



Ouvidoria-Geral
do MDS

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

5º BIMESTRE DE 2025
SETEMBRO-OUTUBRO



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.

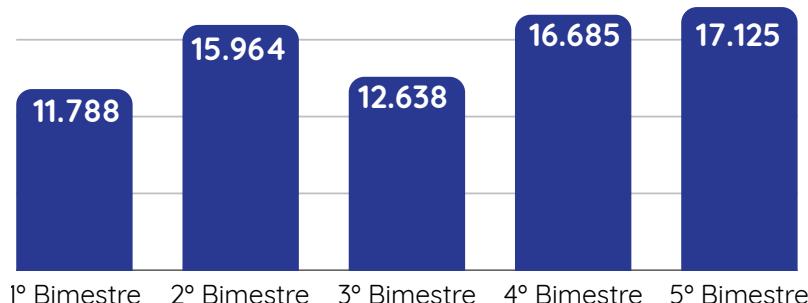


O Boletim Bimestral da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a Ouvidoria, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no bimestre anterior.

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

17.125MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
5º BIMESTRE 2025**16.685**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
4º BIMESTRE 2025**74.200**TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
EM 2025

↑ 14,09%*
(+ 1.127)
manifestações

*Aumento no número de manifestações comparado ao bimestre anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE

2,80

dias

1º BIMESTRE

7,27

dias

2º BIMESTRE

4,07

dias

3º BIMESTRE

6,18

dias

4º BIMESTRE

8,50

dias

5º BIMESTRE



O tempo médio de retorno oscilou de forma relevante ao longo do período, acompanhando diretamente o crescimento das manifestações recebidas. No 1º bimestre, o indicador manteve-se baixo (2,80 dias), compatível com um volume ainda estável de registros.

No 2º bimestre, com a entrada das demandas do VEJAE, o cenário mudou de patamar. O indicador mais que dobrou e atingiu seu maior pico na segunda metade do período (chegando a 9,36 dias em abril). Esse salto refletiu a complexidade crescente no tratamento das manifestações e o aumento expressivo do volume, resultando em média bimestral de 7,27 dias.

O 3º bimestre registrou uma leve redução, embora ainda acima dos níveis iniciais, influenciado pelo início das manifestações relacionadas a dificuldades na realização da visita domiciliar. Já no 4º bimestre, o tempo médio voltou a subir, impulsionado tanto pela continuidade do alto volume de demandas do VEJAE quanto pela mudança no fluxo de atendimento, com maior participação da telefonia nos registros do Fala.BR.

No 5º bimestre, o tempo médio permaneceu elevado desde o início e voltou a crescer na metade do período, alcançando o maior valor médio do ciclo analisado — ficando atrás apenas do pico registrado em abril (9,36 dias).

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
9.573	6.939	451	406	125	389	28	31

55,90%	41,74%	2,63%	2,37%	0,73%	2,27%	0,16%	0,18%
--------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
10.292	3.822	1.726	1.205	44	36

60,10%	22,32%	10,08%	7,04%	0,26%	0,21%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO BIMESTRE



RECLAMAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de receber a visita domiciliar: Escassez de Profissionais e Alta Demanda (1578 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Omissão de Informações (578 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Cidadão Inadimplente no Sistema (343 solicitações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (734 reclamações)

3º AUXILIO EMERGENCIAL

Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema (550 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Renda (143 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Suposta Utilização Indevida (47 denúncias)

2º CADASTRO ÚNICO

Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa (106 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (81 solicitações)

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.

9.710.195

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

5º BIMESTRE 2025

17.462.487

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

4º BIMESTRE 2025

47.745.551

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

TOTAL GERAL EM 2025

8.820.500

ATENDIMENTOS ATIVOS
E RECEPTIVOS
3º BIMESTRE

3.331.473

34,31%

6.378.722
65,69%

- Ativo
- Receptivo

-44,39%*
(-7.752.292)
atendimentos

*Redução no número de atendimentos comparado ao bimestre anterior.

ATENDIMENTO ATIVO DO BIMESTRE



HUMANO

07

100%

**TELEFONIA
VOZ**

**TOTAL
07**

ELETRÔNICO

124.180

1.646.851

149.941

1.410.494

**TOTAL
3.331.466**

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 DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	680.504	110.909	94.941	6.357	12.010	-	TOTAL 904.721
ELETRÔNICO	4.379.400	642.053	324.251	128.297	-	-	TOTAL 5.474.001

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE

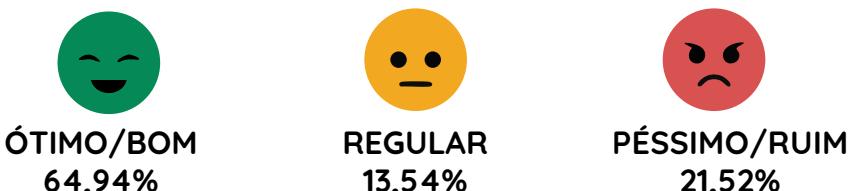


- | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- HABILITADO
(148.002 demandas) | 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- LIBERADO
(125.460 demandas) |
| 4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- CANCELADO
(71.235 demandas) | 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(35.859 demandas) |
| 7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO
(17.576 demandas) | 8º - OUTROS ASSUNTOS
(16.795 demandas) |



