

# RELATÓRIO MENSAL

---

**NOVEMBRO**

Ministério do  
Desenvolvimento e  
Assistência Social, Família  
e Combate à Fome

---

2023

MDS

GOVERNO FEDERAL

**BRASIL**

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NOVEMBRO

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

Os atendimentos de Telefonia, Telegram, chat e whatsapp são diferentes dos demais canais, pois eles prestam atendimento Eletrônico e Humano.

	<b>Telefonia</b>	Humano - 682.357 Eletrônico - 1.187.316	74,68%
	<b>Telegram</b>	Humano - 17.096 Eletrônico - 307.168	12,95%
	<b>Chat</b>	Humano - 4.271 Eletrônico - 74.155	3,13%
	<b>Formulário Eletrônico/E-mail</b>	5.744	0,23%
	<b>Presencial</b>	26	0,00%
	<b>Whatsapp</b>	Humano - 41.652 Eletrônico - 183.722	9,00%
	<b>Total</b>	2.503.507	100%

1 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/11/2023 à 01/12/2023, extraído na data 04/12/2023.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório Chat Humano - Período 01/11/2023 à 01/12/2023, extraído na data 04/12/2023.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório de Atendimentos Eletrônico - Período 01/11/2023 à 01/12/2023, extraído na data 04/12/2023.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No mês de **novembro** 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 no mês de **novembro**:

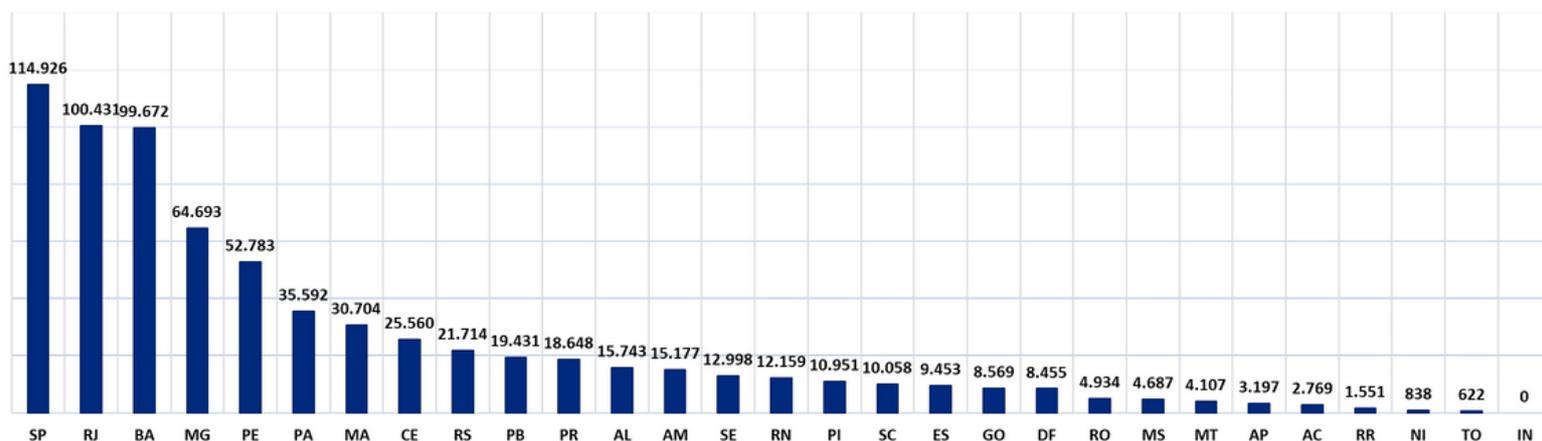
## NOVEMBRO

1°	SITUAÇÃO DO CADASTRO	268.645 atendimentos
2°	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	61.567 atendimentos
3°	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	53.297 atendimentos
4°	ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	37.526 atendimentos
5°	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO	33.073 atendimentos

