

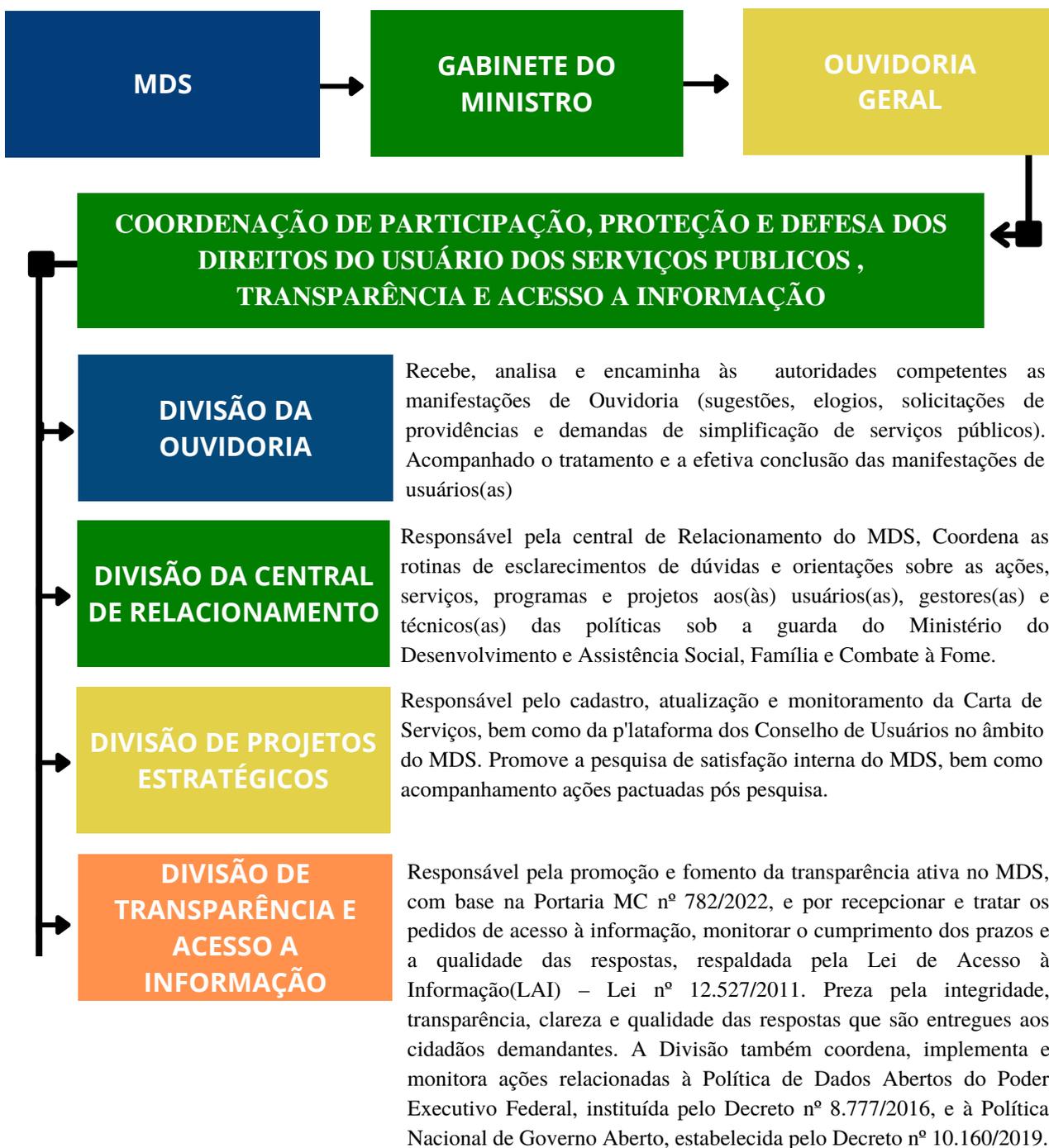
# Relatório Mensal

Janeiro – 2023



## Sobre o Relatório

O relatório Mensal tem como objetivo demonstrar informações de forma mensal e consolidada(anual) sobre os atendimentos da Central de Relacionamento do **Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS**, sob a responsabilidade da **DIVISÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO – DCR**, que é 1(uma) das 4 (quatro) divisões que fazem parte da Ouvidoria-Geral deste órgão.





## *Sobre a Central*

A Central de Relacionamento do MDS iniciou as suas atividades em 17 de março de 2003, e é responsável por prestar informações e esclarecer dúvidas acerca das políticas, programas ações e serviços do MDS de forma gratuita, seja via Telefone, Chat, Telegram ou E-mail/Formulário Eletrônico.

Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério, para responderem ao(à) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Central de Relacionamento, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante.

Central: Vector Serviços de Atendimento telefônico LTDA

Endereço: CNB 03, Lote05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília DF

Contato: 121

Horário de Funcionamento:

Atendimento Humano: Segunda a Sexta de 07h00Min à 19h00Min

Atendimento Eletrônico: Todos os dias, 24horas por dia através do 121.

# 1 *Quantitativo de Atendimentos*<sup>1</sup>

Os atendimentos da Central de Relacionamento do MDS são realizados por meio de vários canais, sendo eles: Telefonia, Formulário Eletrônico, Chat e Telegram, que são atendimentos receptivos, ou seja, o cidadão entra em contato com o MDS.

Os atendimentos de telefonia e Telegram são diferentes dos demais canais, pois eles prestam atendimento eletrônico e humano.