- | |
|-----------------------------------------------------------------------|
| 3º - REVISÃO 2025
(81.774 demandas) |
| 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
- ATUALIZADO
(21.601 demandas) |
| 9º - AVERIGUAÇÃO 2025
(15.852 demandas) |
| 10º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(11.525 demandas) |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE





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

134
PEDIDOS
5º BIMESTRE

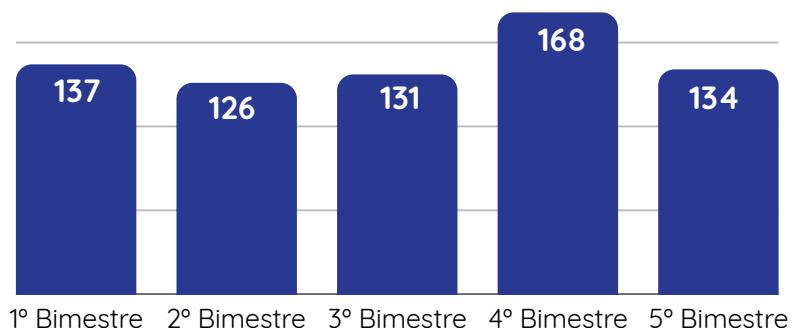
168
PEDIDOS
4º BIMESTRE

696
TOTAL GERAL

**Ranking
46/308**
Em volume de pedidos

Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 19

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



↓ **-20,23% ***
(-34)
pedidos

*Redução no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE

21,43
dias
1º BIMESTRE

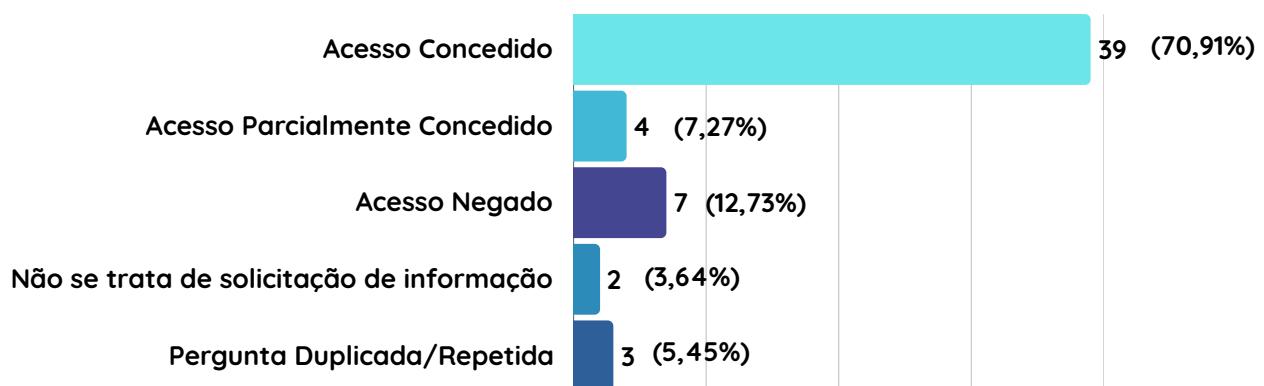
21,37
dias
2º BIMESTRE

18,21
dias
3º BIMESTRE

18,21
dias
4º BIMESTRE

19,90
dias
5º BIMESTRE

TIPOS DE DECISÃO DO BIMESTRE



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO BIMESTRE

1º - TRANPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO
(58 pedidos)

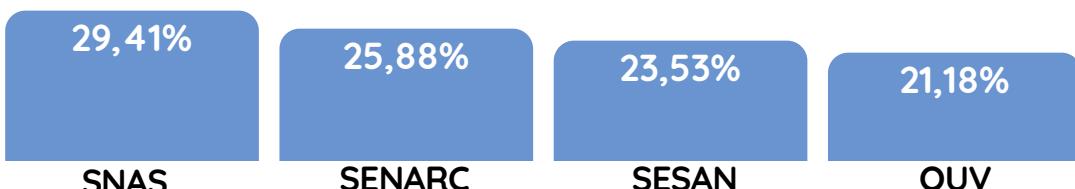
2º - CADASTROS E DOCUMENTAÇÃO
(19 pedidos)

3º - PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS
(16 pedidos)

4º - PETRÓLEO, GÁS E BIOCOMBUSTÍVEIS
(5 pedidos)

5º - REDE DE ASSISTÊNCIA E PROTEÇÃO SOCIAL
(5 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE





A DTAI recebeu 17 recursos aos 131 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 64,71%.

5 RECURSOS RECEBIDOS SET-OUT 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

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

