



Ouvidoria-Geral  
do **MDS**

# BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

JANEIRO - FEVEREIRO  
2025

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 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

6.129

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

JANEIRO 2025

5.602

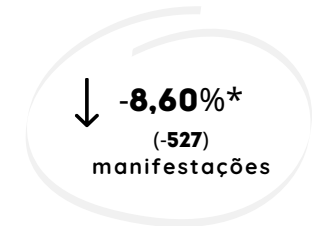
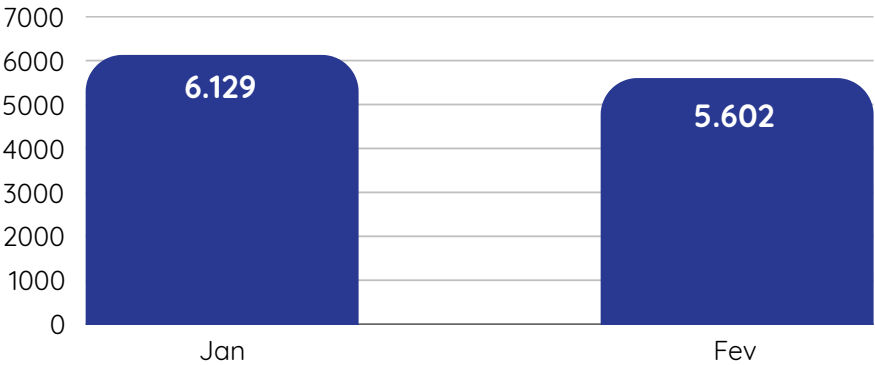
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

