



Ouvidoria-Geral
do **MDS**

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

ABRIL
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

8.781

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MARÇO 2025

7.100

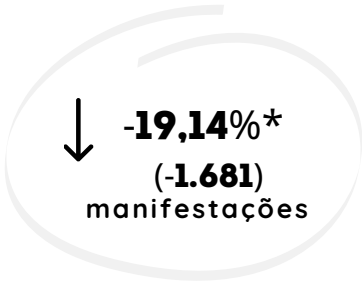
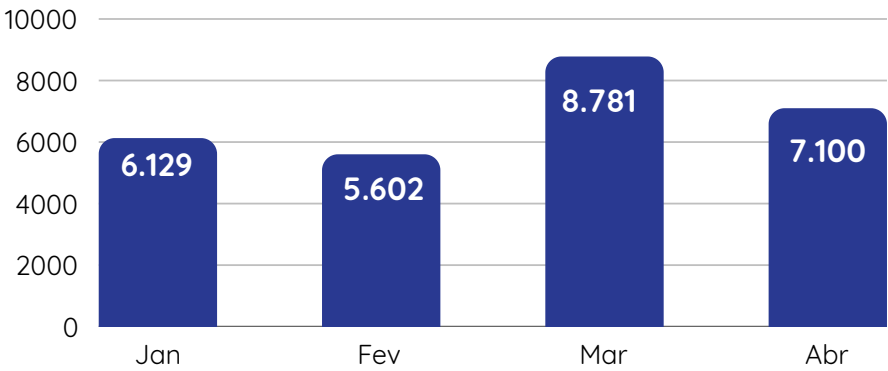
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

ABRIL 2025

27.612

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

3,56 dias

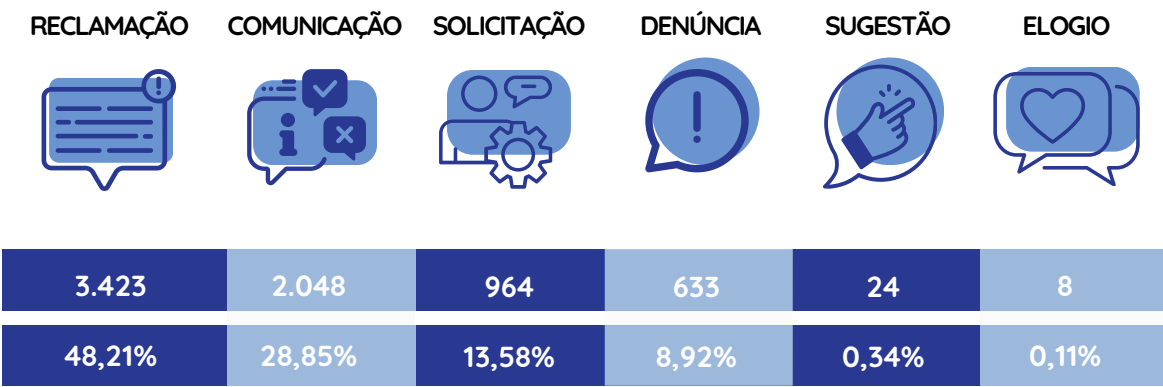
MARÇO

4,56 dias

ABRIL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

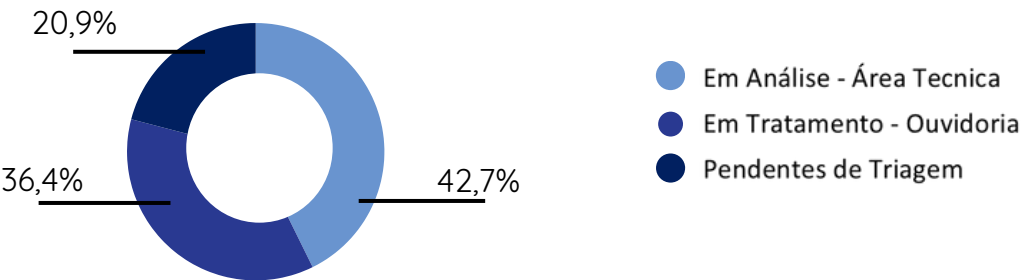
TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
3.087	3.240	572	90	63	15	15	18
43,48%	45,63%	8,06%	1,27%	0,89%	0,21%	0,21%	0,25%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	875
Em Tratamento - Ouvidoria	745
Pendentes de Triagem	429
TOTAL GERAL	2049

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	749
SAGICAD	38
SNAS	28
SENARC	27
SESAN	15
Outros	18
TOTAL GERAL	875

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.

