



OUVIDORIA - GERAL  
DISQUE SOCIAL  
121  
MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO E  
ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO DO  
**BRASIL**  
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

# Relatório Anual - 2025

## 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*

**Chefe de Divisão**

*Fabiano Messias da Silva*

**Equipe Técnica Responsável pela elaboração**

*Cárita Carvalho Paulino*

*Eder Otaviano Lima*

*Heitor Lavoyer de Lima*

*Luana Dias Claro*

*Maria Luíza Ferreira de Lima*

*Pedro Victor Moura Lodi*



# SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME - DISQUE SOCIAL 121</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CENTRAL EM NÚMEROS</b>	<b>6</b>
	2.1. Atendimento Receptivo	8
	2.2 Atendimento Ativo	13
	2.3 Perfil dos usuários do Disque Social	18
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO</b>	<b>21</b>
	3.1 Base de Conhecimento	22
	3.2 Monitoramento	23
	3.3 Educação Continuada	25
	3.4 Pesquisa de Satisfação	26
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>29</b>

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

A Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) foi criada em 2003 como um serviço de utilidade pública vinculado ao então Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Nutricional (MESA), com o objetivo de orientar a população sobre o Programa Fome Zero.

Nos anos seguintes, o elevado volume de ligações motivou a expansão e a transformação do serviço, resultando no aumento do conjunto de informações disponibilizadas ao público, acompanhando a criação de novos programas sociais ao longo de diferentes gestões ministeriais.

Inicialmente, o atendimento ao cidadão era realizado por meio do número gratuito 0800 707 2003. Contudo, com o crescimento do serviço, em 2019 a Central passou a operar pelo tridígito 121, substituindo o 0800. A mudança visou facilitar a memorização do canal, reforçar seu caráter participativo e consolidar uma identidade nacional para o atendimento, dando origem ao atual formato do Disque Social 121.

Durante a execução dos contratos associados ao Disque Social 121, observou-se, no âmbito do Poder Executivo Federal, o fortalecimento das iniciativas e estratégias visando o chamado “Governo Digital”. Essa diretriz estratégica busca modernizar a administração pública por meio do uso intensivo de tecnologias da informação, promovendo otimização, redução de burocracias e transformação dos serviços oferecidos ao cidadão.

Nesse cenário, a contratação mais recente realizada pelo MDS teve como foco ampliar e fortalecer os canais de comunicação de grande alcance utilizados pelo público do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com ênfase em tecnologias digitais e sistemas de telecomunicações. O objetivo foi facilitar o acesso a serviços destinados a beneficiários, não beneficiários, técnicos e gestores, alinhando-se às orientações do Governo Federal.

Atualmente, o Disque Social opera com base no Contrato Administrativo nº 11/2023, cujo objeto consiste na prestação de serviços especializados de contact center destinados à Central de Relacionamento e à Ouvidoria do MDS, executados pela empresa Central IT Tecnologia da Informação S.A. Esse instrumento incorporou infraestrutura tecnológica para ampliar o transbordo de informações diretamente ao público beneficiário e não beneficiário das políticas de assistência social sob responsabilidade do Ministério.

Entre as melhorias recentemente implementadas, destaca-se a ampliação dos autosserviços, os quais têm proporcionado maior agilidade, escalabilidade e economicidade ao atendimento prestado aos cidadãos. Nesse âmbito, ganhou relevância a disponibilização de consultas relacionadas à situação do benefício do Programa Bolsa Família, permitindo ao usuário verificar valores pagos, eventuais bloqueios ou suspensões, além da conformidade com as regras de elegibilidade.

Também foi incorporada a consulta aos processos de famílias habilitadas ainda não aprovadas para ingresso no Programa, oferecendo maior transparência quanto às etapas internas de análise. Soma-se a isso o acesso às informações referentes às fases de Revisão e Averiguação do Cadastro Único, possibilitando a identificação de inconsistências cadastrais, bem como a verificação da necessidade de atualização ou correções. Adicionalmente, merece destaque a inclusão recente da consulta destinada aos beneficiários do Programa Gás do Povo.

Dessa forma, com a sua consolidação como serviço responsável pela disseminação de informações qualificadas sobre políticas, ações e serviços estruturantes do MDS, o Disque Social 121 oferece atualmente atendimento receptivo e ativo por múltiplos canais – telefonia, e-mail, chat, Telegram, WhatsApp e atendimento presencial –, democratizando o acesso da população ao Governo, com atenção especial à inclusão e à acessibilidade.

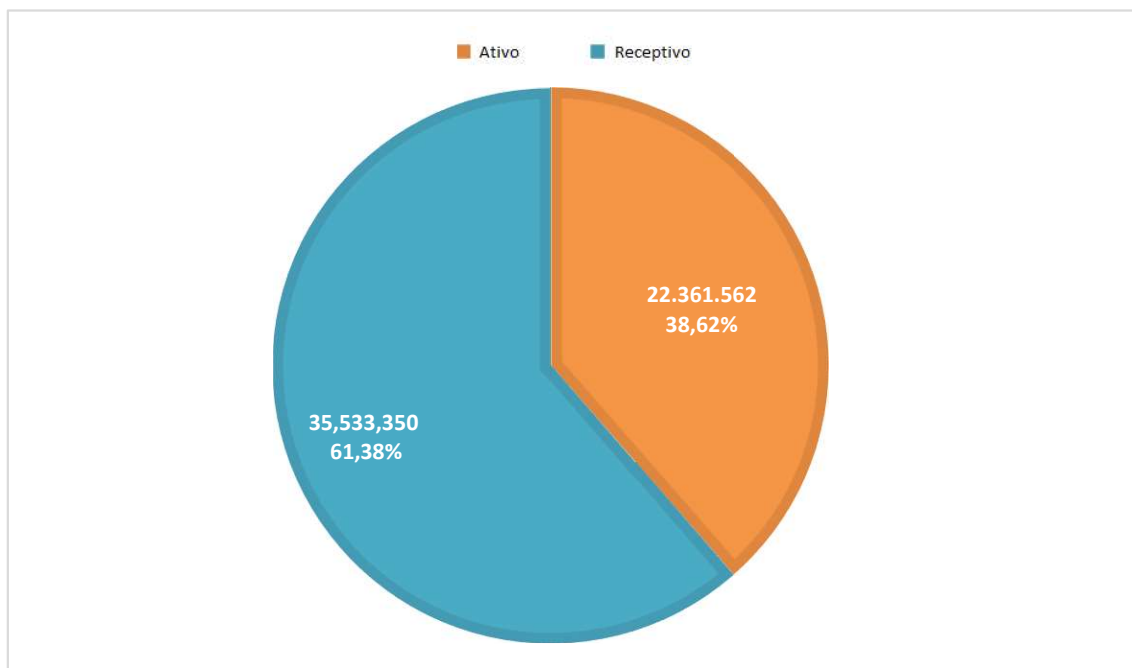
Nesse sentido, o presente relatório apresentará os atendimentos realizados pelo Disque Social 121 ao longo de 2025 e demonstrará, sob perspectivas quantitativa e qualitativa, a relevância dessa Central como instrumento de participação social e de diálogo entre sociedade e gestão pública.

## 2. CENTRAL EM NÚMEROS

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram registrados 57.894.931 atendimentos, abrangendo interações eletrônicas e humanas, tanto receptivas quanto ativas. Para viabilizar esse conjunto de serviços, foi aplicado um investimento aproximado de R\$ 38.000.000,00 (trinta e oito milhões de reais).

O volume alcançado evidencia a elevada abrangência dos canais de relacionamento disponibilizados pelo Ministério e reflete o empenho contínuo em qualificar e ampliar o diálogo com os usuários das políticas sociais, fortalecendo a efetividade da comunicação pública.

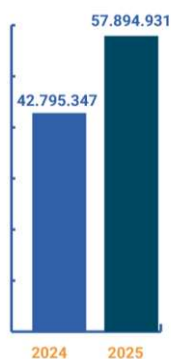
Gráfico 1. Total de atendimentos ativos e receptivos em 2025



Fonte: Sistema CitSMART X. Data extração: 13/01/2026.

