



BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

4º BIMESTRE DE 2025

JULHO - AGOSTO



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

12.598

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
3º BIMESTRE 2025

16.626

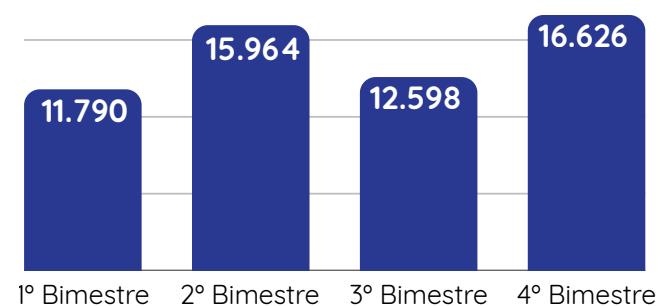
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
4º BIMESTRE 2025

57.020

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
EM 2025

15.966

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS
2º BIMESTRE



↑ **21,08%***
(+ 4.028)
manifestações

*Aumento no número de
manifestações comparado ao
bimestre anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE

2,80

dias

1º BIMESTRE

7,24

dias

2º BIMESTRE

2,65

dias

3º BIMESTRE

5,36

dias

4º BIMESTRE

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA



8.045

48,39%

INTERNET



6.939

41,74%

WHATSAPP



1.198

7,21%

OUTROS/CHAT



231

1,39%

E-MAIL



86

0,52%

TELEGRAM



60

0,36%

CARTA



35

0,21%

PRESENCIAL



32

0,19%

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE

RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
					
9.661	3.598	2.079	1.223	42	23

58,11%	21,64%	12,50%	7,36%	0,25%	0,14%
--------	--------	--------	-------	-------	-------

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO BIMESTRE



RECLAMAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de receber a visita domiciliar (908 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado (729 reclamações)

3º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de agendamento/atualização (451 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (870 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício (62 denúncias)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Devolução(28 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Erro na geração de boleto (141 solicitações)

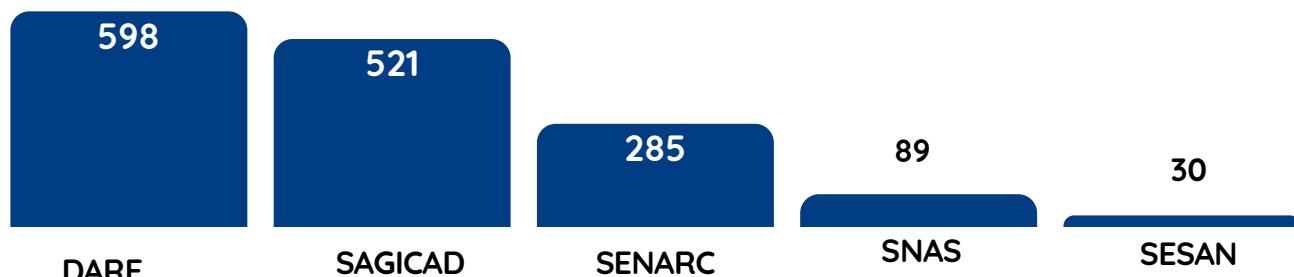
2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Cidadão inadimplente no sistema (97 solicitações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Não concorda com a devolução (96 solicitações)

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE



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

Extração: 04/09/2025.

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

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.

10.414.273

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

3º BIMESTRE 2025

18.884.350

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

4º BIMESTRE 2025

39.400.851

ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS

TOTAL GERAL EM 2025

5.820.467

ATENDIMENTOS ATIVOS
E RECEPTIVOS
2º BIMESTRE

10.778.071

57,07%

8.106.279

42,93%

- Ativo
- Receptivo

↑ +81,33%*

(+8.470.077)
atendimentos

*Aumento no número de
atendimentos comparado ao
bimestre anterior.

ATENDIMENTO ATIVO DO BIMESTRE



TELEFONIA

WHATSAPP

SMS

EMAIL

VOZ

HUMANO	1.684	-	-	-	-	TOTAL 1.684
	100%	-	-	-	-	

ELETRÔNICO	-	4.150.058	5.176.990	264.695	1.184.644	TOTAL 10.776.387
	-	32,45%	44,78%	3,22%	19,56%	

ATENDIMENTO RECEPTIVO DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO							
	640.199	436.250	330.884	324.471	325.813	-	TOTAL 2.057.617
ELETRÔNICO						-	
	3.910.798	1.956.397	145.104	36.363	-	-	TOTAL 6.048.662

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE



1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- HABILITADO
(146.493 demandas)

2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- LIBERADO
(115.265 demandas)

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO

- CANCELADO
(97.149 demandas)

7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS

(40.498 demandas)

5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO

(67.940 demandas)

9º - OUTROS ASSUNTOS

(29.193 demandas)



4º - REVISÃO 2025

(95.571 demandas)

6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

- ATUALIZADO
(47.863 demandas)

8º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

(32.232 demandas)

10º - REGRAS DE CADASTRAMENTO

(26.354 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE



ÓTIMO/BOM
60,30%



REGULAR
15,66%



PÉSSIMO/RUIM
24,04%

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 ocorre por meio do Fala.BR.