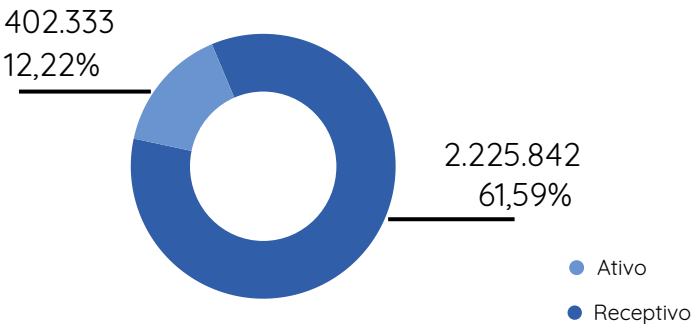
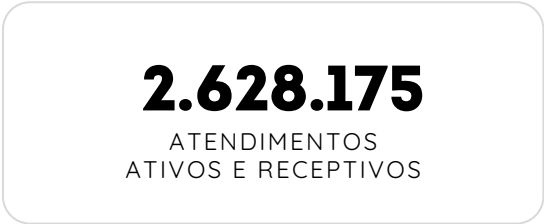
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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	266.412	90.060	6.634	1.264	2.080	-	TOTAL 2.225.842
ELETRÔNICO	1.136.936	660.505	55.254	6.697	-	-	



	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	140	-	-	-	-	TOTAL 402.333
ELETRÔNICO	-	153.850	-	51.593	196.750	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



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

3º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(40.214 demandas)

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

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

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

8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(27.310 demandas)

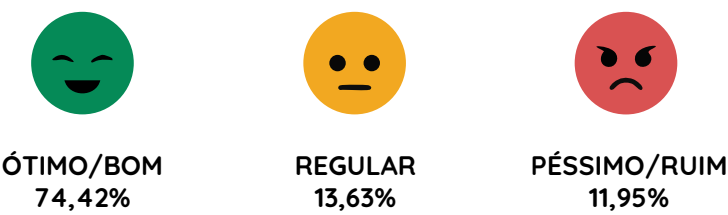


6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(20.193 demandas)

7º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
(14.910 demandas)

9º - REGRAS DE CADASTRAMENTO
(10.643 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

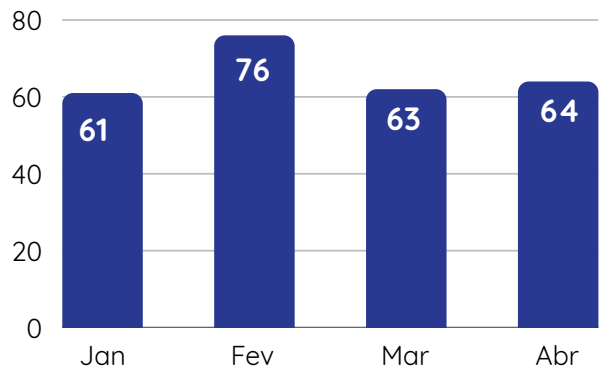
Lei de Acesso à Informação - LAI
O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.



