

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

SETEMBRO
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.



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

7.354

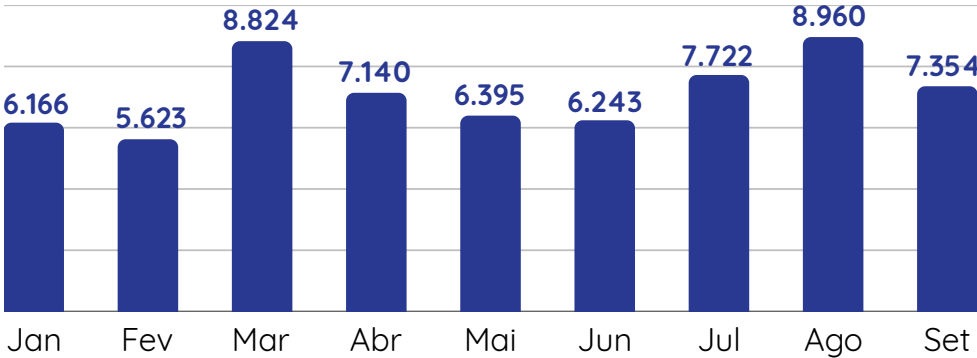
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
SETEMBRO 2025

64.427

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
EM 2025

↓ 17,92%*
(-1.606)
manifestações

*Redução no número de manifestações comparado ao mês anterior.



TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85 dias JANEIRO	2,75 dias FEVEREIRO	5,17 dias MARÇO	9,36 dias ABRIL	5,04 dias MAIO	3,11 dias JUNHO	4,72 dias JULHO	7,17 dias AGOSTO	6,54 dias SETEMBRO
----------------------	------------------------	--------------------	--------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------	-----------------------

Este boletim evidencia o compromisso da Ouvidoria-Geral do MDS em ouvir os cidadãos, aprimorar os serviços públicos e atuar com transparência. Um exemplo desse empenho é que **todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal**. Em agosto, o tempo médio de resposta foi de **6,54 dias**, bem abaixo do limite de **30 dias** estabelecido pelo artigo 16 da Lei nº 13.460/2017.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
4.133	2.650	52	220	54	223	08	14
56,20%	36,03%	0,71%	2,99%	0,73%	3,03%	0,11%	0,19%



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
4.335	1.656	777	553	18	15
58,95%	22,52%	10,57%	7,52%	0,24%	0,20%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

- 1º CADASTRO ÚNICO**
Dificuldade de receber a visita domiciliar
(293 reclamações)
- 2º AUXÍLIO EMERGENCIAL**
Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema
(275 reclamações)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**
Habilitado para Ingressar no Programa
(253 reclamações)



DENÚNCIA

- 1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**
Não atende aos Critérios - Omissão de Informações
(215 denúncias)
- 2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**
Não Atende aos Critérios de Renda - PBF
(40 denúncias)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**
Uso Indevido do Benefício - PBF
(14 denúncias)



SOLICITAÇÃO

- 1º AUXÍLIO EMERGENCIAL**
VEJAE - Cidadão Inadimplente no Sistema
(153 solicitações)
- 2º PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS**
Cidadão Não Consegue Gerar a Carteira da Pessoa Idosa
(48 solicitações)
- 3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**
Habilitado para Ingressar no Programa
(26 solicitações)

AQUI TAMBÉM TEM ELOGIOS

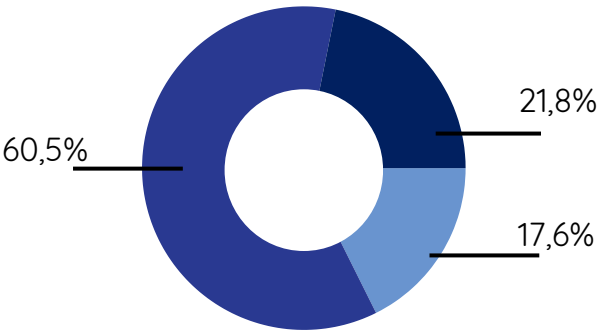
“A Senhora *** deseja registrar um elogio ao atendimento do Disque Social 121. Ela informa que realizou contato com o número 121 e foi muito bem atendida. Relata que a atendente foi muito simpática e educada e prestou um atendimento rápido, sem necessidade de espera.”