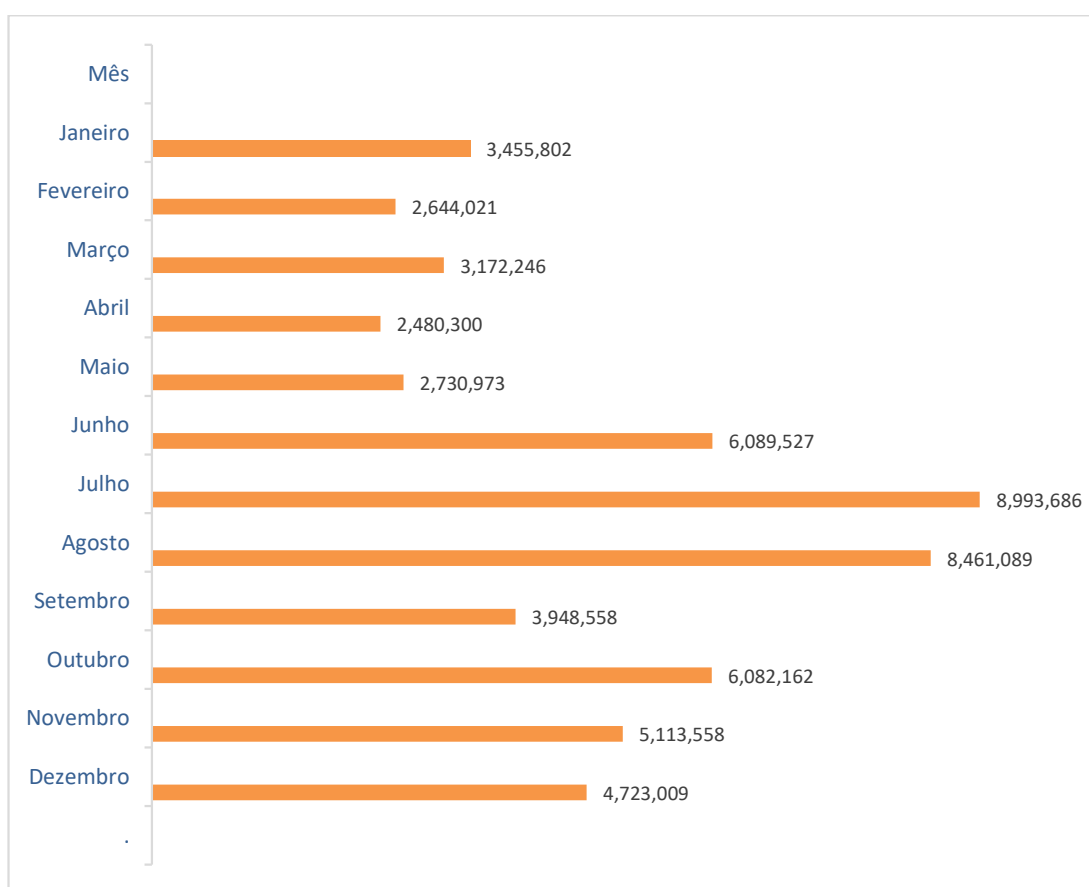
Em relação ao ano de 2024, quando foram contabilizados **42.795.347 atendimentos**, verifica-se que, em 2025, houve um acréscimo absoluto de **15.099.584 registros**, representando um crescimento de **35,28%**. Esse avanço expressivo evidencia o fortalecimento do desempenho operacional da Central de Relacionamento, refletindo maior eficiência, expansão do alcance dos serviços e uma tendência consistente de aprimoramento contínuo.

Gráfico 2. Comparativo de atendimentos realizados em 2024 e 2025



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Gráfico 3. Evolução do número de atendimentos por mês no ano de 2025



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Com o propósito de tornar mais clara a leitura e a análise dos dados apresentados neste relatório, apresentam-se a seguir os quatro tipos de atendimentos disponibilizados pelo Disque Social 121, acompanhados de seus respectivos canais de contato.

A definição prévia dessas categorias é fundamental para situar o leitor quanto à natureza das interações realizadas pela Central, permitindo compreender, com maior precisão, a dimensão operacional do serviço, as especificidades de cada modalidade e o papel que desempenham no fortalecimento da efetividade das políticas públicas de assistência social.

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

 <p><b>Receptivo eletrônico</b> 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. <b>Canais: Telefone, Telegram, Chat e WhatsApp.</b></p>	 <p><b>Receptivo humano</b> 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. <b>Canais: Telefone, Telegram, Chat, E-mail, WhatsApp e Presencial.</b></p>
 <p><b>Ativo eletrônico</b> Atendimento aberto pelo MDS, que resulta na disseminação de informações a partir de textos e <i>templates</i> pré-definidos pelas áreas técnicas, com registro de informações nos sistemas de atendimento da central. <b>Canais: Telefone, E-mail, SMS e WhatsApp.</b></p>	 <p><b>Ativo humanos</b> Atendimento aberto pelo MDS, que resulta na disseminação ou coleta de informações a partir de textos e <i>templates</i> pré-definido pelas áreas técnicas, com registro de informações nos sistemas de atendimento da Central <b>Canais: Telefone e SMS.</b></p>

## 2.1 Atendimento Receptivo

Com base nas definições apresentadas e nos dados do Gráfico 1, verifica-se que a comunicação receptiva – seja automatizada ou realizada por atendentes – manteve-se, em 2025, como o principal meio de interação direta entre o Ministério e a população, representando 61,38% do total de atendimentos registrados.

Mesmo com o avanço das iniciativas de comunicação ativa, observa-se que o cidadão continua utilizando majoritariamente o Disque Social 121 para esclarecer dúvidas e obter informações sobre os programas sociais do MDS. Esse comportamento indica que, mesmo com a ampliação dos canais automatizados, é fundamental preservar um atendimento receptivo qualificado e acessível, por permanecer como a via mais demandada pela população.

É importante ressaltar que a elevada participação dessa modalidade resulta, em grande medida, do trabalho contínuo de elaboração e atualização das bases de conhecimento e das consultas automatizadas que apoiam o atendimento receptivo. Essas atividades são conduzidas pela Divisão da Central de Relacionamento (DCR), em articulação com as áreas técnicas do MDS responsáveis pelas principais políticas e programas sociais.

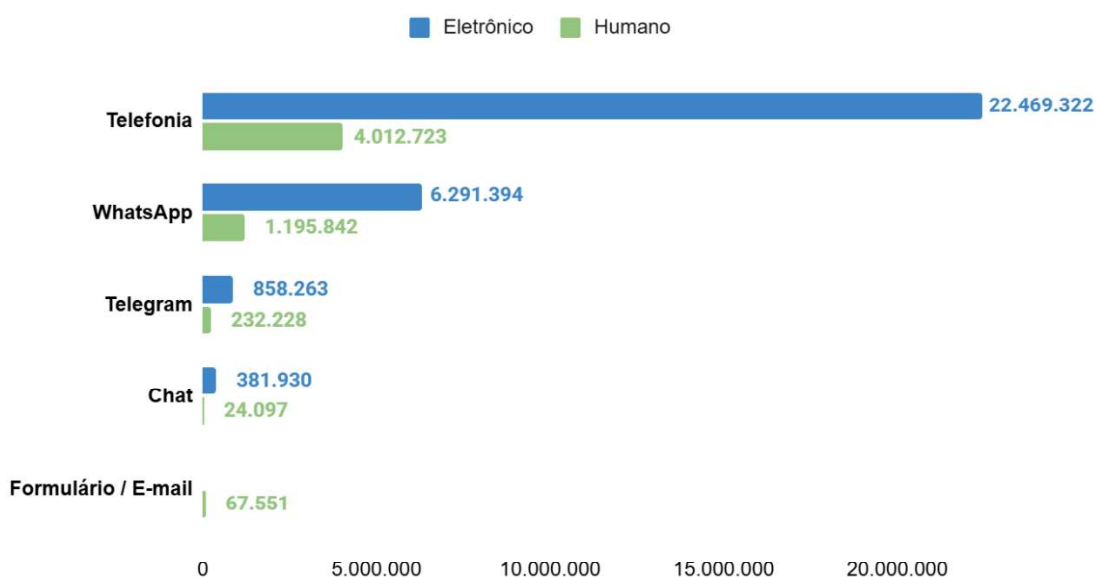
Além disso, a disponibilidade de múltiplos canais voltados para o acolhimento das demandas do público contribui para o volume expressivo de atendimentos, ampliando o acesso e garantindo suporte adequado aos cidadãos.

Ao longo de 2025, a equipe da Divisão da Central de Relacionamento (DCR) desenvolveu ações estratégicas voltadas à qualificação da jornada do cidadão que busca informações sobre os programas sociais do Ministério. Em articulação com as áreas técnicas do MDS, foram incorporadas novas automatizações destinadas a responder às demandas mais recorrentes, abrangendo conteúdos relacionados às políticas sociais. Essas inovações contribuíram para acelerar o retorno ao usuário, padronizar as informações disponibilizadas e ampliar a eficiência dos processos, além de permitir que a equipe direcionasse maior atenção às solicitações que requerem análise minuciosa.

Os resultados desse trabalho são expressivos. A ampliação dos autosserviços fortalece a democratização do acesso à informação, amplia a autonomia do cidadão e promove maior transparência nas rotinas institucionais. Paralelamente, a consolidação dos atendimentos automatizados reduz a pressão sobre os canais tradicionais, permitindo que os atendentes concentrem seus esforços nas demandas mais sensíveis e complexas, que demandam avaliação individualizada e resposta especializada. Esse modelo proporciona uma relação mais eficiente entre governo e sociedade, com serviços mais ágeis, responsivos e alinhados às expectativas contemporâneas de atendimento público.

Nesse contexto e considerando a variedade de meios oferecidos, o Disque Social registrou, no período analisado, 35.533.350 atendimentos receptivos, dos quais 5.532.441 foram realizados por atendentes humanos e 30.000.909 por meios eletrônicos, conforme detalhamento apresentado a seguir.

