

**Relatório Analítico**  
**Central de Relacionamento – 2021**  
**Contrato 21/2018**



CENTRAL DE  
RELACIONAMENTO  
**MINISTÉRIO DA CIDADANIA**  
**121**



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MACRO-FLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. DADOS DAS CHAMADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO .....</b>	<b>8</b>
4.1. MONITORIA .....	9
4.2. CALIBRAÇÃO .....	9
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	11
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
<b>5. ANÁLISE DE DEMANDAS .....</b>	<b>12</b>
<b>6. DADOS DE ATIVO .....</b>	<b>15</b>
<b>7. FATURAMENTO.....</b>	<b>18</b>
<b>8. CONCLUSÃO.....</b>	<b>20</b>



## Introdução

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC iniciou as suas atividades em 17 de março de 2003, é responsável em prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do MC, seja via telefone, *chat* ou *e-mail*/formulário eletrônico. Durante esse tempo, milhares de cidadãos brasileiros foram atendidos por meio de um canal gratuito e, com isso, tiveram a possibilidade de esclarecer dúvidas, obter informações de como participar dos programas sociais, bem como expressar seus sentimentos e expectativas em relação às ações inseridas nessa estratégia de governo.

A Central está localizada na CNB 03, Lote 05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília - DF, o horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira de 07h00min as 19h00min, aos finais de semana e feriados que compreendem o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, exceto em feriados nacionais. O atendimento eletrônico (URA) é disponível 24 horas, todos os dias da semana, pelo 0800 707 2003 e 121.

Atualmente, a central conta com **105** agentes de teleatendimento, distribuídos em 14 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNAPI, ESPORTE, SENAPRED, HELP DESK, ATIVO, OUVIDORIA e MULTIMEIOS.

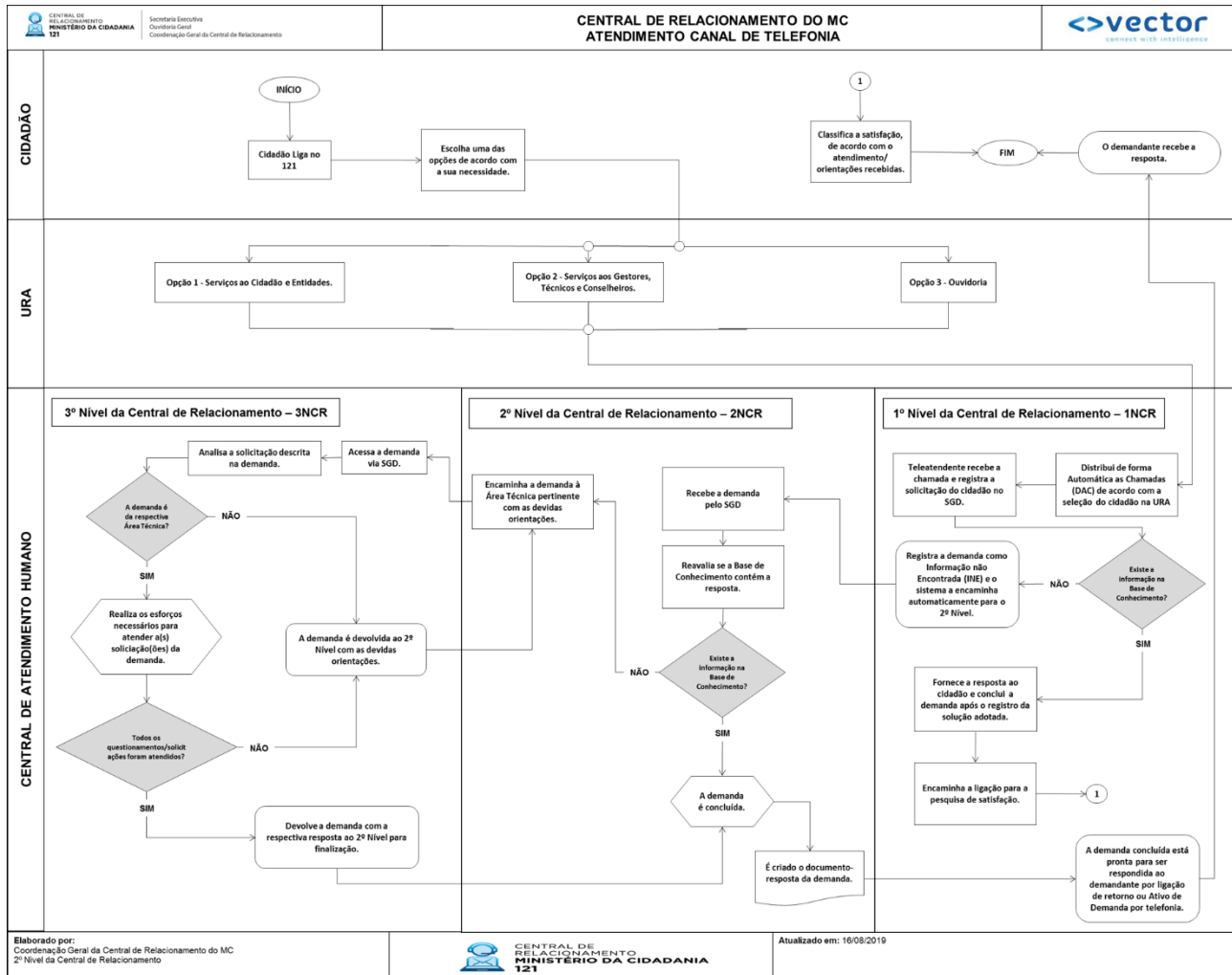
O presente instrumento tem a finalidade de oferecer dados comparativos, visando à elaboração de estratégias de negócio para com a central, bem como verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de referência:

- ✓ Apresentação de Resultados oficial de cada mês;
- ✓ Relatórios operacionais mensais;
- ✓ Atas de reuniões, que porventura tenham informações significantes para a tomada de decisão.
- ✓ Último dimensionamento semanal do mês, encaminhado pelo Analista de Tráfego.
- ✓ Última versão do Cronograma de Calibração encaminhado pelo cliente.



## 2. Macro-Fluxo da Central de Relacionamento

O Macro Fluxo da Central apresentado abaixo, representa os passos seguidos para atender a demanda do cidadão. O fluxo é dividido em 03 (três) etapas: Cidadão; URA (Unidade de Resposta Audível) e Central de Atendimento Humano.





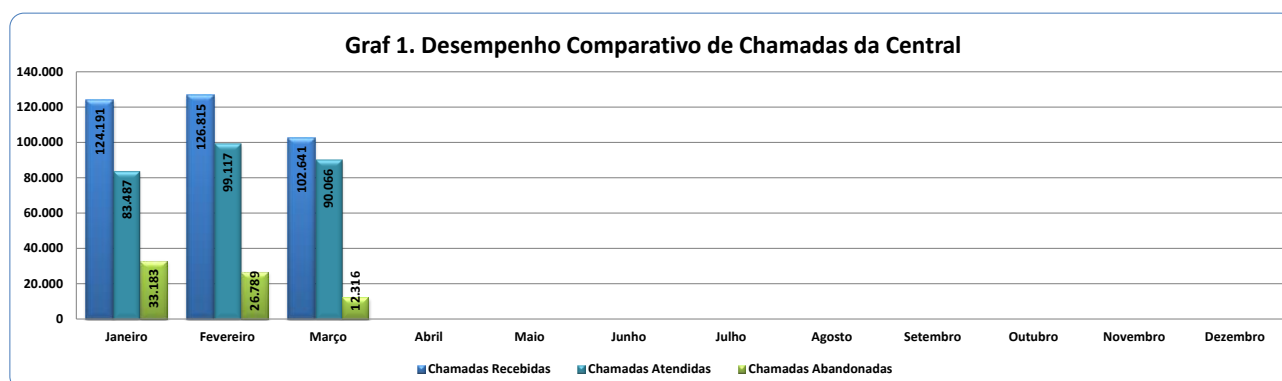
### 3. Dados das Chamadas

As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e posteriormente atendida pelos operadores da Central de Relacionamento do MC.

