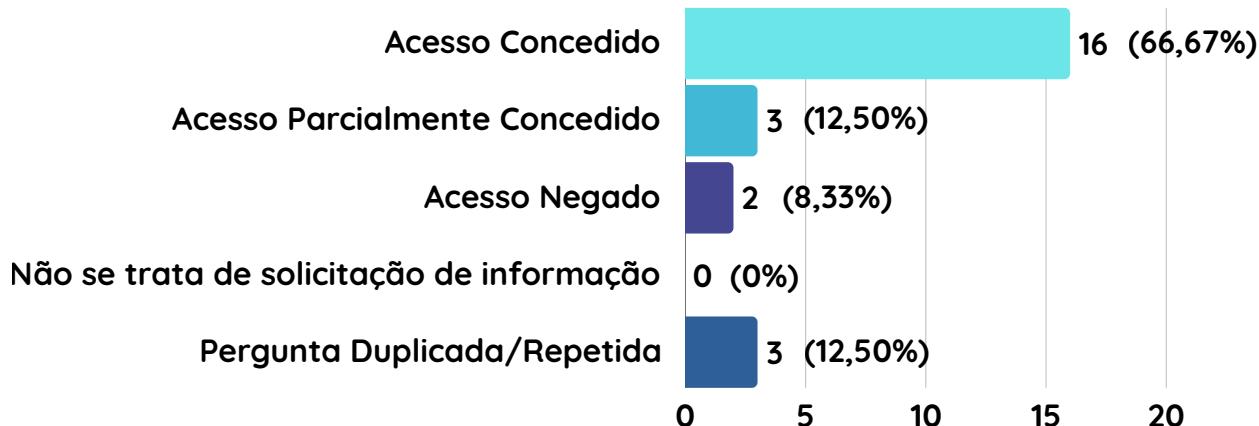
dias

OUTUBRO

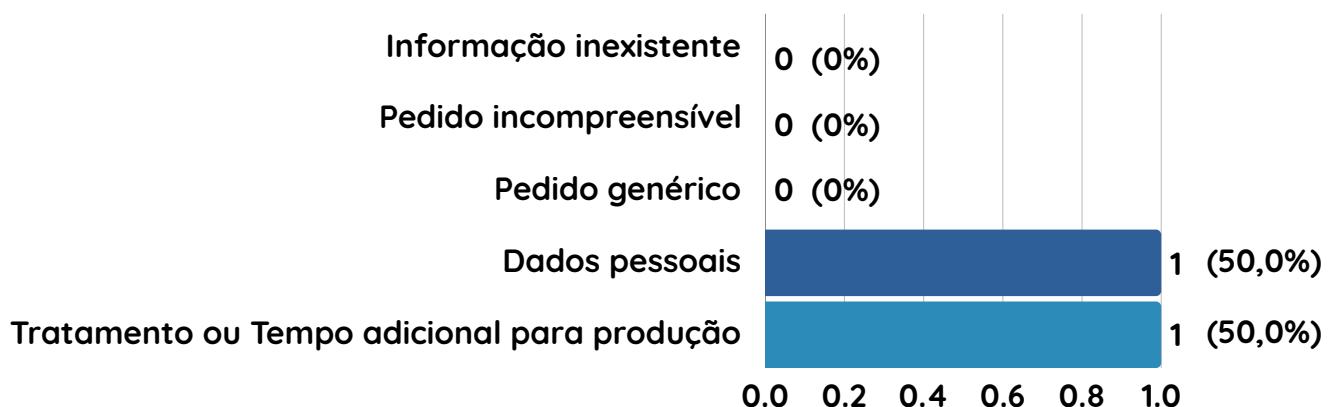
#### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



## TIPOS DE DECISÃO



## MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**1º - ACESSO A INFORMAÇÃO**  
(18 pedidos)

**2º - CADASTROS E DOCUMENTAÇÃO**  
(12 pedidos)

**3º - PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS**  
(6 pedidos)

**4º - REDE DE ASSISTÊNCIA E PROTEÇÃO SOCIAL**  
(3 pedidos)

**5º - GESTÃO PÚBLICA**  
(2 pedidos)

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS



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

**Extração:** 11/11/2025.

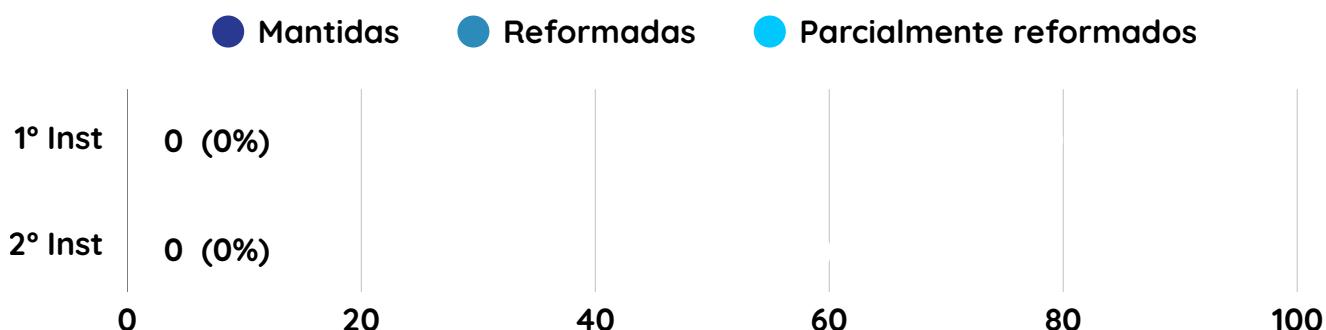
**Obs.:** Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.

## FASE RECURSAL

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<br>RECURSO RECEBIDO | 1º Instância<br>Chefe Hierárquico | 2º Instância<br>Ministro | 3º Instância<br>CGU | 4º Instância<br>CMRI |
|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|
|                       | 1<br>(100%)                       | 0<br>(0%)                | 0<br>(0%)           | 0<br>(0%)            |

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





Ouvidoria-Geral  
do MDS

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL  
**BRAZIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO