

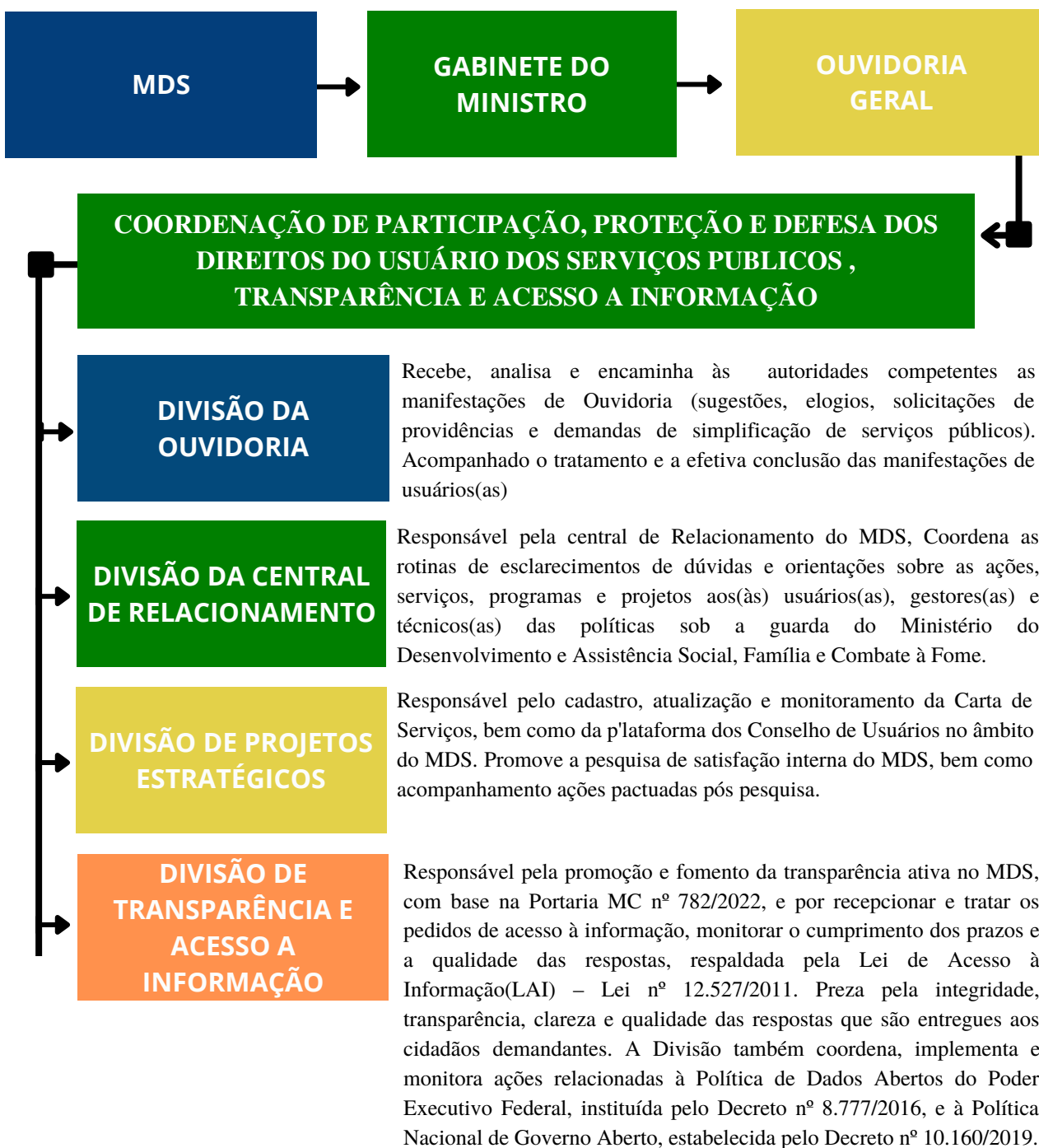
Relatório Mensal

Abril – 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*¹

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 Abril

Telefonia



370.110
70,75%

Atendimento Humano
67.116

Atendimento Eletrônico
302.994

Telegram



149.722
28,62%

Atendimento Humano
3.144

Atendimento Eletrônico
146.578

Chat



1.151
0,22%

Formulário Eletrônico/ E-mail



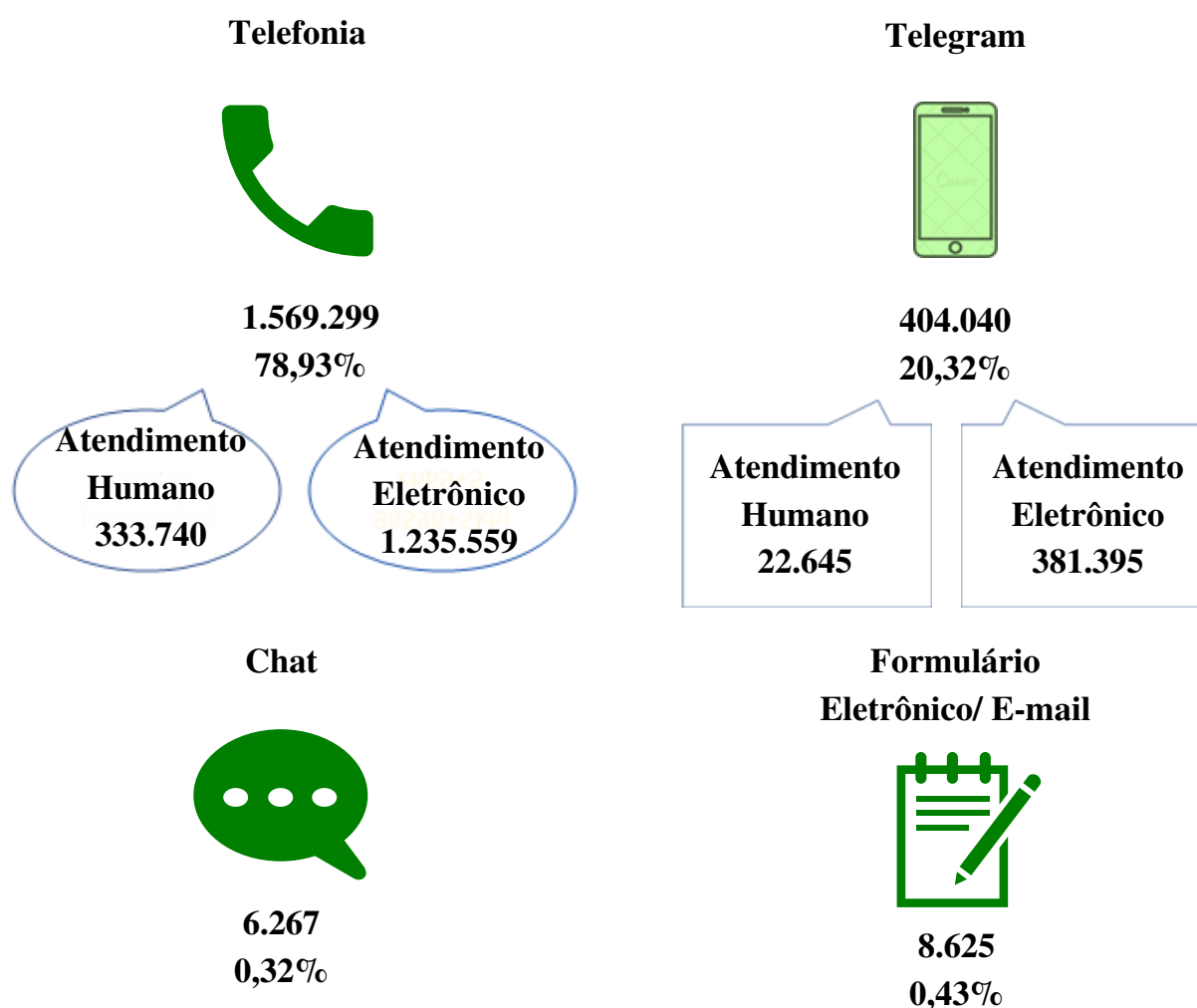
2.172
0,42%

Total de demandas em todos os canais
523.155

1 *Quantitativo de Atendimentos*²

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
1.988.231

No mês de **abril** 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:



Abril

1º - POSSO RECEBER BOLSA FAMÍLIA

66.407 Atendimentos

2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

28.458 Atendimentos

3º - RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO

15.667 Atendimentos

4º - BENEFÍCIO CONCEDIDO

11.945 Atendimentos

5º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO

6.652 Atendimentos

Anual

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

1º - POSSO RECEBER BOLSA FAMÍLIA

385.101 Atendimentos

2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO

125.531 Atendimentos

3º - BENEFÍCIO CONCEDIDO

112.200 Atendimentos

4º - RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO

66.410 Atendimentos

5º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

30.607 Atendimentos

³ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/04/2023 à 01/05/2023, extraído na data 02/05/2023.

