



Ouvidoria-Geral
do **MDS**

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

MAIO
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

7.100

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

ABRIL 2025

6.314

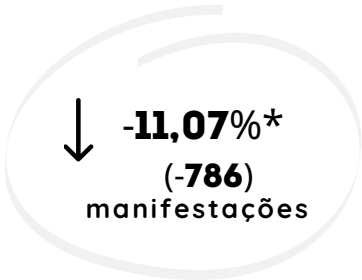
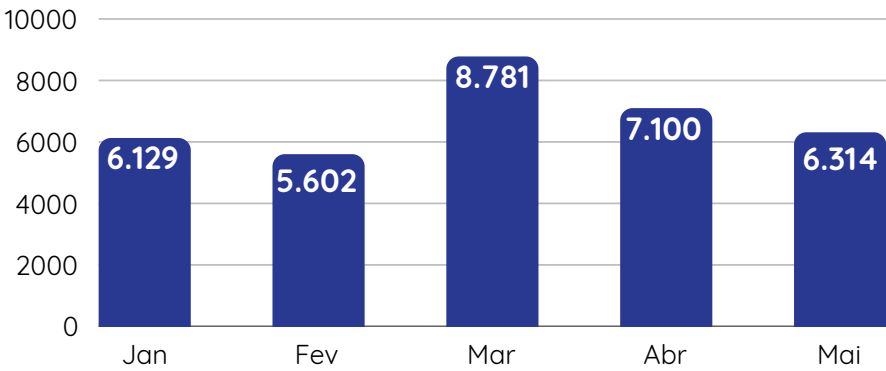
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MAIO 2025