O abandono de ligações corresponde à diferença entre as ligações recebidas no humano e as ligações atendidas no humano. O Nível de Serviço é referente às ligações atendidas em até 45s.

A seguir as tabelas e gráficos apresentam esses dados.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
Chamadas Recebidas	124.191	126.815	102.641										353.647
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066										272.670
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316										72.288
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%										76,81%
HLA (%)	26,72%	21,12%	12,00%										19,95%
TMA (seg)	222	211	213										215

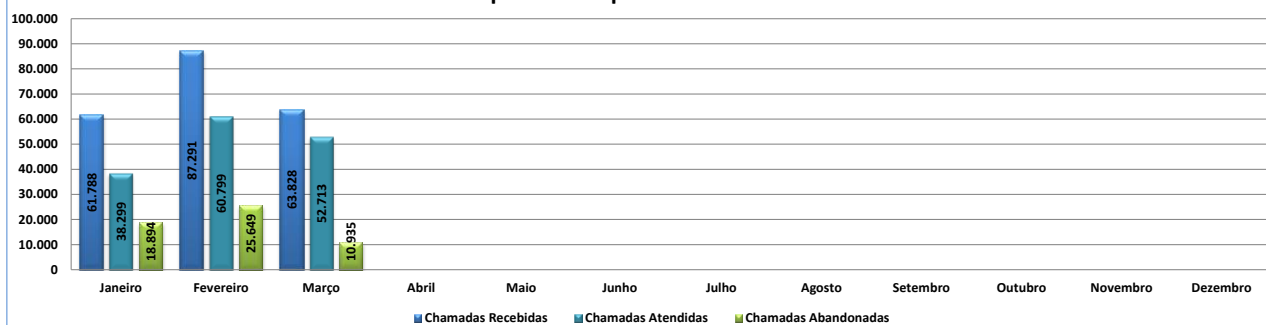




**Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	61.788	87.291	63.828										212.907
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713										151.811
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935										55.478

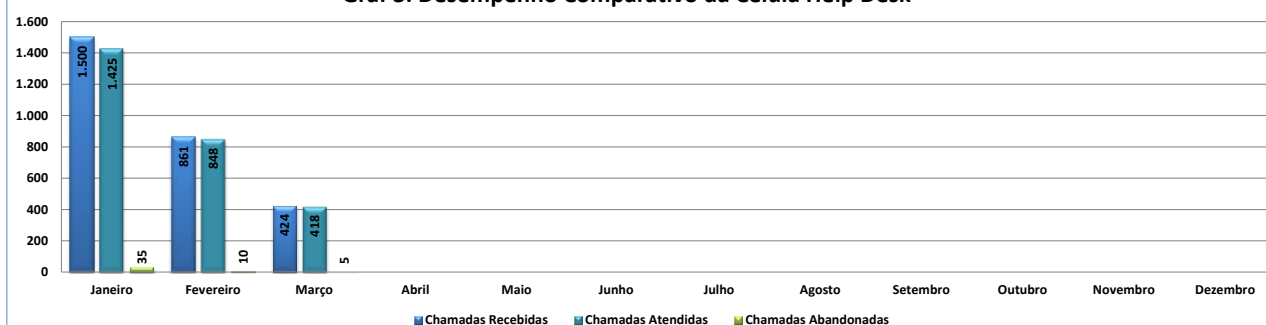
**Graf 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista**



**Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424										2.785
Chamadas Atendidas	1.425	848	418										2.691
Chamadas Abandonadas	35	10	5										50

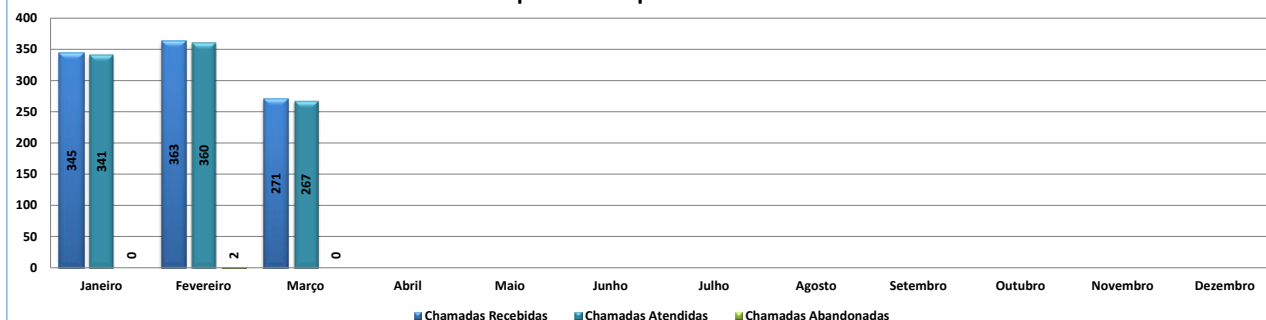
**Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**



**Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363	271										979
Chamadas Atendidas	341	360	267										968
Chamadas Abandonadas	0	2	0										2

**Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC**

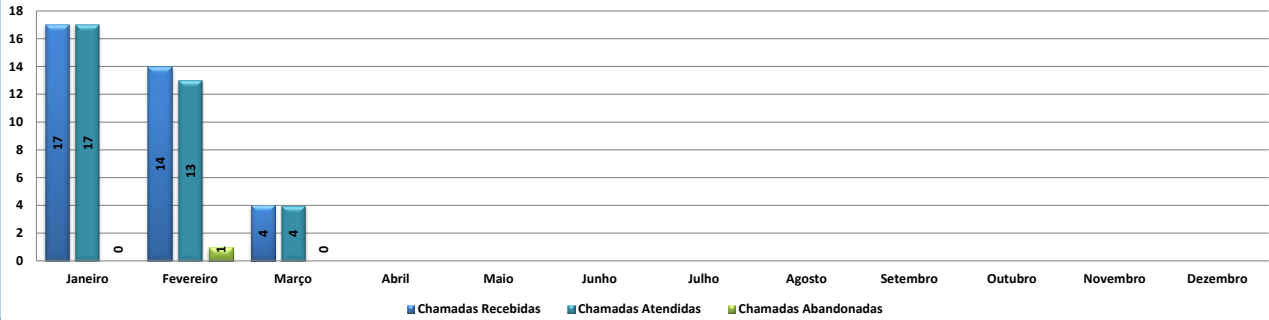




**Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14	4										35
Chamadas Atendidas	17	13	4										34
Chamadas Abandonadas	0	1	0										1

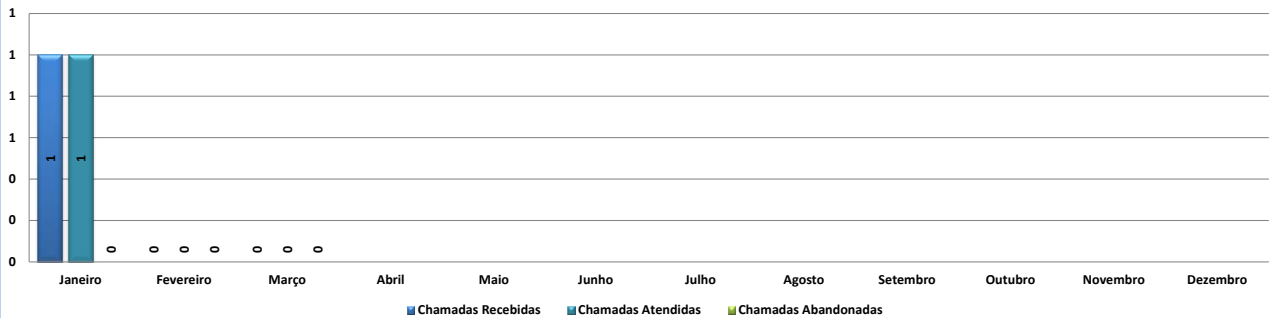
**Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP**



**Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1	0	0										1
Chamadas Atendidas	1	0	0										1
Chamadas Abandonadas	0	0	0										0

