



Ouvidoria-Geral  
do **MDS**

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

**5º BIMESTRE DE 2025**  
SETEMBRO-OUTUBRO

**121**

**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.

**121**

**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.

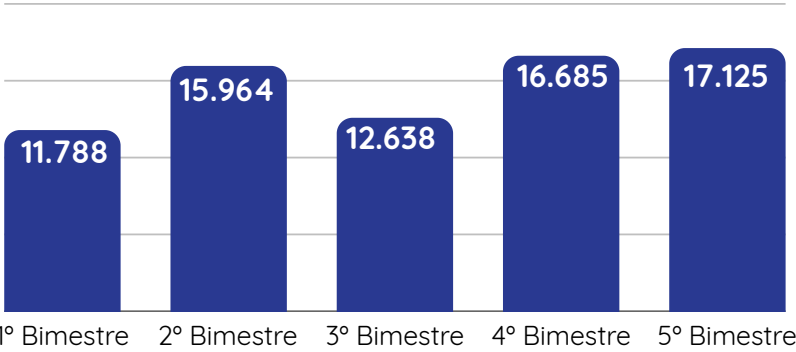


O Boletim Bimestral da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a Ouvidoria, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no bimestre anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS e os(as) 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 DO BIMESTRE



TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO 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

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>
<b>1º CADASTRO ÚNICO</b> Dificuldade de receber a visita domiciliar: Escassez de Profissionais e Alta Demanda (1578 reclamações)	<b>1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Omissão de Informações (578 denúncias)	<b>1º AUXÍLIO EMERGENCIAL</b> VEJAE - Cidadão Inadimplente no Sistema (343 solicitações)
<b>2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (734 reclamações)	<b>2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> Suposto Recebimento Indevido: Não Atende aos Critérios - Renda (143 denúncias)	<b>2º CADASTRO ÚNICO</b> Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa (106 solicitações)
<b>3º AUXILIO EMERGENCIAL</b> Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema (550 reclamações)	<b>3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> Suposta Utilização Indevida (47 denúncias)	<b>3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> Ingresso no Programa: Habilitado para Ingressar no Programa (81 solicitações)

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE

696	679	410	90	19
SAGICAD	DARE	SENARC	SNAS	SESAN



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.

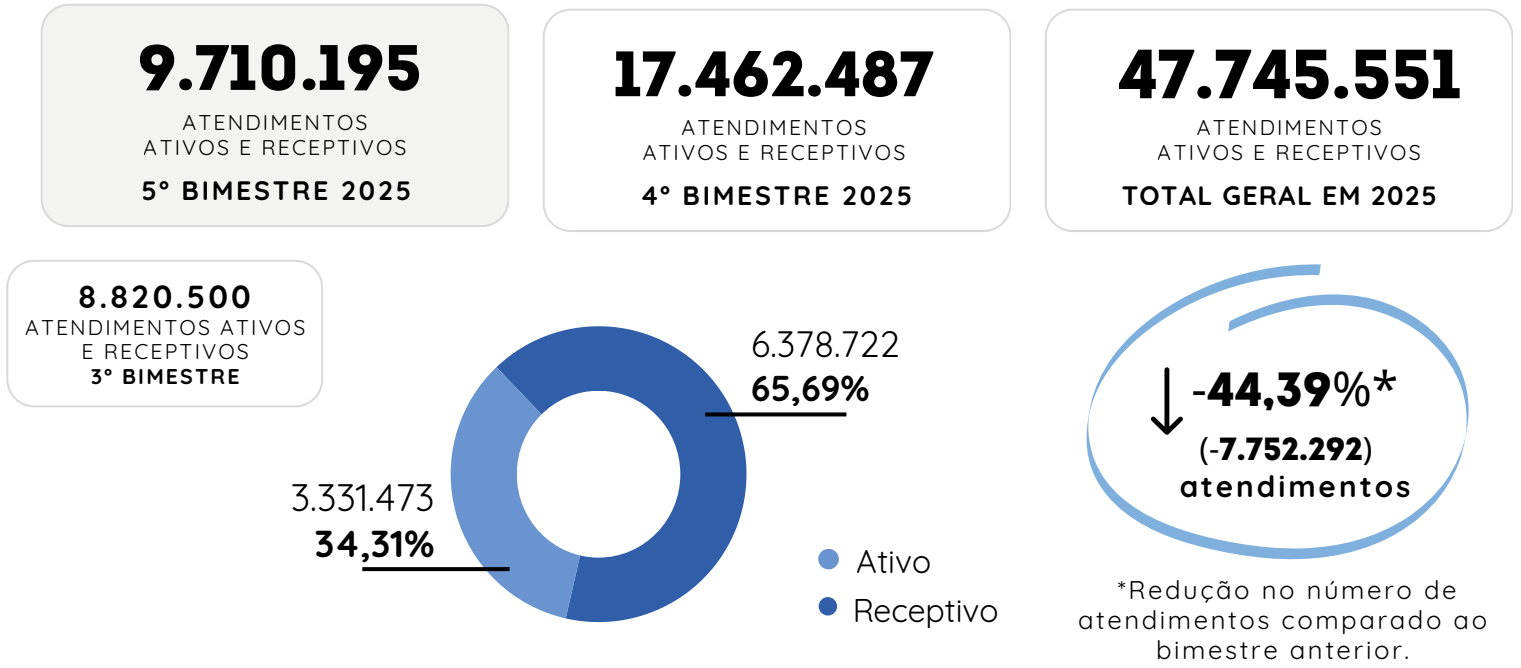
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

