

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

JANEIRO - FEVEREIRO
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

6.129

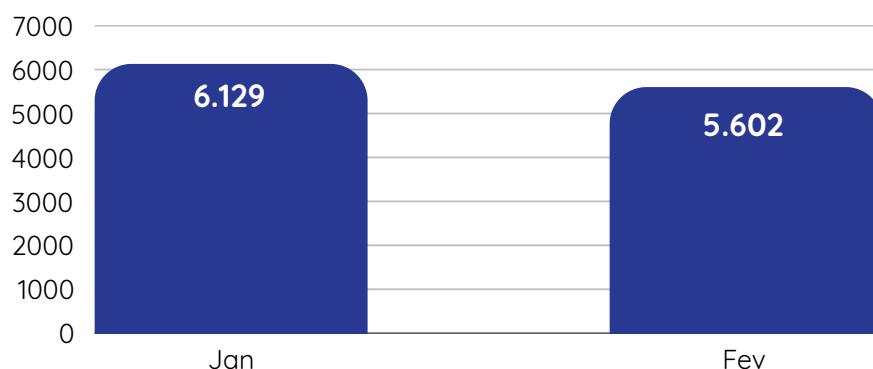
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JANEIRO 2025

5.602

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO 2025

11.731

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



↓ -8,60%*
(-527)
manifestações

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,73
dias

JANEIRO

2,11
dias

FEVEREIRO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL



6.356



3.697



1373



117



102



40



28



18

54,18%

31,51%

11,7%

1%

0,87%

0,34%

0,24%

0,15%

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

Extração: 05/03/2025

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
					
5.247	4.226	1.164	1.035	36	23

44,73%	36,02%	9,92%	8,82%	0,31%	0,02%
--------	--------	-------	-------	-------	-------

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Situação do Benefício
Habilitado
(671 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Impedimento para Habilitação
PBF - Campos Obrigatórios do
Cadastro Não Preenchidos
(445 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Município com Limite Atingido
16% - Unipessoais
(397 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(1.374 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Não atende aos
Critérios de Renda
(968 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Uso indevido do benefício
(218 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO:

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Impedimento para Habilitação
PBF - Campos Obrigatórios do
Cadastro Não Preenchidos
(63 solicitações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:

Situação do Benefício
Habilitado
(51 solicitações)

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES

Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	109
Em Tratamento - Ouvidoria	73
Pendentes de Triagem	49
TOTAL GERAL	231

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SAGICAD	37
SENARC	36
SNAS	14
DARE	6
SISEC	5
SESAN	5
Outros	6
TOTAL GERAL	109

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.

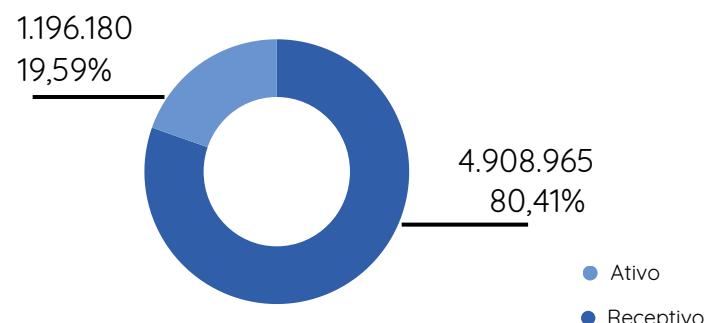
Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

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.

6.105.145

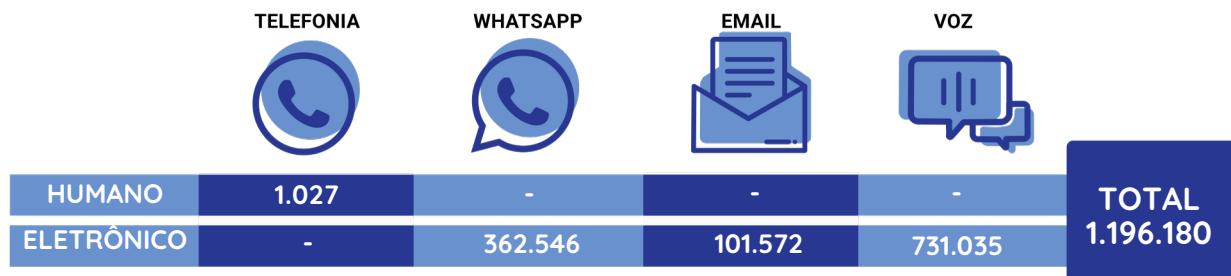
ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS



ATENDIMENTO RECEPTIVO



HUMANO	721.323	240.631	20.434	15.756	12.333	39	TOTAL
ELETRÔNICO	2.965.658	796.154	101.410	35.227	-	-	4.908.965



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO

Cadastro Único

Conhecer para incluir

1º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(214.707 demandas)

6º - AVERIGUAÇÃO
(40.309 demandas)

auxiliogás

8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(24.637 demandas)

PROGRAMA Bolsa Família

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

4º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(80.405 demandas)

7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(27.310 demandas)

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(95.439 demandas)

5º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(71.344 demandas)

9º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO - BLOQUEADO
(22.152 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



