

RELATÓRIO MENSAL

DEZEMBRO

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

2023

MDS

GOVERNO FEDERAL

BRASIL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS DEZEMBRO

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.

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|--------|
|  | Telefonia | Humano - 745.161 Eletrônico - 350.927 | 51,54% |
|  | Telegram | Humano - 6.634 Eletrônico - 129.905 | 6,42% |
|  | Chat | Humano - 4.873 Eletrônico - 50.126 | 2,59% |
|  | Formulário Eletrônico/E-mail | 3.873 | 0,18% |
|  | Presencial | 9 | 0,00% |
|  | Whatsapp | Humano - 73.431 Eletrônico - 761.904 | 39,28% |
|  | Total | 2.126.843 | 100% |

1 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/12/2023 à 01/01/2024, extraído na data 04/01/2024.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório Chat Humano - Período 01/12/2023 à 01/01/2024, extraído na data 04/01/2024.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório de Atendimentos Eletrônico - Período 01/12/2023 à 01/01/2024, extraído na data 04/01/2024.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No mês de **dezembro** 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 **dezembro**:

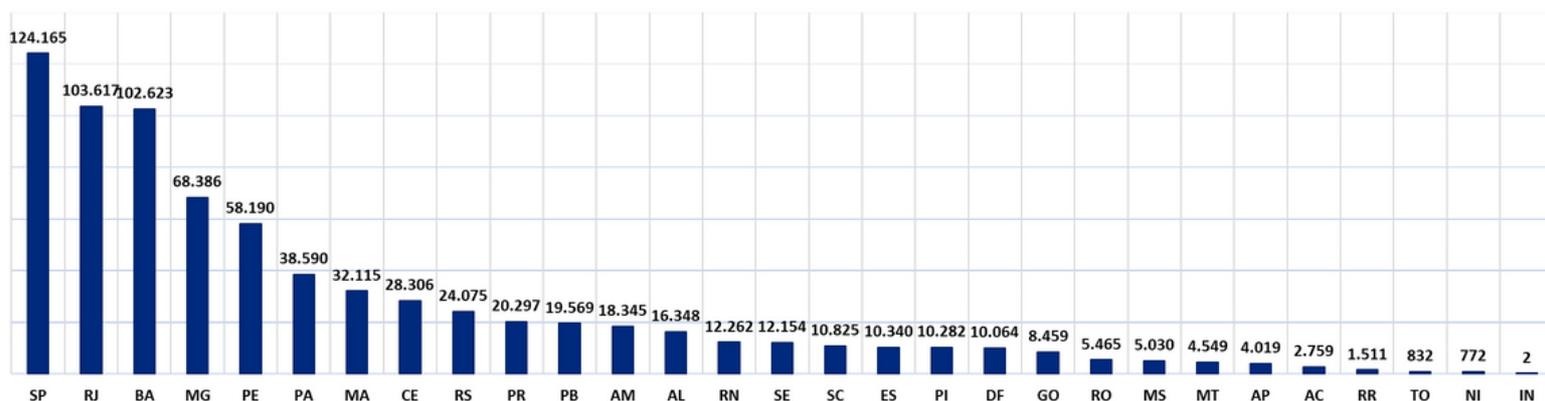
DEZEMBRO

| | | |
|----|-----------------------------------|----------------------|
| 1° | SITUAÇÃO DO CADASTRO | 227.043 atendimentos |
| 2° | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO | 105.545 atendimentos |
| 3° | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO | 60.416 atendimentos |
| 4° | ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA | 53.277 atendimentos |
| 5° | SAQUE | 45.238 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).