## *Atendimentos de Janeiro*

### Telefonia



**349.229**  
**81,49%**

**Atendimento Humano**  
**92.583**

**Atendimento Eletrônico**  
**256.646**

### Telegram



**75.761**  
**17,68%**

**Atendimento Humano**  
**8.431**

**Atendimento Eletrônico**  
**67.330**

### Chat



**2.028**  
**0,47%**

### Formulário Eletrônico/ E-mail



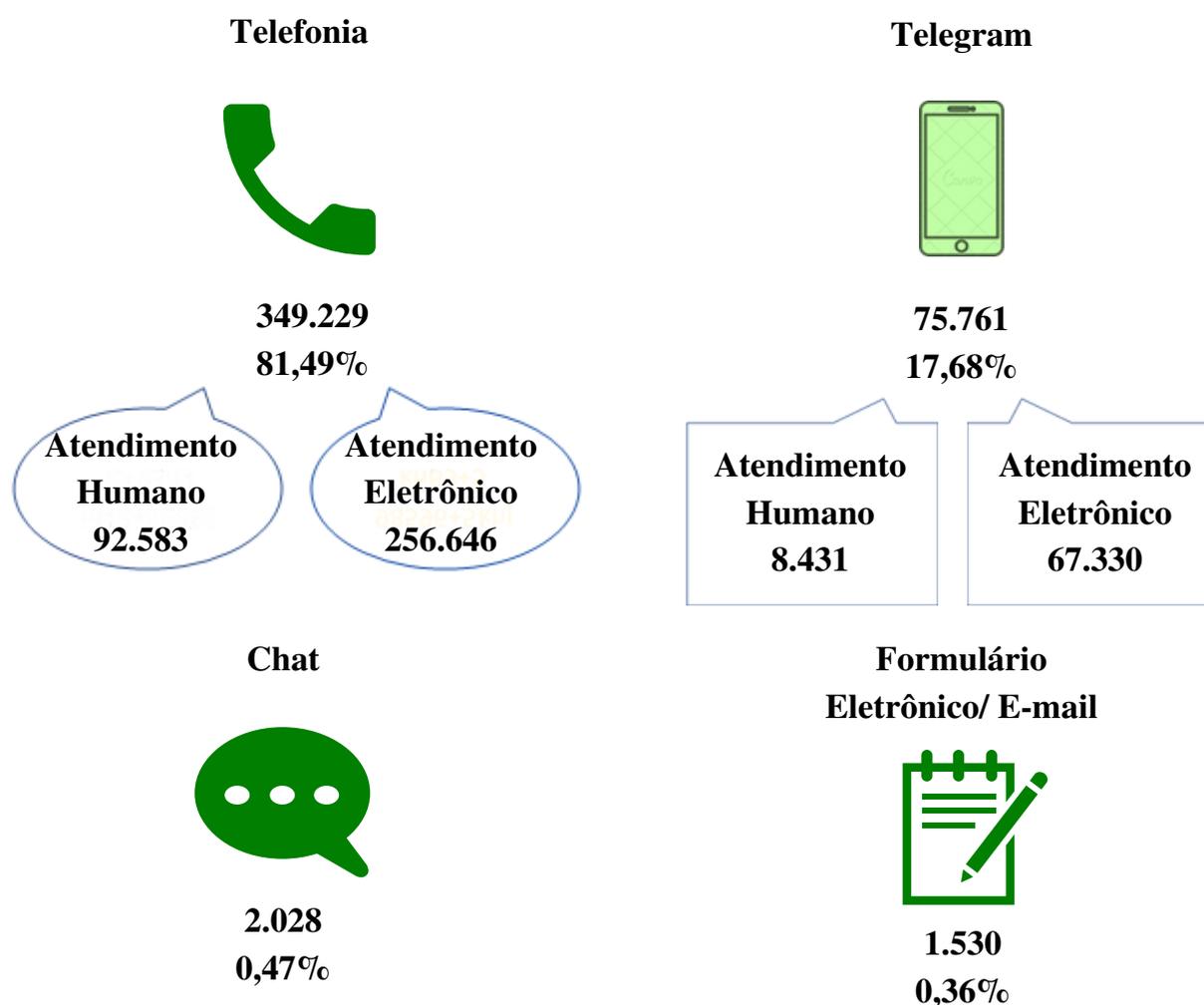
**1.530**  
**0,36%**

**Total de demandas em todos os canais**  
**428.548**

# 1 *Quantitativo de Atendimentos*<sup>2</sup>

O Atendimento anual é a soma dos atendimentos mensais, afim de contabilizar o total de atendimentos por canal de forma consolidada.

## *Atendimento Anual*



**Total de demandas em todos os canais**  
**428.548**

No mês de **janeiro** os(as) cidadãos(ãs) procuraram a Central de Relacionamento para obter informações sobre vários temas. Abaixo destacamos os cinco temas mais perguntados durante os nossos atendimentos:



## *Janeiro*

### **1º - POSSO RECEBER AUXÍLIO BRASIL**

99.171 Demandas

### **2º - BENEFÍCIO CONCEDIDO**

32.575 Demandas

### **3º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**

31.355 Demandas

### **4º - RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO**

16.214 Demandas

### **5º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**

15.736 Demandas

## *Anual*

Destacamos também os cinco assuntos mais perguntados durante o ano de **2023**.

### **1º - POSSO RECEBER AUXÍLIO BRASIL**

99.171 Demandas

### **2º - BENEFÍCIO CONCEDIDO**

32.575 Demandas

### **3º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**

31.355 Demandas

### **4º - RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO**

16.214 Demandas

### **5º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**

15.736 Demandas

<sup>3</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/01/2023 à 31/01/2023, extraído na data 02/02/2023.

