

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

JUNHO
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 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

6.390

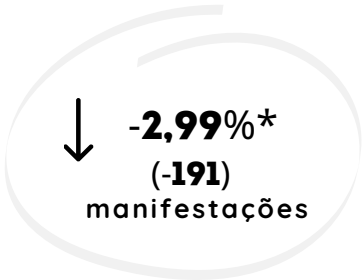
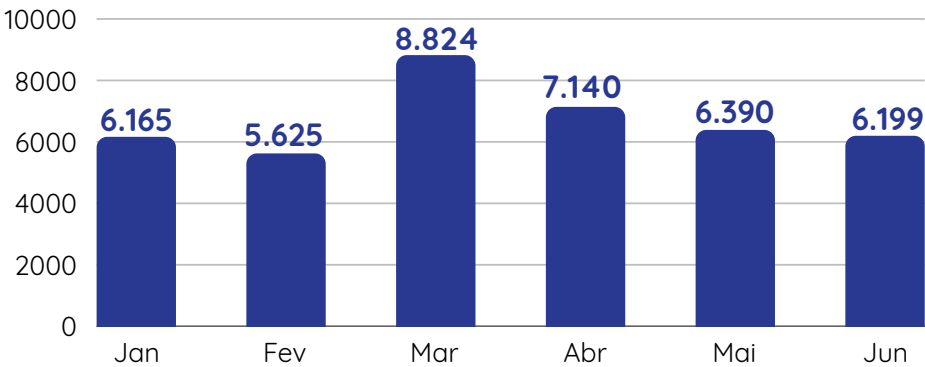
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MAIO 2025

