

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

MARÇO - ABRIL  
2º Bimestre de 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**

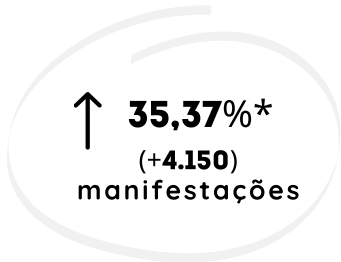
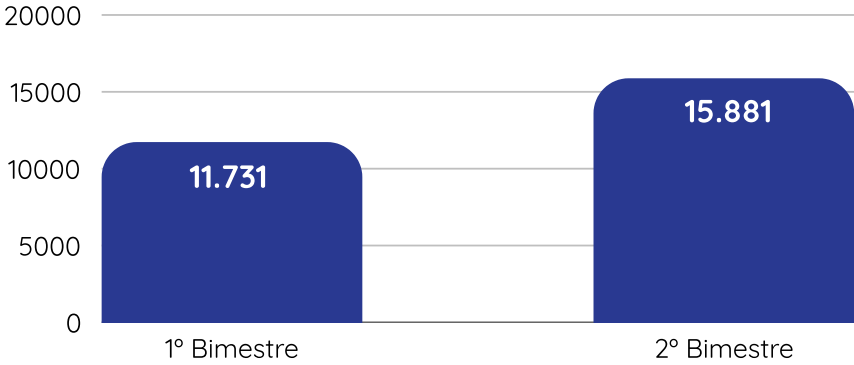
Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

O Boletim 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.

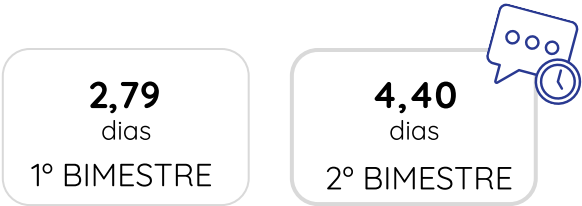
OUVIDORIA

DADOS GERAIS DO BIMESTRE



\*Aumento no número de manifestações comparado ao bimestre anterior.

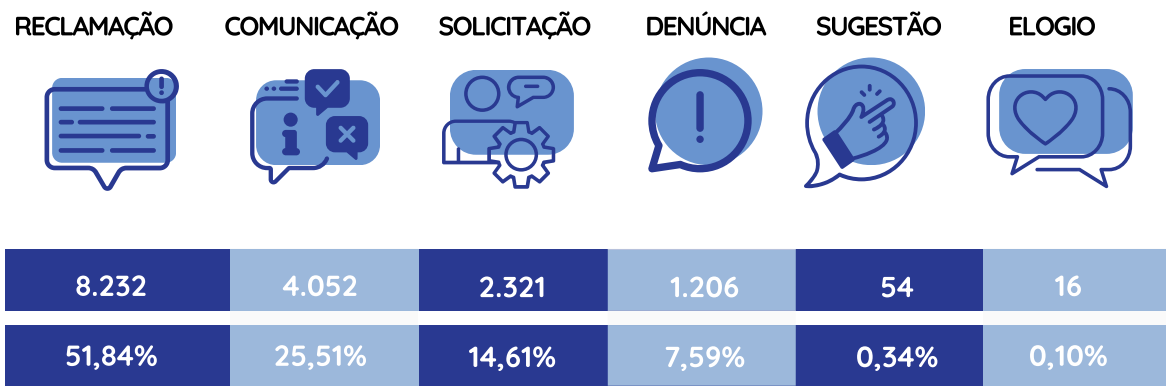
TEMPO MÉDIO DE RETORNO NO BIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DO BIMESTRE

TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
6.261	7.559	1.669	162	123	34	30	43
39,42%	47,60%	10,51%	1,02%	0,77%	0,21%	0,19%	0,27%

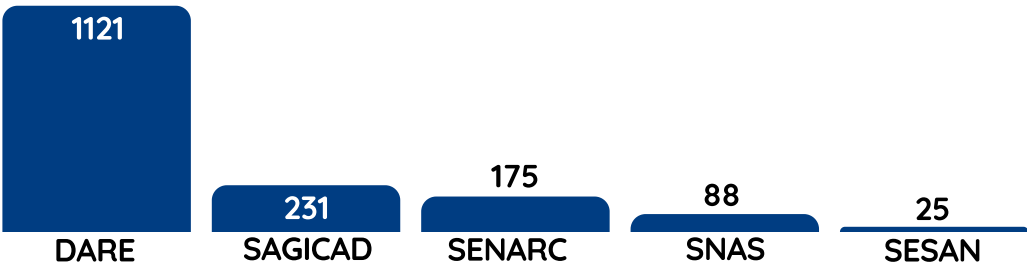
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO DO BIMESTRE



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.