# DEMANDAS POR UNIDADE FEDERATIVA (UF)

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

**OUTUBRO- TOTAL - 710.422**



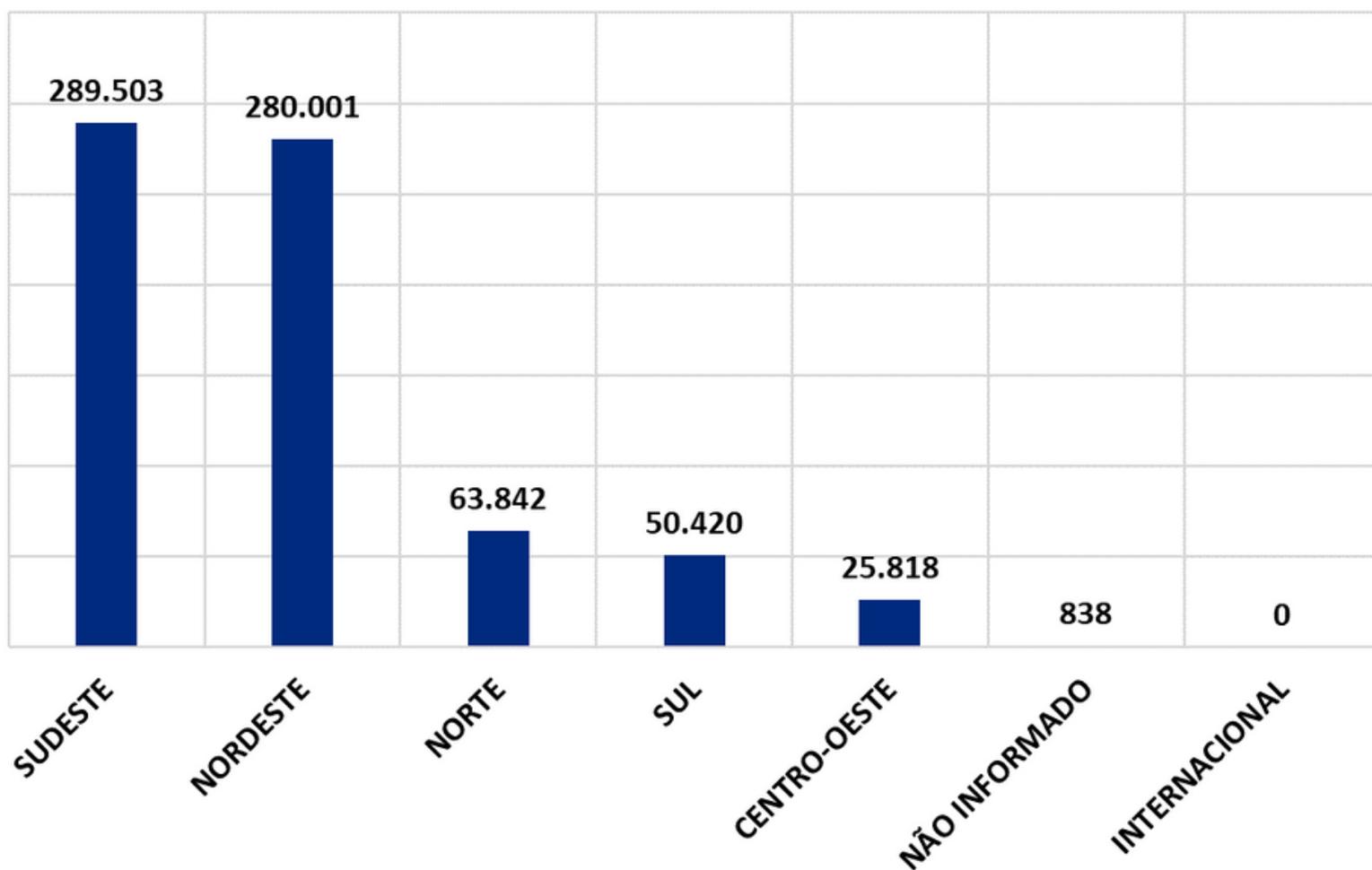
3 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/11/2023 à 01/12/2023, extraído na data 04/12/2023.