**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.



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
	75,22%	12,26%	10,49%	0,70%	1,33%	-	
ELETRÔNICO	4.379.400	642.053	324.251	128.297	-	-	TOTAL 5.474.001
	80,00%	11,73%	5,92%	2,34%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE



1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO  
- HABILITADO  
(148.002 demandas)


4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO  
- CANCELADO  
(71.235 demandas)

7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO -  
BLOQUEADO  
(17.576 demandas)

2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO  
- LIBERADO  
(125.460 demandas)

5º - CRITÉRIOS PARA  
CONCESSÃO  
(35.859 demandas)

8º - OUTROS ASSUNTOS  
(16.795 demandas)



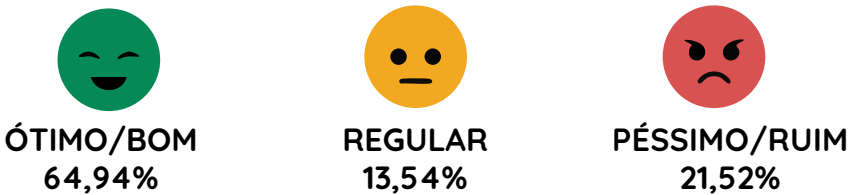
3º - REVISÃO 2025  
(81.774 demandas)

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





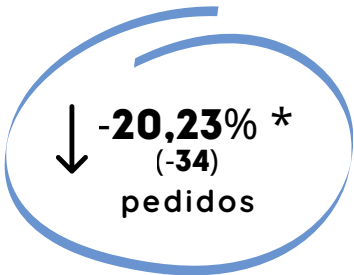
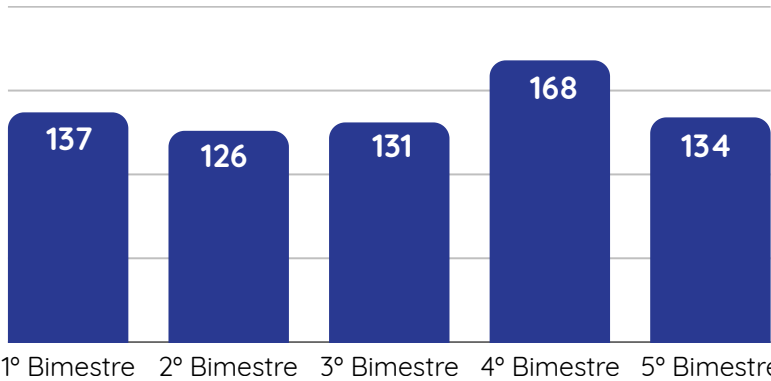
Lei de Acesso à Informação - LAI

