

# RELATÓRIO ANUAL

**CONSOLIDADO**

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

2023



GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# ORGANOGRAMA

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



**Gabinete do Ministro**



**Ouvidoria Geral**



**Coordenação de Participação, Proteção e Defesa  
dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos,  
Transparência e Acesso a Informação**



**Divisão da  
Ouvidoria**

**Divisão da  
Central de  
Relacionamento**

**Divisão de  
Projetos  
Estratégicos**

**Divisão de  
Transparência  
e Acesso a  
Informação**

# **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 Central IT, 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: Central IT - Tecnologia em Negócios**

**Endereço: 17º Andar - Setor Hoteleiro Norte - Qd. 2 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - Asa Norte, DF, 70702-906**

**Contato: (61) 3030 - 4000**

**Atendimento Humano: Segunda a Sexta de 07:00 às 19:00**

**Atendimento Eletrônico: Todos os dias, 24 horas**

# QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS 2023

Os atendimentos da Central de Relacionamento do MDS são realizados por meio de vários canais, sendo eles: Telefonia, Formulário Eletrônico, Chat, Telegram, Presencial e Whatsapp, 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 - 3.839.152 Eletrônico - 5.417.529	73,64%
	<b>Telegram</b>	Humano - 96.377 Eletrônico - 1.700.387	14,29%
	<b>Chat</b>	Humano - 41.586 Eletrônico - 376.785	3,33%
	<b>Formulário Eletrônico/E-mail</b>	37.598	0,30%
	<b>Presencial</b>	209	0,00%
	<b>Whatsapp</b>	Humano - 115.083 Eletrônico - 945.626	8,44%
	<b>Total</b>	12.486.980	100%

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Em 2023 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 ao longo do ano:

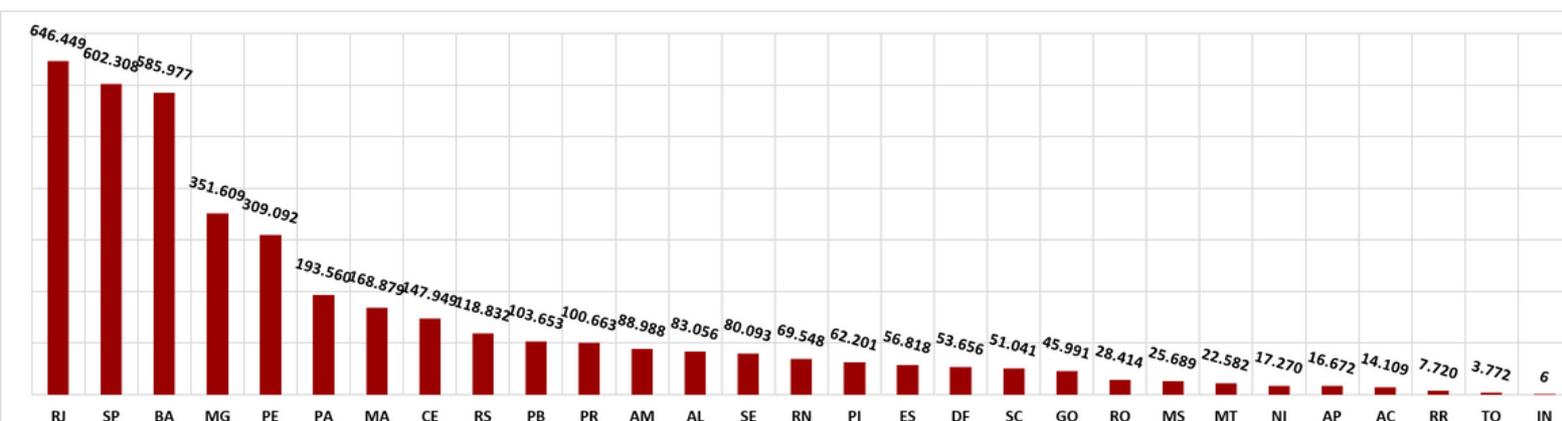
## 2023

1°	Situação do Cadastro	1.309.949 atendimentos
2°	POSSO RECEBER BOLSA FAMÍLIA	511.148 atendimentos
3°	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	373.235 atendimentos
4°	REVISÃO E AVERIGUAÇÃO CADASTRAL 2023	285.522 atendimentos
5°	SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	257.630 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).