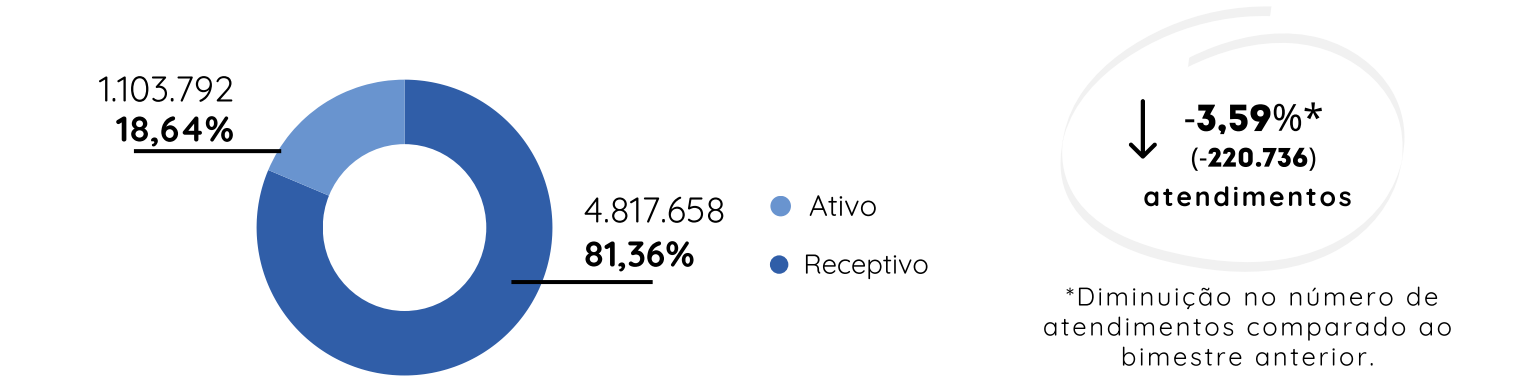
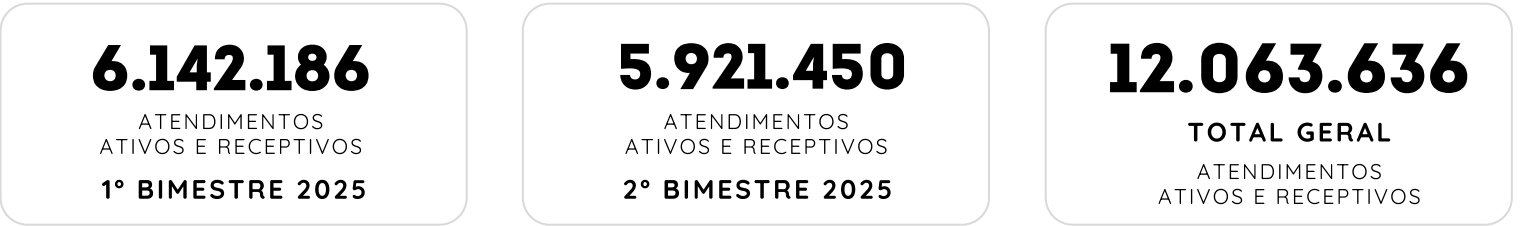
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

**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 ATIVO DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	917	-	-	-	-	TOTAL 917
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	403.675	217.737	65.925	415.538	TOTAL 1.102.875
	-	36,60%	19,74%	5,98%	37,68%	

ATENDIMENTO RECEPTIVO DO BIMESTRE

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
							
HUMANO	568.741	186.806	14.542	2.187	3.321	-	TOTAL 775.597
	73,33%	24,09%	1,87%	0,28%	0,43%	-	
ELETRÔNICO	2.647.195	1.274.067	108.163	12.636	-	-	TOTAL 4.042.061
	65,49%	31,52%	2,68%	0,31%	-	-	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO DO BIMESTRE



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


3º - CRITÉRIOS PARA  
CONCESSÃO  
(68.666 demandas)

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

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

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

9º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO  
- BLOQUEADO  
(20.060 demandas)

