

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME



Relatório Anual - 2024

Disque Social 121



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA
SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

**Ministro de Estado do Desenvolvimento e Assistência
Social, Família e Combate à Fome**

Wellington Dias

Ouvidora-Geral

Eliana Pinto

Coordenador-Geral de Gestão da Ouvidoria

Ivan Tuyoshi Mori Kakimoto

**Coordenação de Participação, Proteção e Defesa dos
Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos**

Cynthia Miranda Pinto

Chefe de Projeto II

Gilmar Antônio Alves de Souto

Equipe Técnica Responsável pela elaboração

Cárita Carvalho Paulino

Heitor Lavoyer de Lima

Pedro Victor Moura Lodi

Tiago Ferreira Machado

Fernanda dos Santos Silva



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME - DISQUE SOCIAL 121 | 4 |
| 2. CENTRAL EM NÚMEROS | 6 |
| 2.1. Atendimento Receptivo | 6 |
| 2.1.1. Perfil dos usuários do Disque Social | 9 |
| 2.2. Atendimento Ativo | 11 |
| 3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO | 14 |
| 3.1. Base de Conhecimento | 14 |
| 3.2. Monitoramento | 14 |
| 3.3. Educação Continuada | 15 |
| 3.4. Pesquisa de Satisfação | 16 |
| 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 18 |

1. CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME - DISQUE SOCIAL 121

Em um breve histórico, a Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS surgiu, em 2003, como um serviço de utilidade pública vinculado, à época, ao Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Nutricional (MESA), com o objetivo de orientar a população sobre o Programa Fome Zero. Com o grande volume de ligações recebidas, nos anos seguintes, iniciou-se um processo de expansão e de transformação do serviço, resultando na ampliação do rol de informações disseminadas, contemplando novos programas sociais criados ao longo do tempo pelo Ministério, considerando distintos Governos.

Inicialmente, o número de discagem gratuito para contato era o 0800 707 2003, mas, com ampliação mencionada, a Central de Relacionamento, no ano de 2019, passou a utilizar o tridígito 121 em substituição ao 0800. A estratégia buscou facilitar a memorização do contato e ampliar o uso deste instrumento participativo, com a possibilidade de criação de uma identidade nacional para o serviço. Surgiu, então, o formato atual do Disque Social 121.

Ao longo do período de execução dos contratos vinculados ao Disque Social 121, ocorreu, no âmbito do Poder Executivo Federal, o fortalecimento de iniciativas e estratégias, visando o assim denominado “Governo Digital”, que tem o objetivo de modernizar a administração federal por meio da utilização intensiva de tecnologia da informação de modo otimizar, desburocratizar e transformar os serviços públicos para o cidadão.

Nesse sentido, a última contratação realizada por esse Ministério, buscou fortalecer e ampliar os canais de comunicação de uso massivo pelo cidadão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), especialmente canais e tecnologias digitais baseados na internet e no sistema de telecomunicação, com o objetivo de facilitar o acesso aos distintos serviços públicos aos beneficiários, não-beneficiários, técnicos e gestores, alinhado às diretrizes do Governo Federal.

Atualmente, o Disque Social é sustentado por meio do Contrato Administrativo nº 11/2023, cujo objeto de contratação, em síntese, é a prestação de serviços especializados em *contact center* destinados à Central de Relacionamento e à Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, com a empresa Central IT Tecnologia da Informação S.A. como executora dos serviços.

O referido contrato, veio incorporar a infraestrutura tecnológica necessária permitindo a Central de Relacionamento o aumento significativo de transbordo de informações diretamente aos beneficiários e não beneficiários das políticas públicas de assistências social sob a responsabilidade do MDS.

Nesse contexto, destaca-se a criação de autosserviços, permitindo maior agilidade, escalabilidade e economicidade na prestação do serviço, como: *consulta a situação do benefício do Programa Bolsa Família*, onde o usuário consegue verificar valor monetário a receber, quando em

conformidade com as regras do Programa, bem como se há bloqueio ou suspensão que o impeça de realizar o saque do valor; *consulta ao processo de famílias habilitadas*, mas, ainda não aprovadas para se tornarem beneficiárias do Bolsa Família; e *consulta ao processo de Revisão e Averiguação do Cadastro Único*, sendo possível que o cidadão verifique existência de inconsistências cadastrais, sejam elas sobre necessidade de atualização de dados ou correção das informações prestadas ao MDS.

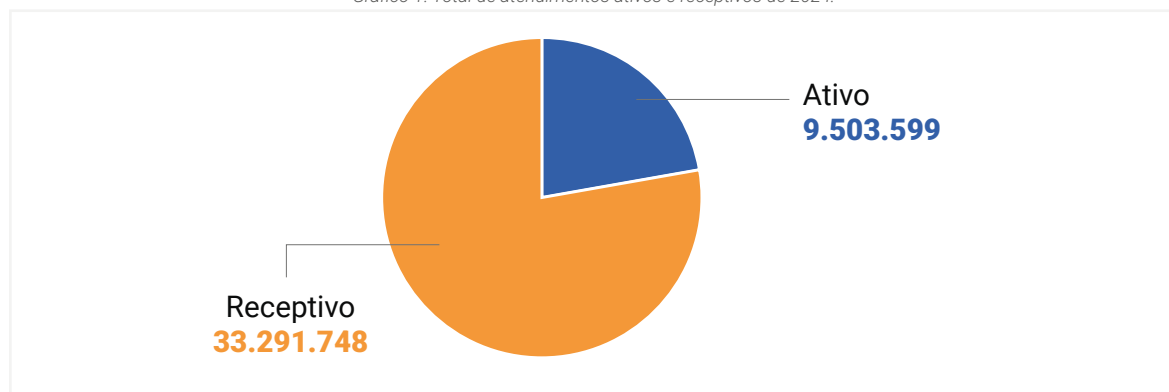
Posto isso, e considerando que o Disque Social 121 se consolidou como serviço responsável, prioritariamente, pela disseminação de informações qualificadas à população, beneficiária ou não de Programas Sociais, promovendo o esclarecimento de dúvidas dos cidadãos e gestores sobre as políticas, programas, 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.

Neste cenário, o presente relatório apresentará os atendimentos realizados pelo Disque Social 121, durante o ano de 2024, e demonstrará em escala quantitativa e qualitativa, a importância desta central como ferramenta de participação social e de diálogo entre a população e a gestão.

2. CENTRAL EM NÚMEROS

Entre os meses de janeiro e dezembro foram executados **42.795.347** atendimentos, *eletrônicos e humanos*, de forma receptiva e ativa, a partir do investimento financeiro de aproximadamente 32 milhões de reais pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Gráfico 1. Total de atendimentos ativos e receptivos de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Para facilitar a compreensão das informações que serão apresentadas neste relatório, detalhamos a seguir os quatro tipos de atendimentos oferecidos pelo Disque Social 121 e seus respectivos canais de contato:

Tabela 1. Definições de atendimento no âmbito do Disque Social 121.