## 2023 - TOTAL - 4.056.597



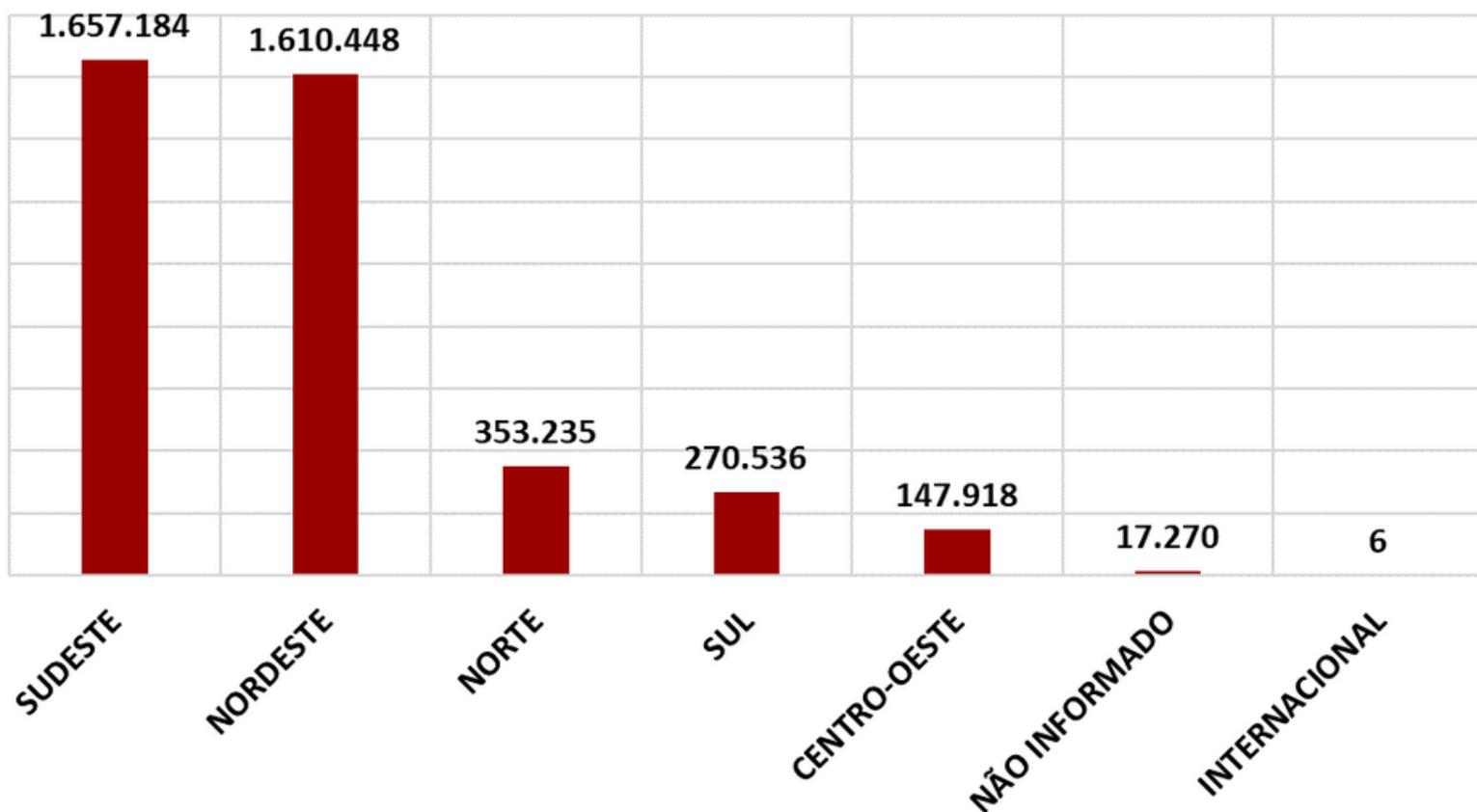
3 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/10/2023 à 01/11/2023, extraído na data 06/11/2023.