33.926

TOTAL GERAL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



*Diminuição no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85 dias

JANEIRO

2,75 dias

FEVEREIRO

5,08 dias

MARÇO

7,03 dias

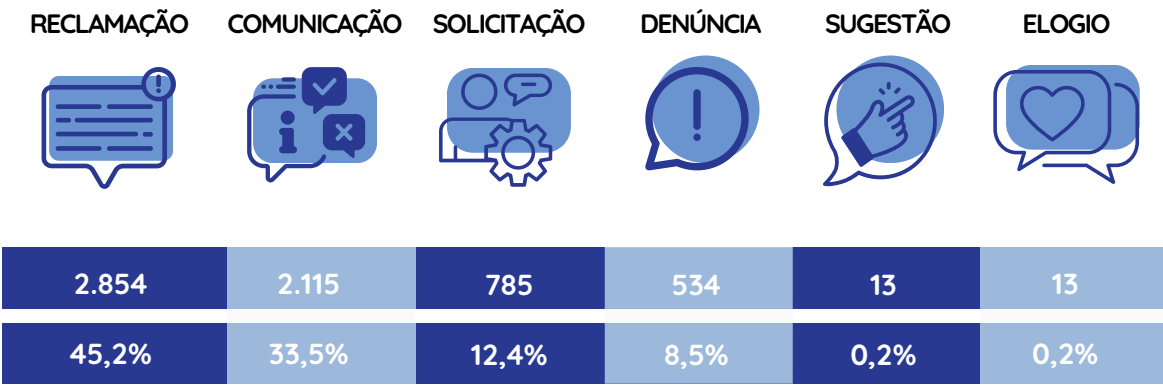
ABRIL

2,60 dias

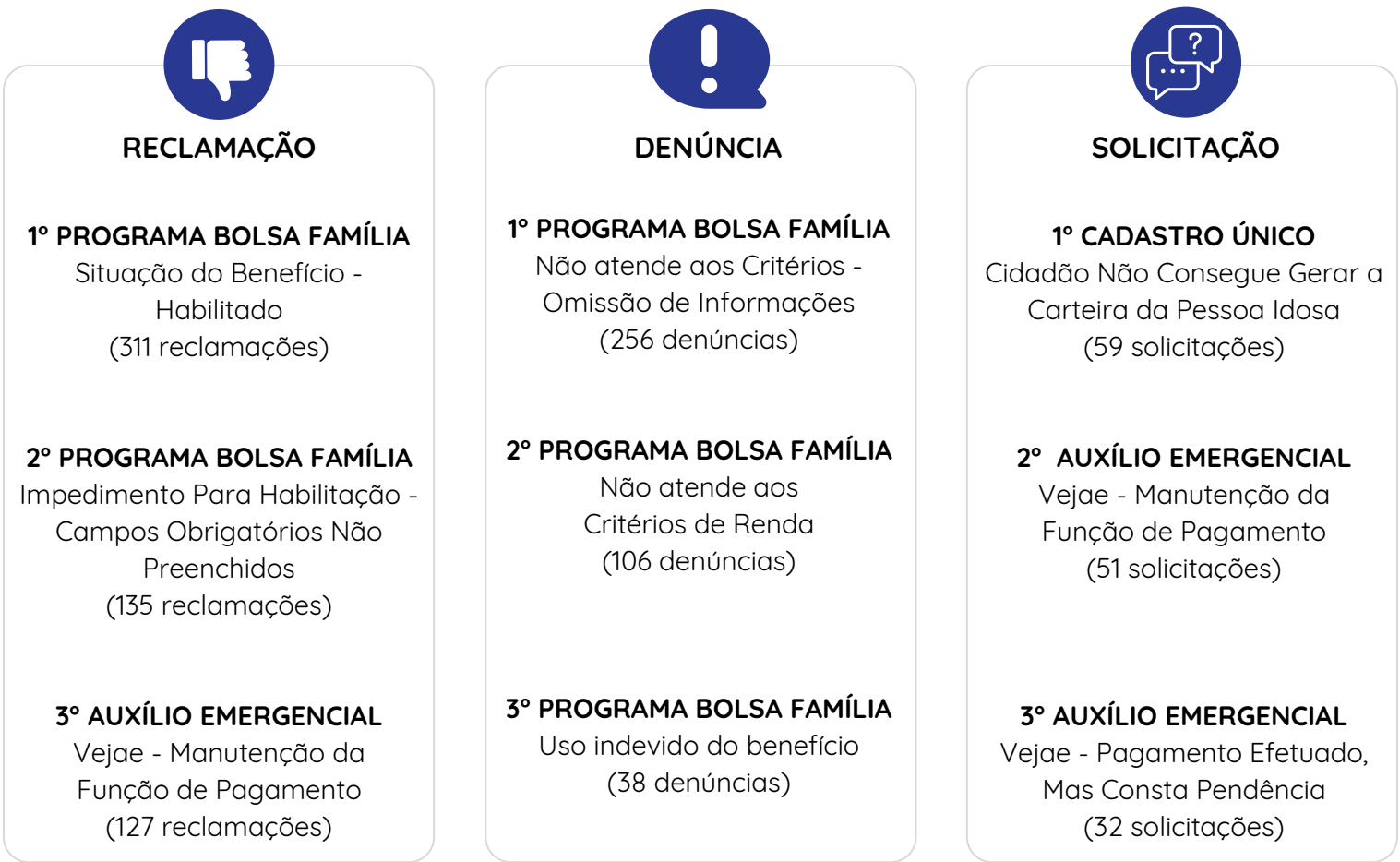
MAIO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

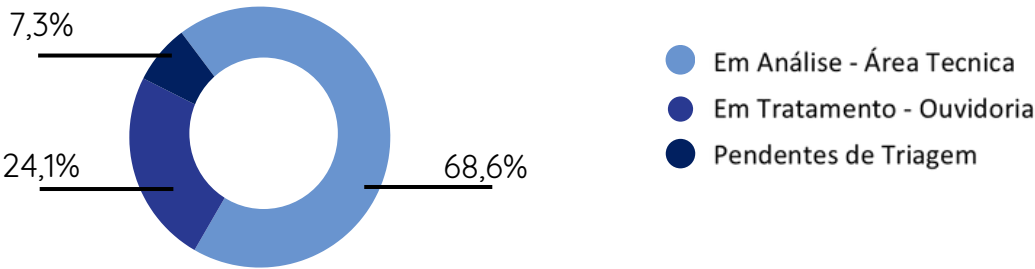
TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
2.922	2.812	400	88	59	11	11	11
46,28%	44,54%	6,34%	1,39%	0,93%	0,17%	0,17%	0,17%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	655
Em Tratamento - Ouvidoria	230
Pendentes de Triagem	70
TOTAL GERAL	955

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	558
SNAS	31
SAGICAD	28
SESAN	18
SENARC	14
Outros	6
TOTAL GERAL	655

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.