Gráfico 4. Total de atendimentos receptivos por canal no ano de 2025



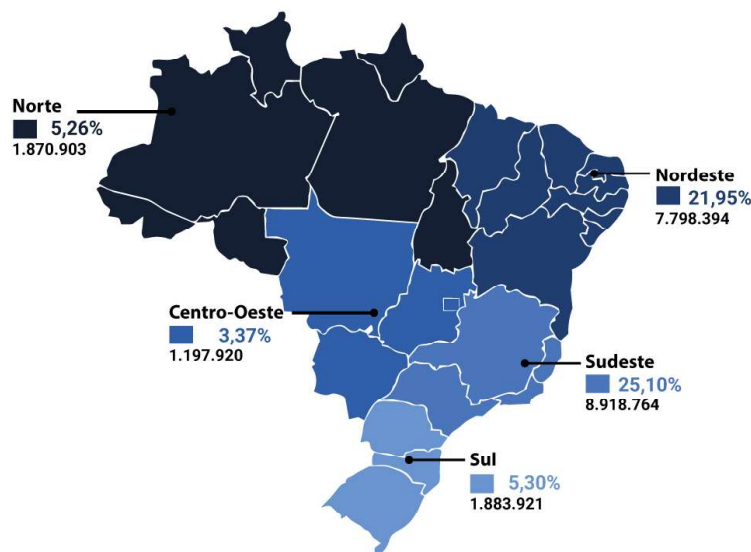
Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

O gráfico acima demonstra que o volume de atendimentos eletrônicos superou o de atendimentos realizados por atendentes humanos, resultado direto da capacidade desse formato de conduzir múltiplas interações simultâneas. Esse desempenho ampliado decorre das consultas automatizadas – personalizadas ou gerais – que elevam significativamente o alcance do serviço e possibilitam atender um número maior de usuários em menor espaço de tempo.

Apesar dessa predominância, o atendimento humano permanece essencial para demandas de maior complexidade. Em situações que exigem consulta a diferentes sistemas do MDS ou uma análise mais detalhada para elaboração da resposta, a intervenção direta do atendente continua indispensável. Esse equilíbrio entre a agilidade dos atendimentos eletrônicos e a atuação qualificada dos atendentes evidencia a importância de aperfeiçoar continuamente os fluxos e fortalecer ambos os modelos de interação.

No âmbito do atendimento receptivo, ao analisar as 35.533.350 interações por regiões geográficas brasileiras, verifica-se que as regiões Sudeste e Nordeste se destacam em relação às demais. O mapa apresentado a seguir evidencia essa predominância, possivelmente relacionada à maior densidade demográfica e à expressiva concentração populacional nesses locais – fatores que tradicionalmente influenciam o volume de atendimentos e ampliam a demanda pelos serviços ofertados pelo Disque Social 121.

Gráfico 5. Atendimentos receptivos (eletrônicos e humanos) por região geográfica



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026

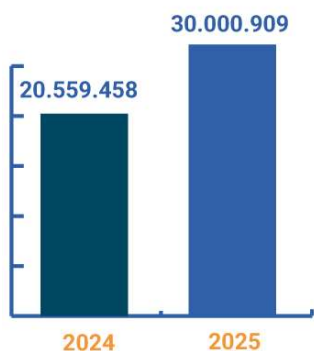
Cabe destacar que o mapa apresentado contempla apenas 60,98% do total de atendimentos realizados. Isso ocorre porque 39,02% das interações – equivalentes a 13.863.448 atendimentos – não puderam ser identificadas ou vinculadas a um número telefônico com DDD. Essa limitação decorre de diferentes fatores, como a apresentação do número do usuário como restrito nos sistemas da Central, o uso de canais que não têm o telefone como chave identificadora (como e-mail, Telegram e chat) ou, ainda, atendimentos que, por razões técnicas, não registraram a localização do cidadão.

Em relação ao avanço tecnológico aplicado ao atendimento eletrônico, percebe-se como ele é evidente nos resultados registrados. Em 2024, foram contabilizadas 20.559.458 interações automatizadas; em 2025, esse número alcançou 30.000.909 registros, representando um incremento de 9.441.451 atendimentos, equivalente a um crescimento de 45,92%. Essa expansão confirma a consolidação dos canais digitais e reforça a preferência do cidadão por soluções acessíveis, rápidas e disponíveis continuamente. Além de demonstrar a eficácia das iniciativas de automação, esse movimento evidencia o potencial dos serviços digitais para ampliar a disseminação de informações e facilitar o acesso da população aos programas sociais oferecidos pelo Ministério.

Esse avanço garante que um número crescente de pessoas obtenha informações essenciais de forma prática, sem necessidade de deslocamento e com redução significativa no

tempo de espera. A maturidade alcançada pelos canais automatizados reforça o processo de modernização da gestão pública, aprimora a experiência do usuário e contribui para o uso mais eficiente dos recursos humanos, ao direcionar os atendentes para as demandas que exigem intervenção especializada.

Gráfico 6. Comparativo de atendimentos receptivos eletrônicos em 2024 e 2025



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Considerando os 30.000.909 atendimentos receptivos eletrônicos realizados entre janeiro e dezembro – relativos às opções acessadas pelos cidadãos por meio dos canais de telefonia, WhatsApp, Telegram e Chat –, a tabela a seguir apresenta os dez assuntos mais consultados por aqueles que utilizaram essa modalidade de atendimento no período analisado.

Tabela 2. Atendimentos eletrônicos receptivos mais frequentes de 2025

ASSUNTO	QUANTITATIVO
SENARC - CONSULTA SITUAÇÃO BENEFÍCIO	6.793.203
SAGICAD - CADUNICO_API	5.902.335
SENARC - PROGRAMA AUXÍLIO GÁS	491.534
SAGICAD - CADASTRO ÚNICO	438.725
SENARC - ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	371.638
SAGICAD - REVISÃO E AVERIGUAÇÃO CADASTRAL	234.322
OUVIDORIA - INFORMAÇÃO	86.835
SNAS - BPC	70.227
SAGICAD - TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA	13.471
SAGICAD - ID JOVEM	12.411

Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

A análise dos atendimentos receptivos eletrônicos realizados no período também evidencia um volume expressivo de registros classificados como “Não identificados” (48,13%). Esse grupo corresponde às interações iniciadas pelos usuários que, entretanto, não resultaram na seleção de nenhuma das opções do fluxo programado ou envolveram a escolha de comandos inexistentes, impossibilitando sua categorização adequada. Em razão dessas inconsistências, não é possível aprofundar a análise desses registros nos relatórios analíticos.

No que se refere ao atendimento receptivo humano, observa-se que, para tratar demandas de maior complexidade – aquelas que exigem avaliação específica para a elaboração e disponibilização de respostas qualificadas ao cidadão –, o Disque Social 121 conta, atualmente, com 507 profissionais vinculados ao Contrato Administrativo nº 11/2023.

Para a execução das atividades, os profissionais acessam os principais sistemas do MDS utilizados tanto no atendimento ao público quanto no suporte a gestores e técnicos, entre eles: o Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF), o Sistema de Autenticação e Autorização (SAA), o Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) e o Sistema CadSUAS. Todos os acessos são exclusivamente de consulta, realizados apenas durante a jornada de trabalho e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

Considerando os 5.532.441 atendimentos receptivos humanos registrados em 2025, verifica-se que o Programa Bolsa Família (PBF) foi o principal tema de contato dos cidadãos com o Disque Social 121. Somados, os assuntos mais demandados relacionados ao Programa – situação do benefício habilitado, liberado ou cancelado, além dos critérios para concessão – totalizaram 1.681.572 atendimentos, evidenciando sua centralidade nas buscas realizadas.

Em seguida, destacam-se as demandas relativas ao Cadastro Único, que alcançaram 811.057 atendimentos. O volume registrado reforça a forte interdependência entre o CadÚnico e os programas sociais, especialmente o PBF, uma vez que alterações cadastrais impactam diretamente na concessão, manutenção e revisão de benefícios. Outro destaque é o Programa Gás do Povo, que contabilizou 272.438 atendimentos voltados ao esclarecimento sobre o pagamento do benefício.

De forma geral, a distribuição temática dos atendimentos em 2025 confirma a relevância do Disque Social 121 como canal estratégico para a disponibilização de informações qualificadas sobre os principais instrumentos de proteção social do Ministério, fortalecendo sua atuação no apoio à execução das políticas públicas.

*Tabela 3. Atendimentos receptivos humanos mais frequentes de 2025*

	<b>PROGRAMA</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
<b>1</b>	PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO	<b>592.588</b>
<b>2</b>	PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	<b>525.432</b>
<b>3</b>	PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	<b>325.760</b>
<b>4</b>	PROGRAMA GÁS DO POVO	PAGAMENTO DO BENEFÍCIO	<b>272.438</b>
<b>5</b>	PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA - PBF	CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO	<b>237.792</b>
<b>6</b>	CADASTRO ÚNICO	REVISÃO 2025	<b>231.937</b>
<b>7</b>	CADASTRO ÚNICO - SAGICAD	SITUAÇÃO DO CADASTRO	<b>194.016</b>
<b>8</b>	CADASTRO ÚNICO E BOLSA FAMÍLIA - SENARC	SITUAÇÃO DO BANEFÍCIO - LIBERADO	<b>161.336</b>
<b>9</b>	CADASTRO ÚNICO	SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO	<b>115.298</b>
<b>10</b>	CADASTRO ÚNICO E BOLSA FAMÍLIA - SENARC	ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	<b>108.470</b>

*Fonte: Sistema Oitsmart X. Data extração: 13/01/2026.*

Destaca-se que o atendimento humano dispõe de uma classificação mais minuciosa, pois a categorização é realizada manualmente pelos operadores, considerando as especificidades de cada demanda registrada. Esse procedimento permite identificar com maior exatidão o motivo do contato, o nível de complexidade envolvido e as necessidades particulares do cidadão, garantindo análises mais precisas e retratando com fidelidade a diversidade de situações tratadas pela Central.

## 2.2 Atendimento Ativo

A Central de Relacionamento realiza ações de comunicação ativa com a população desde meados de 2006, quando iniciou esse trabalho utilizando exclusivamente os canais de telefonia humana e e-mail para difundir informações estratégicas do MDS. Com a evolução dos contratos e o aprimoramento das infraestruturas tecnológicas de comunicação, o Disque Social ampliou gradativamente seus canais de atendimento ativo, o que resultou em um aumento significativo no número de contatos realizados ao longo dos anos.