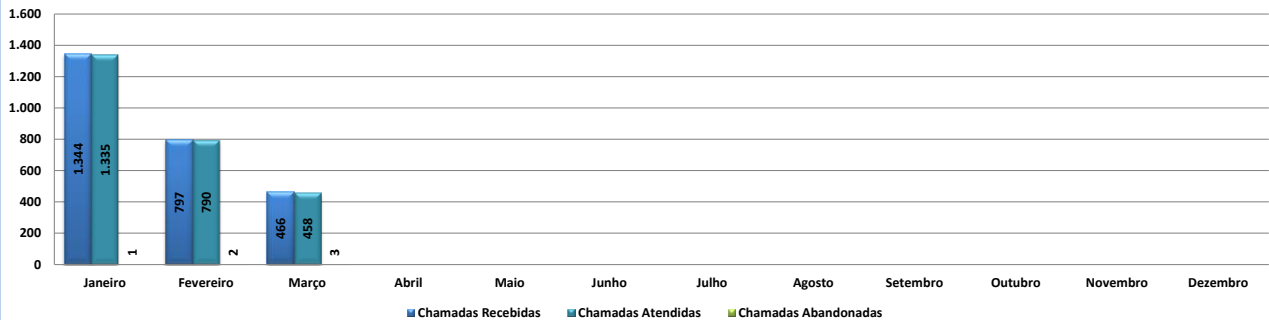
**Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP**



**Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.344	797	466										2.607
Chamadas Atendidas	1.335	790	458										2.583
Chamadas Abandonadas	1	2	3										6

**Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS**

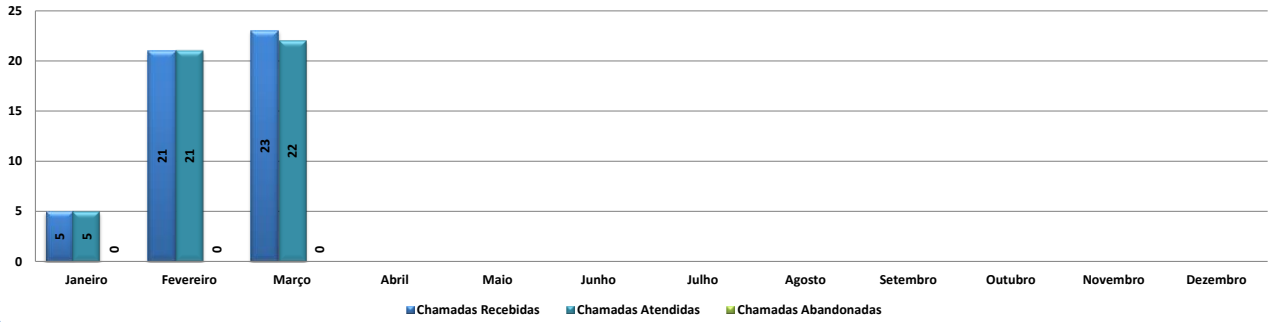




**Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23										49
Chamadas Atendidas	5	21	22										48
Chamadas Abandonadas	0	0	0										0

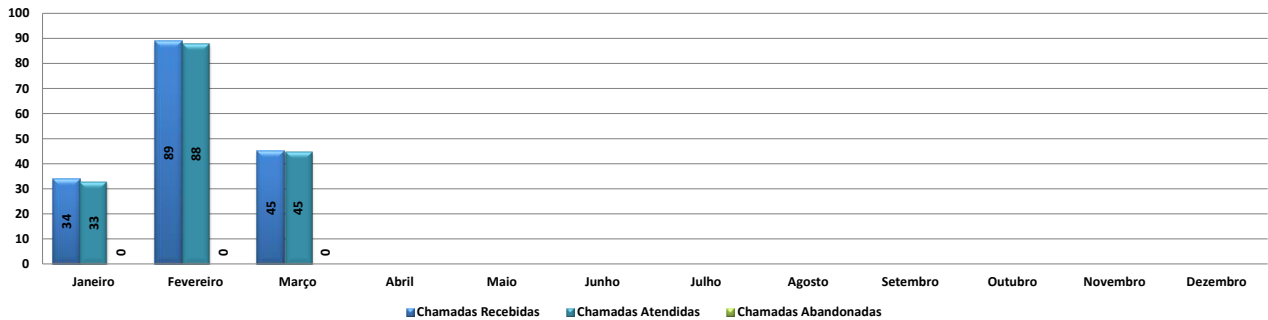
**Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**



**Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula ESPORTE**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45										168
Chamadas Atendidas	33	88	45										166
Chamadas Abandonadas	0	0	0										0

**Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula Esporte**



**Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8										20
Chamadas Atendidas	4	8	8										20
Chamadas Abandonadas	0	0	0										0

**Graf 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED**

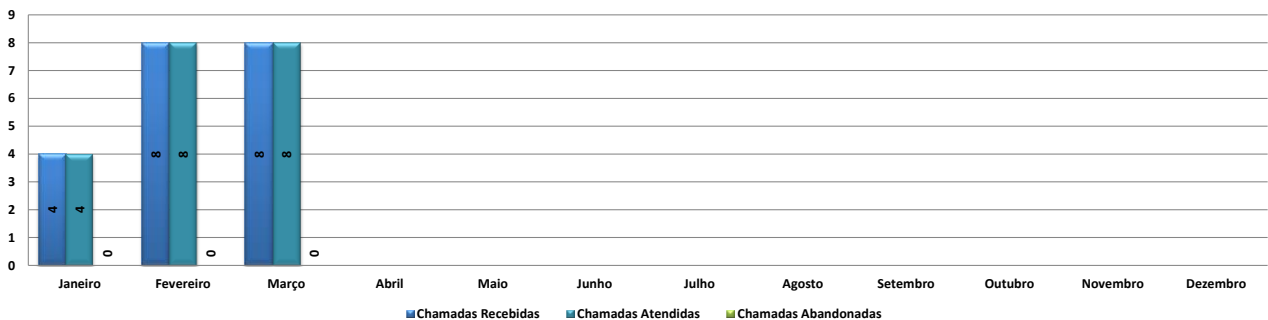


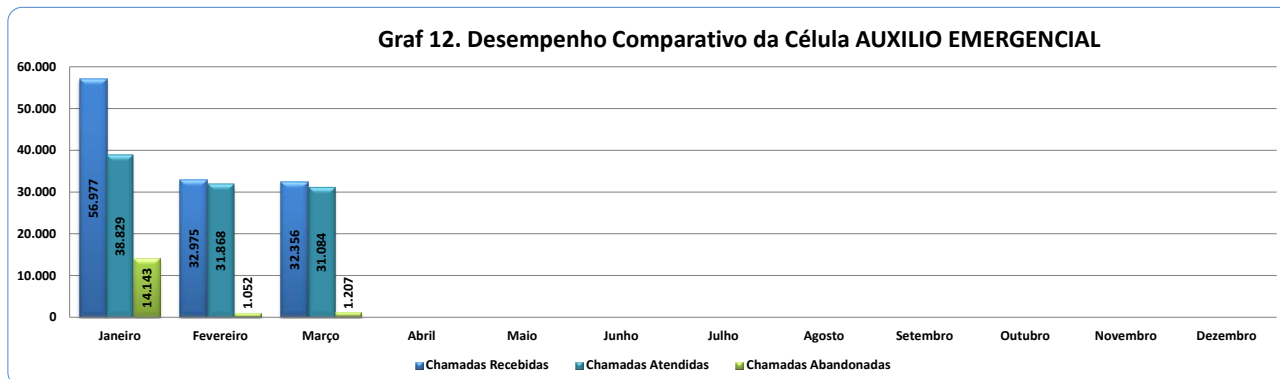




Tabela 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975	32.356										122.308
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084										101.781
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207										16.402

Graf 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL



## 4. Avaliação Geral do Serviço

Para avaliar o serviço, a contratada em parceria com o cliente adota algumas ações, tais como: calibração das informações prestadas ao demandante, atualização da base de conhecimento, treinamentos e reciclagens dos assuntos pertinentes ao atendimento, além de realizar pesquisa de satisfação junto aos demandantes que entram em contato com a central de relacionamento.