Receptivo eletrônico

Atendimento aberto pelo cidadão, que resulta na disseminação de informações por meio do acesso a consultas automatizadas com fluxos pré-definidos, com registro de informações nos sistemas de atendimento da Central.

Canais: Telefone, Telegram, Chat e WhatsApp.



Receptivo humano

Atendimento aberto pelo cidadão, que resulta na disseminação de informações por um atendente a partir de consultas aos scripts, às bases de conhecimento e aos bancos de dados, com registro de informações nos sistemas de atendimento da Central.

Canais: Telefone, Telegram, Chat, E-mail, WhatsApp e presencial.



Ativo eletrônico

Atendimento aberto pelo MDS, que resulta na disseminação de informações a partir de textos e *templates* pré-definidos pelas áreas técnicas, com registro de informações nos sistemas de atendimento da Central.

Canais: Telefone, E-mail e WhatsApp.



Ativo humano

Atendimento aberto pelo MDS, que resulta na disseminação ou coleta de informações a partir de textos e *templates* pré-definidos pelas áreas técnicas, com registro de informações nos sistemas de atendimento da Central.

Canal: Telefone.

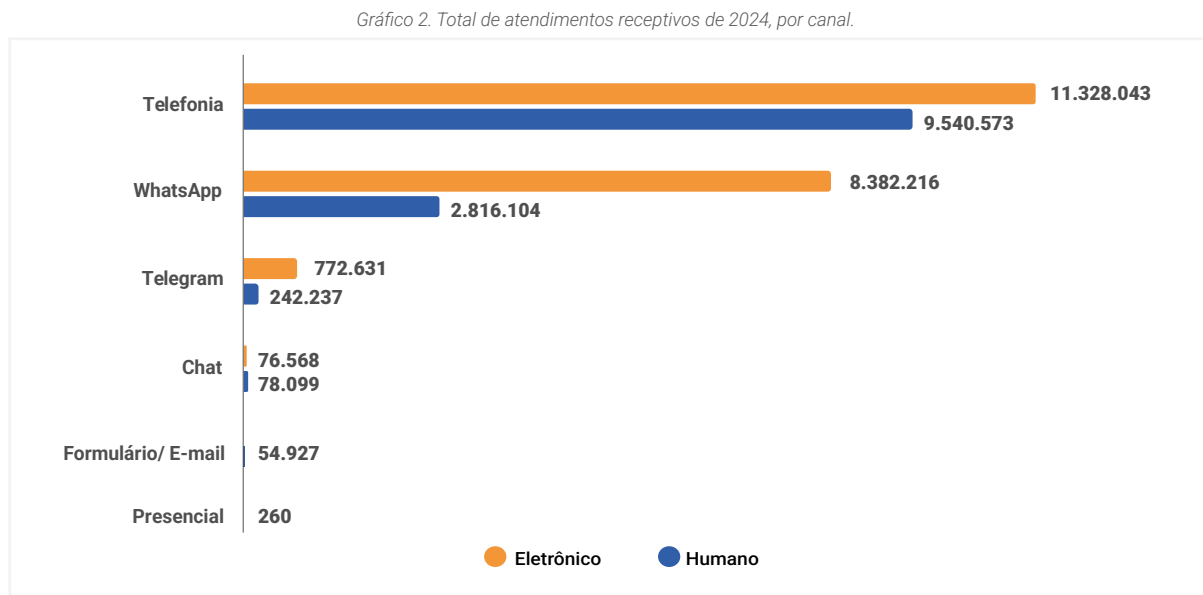
2.1. Atendimento Receptivo

A partir das definições acima e considerando o demonstrado no gráfico 1, a comunicação receptiva, seja ela automatizada ou humana, ainda é a principal forma de contato direto entre o Ministério

e o cidadão, representando 77,79% do total de atendimentos realizados. Uma possível explicação para esse cenário é a dificuldade dos Programas Sociais, especialmente os de transferência de renda, em manter bases de dados atualizadas ou em atingir públicos que não possuem telefone, e-mail ou outro meio de contato, o que impede a comunicação ativa do Governo com os usuários e a antecipação de possíveis demandas apresentadas por eles.

Contudo, não podemos deixar de enfatizar que, a representatividade dos atendimentos receptivos realizados pelo Disque Social 121, se deve também ao constante trabalho de elaboração de bases de conhecimento e consultas automatizadas que subsidiam o atendimento receptivo, desenvolvido pela Divisão da Central de Relacionamento – DCR em parceria com as áreas técnicas do MDS responsáveis pelas principais ações e programas sociais. Além disso, a disponibilização de múltiplos canais receptivos para acolhimento aos questionamentos da população, também influencia no processo.

Nesse contexto de multiplicidade de canais, no período em tela, o Disque Social executou os **33.291.748 atendimentos receptivos**, sendo **12.732.290 humanos** e **20.559.458 eletrônicos**, conforme distribuição por canal apresentada a seguir:



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

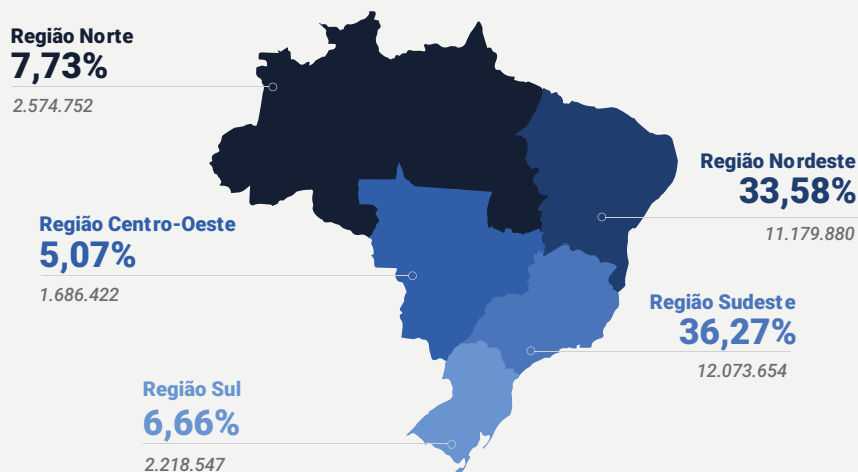
Observa-se no gráfico acima, que o atendimento eletrônico superou o humano, pois, permite a execução de atendimentos simultâneos por meio de consultas automatizadas personalizadas e/ou genéricas, consequentemente alcançando um maior número de usuários.

Apesar dessa indicação, o atendimento humano ainda persiste como primeira escolha do cidadão quando tratamos de assuntos de maior complexidade, isto é, que requerem consulta a diversos sistemas do MDS ou análise específica para formulação e disseminação da resposta.