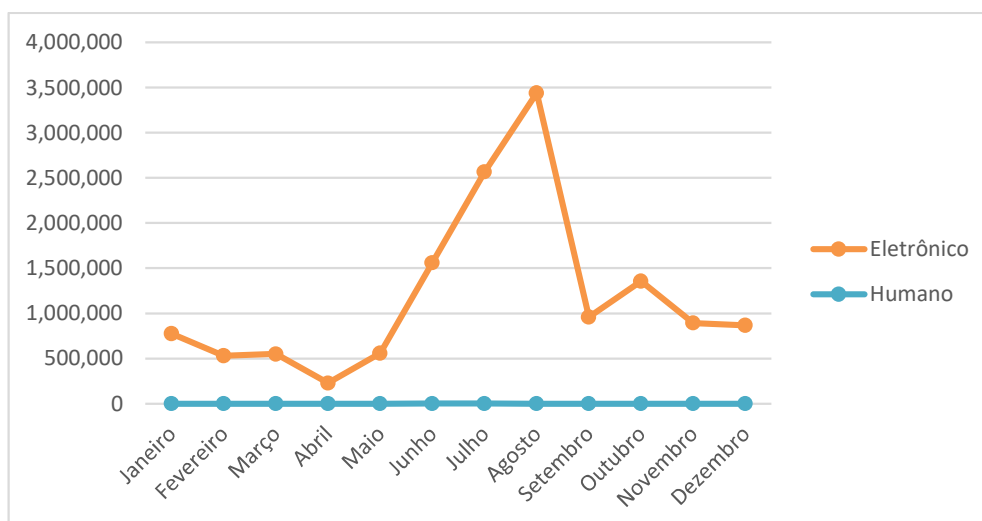
Atualmente, a Central disponibiliza quatro formas principais de contato ativo: WhatsApp, SMS, telefonia e e-mail. A maioria opera em formato eletrônico, com exceção da telefonia, que pode ser executada de duas maneiras: de forma automatizada, por meio de Unidade de Resposta Audível (URA), ou de forma humana, com discagem realizada diretamente pelo atendente ou via discadora eletrônica integrada ao sistema.

No que se refere ao volume operacional, até dezembro de 2025 as áreas internas do MDS encaminharam aproximadamente 36.035.780 contatos – entre números telefônicos e endereços de e-mail – para execução de campanhas ativas. Desse total, foram efetivamente realizados 22.361.562 atendimentos, abrangendo interações eletrônicas e humanas. A diferença entre contatos recebidos e executados decorre de fatores externos à gestão da Ouvidoria-Geral do MDS, tais como instabilidade ou ausência de sinal de telefonia, impedimentos técnicos para recebimento de chamadas ou mensagens, endereços eletrônicos inválidos ou desatualizados, entre outras variáveis.

Nesse processo, merece destaque uma etapa essencial conduzida pela Divisão da Central de Relacionamento (DCR) antes da execução de cada campanha: a chamada “limpeza do mailing”. Após o recebimento do banco de contatos pela área técnica responsável, a DCR realiza uma análise criteriosa da exequibilidade das listas, verificando, entre outros aspectos, a estrutura dos números telefônicos (quantidade de dígitos, presença de DDD, formatação adequada) e a validade dos endereços de e-mail. Esse procedimento é decisivo para assegurar a qualidade das campanhas e fundamenta tecnicamente a impossibilidade de executar, de maneira integral, todos os contatos encaminhados.

Diante disso, apresenta-se na sequência um comparativo da execução dos atendimentos ativos ao longo do ano de 2025.

Gráfico 7. Total de atendimentos ativos ao longo de 2025, por categoria eletrônica e humana



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

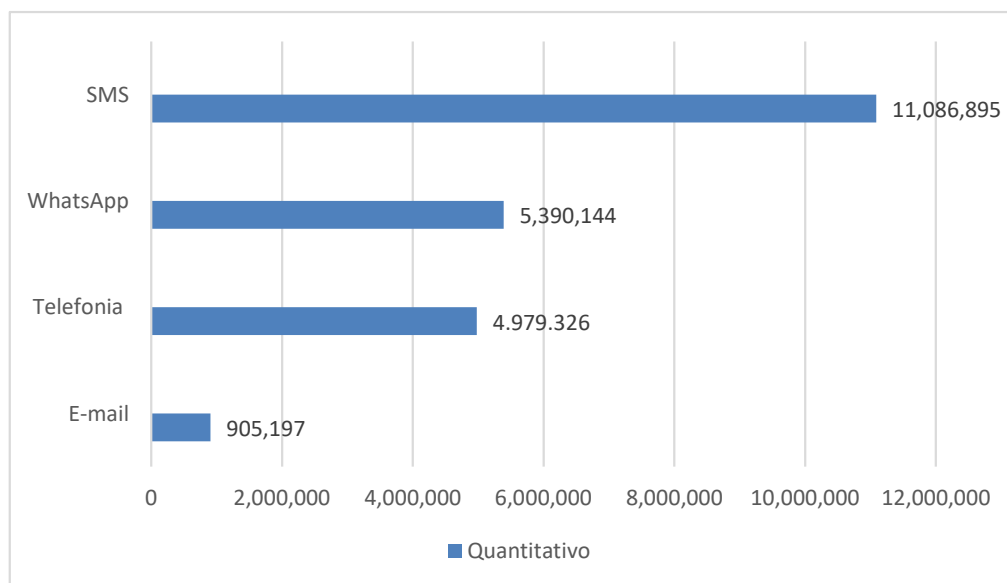
O gráfico demonstra que, em 2025, o atendimento ativo consolidou-se como um processo predominantemente eletrônico, com participação humana residual e pontual. Os picos de volume registrados na modalidade eletrônica evidenciam a maturidade dos mecanismos de automação e a efetividade das estratégias de comunicação ativa, permitindo ao MDS alcançar um número expressivo de cidadãos com maior agilidade, previsibilidade e menor custo operacional.

A partir dos dados apresentados, destacam-se dois pontos centrais. O primeiro diz respeito à reduzida execução do atendimento ativo humano, o que reforça os desafios associados à manutenção de bases de contato atualizadas e à existência de grupos populacionais que não possuem telefone, e-mail ou outros meios eficazes para recebimento das comunicações. Esse cenário limita o alcance das ações humanas e reforça a necessidade de qualificação contínua dos cadastros.

O segundo ponto refere-se à oscilação observada no volume de atendimentos ativos eletrônicos ao longo do período analisado. Essa volatilidade pode estar associada ao processo de definição e organização do cronograma de campanhas pelas áreas técnicas do MDS, etapa necessária antes da formalização das pactuações com a Ouvidoria-Geral. Tal dinâmica revela o caráter progressivo dos ajustes operacionais e o esforço por maior precisão na definição dos fluxos e estratégias de comunicação ativa.

Em continuidade à análise, o gráfico a seguir consolida o total de atendimentos ativos – eletrônicos e humanos – executados por canal. Observa-se que o SMS se manteve como o principal meio utilizado, assim como ocorreu em 2024, superando os demais canais em ambas as modalidades. Esse desempenho evidencia sua eficácia como instrumento de comunicação em larga escala, bem como sua ampla capilaridade entre os usuários dos serviços do MDS.

Gráfico 8. Total de atendimentos ativos ao longo de 2025, por canal de atendimento



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

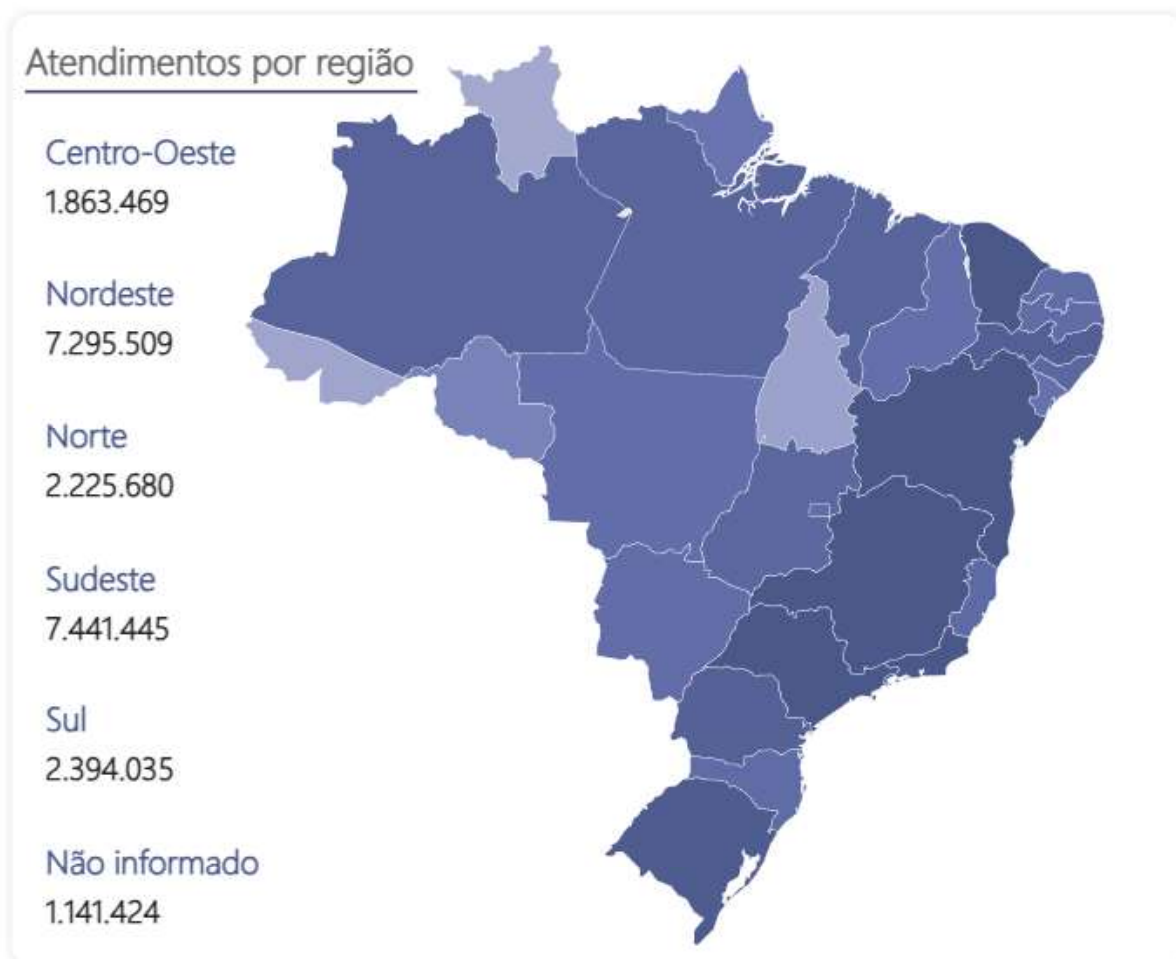
Embora muitas centrais de atendimento atualmente não atribuam prioridade ao uso de SMS por considerarem esse canal pouco interativo, no MDS ele permanece como uma ferramenta eficaz para a disseminação de informações pontuais e não personalizadas, especialmente em função das características sociais do público atendido. Diante desse cenário, a Divisão da Central de Relacionamento vem direcionando esforços para ampliar o engajamento dos usuários após o envio das mensagens, com o objetivo de elevar a efetividade desse tipo de comunicação.