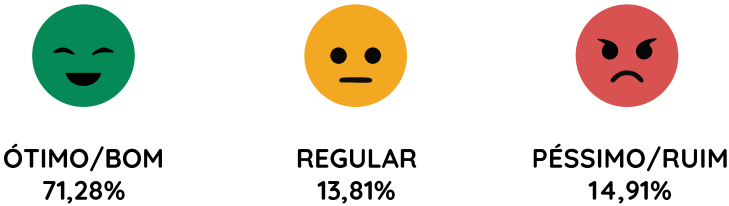


6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO  
- ATUALIZADO  
(29.437 demandas)

7º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL  
(24.508 demandas)

8º - SITUAÇÃO DO CADASTRO  
(22.717 demandas)

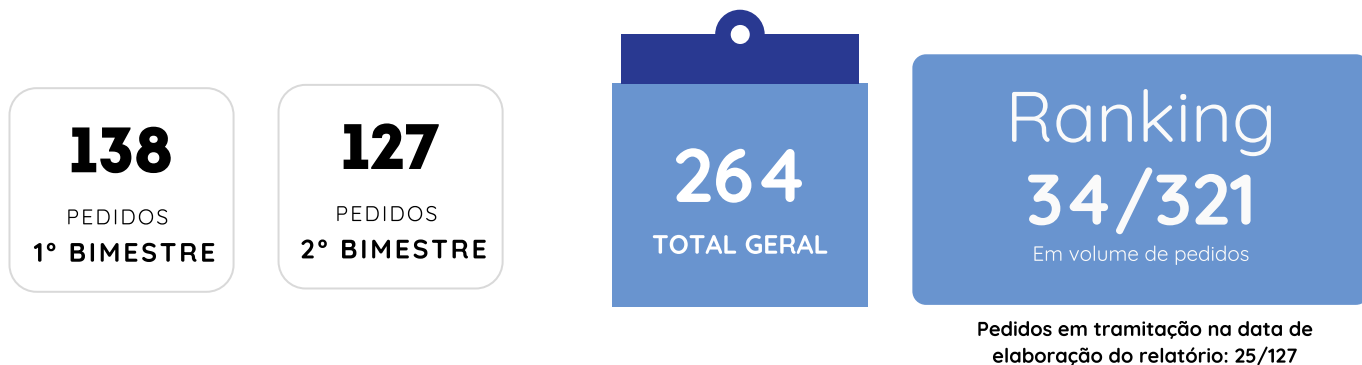
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121 DO BIMESTRE



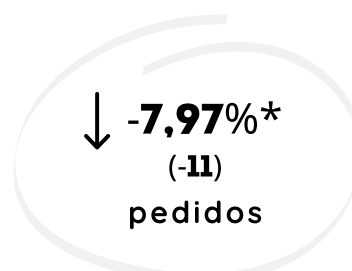
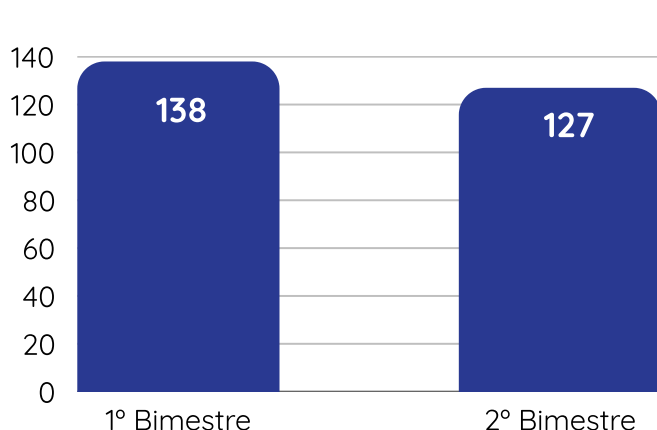
## Lei de Acesso à Informação - LAI