Ainda na vertente receptiva, dos **33.291.748** de atendimentos executados em 2024, quando agrupados por regiões brasileiras, o mapa abaixo nos mostra que a região Sudeste se destaca entre as demais, em virtude, possivelmente, da densidade demográfica. Contudo, não podemos deixar de considerar que, segundo dados do Observatório do Cadastro Único* a região Nordeste possui o maior número de famílias beneficiárias do principal Programa Social do MDS, Bolsa Família, como apresentado a seguir.

Nota: * Dados Observatório do Cadastro Único: consulta realizada em 13/01/2024.

Figura 1. Atendimentos receptivos (eletrônicos e humanos) executados em 2024, por região.

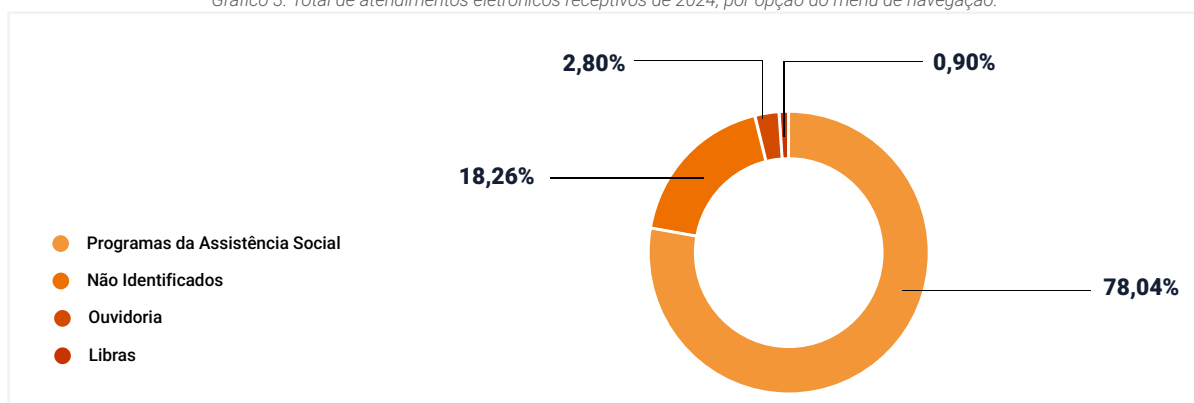


Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Cabe acrescentar que o mapa acima apresentou somente 89,31% do total de atendimentos executados, em virtude de **3.558.520** atendimentos não serem passíveis de identificação e vinculação a um número telefônico com DDD, seja por aparecer como número restrito nos sistemas da Central, pelo atendimento estar relacionado a canais como e-mail, Telegram ou chat que não possuem o telefone como chave identificadora, ou mesmo por terem resultado em um atendimento sem identificação da localização do usuário.

Considerando os **20.559.458 atendimentos receptivos eletrônicos** realizados de janeiro a dezembro, no que diz respeito as opções acessadas por meio dos canais de telefonia, WhatsApp, Telegram, chat e e-mail, conforme apresentado no gráfico 3, faz-se necessário esclarecer que devido à mudança das plataformas utilizadas para registro desses atendimentos, durante 2024, não foi possível realizar uma análise mais detalhada sobre as sub opções relacionadas a *Programas da Assistência Social*. Contudo, quando apresentarmos os dados do atendimento humano, será possível, por comparação, ter uma ideia dos assuntos relacionados a essa opção.

Gráfico 3. Total de atendimentos eletrônicos receptivos de 2024, por opção do menu de navegação.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

No que diz respeito à opção “*Não identificados*”, é importante destacar que trata-se de atendimentos iniciados pelos usuários, mas, que não resultaram na escolha de uma das opções disponíveis no fluxo de atendimento programado ou resultaram de seleção de opções inexistentes, impossibilitando o detalhamento em relatório.

Aprofundando, brevemente, a análise sobre o **atendimento receptivo humano**, atualmente, para conseguirmos tratar os assuntos de maior complexidade e que requerem análise específica para formulação e disseminação da resposta ao cidadão, o Disque Social 121 dispõe de 551 profissionais, entre atendentes e equipe de gestão. Para execução dos atendimentos, essa equipe acessa os principais sistemas do MDS, seja para atendimento aos cidadãos ou gestores e técnicos, quais sejam: Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF), Sistema de Autenticação e Autorização (SAA), Sistema do Cadastro Único (V7), Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) e Sistema CadSUAS. Todos os acessos, limitados apenas a consultas durante horário de trabalho pré-definido e, amparados pelo disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

Considerando que em 2024 foram realizados **12.732.290 atendimentos receptivos humanos**, a tabela a seguir mostra que o Cadastro Único foi o serviço do MDS que teve maior apoio do Disque Social 121 no processo de disseminação de informações qualificadas, representando 39,19% dos atendimentos humanos, seguindo do Programa Bolsa Família (PBF), com 36,51%. Numa análise geral, a proximidade de ambos deriva justifica-se, provavelmente das ações realizadas no CadÚnico repercutirem em todos os programas sociais, incluído o PBF.

Tabela 2. Assuntos e subassuntos mais registrados em 2024, no atendimento receptivo humano.

| ASSUNTO | SUBASSUNTO | TOTAL |
|--------------------------------------|------------------------------------|--------|
| CADASTRO ÚNICO | ATUALIZAÇÃO CADASTRAL | 34,40% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO | 10,56% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO | 5,69% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO | 5,58% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BL QUEADO | 4,88% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO | 4,62% |
| CADASTRO ÚNICO | AVERIGUAÇÃO | 3,51% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | PAGAMENTO DO BENEFÍCIO | 2,86% |
| CADASTRO ÚNICO | REGRAS DE CADASTRAMENTO | 1,29% |
| PROGRAMA AUXÍLIO GÁS DOS BRASILEIROS | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO | 1,27% |
| PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF | REGRA DE PROTEÇÃO | 1,07% |
| ATENDIMENTOS IMPRODUTIVOS * | ATENDIMENTOS IMPRODUTIVOS * | 7,76% |
| OUTROS ATENDIMENTOS | OUTROS ATENDIMENTOS | 16,53% |

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Outro destaque apresentado na tabela 2, é o quantitativo de assuntos registrados como “Atendimentos improdutivos”, que diz respeito às tabulações que refletem interrupção do atendimento por problemas de telefonia, conexão de internet, trotes, indisponibilidade de sistemas do MDS ou da empresa, transferências indevidas entre células de atendimento, etc. Para essa tabulação, existe trabalho constante da unidade para melhorias nos processos de trabalho e infraestrutura de atendimento.