FEVEREIRO 2025

11.731

TOTAL GERAL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



\*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,73 dias

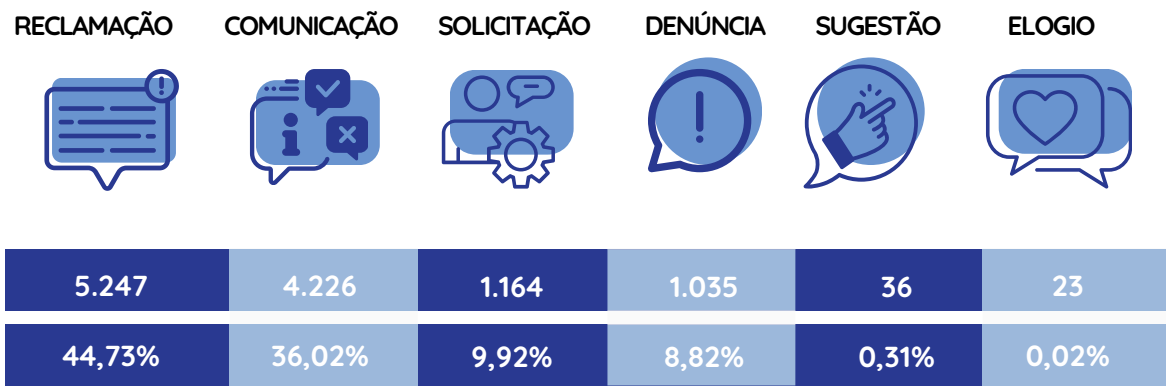
JANEIRO

2,11 dias

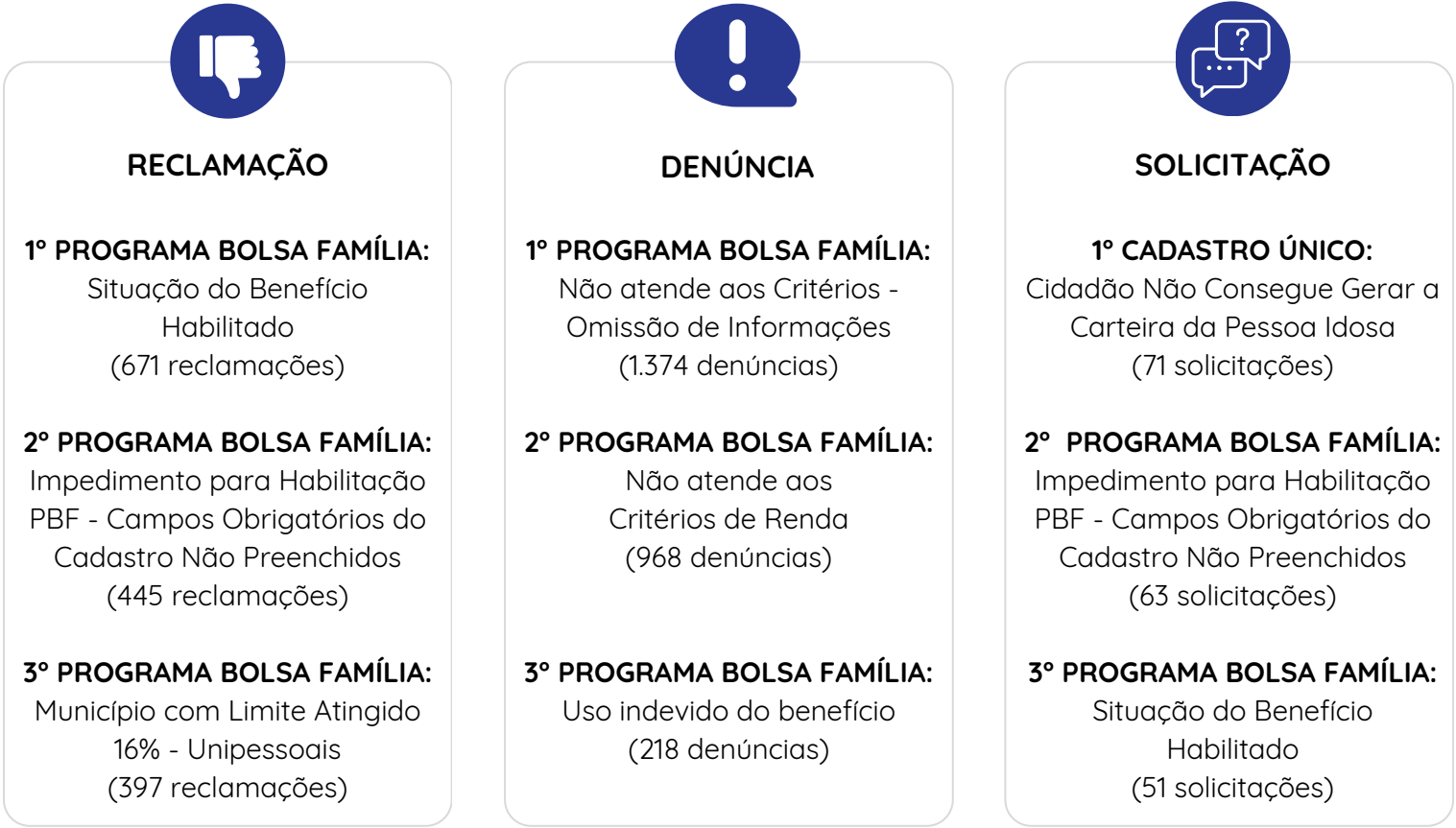
FEVEREIRO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

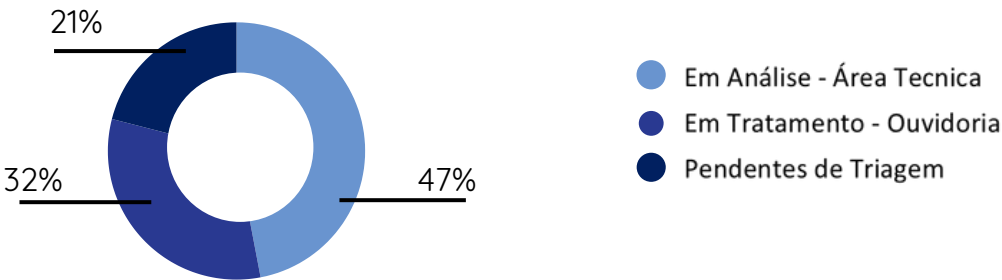
TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
6.356	3.697	1373	117	102	40	28	18
54,18%	31,51%	11,7%	1%	0,87%	0,34%	0,24%	0,15%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS





MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	109
Em Tratamento - Ouvidoria	73
Pendentes de Triagem	49
TOTAL GERAL	231



ÁREA TÉCNICA	TOTAL
SAGICAD	37
SENARC	36
SNAS	14
DARE	6
SISEC	5
SESAN	5
Outros	6
TOTAL GERAL	109

## 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.

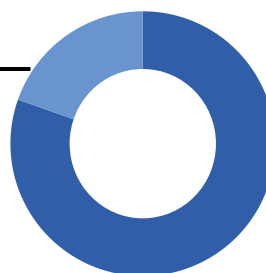
**Ativo Eletrônico:** Atendimento iniciado pelo MDS para orientar e comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, de forma automatizada, além de permitir coleta de dados para subsidiar os gestores.

**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.

**6.105.145**

ATENDIMENTOS  
ATIVOS E RECEPTIVOS

1.196.180  
19,59%



4.908.965  
80,41%

- Ativo
- Receptivo

### ATENDIMENTO RECEPTIVO

TELEFONIA



WHATSAPP



TELEGRAM



CHAT



E-MAIL/  
FORMULÁRIO



PRESENCIAL



HUMANO

721.323

240.631

20.434

15.756

12.333

39

TOTAL

ELETRÔNICO

2.965.658

796.154

101.410

35.227

-

-

4.908.965



	TELEFONIA	WHATSAPP	EMAIL	VOZ	
HUMANO	1.027	-	-	-	TOTAL 1.196.180
ELETRÔNICO	-	362.546	101.572	731.035	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO




**1º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**  
(214.707 demandas)

**6º - AVERIGUAÇÃO**  
(40.309 demandas)



**8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO**  
(24.637 demandas)



**2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO**  
(184.396 demandas)

**3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO**  
(95.439 demandas)

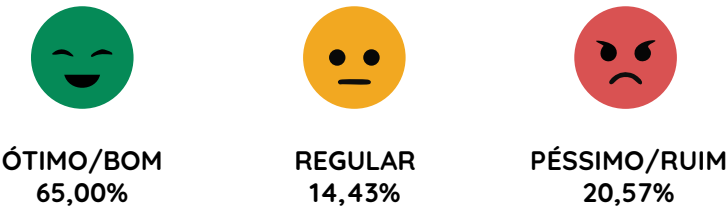
**4º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO**  
(80.405 demandas)

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

**7º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO**  
(27.310 demandas)

**9º - SITUAÇÃO DE BENEFÍCIO - BLOQUEADO**  
(22.152 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

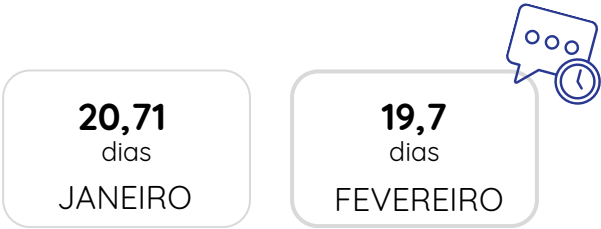
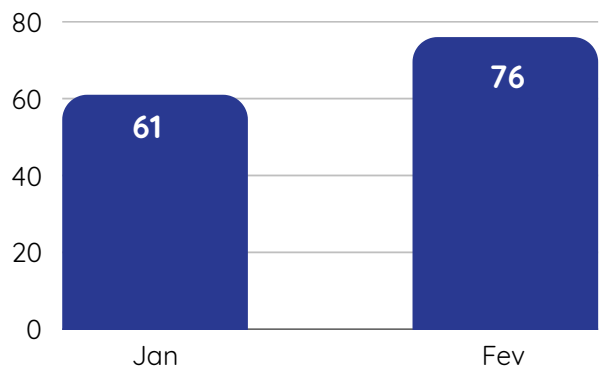
**Lei de Acesso à Informação - LAI**  
O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.



