

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

ABRIL
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

8.781

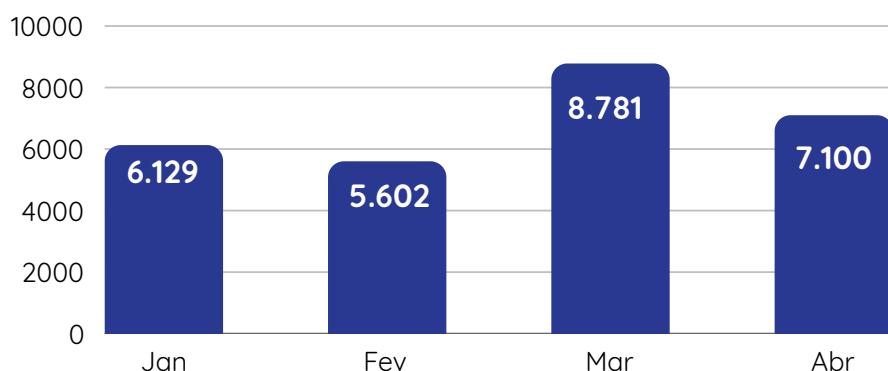
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO 2025

7.100

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
ABRIL 2025

27.612

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



↓ -19,14%*
(-1.681)
manifestações

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,73
dias

JANEIRO

2,11
dias

FEVEREIRO

3,56
dias

MARÇO

4,56
dias

ABRIL



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA



3.087

43,48%

INTERNET



3.240

45,63%

WHATSAPP



572

8,06%

OUTROS/CHAT



90

1,27%

E-MAIL



63

0,89%

TELEGRAM



15

0,21%

CARTA ELETRONICA



15

0,21%

PRESENCIAL



18

0,25%

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

Extração: 05/05/2025.

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
3.423	2.048	964	633	24	8
48,21%	28,85%	13,58%	8,92%	0,34%	0,11%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício - Habilitado
(282 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

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

3º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de Agendamento
(160 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

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

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios de Renda
(124 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso indevido do benefício
(52 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Cidadão Inadimplente no Sistema
(53 solicitações)

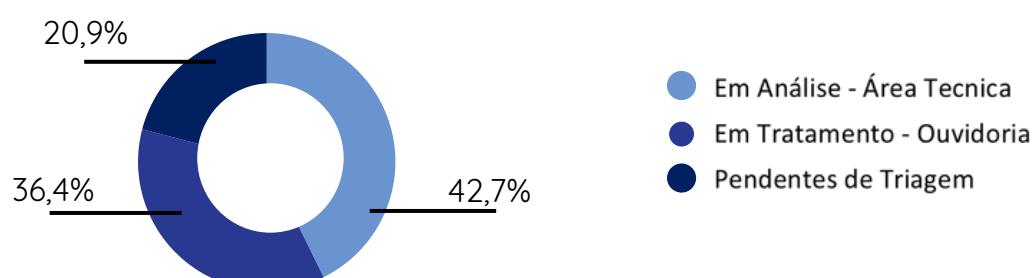
2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

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

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

Vejae - Pagamento Efetuado, Mas Sem Pendência
(31 solicitações)

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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

Extração: 05/05/2025.

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	DARE	749
Em Análise - Área Técnica	875	SAGICAD	38
Em Tratamento - Ouvidoria	745	SNAS	28
Pendentes de Triagem	429	SENARC	27
TOTAL GERAL	2049	SESAN	15
		Outros	18
		TOTAL GERAL	875

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.