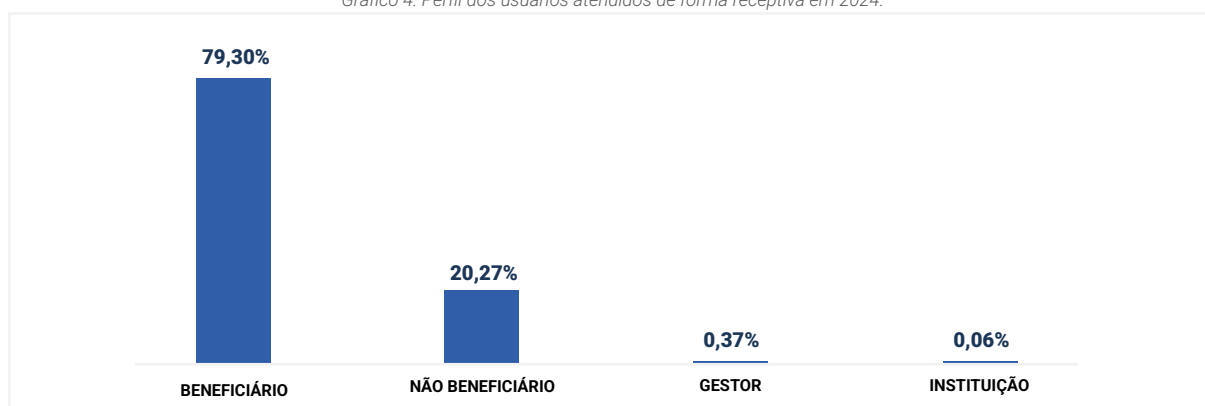
2.1.1. Perfil dos usuários do Disque Social

Atualmente o Disque Social não possui pesquisa de perfil estruturada para aplicação durante ou após o atendimento humano. Com isso, as informações apresentadas nesse relatório derivam da coleta *facultativa* de dados vinculados ao processo que denominamos internamente como “*confirmação positiva*”, ou seja, trata-se da certificação se o usuário em atendimento é mesmo das informações apresentadas nos sistemas do MDS, a partir da confirmação do nome, NIS, CPF, data de nascimento e nome da mãe. Dessa forma, como não há obrigatoriedade de identificação por parte do cidadão para

acesso a informações não personalizadas, ou seja, informações que se aplicam a qualquer indivíduo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), apresentaremos abaixo uma análise simplificada do perfil daqueles (as) cidadãos (ãs) que aceitaram se identificar durante o atendimento realizado pela Central de Relacionamento do MDS, desconsiderando da análise dados pessoais e sensíveis.

Considerando que o Disque Social atende beneficiários, não beneficiários, gestores e representantes de instituições vinculadas ao SUAS, o gráfico 4 mostra que o maior público ainda é de beneficiários dos programas sociais do MDS, totalizando 10.096.595 de atendimentos humanos executados em 2024.

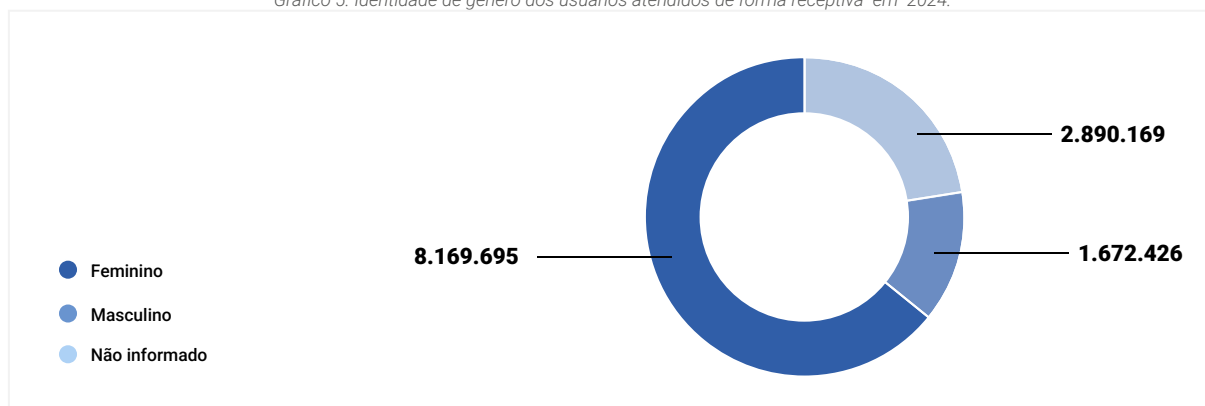
Gráfico 4. Perfil dos usuários atendidos de forma receptiva em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Quanto a identidade de gênero, aproximadamente 64% do público foi representado por mulheres, seguido de um grande quantitativo de usuários (as) que optaram por não se identificar durante o atendimento

Gráfico 5. Identidade de gênero dos usuários atendidos de forma receptiva em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Para 2025, a Ouvidoria-Geral do MDS pretende elaborar pesquisa mais detalhada que proporcione uma melhor identificação do perfil da população usuária do Disque Social 121, a partir da coleta de dados que possam ser utilizados no aperfeiçoamento do serviço prestado.

2.2. Atendimento Ativo

A Central de Relacionamento iniciou o trabalho de comunicação ativa com a população para

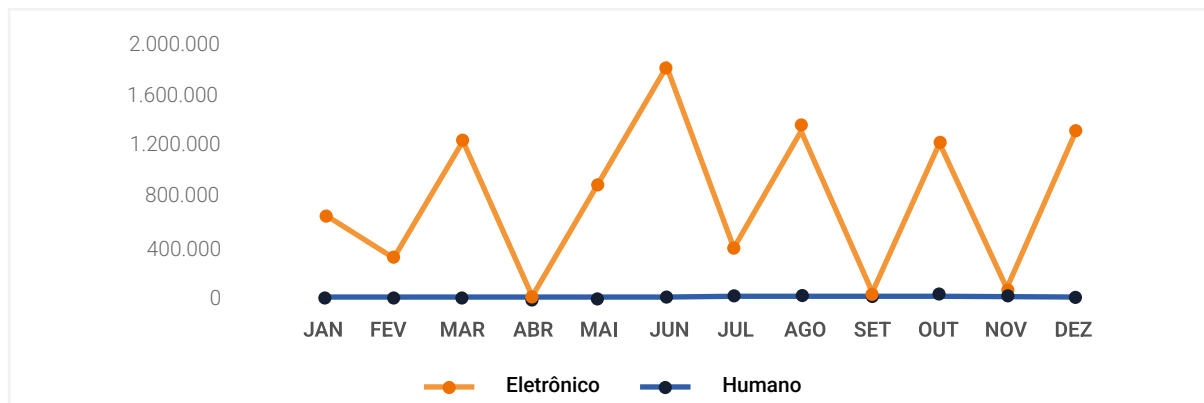
disseminação de informações estratégicas do MDS em meados de 2006, utilizando os apenas os canais telefonia humana e e-mail. Com a evolução dos contratos e respectivas infraestruturas tecnológicas de comunicação ofertadas, o Disque Social ampliou os canais de atendimento ativo com consequente aumento de ativos realizados.