6.199

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JUNHO 2025

40.343

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

5,18 dias

MARÇO

9,31 dias

ABRIL

3,62 dias

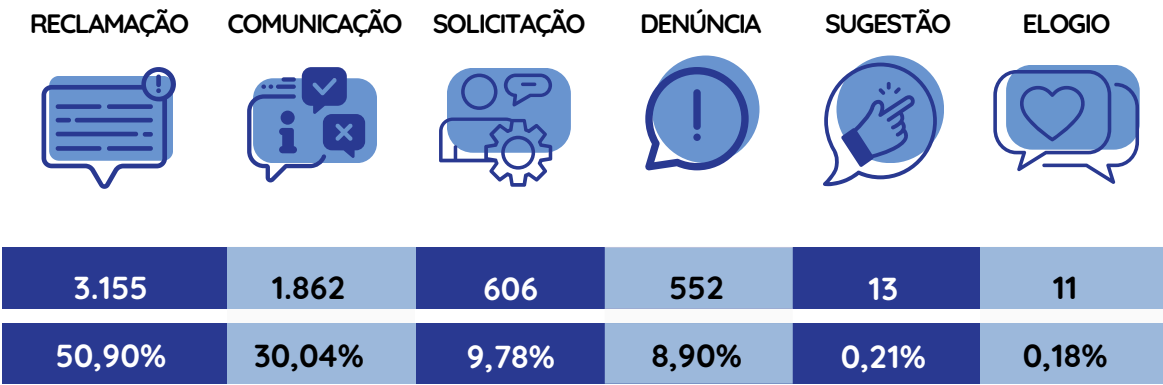
MAIO

1,69 dias

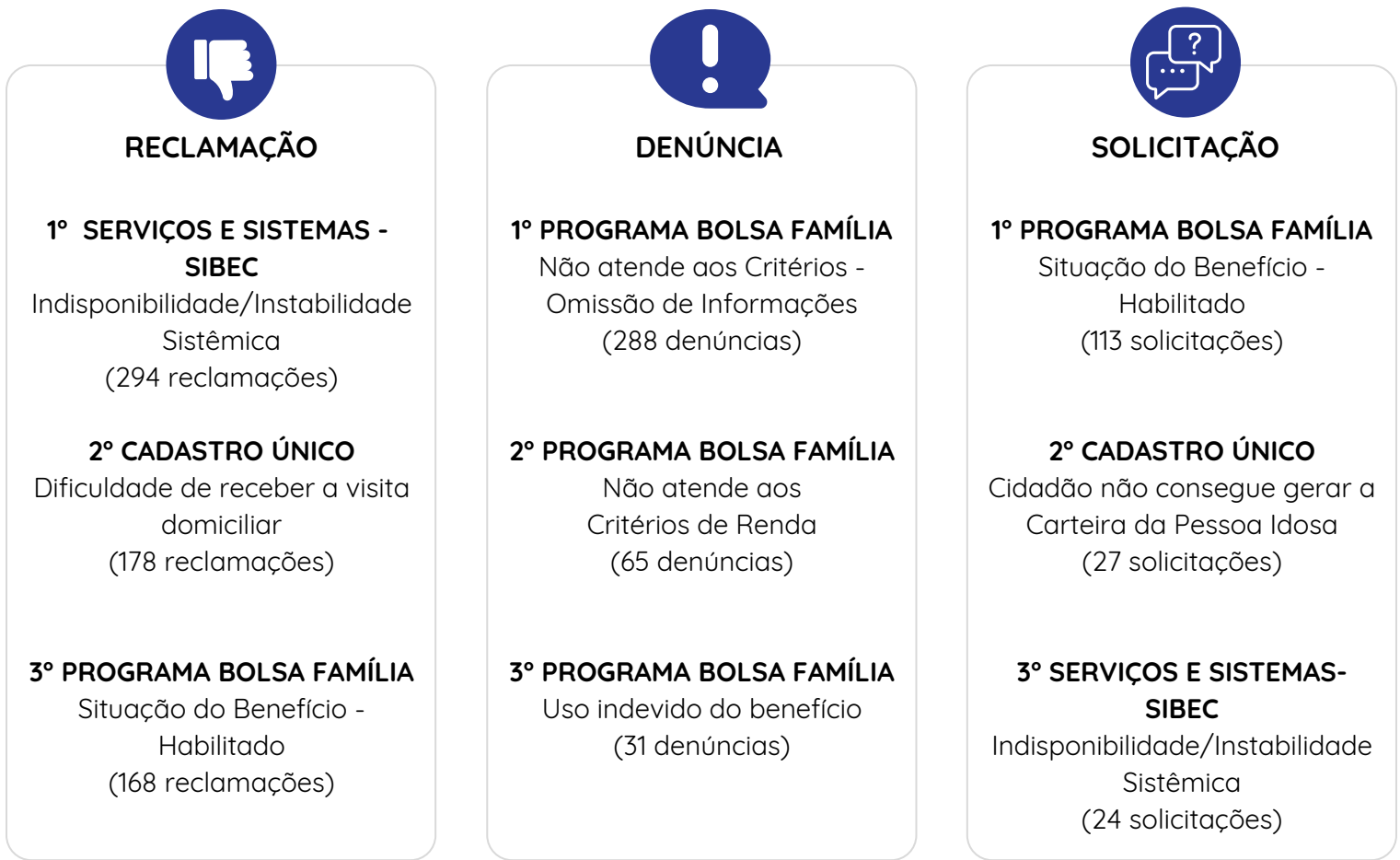
JUNHO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

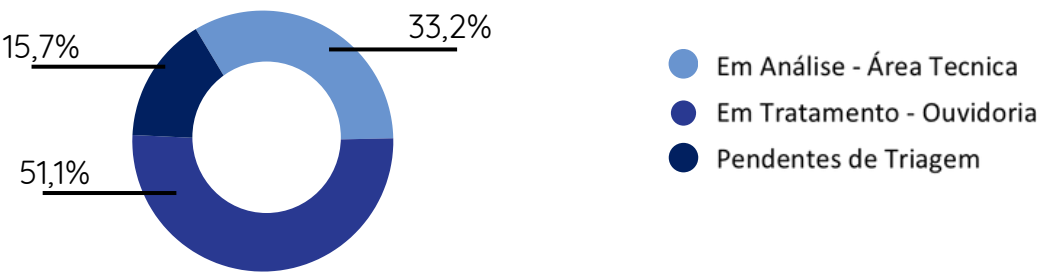
TELEFONIA	INTERNET	WHATSAPP	OUTROS/CHAT	E-MAIL	TELEGRAM	CARTA	PRESENCIAL
3.098	2.540	431	51	40	8	15	16
49,98%	40,97%	6,95%	0,82%	0,65%	0,13%	0,24%	0,26%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



MANIFESTAÇÕES PENDENTES	
Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	369
Em Tratamento - Ouvidoria	567
Pendentes de Triagem	174
TOTAL GERAL	1110

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	239
SENARC	72
SAGICAD	27
SNAS	15
SESAN	8
Outros	8
TOTAL GERAL	369

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.