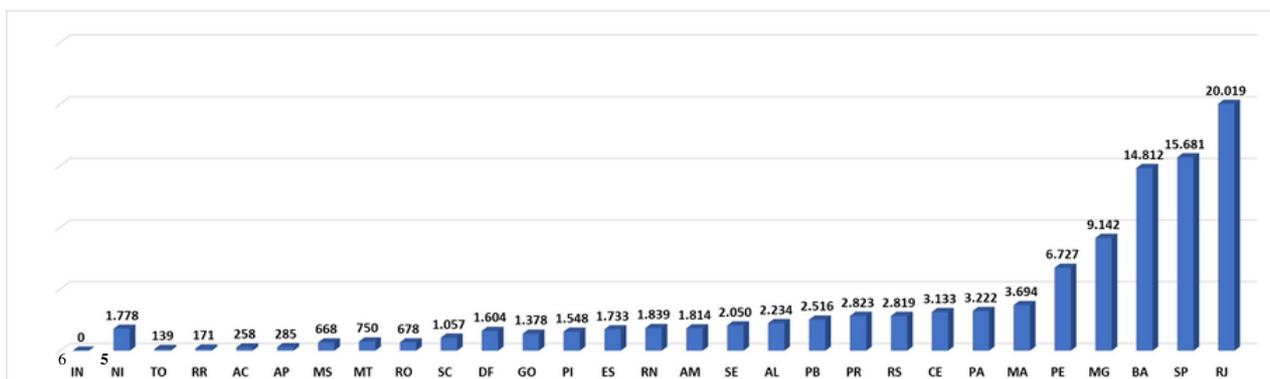
Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, quantitativo – atendimento eletrônico URA – FAQ hora – validação – período 01/12/2022 à 31/12/2022, extraído na data 03/01/2023.

### 3 Demandas por Unidade Federativa(UF) <sup>4</sup>

A Central de Relacionamento atende o Brasil todo, sendo assim, seguem os quantitativos de demandas por Unidade Federativa(UF).

Totalizando **104.572**

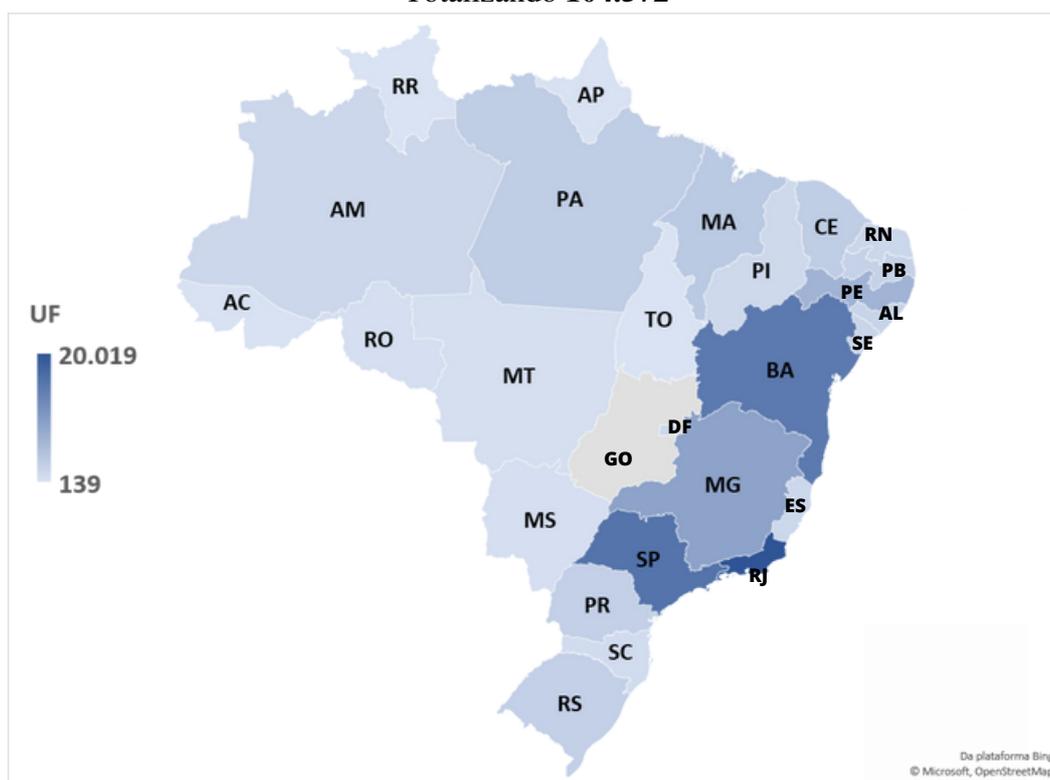
#### Janeiro



#### Unidades Federativas - Janeiro

Segue abaixo o mapa do Brasil com as áreas que mais receberam demandas nas cores mais escuras.

Totalizando **104.572**



<sup>4</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/01/2023 à 31/01/2023, extraído na data 02/02/2023.

<sup>5</sup> Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

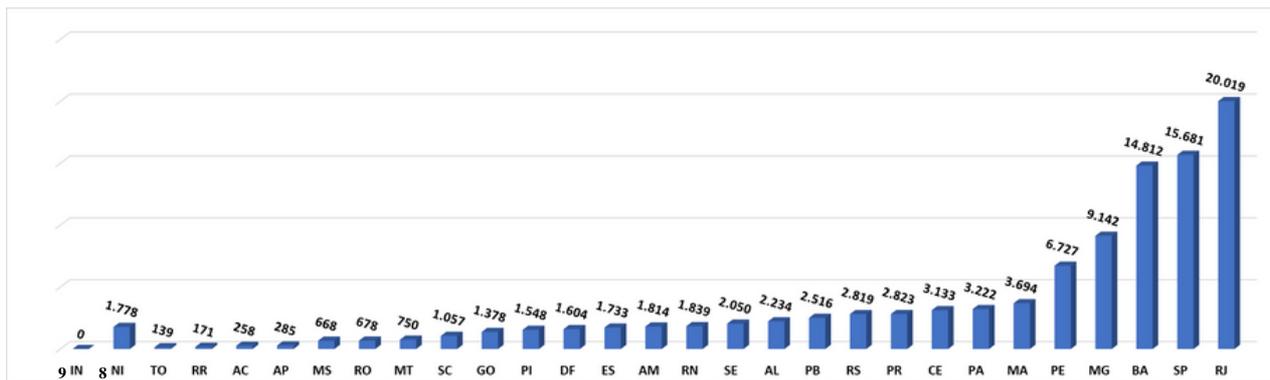
<sup>6</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

