



Ouvidoria-Geral
do **MDS**

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

4º BIMESTRE DE 2025

JULHO - AGOSTO

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

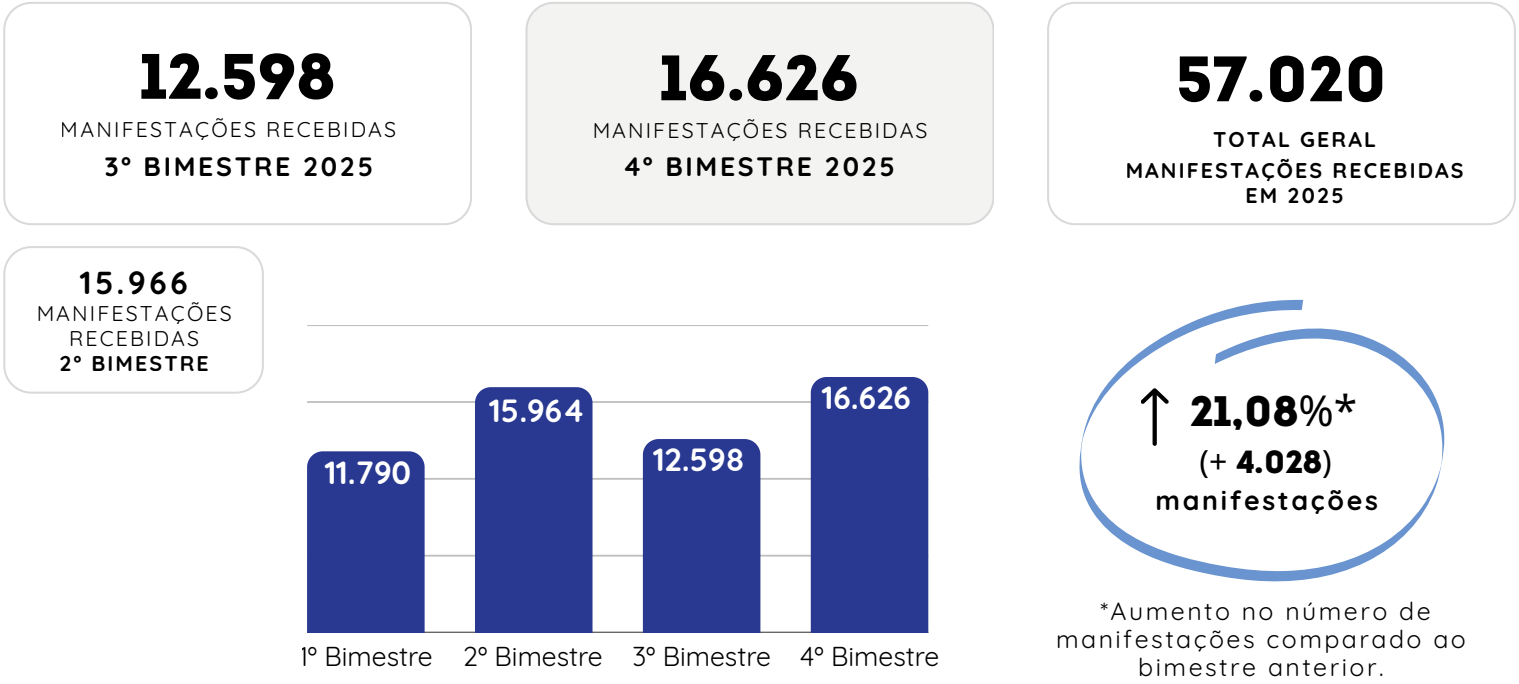
Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

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.

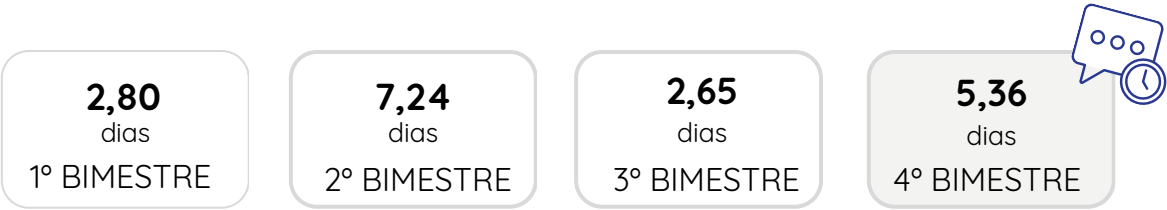
A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS e os(as) cidadãos(ãs) usuários(as) dos programas, políticas, serviços e ações do órgão. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo MDS.