No conjunto das ações de atendimento ativo, destaca-se também o suporte prestado pelo Disque Social 121 aos principais programas sociais e serviços estratégicos do MDS, como o Programa Bolsa Família (PBF) e os processos de atualização e revisão cadastral do CadÚnico. A integração entre essas iniciativas reforça o papel do Disque Social como instrumento fundamental para ampliar o alcance das políticas sociais e fortalecer o diálogo entre governo e população.

Considerando que o Disque Social alcançou 22.361.562 usuários por meio de ações ativas ao longo do período analisado, surge a necessidade de compreender a distribuição territorial dessa comunicação no país. Para isso, apresenta-se, a seguir, o volume de atendimentos ativos por Região Geográfica e por Unidade Federativa.

Assim como verificado no atendimento receptivo, as regiões sudeste e nordeste voltam a se destacar, indicando padrões semelhantes de concentração das demandas e do alcance das estratégias de comunicação ativa.

Gráfico 9. Total de atendimentos ativos ao longo de 2025, por região geográfica



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Tabela 4. Total de atendimentos ativos ao longo de 2025, por Unidade da Federação

ELETRONICO		HUMANO		CONSOLIDADO	
UF	EFETIVOS	UF	EFETIVOS	UF	EFETIVOS
SP	3.048.836	NI	2.597	NI	1.141.420
BA	2.129.148	RJ	749	RJ	2.109.704
RJ	2.108.955	SP	379	SP	3.049.215
MG	1.748.533	MG	319	MG	1.748.852
CE	1.289.768	RS	291	RS	1.057.780
NI	1.138.823	PR	213	PR	842.186
RS	1.057.489	BA	87	BA	2.129.235
PE	927.916	PE	58	PE	927.974
PR	841.973	GO	58	GO	621.380
AM	770.911	SC	44	SC	494.069
MA	718.349	PB	43	PB	452.262
PA	701.929	CE	42	CE	1.289.810
AL	633.898	PI	29	PI	376.144
GO	621.322	ES	26	ES	533.676
ES	533.650	MA	26	MA	718.375
SC	494.025	MT	26	MT	401.628
PB	452.219	TO	21	TO	120.358
RN	441.823	PA	20	PA	701.949
DF	425.351	RN	20	RN	441.843
MS	415.095	MS	16	MS	415.111
MT	401.602	AM	16	AM	770.927
PI	376.115	AL	12	AL	633.910
SE	325.948	SE	9	SE	325.957
AP	226.849	RR	8	RR	104.144
RO	188.721	RO	7	RO	188.728
TO	120.337	AC	3	AC	112.724
AC	112.721	AP	1	AP	226.850
RR	104.136	TOTAL	5.120	DF	425.351
TOTAL	22.356.442			TOTAL	22.361.562

Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Por fim, e em complemento às informações anteriormente apresentadas, disponibiliza-se a seguir o compilado das principais temáticas trabalhadas nas campanhas ativas de 2025 pela Central de Relacionamento, vinculadas às respectivas secretarias do MDS responsáveis por cada ação ou política divulgada. A consolidação desses conteúdos permite visualizar, de forma integrada, os focos estratégicos da comunicação ativa ao longo do ano, evidenciando a articulação entre as demandas das políticas sociais e o papel do Disque Social 121 na disseminação de informações essenciais à população.

*Tabela 5 Principais temáticas trabalhadas nas campanhas ativas de 2025*

Assunto	Objetivo	Total
Cadastro Único	Apresentar informações acerca do principal instrumento do Estado brasileiro para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas federais, utilizado para a concessão dos benefícios.	5.154.511
Programa Acredita	Facilitar o acesso ao mercado de trabalho e ao empreendedorismo, oferecendo qualificação profissional e vagas de emprego através de parcerias com grandes empresas.	5.027.149
Programa Bolsa Família	Orientar e reforçar, junto aos entes federados, informações relevantes relacionadas à gestão do Programa Bolsa Família (PBF) e ao Índice de Gestão Descentralizada do Programa Bolsa Família (IGD-PBF)	2.320.349
Plano Brasil Sem Fome	Evidenciar a integração de diversas ações governamentais, como o fortalecimento da agricultura familiar, a ampliação do acesso à alimentação adequada, a inclusão produtiva e o enfrentamento da pobreza extrema, demonstrando o caráter transversal e articulado do plano.	686.939
Programas Descontinuados	Informar os beneficiários do Programa Auxílio Emergencial sobre o restabelecimento do pagamento na plataforma VEJAE e prazos para quitar valores, comunicar a reabertura do prazo para defesa e fortalecer a transparência e a boa gestão dos programas sociais.	635.150

*Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.*

## 2.3 Perfil dos Usuários do Disque Social

Em 2024, o Disque Social ainda não contava com uma pesquisa de perfil estruturada para aplicação no atendimento humano. A ausência desse instrumento limitava a capacidade de identificar, de forma sistemática, as características sociodemográficas e funcionais do público atendido, dificultando análises mais aprofundadas sobre quem acessava o serviço e quais eram suas necessidades específicas.

No entanto, ao longo de 2025, foram desenvolvidas ações voltadas à organização dos processos de coleta, registro e tratamento dessas informações. A construção dessa metodologia teve como objetivo fortalecer a compreensão sobre o perfil dos usuários, permitindo que a Central de Relacionamento avance para um modelo de atendimento mais orientado por evidências. A adoção de uma pesquisa estruturada justifica-se por diversos fatores estratégicos:

- **Qualificação da gestão da informação:** O registro sistematizado do perfil do usuário permite produzir bases de dados mais consistentes e representativas. Com isso, torna-se possível identificar padrões de uso, diferenças regionais, demandas emergentes e mudanças no comportamento do público. Essas evidências são fundamentais para

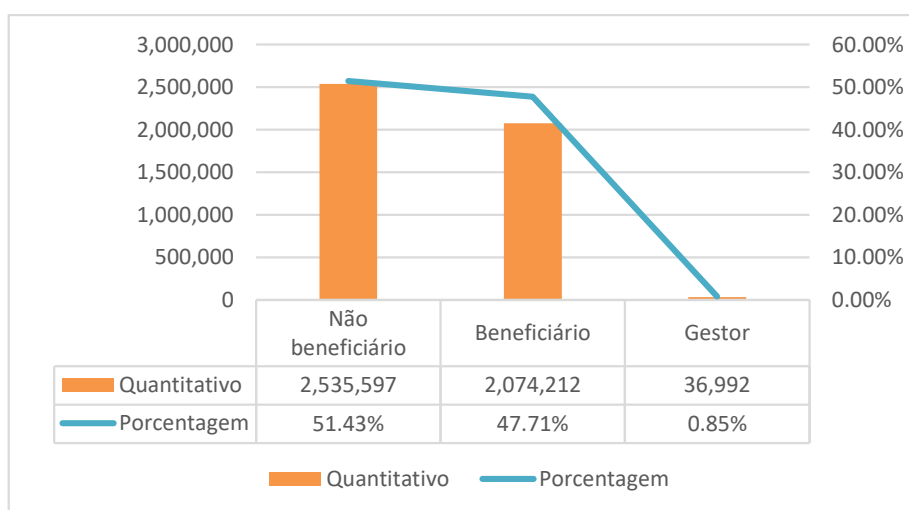
orientar melhorias nos fluxos de atendimento e adaptações contínuas das respostas disponibilizadas.