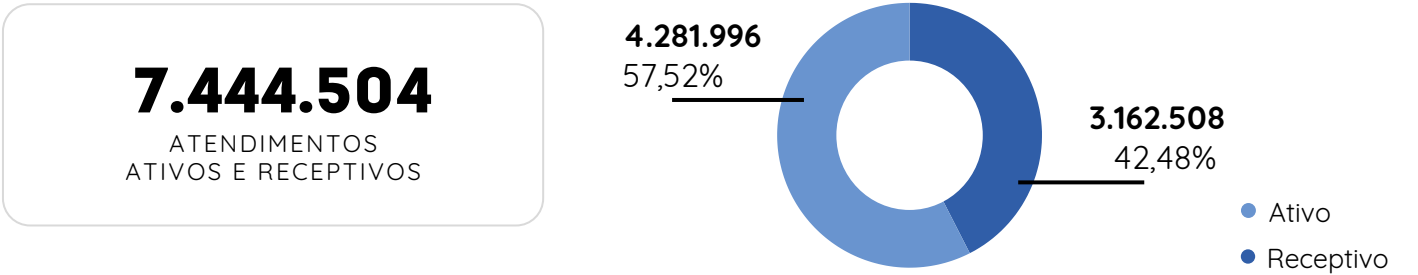
O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

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	353.658	134.931	10.462	1.104	3.007	-	TOTAL 503.162
	70,29%	26,82%	2,08%	0,22%	0,60%	-	



	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
ELETRÔNICO	1.567.905	994.537	83.373	13.531	-	-	TOTAL 2.659.346
	58,96%	37,40%	3,14%	0,51%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO

	TELEFONIA	WHATSAPP	SMS	EMAIL	VOZ	
HUMANO	1.690	-	-	-	-	TOTAL 1.690
	100%	-	-	-	-	
ELETRÔNICO	-	855.579	2.789.866	44.850	590.011	TOTAL 4.280.306
	-	19,99%	65,18%	1,05%	13,78%	

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



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

2º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(44.647 demandas)

3º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(29.499 demandas)

5º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(21.577 demandas)

7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO
NÃO PREENCHIDOS
(18.380 demandas)

4º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(28.949 demandas)

6º - REVISÃO 2025
(21.312 demandas)

8º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - DESATUALIZADO
(15.232 demandas)

9º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(15.119 demandas)

10º - REGRAS DE CADASTRAMENTO
(14.204 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