OUVIDORIA

DADOS GERAIS DO BIMESTRE



TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
8.045	6.939	1.198	231	86	60	35	32
48,39%	41,74%	7,21%	1,39%	0,52%	0,36%	0,21%	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)

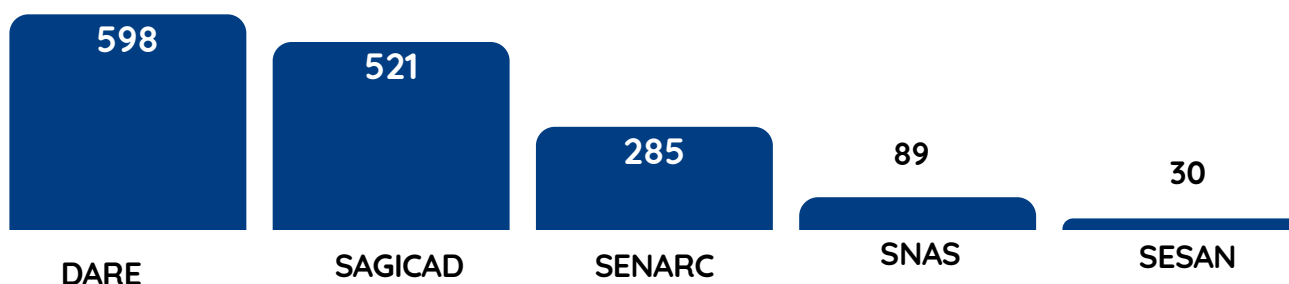
2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Cidadão inadimplente
no sistema (97 solicitações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Não concorda com a
devolução (96 solicitações)

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE





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.

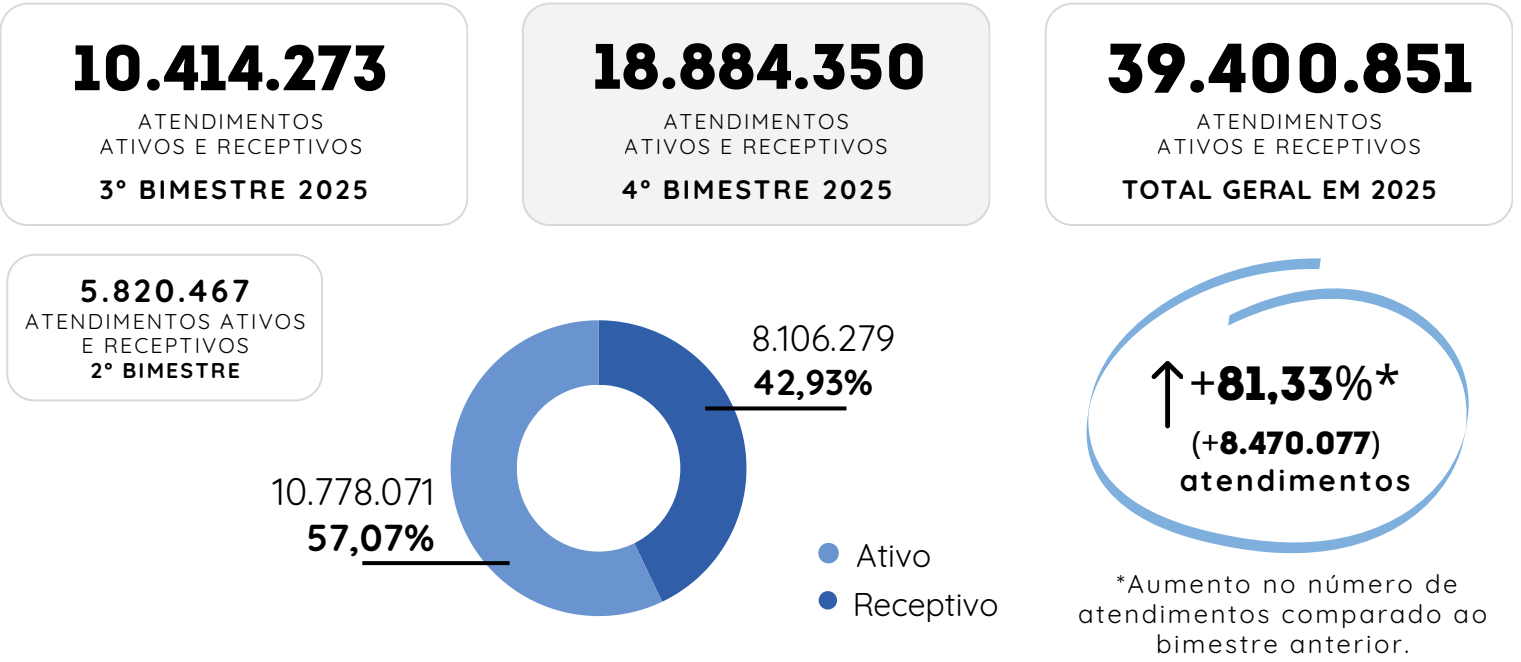
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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	640.199	436.250	330.884	324.471	325.813	-	TOTAL 2.057.617
	31,11%	21,20%	16,08%	15,77%	15,84%	-	
ELETRÔNICO	3.910.798	1.956.397	145.104	36.363	-	-	TOTAL 6.048.662
	66,75%	30,30%	2,49%	0,46%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE

PROGRAMA


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

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(97.149 demandas)

7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(40.498 demandas)

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

5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(67.940 demandas)

9º - OUTROS ASSUNTOS
(29.193 demandas)

Cadastro Único
Conhecer para incluir

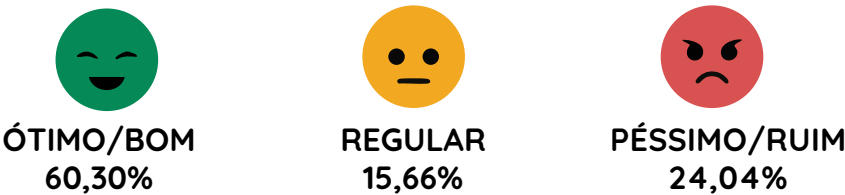
4º - REVISÃO 2025
(95.571 demandas)

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

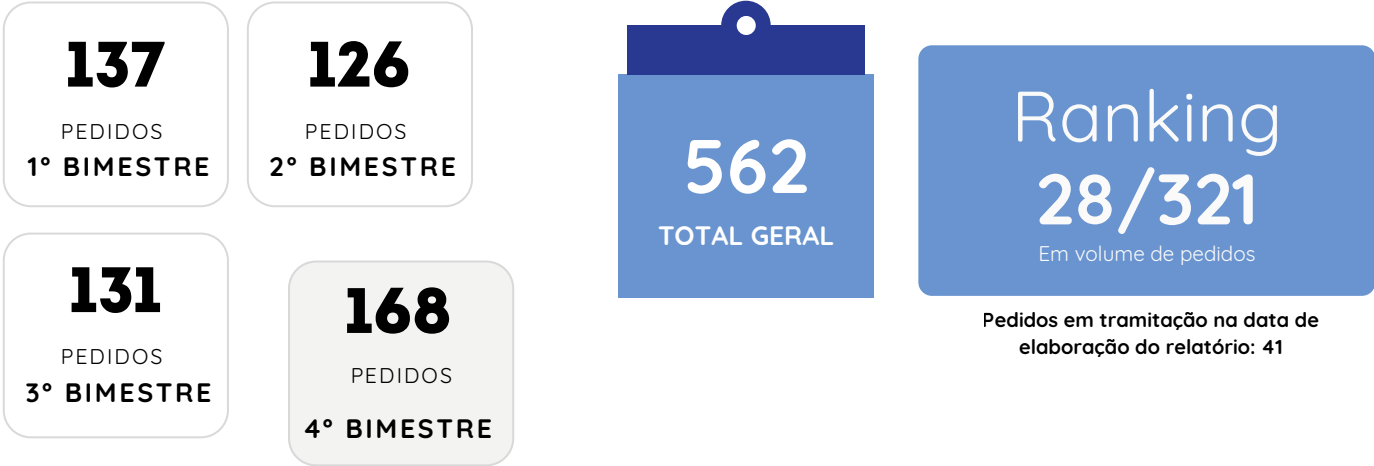




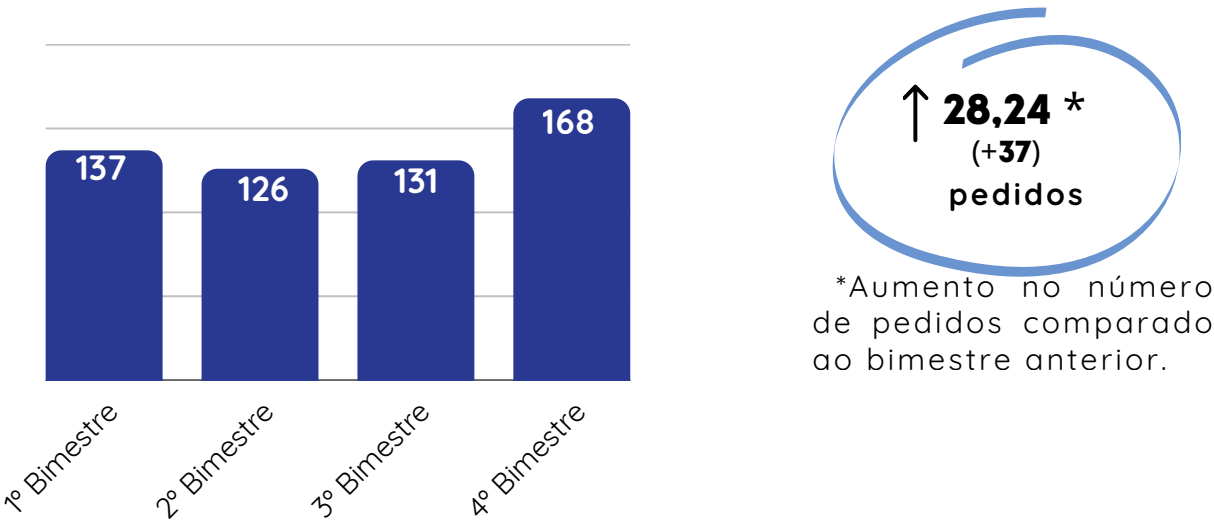
Lei de Acesso à Informação - LAI

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.