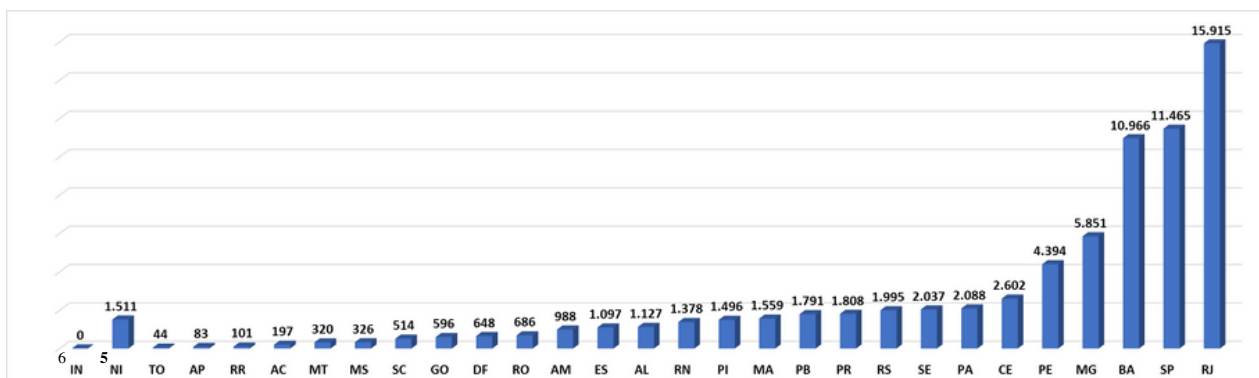
Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, quantitativo – atendimento eletrônico URA – FAQ hora – validação – período 01/04/2023 à 30/04/2023, extraído na data 10/05/2023.