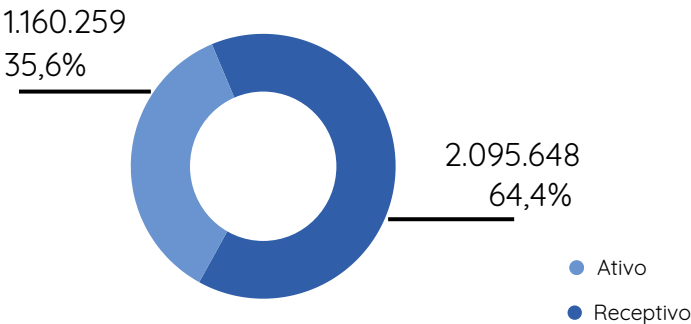
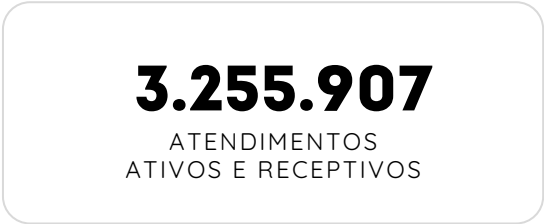
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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

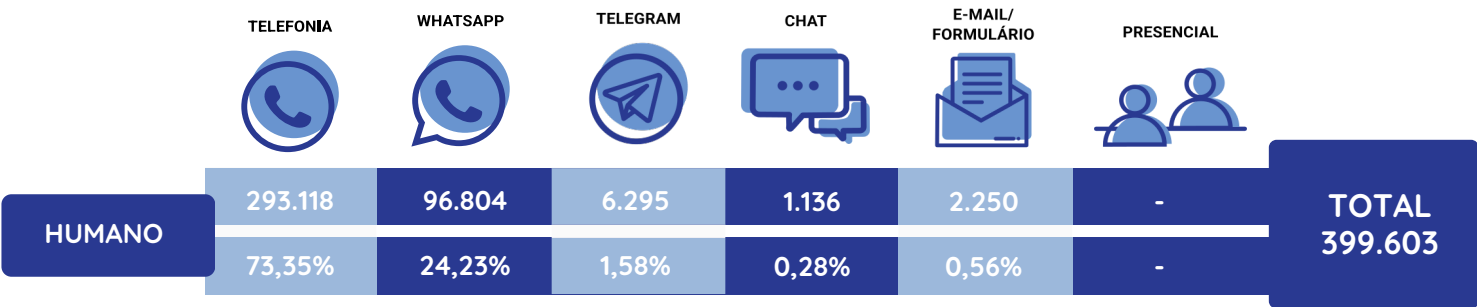
Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

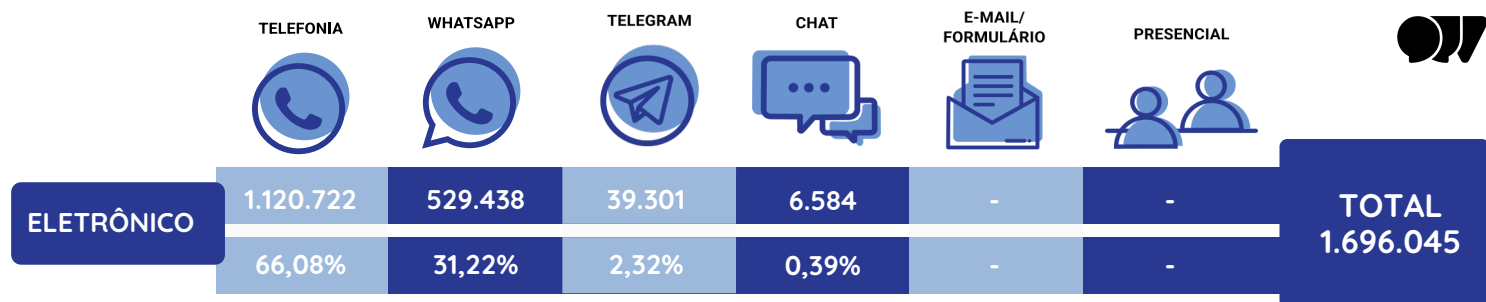
Ativo Eletrônico: Atendimento iniciado pelo MDS para orientar e comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, de forma automatizada, além de permitir coleta de dados para subsidiar os gestores.