### 3 Demandas por Unidade Federativa(UF) <sup>7</sup>

O resultado anual é a soma dos quantitativos mensais, afim de ter o resultado consolidado de atendimentos.

Totalizando **104.572**

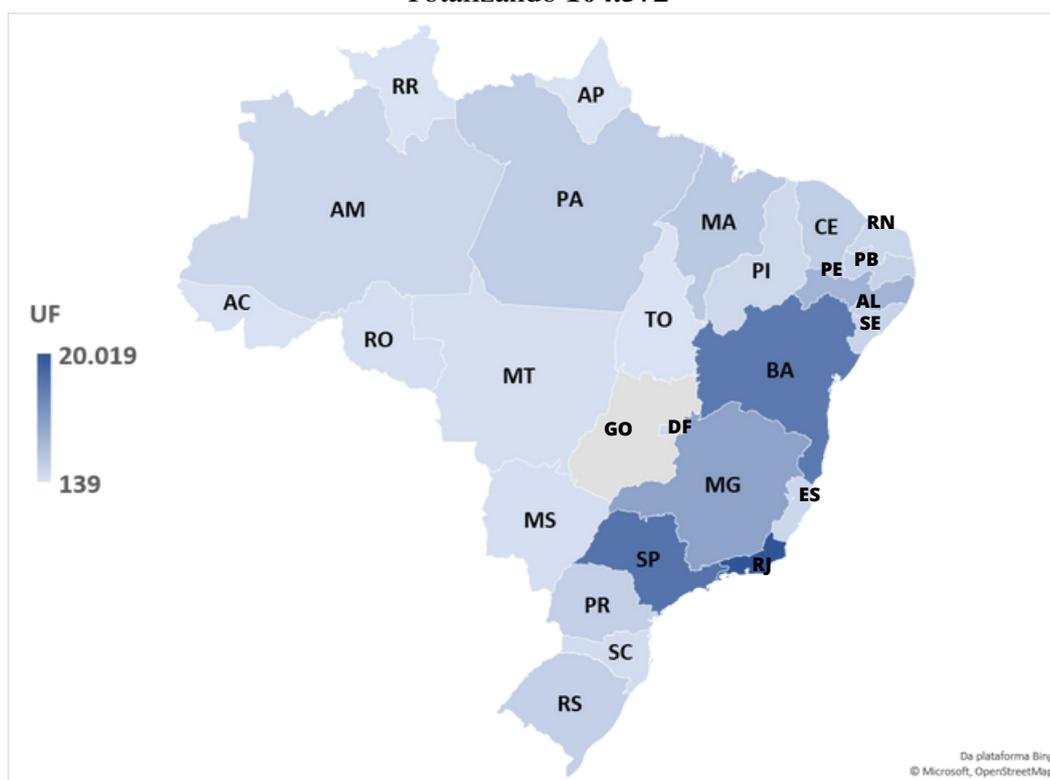
#### Anual



#### Unidades Federativas - Anual

Segue abaixo o mapa do Brasil com as áreas que mais receberam demandas nas cores mais escuras.

Totalizando **104.572**



<sup>7</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/01/2023 à 31/01/2023, extraído na data 02/02/2023.

<sup>8</sup> Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

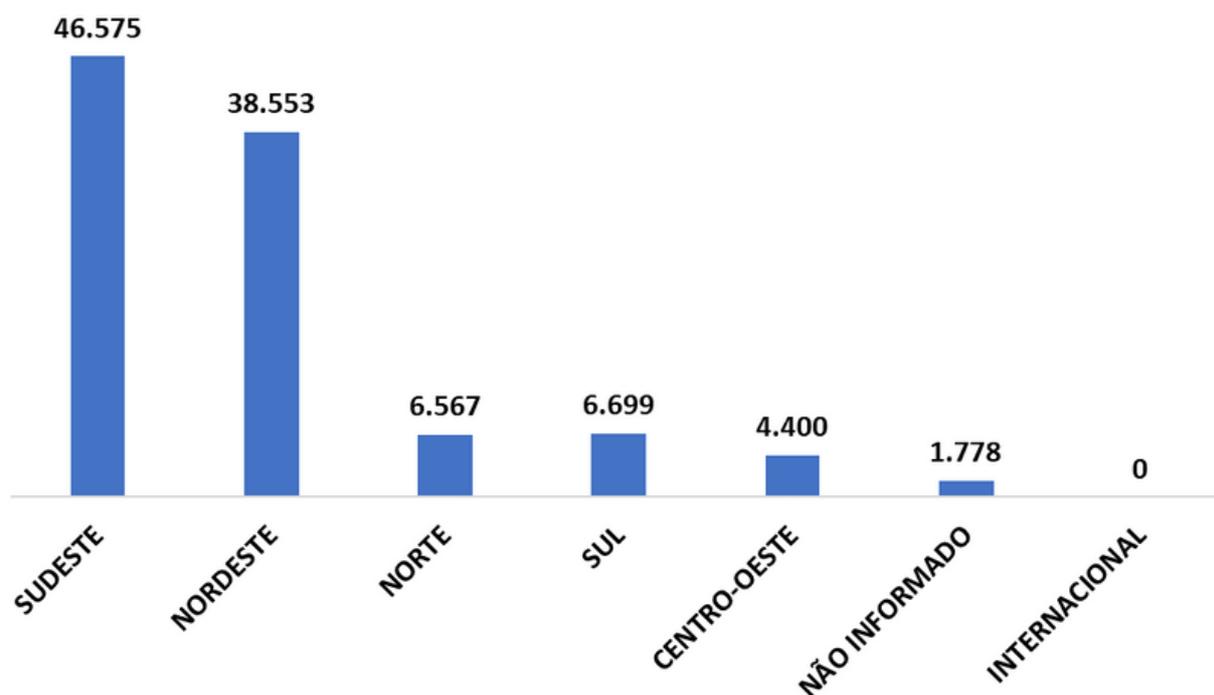
<sup>9</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3