INDICADORES LAI DO BIMESTRE

137
PEDIOS
1º BIMESTRE

126
PEDIOS
2º BIMESTRE

131
PEDIOS
3º BIMESTRE

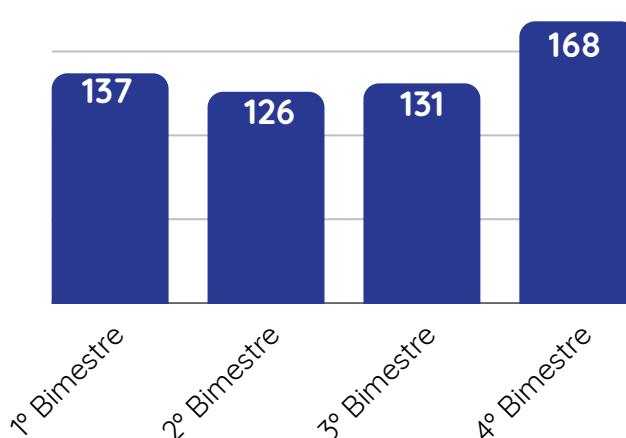
168
PEDIOS
4º BIMESTRE

562
TOTAL GERAL

**Ranking
28/321**
Em volume de pedidos

Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 41

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



↑ **28,24 ***
(+37)
pedidos

*Aumento no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

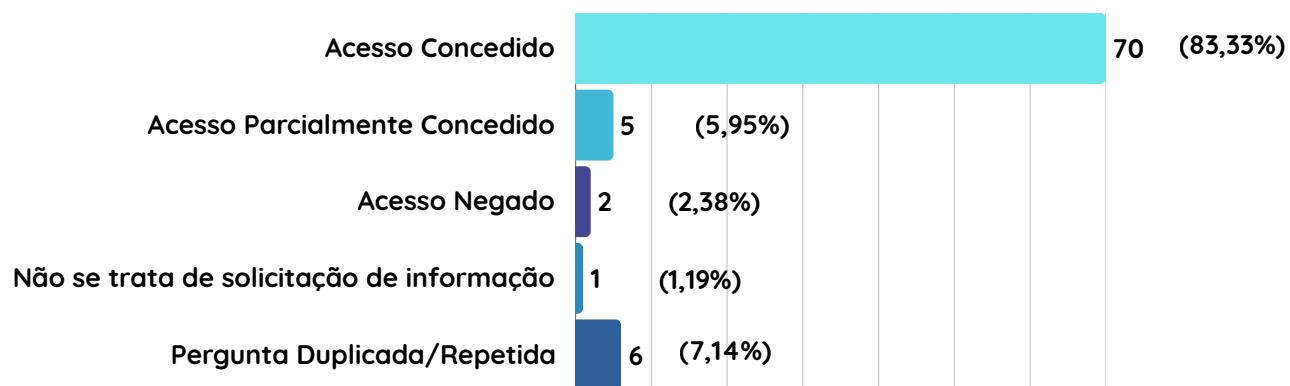
TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE

21,43
dias
1º BIMESTRE

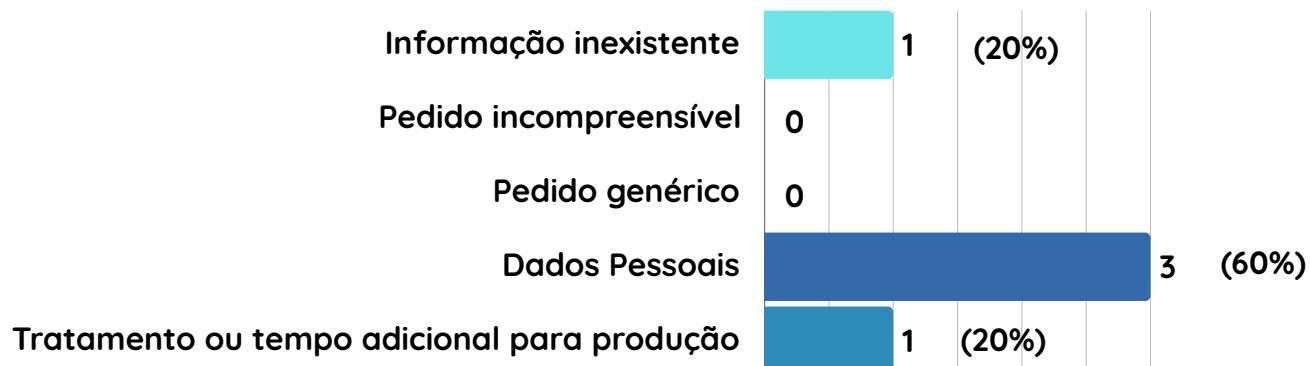
21,37
dias
2º BIMESTRE

18,21
dias
3º BIMESTRE

19,90
dias
4º BIMESTRE



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



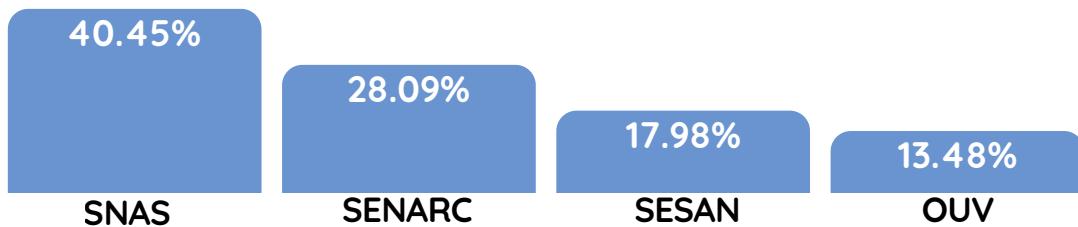
USO DE PRORROGAÇÃO DO BIMESTRE

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.

 21 %

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO BIMESTRE

1º - ACESSO A INFORMAÇÃO (111 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (15 pedidos)	3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (6 pedidos)
4º - CADASTRO ÚNICO (6 pedidos)	5º - AGRICULTURA FAMILIAR (4 pedidos)	6º - PROTEÇÃO SOCIAL (4 pedidos)
7º - ATENDIMENTO (2 pedidos)	8º - AUXÍLIO (2 pedidos)	9º - INFORMAÇÕES PROCESSUAIS (2 pedidos)



FASE RECURSAL 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%.



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