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.

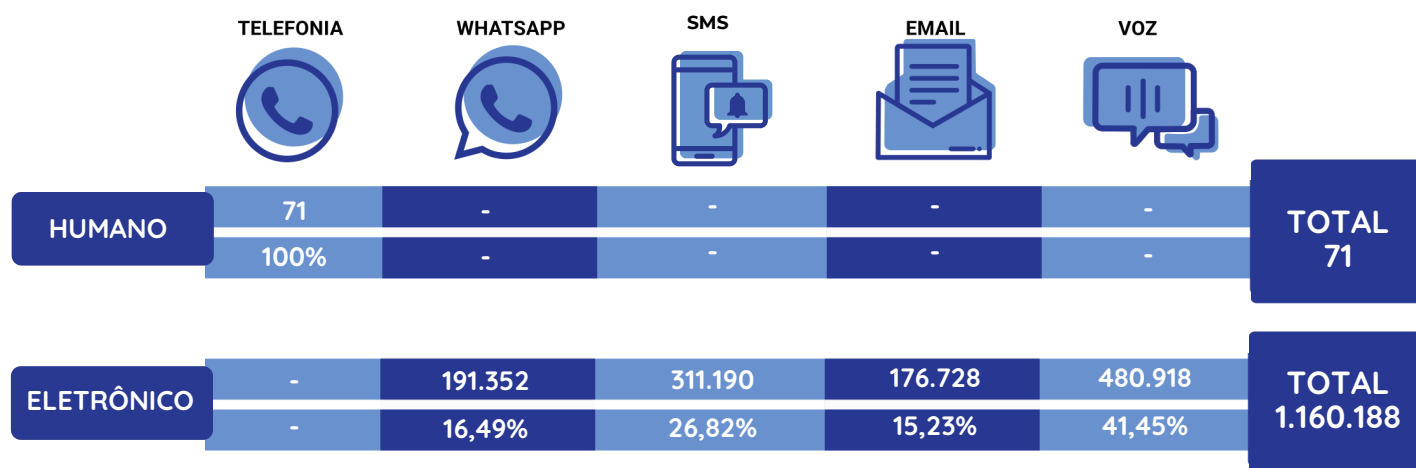


ATENDIMENTO RECEPTIVO

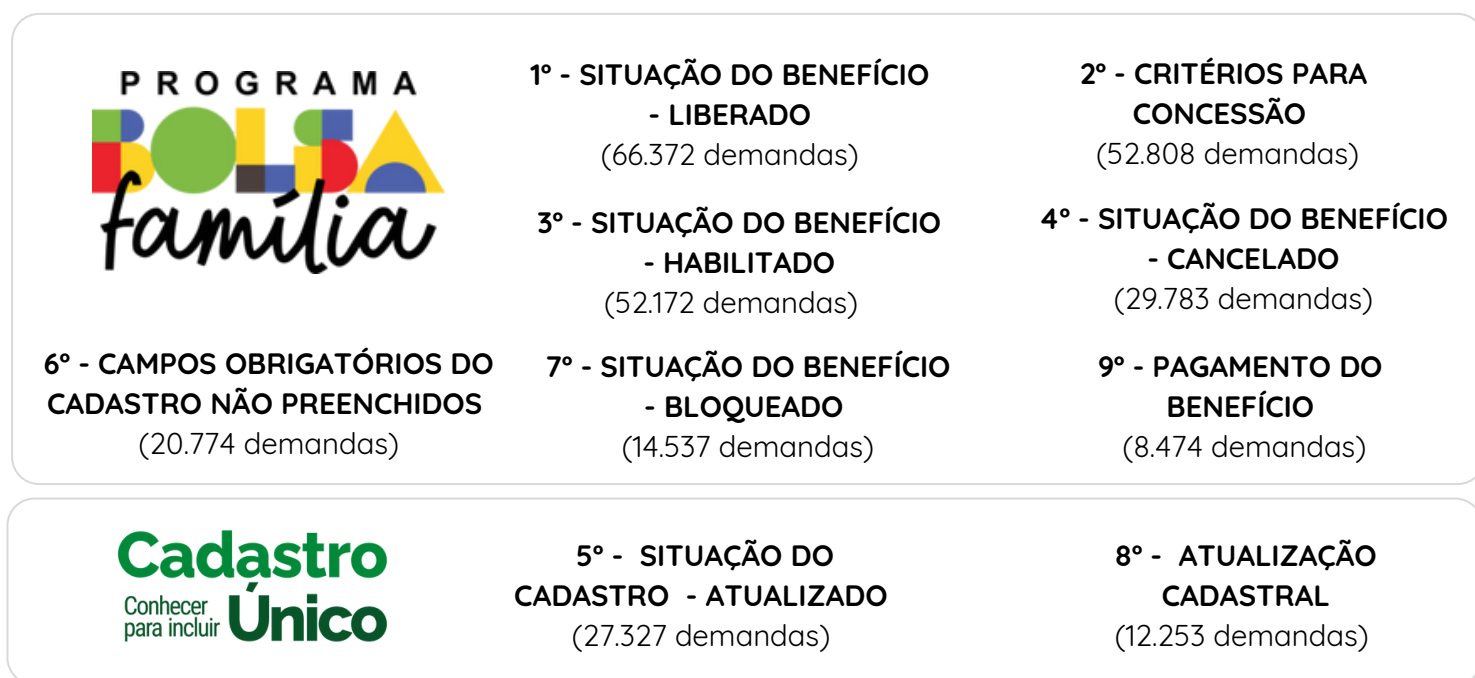




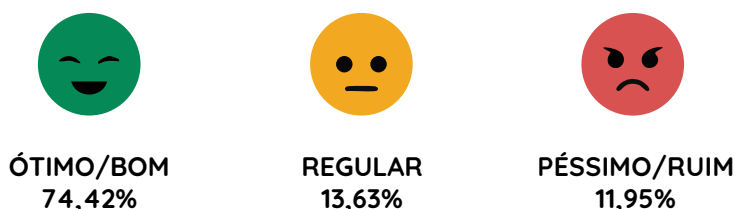
ATENDIMENTO ATIVO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



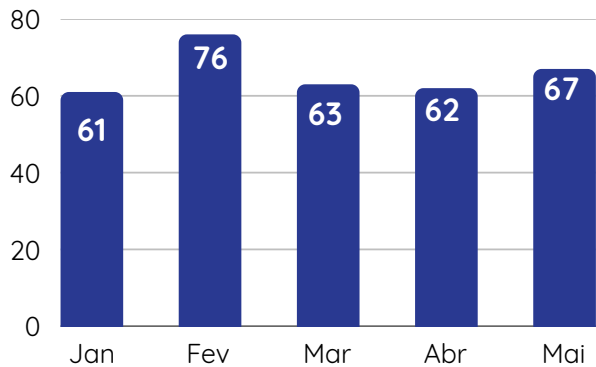
Lei de Acesso à Informação - LAI

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.

