

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

MAIO
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

7.100

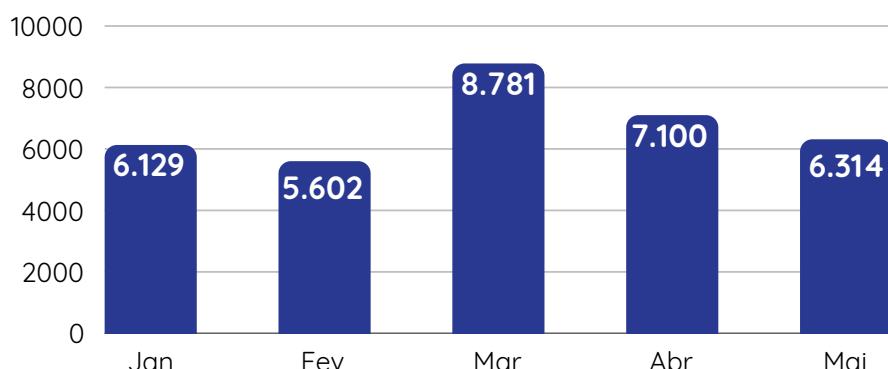
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
ABRIL 2025

6.314

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MAIO 2025

33.926

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



↓ -11,07%*
(-786)
manifestações

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85
dias

JANEIRO

2,75
dias

FEVEREIRO

5,08
dias

MARÇO

7,03
dias

ABRIL

2,60
dias

MAIO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA



INTERNET



WHATSAPP



OUTROS/CHAT



E-MAIL



TELEGRAM



CARTA
Correio Eletrônico



PRESENCIAL



2.922

2.812

400

88

59

11

11

11

46,28%

44,54%

6,34%

1,39%

0,93%

0,17%

0,17%

0,17%

Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) e Citsmart (Base de Dados Internos do MDS).

Extração: 02/06/2025.

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
2.854	2.115	785	534	13	13
45,2%	33,5%	12,4%	8,5%	0,2%	0,2%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado
(311 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Impedimento Para Habilitação - Campos Obrigatórios Não Preenchidos
(135 reclamações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Manutenção da Função de Pagamento
(127 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios de Renda
(106 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício
(38 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO

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

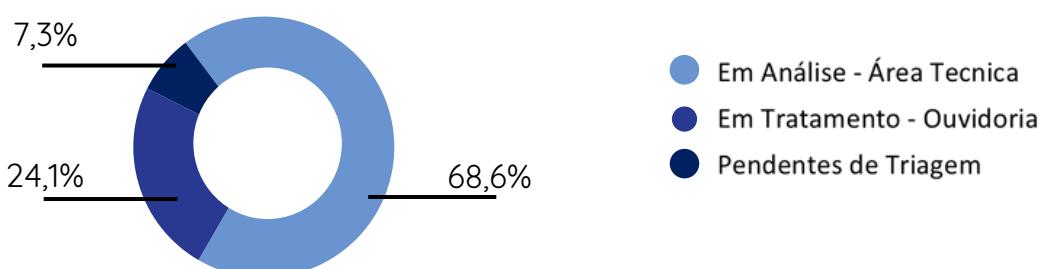
2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Manutenção da Função de Pagamento
(51 solicitações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Pagamento Efetuado, Mas Consta Pendência
(32 solicitações)

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) e Citsmart (Base de Dados Internos do MDS).

Extração: 02/06/2025.

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



MANIFESTAÇÕES PENDENTES		ÁREA TÉCNICA	TOTAL
Situação	Total		
Em Análise - Área Técnica	655	DARE	558
Em Tratamento - Ouvidoria	230	SNAS	31
Pendentes de Triagem	70	SAGICAD	28
TOTAL GERAL	955	SESAN	18
		SENARC	14
		Outros	6
		TOTAL GERAL	655

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.