DEZEMBRO - TOTAL - 753.951



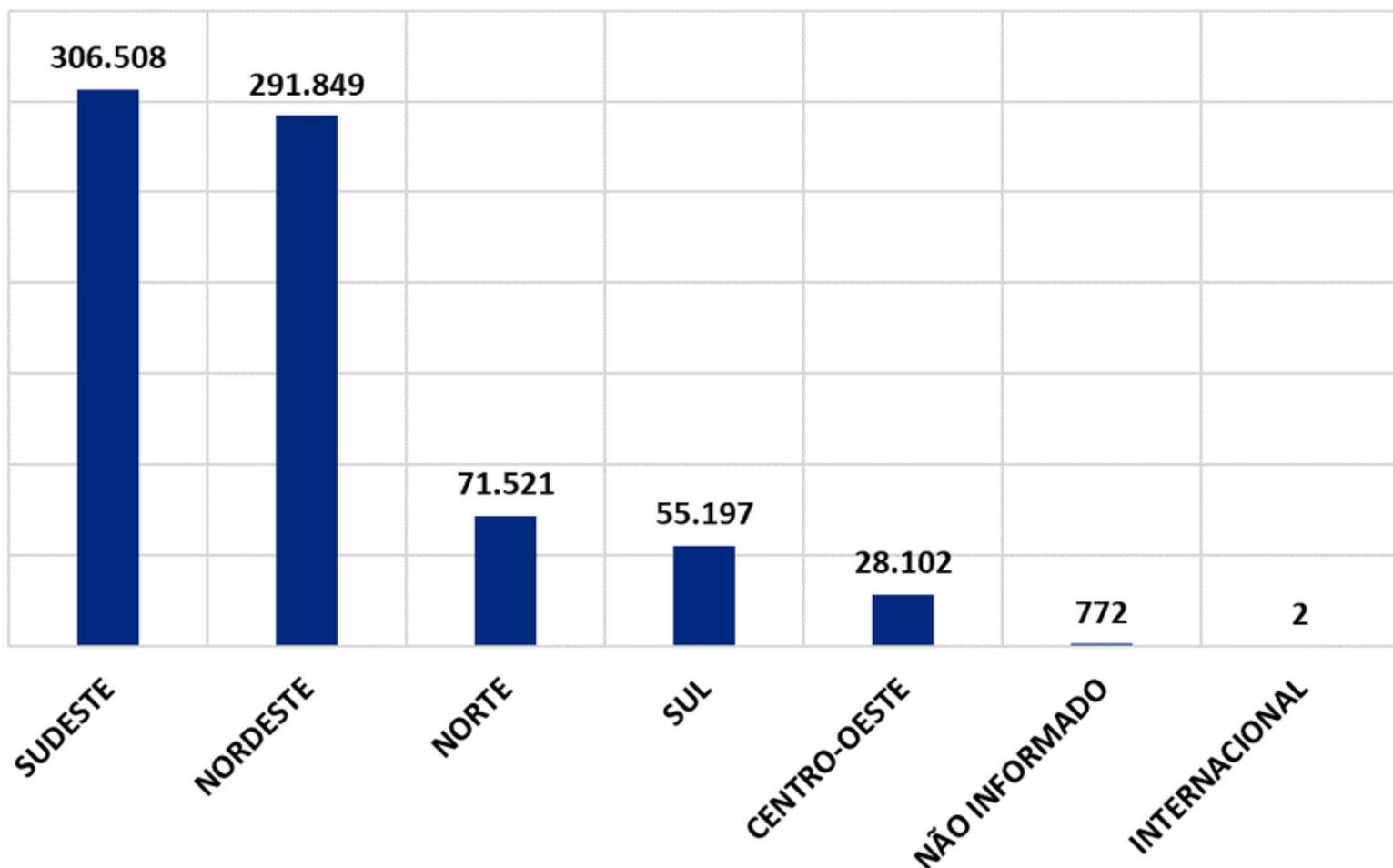
3 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/12/2023 à 01/01/2024, extraído na data 04/01/2024.