- Planejamento estratégico mais assertivo: Com a disponibilidade de informações estruturadas, a gestão pode dimensionar recursos humanos, tecnologias e campanhas de comunicação ativa com maior precisão. O conhecimento detalhado do público atendido contribui para decisões mais eficientes, reduzindo custos, otimizando processos e ampliando a efetividade das ações.
- Aprimoramento direto dos serviços oferecidos: A identificação de perfis distintos – como beneficiários, não beneficiários, gestores e representantes institucionais – permite ajustar conteúdos, padronizar orientações e aprimorar a linguagem utilizada no atendimento. Dessa forma, a Central pode adaptar-se às necessidades específicas de cada grupo, garantindo respostas mais adequadas e qualificadas.
- Fortalecimento da transparência e da avaliação de políticas públicas: Ao conhecer melhor o cidadão que busca o Disque Social, é possível interpretar, com maior precisão, a demanda por informações sobre programas e serviços. Isso contribui para análise de impactos, aprimoramento da comunicação institucional e monitoramento da execução das políticas sociais.

Com o processo de coleta estruturado e em fase inicial de consolidação, apresenta-se, a seguir, uma análise simplificada do perfil dos cidadãos que aceitaram se identificar durante o atendimento realizado pela Central de Relacionamento do MDS em 2025, preservando integralmente a confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis, conforme estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Considerando que o Disque Social 121 atende beneficiários, não beneficiários, gestores e representantes de instituições vinculadas ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o gráfico abaixo demonstra que o maior público atendido em 2025 foi composto por não beneficiários dos programas sociais do MDS, tomando como referência o universo de 4.346.801 usuários que responderam voluntariamente à pesquisa de identificação.

Gráfico 10. Perfil dos Usuários atendidos de forma receptiva em 2025



Fonte: Sistema CitSMART X. Data extração: 13/01/2026

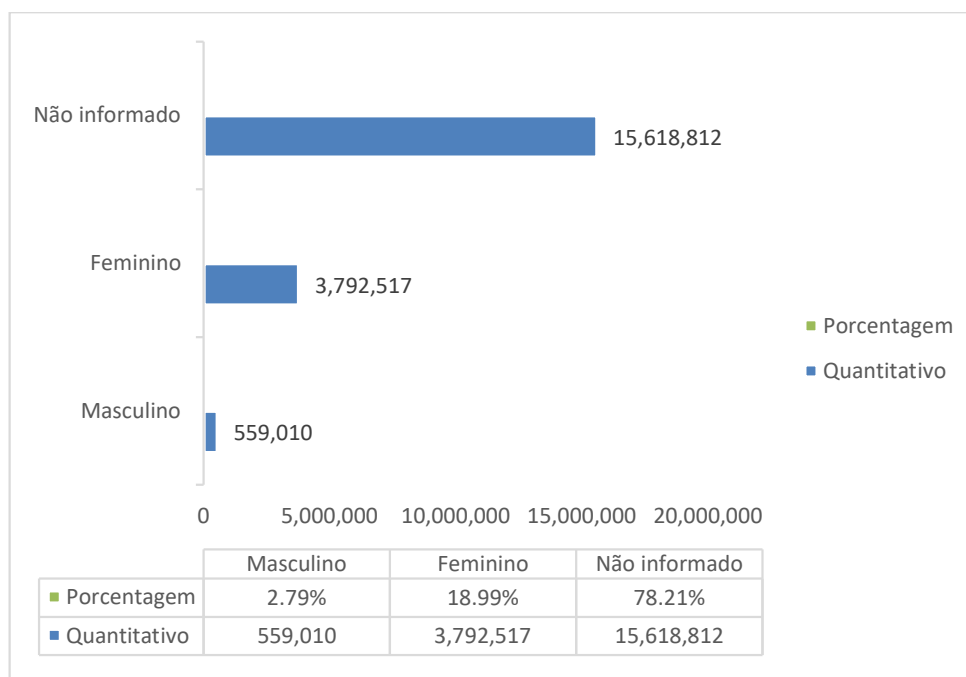
Ressalta-se, entretanto, que não foi possível identificar o perfil de uma parcela expressiva dos atendimentos registrados ao longo de 2025. Ao todo, 15.618.812 interações foram classificadas como “Não Informado”, o que corresponde a 78,21% do volume total. Esse cenário evidencia a necessidade de aprimorar os mecanismos de coleta de informações durante o atendimento, de forma a ampliar a qualidade e a representatividade das bases de dados utilizadas pela Central de Relacionamento.

A ausência dessas informações compromete a capacidade do MDS de compreender de maneira mais precisa o perfil sociodemográfico dos usuários, dificultando análises aprofundadas sobre quem busca o serviço e quais necessidades específicas se apresentam de acordo com os diferentes segmentos da população. Assim, o fortalecimento dos processos de identificação – sem prejuízo ao sigilo, ao consentimento e ao respeito aos direitos dos cidadãos – torna-se uma medida estratégica para qualificar o planejamento, a gestão e a avaliação das políticas públicas apoiadas pelo Disque Social 121.

No que se refere especificamente à identidade de gênero, os dados disponíveis indicam que aproximadamente 18,99% do público atendido declarou-se mulher, enquanto cerca de 2,79% informou ser homem. Cabe ressaltar que o elevado percentual de registros classificados como “Não Informado” decorre, principalmente, da ampliação dos atendimentos eletrônicos, modalidade na qual esse tipo de dado não é coletado. Além disso, esse índice também é influenciado pelos usuários que, durante o atendimento receptivo humano, optam por não declarar sua identidade, o que contribui para a manutenção desse percentual expressivo no consolidado geral.

Esse comportamento reforça a importância de aprimorar a abordagem utilizada para a coleta dessas informações, buscando torná-la mais acessível e sensível às diferentes percepções dos usuários, além de fortalecer práticas que garantam privacidade, voluntariedade e confiança no processo de identificação.

Gráfico 11. Identidade de gênero dos usuários atendidos de forma receptiva em 2025



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

### 3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Diante do elevado volume de atendimentos realizados pelo Disque Social 121 e considerando sua relevância enquanto serviço de utilidade pública, torna-se fundamental que a Ouvidoria-Geral do MDS mantenha ações permanentes de monitoramento e invista continuamente na qualificação dos profissionais da Central, bem como na atualização dos conteúdos que subsidiam os atendimentos eletrônicos e humanos executados diariamente.

A natureza dinâmica das políticas sociais exige que as informações disponibilizadas ao cidadão acompanhem, em tempo real, as mudanças normativas, operacionais e procedimentais, o que demanda um processo de revisão constante para assegurar precisão e consistência.

Além disso, a manutenção de um corpo técnico qualificado permite que o atendimento preserve a cortesia, a clareza e a eficiência, pilares essenciais para o fortalecimento da confiança do cidadão na administração pública e para a melhoria da experiência do usuário em um serviço que figura entre os maiores canais de acesso à informação no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Entre as ações estruturadas e conduzidas pela Divisão da Central de Relacionamento (DCR), que impactam diretamente a qualidade do serviço prestado à população, destacam-se a atualização sistemática da base de conhecimento, a elaboração de scripts de atendimento alinhados às diretrizes das áreas técnicas, o monitoramento contínuo dos atendimentos humanos e o desenvolvimento de práticas de educação permanente voltadas aos profissionais alocados na Central.

Cada uma dessas iniciativas cumpre um papel estratégico: a base de conhecimento revisada assegura uniformidade e minimiza divergências; os scripts orientam a comunicação de forma padronizada, fortalecendo a segurança informacional; o monitoramento permite identificar oportunidades de melhoria, corrigir desvios e promover ajustes tempestivos; e a educação permanente garante que os atendentes estejam tecnicamente preparados para lidar com demandas complexas, multidimensionais e sensíveis, inerentes às políticas de assistência social. Esse conjunto de ações reduz inconsistências, melhora o tempo de resposta e aprimora a capacidade de resolução ao primeiro contato, ao mesmo tempo em que fortalece a governança do atendimento.

Articuladas entre si, essas iniciativas contribuem para a padronização das informações, o aprimoramento dos fluxos de atendimento e a elevação do nível de excelência dos serviços prestados. A integração entre monitoramento, qualificação da equipe e atualização dos conteúdos confere maior robustez à operação, amplia a confiabilidade dos dados gerados e potencializa a efetividade das políticas sociais ao assegurar que gestores, técnicos, beneficiários e não beneficiários recebam orientações adequadas, atualizadas e consistentes.

Dessa forma, o Disque Social 121 consolida seu papel estratégico como elo entre governo e sociedade, não apenas oferecendo respostas, mas também contribuindo para a democratização da informação, para a transparência das ações públicas e para a promoção de um atendimento cada vez mais humanizado, acessível e alinhado às necessidades da população.

### 3.1 Base de Conhecimento

Preliminarmente, cabe esclarecer que todos os atendimentos humanos realizados pelos colaboradores da Central de Relacionamento são orientados por uma base de conhecimento estruturada e devidamente indexada por assuntos macro e subassuntos, organizada de forma a refletir com precisão o questionamento apresentado pelo cidadão durante a ligação, atendimento via chat ou por outros canais disponíveis.

Essa sistematização assegura que os profissionais tenham acesso rápido e padronizado às informações necessárias, reduzindo divergências interpretativas, fortalecendo a qualidade das respostas e garantindo que o serviço seja prestado de maneira uniforme, mesmo diante da diversidade de demandas recebidas diariamente. Trata-se de um instrumento essencial para sustentar a eficiência operacional do Disque Social 121, sobretudo diante do volume expressivo de atendimentos realizados ao longo do ano.