Cabe ressaltar que, todos os operadores da Central de Relacionamento do MC foram treinados quanto às técnicas de atendimento e ética, bem como, periodicamente, são capacitados acerca das informações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

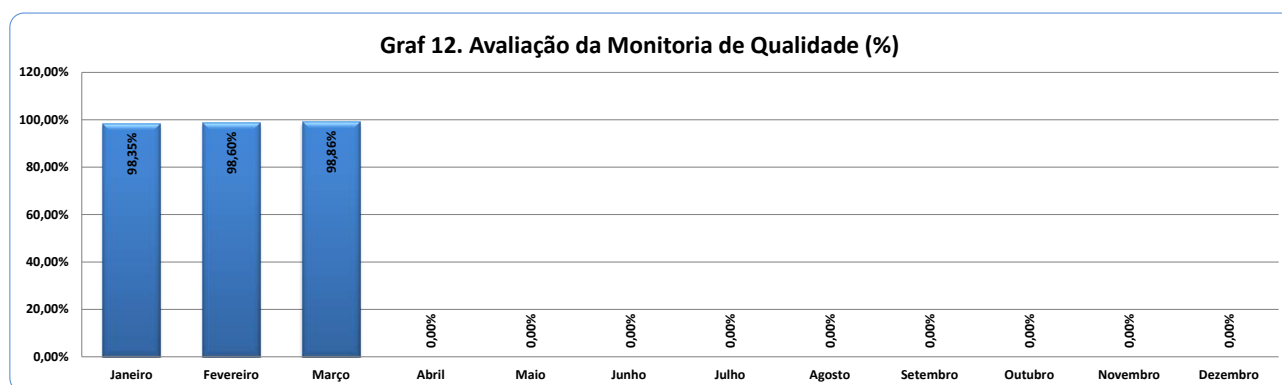
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são pontuados quanto aos atendimentos realizados.

Ainda visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, os analistas II do 2º nível da central realizam auditorias das ligações e e-mails concluídos pelos colaboradores do 1º nível. São realizadas 100 auditorias, sendo 50 de cada módulo, com base nas monitorias realizadas pelos supervisores e monitores da central.



## 4.1. Monitoria

O monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade, conformidade do atendimento telefônico e da abordagem realizados pela Central de Relacionamento do MC. No mês de **março** não houve faltas graves. No gráfico abaixo é possível visualizar o Índice de Qualidade do Atendimento - IQA obtido pela central de relacionamento, nos meses correlacionados.



## 4.2. Calibração

O objetivo dos encontros de calibrações é unificar entendimentos, fomentar a realização de ações corretivas e de melhoria, para com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento. Durante esses encontros, conta-se com a presença de representantes da área técnica (secretarias) da Coordenação Geral da Central de Relacionamento, além dos profissionais responsáveis do 1º e 2º nível da central.

Dentre os principais resultados obtidos nas calibrações pode-se destacar:

1. Levantamento de necessidades de treinamentos e recapitações da central;
2. Atualização de FAQ's e RP's que alimentam a base de conhecimento dos agentes;
3. Prestação de *feedback* às equipes envolvidas;
4. Promoção de estreitamento da comunicação entre a área técnica e a central de relacionamento, visando maior assertividade das ações, entre outros resultados operacionais.

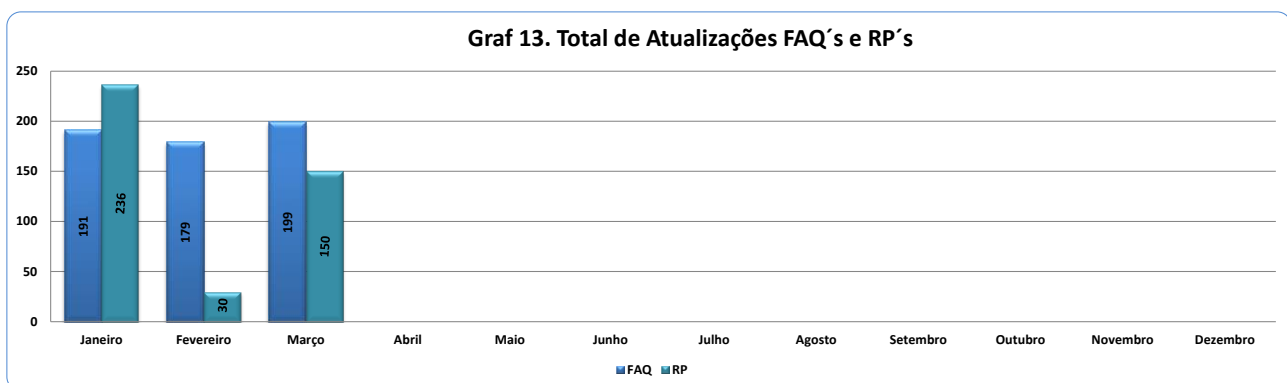


No mês de março foram realizadas 02 (uma) calibrações, conforme cronograma abaixo:

Secretaria	Data	Local	Status
SENARC	29/mar	On line	Realizada
SENISP	26/mar	On line	Realizada

#### 4.3. Base de Conhecimento – FAQ e RP

Mediante aos apontamentos realizados dentro e fora das calibrações referentes à base de conhecimento, a central de relacionamento incluem e atualizam informações sobre FAQ's e RP's na base contida no SGD, logo após validação da área técnica pertinente. No mês de **março** foram realizadas **199** Atualizações de FAQ's e **150** atualizações de **RP's** na base. Abaixo consta a quantidade de atualizações realizadas em FAQ's e RP's.



No mês **agosto/2019** iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã, ou seja, buscando a redução dos textos para melhor entendimento para o cidadão.



#### 4.4. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação eletrônica dos atendimentos prestados começou a ser realizada em agosto de 2012, era realizada trimestralmente e no mês de novembro de 2014, a pesquisa passou a ser realizada pela Central de Relacionamento mensalmente.

No mês de **março** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **34,26%**.

Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	70,42%	71,40%	73,12%										71,65%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do	83,22%	83,47%	84,17%										83,62%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100										200.913
<b>Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)</b>	<b>39,14%</b>	<b>41,74%</b>	<b>34,26%</b>										<b>38,38%</b>





## 5. Análise de Demandas

A análise de demandas é feita com base nos registros realizados na Central de Relacionamento, pelos operadores, quando o demandante entra em contato via telefone, chat e por e-mail. As tabelas e gráficos a seguir, representam o volume de demandas registradas no Sistema de Gestão de Demandas - SGD.

Tabela 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia- CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	134.632	179.105	158.370										472.107
Diversos	57.722	76.445	64.397										198.564
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767										670.671
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066										272.670
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34										245,96%

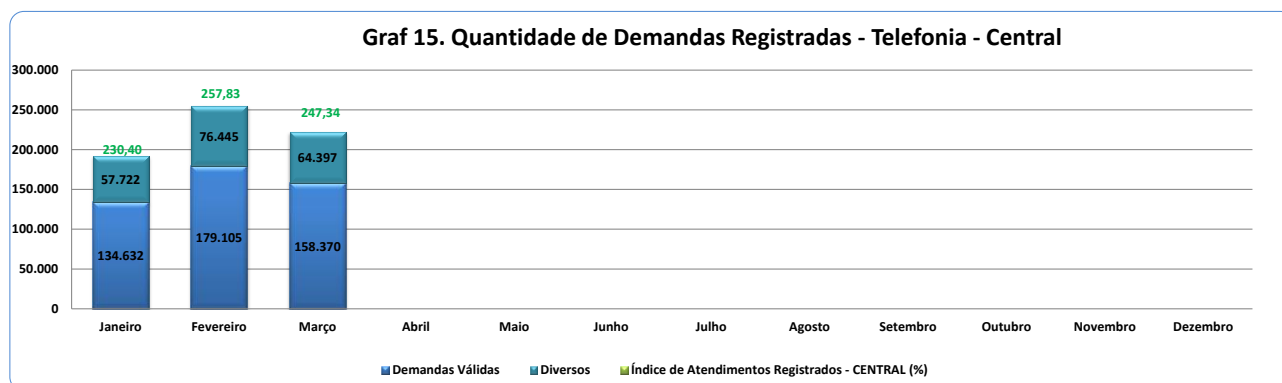


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	10.721	10.312	9.098										30.131
Diversos	17.256	1.620	1.014										19.890
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00										100,00
Total	27.977	11.932	10.112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50.021