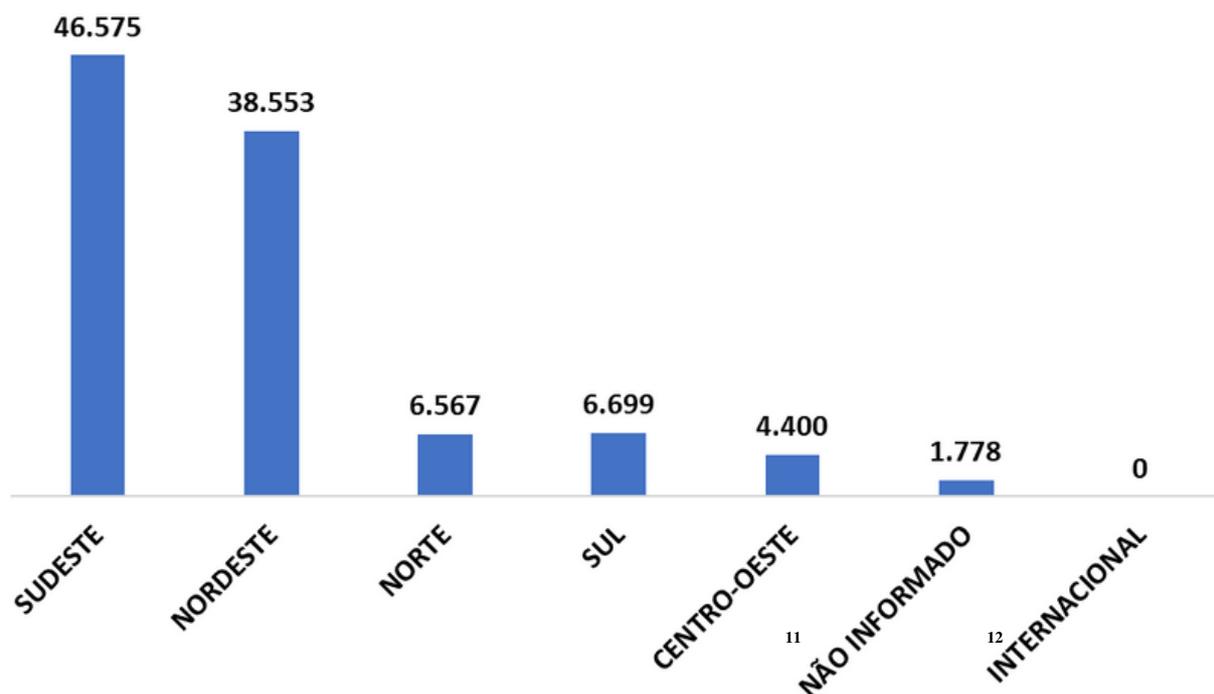
## *Demandas por região do Brasil*<sup>10</sup>

Abaixo segue o quantitativo de demandas por regiões do Brasil

### *Janeiro*



### *Anual*



<sup>10</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/01/2023 à 31/01/2023, extraído na data 02/02/2023.