Esse repositório de informações é elaborado pelas áreas técnicas do MDS – Secretarias, Departamentos, Coordenações e outras unidades – em parceria direta com os analistas da Divisão da Central de Relacionamento (DCR). Às áreas técnicas cabe a responsabilidade de fornecer e atualizar os conteúdos, assegurando aderência à legislação vigente, às normativas internas e às orientações estratégicas de cada política pública.

Já os analistas da DCR são responsáveis pela revisão, adaptação e estruturação desses conteúdos, convertendo-os para linguagem simples e acessível, conforme as diretrizes de comunicação institucional e os princípios de atendimento ao cidadão. Após as etapas de adequação e validação, as informações são inseridas no sistema e disponibilizadas para consulta dos atendentes, garantindo alinhamento entre a orientação técnica e sua aplicação prática nas interações com os usuários.

Nesse contexto, entre janeiro e dezembro de 2025, foram inseridas 584 novas informações na base de conhecimento e realizadas 1.583 atualizações em conteúdos já existentes, o que demonstra o esforço contínuo da DCR para manter o acervo informacional atualizado, padronizado e sensível às mudanças que afetam o cotidiano dos usuários.

Esse volume expressivo de inserções e revisões evidencia a dinamicidade das políticas sociais do MDS e a necessidade de acompanhamento constante das alterações normativas, operacionais e procedimentais. Ressalta-se, ainda, que não houve inativação de conteúdos ao longo do período, o que reforça a estabilidade e a maturidade do conjunto de orientações disponibilizadas, indicando que o trabalho desenvolvido se concentrou na ampliação, no refinamento e na atualização das informações, preservando a consistência e a confiabilidade da base de conhecimento utilizada pelos profissionais da Central.

## 3.2 Monitoramento

O monitoramento consiste no processo de acompanhamento e avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, realizado por meio da análise diária dos atendimentos humanos executados por todos os canais de contato disponibilizados pelo Disque Social. Trata-se de uma etapa fundamental para assegurar a conformidade dos atendimentos com os padrões definidos pela Ouvidoria-Geral do MDS, bem como para identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoamento dos fluxos e correção de eventuais inconsistências.

Esse processo ganha relevância adicional em razão do elevado volume de interações administradas pela Central e da natureza sensível das informações tratadas, o que exige vigilância permanente sobre a forma como os atendentes acolhem, orientam e esclarecem as dúvidas dos cidadãos.

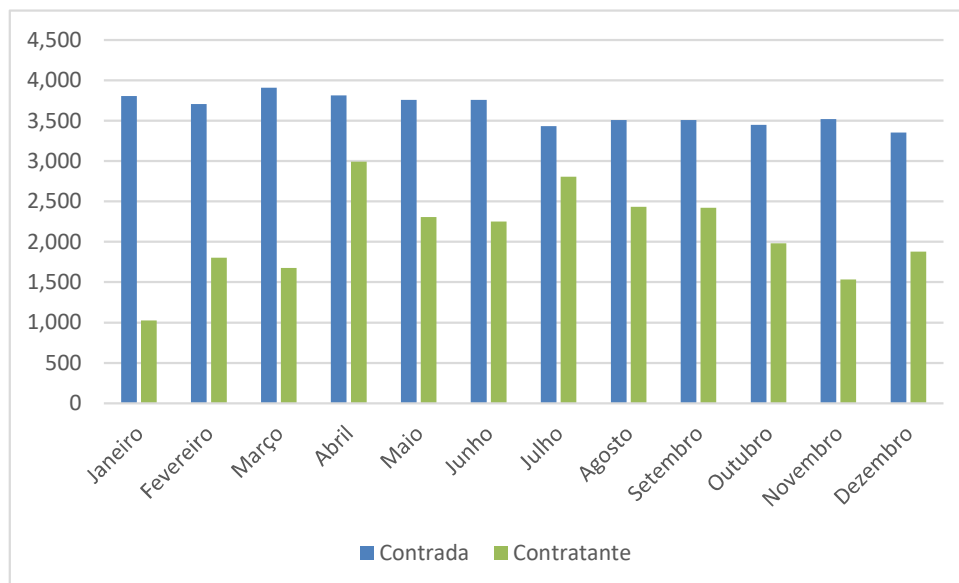
A partir da escuta das ligações e/ou da visualização da tela dos profissionais responsáveis pelo atendimento, a equipe de qualidade da Divisão da Central de Relacionamento estruturou uma metodologia avaliativa voltada a identificar atendimentos que se desviem dos padrões estabelecidos pela Ouvidoria-Geral.

Nessa avaliação, são observados aspectos como cordialidade, postura profissional, uso adequado da linguagem, domínio das ferramentas operacionais e respeito às diretrizes de comunicação com o usuário. Também se verifica a assertividade e a clareza das informações transmitidas, elementos essenciais para garantir que o cidadão receba orientações precisas e compreensíveis. O fortalecimento dessa rotina de monitoria justifica-se pela importância de assegurar que todos os atendentes, independentemente do turno ou do canal utilizado, ofereçam respostas alinhadas às normativas vigentes e às boas práticas de atendimento público.

Esse trabalho é executado tanto por uma equipe especializada da empresa responsável pelo Contrato Administrativo nº 11/2023 quanto pelo Núcleo de Qualidade da própria DCR, resultando em uma atuação articulada entre Contratada e Contratante. Ressalta-se, contudo, que a avaliação produzida pela empresa integra suas obrigações contratuais. Ainda assim, a combinação das monitorias realizadas pelas duas equipes fortalece a credibilidade do processo e amplia a capacidade de identificar padrões, tendências e pontos de aperfeiçoamento.

Como resultado desse esforço integrado, foram monitorados 68.622 atendimentos ao longo do período analisado, o que equivale a uma média aproximada de 5.718 monitorias por mês. Esses números evidenciam o compromisso institucional com a garantia de qualidade, a melhoria contínua dos serviços e a construção de uma experiência de atendimento mais eficiente, acolhedora e segura para o cidadão.

Gráfico 12. Total de monitoramentos realizados em 2025 pela contratada e pela contratante



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

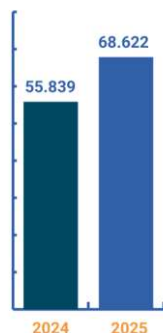
A Divisão da Central de Relacionamento (DCR) apresentou, em 2025, um avanço significativo na execução das monitorias quando comparado ao ano anterior. O número de avaliações realizadas registrou um crescimento de 22% em relação a 2024, resultado que reflete não apenas a expansão da capacidade operacional da equipe, mas também o impacto direto de um conjunto de ações internas voltadas ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

Entre essas iniciativas, destacam-se a reorganização dos fluxos operacionais, a revisão e padronização de procedimentos, o reforço das ações de capacitação da equipe e a adoção de rotinas de acompanhamento mais estruturadas e eficientes. A combinação dessas medidas permitiu otimizar o tempo de análise, reduzir retrabalhos e ampliar a precisão das avaliações, garantindo maior alinhamento entre as diretrizes institucionais e a prática cotidiana dos atendimentos.

Essas melhorias contribuíram diretamente para elevar a qualidade das monitorias realizadas e para consolidar uma cultura de avaliação contínua no âmbito do Disque Social 121, reforçando o compromisso da DCR com a excelência no atendimento. O fortalecimento das práticas de monitoramento também resultou em maior eficiência operacional, expandindo a capacidade de fiscalização da qualidade e conferindo mais consistência ao processo de avaliação dos atendimentos prestados pela Central.

Ao aprimorar simultaneamente a estrutura, os fluxos e a qualificação das equipes, o MDS não apenas ampliou o volume de monitorias realizadas, mas também qualificou sua capacidade de identificar falhas, orientar melhorias e garantir que o cidadão receba um atendimento cada vez mais preciso, seguro e alinhado às diretrizes das políticas sociais.

Gráfico 13. Comparação das monitorias realizadas em 2024 e 2025



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

### 3.3 Educação Continuada

Dando continuidade ao contexto apresentado, a Divisão da Central de Relacionamento (DCR) estrutura capacitações direcionadas aos profissionais do Disque Social 121, tanto para novos colaboradores quanto para aqueles que já integram a equipe. As ações formativas são planejadas de modo a assegurar que todos os atendentes recebam orientações atualizadas e alinhadas às diretrizes do Ministério.

O conteúdo programático é definido e organizado pela Ouvidoria-Geral, com apoio das áreas técnicas do MDS, o que garante a aderência das atividades às normativas e procedimentos vigentes. À equipe de capacitação da empresa contratada cabe a execução das formações, em consonância com o planejamento pedagógico estabelecido. A existência desse fluxo estruturado justifica-se pela necessidade de manter um padrão unificado de atendimento em um serviço de elevada escala, cuja qualidade depende diretamente da preparação técnica e comportamental dos profissionais envolvidos.

Para orientar o trabalho da equipe de formação, a Ouvidoria elaborou o Roteiro de Capacitação Inicial para a Central de Relacionamento do MDS, fundamentado nos princípios da humanização dos serviços e na valorização dos profissionais. A abordagem promove um processo contínuo e gradual de desenvolvimento, garantindo que os atendentes não apenas dominem o conteúdo técnico, mas também fortaleçam habilidades comunicacionais, comportamentais e socioemocionais essenciais para acolher o cidadão com empatia, clareza e responsabilidade. Desse modo, a capacitação deixa de ser um repasse de informações e se transforma em um instrumento estratégico para qualificar a experiência do usuário e fortalecer o compromisso ético dos profissionais com o serviço público.