INDICADORES LAI



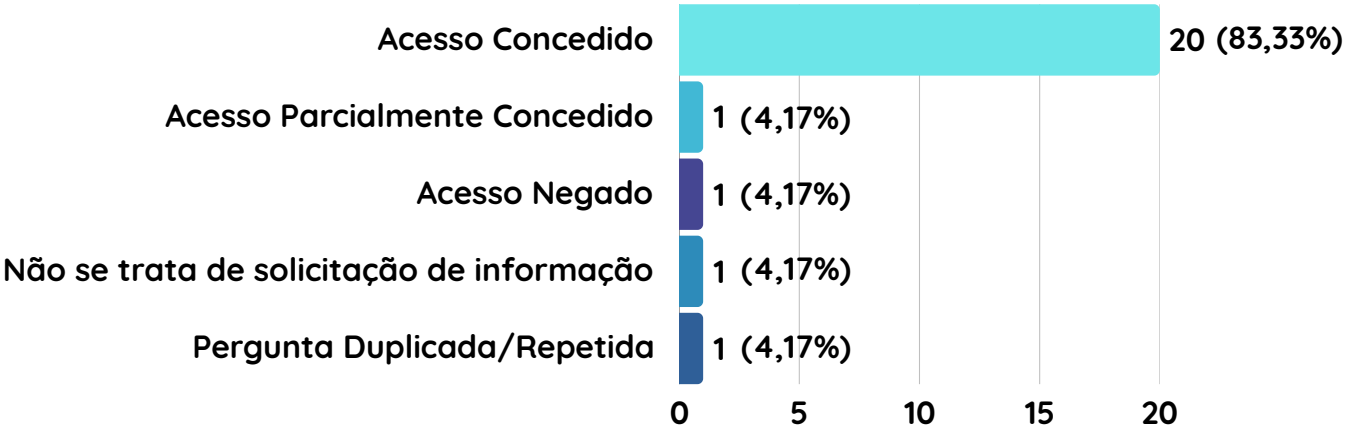
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



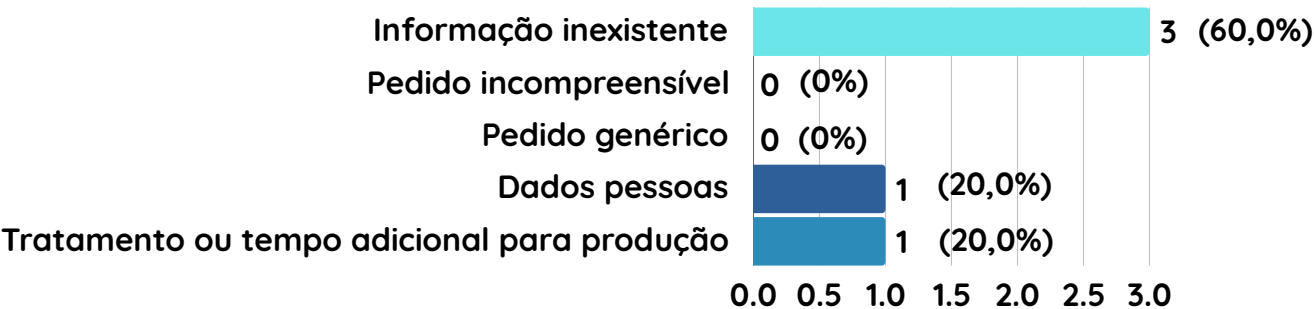
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





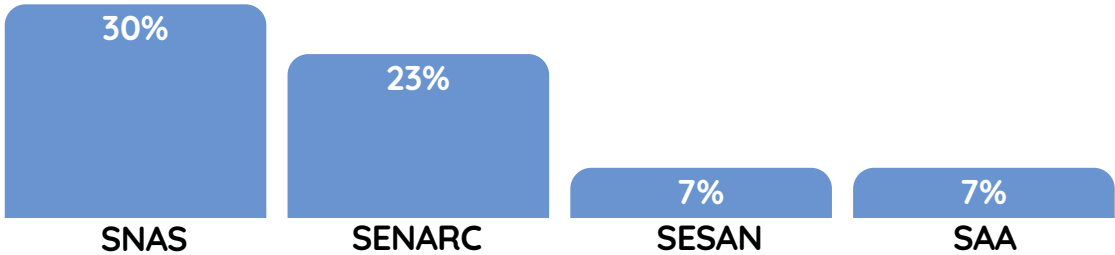
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º- ACESSO A INFORMAÇÃO (28 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (9 pedidos)	3º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (4 pedidos)
4º - CADASTRO ÚNICO (4 pedidos)	5º AUXÍLIO (2 pedidos)	6º - DADOS PESSOAIS (2 pedidos)
7º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL (2 pedidos)	8º OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL (2 pedidos)	9º - AGRICULTURA FAMILIAR (1 pedido)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 10 recursos aos 67 pedidos de acesso à informação, sendo 10 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 14,92%.

10 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	6 (60%)	3 (30%)	0 (0%)	1 (10%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