Atualmente, a Central disponibiliza as seguintes formas para contato ativo: WhatsApp, SMS, Telefonia e e-mail. Quase todos em formato eletrônico, com exceção da telefonia, que pode ser estruturada de forma *eletrônica*, com o uso de uma Unidade de Resposta Audível – URA, ou, humano, com discagem realizada pelo atendente ou *software* próprio (discadora eletrônica).

Nesse contexto, no que diz respeito aos contatos ativos, até dezembro de 2024, as áreas internas do MDS compartilharam aproximadamente 11,5 milhões de telefones e e-mails para operacionalização de campanhas ativas. Contudo, foram executados **9.503.599** atendimentos, em sua forma eletrônica e humana, em decorrência de variáveis que não estão sob controle da Ouvidoria-Geral, como por exemplo: ausência de sinal de telefonia do usuário impedindo o recebimento de mensagens/ligações, e-mails desatualizados ou inválidos, etc. Nesse item, ressalta-se uma importante fração do processo de trabalho executado pela Divisão de Relacionamento que antecede a execução do ativo e que também impacta na quantidade final de contatos executados, o que chamamos de *“limpeza do mailing”*. Após disponibilização do banco de contatos pela área técnica responsável, é realizada verificação do quão exequível é o banco, analisando, dentre outras pontos a validade dos números telefônicos (números de dígitos, existência de DDD, etc) e formato dos e-mails. Essas explicações se fazem necessárias para justificar os motivos de não executarmos a totalidade do *mailing* recebido.

Posto isso, abaixo, demonstramos um comparativo da execução do atendimento ativo ao longo de 2024.

Gráfico 6. Total de atendimentos ativos de 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 08/01/2024.

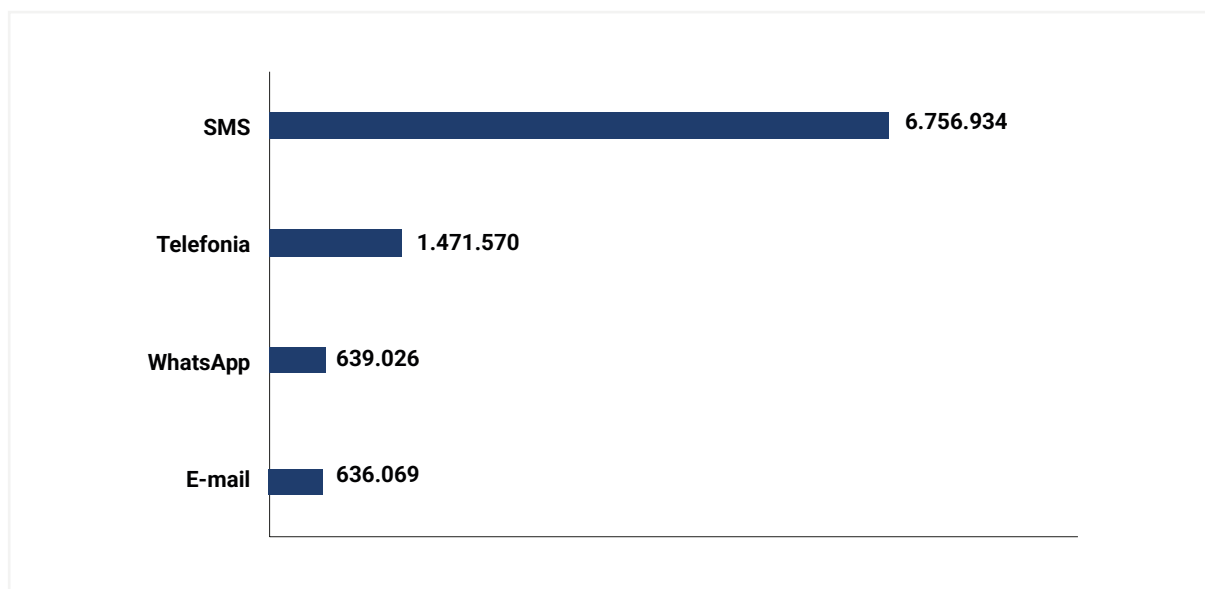
Como podemos observar no gráfico acima, o atendimento ativo eletrônico acompanha o mesmo comportamento do receptivo eletrônico, sendo humano superado pelo eletrônico. No entanto, as justificativas para essa situação são distintas, destacando-se a fácil operacionalização e baixo custo para a execução.

Dois pontos de destaque para os dados apresentados no gráfico 6, versam sobre a baixa execução do ativo humano e volatilidade na execução do eletrônico. O primeiro achado corrobora com o que já mencionamos sobre a dificuldade de bases de contatos atualizadas e públicos-alvo que não possuem telefone, e-mail ou outra forma efetiva para contato. Quanto ao segundo, podemos inferir que

a inconstância decorre possivelmente de um cronograma de comunicação ativa ainda em elaboração pelas áreas técnicas do MDS para posterior pactuação com a Ouvidoria-Geral.

Ainda neste contexto, o gráfico a seguir demonstra, conjuntamente, o total de ativos eletrônicos e humanos executados por canal, sendo o SMS o mais demandado, superando os demais, que foram executados de forma eletrônica e humana.

Gráfico 7. Total de atendimentos ativos de 2024, por canal.