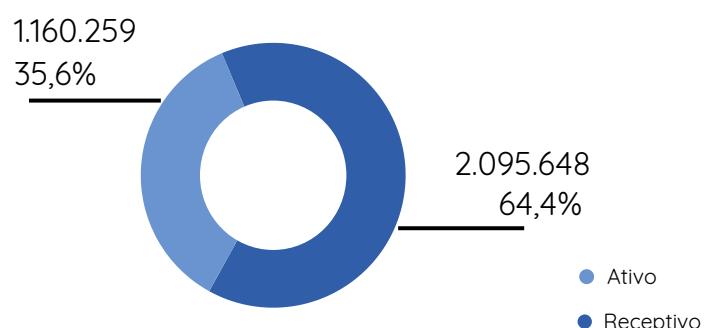
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

Receptivo Eletrônico: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações de forma automatizada, por meios fluxos pré-estabelecidos.

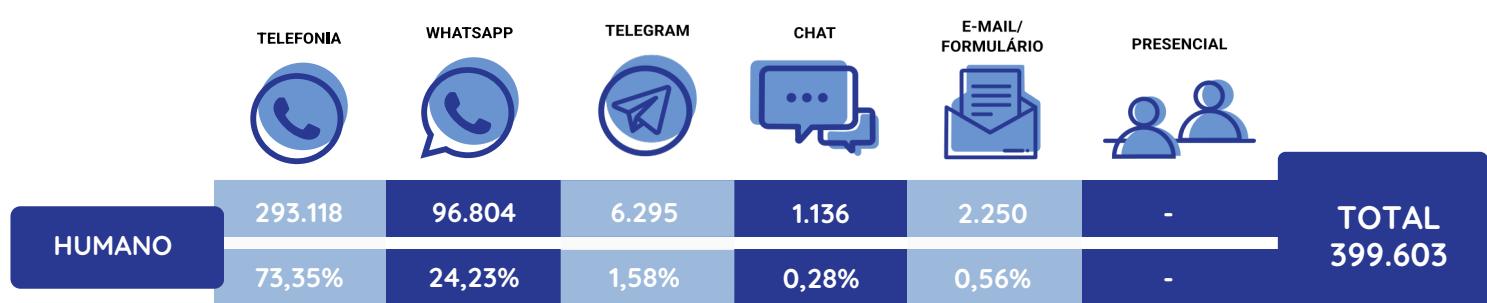
Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

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.



ATENDIMENTO RECEPTIVO



TELEFONIA



WHATSAPP



TELEGRAM



CHAT

E-MAIL/
FORMULÁRIO

PRESENCIAL



ELETRÔNICO

1.120.722	529.438	39.301	6.584	-	-	TOTAL 1.696.045
66,08%	31,22%	2,32%	0,39%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO

TELEFONIA



WHATSAPP



SMS



EMAIL



VOZ



HUMANO

71

100%

**TOTAL
71**

ELETRÔNICO

- 191.352

311.190

176.728

480.918

**TOTAL
1.160.188**

-

16,49%

26,82%

15,23%

41,45%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



6º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(20.774 demandas)

1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- LIBERADO
(66.372 demandas)

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

2º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(52.808 demandas)

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

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

9º - PAGAMENTO DO BENEFÍCIO
(8.474 demandas)



5º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(27.327 demandas)

8º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(12.253 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