3 Demandas por Unidade Federativa(UF) ⁴

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

Totalizando **73.583**

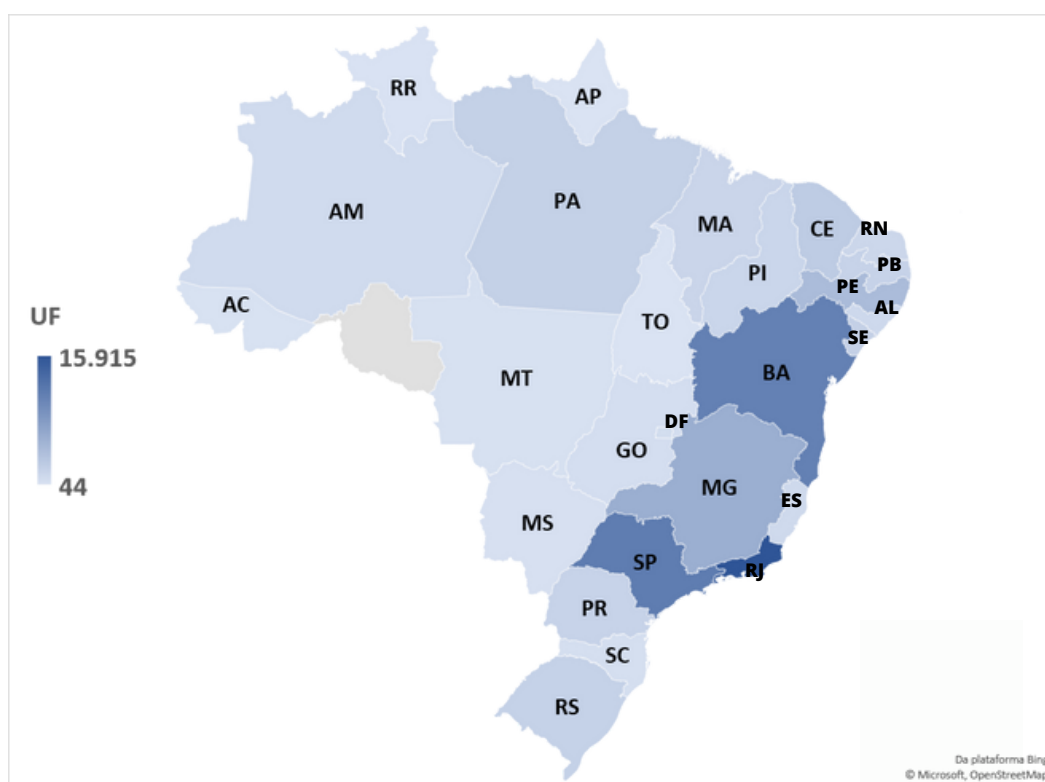
Abril



Unidades Federativas - Abril

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

Totalizando **73.583**



⁴ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/04/2023 à 01/05/2023, extraído na data 02/05/2023.

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

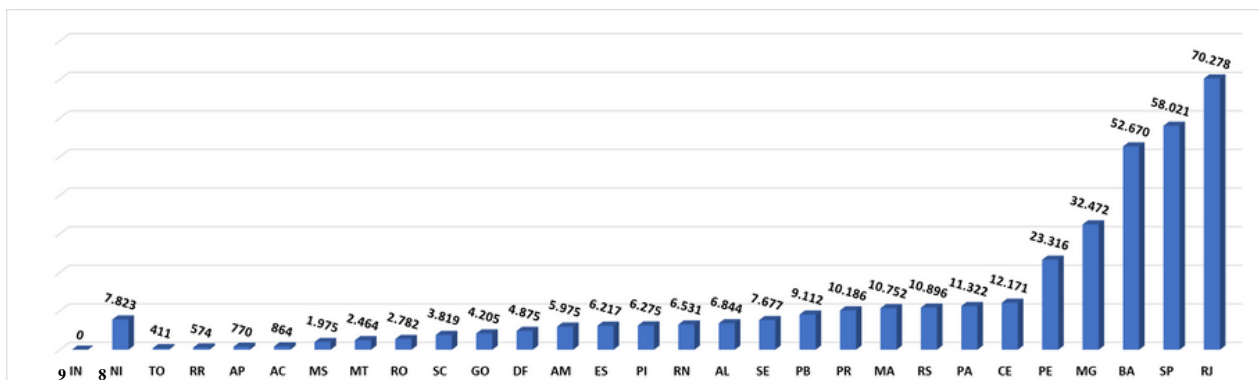
⁶ IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3 Demandas por Unidade Federativa(UF) ⁷