23/09/2025



“O Sr.*** gostaria de registrar um elogio pelo atendimento exemplar prestado pela atendente *** no dia 12/09. A cordialidade, atenção e profissionalismo demonstrados foram dignos de reconhecimento.”

12/09/2025



- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triage

MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	469
Em Tratamento - Ouvidoria	1.610
Pendentes de Triage	581
TOTAL GERAL	2.660

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	306
SENARC	71
SAGICAD	41
SNAS	24
SESAN	14
Outros	13
TOTAL GERAL	469

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

43

Total de pedidos de retorno através de cartas em **setembro**.

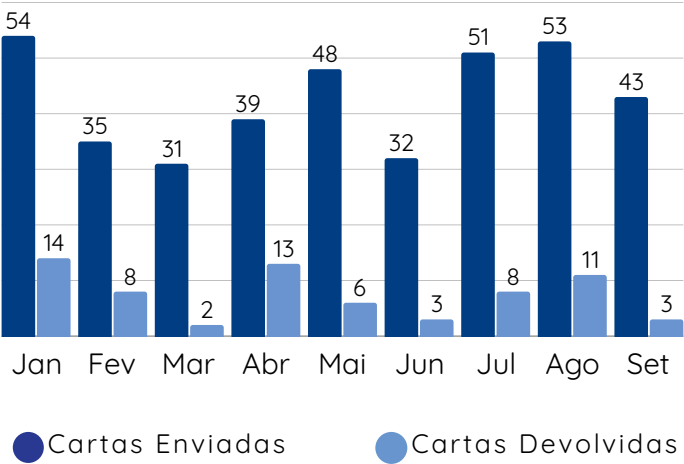
386

TOTAL GERAL PEDIDOS DE RETORNO

0,60%*

Percentual de Pedidos Através de Carta no MDS

*Percentual representa o valor equivalente em comparação a todos pedidos de retorno recepcionados na Ouvidoria em 2025.



PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025	
Aguardando Retirada no Endereço Indicado	24%
Carteiro não Atendido	18%
Cliente Desconhecido no Local	15%
Prazo de Retirada Encerrado	10%
Endereço Inexistente	9%

Observação: O gráfico acima mostram uma discrepância nos últimos meses devido à possibilidade de que algumas cartas enviadas pelo MDS aos cidadãos **ainda possam ser devolvidas**. Isso pode justificar a recente queda observada nos dados.



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.

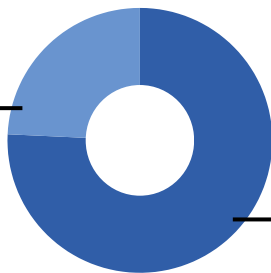
Ativo Humano:

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.

3.948.558

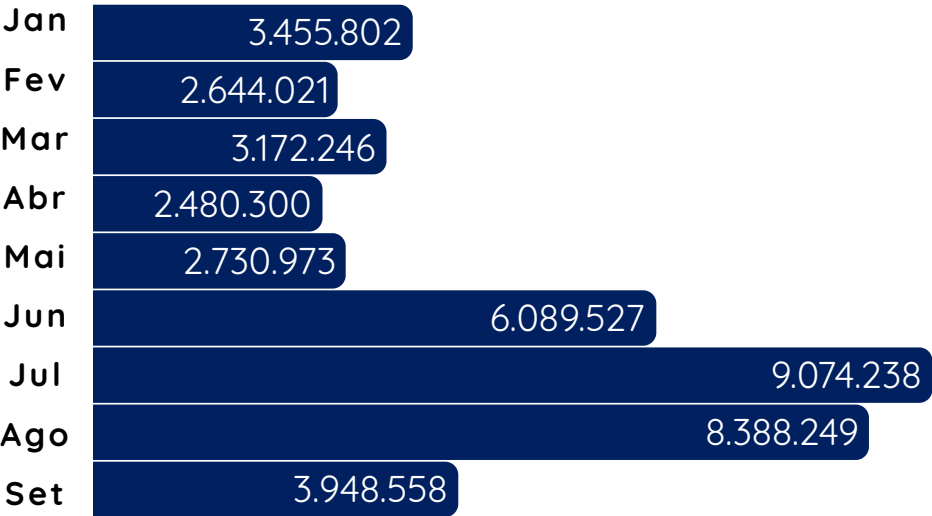
ATENDIMENTOS
ATIVOS E RECEPTIVOS
SETEMBRO 2025