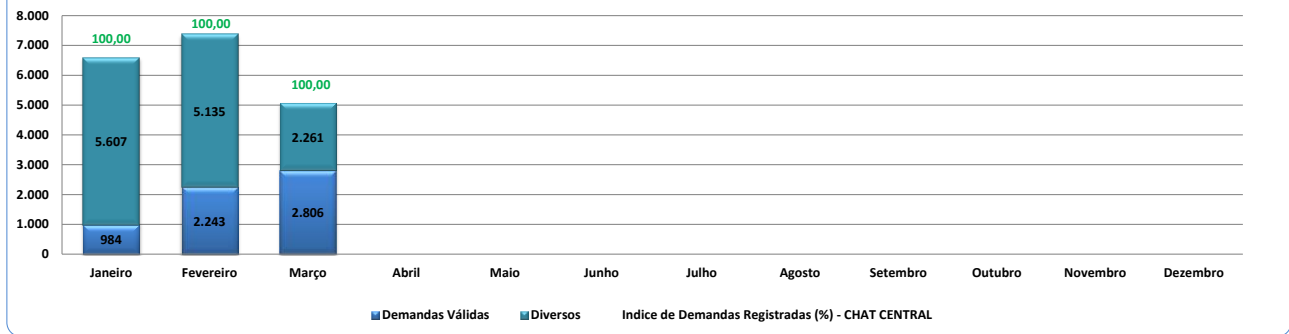




**Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	984	2.243	2.806										6.033
Diversos	5.607	5.135	2.261										13.003
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00										100,00
Total	6.591	7.378	5.067	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19.036

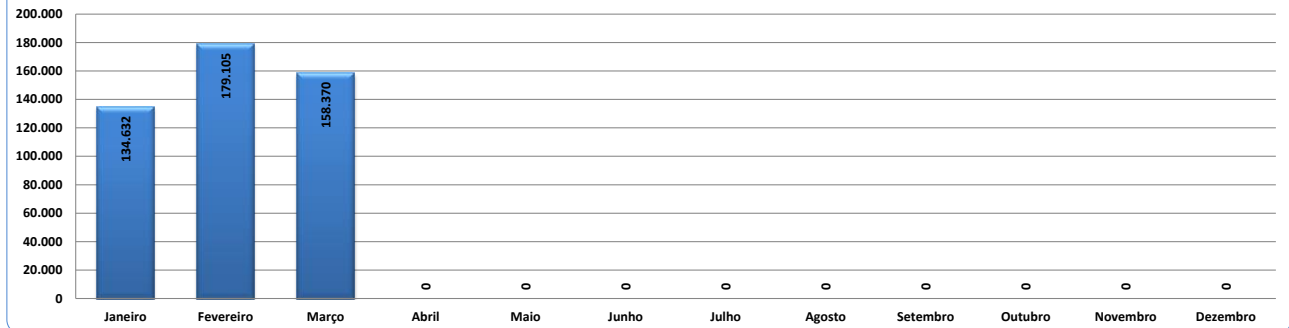
**Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**



**Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	174	208	247										629
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	54.411	87.374	76.594										218.379
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.672	977	614										3.263
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância -	13	63	46										122
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SCAU	78.104	89.355	80.485										247.944
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	0	0	0										0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	64	87	84										235
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	7	33	20										60
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0										0
Demandas de Outros Órgãos	118	861	206										1.185
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0										0
Secretaria Especial do Esporte	44	115	53										212
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	25	30	21										76
Secretaria Executiva - SE	0	2	0										2
Total	134.632	179.105	158.370	0	0	0	0	0	0	0	0	0	472.107

**Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia**

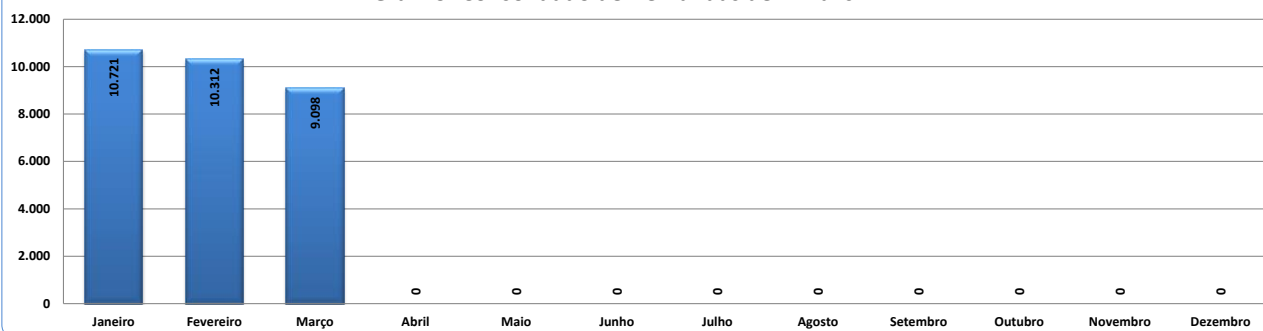




*Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor*

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	37	61	19										117
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	50	18	44										112
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	181	256	45										482
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAP	171	179	21										371
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	16	5	13										34
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0										0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	0	1										1
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	0	0										0
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0										0
Demandas de Outros Órgãos	0	1	1										2
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0										0
Secretaria Especial do Esporte	0	0	0										0
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	0	0	0										0
Secretaria Executiva - SE	0	0	0										0
Sem Classificação	10.266	9.792	8.954										29.012
<b>Total</b>	<b>10.721</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.131</b>

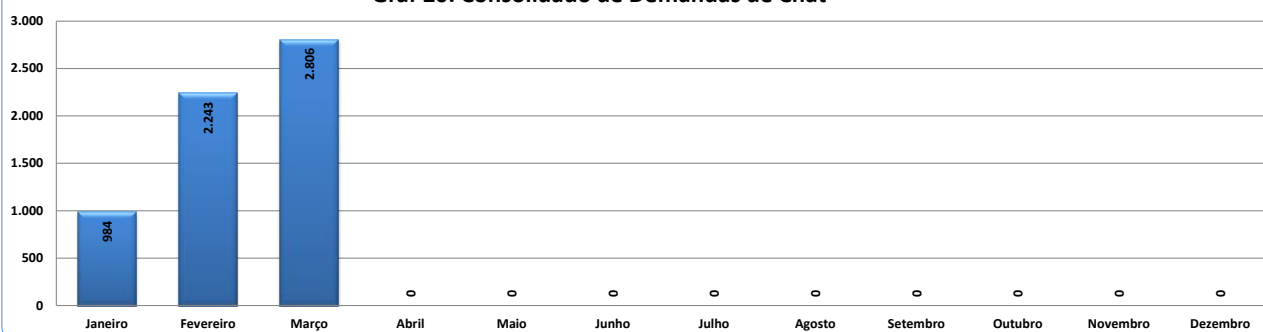
**Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails**



*Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor*

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	9	30	35										74
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	159	487	515										1.161
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	725	1.298	1.631										3.654
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAP	7	47	43										97
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83	370	496										949
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0										0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5	64										69
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16										20
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0										0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4										6
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0										0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2										3
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	0	0	0										0
Secretaria Executiva - SE	0	0	0										0
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.033</b>