ÓTIMO/BOM
59,64%



REGULAR
16,20%



PÉSSIMO/RUIM
24,16%

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



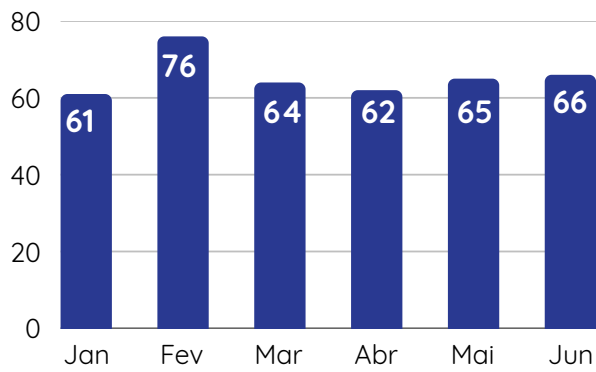
Lei de Acesso à Informação - LAI

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



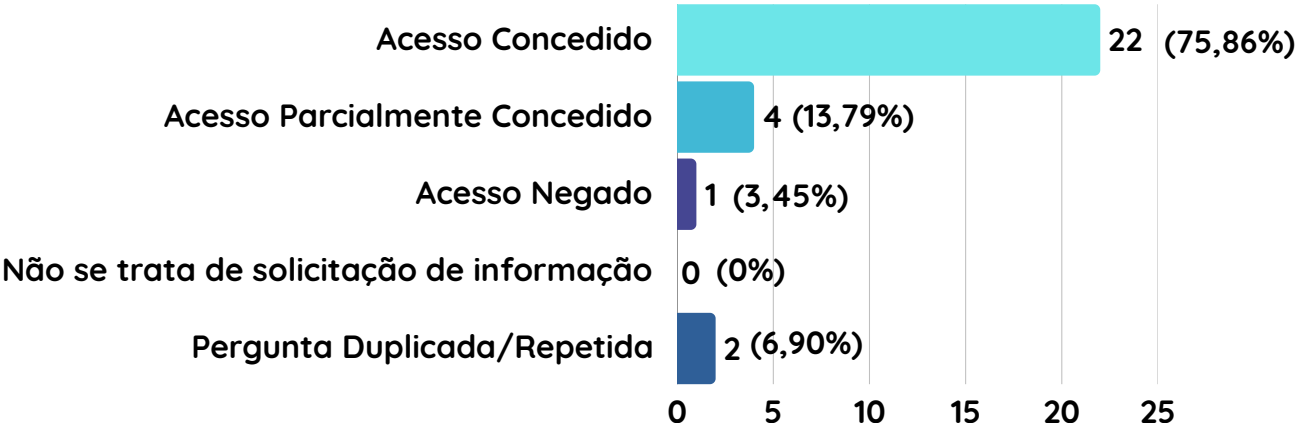
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



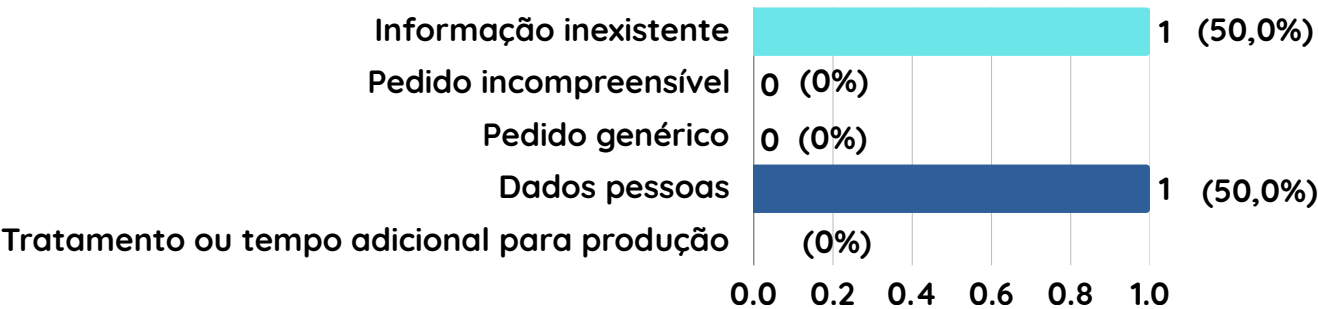
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





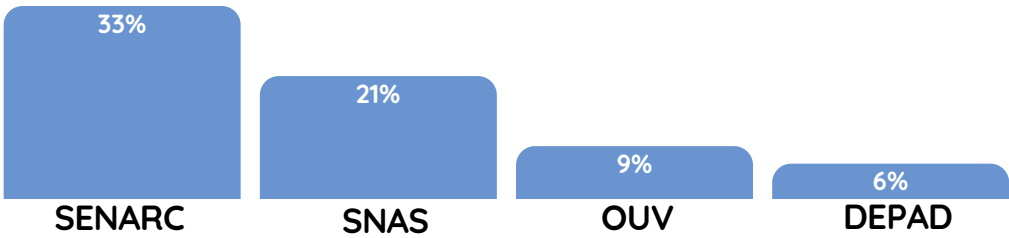
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º- ACESSO A INFORMAÇÃO (39 pedidos)	2º - CADASTRO ÚNICO (5 pedidos)	3º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (4 pedidos)
4º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (3 pedidos)	5º - AGRICULTURA FAMILIAR (2 pedidos)	6º AUXÍLIO (2 pedidos)
7º - BENEFÍCIOS SOCIAIS (2 pedidos)	8º - ORÇAMENTO (2 pedidos)	9º OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL (2 pedidos)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 7 recursos aos 66 pedidos de acesso à informação, sendo 5 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 71,43%.

7 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância Chefe Hierárquico	2º Instância Ministro	3º Instância CGU	4º Instância CMRI
	5 (71,43%)	1 (14,29%)	1 (14,29%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA