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

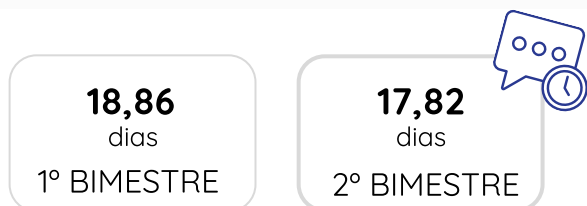


### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO BIMESTRE

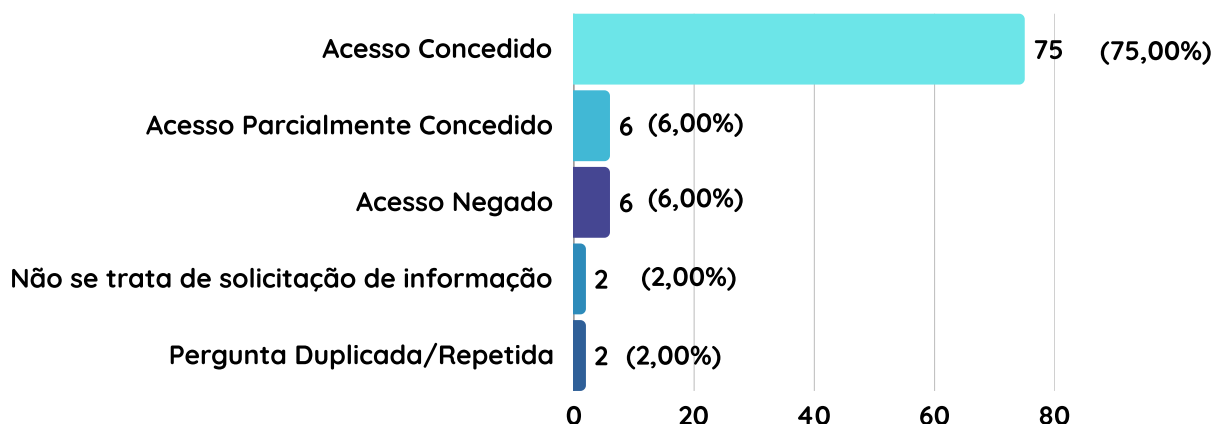


\*Diminuição no número de pedidos comparado ao bimestre anterior.

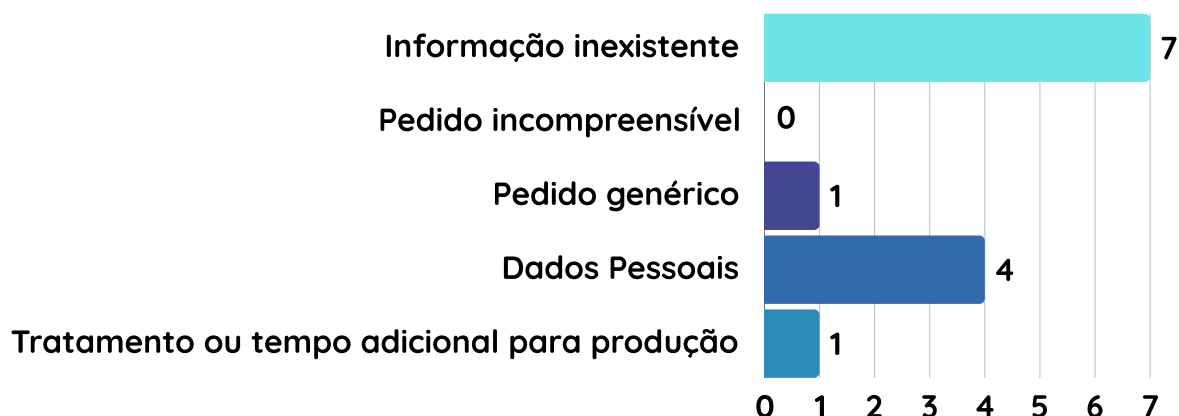
### TEMPO MÉDIO DE RETORNO DO BIMESTRE



## 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**  
(71 pedidos)

**2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**  
(13 pedidos)

**3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
(9 pedidos)

**4º - CADASTRO ÚNICO**  
(7 pedidos)

**5º - AUXÍLIO**  
(6 pedidos)

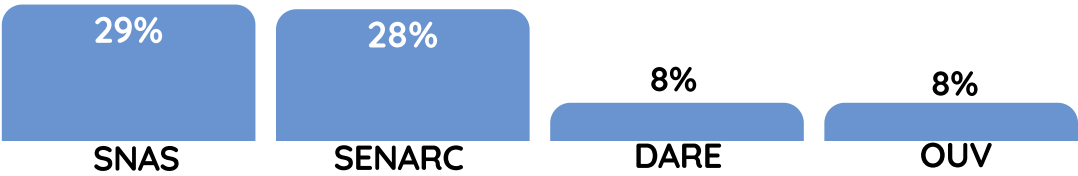
**6º - SERVIÇOS E SISTEMAS**  
(4 pedidos)

**7º - AGRICULTURA FAMILIAR**  
(2 pedidos)

**8º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL**  
(2 pedidos)

**9º - ORÇAMENTO**  
(2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO BIMESTRE



FASE RECURSAL DO BIMESTRE

A DTAI recebeu 14 recursos aos 127 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 71,4%.

14 RECURSOS RECEBIDOS MAR-ABR 25	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	10 (71,40%)	2 (14,30%)	2 (14,30%)	0 (0%)

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