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

DEZEMBRO - TOTAL - 753.951



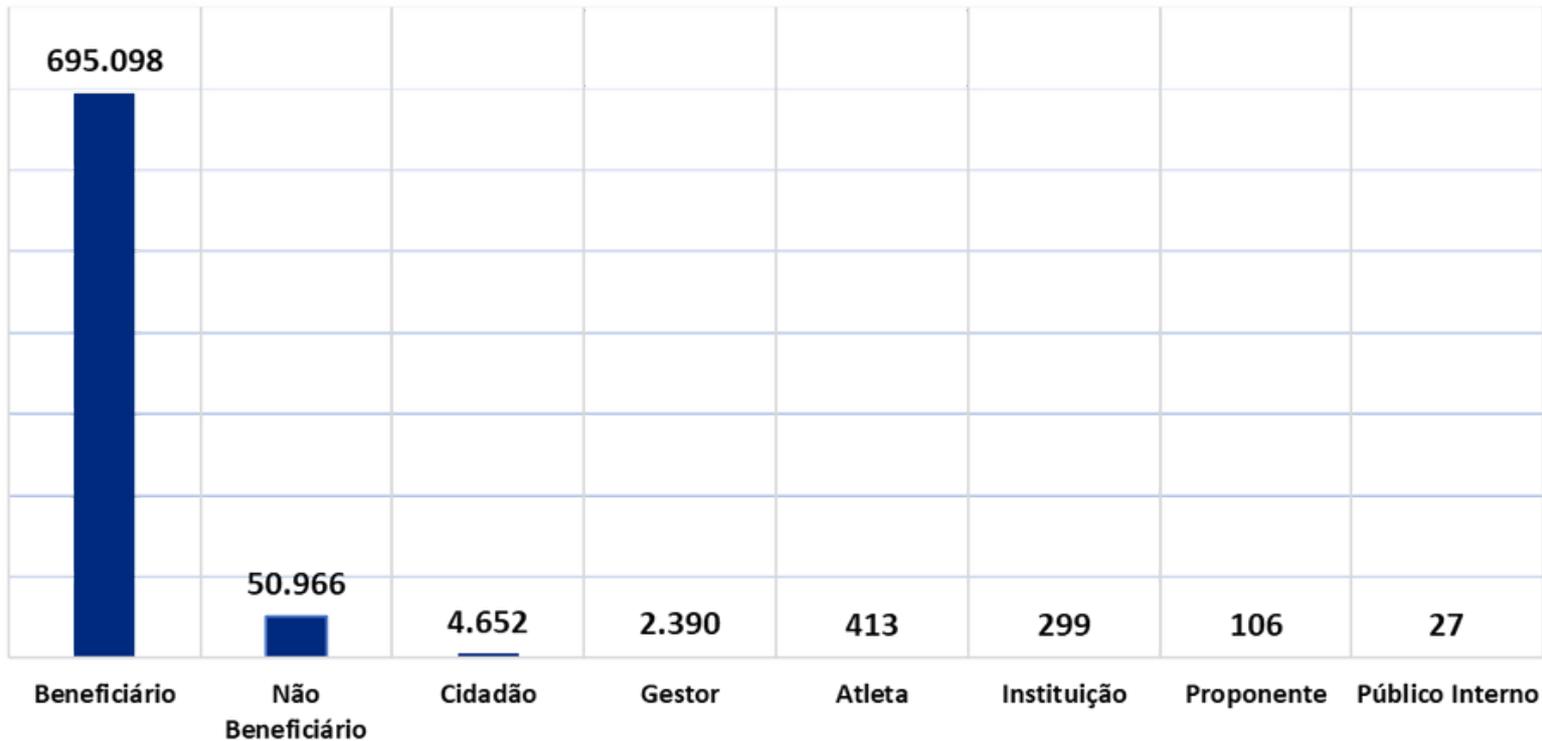
6 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/12/2023 à 01/01/2024, extraído na data 04/01/2024.

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

DEZEMBRO - TOTAL - 753.951



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.

DEZEMBRO

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|--------|
|  | Telefonia | 4.885 | 0,86% |
|  | E-Mail/Mala Direta | 29.771 | 5,23% |
|  | SMS | 418.521 | 73,49% |
|  | Mensagem de Voz | 116.336 | 20,43% |

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.