4 Não informado, significa que o(a) Cidadão(ões) 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

2023 - TOTAL - 4.056.597



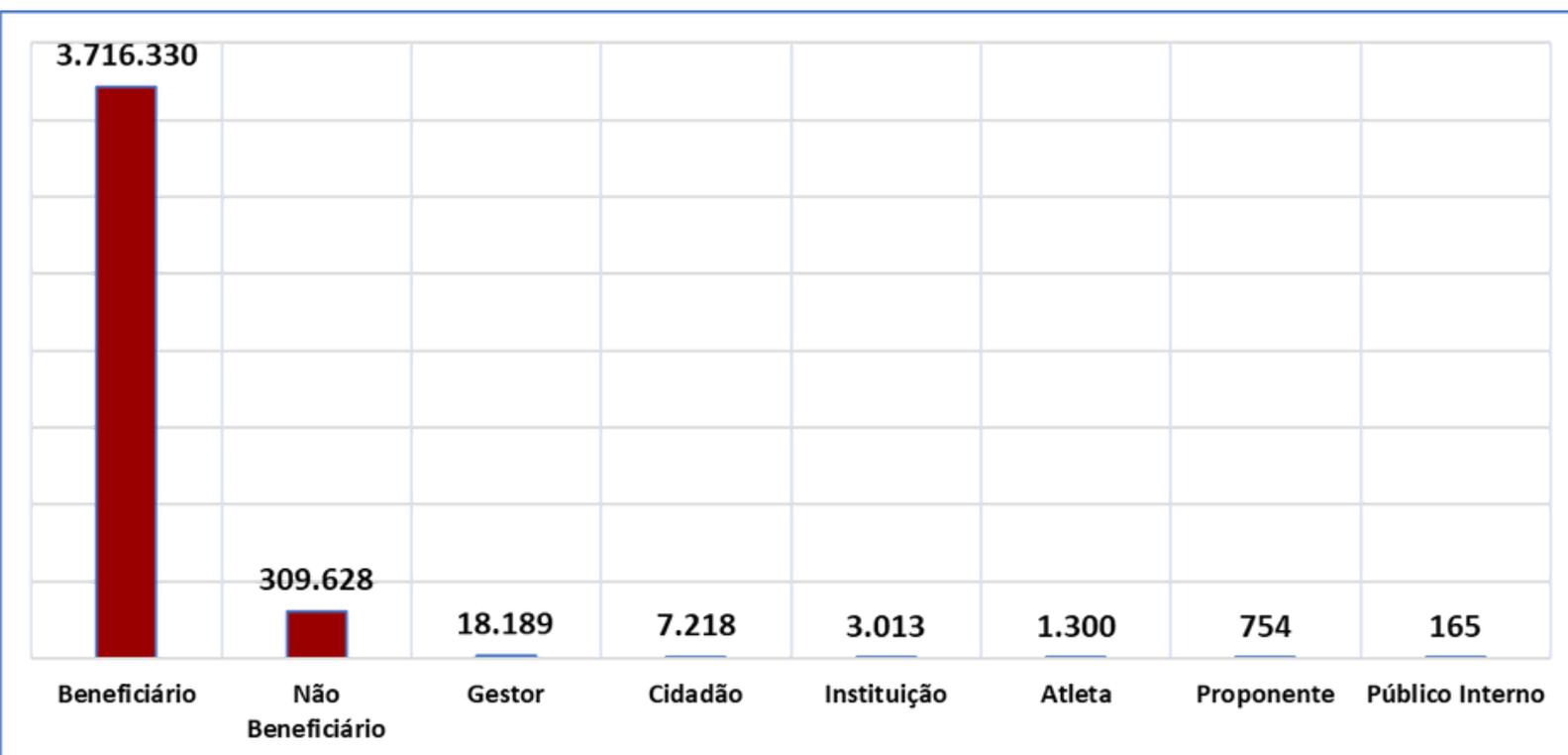
6 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/10/2023 à 01/11/2023, extraído na data 06/11/2023.

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

2023 - TOTAL - 4.056.597



# 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.

## 2023

	<b>Telefonia</b>	8.240	0,99%
	<b>E-Mail/Mala Direta</b>	218.254	26,19%
	<b>SMS</b>	431.572	51,78%
	<b>Mensagem de Voz</b>	175.329	21,04%

# 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.