ÓTIMO/BOM
65,00%



REGULAR
14,43%



PÉSSIMO/RUIM
20,57%

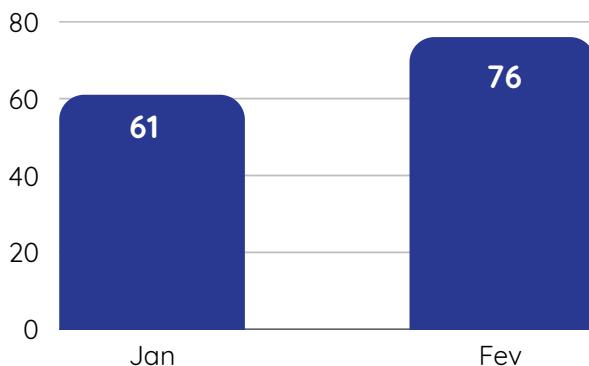
TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei de Acesso à Informação - LAI

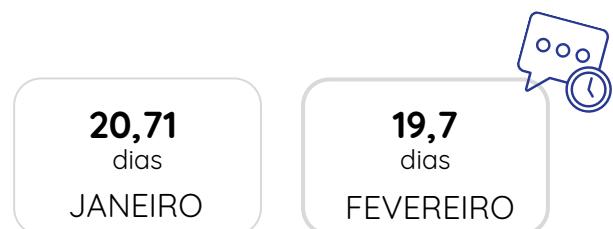
O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.



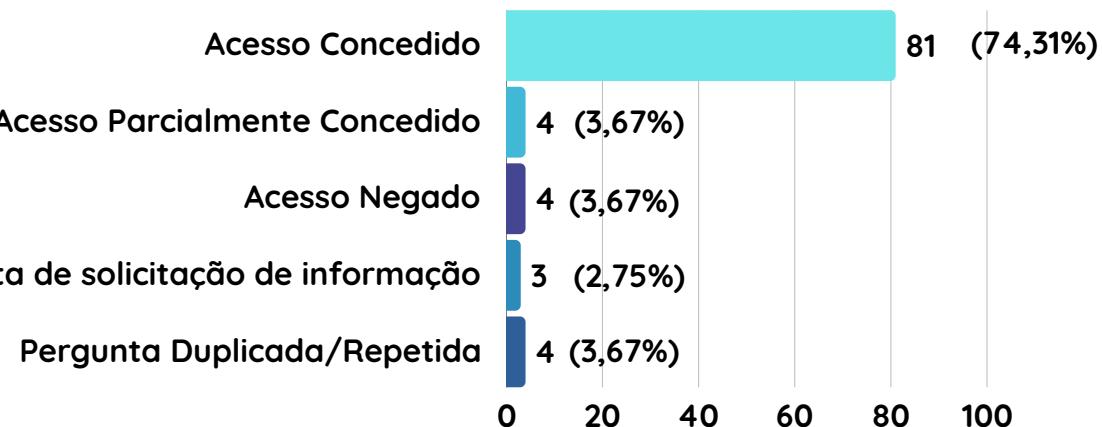
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



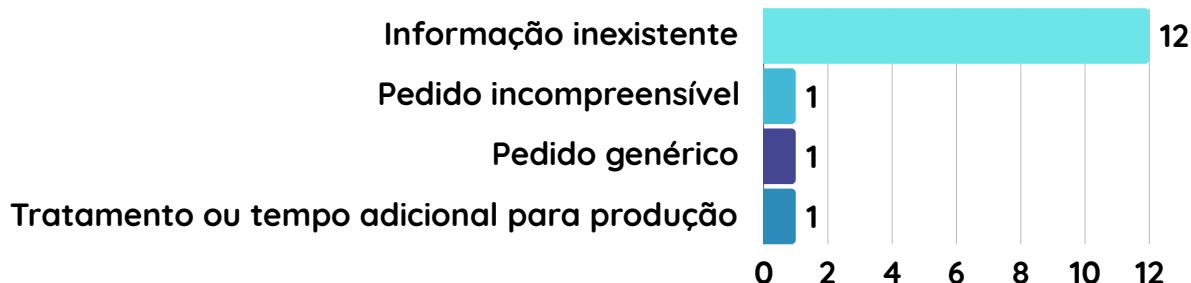
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





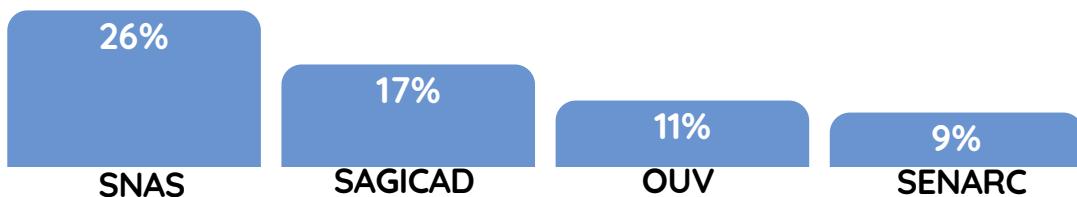
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º - CADASTRO ÚNICO (11 pedidos)	2º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (9 pedidos)	3º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (12 pedidos)
4º - ORÇAMENTO (3 pedidos)	5º - RECURSOS HUMANOS (3 pedidos)	6º - ABASTECIMENTO (1 pedido)
7º - CORONAVÍRUS (1 pedido)	8º - OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL (1 pedido)	9º - SERVIÇOS PÚBLICOS (1 pedido)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 20 recursos aos 137 pedidos de acesso à informação, sendo 8 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 70%.

20 RECURSOS RECEBIDOS JAN-FEV 25	1º Instância	2º Instância	3º Instância	4º Instância
	Chefe Hierárquico	Ministro	CGU	CMRI
	14 (70%)	3 (15%)	2 (10%)	1 (5%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