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

Totalizando **371.277**

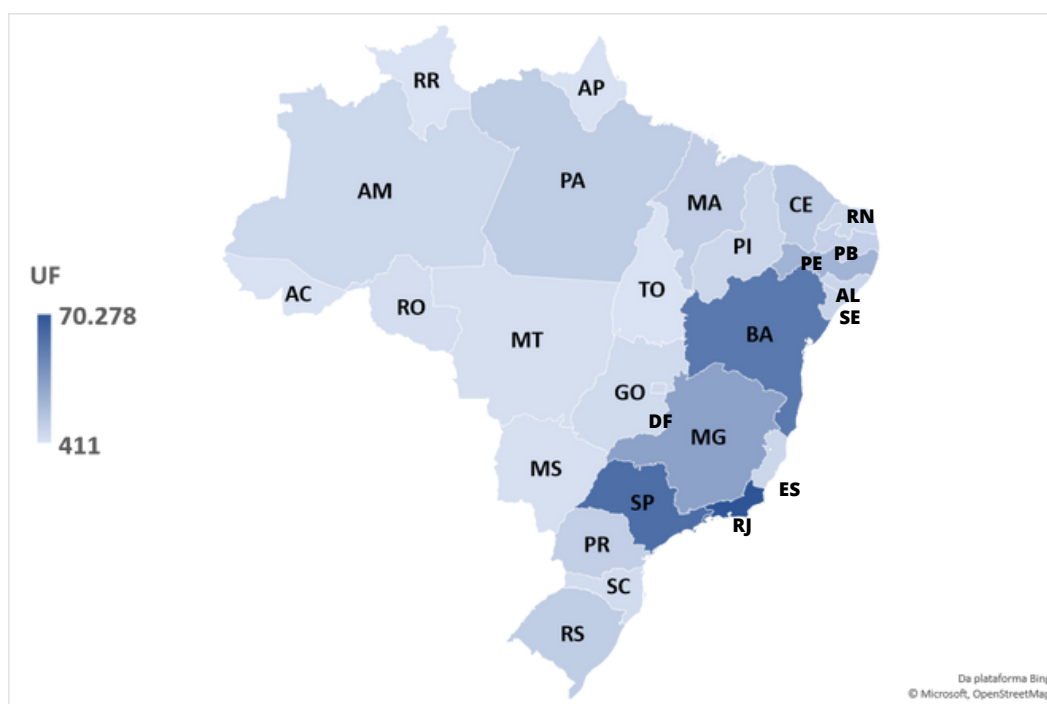
Anual



Unidades Federativas - Anual

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

Totalizando **371.277**



⁷ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/04/2023 à 01/05/2023, extraído na data 02/05/2023.

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

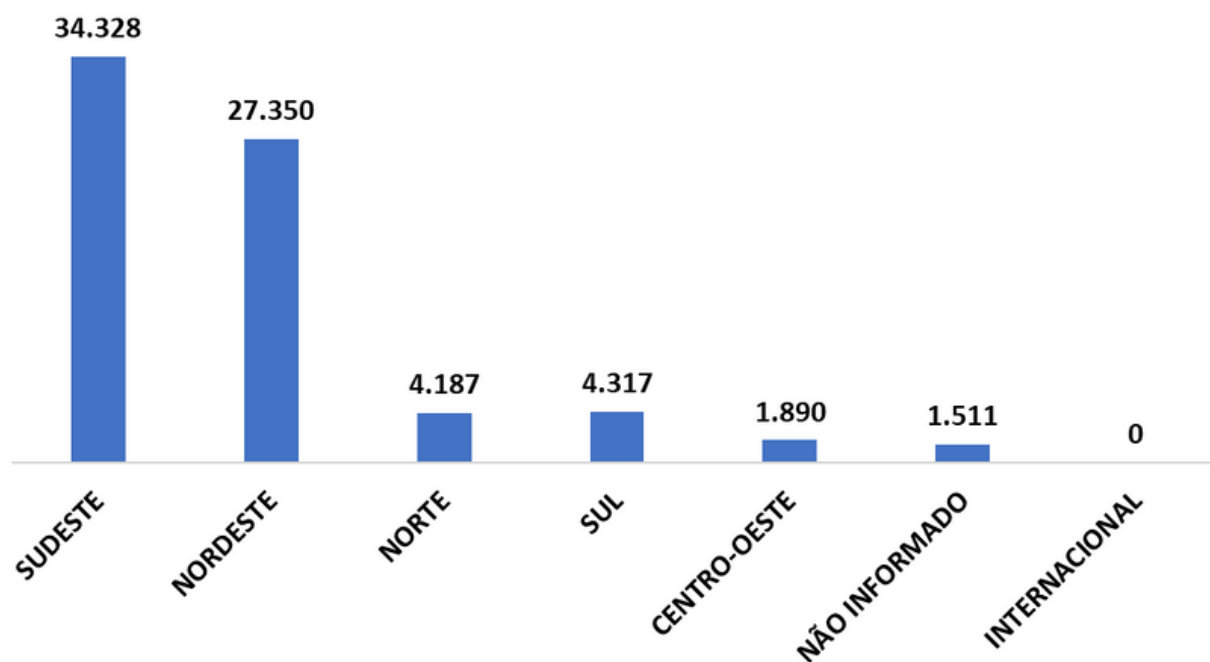
⁹ IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3

