

# RELATÓRIO MENSAL

---

**JULHO**

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

---

2024



GOVERNO FEDERAL










UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS JULHO

Os atendimentos da Central de Relacionamento do MDS são realizados por meio de vários canais, sendo eles: Telefonia, Formulário Eletrônico, Chat, Telegram, WhatsApp 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 - 884.655<br>Eletrônico - 903.608 | 59,28%      |
|   | <b>Telegram</b>                     | Humano - 32.392<br>Eletrônico - 81.409   | 3,77%       |
|  | <b>Chat</b>                         | Humano - 4.977<br>Eletrônico - 2.184     | 0,24%       |
|  | <b>Formulário Eletrônico/E-mail</b> | 3.667                                    | 0,12%       |
|  | <b>Presencial</b>                   | 30                                       | 0,00%       |
|  | <b>Whatsapp</b>                     | Humano - 382.623<br>Eletrônico - 720.854 | 36,58%      |
|  | <b>Total</b>                        | <b>3.016.399</b>                         | <b>100%</b> |

1 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/07/2024 à 05/08/2024, extraído na data 05/08/2024.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório Chat Humano - Período 01/07/2024 à 05/08/2024, extraído na data 05/08/2024.

Base de dados extraída do Pentaho, Relatório de Atendimentos Eletrônico - Período 01/07/2024 à 05/08/2024, extraído na data 05/07/2024.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No mês de **julho** 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 **julho**:

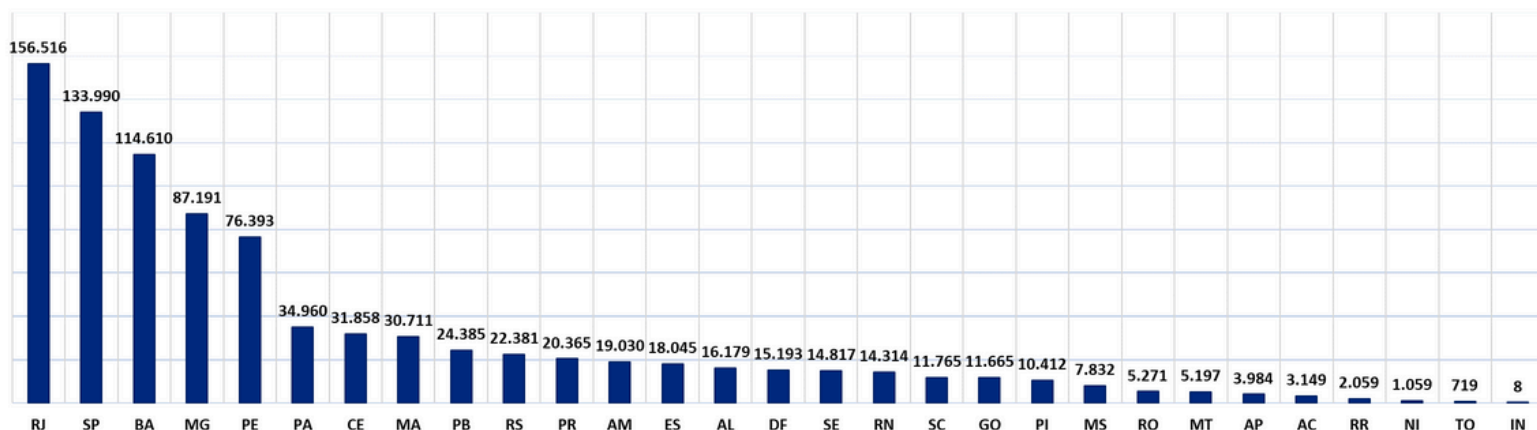
## JULHO

|    |                                   |                      |
|----|-----------------------------------|----------------------|
| 1° | SITUAÇÃO DO CADASTRO              | 343.335 atendimentos |
| 2° | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO  | 107.431 atendimentos |
| 3° | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO | 69.317 atendimentos  |
| 4° | ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA          | 46.948 atendimentos  |
| 5° | SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO | 42.926 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).