<sup>11</sup> Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

<sup>12</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

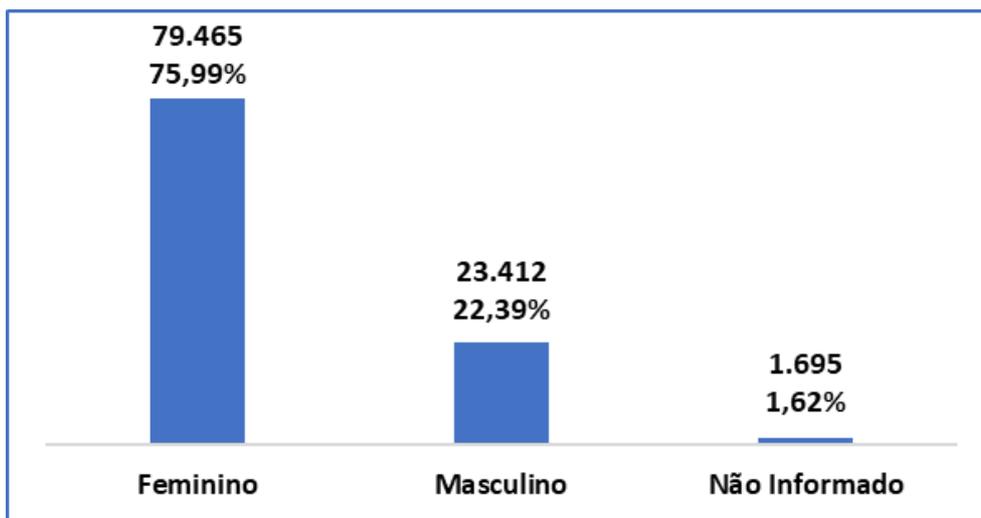
4

## Demandas por Gênero<sup>13</sup>

Demandas pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

**Totalizando - 104.572**

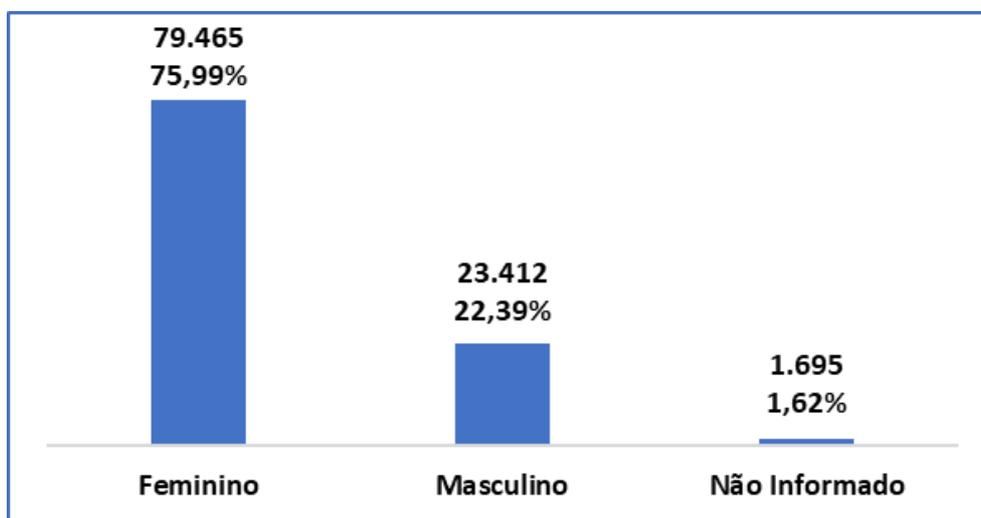
### *Janeiro*



### *Anual*

Soma das demandas mensais pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

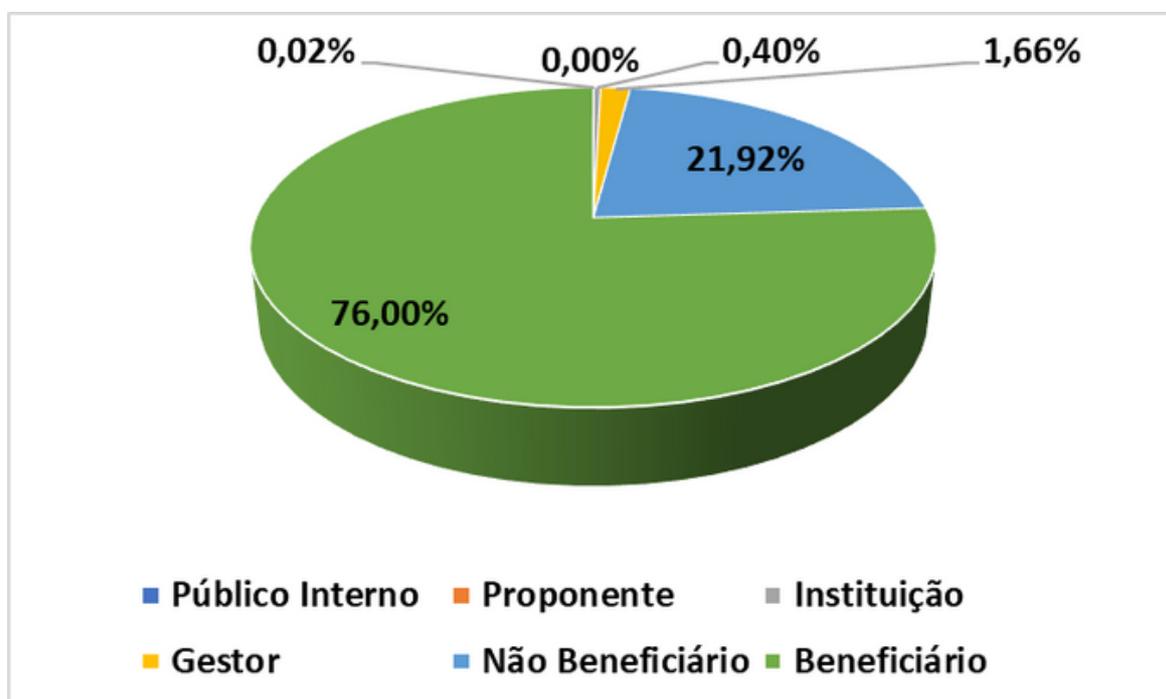
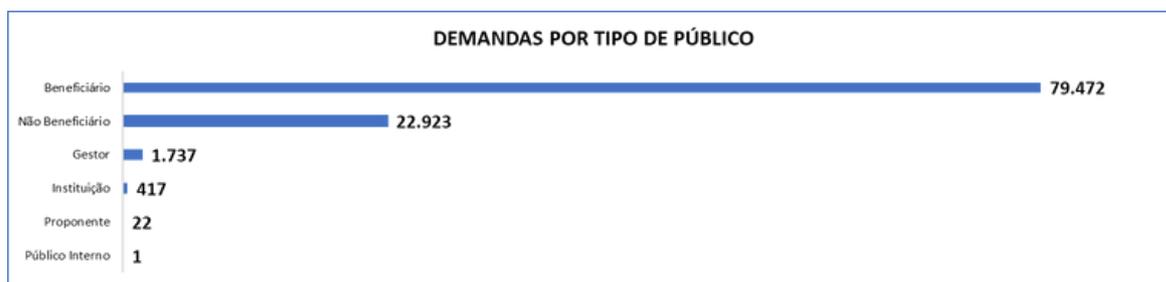
**Totalizando - 104.572**



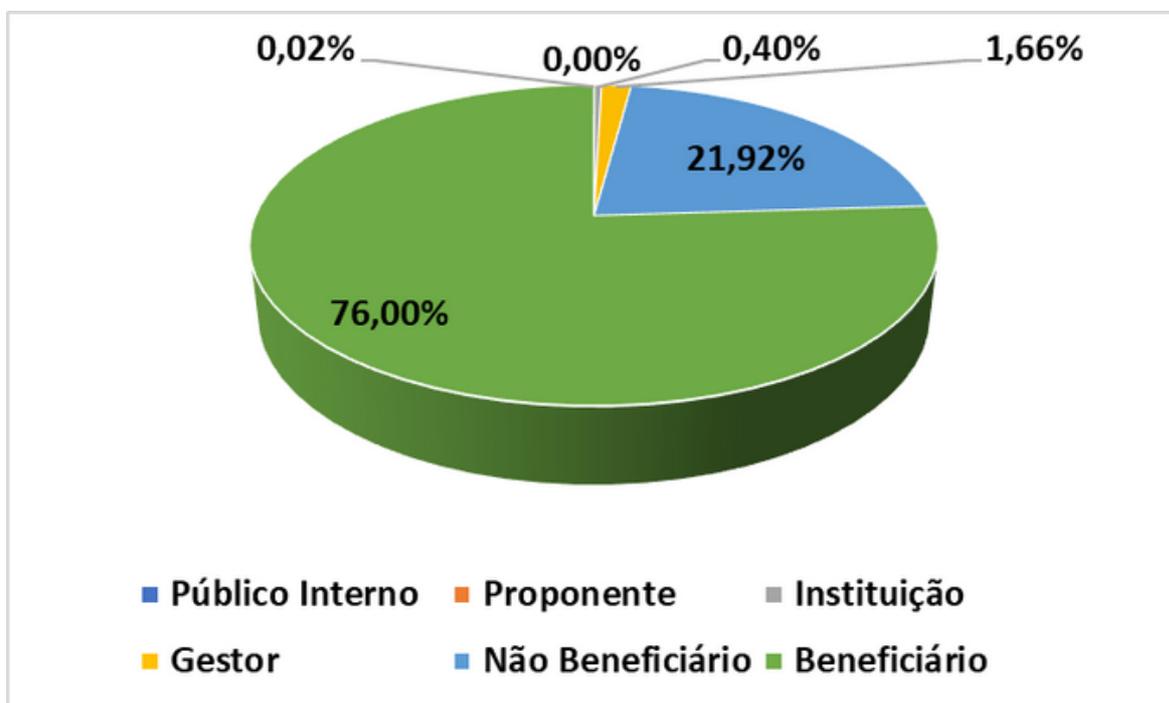
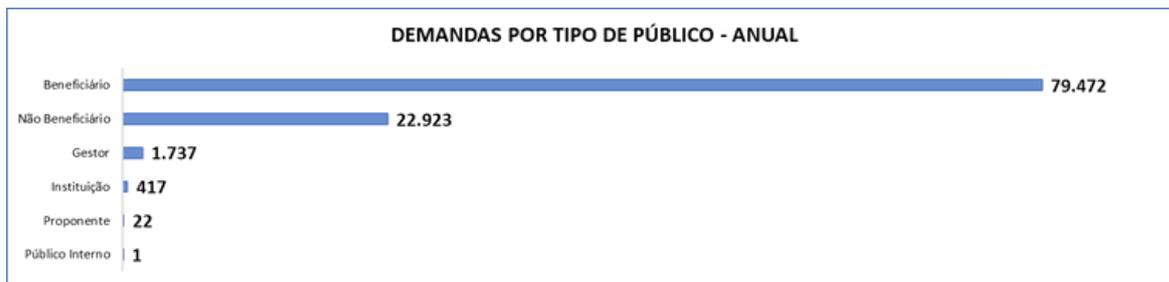
5

*Demandas por Tipo de Público*<sup>14</sup>

*Janeiro*



*Anual*



## 6

**Atendimentos Ativos**<sup>16</sup>

Os ativos são realizados para divulgar/prestar informações acerca de políticas, programas, ações e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, bem como informar sobre encerramento de prazos, avisos de problemas ou interrupções nos sistemas utilizados pelo Ministério, sinalizar quanto à atualização de dados e preenchimentos de informações nos sistemas pertinentes ao MDS.

Os ativos são realizados através de contato telefônico, SMS e/ou Mala-Direta de E-mail.

**Atendimentos Ativos realizados em Janeiro****Atendimentos Ativos realizados - Anual**

O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome utiliza de 3 perguntas para mensurar a satisfação dos cidadãos e cidadãs. São 5 respostas em cada pergunta sendo elas: Muito satisfeito, satisfeito, regular, insatisfeito, muito insatisfeito que aparecem consolidadas abaixo.

