



**Ouvidoria-Geral
do MDS**

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

3º BIMESTRE DE 2025

MAIO - JUNHO

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

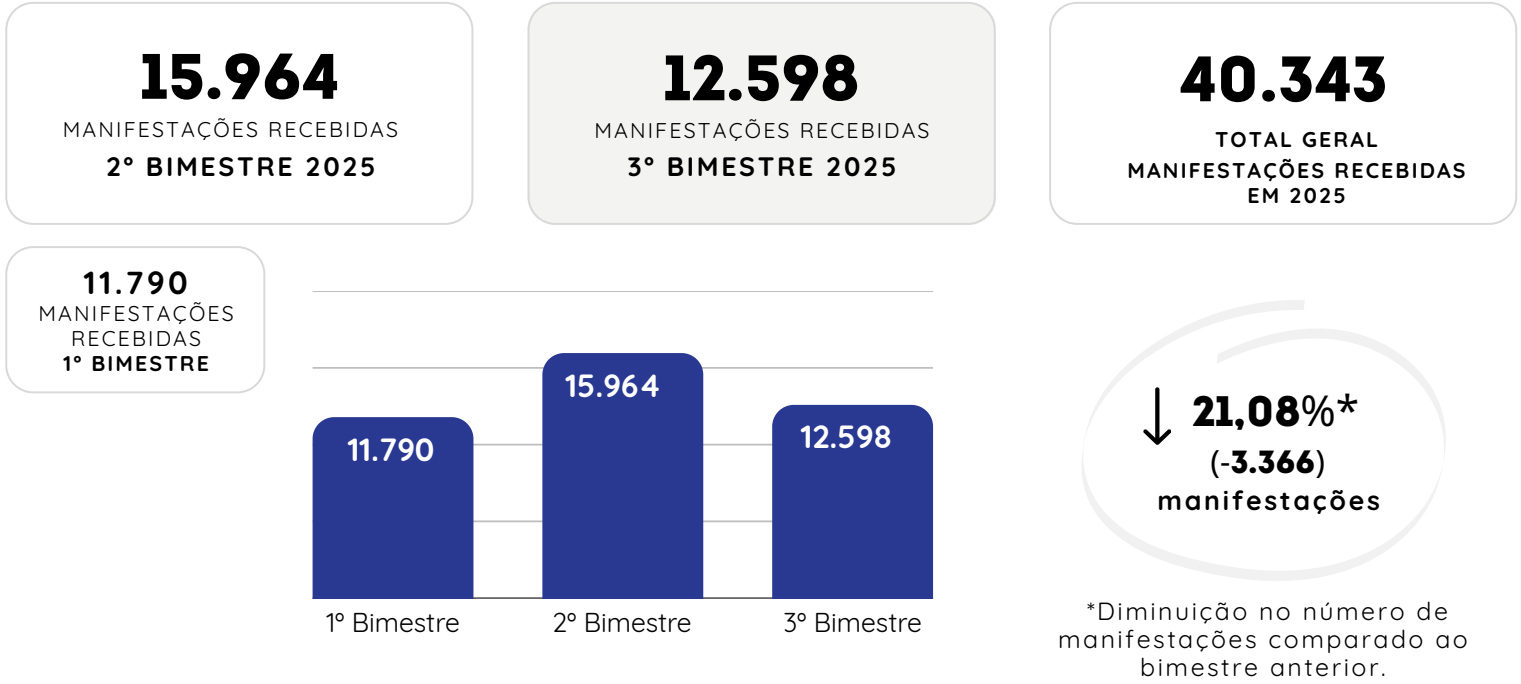
Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