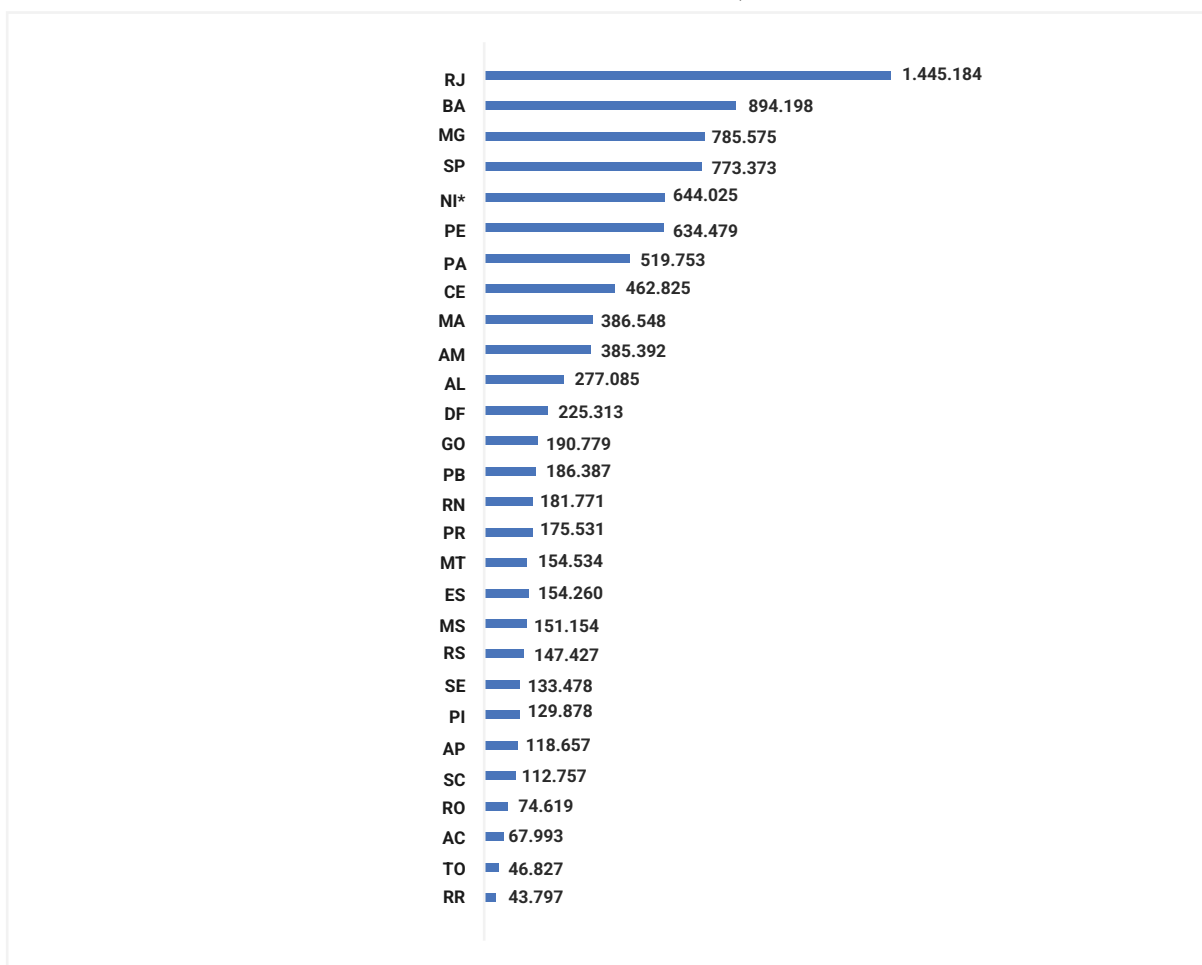
Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 08/01/2024.

Apesar de atualmente muitas centrais de atendimento não optarem por essa forma de contato, via SMS, por considerarem não interativa, para o MDS ainda é uma forma efetiva para disseminação de informações pontuais e não personalizadas, considerando as características sociais do público-alvo. Pensando em maior efetividade desse tipo contato, a Divisão da Central de Relacionamento tem empregado esforços para maior engajamento desses usuários após o recebimento das comunicações.

Ainda em relação aos atendimentos ativos, destaca-se apoio do Disque Social 121 para os seguintes Programas Sociais do MDS e serviços estratégicos vinculados: Programa Bolsa Família (PBF), processos de atualização e revisão cadastral para o CadÚnico e o Programa de Prestação Continuada (BPC).

Ao ponderarmos que o Disque Social alcançou **9.503.599** de usuários de forma ativa, nos faz questionar, dentre outras coisas, como se deu a distribuição dessa comunicação no país. Com isso, apresentamos a seguir o número de atendimentos ativos por Unidade Federativa e, assim como ocorreu no atendimento o receptivo, a região sudeste também se destacou.

Gráfico 8. Total de atendimentos ativos por UF.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 08/01/2024.

Nota: NI * – Não Identificado: Atendimentos sem identificação e vinculação a um número telefônico com DDD, seja por aparecer como número restrito nos sistemas da Central ou mesmo pelo atendimento estar relacionado a canais como e-mail.

Por fim e, em complemento as informações demonstradas, apresentamos a seguir o compilado das principais temáticas trabalhadas nas campanhas ativas de 2024, pela Central de Relacionamento, vinculadas às secretarias do MDS que respondem pela ação/política divulgada.

Tabela 3. Principais temáticas trabalhadas nas campanhas ativas de 2024.

| ASSUNTO | OBJETIVO | TOTAL |
|--|--|------------------|
| CONDICIONALIDADE ESCOLAR VINCULADA AO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (PBF) | Informar aos responsáveis familiares sobre a ausência informações da frequência escolar de crianças e adolescentes sob suas responsabilidades. | 6.645.889 |
| CANAIS DE ACESSO DO DISQUE SOCIAL 121 | Divulgação dos novos canais de contato da Central de Relacionamento do MDS. | 909.199 |
| BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC) | Informar aos beneficiários sobre a necessidade de atualização cadastral visando manutenção do benefício. | 765.997 |
| ASSÉDIO MORAL NO SUAS | Divulgação da Campanha lançada contra o Assédio Moral no SUAS liderada pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS. | 295.268 |
| DEMAIS CAMPANHAS | Disseminação de informações não personalizadas sobre ações, serviços e Programas do MDS. | 887.246 |
| TOTAL | | 9.503.599 |

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 08/01/2024.

3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Diante do alto volume de atendimentos realizados pelo Disque Social 121 e considerando sua importância com serviço de utilidade pública, torna-se imprescindível que a Ouvidoria-Geral do MDS realize ações de monitoramento e invista na qualificação dos profissionais da Central e do conteúdo subsidiador dos atendimentos eletrônicos e humanos realizados diariamente, assegurando que esclarecimentos sejam prestados aos usuários de maneira eficiente e cortês, fortalecendo a relação de confiança entre o cidadão e os serviços públicos.

Dentre as ações estruturadas que estão sob a responsabilidade da Divisão da Central de Relacionamento (DCR) e que impactam positivamente da qualidade do serviço prestado aos cidadãos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), destacam-se: a atualização da base de conhecimento, criação de scripts de atendimento, monitoramento dos atendimentos humanos e o desenvolvimento de educação permanente com os profissionais alocados na Central.

3.1. Base de Conhecimento

Preliminarmente, cabe esclarecer que todos os atendimentos humanos realizados pelos colaboradores da Central de Relacionamento são norteados por uma base de conhecimento estrutura e indexada por assuntos macros seguidas de subassuntos que traduzem o questionamento apresentado pelo cidadão durante a ligação, chat ou outro tipo de atendimento. Esse repositório de informações foi produzido pelas áreas técnicas do MDS (Secretarias, Departamento, Coordenações, etc) em parceria com analistas da DCR. As referidas áreas são responsáveis pelo fornecimento e atualização das informações e os analistas pela revisão e a adaptação necessária, com uso de linguagem simples, o que facilita a comunicação entre os usuários e o atendente. Após ajustes e validação, a informação é inserida em sistema para consulta e uso pelos profissionais do Disque Social.

Nesse contexto, de janeiro a dezembro, 1600 subassuntos foram trabalhados na base de conhecimento, resultando na inclusão de 842 novos conteúdos, atualização de 515 e inativação de 243 itens que se tornaram obsoletos ao longo de tempo.