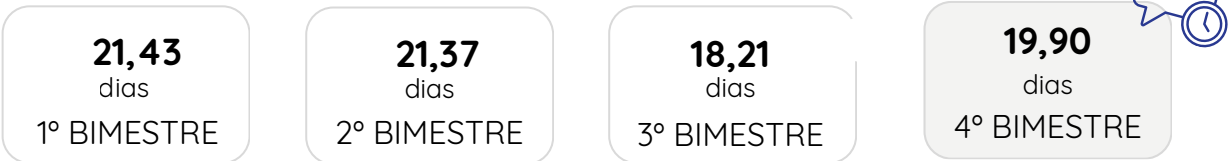
INDICADORES LAI DO BIMESTRE



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE

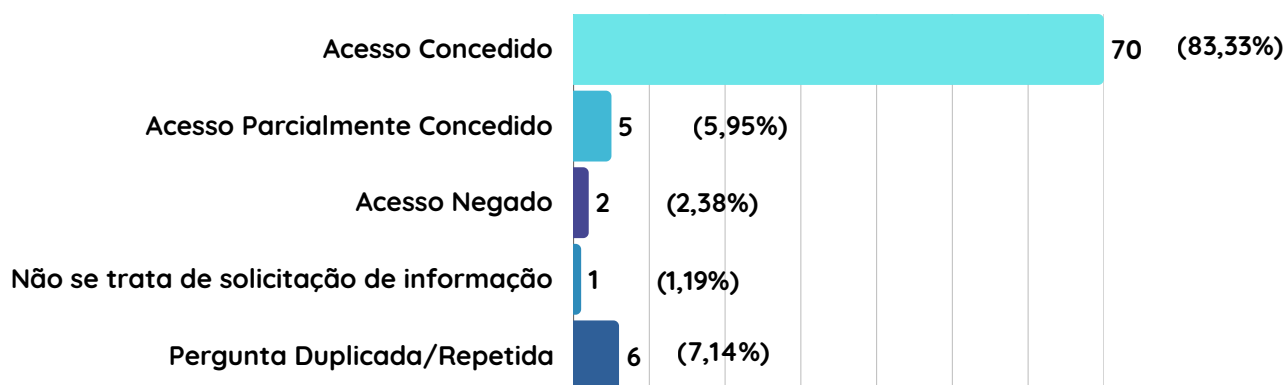


Fonte: Fala.BR (CGU)

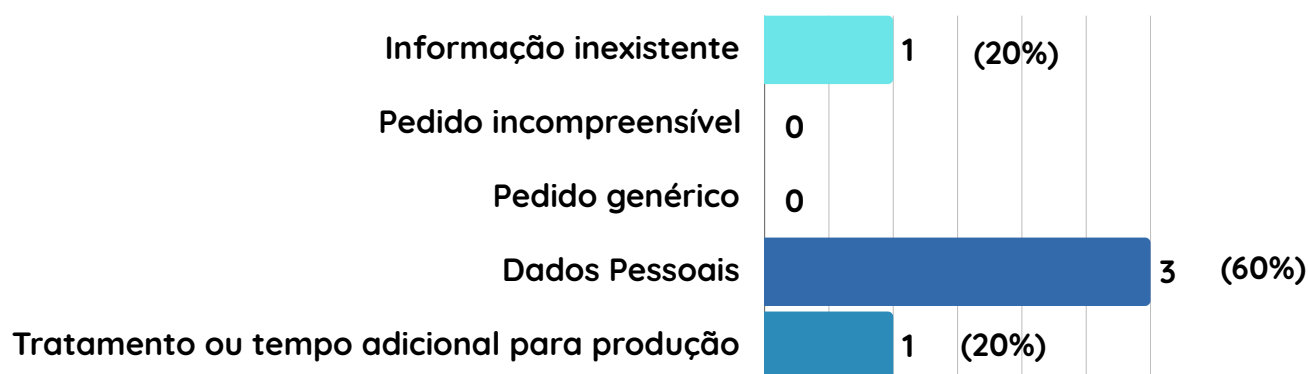
Extração: 05/09/2025.

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

TIPOS DE DECISÃO DO 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.



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)