958.207
24,27%



- Ativo
- Receptivo

2.990.351
75,73%



47,07 %*
(- 4.439.691)
atendimentos

*Diminuição no número de atendimentos comparado ao mês anterior.

ATENDIMENTO RECEPTIVO



	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	332.619	13.134	47.931	3.574	4.893	-	TOTAL 402.151
	82,71%	3,27%	11,92%	0,89%	1,22%	-	
ELETRÔNICO	2.266.448	81.696	164.067	75.989	-	-	TOTAL 2.588.200
	87,57%	3,16%	6,34%	2,94%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	E-MAIL	VOZ	
HUMANO	06	-	-	-	-	TOTAL 06
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	101.153	314.953	39.302	502.793	TOTAL 958.201
	-	10,56%	32,87%	4,10%	52,47%	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(63.873 demandas)
- 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO
(61.930 demandas)
- 4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(34.073 demandas)
- 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(17.110 demandas)
- 7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO
(9.682 demandas)



- 3º - REVISÃO 2025
(35.014 demandas)
- 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(12.015 demandas)
- 8º - AVERIGUAÇÃO 2025
(7.968 demandas)
- 9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO
(6.543 demandas)



ÓTIMO/BOM
71,82%



REGULAR
12,37%



PÉSSIMO/RUIM
15,81%

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei de Acesso à Informação - LAI

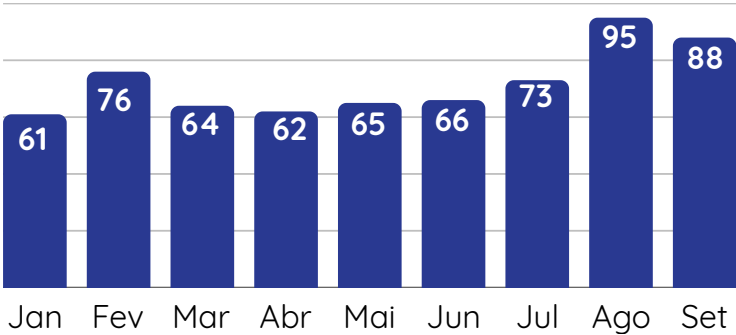
O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.

INDICADORES LAI



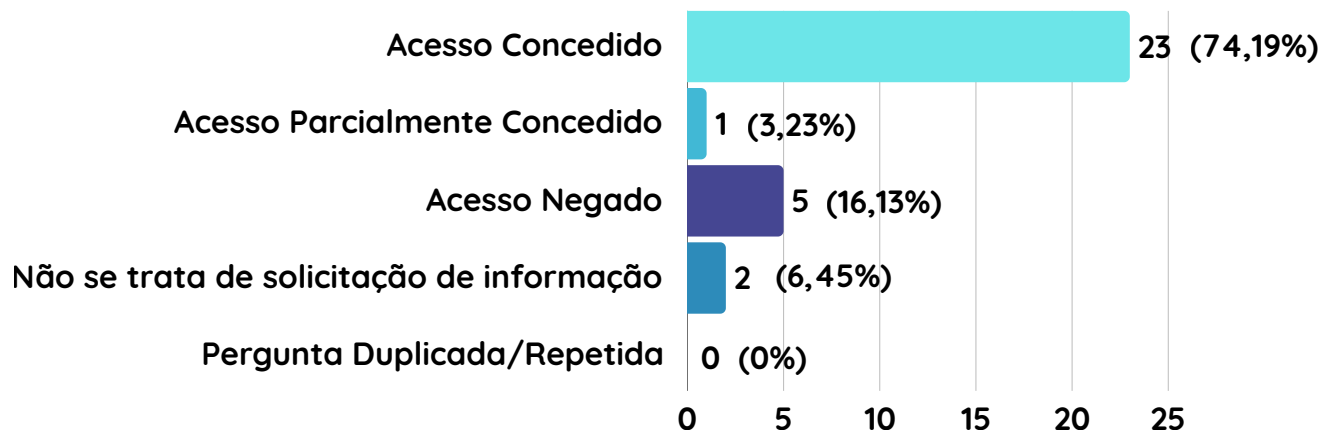
Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 52