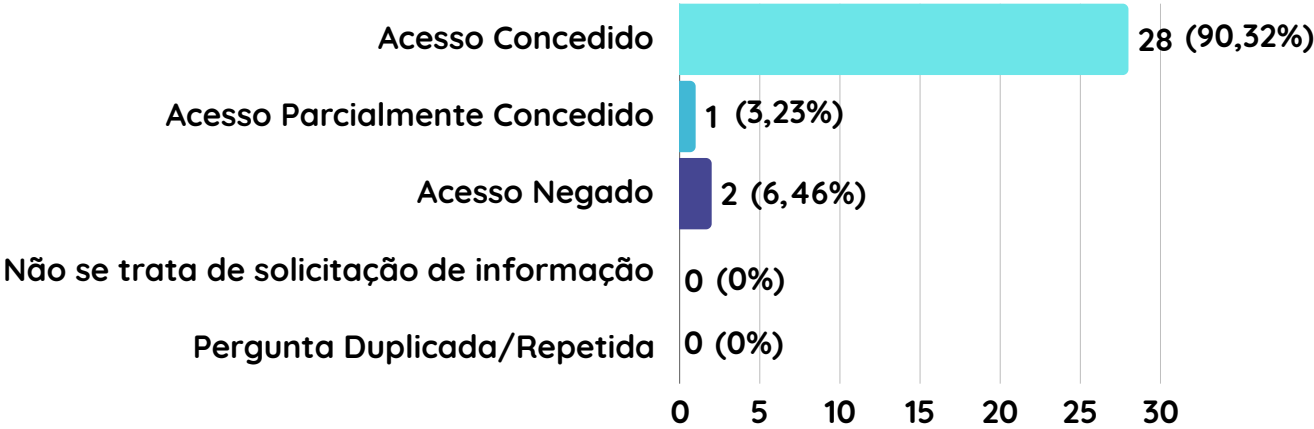
Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 25/127

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

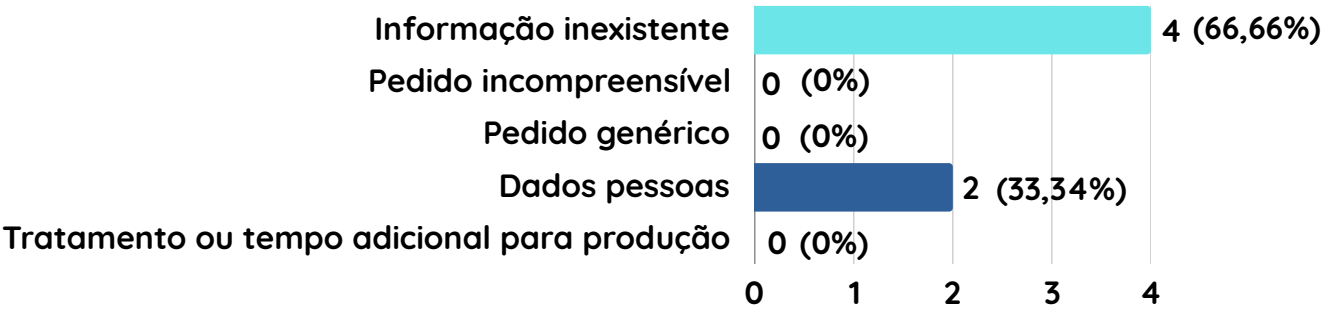
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





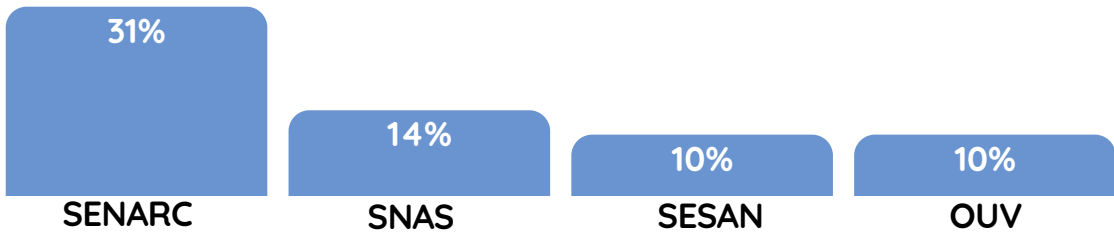
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º - ACESSO A INFORMAÇÃO (36 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (9 pedidos)	3º - SERVIÇOS E SISTEMAS (4 pedidos)
4º AUXÍLIO (3 pedidos)	5º - CADASTRO ÚNICO (3 pedidos)	6º - AGRICULTURA FAMILIAR (2 pedidos)
7º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (2 pedidos)	8º - FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGÊNCIAL (2 pedidos)	9º - ORÇAMENTO (2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 7 recursos aos 64 pedidos de acesso à informação, sendo 4 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 57%.

7 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	4 (57,10%)	2 (28,60%)	1 (14,3%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