**JULHO - TOTAL - 894.058**



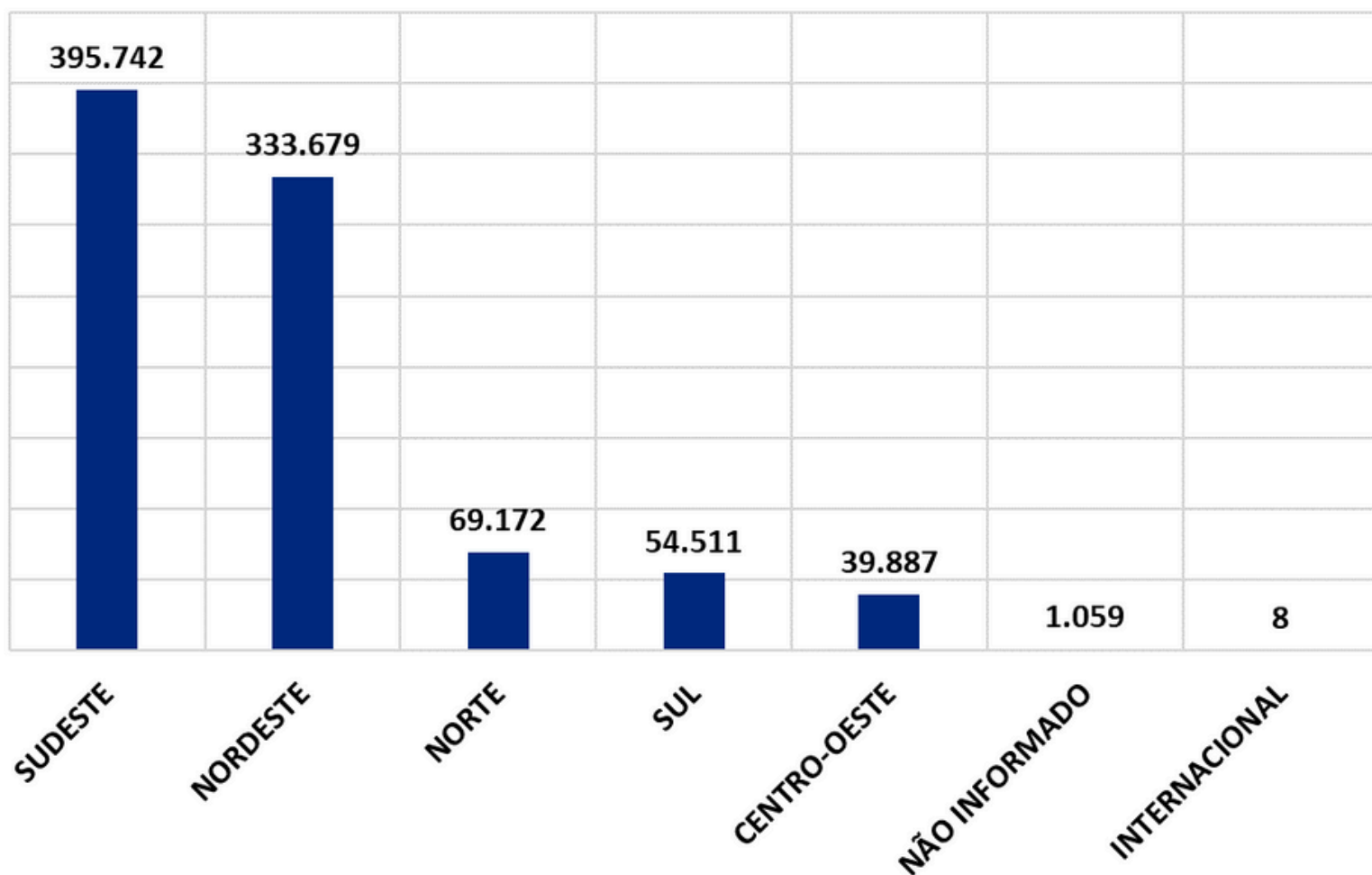
3 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/07/2024 à 05/08/2024, extraído na data 05/08/2024.

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

**JULHO - TOTAL - 894.058**



6 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto - Período 01/07/2024 à 05/08/2024, extraído na data 05/08/2024.

7 Não informado, significa que o(a) Cidadão(ã)s 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

**JULHO - TOTAL - 894.058**








# 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.

## JULHO

|   |                           |                |               |
|---|---------------------------|----------------|---------------|
|  | <b>Telefonia</b>          | <b>10.227</b>  | <b>3,58%</b>  |
|  | <b>E-Mail/Mala Direta</b> | <b>41.623</b>  | <b>14,58%</b> |
|  | <b>SMS</b>                | <b>0</b>       | <b>0,00%</b>  |
|  | <b>Mensagem de Voz</b>    | <b>229.990</b> | <b>80,56%</b> |
|  | <b>WhatsApp</b>           | <b>3.660</b>   | <b>1,28%</b>  |

10 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, relatório ativo de E-mail - Período 01/07/2024 à 31/07/2024, extraído na data 06/08/2024.

11 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, relatório ativo pesquisa de ligação - Período 01/07/2024 à 31/07/2024, extraído na data 06/08/2024.

11 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, relatório de ativo Humano SGD - Período 01/07/2024 à 31/07/2024, extraído na data 06/08/2024.

# 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.