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

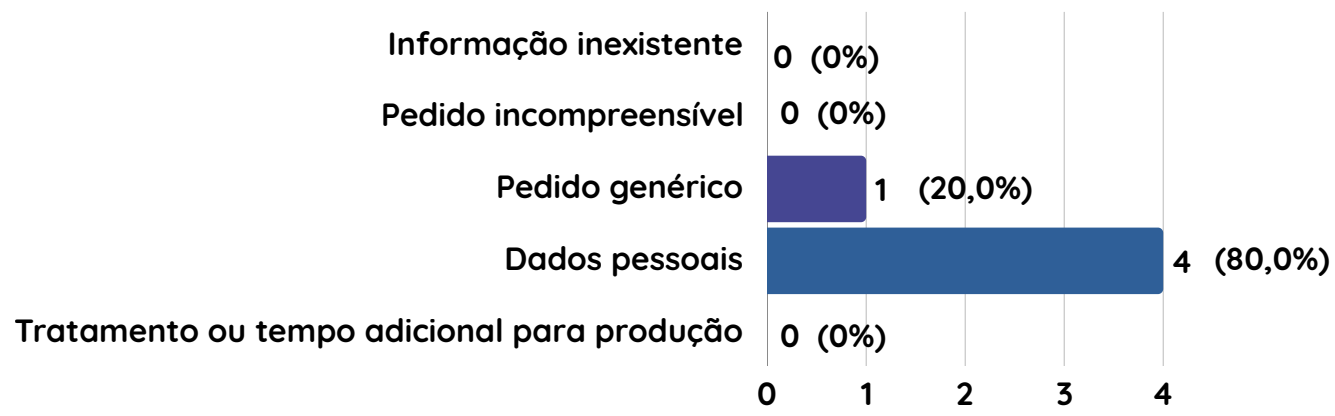


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



USO DE PRORROGAÇÃO

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 - ACESSO A INFORMAÇÃO
(30 pedidos)

2º - PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS
(14 pedidos)

3º - CADASTROS E DOCUMENTAÇÃO
(7 pedidos)

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

5º - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS
(4 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS

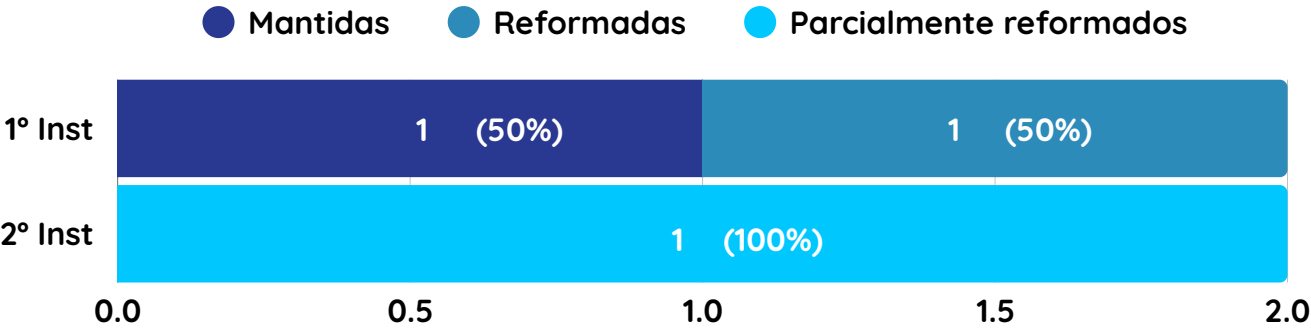


FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 4 recursos aos **88 pedidos de acesso à informação**, sendo os 4 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 100%.



PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA





Ouvidoria-Geral
do **MDS**