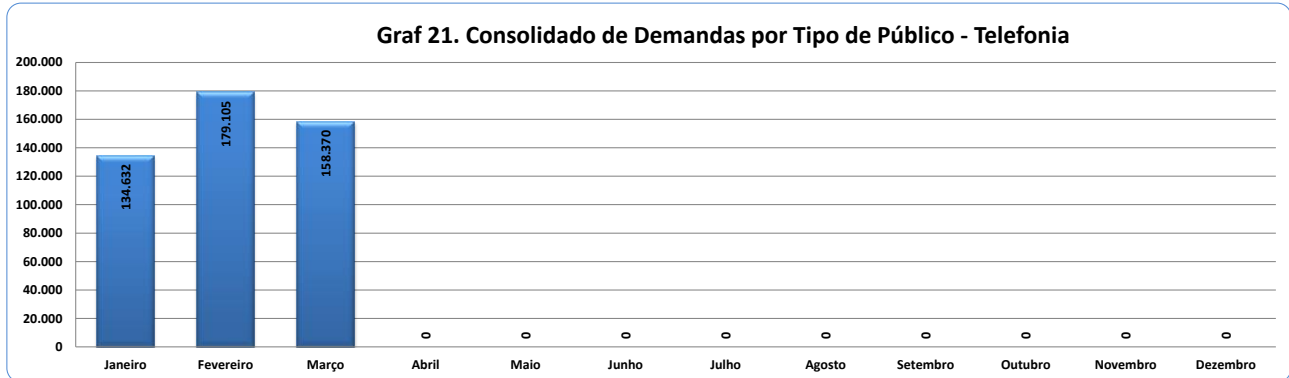
**Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat**





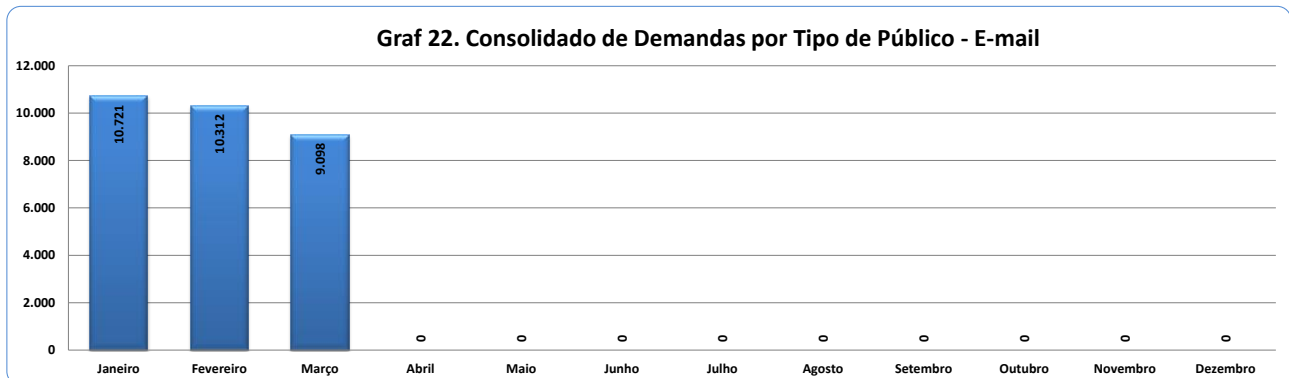
**Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia**

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	90.643	124.259	105.035										319.937
Gestor	2.215	1.806	1.334										5.355
Instituição	117	139	130										386
Não Beneficiário	41.576	52.758	51.754										146.088
Proponente	80	132	113										325
Público Interno	1	11	4										16
<b>Total</b>	<b>134.632</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	472.107



**Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail**

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.243	3.852	5.085										13.180
Gestor	998	990	779										2.767
Instituição	1	0	1										2
Não Beneficiário	5.391	5.384	3.127										13.902
Proponente	41	41	41										123
Público Interno	47	45	65										157
<b>Total</b>	<b>10.721</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30.131

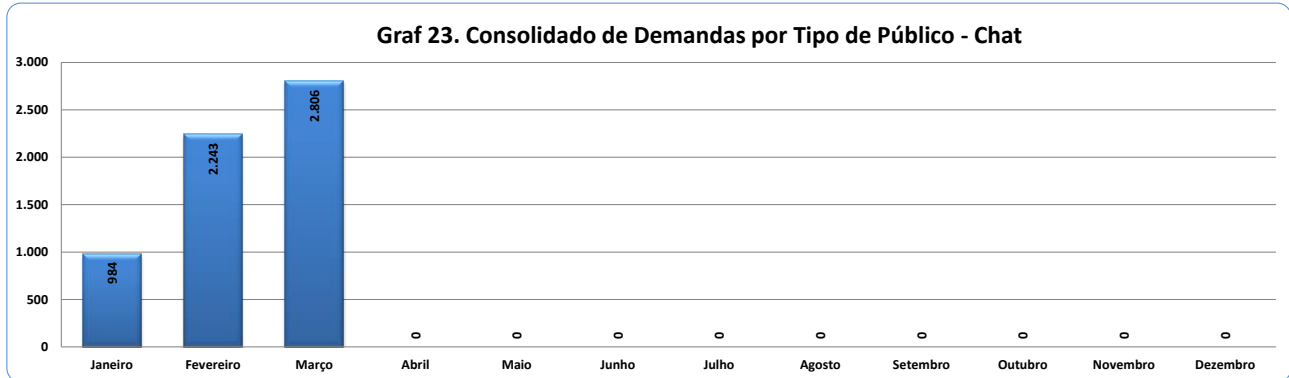






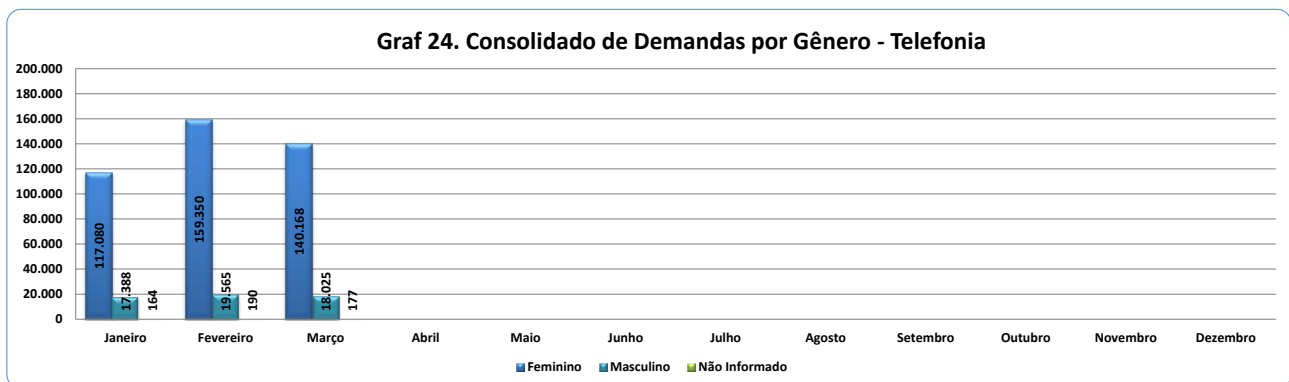
**Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat**

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5										13
Gestor	733	1.722	1.999										4.454
Instituição	244	517	800										1.561
Não Beneficiário	3	0	2										5
Proponente	0	0	0										0
Público Interno	0	0	0										0
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.033</b>



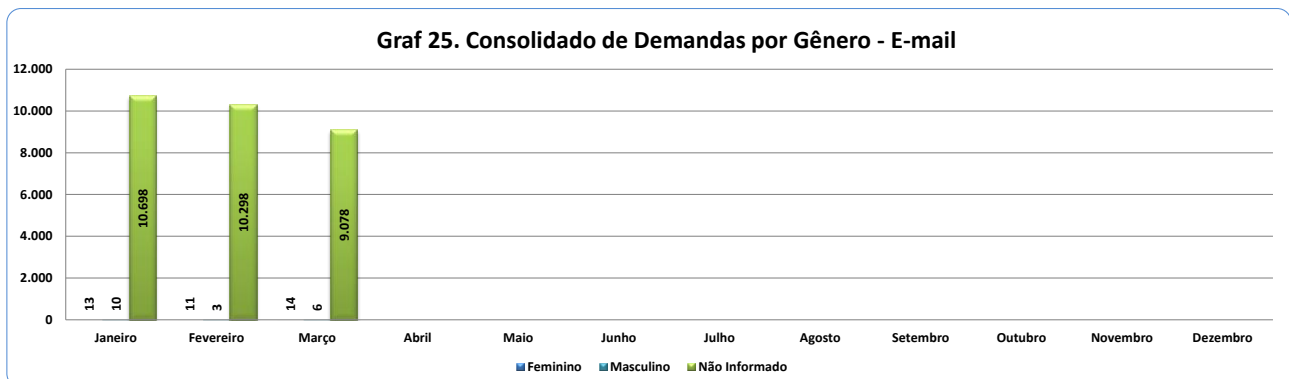
**Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia**