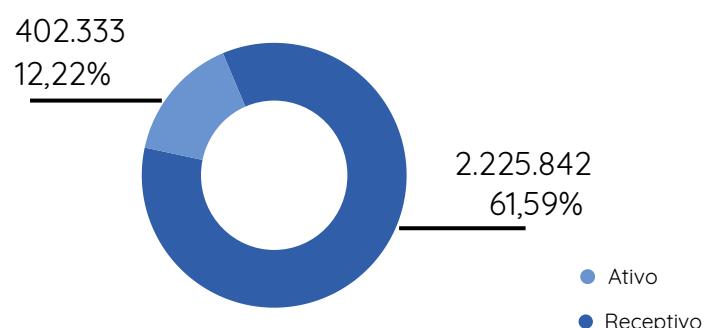
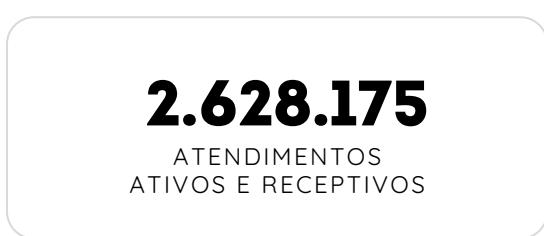
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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

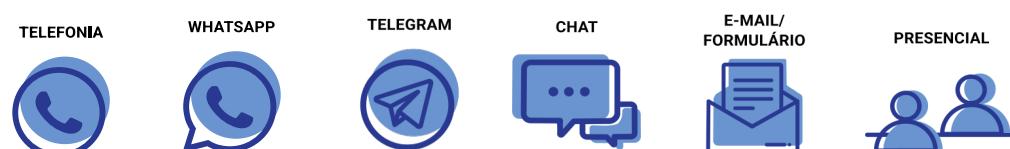
Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

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.

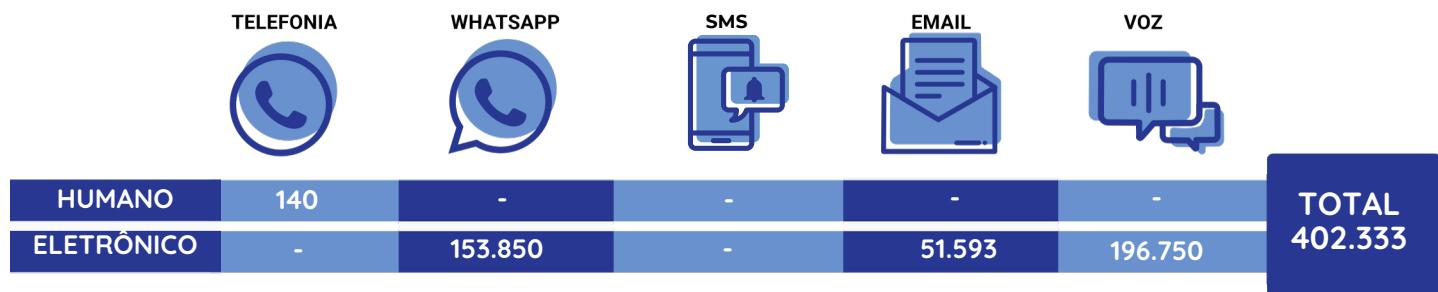
Ativo Humano: Atendimento iniciado pelo MDS para orientar, comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, além coletar de dados para subsidiar políticas públicas.



ATENDIMENTO RECEPTIVO



HUMANO	266.412	90.060	6.634	1.264	2.080	-	TOTAL
ELETRÔNICO	1.136.936	660.505	55.254	6.697	-	-	2.225.842



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



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

2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- HABILITADO
(56.407 demandas)

3º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(40.214 demandas)

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

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

8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO
- CANCELADO
(27.310 demandas)

Cadastro Único
Conhecer para incluir

6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
- ATUALIZADO
(20.193 demandas)

7º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
(14.910 demandas)

9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO
(10.643 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



ÓTIMO/BOM
74,42%



REGULAR
13,63%



PÉSSIMO/RUIM
11,95%

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

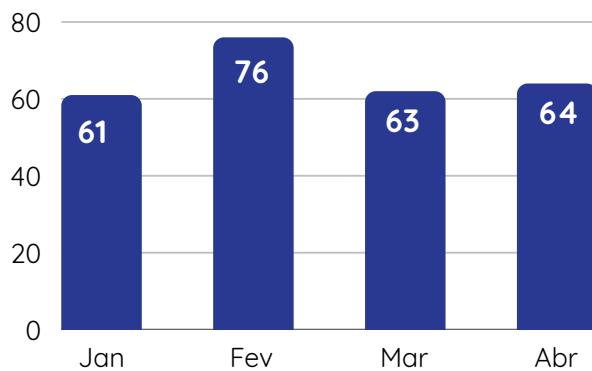
Lei de Acesso à Informação - LAI

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.



Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 25/127

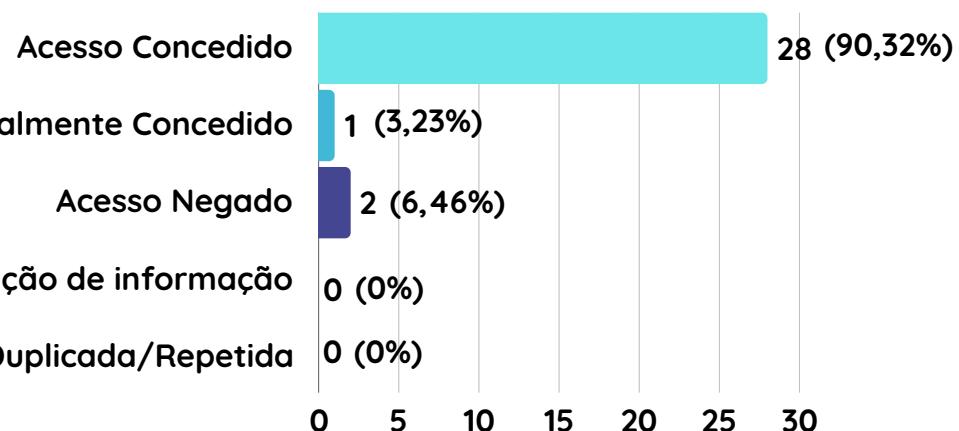
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



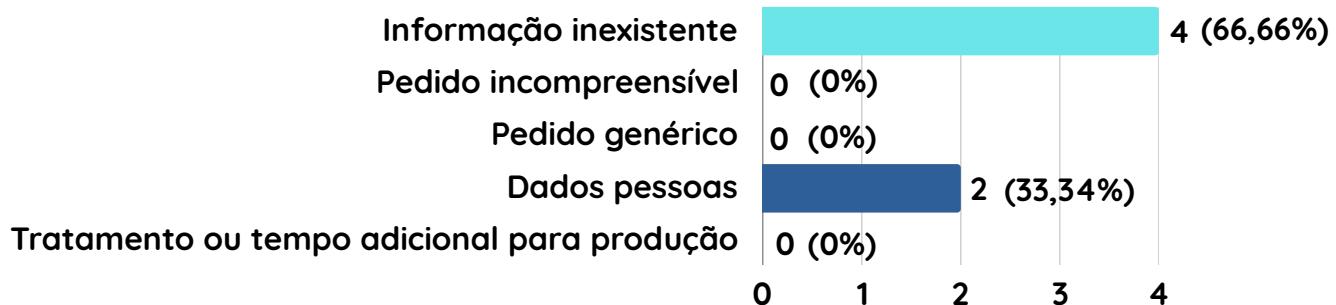
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



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 (36 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (9 pedidos)	3º - SERVIÇOS E SISTEMAS (4 pedidos)
4º AUXÍLIO (3 pedidos)	5º - CADASTRO ÚNICO (3 pedidos)	6º - AGRICULTURA FAMILIAR (2 pedidos)
7º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (2 pedidos)	8º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL (2 pedidos)	9º - ORÇAMENTO (2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 7 recursos aos 64 pedidos de acesso à informação, sendo 4 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 57%.

7 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância	2º Instância	3º Instância	4º Instância
	Chefe Hierárquico	Ministro	CGU	CMRI
	4 (57,10%)	2 (28,60%)	1 (14,3%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