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



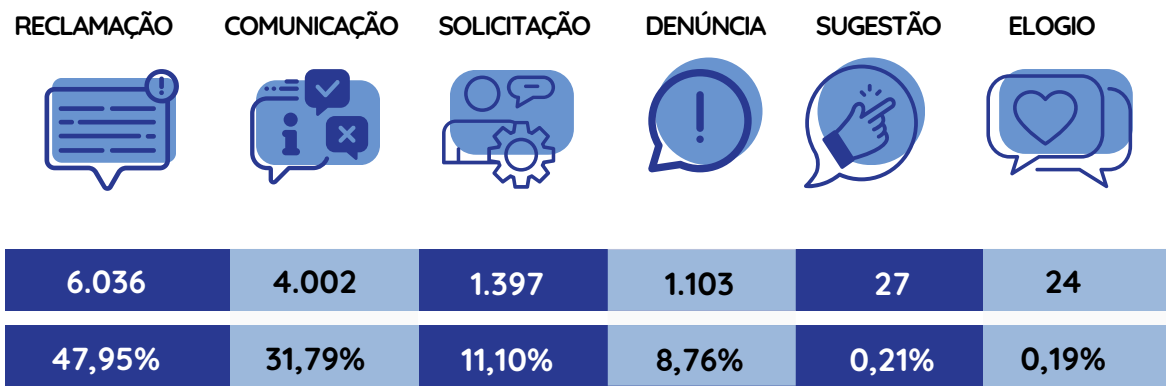
TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
6.014	5.434	830	139	99	19	27	27
47,77%	43,16%	6,59%	1,10%	0,79%	0,15%	0,21%	0,21%

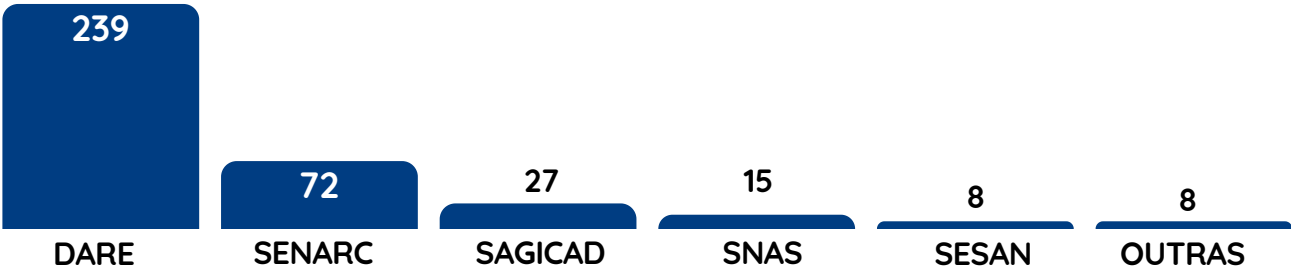
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO BIMESTRE



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.

