

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

JUNHO
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

6.390

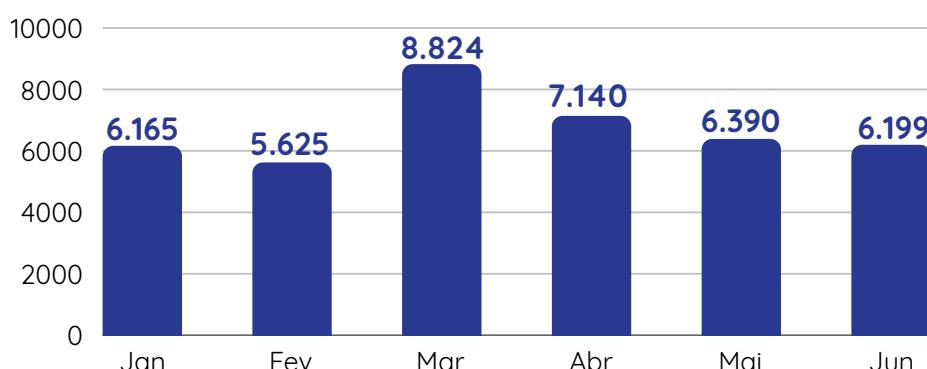
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MAIO 2025

6.199

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JUNHO 2025

40.343

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



↓ -2,99%*
(-191)
manifestações

*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85
dias

JANEIRO

2,75
dias

FEVEREIRO

5,18
dias

MARÇO

9,31
dias

ABRIL

3,62
dias

MAIO

1,69
dias

JUNHO



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA



INTERNET



WHATSAPP



OUTROS/CHAT



E-MAIL



TELEGRAM



CARTA
Correio Eletrônico



PRESENCIAL



3.098

2.540

431

51

40

8

15

16

49,98%

40,97%

6,95%

0,82%

0,65%

0,13%

0,24%

0,26%

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

Extração: 01/07/2025.

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
3.155	1.862	606	552	13	11
50,90%	30,04%	9,78%	8,90%	0,21%	0,18%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º SERVIÇOS E SISTEMAS - SIBEC
Indisponibilidade/Instabilidade Sistêmica
(294 reclamações)

2º CADASTRO ÚNICO
Dificuldade de receber a visita domiciliar
(178 reclamações)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
Situação do Benefício - Habilitado
(168 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
Não atende aos Critérios - Omissão de Informações (288 denúncias)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
Não atende aos Critérios de Renda (65 denúncias)

3º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
Uso indevido do benefício (31 denúncias)



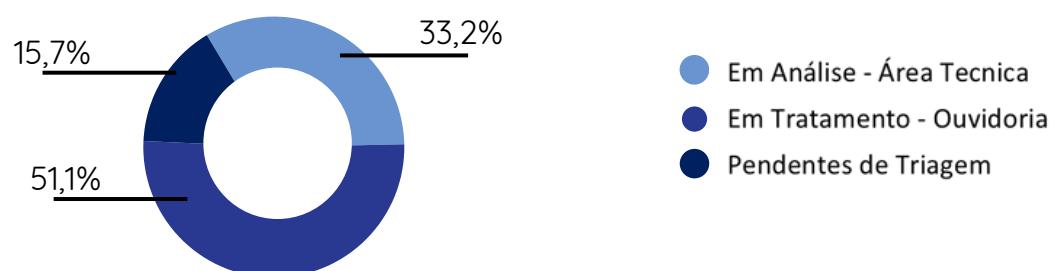
SOLICITAÇÃO

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA
Situação do Benefício - Habilitado (113 solicitações)

2º CADASTRO ÚNICO
Cidadão não consegue gerar a Carteira da Pessoa Idosa (27 solicitações)

3º SERVIÇOS E SISTEMAS- SIBEC
Indisponibilidade/Instabilidade Sistêmica (24 solicitações)

MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



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

Extração: 01/07/2025.

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	369	DARE	239
Em Tratamento - Ouvidoria	567	SENARC	72
Pendentes de Triagem	174	SAGICAD	27
TOTAL GERAL	1110	SNAS	15
		SESAN	8
		Outros	8
		TOTAL GERAL	369

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.

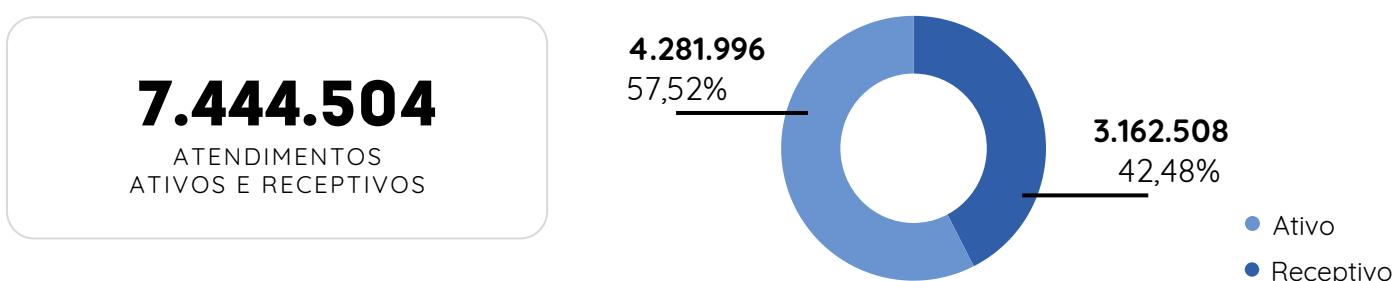
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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	
HUMANO	353.658	134.931	10.462	1.104	3.007	-	TOTAL 503.162
	70,29%	26,82%	2,08%	0,22%	0,60%	-	