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

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

# DEMANDAS POR REGIÃO DO BRASIL

**OUTUBRO-** TOTAL - 710.422



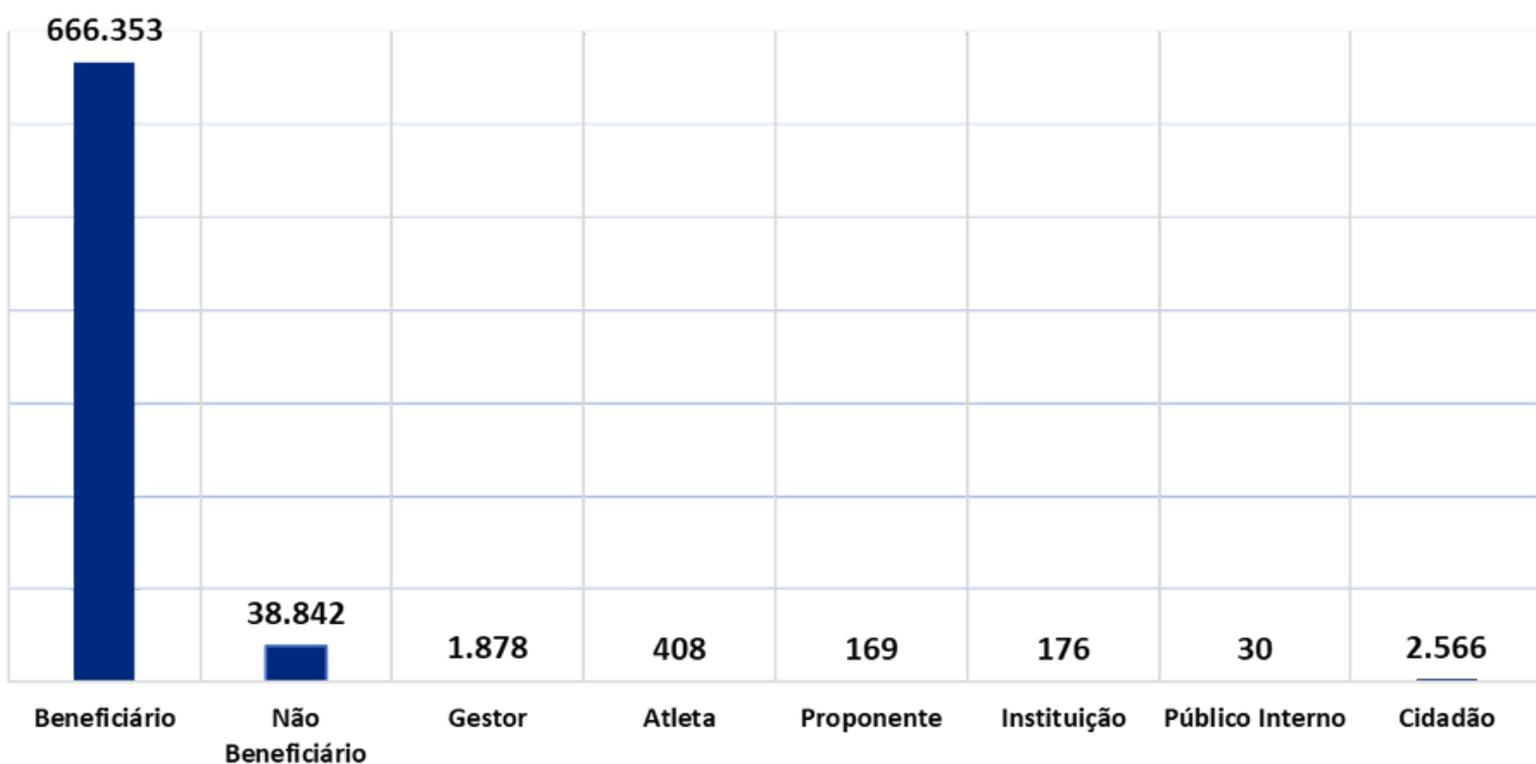
6 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/11/2023 à 01/12/2023, extraído na data 04/12/2023.

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

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

# DEMANDAS POR TIPO DE PÚBLICO

**OUTUBRO-** TOTAL - 710.422



# ATENDIMENTOS ATIVOS

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.

## OUTUBRO

	<b>Telefonia</b>	2.636	1,97%
	<b>E-Mail/Mala Direta</b>	97.453	72,89%
	<b>SMS</b>	1.505	1,13%
	<b>Mensagem de Voz</b>	32.104	24,01%

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome utiliza de 3 perguntas para mensurar a satisfação dos cidadãos e cidadãs.

**Informação temporariamente indisponível devido a problemas sistêmicos.**

# 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, Presencial, 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.

# GLOSSÁRIO

- **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.