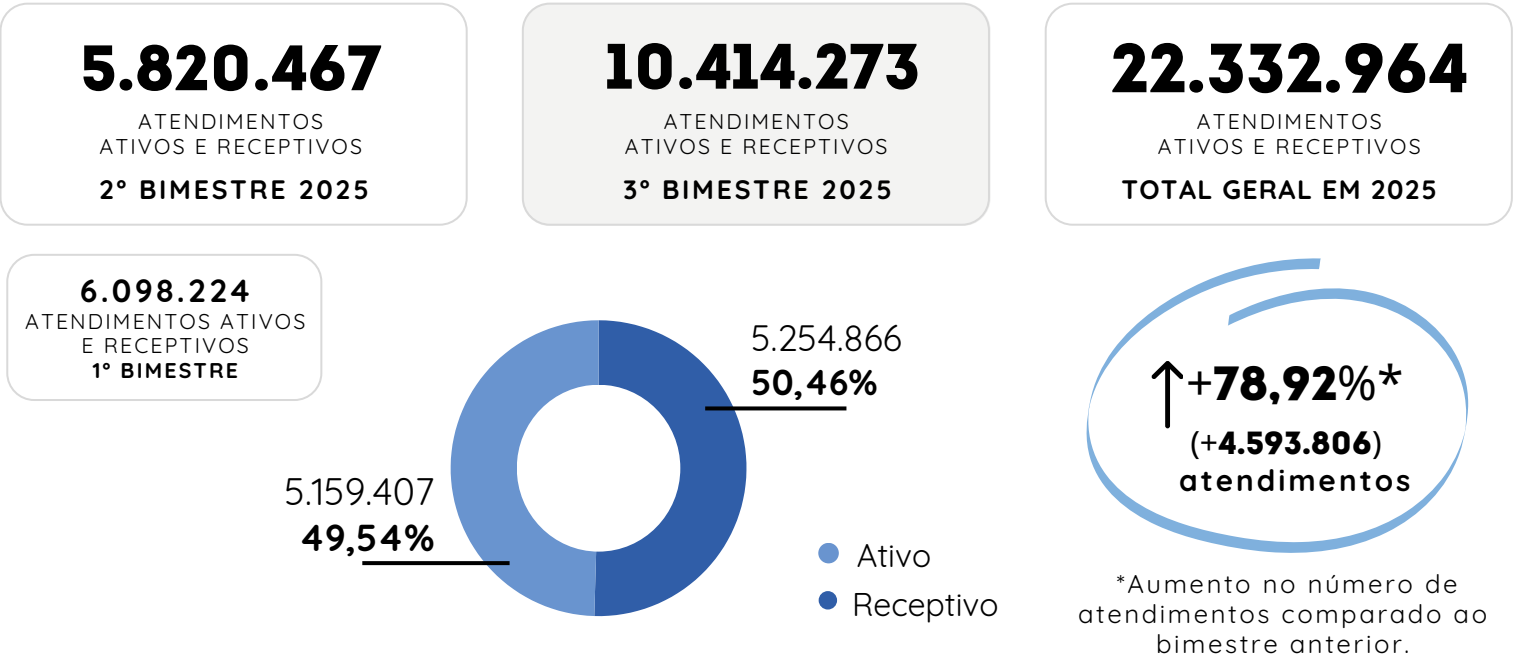
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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							
	646.776	231.735	16.757	2.240	5.257	-	TOTAL 902.765
	71,64%	25,67%	1,86%	0,25%	0,58%	-	
ELETRÔNICO	2.688.627	1.520.685	122.674	20.115	-	-	TOTAL 4.352.101
	61,78%	34,94%	2,82%	0,46%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE

			
1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO (120.094 demandas)	2º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO (97.456 demandas)	4º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO (56.275 demandas)	
3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO (81.670 demandas)	5º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO (51.364 demandas)	7º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (27.379 demandas)	
6º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS (43.399 demandas)	8º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO - BLOQUEADO (24.093 demandas)	9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO (22.621 demandas)	
		10º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - DESATUALIZADO (21.443 demandas)	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE

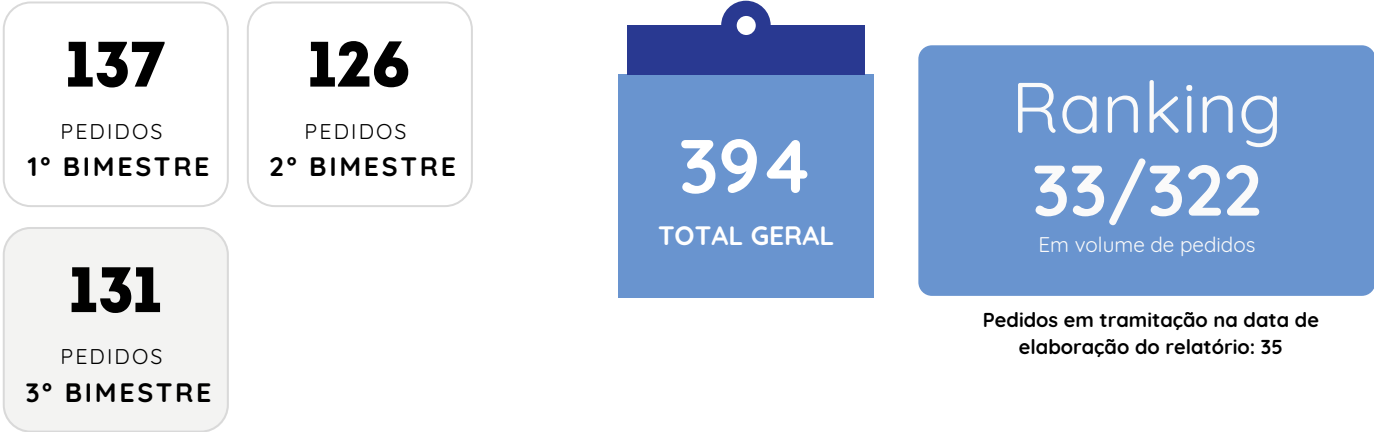
		
ÓTIMO/BOM 67,74%	REGULAR 13,99%	PÉSSIMO/RUIM 18,27%



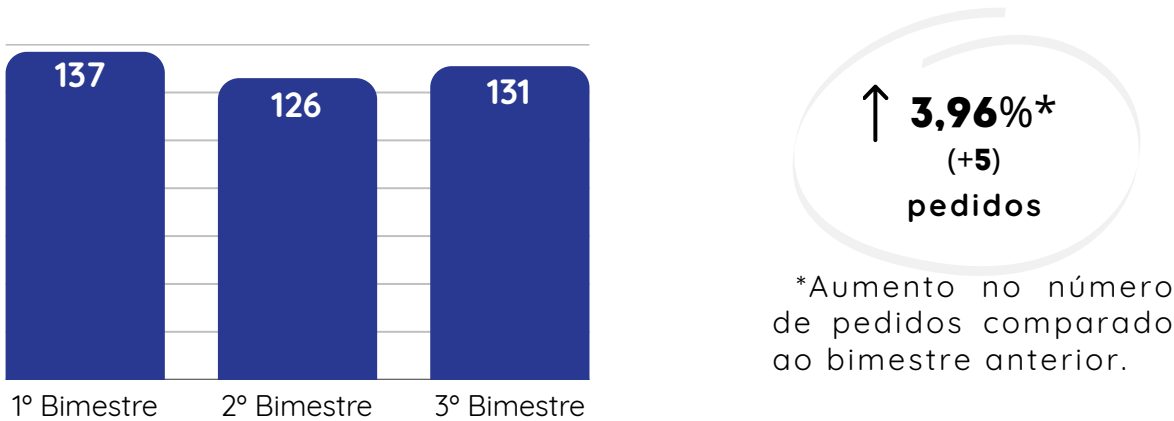
Lei de Acesso à Informação - LAI

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



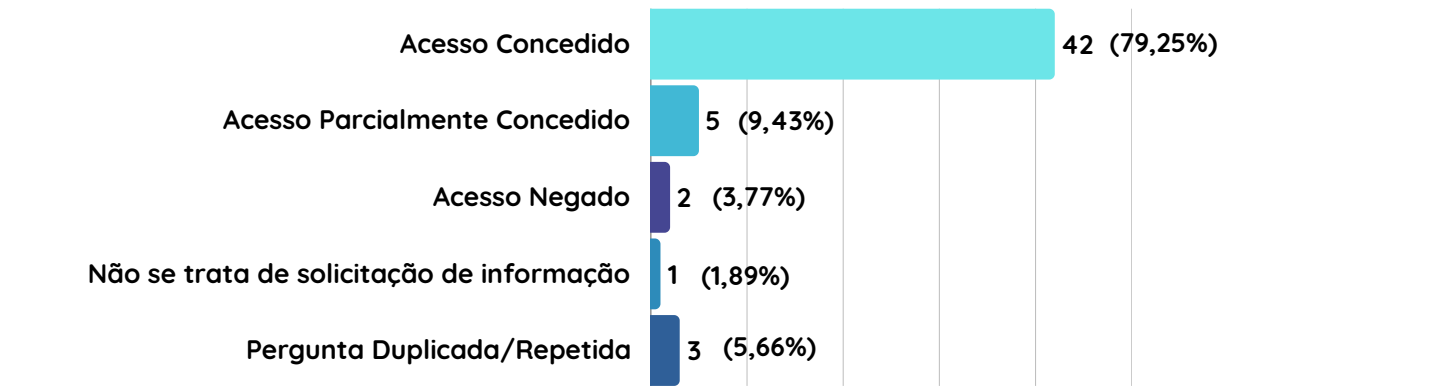
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE



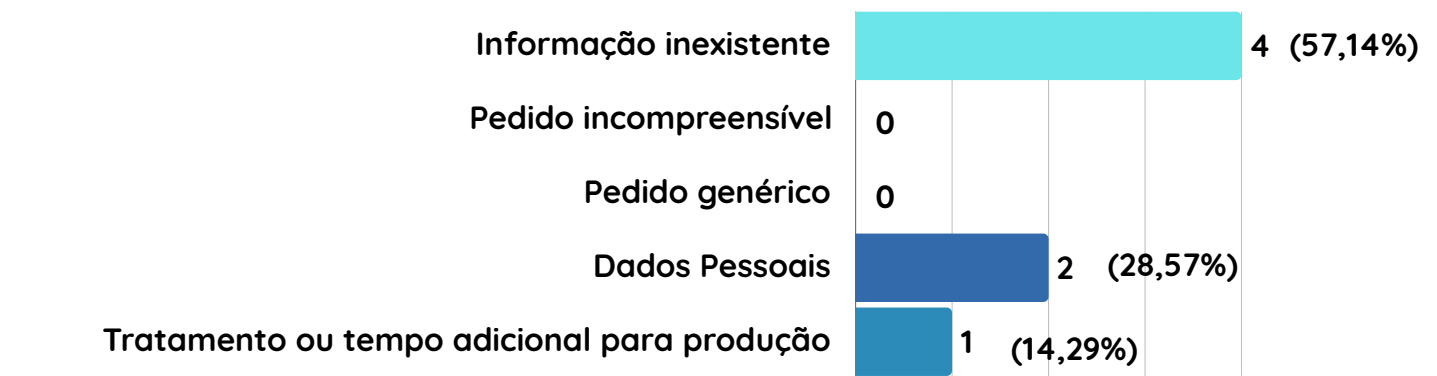
TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE



TIPOS DE DECISÃO DO BIMESTRE



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO DO BIMESTRE



USO DE PRORROGAÇÃO DO BIMESTRE

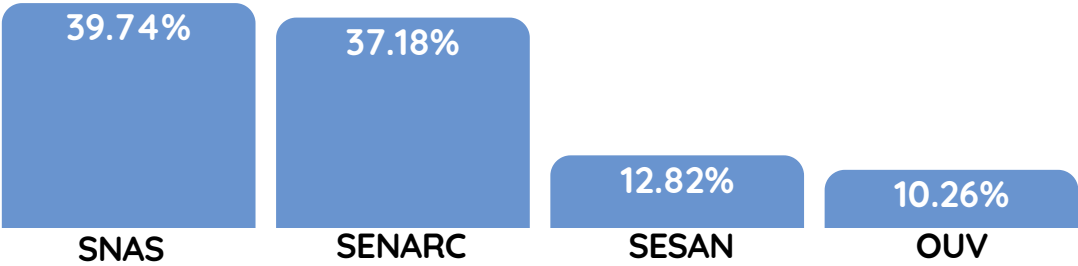
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO BIMESTRE

1º - ACESSO A INFORMAÇÃO (67 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (13 pedidos)	3º - CADASTRO ÚNICO (9 pedidos)
4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (7 pedidos)	5º - AUXÍLIO (4 pedidos)	6º - PROTEÇÃO SOCIAL (4 pedidos)
7º - AGRICULTURA FAMILIAR (3 pedidos)	8º - ORÇAMENTO (3 pedidos)	9º - BENEFÍCIOS SOCIAIS (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%.

17 RECURSOS RECEBIDOS MAI-JUN 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	11 (64,71%)	4 (23,53%)	1 (5,88%)	1 (5,88%)

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