TELEFONIA



WHATSAPP



TELEGRAM



CHAT

E-MAIL/
FORMULÁRIO

PRESENCIAL



ELETRÔNICO

1.567.905	994.537	83.373	13.531	-	-	TOTAL 2.659.346
58,96%	37,40%	3,14%	0,51%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO

TELEFONIA



WHATSAPP



SMS



EMAIL



VOZ



HUMANO

1.690

100%

**TOTAL
1.690**

ELETRÔNICO

855.579

2.789.866

44.850

590.011

**TOTAL
4.280.306**

-

19,99%

65,18%

1,05%

13,78%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO

**Cadastro Único**
Conhecer para incluir

- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO
(53.718 demandas)
- 2º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(44.647 demandas)
- 3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(29.499 demandas)
- 5º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(21.577 demandas)
- 7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(18.380 demandas)

- 4º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(28.949 demandas)
- 6º - REVISÃO 2025
(21.312 demandas)
- 8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - DESATUALIZADO
(15.232 demandas)
- 9º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(15.119 demandas)
- 10º - REGRAS DE CADASTRAMENTO
(14.204 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121

ÓTIMO/BOM
59,64%REGULAR
16,20%PÉSSIMO/RUIM
24,16%



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

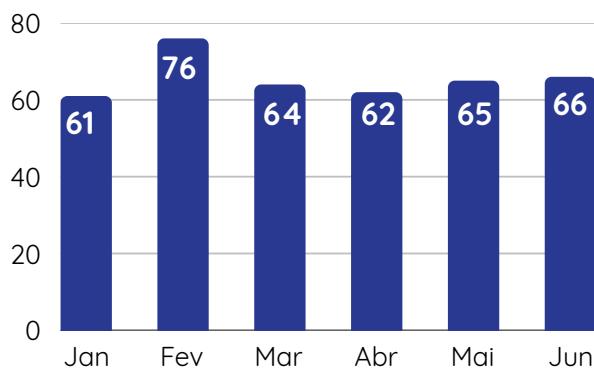
Lei de Acesso à Informação - LAI

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



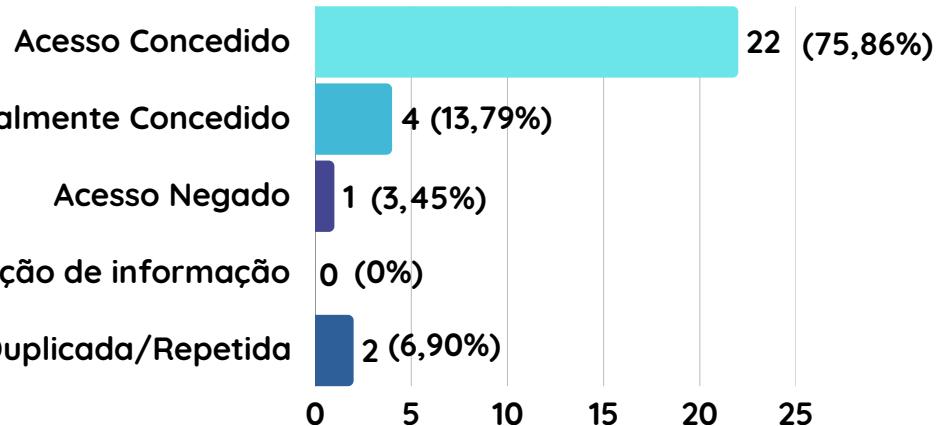
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





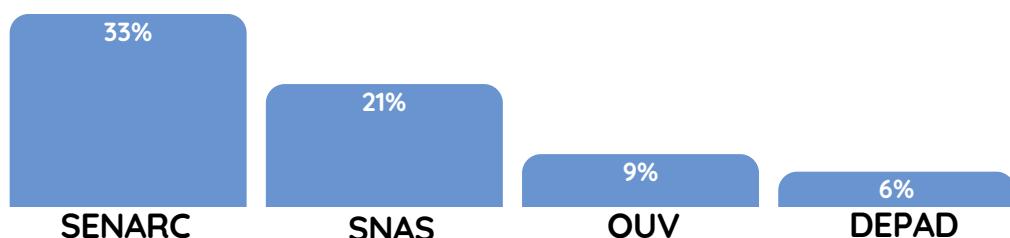
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º- ACESSO A INFORMAÇÃO (39 pedidos)	2º - CADASTRO ÚNICO (5 pedidos)	3º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (4 pedidos)
4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (3 pedidos)	5º - AGRICULTURA FAMILIAR (2 pedidos)	6º AUXÍLIO (2 pedidos)
7º - BENEFÍCIOS SOCIAIS (2 pedidos)	8º - ORÇAMENTO (2 pedidos)	9º OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL (2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 7 recursos aos 66 pedidos de acesso à informação, sendo 5 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 71,43%.

7 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância	2º Instância	3º Instância	4º Instância
	Chefe Hierárquico	Ministro	CGU	CMRI
	5 (71,43%)	1 (14,29%)	1 (14,29%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