ÓTIMO/BOM
74,42%



REGULAR
13,63%



PÉSSIMO/RUIM
11,95%



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

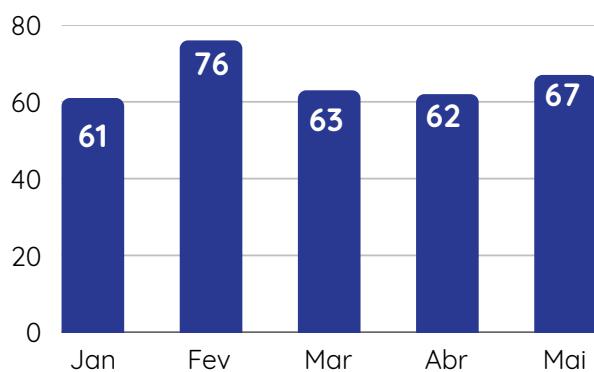
Lei de Acesso à Informação - LAI

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



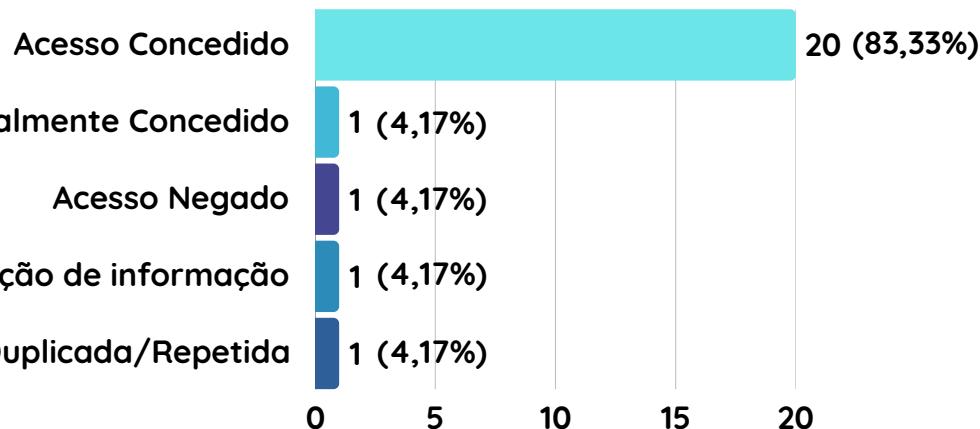
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



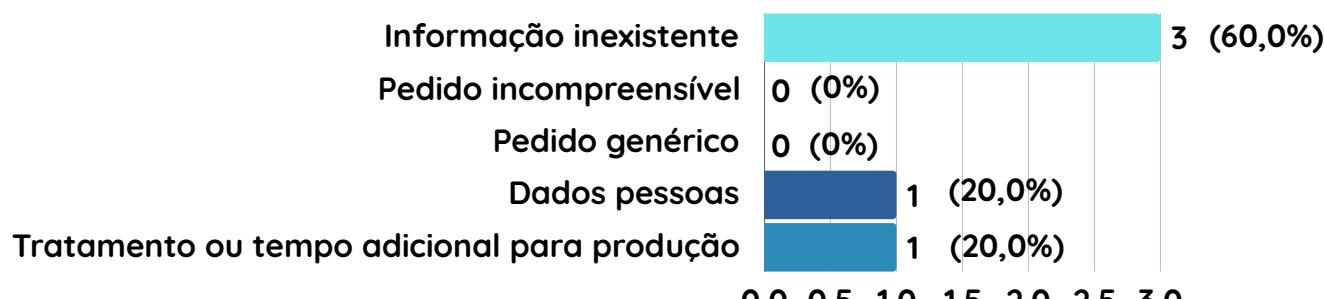
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





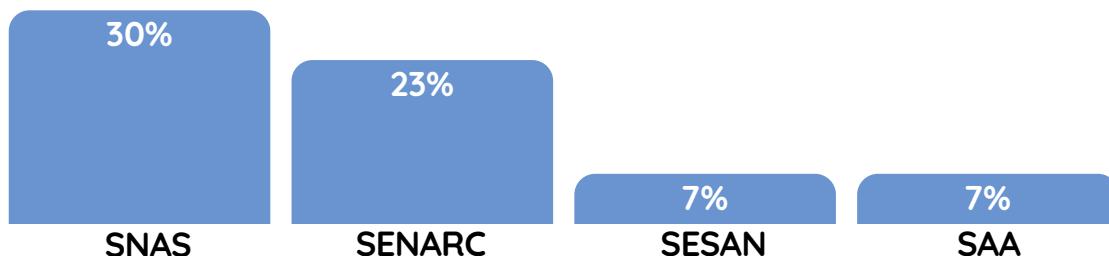
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º- ACESSO A INFORMAÇÃO (28 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (9 pedidos)	3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (4 pedidos)
4º - CADASTRO ÚNICO (4 pedidos)	5º AUXÍLIO (2 pedidos)	6º - DADOS PESSOAIS (2 pedidos)
7º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL (2 pedidos)	8º OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL (2 pedidos)	9º - AGRICULTURA FAMILIAR (1 pedido)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 10 recursos aos 67 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 14,92%.

1º Instância	2º Instância	3º Instância	4º Instância	
	Chefe Hierárquico	Ministro	CGU	
10 RECURSOS RECEBIDOS	6 (60%)	3 (30%)	0 (0%)	1 (10%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