Como desdobramento do processo de formação inicial, a DCR realiza a validação e a supervisão das capacitações contínuas ofertadas pelos agentes de formação da empresa contratada. A educação permanente assegura que os colaboradores se mantenham atualizados diante das frequentes mudanças nos processos de trabalho, nos sistemas utilizados, nas normativas, nas políticas públicas e nos procedimentos internos do MDS.

Além disso, possibilita o contato periódico com temáticas estratégicas, promove a padronização das práticas e reforça a capacidade de adaptação da equipe às novas demandas apresentadas pela população. Esse processo contínuo de atualização justifica-se pela dinamicidade das políticas sociais e pelo compromisso do Disque Social 121 em oferecer um atendimento cada vez mais qualificado, eficiente e alinhado às necessidades reais dos cidadãos.

Durante o período analisado neste relatório, foram capacitados aproximadamente 517 profissionais, distribuídos em 74 capacitações introdutórias e continuadas, abrangendo conteúdos essenciais ao desempenho das atividades na Central de Relacionamento. As formações contemplaram os principais temas listados a seguir, estruturados de modo a garantir que os atendentes estejam tecnicamente preparados e alinhados às necessidades do serviço:

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

Esse conjunto de temas reflete a abrangência e a complexidade das políticas sociais sob responsabilidade do MDS, além de reforçar a necessidade de uma preparação contínua e interdisciplinar dos profissionais do Disque Social 121. As capacitações foram planejadas para fortalecer competências técnicas, operacionais e comunicacionais, assegurando que os atendentes tenham domínio dos sistemas, compreensão das normas e sensibilidade para lidar com diferentes perfis de usuários, promovendo um atendimento qualificado, humanizado e alinhado às diretrizes institucionais.

### **3.4 Pesquisa de Satisfação**

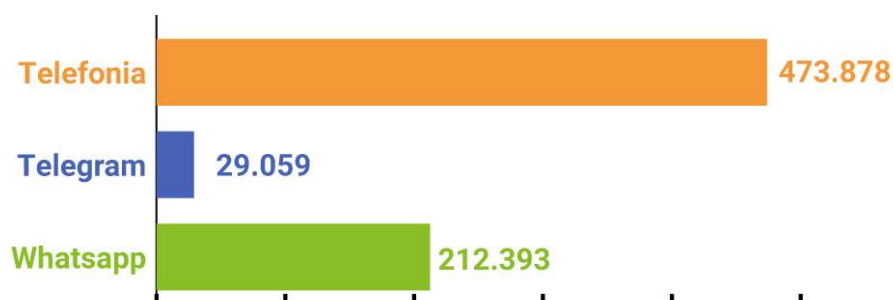
A avaliação da satisfação do usuário com o serviço prestado integra as competências das ouvidorias públicas federais, conforme dispõe o Art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece as diretrizes para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. Em atendimento a esse marco legal e alinhada às diretrizes do Planejamento Estratégico Institucional do Ministério, a Ouvidoria-Geral do MDS definiu como meta alcançar 85% de satisfação dos cidadãos atendidos pelo Disque Social 121.

A adoção dessa meta não apenas cumpre uma exigência normativa, mas também reforça o compromisso do MDS com a transparência, a responsividade e o aperfeiçoamento permanente da qualidade do atendimento público. Trata-se de um indicador essencial para orientar decisões de gestão, aprimorar processos, identificar fragilidades e fortalecer a confiança da população no serviço prestado, especialmente em um canal de grande capilaridade como o Disque Social.

No ano de 2025, a Ouvidoria-Geral registrou 715.330 respondentes na pesquisa de satisfação aplicada em todos os canais de atendimento disponíveis – Telefonia, WhatsApp e Telegram. Esse volume expressivo de respostas confere representatividade ao conjunto de dados coletados, permitindo análises consistentes sobre a percepção da população quanto à qualidade dos serviços oferecidos.

A seguir, apresenta-se o quantitativo de participação por canal, possibilitando compreender o alcance da pesquisa, as diferenças de engajamento entre as plataformas e a contribuição de cada meio para a consolidação da avaliação institucional.

*Gráfico 14. Número de respondentes na pesquisa de satisfação em 2025, por canal de atendimento*

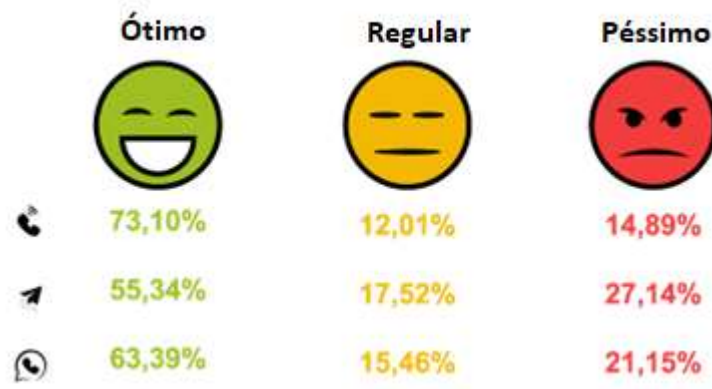


*Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026*

O canal de telefonia permanece como aquele que concentra o maior número de participações na pesquisa de satisfação, seguido pelo WhatsApp, enquanto o Telegram apresenta o menor volume de respostas. Esse comportamento está diretamente associado ao peso proporcional que cada canal possui dentro da operação do Disque Social 121, uma vez que a telefonia continua sendo o meio mais utilizado pela população para acessar o serviço, reforçando sua relevância como principal porta de entrada do cidadão. A predominância desse canal na pesquisa reflete, portanto, não apenas a maior demanda sobre a telefonia, mas também o grau de familiaridade e acessibilidade que esse meio oferece aos usuários, especialmente àqueles que dependem do atendimento tradicional.

Diante desse cenário, apresenta-se a seguir a avaliação do atendimento realizada pelos cidadãos, discriminada por canal, possibilitando uma análise mais detalhada do desempenho do serviço em cada modalidade de contato. Essa diferenciação permite identificar especificidades, comparar níveis de satisfação entre plataformas e orientar ações de melhoria direcionadas, garantindo que o atendimento evolua de forma equilibrada e alinhada às particularidades de cada canal utilizado pela população.

Gráfico 15. Resultados da pesquisa de satisfação em 2025, por canal de atendimento



Fonte: Sistema Citsmart X. Data extração: 13/01/2026.

Os resultados apresentados na tabela demonstram que a Ouvidoria Geral precisa intensificar suas ações de qualificação para que o Disque Social 121 possa alcançar, até 2026, a meta de 85% de satisfação do cidadão estabelecida no Planejamento Estratégico Institucional do MDS, assegurando um serviço mais ágil, qualificado e alinhado às expectativas e necessidades da população.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 consolidou-se como um período de expansão, fortalecimento e modernização do Disque Social 121, demonstrando o compromisso permanente do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome em aprimorar os canais de diálogo com a população e ampliar o acesso a informações e serviços essenciais.

O crescimento expressivo no volume de atendimentos – de 42,7 milhões em 2024 para 57,8 milhões em 2025 – evidencia não apenas a maior visibilidade e alcance da Central de Relacionamento, mas também a confiança crescente dos cidadãos na capacidade do serviço de prover respostas ágeis, seguras e alinhadas às políticas sociais vigentes. Esse avanço reflete, ainda, o impacto positivo das iniciativas de automação e integração tecnológica implementadas ao longo do período, que permitiram maior fluidez no fluxo de atendimento e aumento da capacidade operacional.

A ampliação dos autosserviços e a evolução dos atendimentos eletrônicos reforçam o alinhamento do 121 às diretrizes de Governo Digital, promovendo agilidade, redução de filas e desburocratização nos processos de atendimento. Ao mesmo tempo, o serviço humano manteve sua relevância estratégica, sustentado por contínuas ações de capacitação, atualização sistemática da base de conhecimento e aprimoramento das rotinas de monitoramento. A combinação equilibrada entre automação e atendimento humanizado contribuiu para elevar a qualidade, a precisão das informações prestadas e a consistência na orientação aos usuários, permitindo que o contato com o Ministério seja acessível e tecnicamente adequado.

As ações de comunicação ativa desempenharam papel determinante na ampliação do alcance das políticas públicas, permitindo que informações estratégicas fossem disseminadas com rapidez e assertividade a milhões de cidadãos. Esse esforço fortaleceu a transparência institucional, ampliou a compreensão da população sobre seus direitos e deveres e contribuiu para a governança das políticas sociais, reduzindo dúvidas recorrentes e prevenindo desinformações.

O desempenho obtido ao longo de 2025 evidencia a maturidade do modelo de gestão adotado, resultado direto da articulação efetiva entre a Ouvidoria-Geral, as áreas finalísticas do MDS e a empresa responsável pelo atendimento, favorecendo o alinhamento técnico, a integração operacional e a capacidade de resposta ampliada.

Diante desse cenário, conclui-se que o Disque Social 121 permanece como instrumento essencial de participação social, mediação do diálogo e garantia de direitos, aproximando a população das políticas públicas e fortalecendo a prática de uma gestão pública moderna, responsiva e centrada no cidadão.

Os desafios identificados ao longo do período servirão de base para novas evoluções do serviço. Assim, reafirma-se o compromisso institucional com a melhoria permanente da experiência do usuário e com a efetividade das ações do Ministério, assegurando que o 121 continue desempenhando papel estratégico na condução e no fortalecimento das políticas sociais no país.