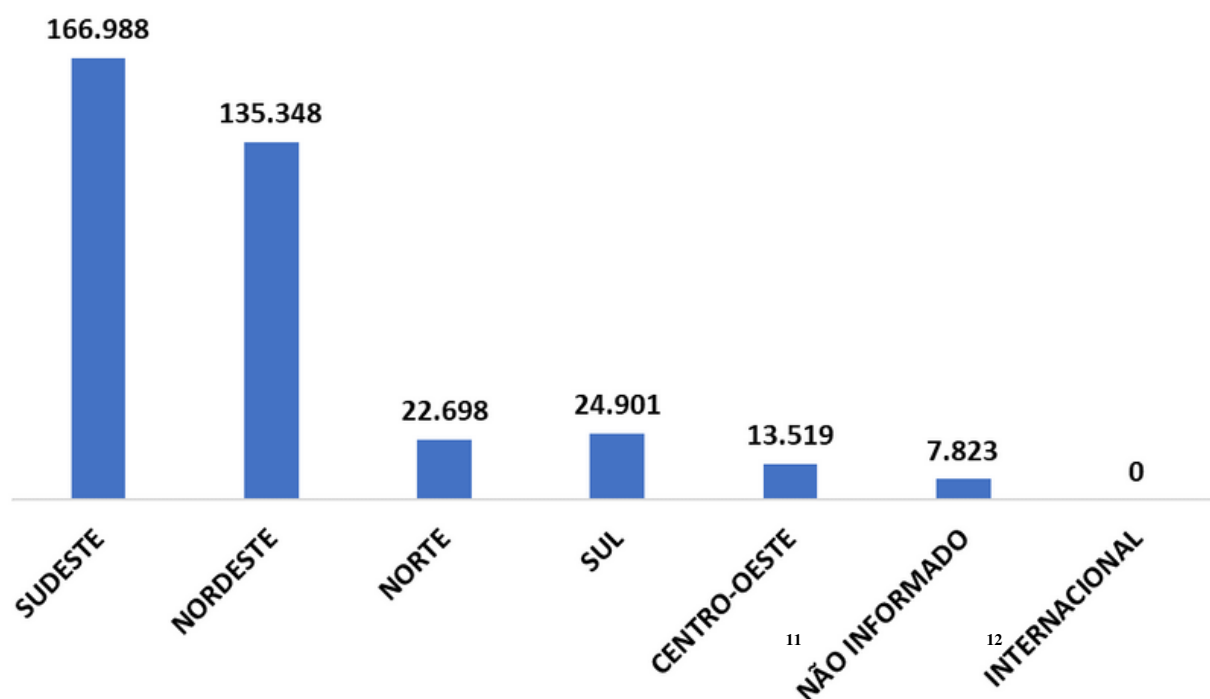
*Demandas por região do Brasil*¹⁰

Abaixo segue o quantitativo de demandas por regiões do Brasil

Abril



Anual



¹⁰ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/04/2023 à 01/05/2023, extraído na data 02/05/2023.

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

¹² IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

4

*Demandas por Gênero*¹³

Demandas pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

Totalizando -

Abril

Informação temporariamente indisponível devido a problemas sistêmicos.