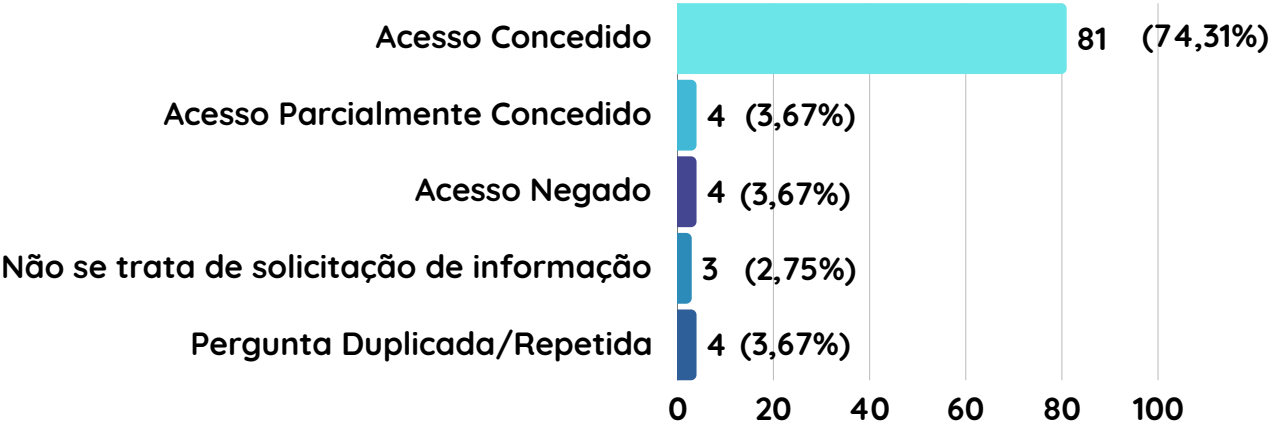
Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 28/137

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

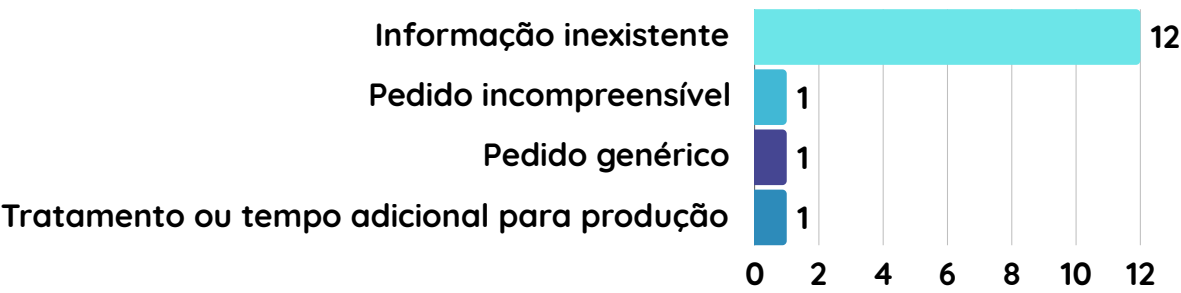
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



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

<b>1º - CADASTRO ÚNICO</b> (11 pedidos)	<b>2º - ASSISTÊNCIA SOCIAL</b> (9 pedidos)	<b>3º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA</b> (12 pedidos)
<b>4º - ORÇAMENTO</b> (3 pedidos)	<b>5º - RECURSOS HUMANOS</b> (3 pedidos)	<b>6º - ABASTECIMENTO</b> (1 pedido)
<b>7º - CORONAVÍRUS</b> (1 pedido)	<b>8º - OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL</b> (1 pedido)	<b>9º - SERVIÇOS PÚBLICOS</b> (1 pedido)

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS



## FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 20 recursos aos 137 pedidos de acesso à informação, sendo 8 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 70%.

<b>20</b> RECURSOS RECEBIDOS JAN-FEV 25	<b>1ª Instância</b> Chefe Hierárquico	<b>2ª Instância</b> Ministro	<b>3ª Instância</b> CGU	<b>4ª Instância</b> CMRI
	<b>14</b> (70%)	<b>3</b> (15%)	<b>2</b> (10%)	<b>1</b> (5%)

## PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