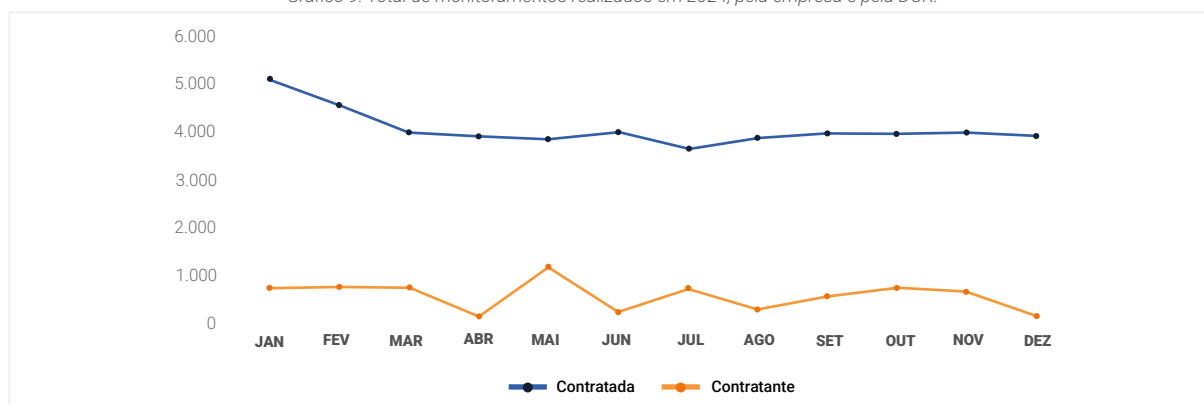
3.2. Monitoramento

O monitoramento refere-se ao processo de acompanhamento e avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, por meio da monitoria diária dos atendimentos humanos executados por todos os canais de contato disponibilizados pelo Disque Social.

Por meio da escuta da ligação e/ou visualização da tela do profissional responsável pelo atendimento, a equipe de qualidade da Divisão da Central de Relacionamento estruturou metodologia avaliativa com a finalidade de mapear atendimentos fora do padrão estabelecido pela Ouvidoria-Geral, identificando pontos de falha quanto à cordialidade, educação, uso de linguagem informal, uso das ferramentas operacionais e assertividade e clareza da informação disseminada ao interessado. Esse trabalho é desenvolvido tanto por uma equipe especializada da empresa executora do Contrato Administrativo nº 11/2023, mas, também, pelo Núcleo de Qualidade da Divisão da Central de Relacionamento, resultando em trabalho conjunto da Contratada e Contratante. Contudo, ressaltamos que a empresa executa essa atividade em cumprimento contratual, o que pode influenciar os resultados, tendo em vista o seu interesse em demonstrar qualidade à Ouvidoria-Geral.

Posto isso, o trabalho realizado por ambas as equipes resultou no monitoramento de 55.839 atendimentos, com uma média mensal de aproximadamente 5.000 monitorias qualificadas por mês.

Gráfico 9. Total de monitoramentos realizados em 2024, pela empresa e pela DCR.



Fonte: Sistema de Monitoramento D+ Qualidade. Data extração: 17/01/2024.

Ao compararmos o total de atendimentos humanos executados ao monitoramento realizado, a DCR entende a necessidade de ampliar o número de monitorias, mas, ainda temos desafios vinculados, principalmente, ao reduzido número de integrantes da equipe interna que desenvolve esse trabalho, bem como a ampliação do quantitativo de monitorias obrigatórias executadas pela Contratada.

Destacamos que o resultado desse monitoramento permite a estruturação de ações de educação continuada e ação corretivas nos processos de trabalho dos profissionais do Disque Social.

3.3. Educação Continuada

Em continuidade ao contexto apresentado, a Divisão da Central de Relacionamento (DCR) estrutura capacitações direcionadas aos profissionais do Disque Social, tanto para novos colaboradores quanto para aqueles que já fazem parte do quadro de atendimento. O conteúdo programático das atividades formativas, é definido e organizado pela Ouvidoria-Geral, com apoio das áreas técnicas do MDS, cabendo a equipe de capacitação da empresa contratada a execução.

Para embasar o trabalho da equipe de formação, a Ouvidoria elaborou *Roteiro de Capacitação Inicial para a Central de Relacionamento do MDS* fundamentado na humanização dos serviços e profissionais, com uma abordagem transformadora e libertadora. São empregadas metodologias pedagógicas que promovem a construção coletiva do conhecimento, permitindo aos facilitadores criarem ambientes de aprendizado que favoreçam um processo de ensino e aprendizagem contínuo e gradual. O objetivo final, além do repasse do conteúdo programado, é desenvolver as habilidades e atitudes necessárias para a prática profissional eficaz.

Buscando dar prosseguimento ao trabalho inicial de formação, a DCR valida e supervisiona as capacitações contínuas executadas pelos agentes de formação da empresa. A educação continuada assegura que os colaboradores estejam sempre atualizados em relação às mudanças nos processos de trabalho, sistemas, políticas e procedimentos internos do MDS, além de proporcionar contato periódico com temas importantes que buscam garantir a excelência no atendimento e a adaptação constante às novas demandas.

Durante o período de análise do presente relatório, foram capacitados aproximadamente 700 profissionais, com 55 capacitações, incluindo ações introdutórias e continuadas, abordando os

principais temas listados a seguir:

Instrumentos de trabalho de um atendente do Disque Social 121;

- o Atendimento ao cidadão;
- o Disseminação de informações em Assistência Social;
- o Sistemas utilizados para o atendimento ao cidadão;
- o Principais Programas da Assistência Social;
- o Processo de Qualificação Cadastral no CadÚnico;
- o A importância do atendimento humanizado;
- o Portal Gestão do Cadastro Único;
- o Calendário Operacional do Bolsa Família;
- o Sistema de gestão do Cadastro Único (V7); e
- o Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC).

Lembrando que o número de capacitados é superior ao atual quadro do Disque Social, em decorrência da rotatividade de profissionais inerente aos serviços de *contact center*.