### 1° - Sua solicitação foi atendida?

No mês de **janeiro**, a Primeira pergunta foi respondida **14.476** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**7.763**  
**53,63%**

**Regular**



**532**  
**3,68%**

**Insatisfeitos**



**6.181**  
**42,70%**

### 2° - Como você avalia o atendimento do(a) operador(a)?

No mês de **janeiro**, a segunda pergunta foi respondida **13.642** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**5.928**  
**43,45%**

**Regular**



**370**  
**2,71%**

**Insatisfeitos**

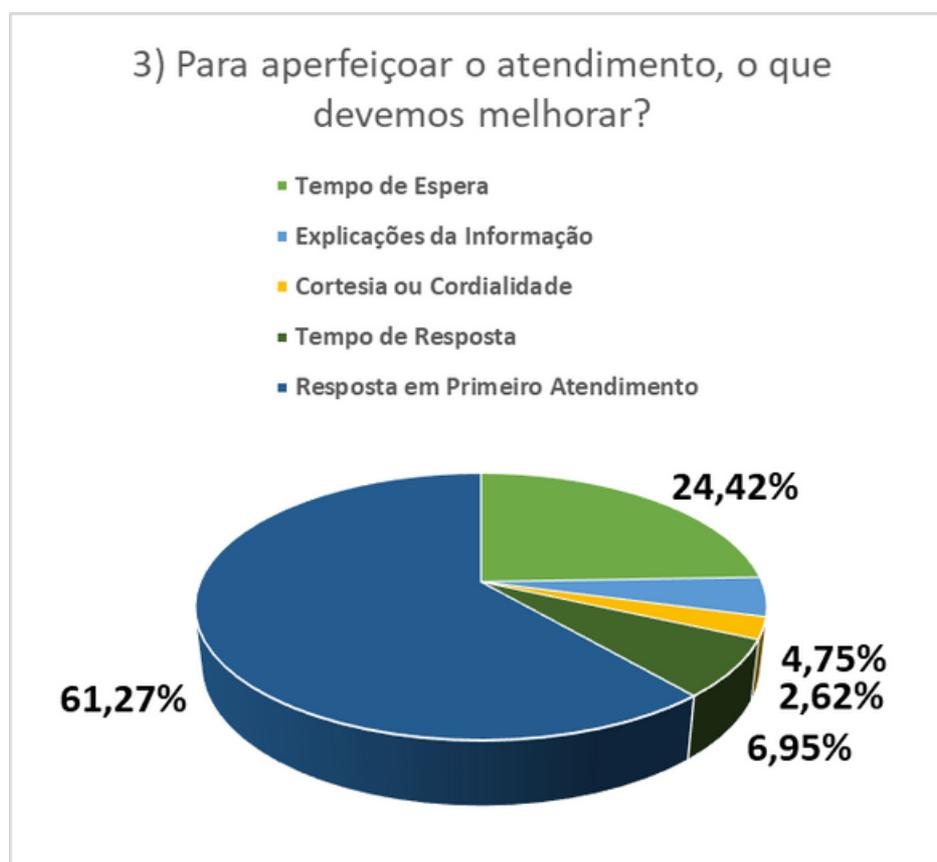


**7.344**  
**53,83%**

### 3° - Para aperfeiçoar o atendimento, o que devemos melhorar?<sup>18</sup>

A terceira pergunta da pesquisa de satisfação é diferente das outras duas, nesta pergunta o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome gostaria de saber da população como pode melhorar seu atendimento, segue abaixo.

No mês de **janeiro**, a terceira pergunta foi respondida **11.158** vezes, Veja abaixo:



## 8 Glossário

O Glossário abaixo traz alguns termos e explicações citados nos itens acima.

- **Assuntos mais demandados:** Assuntos é como nós do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, Classificamos as solicitações recebidas, e os assuntos mais demandados são aqueles assuntos que mais foram solicitados pelo cidadão(ã).
- **Atendimento Ativo:** Atendimento no qual o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS entra em contato com os(as) usuários(as).
- **Atendimento Receptivo:** Atendimento no qual os(as) usuários(as) entram em contato com o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.
- **Beneficiário:** Público Beneficiários dos programas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- **Canal de atendimento:** Canal de atendimento é o veículo que o cidadão(ã) escolhe para falar com o MDS, sendo eles: Telefonia, Chat, Formulário eletrônico e/ou Telegram.
- **Chat:** Ferramenta utilizada para troca de mensagens em tempo real. Com esse recurso, o(a) operador(a) pode interagir em tempo real com o cidadão que busca informações e/ou auxílio do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS. Este canal de contato é exclusivo para o atendimento de técnicos e gestores municipais das políticas sociais coordenadas pelo MDS.
- **Demanda:** é uma solicitação feita ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, através dos canais de atendimento que são registradas no SGD - Sistema de Gestão de Demandas.
- **Fonte:** Origem das informações utilizadas neste relatório.
- **Gestor:** Profissionais municipais que trabalham na gestão dos programas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.
- **IN:** significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.
- **Instituição:** Público do tipo pessoa jurídica.

- **Módulo de atendimento:** São as opções de atendimentos que o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS disponibiliza para o público. Essas opções são: Telefonia, E-mail/Formulário Eletrônico, Chat, Telegram, Carta e Atendimento Presencial.
- **Não Beneficiário:** Público não beneficiário dos programas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- **NI:** Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde está falando.
- **Pentaho:** é um software de código aberto para inteligência empresarial, que é utilizado no Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome para extração de dados do SGD - Sistema de Gestão de Demandas.
- **Pesquisa de satisfação:** é um questionário de perguntas qualitativas buscando entender a percepção dos(as) cidadãos(ãs) quanto ao serviço prestado.
- **Preponente:** Pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, com ou sem fins lucrativos que apresenta proposta de projeto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- **Público Interno:** Profissionais do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- **SGD:** Sistema de Gestão de Demandas - é o sistema utilizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, para gerir as solicitações feitas pelos(as) cidadãos(ãs), Todos os atendimentos feitos ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS são registrados no SGD para análise e tomadas de decisão.
- **Telegram:** É um serviço de mensagens instantâneas. Com esse recurso, o(a) operador(a) pode interagir em tempo real com o(a) cidadão(ã) que busca informações e/ou auxílio das políticas sociais coordenadas pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.