Anual

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

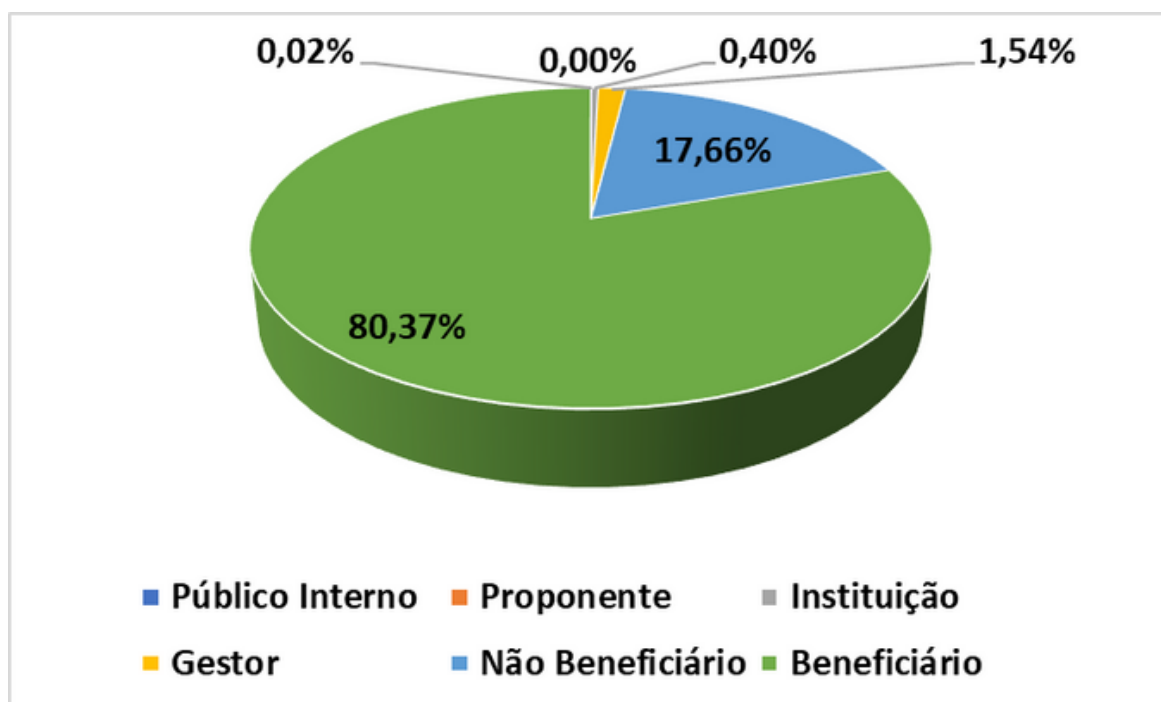
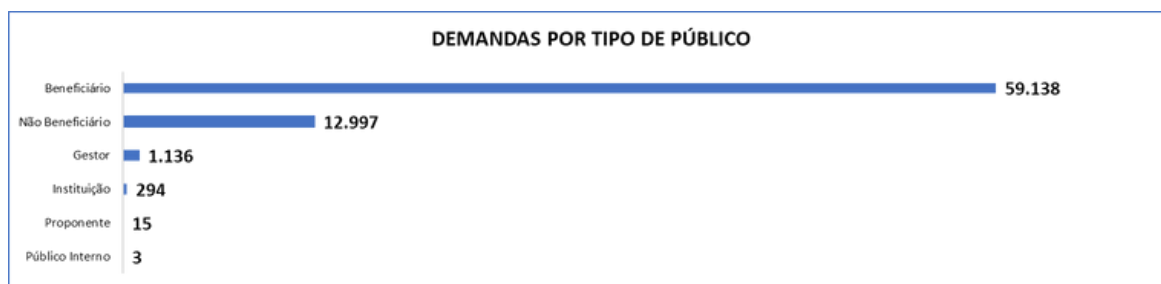
Totalizando -

Informação temporariamente indisponível devido a problemas sistêmicos.