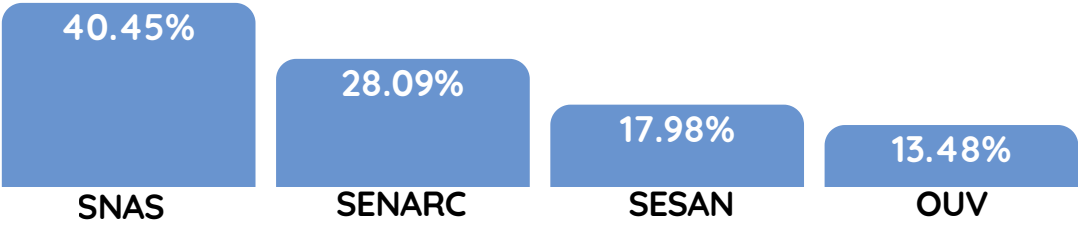
6º - PROTEÇÃO SOCIAL
(4 pedidos)

7º - ATENDIMENTO
(2 pedidos)

8º - AUXÍLIO
(2 pedidos)

**9º - INFORMAÇÕES
PROCESSUAIS**
(2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE



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%.

9 RECURSOS RECEBIDOS JUL-AGO 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	5 (55,56%)	2 (22,22%)	2 (22,22%)	0 (0%)

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