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

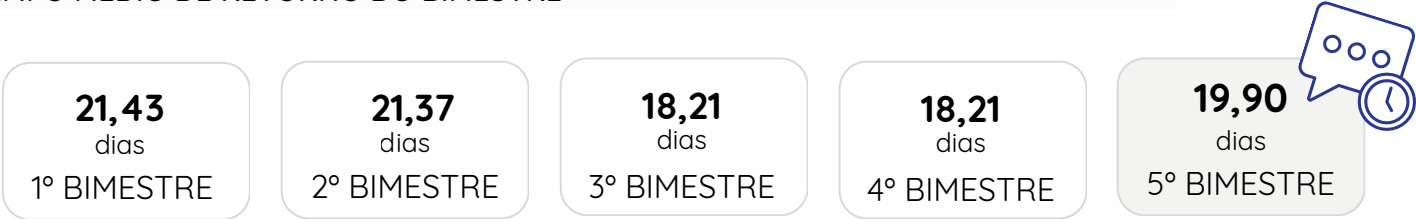


PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE

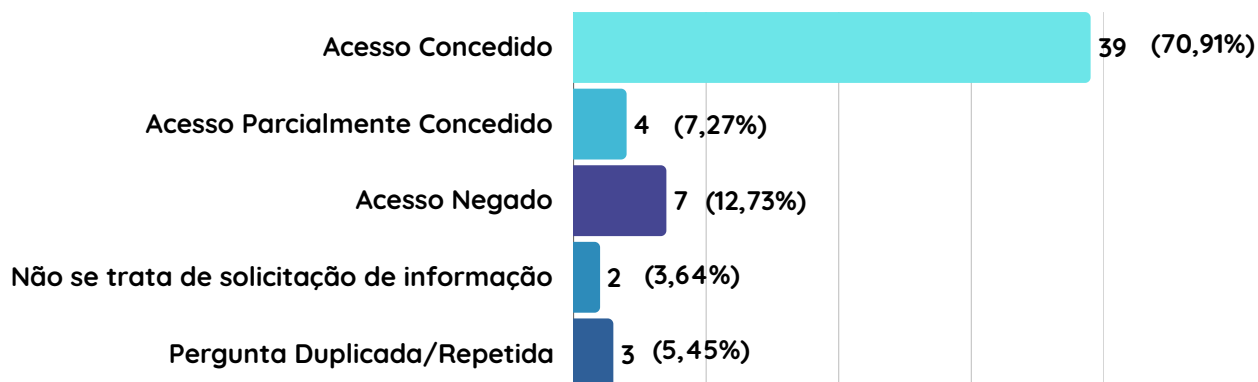


\*Redução no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

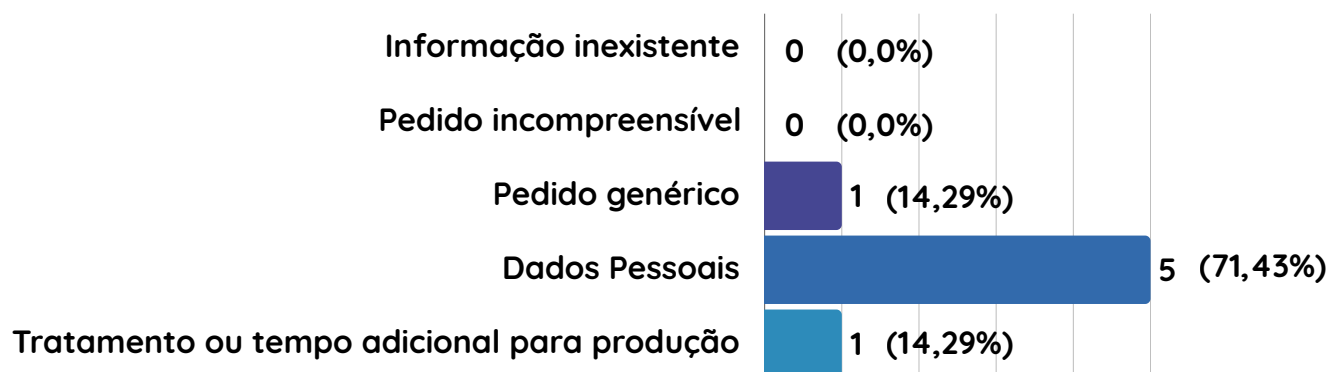
TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE



## TIPOS DE DECISÃO DO BIMESTRE



## MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO BIMESTRE

**1º - TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**  
(58 pedidos)

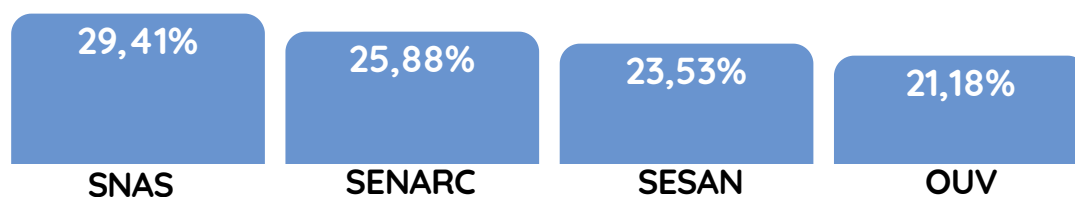
**2º - CADASTROS E DOCUMENTAÇÃO**  
(19 pedidos)

**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%.

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

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