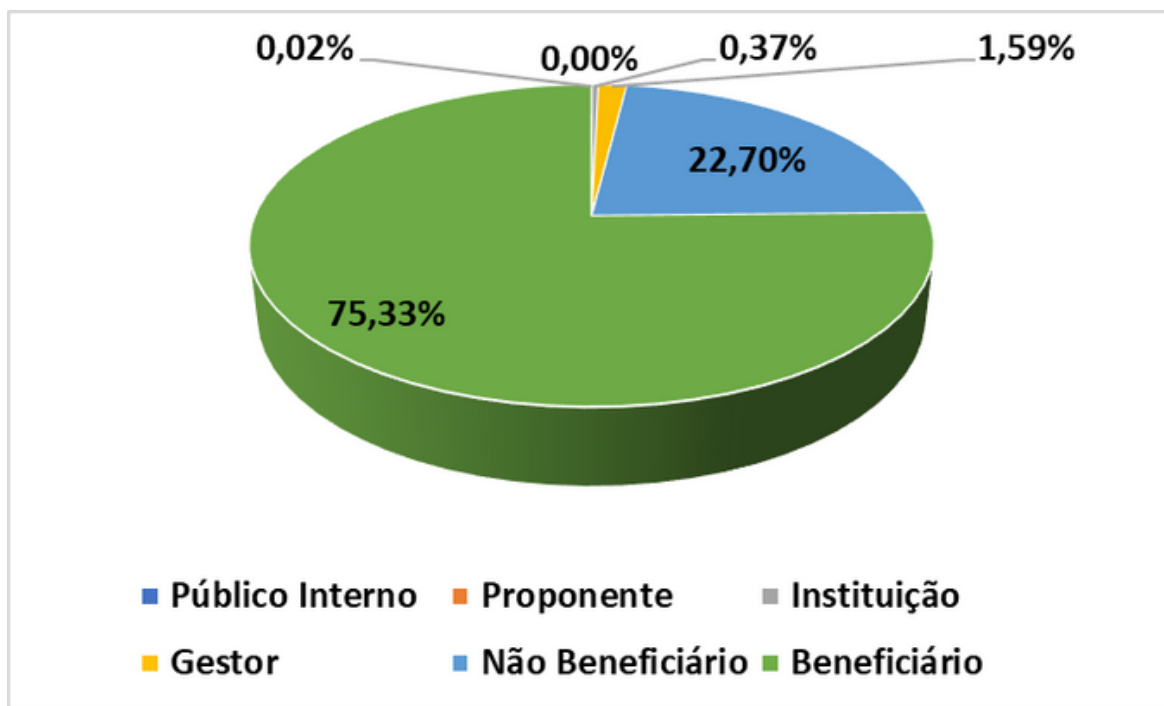
5

Demandas por Tipo de Público ¹⁴

Abril



Anual



6

Atendimentos Ativos¹⁶

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 Abril***Telefonia**

0
0%

E-mail/Mala Direta

0
0%

SMS

0
0%

*Atendimentos Ativos realizados - Anual***Telefonia**

0
0%

E-mail/Mala Direta

0
0%

SMS

0
0%

Pesquisa de Satisfação ¹⁷

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 **abril**, a Primeira pergunta foi respondida **10.606** vezes, Veja abaixo:

Satisfeitos



5.437
51,26%

Regular



531
5,01%

Insatisfeitos



4.638
43,73%

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

No mês de **abril**, a segunda pergunta foi respondida **10.051** vezes, Veja abaixo:

Satisfeitos



4.208
41,87%

Regular



316
3,14%

Insatisfeitos

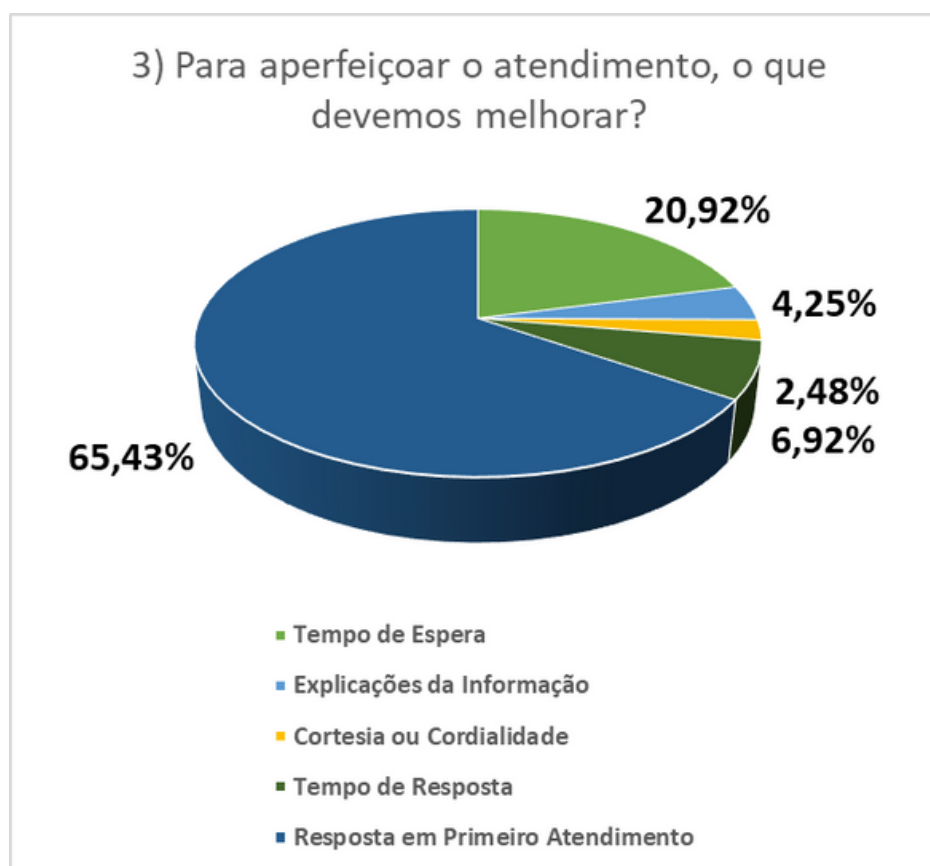


5.527
54,99%

3° - Para aperfeiçoar o atendimento, o que devemos melhorar?¹⁸

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 **abril**, a terceira pergunta foi respondida **8.598** 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.