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	117.080	159.350	140.168										416.598
Masculino	17.388	19.565	18.025										54.978
Não Informado	164	190	177										531
<b>Total</b>	<b>134.632</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>472.107</b>



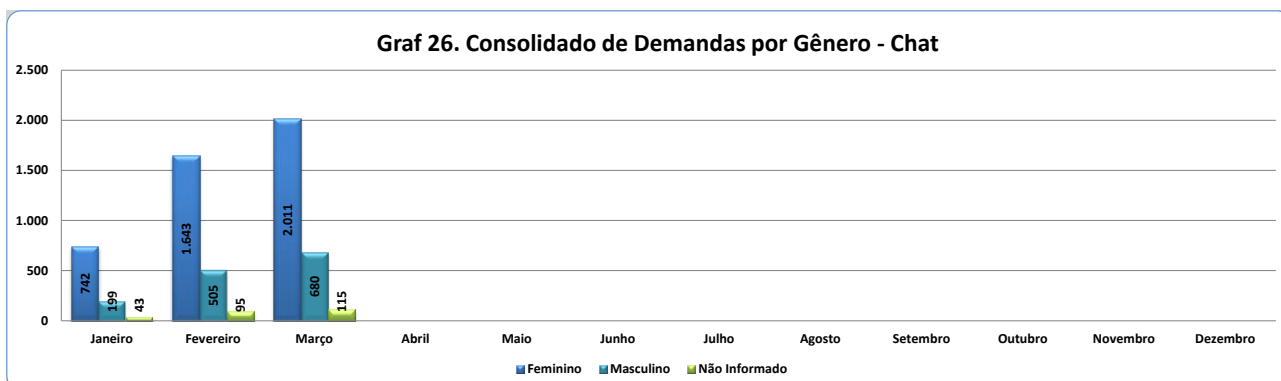
**Tabela 25. Demandas por Gênero - E-mail**

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	13	11	14										38
Masculino	10	3	6										19
Não Informado	10.698	10.298	9.078										30.074
<b>Total</b>	<b>10.721</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.131</b>





Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	742	1.643	2.011										4.396
Masculino	199	505	680										1.384
Não Informado	43	95	115										253
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>6.033</b>



## 6. Dados de Ativo

As ligações de ativo são realizadas para divulgar/prestar informações acerca de programas, projetos, políticas do MC, 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 MC.

Os ativos são realizados através de contato telefônico e/ou mala – direta de e-mail. O faturamento do ativo de e-mail se dá por lotes, composto por até 150 endereços eletrônicos, já o faturamento das chamadas consiste nas ligações efetivadas pelos operadores, em que o tempo da chamada seja superior a 5 segundos.

No mês de **março** houve a execução de **62** lotes de ativo de e-mail (mala direta).

- Convite - Cerimônia Marco Legal da Primeira Infância.

No mês de **março** houve a execução de **27.723** contatos de ativo de telefonia.

- Cisternas 2ª água (Amostra 101) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 101) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 101) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 102) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 102) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 102) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 103) 1º Tentativa - 2021



- Cisternas 2ª água (Amostra 103) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 103) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 201) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 201) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 201) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 202) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 202) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 202) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 203) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 203) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 203) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 301) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 301) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 301) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 302) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 302) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 302) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 303) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 303) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 303) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 401) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 401) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 401) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 402) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 402) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 402) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 403) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 403) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 403) 2º Tentativa - 2021

No mês de **março** não houve a execução de ativo de SMS.



## 7. Faturamento

Atualmente a Central de Relacionamento trabalha com 12 caixas ativas, são elas:

- ✓ [cadsuas@mds.gov.br](mailto:cadsuas@mds.gov.br);
- ✓ [cebas@mds.gov.br](mailto:cebas@mds.gov.br);
- ✓ [criancafeliz@mds.gov.br](mailto:criancafeliz@mds.gov.br)
- ✓ [falemds@mds.gov.br](mailto:falemds@mds.gov.br);
- ✓ [gestorpbf@mds.gov.br](mailto:gestorpbf@mds.gov.br);
- ✓ [juventude@mds.gov.br](mailto:juventude@mds.gov.br);
- ✓ [paif@mds.gov.br](mailto:paif@mds.gov.br);
- ✓ [protecaosocialbasica@mds.gov.br](mailto:protecaosocialbasica@mds.gov.br);
- ✓ [protecaosocialespecial@mds.gov.br](mailto:protecaosocialespecial@mds.gov.br);
- ✓ [rede.suas@mds.gov.br](mailto:redesuas@mds.gov.br);
- ✓ [suasweb@mds.gov.br](mailto:suasweb@mds.gov.br);
- ✓ [suporteprogredir.sisp@mds.gov.br](mailto:suporteprogredir.sisp@mds.gov.br).

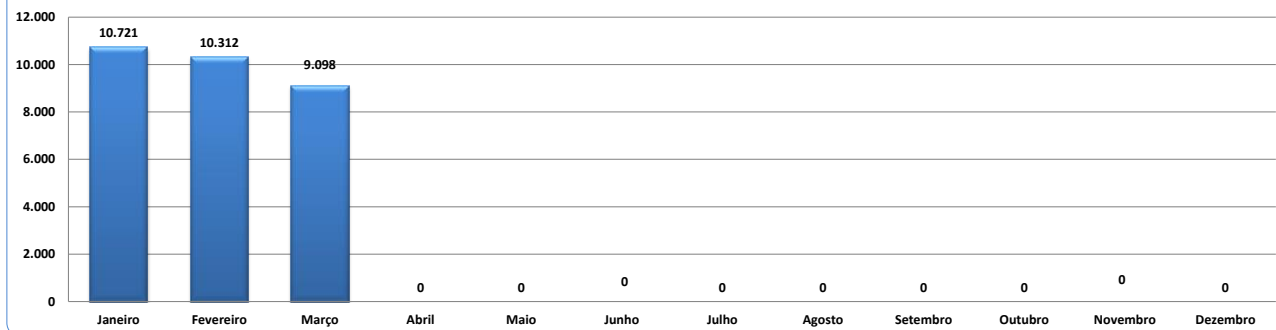


Os dados a seguir apresentam o faturamento detalhado por caixa institucional e por serviço.

**Tabela 27. Consolidado Evolutivo dos E-mails Faturáveis**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Caixa Institucional													
Cadastro Nacional do SUAS	261	148	14										423
CEBAS	198	306	17										521
Criança Feliz	200	221	17										438
Fale MDS													0
Gestor PBF	636	1.227	154										2.017
Juventude													0
Fale MC	7.202	6.674	8.824										
Programa de Atenção Integral à Família		1	1										2
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	9	26	8										43
Proteção Social Especial	18	38	4										60
Rede Suas	2.163	1.629	55										3.847
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	33	40	4										77
Suporte Progridi Sisp	1	2											3
Programa Bolsa Família													0
Sem classificação													0
<b>Total</b>	<b>10.721</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.131</b>

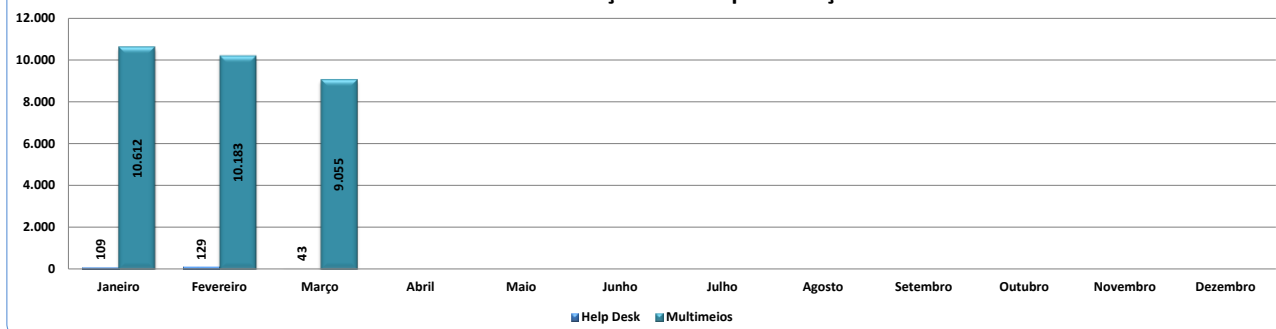
**Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis**



**Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	109	129	43										281
Multimeios	10.612	10.183	9.055										29.850
<b>Total</b>	<b>10.721</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.131</b>

**Graf 28. Evolução Mensal por Serviço**



**Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por Serviço**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													255.774
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074										255.774
Ativo													28.718
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027										28.718
Ativo Mala Direta	85	0	62										147
Ativo SMS	0	0	0										0
Atendimento Presencial	0	0	0										0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000										2.385
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943										9.134
Help Desk													2.670
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413										2.670
Help Desk													4.957
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019										4.957
Multimeios Central													13.889
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049	8.156										13.889
URA	221.160	114.972	103.131										439.263
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>307.740</b>	<b>219.372</b>	<b>229.825</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>756.937</b>



Tabela 30. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - GERAL												
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	78.635	93.065	84.074				0	0	0	0	0	255.774
Humano Ativo	122	569	28.027				0	0	0	0	0	28.718
Help Desk	2.420	3.160	4.432				0	0	0	0	0	10.012
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimeios	6.923	8.817	14.523				0	0	0	0	0	30.263
URA	221.160	114.972	103.131				0	0	0	0	0	439.263
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>309.260</b>	<b>220.583</b>	<b>234.187</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>764.030</b>

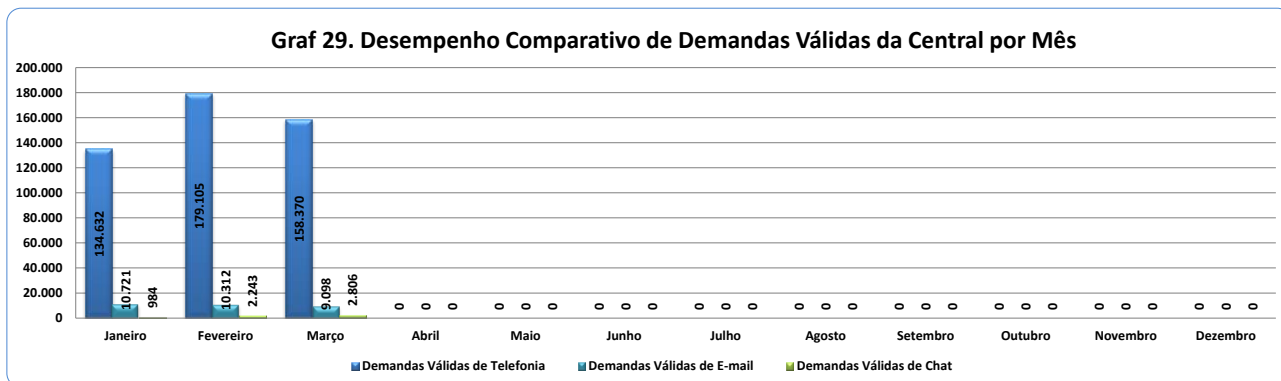
Tabela 31. Valor dos Atendimentos Faturáveis - GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	R\$ 412.047,40	R\$ 487.660,60	R\$ 440.547,76										R\$ 1.340.255,76
Humano Ativo	R\$ 551,44	R\$ 2.571,88	R\$ 126.682,04										R\$ 129.805,36
Help Desk	R\$ 28.967,40	R\$ 37.825,20	R\$ 53.051,04										R\$ 119.843,64
SMS	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00										R\$ 0,00
Multimeios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11	R\$ 142.761,09										R\$ 297.485,29
URA	R\$ 405.607,44	R\$ 210.858,65	R\$ 189.142,25										R\$ 805.608,34
<b>Total da Fatura Resumida</b>	<b>R\$ 915.226,77</b>	<b>R\$ 825.587,44</b>	<b>R\$ 952.184,18</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 2.692.998,39</b>

## 8. Conclusão

A Central possui **4.470** FAQ's ativas, base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.347** RP's ativas, base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Visando maior assertividade no comparativo de dados da central, abaixo constam os dados comparativos de demandas válidas, bem como evolução da central desde 2003 (data de sua criação) da Central de Relacionamento.

Tabela 32. Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Demandas Válidas de Telefonia	134.632	179.105	158.370	0	0	0	0	0	0	0	0	0	472.107
Demandas Válidas de E-mail	10.721	10.312	9.098	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30.131
Demandas Válidas de Chat	984	2.243	2.806	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.033
<b>Total</b>	<b>146.337</b>	<b>191.660</b>	<b>170.274</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>508.271</b>



No mês agosto/2019 iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã.



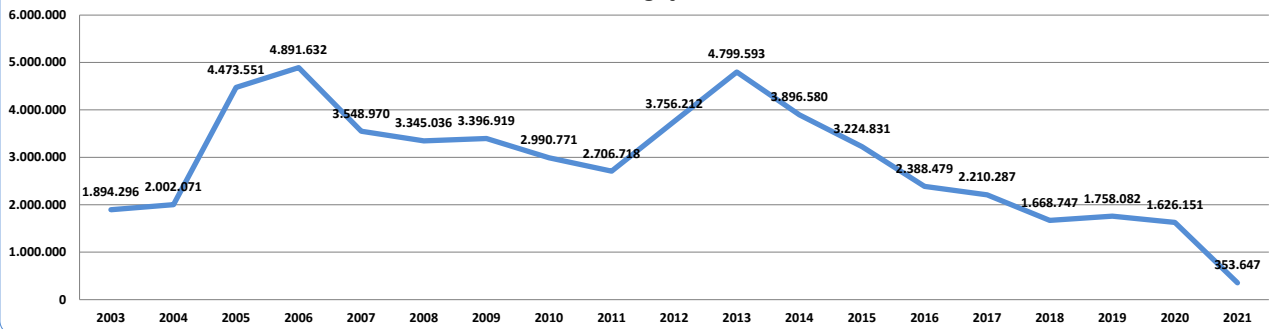
**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e  
Ligações Recebidas**

Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	113.087	4.799.593		
2014	71.777	3.896.580		
2015	48.718	3.224.831		
2016	26.812	2.388.479		
2017	31.666	2.210.287	2.134	561.014
2018	31.676	1.668.747	17.687	694.076
2019	29.210	1.758.082	15.390	1.010.817
2020	65.507	1.626.151	13.953	2.320.579
2021	30.131	353.647	6.033	596.222
<b>TOTAL</b>	<b>955.445</b>	<b>54.932.573</b>	<b>55.197</b>	<b>5.182.708</b>

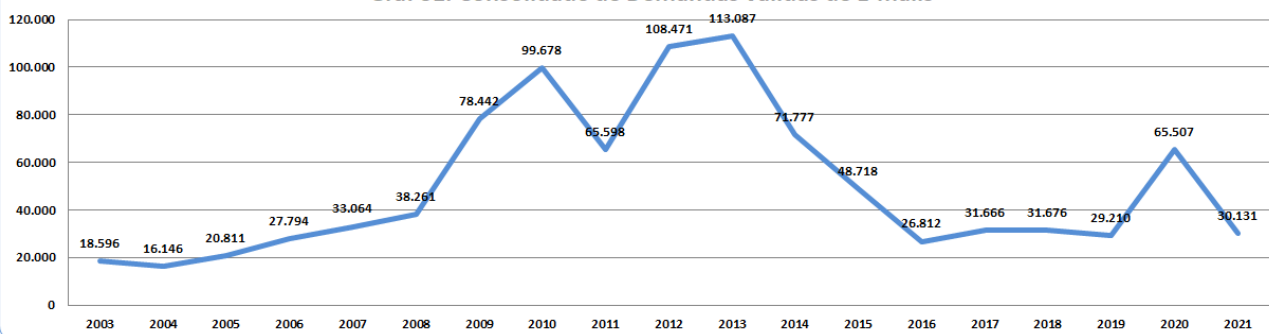




**Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas**



**Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails**



**Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat**