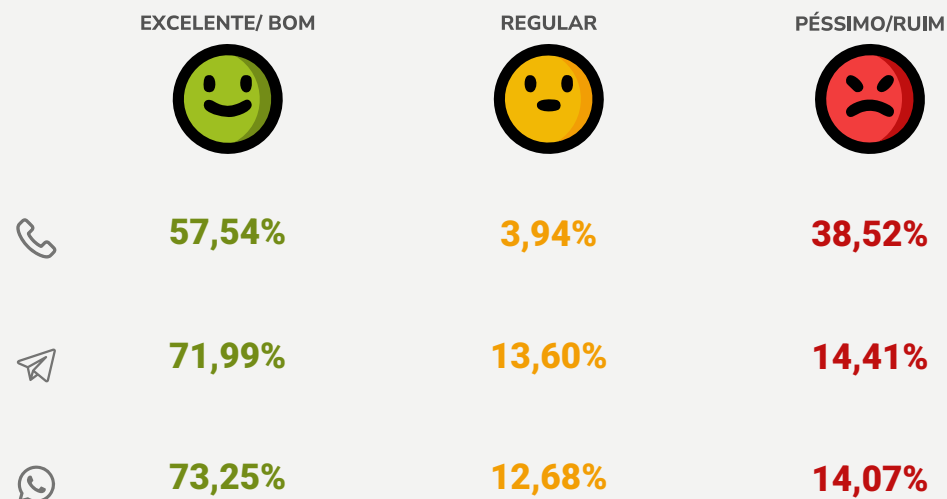
3.4. Pesquisa de Satisfação

Avaliação da satisfação do usuário com o serviço prestado está dentro das competências das ouvidorias públicas federais, conforme estabelecido no Art. 23 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral do MDS, considerando as diretrizes do Planejamento Estratégico do Ministério inclui como meta alcançar 85% da satisfação do cidadão com o atendimento prestado pelo Disque Social 121.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral estruturou e implantou a avaliação do atendimento humano, primeiramente, no canal telefônico, registrando de janeiro à dezembro **1.855.750** respondentes. Meses depois, foram acrescentadas as avaliações aos canais de atendimento via Telegram e WhastApp, com **1.585** e **26.207** participantes, repectivamente.

A análise geral apresentada abaixo, derivou da seguinte pergunta-chave ao cidadão: “Como você avalia o atendimento do atendente?”.

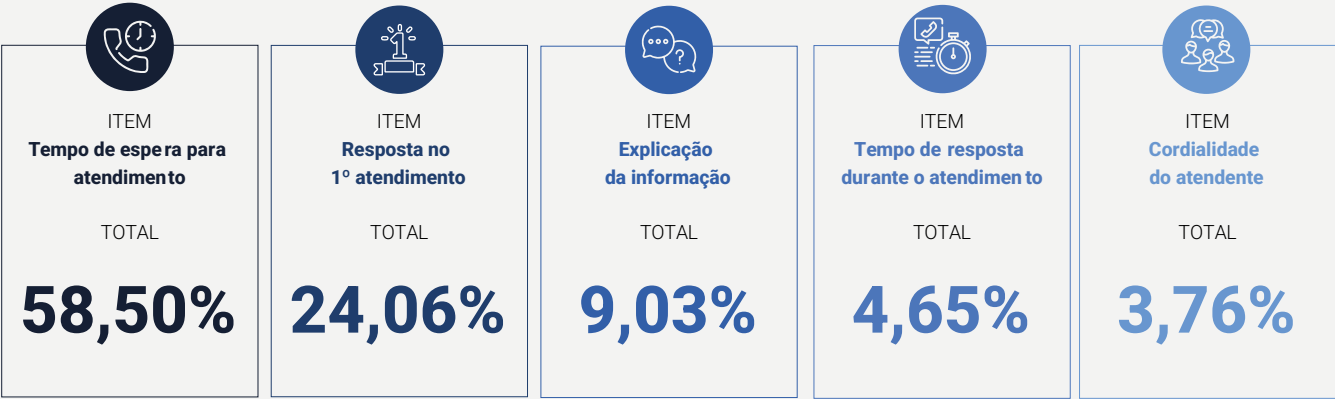
Figura 2. Avaliação do atendimento humano, por canal, em 2024.



Para o canal *telefônico*, de forma complementar, a Unidade questionou o *que poderia ser melhorado no atendimento* a partir de opções de resposta previamente estabelecidas. Para essa questão já tivemos um número menor de respondentes, onde 1.505.072 cidadãos sinalizaram como principal melhoria o tempo de espera para ser atendido, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 4. Itens passíveis de melhoria no atendimento telefônico, em 2024, sinalizados pelo cidadão.

O que poderia ser melhorado no atendimento?



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas e Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2024.

Para os canais de Telegram e WhatsApp, a pergunta complementar aplicada se relacionou ao cidadão recomendar nosso *atendimento humano para outra pessoa*. Como resultado, 86,26% recomendariam o Telegram e 84,77%, WhatsApp, resultado coerente com o nível de satisfação do cidadão com esses canais.

O resultado da tabela acima mostra que a Ouvidoria-Geral necessita ampliar as ações de qualificação voltadas , dentre outros pontos, à redução do tempo de esperar para o atendimento telefônico, visando alcançar a meta de 85% de satisfação do cidadão com o serviço prestado pelo Disque Social 121, estipulada no planejamento estratégico do MDS, até 2026.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS é uma estratégia fundamental de disseminação de informações qualificadas à população, beneficiária ou não de Programas Sociais com o objetivo de esclarecer dúvidas dos cidadãos e gestores sobre as políticas, programas, ações e serviços estruturantes desenvolvidos pelo MDS.

Neste sentido, ao longo de 2024 a Divisão da Central de Relacionamento concentrou esforços na melhoria dos processos de trabalho, com foco na qualidade do atendimento ao cidadão. Essas melhorias incluíram atividades de capacitação para os colaboradores e implementação de uma pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do usuário sobre os serviços prestados.

O resultado das iniciativas desenvolvidas para aprimorar os processos de trabalho demonstram um bom atendimento nos diferentes canais disponibilizados. No entanto, é necessário continuar implementando estratégias de aperfeiçoamento para atender às necessidades dos usuários e alcançar a meta estipulada no planejamento estratégico do MDS.

Diante desse cenário, as ações de monitoramento e acompanhamento da qualidade do atendimento serão intensificadas. Essas iniciativas também servirão para identificar oportunidades de educação continuada e com isso possibilitar mudanças nos processos de trabalho dos colaboradores responsáveis pelo atendimento ao cidadão.

No que se refere ao atendimento ativo, embora os canais disponíveis tenham sido ampliados, ainda há uma limitação na realização de ativo humano e volatilidade na execução do eletrônico. Portanto, há desafios relacionados a bases de dados desatualizadas e à falta de informações de contato, como telefone ou e-mail, de parte do público-alvo. Para enfrentar esses desafios, será promovida uma articulação com as áreas técnicas do MDS para identificar soluções que ampliem a comunicação com os usuários. O fortalecimento do atendimento ativo permitirá antecipar a disseminação de informações aos beneficiários dos Programas Sociais, reduzindo assim a necessidade de que os cidadãos busquem diretamente o MDS para esclarecimentos.

Por fim, diante de desafios e oportunidades apresentados neste relatório, a Divisão da Central de Relacionamento (DCR) irá elaborar um plano de ação para 2025, a ser executado em conjunto com a contratada, com a finalidade de qualificar as atividades da Central de Relacionamento e atender de forma mais eficiente às necessidades dos usuários do Disque Social.

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO