

Relatório Descritivo
Central de Relacionamento – 2021
Contrato 21/2018



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121



SUMÁRIO

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. MACROFLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....	3
3. INFORMATIVO MENSAL EVOLUTIVO.....	4
4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO.....	9
4.1. MONITORIA.....	10
4.2. CALIBRAÇÃO.....	11
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	12
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
5. ANÁLISE DE DEMANDAS.....	14
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	22
7. DADOS DE ATIVO.....	25
8. FATURAMENTO.....	27
9. CONCLUSÃO.....	30



1. 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 a 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 **103** agentes de teleatendimento, distribuídos em 13 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SAGI, SNAPI, SEE, 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 a verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de referência:

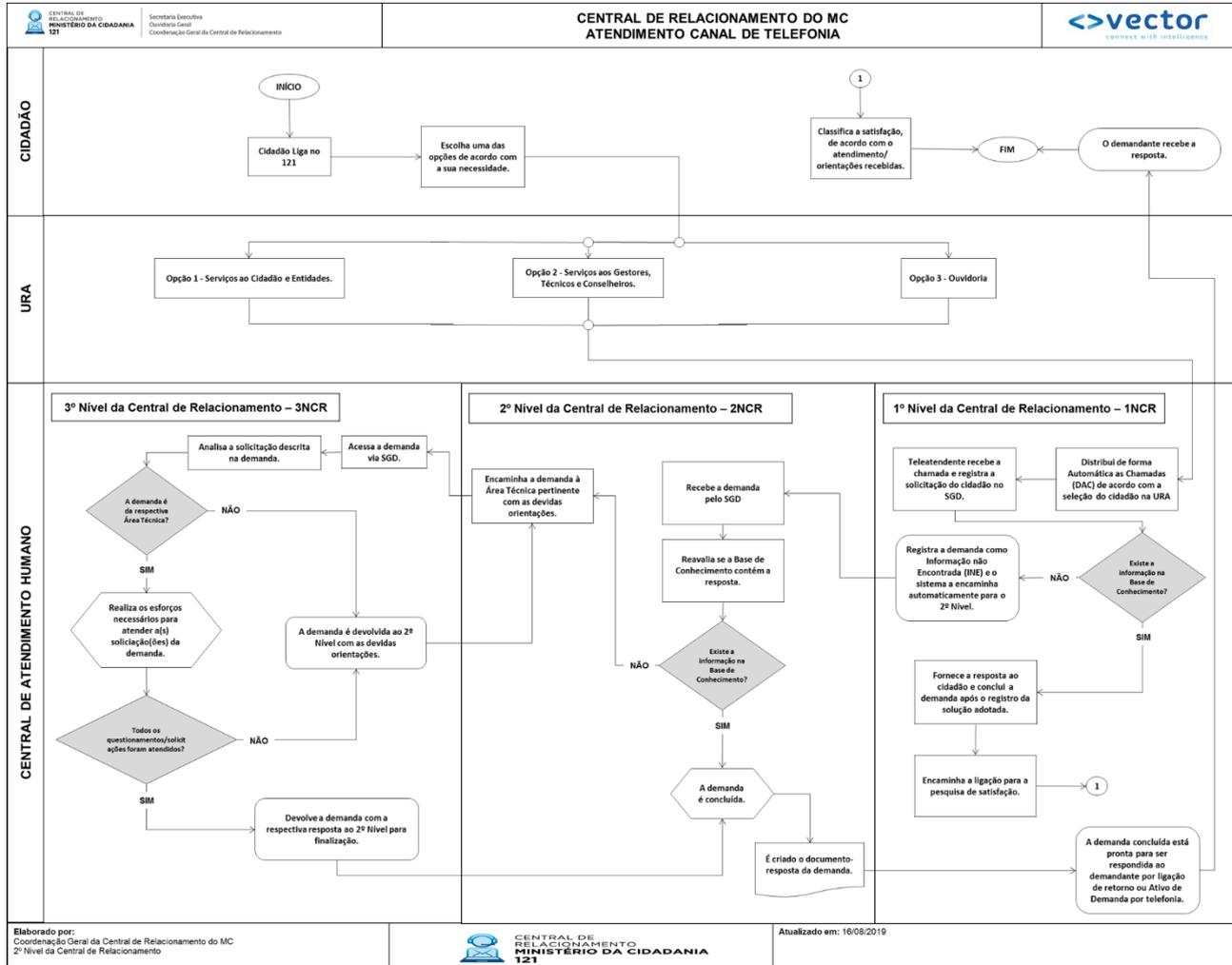
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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. 1º Macrofluxo 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.



¹ Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, 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 da Cidadania 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. Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector.



3. Informativo Mensal Evolutivo

INFORMATIVO MENSAL

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 30 DE JUNHO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



948.819
47,38%

E-MAIL



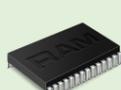
67.301
3,36%

CHAT



13.059
0,65%

ELETRÔNICO



973.374
48,61%



2.002.553

ATIVO

TELEFONIA



53.837
98,90%

E-MAIL



601
1,10%

SMS



0
0,00%



54.438

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO)

JANEIRO 157.257 FEVEREIRO, 191.660 MARÇO, 170.274 ABRIL, 157.504 MAIO, 200.528 JUNHO, 151.956

TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

2.056.991

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



350.513

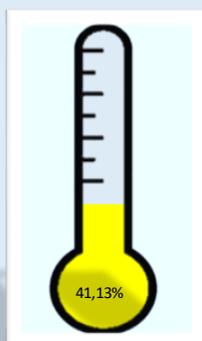


33.882



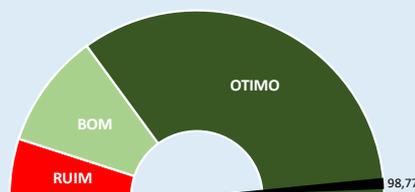
81.823

TOTALIZANDO:



466.218

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,77%



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.

Tabela 1. Desempenho Comparativo de chamadas da central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
Chamadas Recebidas	124.191	126.815	102.641	118.060	153.704	119.069							744.480
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806							561.781
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316	32.451	40.663	23.336							168.738
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%	69,16%	77,87%							74,23%
ILA (%)	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%	26,46%	19,60%							22,23%
TMA (seg)	222	211	213	216	221	197							213

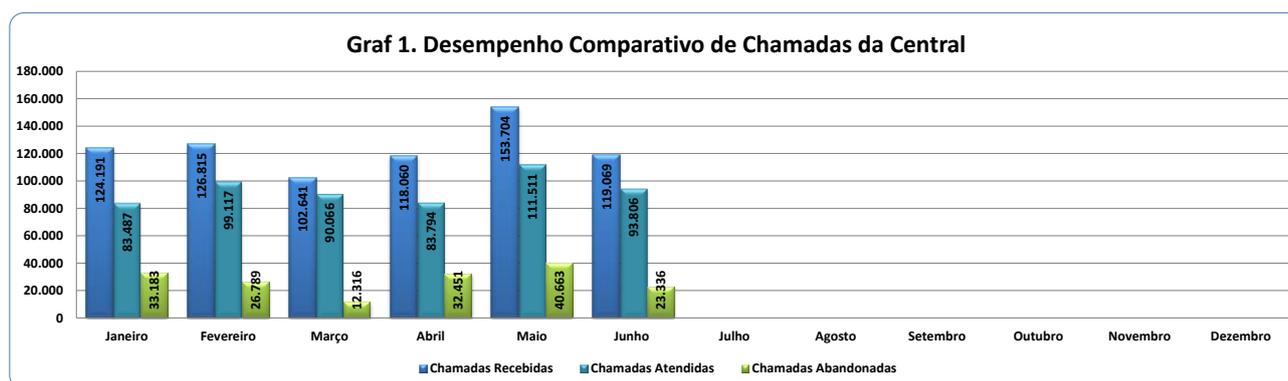


Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	61.788	87.291	63.828	63.545	84.485	58.677							419.614
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713	43.070	55.380	46.770							297.031
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935	19.498	28.172	11.277							114.425

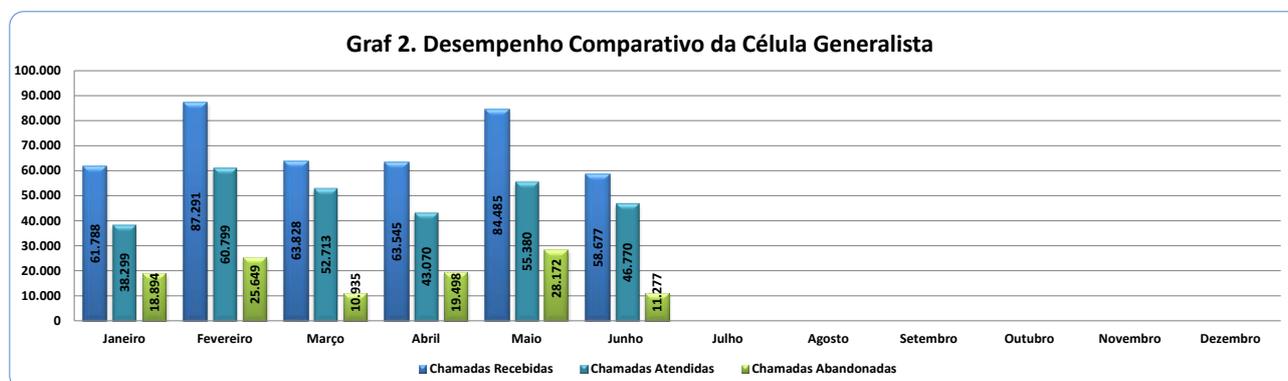




Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138	240	270							3.433
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131	210	238							3.270
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2	2	5							59

Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

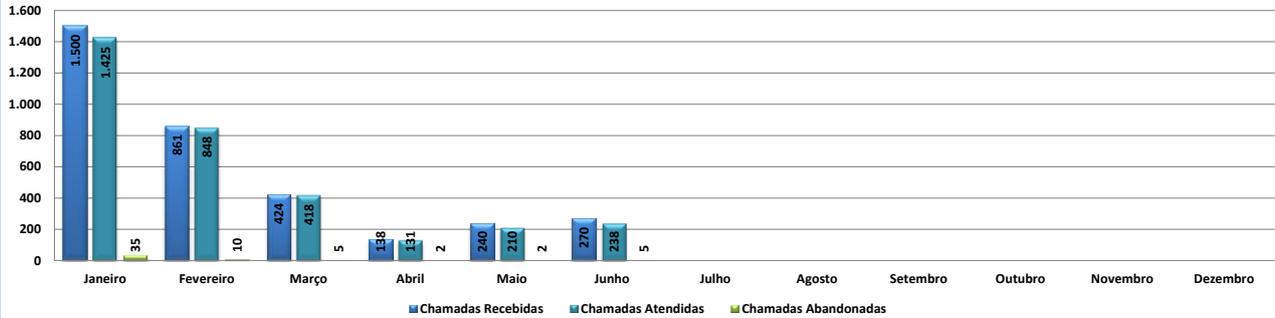


Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363	271	182	437	344							1.942
Chamadas Atendidas	341	360	267	181	433	338							1.920
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1	3	4							10

Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

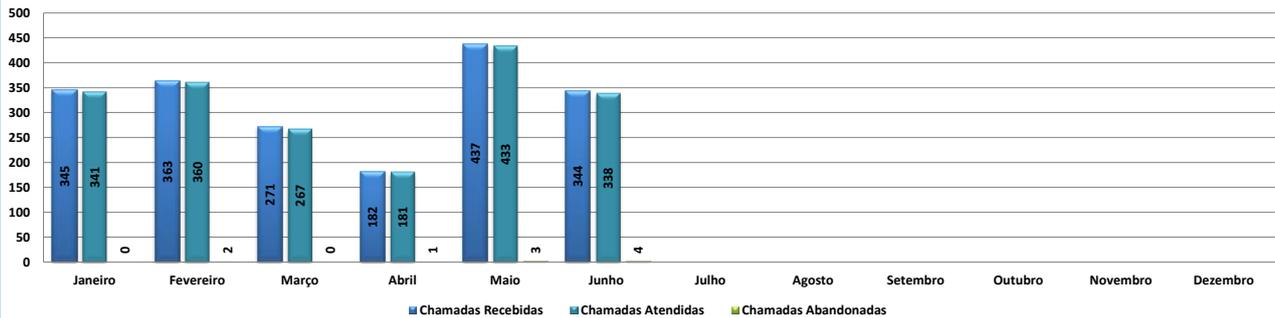


Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14	4	14	4	2							55
Chamadas Atendidas	17	13	4	11	4	1							50
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2	0	0							3

Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

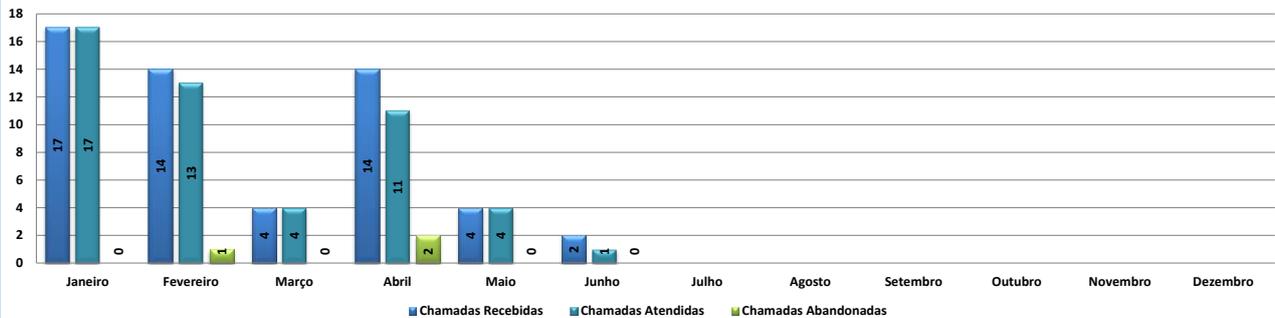




Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

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

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

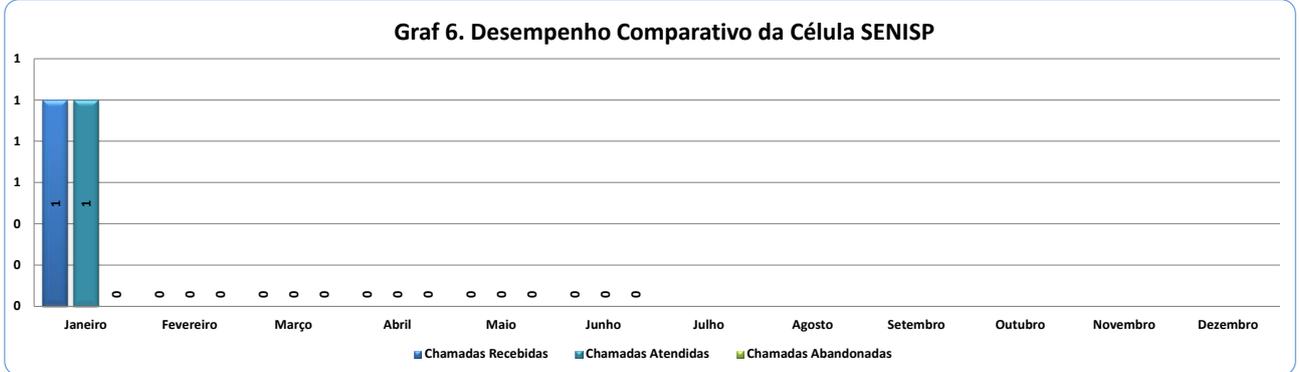


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.344	797	466	190	529	442							3.768
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184	527	430							3.724
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1	0	1							8

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

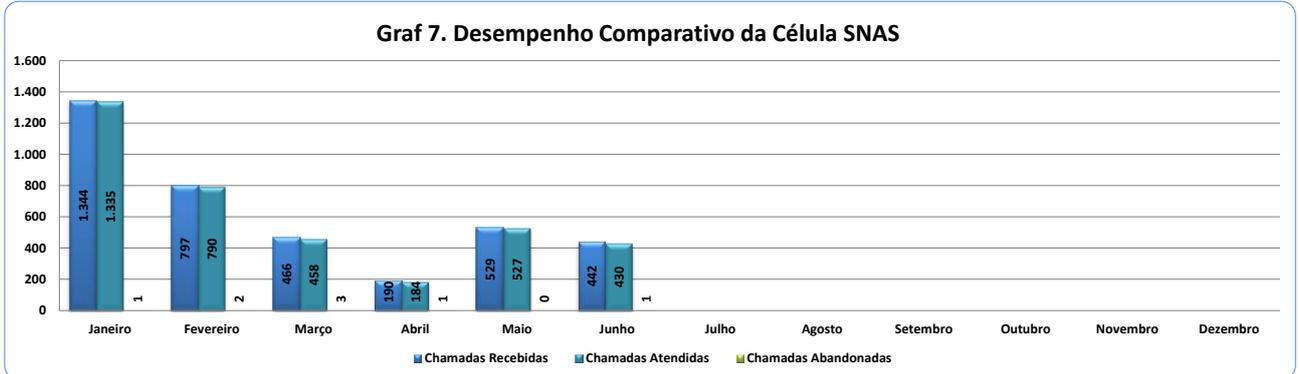


Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23	0	7	6							62
Chamadas Atendidas	5	21	22	0	7	6							61
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0							0



Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

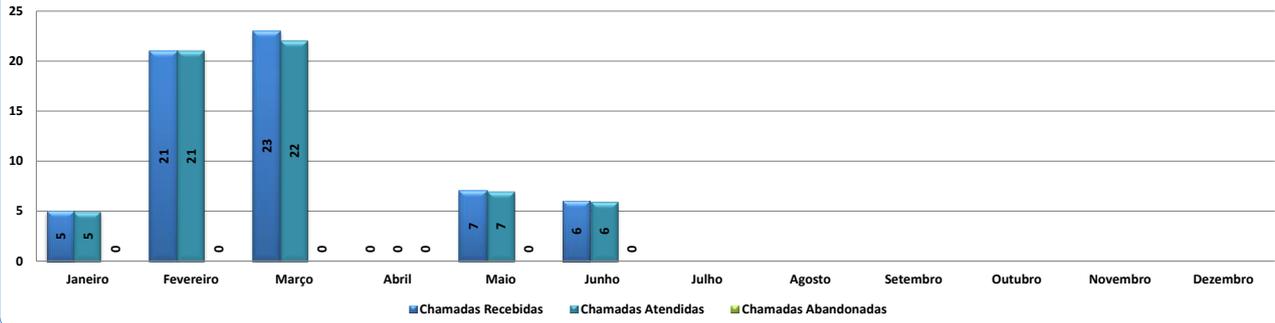


Tabela 09. Desempenho Comparativo da Célula ESPORTE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10	42	35							255
Chamadas Atendidas	33	88	45	10	40	34							250
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	2	0							2

Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula Esporte

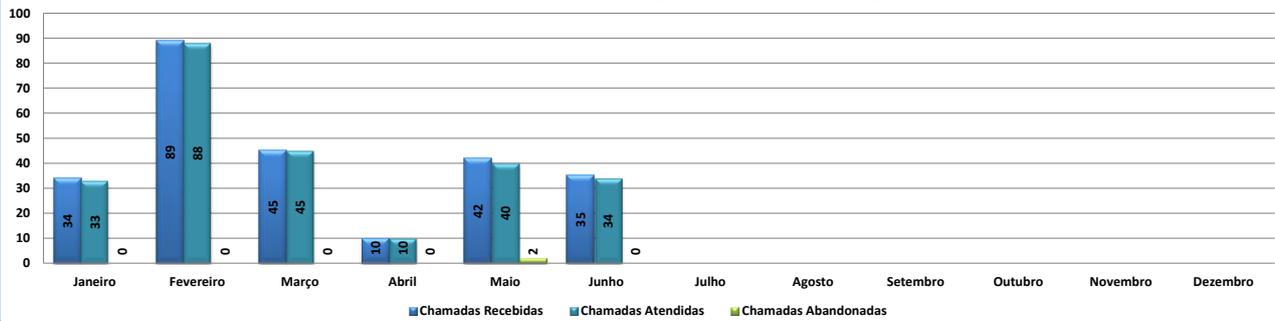


Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3	8	10							41
Chamadas Atendidas	4	8	8	3	8	10							41
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0							0

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

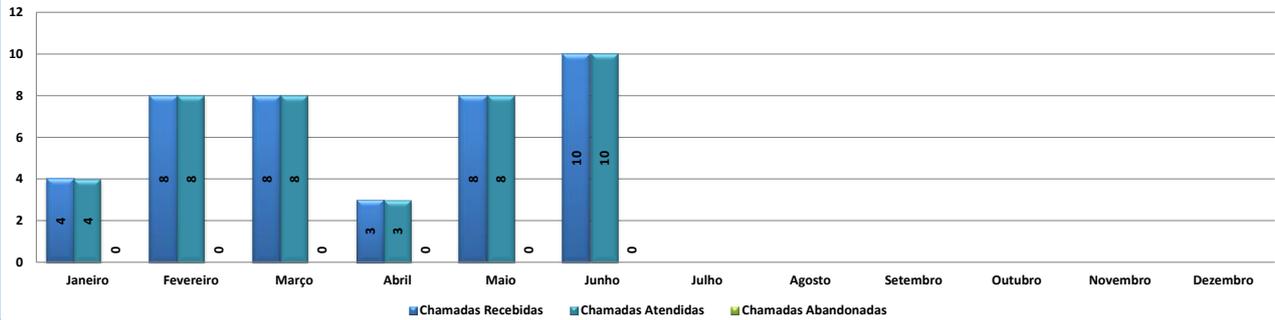
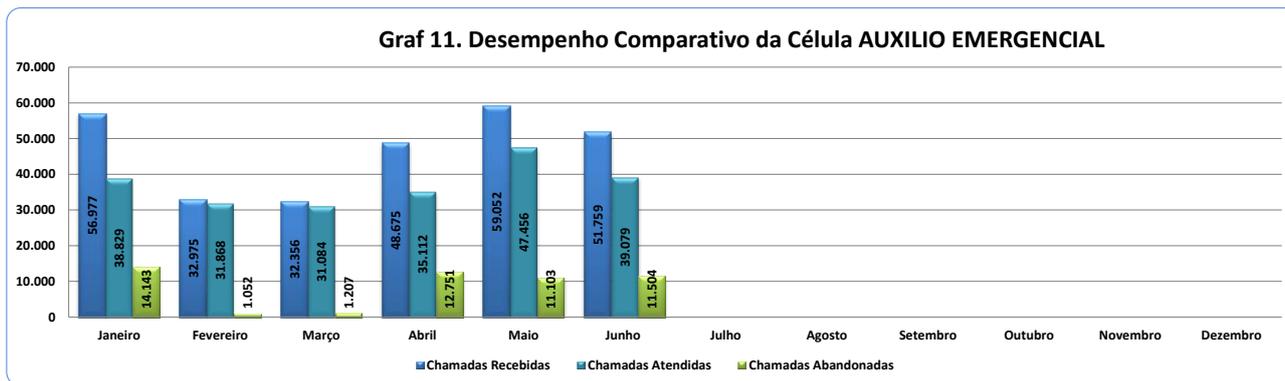


Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975	32.356	48.675	59.052	51.759							281.794
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112	47.456	39.079							223.428
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751	11.103	11.504							51.760



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, passam por capacitações e atualizações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

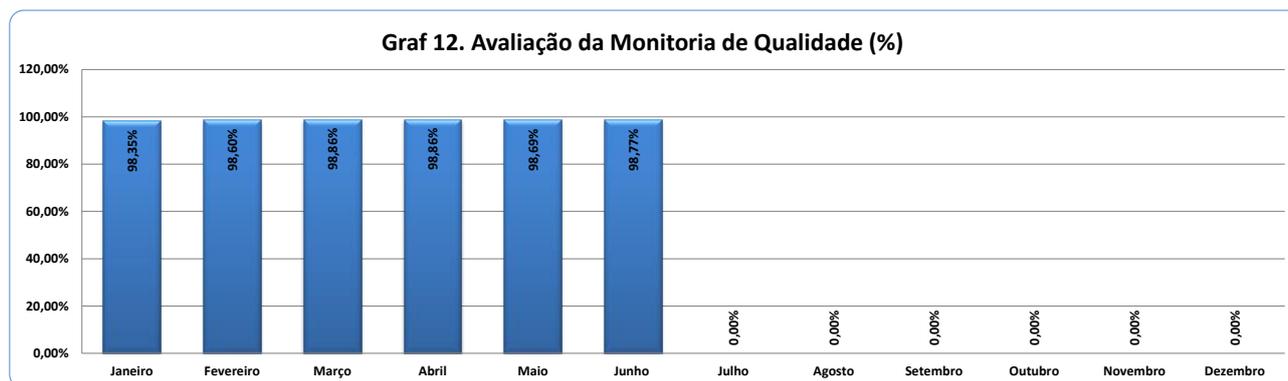
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são 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 **junho** 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 e fomentar a realização de ações corretivas e de melhoria, sobre 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 ²FAQ's e ³RP'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.

² FAQ é um acrônimo da expressão inglesa Frequently Asked Questions, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam pelo canal de telefonia, ou seja, por meio da fala.

³ RP significa Resposta Padrão e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por e-mail, ou seja, por meio da escrita.

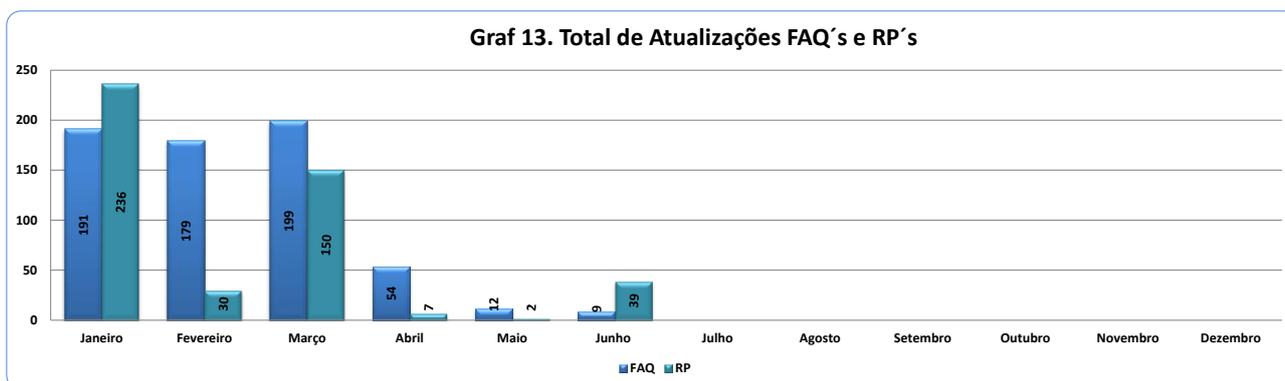


No mês de junho foram realizadas 03 (três) calibrações, conforme cronograma abaixo:

Secretaria	Data	Local	Status
SENARC Tema: SIGPBF e IGD	29/jun	On line	Realizada
SNAPI Tema: Sistema e-PCF	25/jun	On line	Realizada
SEISP Tema: PAA	30/jun	On line	Realizada

4.3. Base de Conhecimento – FAQ e RP

Com base nos apontamentos realizados dentro e fora das calibrações referentes à base de conhecimento, a Central de Relacionamento incluem e atualizam as informações sobre as FAQ's e RP's na base contida no SGD, logo após validação da área técnica pertinente. No mês de **junho** foram realizadas **9** Atualizações de FAQ's e **39** atualizações de **RP's** na base. Abaixo consta a quantidade de atualizações realizadas em FAQ's e RP's.



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



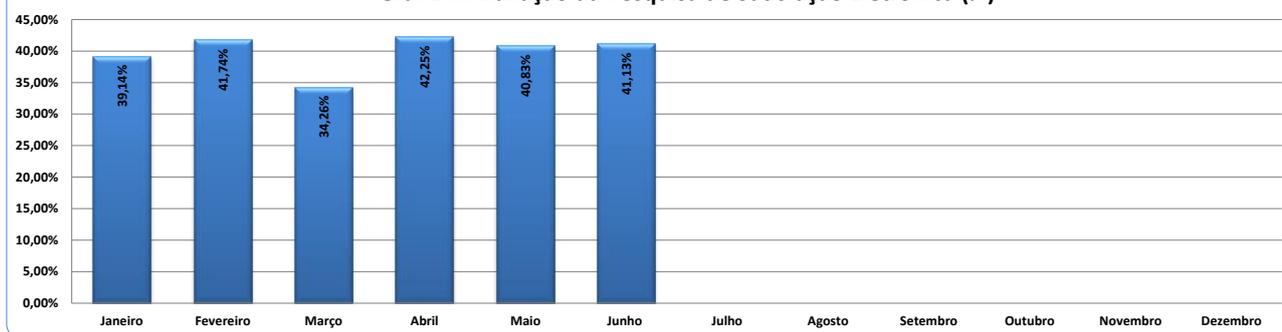
4.4. Pesquisa de Satisfação

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 **junho** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **41,13%**.

Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	70,42%	71,40%	73,12%	66,87%	66,53%	65,01%							68,89%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do	83,22%	83,47%	84,17%	81,03%	81,44%	80,70%							82,34%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260	157.850	48.195							466.218
Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)	39,14%	41,74%	34,26%	42,25%	40,83%	41,13%							39,89%

Graf 14. Avaliação da Pesquisa de Satisfação Eletrônica (%)





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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	134.632	179.105	158.370	146.232	185.956	135.300							939.595
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826	77.383	60.894							398.667
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767	208.058	263.339	196.194							1.338.262
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806							561.781
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34	248,30	248,30	236,16							238,22%

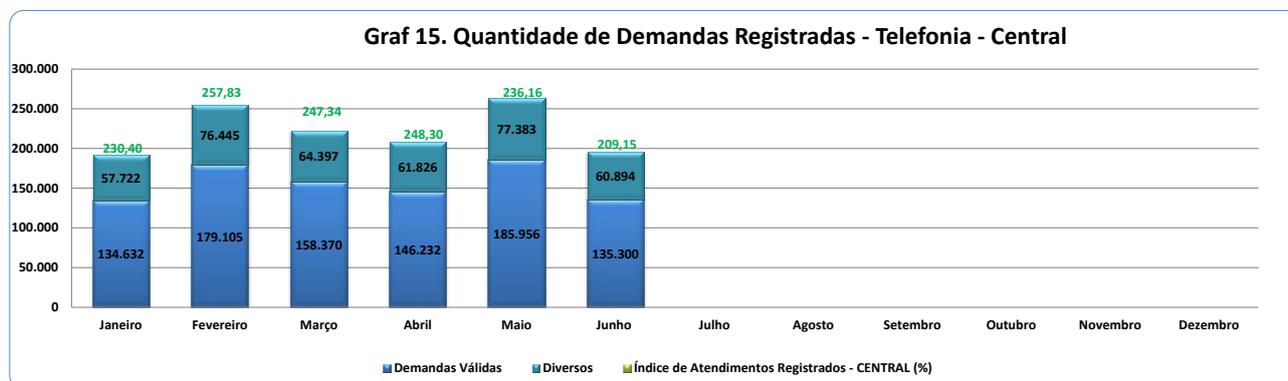


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	10.721	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556							65.683
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635	1.384	538							23.447
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00							100,00
Total	27.977	11.932	10.112	10.276	13.739	15.094	0	0	0	0	0	0	89.130

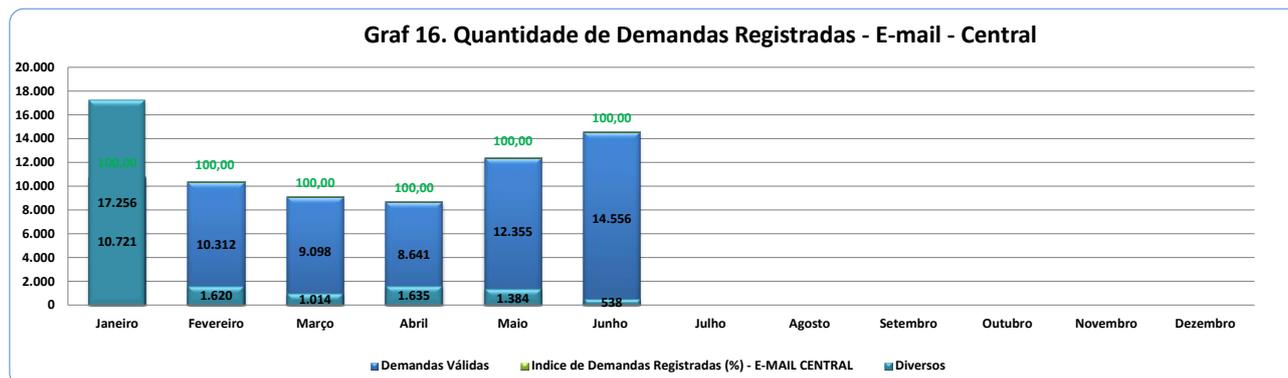




Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	984	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100							12.981
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601	1.242	1.915							17.761
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00							100,00
Total	6.591	7.378	5.067	4.232	3.459	4.015	0	0	0	0	0	0	30.742

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

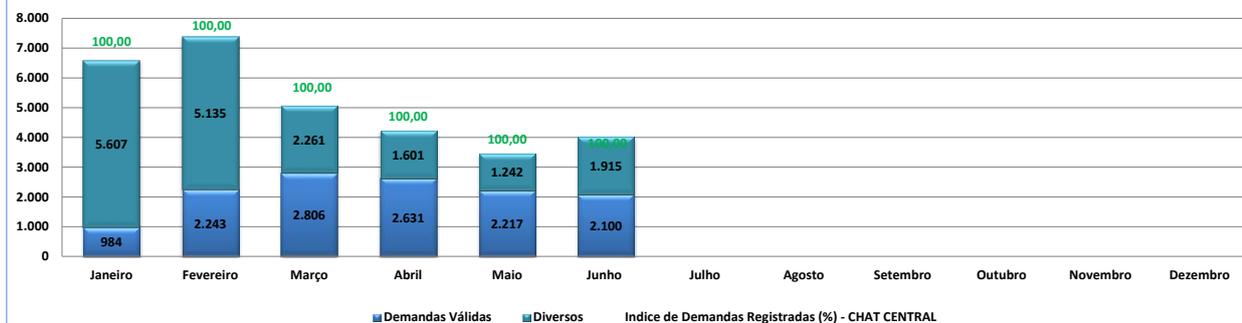


Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	191	208	247	421	318	127							1.512
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	58.395	87.374	76.594	49.570	52.951	40.677							365.561
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197	464	446							4.449
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância -	14	63	46	21	17	17							178
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83.210	89.355	80.485	95.945	131.917	93.637							574.549
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	77	87	84	15	61	36							360
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7	15	4							87
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0							0
Demandas de Outros Órgãos	126	861	206	35	164	303							1.695
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Especial do Esporte	57	115	53	12	32	30							299
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	27	30	21	9	13	21							121
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0	4	2							8
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	185.956	135.300	0	0	0	0	0	0	948.819

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia

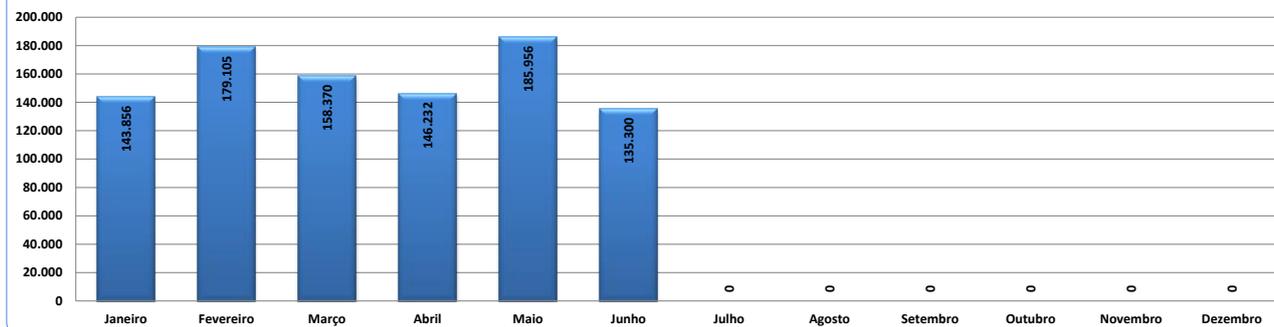




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	1.257	61	19	285	185	237							2.044
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303	241	138							2.930
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112	138	521							3.867
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	270	179	21	247	85	88							890
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42	948	106							5.663
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	20	0	1	2	6	4							33
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4	0	1							20
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0	0	0	0							0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1	8	3							77
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0	2	0							41
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	2	0	0	0	0	0							2
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0							0
Sem Classificação	1.143	9.792	8.954	7.645	10.742	13.458							51.734
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	0	0	0	0	0	0	67.301

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

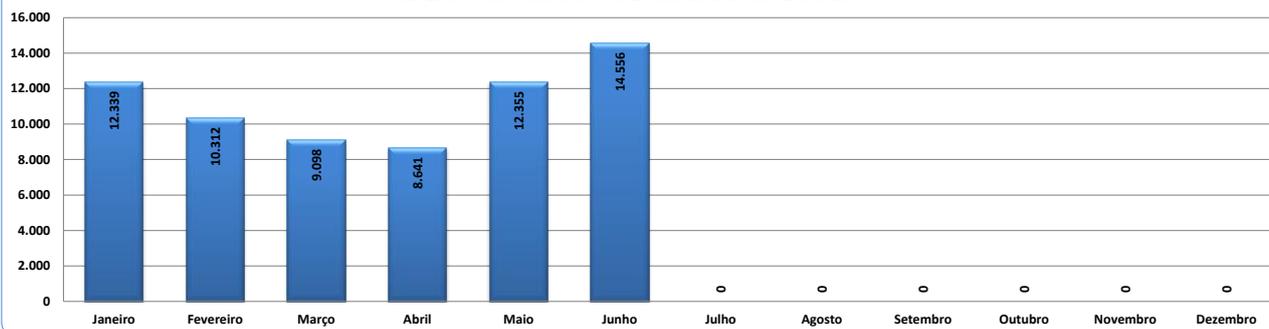


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	10	30	35	98	28	24							225
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628	591	541							2.935
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243	1.053	1.071							7.077
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	8	47	43	31	33	36							198
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577	458	408							2.398
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5	64	44	33	9							155
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10	11	3							44
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0	0	0	0							0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4	0	4	7							17
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0							0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2	0	5	1							9
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	0	0	0	0	1	0							1
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0							0
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	0	0	0	0	0	0	13.059

Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat

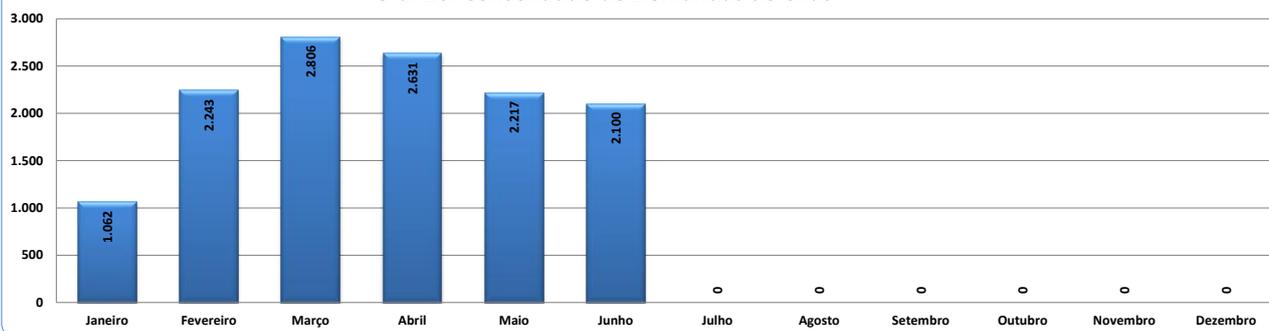




Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia													
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	97.224	124.259	105.035	112.607	136.795	97.901							673.821
Gestor	2.329	1.806	1.334	614	1.226	1.112							8.421
Instituição	119	139	130	47	160	91							686
Não Beneficiário	44.098	52.758	51.754	32.904	47.687	36.090							265.291
Proponente	85	132	113	60	86	99							575
Público Interno	1	11	4	0	2	7							25
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	185.956	135.300	0	0	0	0	0	0	948.819

Graf 21. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Telefonia

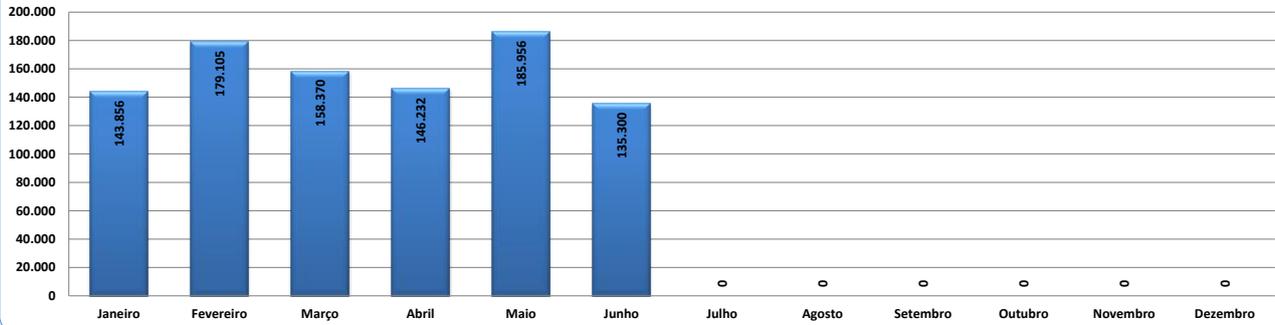


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail													
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.805	3.852	5.085	4.200	7.079	8.895							33.915
Gestor	1.093	990	779	62	559	526							4.009
Instituição	1	0	1	0	1	1							4
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313	4.582	5.016							28.767
Proponente	42	41	41	63	50	69							306
Público Interno	53	45	65	3	84	49							299
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	0	0	0	0	0	0	67.301

Graf 22. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - E-mail

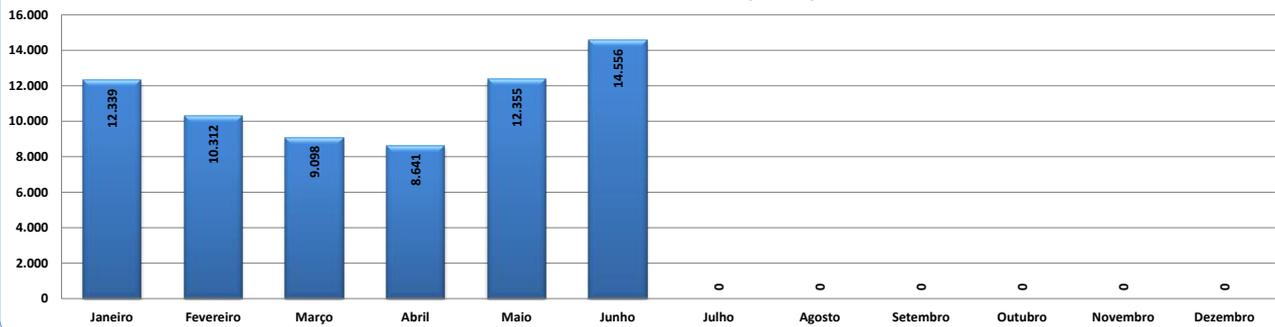
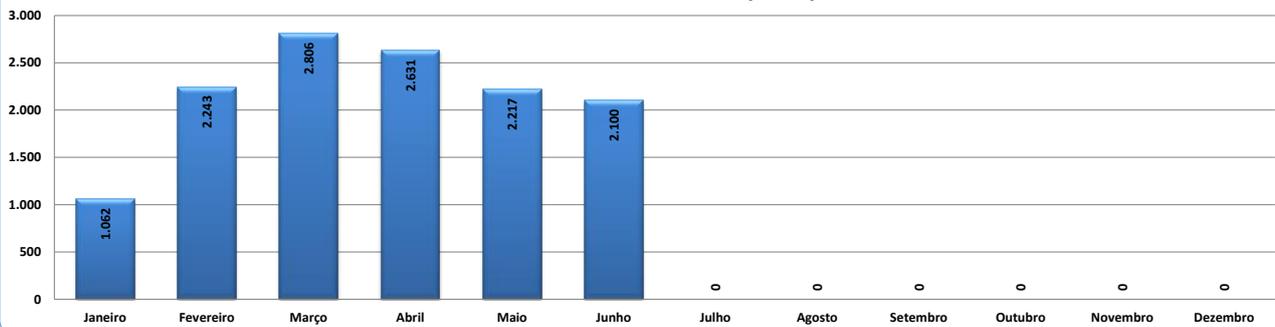


Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat													
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35	12	5							65
Gestor	797	1.722	1.999	1.915	1.692	1.679							9.804
Instituição	258	517	800	677	508	416							3.176
Não Beneficiário	3	0	2	4	4	0							13
Proponente	0	0	0	0	1	0							1
Público Interno	0	0	0	0	0	0							0
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	0	0	0	0	0	0	13.059

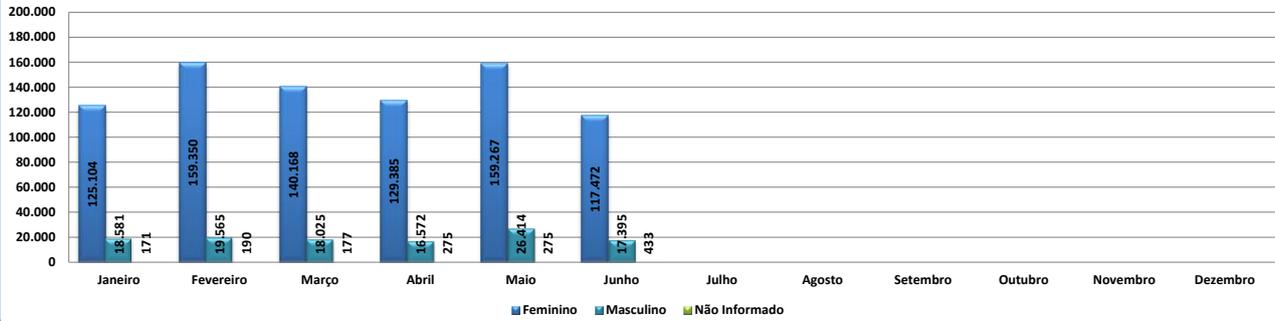
Graf 23. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Chat





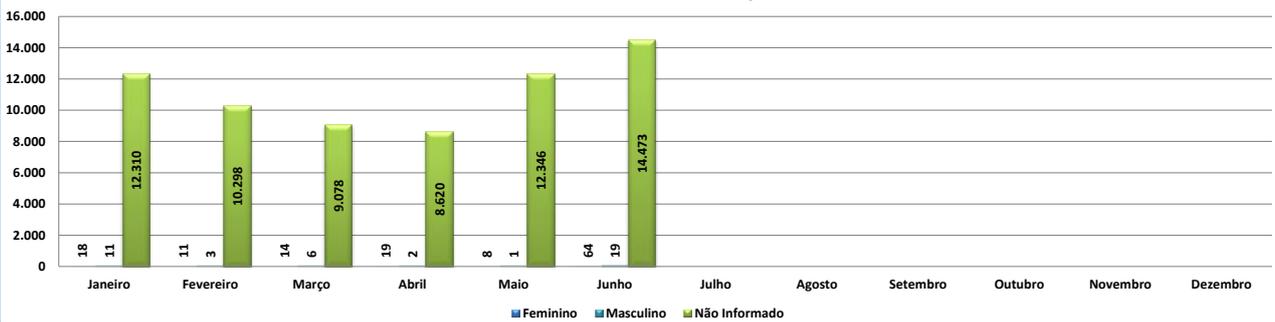
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	125.104	159.350	140.168	129.385	159.267	117.472							830.746
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572	26.414	17.395							116.552
Não Informado	171	190	177	275	275	433							1.521
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	185.956	135.300	0	0	0	0	0	0	948.819

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia



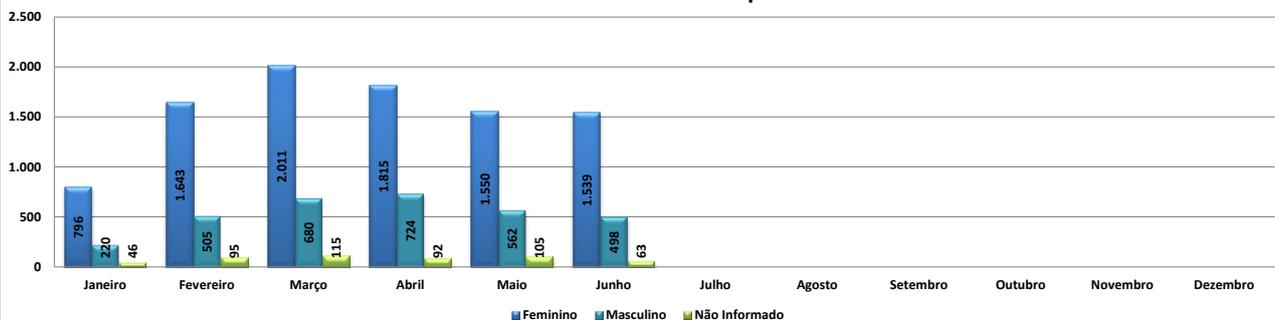
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	18	11	14	19	8	64							134
Masculino	11	3	6	2	1	19							42
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620	12.346	14.473							67.125
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	0	0	0	0	0	0	67.301

Graf 25. Consolidado de Demandas por Gênero - E-mail



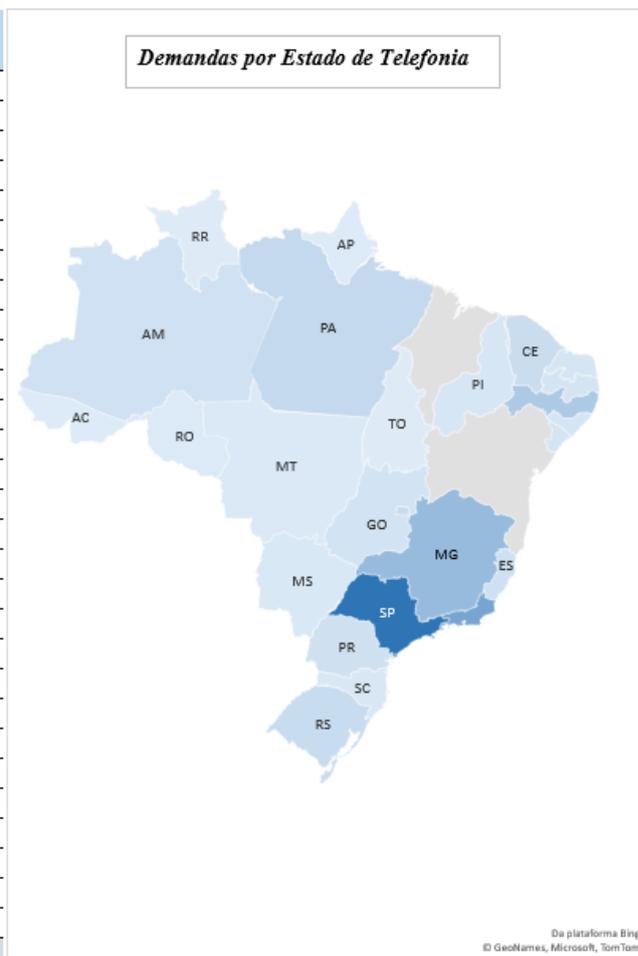
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815	1.550	1.539							9.354
Masculino	220	505	680	724	562	498							3.189
Não Informado	46	95	115	92	105	63							516
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	0	0	0	0	0	0	13.059

Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat



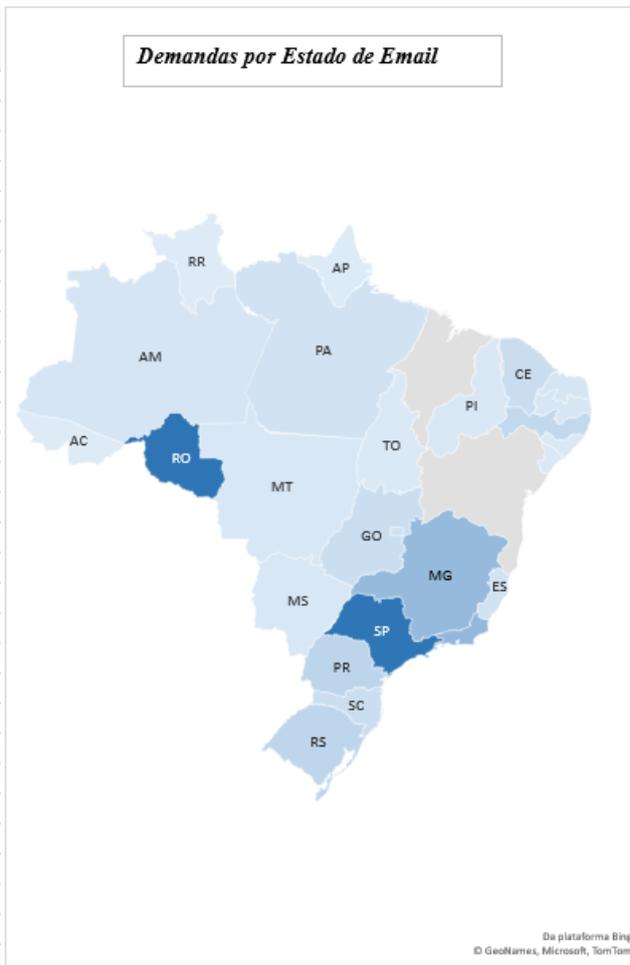


<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	229.134	24,01%
RJ	135.858	14,40%
MG	93.803	9,82%
BA	82.880	8,80%
PE	65.116	6,91%
PA	35.804	3,83%
RS	30.095	3,25%
DF	30.077	3,19%
MA	29.657	3,07%
CE	28.987	3,05%
ES	22.300	2,26%
PR	21.062	2,22%
AM	20.571	2,15%
GO	17.231	1,81%
SE	16.007	1,67%
PB	14.235	1,51%
AL	13.788	1,47%
RN	13.740	1,46%
PI	10.403	1,12%
SC	8.681	0,88%
MS	7.939	0,83%
MT	5.767	0,61%
RO	4.866	0,53%
AC	3.097	0,33%
AP	3.025	0,33%
RR	1.925	0,21%
TO	1.703	0,18%
NI	1.055	0,09%
IN	13	0,00%
Total Geral	948.819	



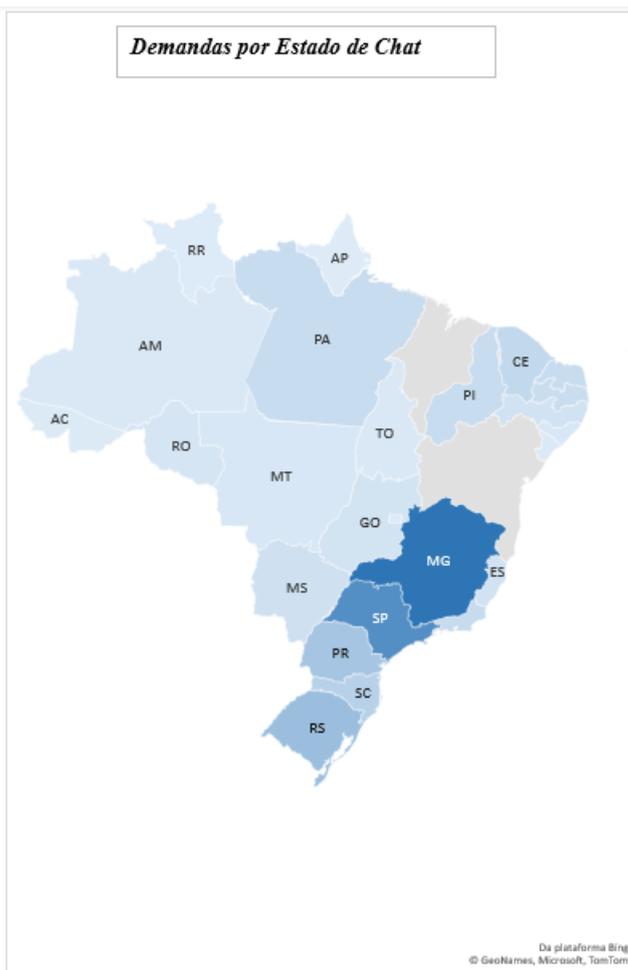


<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
RO	14.147	23,51%
SP	14.077	20,15%
RJ	6.122	8,80%
MG	5.932	8,49%
BA	4.031	5,91%
PR	2.744	3,98%
RS	2.625	3,76%
PE	2.360	3,32%
CE	1.741	2,47%
GO	1.642	2,36%
SC	1.605	2,20%
DF	1.329	1,99%
ES	1.164	1,72%
PA	1.158	1,64%
MA	860	1,32%
AM	789	1,20%
RN	763	1,08%
PB	737	1,07%
MS	579	0,86%
MT	578	0,84%
PI	538	0,78%
AL	494	0,71%
SE	444	0,65%
TO	344	0,51%
AP	154	0,22%
AC	138	0,21%
RR	109	0,15%
NI	97	0,10%
IN	0	0,00%
Total Geral	67.301	





<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
MG	2.320	21,17%
SP	1.840	16,79%
BA	1.091	9,96%
RS	896	8,18%
PR	757	6,91%
SC	525	4,79%
CE	376	3,43%
RJ	333	3,04%
PI	307	2,80%
PA	305	2,78%
RN	301	2,75%
PB	291	2,66%
MA	216	1,97%
MS	210	1,92%
PE	189	1,72%
ES	187	1,71%
GO	176	1,61%
RO	136	1,24%
MT	102	0,93%
AL	102	0,93%
AM	66	0,60%
TO	65	0,59%
SE	56	0,51%
AC	36	0,33%
RR	30	0,27%
DF	30	0,27%
AP	15	0,14%
NI	1	0,01%
IN	0	0,00%
Total Geral	10.959	





6. Assuntos Mais Demandados

Os assuntos mais solicitados de cada secretaria de acordo com as demandas recebidas

Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	11.377	27,51%
10. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CONCEDIDO	6.229	15,06%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	6.062	14,66%
06. CARTÃO E CONTA	4.922	11,90%
07. SAQUE	4.503	10,89%

Total de Registros da Secretaria no Mês	41.356
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	10	20,41%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	8	16,33%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	7	14,29%
01. DÚVIDAS	5	10,20%
15. CESTAS EMERGENCIAIS	3	6,12%

Total de Registros da Secretaria no Mês	49
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	725	35,57%
08. CADSUAS_MANUAL	183	8,98%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	178	8,73%
02. SAA_MANUAL	174	8,54%
01. DÚVIDAS	142	6,97%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.038
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	19	90,48%
01. DÚVIDAS	1	4,76%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT	1	4,76%

Total de Registros da Secretaria no Mês	21
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021



Assuntos mais Demandados de Outros Órgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	265	84,66%
01. CNH SOCIAL	30	9,58%
01. GARANTIA-SAFRA	15	4,79%
01. SOLICITAÇÃO	3	0,96%

Total de Registros da Secretaria no Mês	313
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	5	62,50%
01. DÚVIDAS	2	25,00%
02. CAPACITAÇÕES _ PROGRAMA BOLSA FAMILIA E CADASTRO ÚNICO	1	12,50%

Total de Registros da Secretaria no Mês	8
--	---

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

SECRETARIA EXECUTIVA - SE

Tópico	Total	%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	2	100,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2
--	---

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	43.278	45,97%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	35.120	37,30%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	6.756	7,18%
01. CADASTRAMENTO	3.257	3,46%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	2.268	2,41%

Total de Registros da Secretaria no Mês	94.151
--	--------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021



MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
05. SONDAGEM	186	47,94%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	98	25,26%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	50	12,89%
01. DÚVIDAS	41	10,57%
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	6	1,55%

Total de Registros da Secretaria no Mês	388
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	62	43,97%
03. SISTEMA E-PCF	52	36,88%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	26	18,44%
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	1	0,71%

Total de Registros da Secretaria no Mês	141
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	15	48,39%
01. DÚVIDAS	14	45,16%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	2	6,45%

Total de Registros da Secretaria no Mês	31
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021



Atualmente existe um passivo de 1.334 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Passivo de Demandas					
Área Técnica	2017	2018	2019	2020	2021
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	13	56	9
SE	0	0	0	0	0
SENARC	0	0	15	9	63
SEISP	0	0	1	0	5
SECAD	0	0	1	0	1
SNAS	29	11	260	609	131
SNAPI	0	0	0	3	39
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	1	15	26
SENAPRED	0	0	0	0	0
STI	0	0	14	0	0
TOTAL	29	11	326	694	274

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/07/2021

7. 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 **junho** houve a execução de **204** lotes de ativo de e-mail (mala direta).

- Cerimônia de Lançamento da Campanha ABC para a Primeira Infância (Profissionais).
- Cerimônia de Lançamento da Campanha ABC para a Primeira Infância (SMAS).
- Atualizações de dados no SIGPBF (Atendimento SERNAC)



No mês de **junho** houve a execução de **1.424** 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 103) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 201) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 202) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 203) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 301) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 302) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 303) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 401) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 402) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água (Amostra 403) 1º Tentativa - 2021

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



8. Faturamento

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

- ✓ cadsuas@mds.gov.br;
- ✓ cebas@mds.gov.br;
- ✓ criancafeliz@mds.gov.br
- ✓ falemds@mds.gov.br;
- ✓ gestorpbf@mds.gov.br;
- ✓ juventude@mds.gov.br;
- ✓ paif@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialbasica@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialespecial@mds.gov.br;
- ✓ [rede.suas@mds.gov.br](mailto:redesuas@mds.gov.br);
- ✓ suasweb@mds.gov.br;
- ✓ 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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Caixa Institucional													
Cadastro Nacional do SUAS	346	148	14	13	129	98							748
CEBAS	282	306	17	40	109	151							905
Criança Feliz	281	221	17	1.172	278	229							2.198
Fale MDS													0
Gestor PBF	880	1.227	154	584	536	229							3.610
Juventude					5	13							18
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713	12.169	13.818							
Programa de Atenção Integral à Família		1	1		6	1							9
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	14	26	8	8	21	35							112
Proteção Social Especial	21	38	4	12	20	32							127
Rede Suas	2.411	1.629	55	74	109	635							4.913
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23	36	63							211
Suporte Progridi- Sisp	1	2		2	3	8							16
Programa Bolsa Família													0
Sem classificação													0
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.421	15.312	0	0	0	0	0	0	69.123

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis

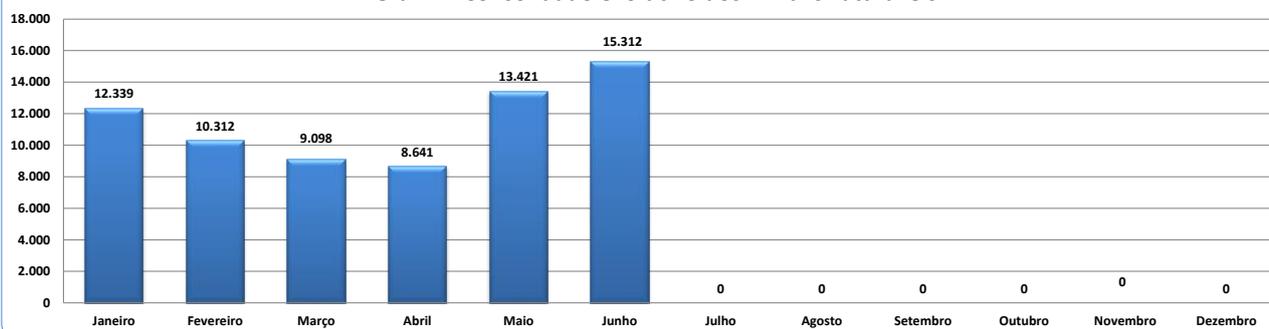


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	2.931	129	43	168	150	513							3.934
Multimeios	9.408	10.183	9.055	8.473	12.205	14.043							63.367
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	0	0	0	0	0	0	67.301

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço

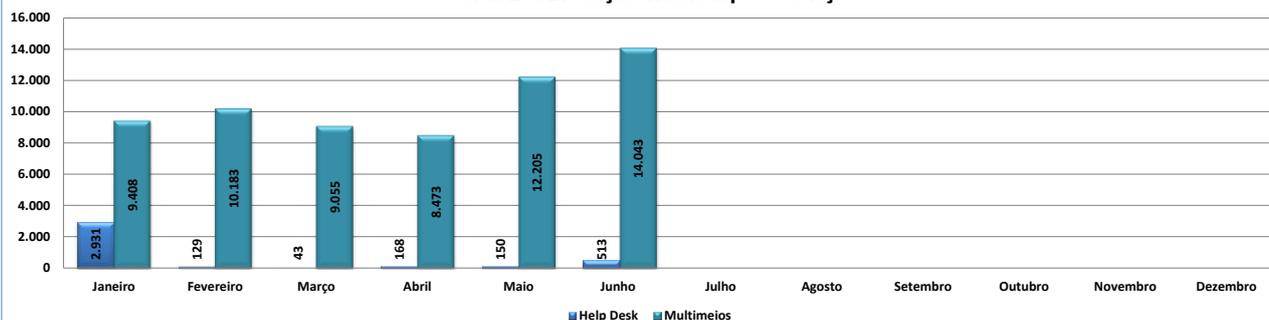




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													525.761
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806							
Ativo													55.100
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595							
Ativo Mala Direta	85	0	62	0	250	204							601
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0							0
Atendimento Presencial	0	0	0	0	0	0							0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000	661	585	565							4.196
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943	1.617	1.399	1.853							14.003
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130	192	233							3.225
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043	576	657							7.233
Multimeios Central													
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049	8.156	7.421	5.865	4.674							31.849
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359							793.476
Total da Quantidade de Atendimentos	307.740	219.372	229.825	230.745	246.816	200.946	0	0	0	0	0	0	1.435.444

Tabela 30. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806		0	0	0	0	0	525.761
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595		0	0	0	0	0	55.100
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173	768	1.455		0	0	0	0	0	13.408
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimeios	6.923	8.817	14.523	10.751	8.577	8.014		0	0	0	0	0	57.605
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359		0	0	0	0	0	793.476
Total da Quantidade de Atendimentos	309.260	220.583	234.187	231.797	247.294	202.229	0	0	0	0	0	0	1.445.350

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\$ 415.411,48	R\$ 549.696,96	R\$ 449.623,44							R\$ 2.754.987,64
Humano Ativo	R\$ 551,44	R\$ 2.571,88	R\$ 126.682,04	R\$ 50.388,96	R\$ 61.648,28	R\$ 10.992,64							R\$ 252.835,24
Help Desk	R\$ 28.967,40	R\$ 37.825,20	R\$ 53.051,04	R\$ 21.952,98	R\$ 16.195,41	R\$ 17.416,35							R\$ 175.408,38
SMS	R\$ 0,00							R\$ 0,00					
Multimeios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11	R\$ 142.761,09	R\$ 121.577,44	R\$ 98.064,08	R\$ 78.777,62							R\$ 595.904,43
URA	R\$ 405.607,44	R\$ 210.858,65	R\$ 189.142,25	R\$ 237.407,63	R\$ 218.990,60	R\$ 193.228,41							R\$ 1.455.234,98
Total da Fatura Resumida	R\$ 915.226,77	R\$ 825.587,44	R\$ 952.184,18	R\$ 846.738,49	R\$ 944.595,33	R\$ 750.038,46	R\$ 0,00	R\$ 5.234.370,67					

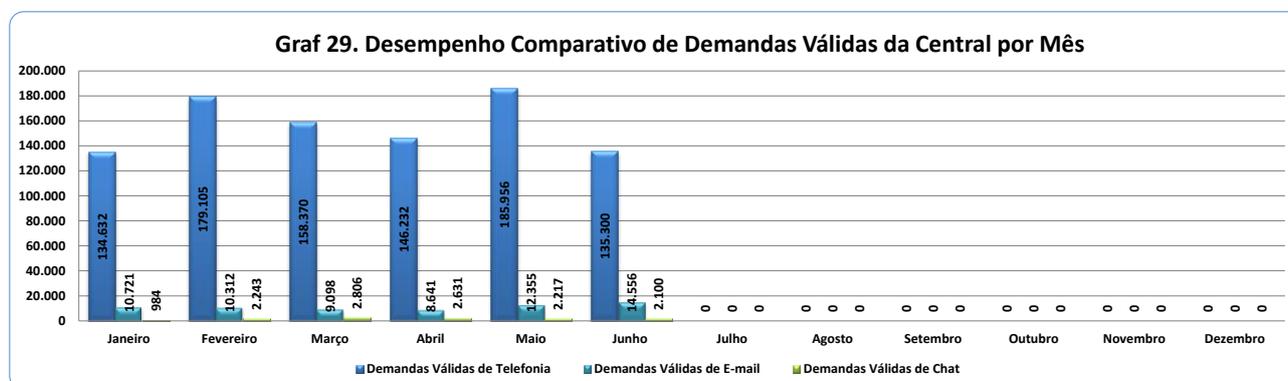


9. Conclusão

A Central possui **4.478** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.381** RP's ativas - base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Para conferir mais entendimento 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.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Demandas Válidas de Telefonia	134.632	179.105	158.370	146.232	185.956	135.300	0	0	0	0	0	0	939.595
Demandas Válidas de E-mail	10.721	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	0	0	0	0	0	0	65.683
Demandas Válidas de Chat	984	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	0	0	0	0	0	0	12.981
Total	146.337	191.660	170.274	157.504	200.528	151.956	0	0	0	0	0	0	1.018.259



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

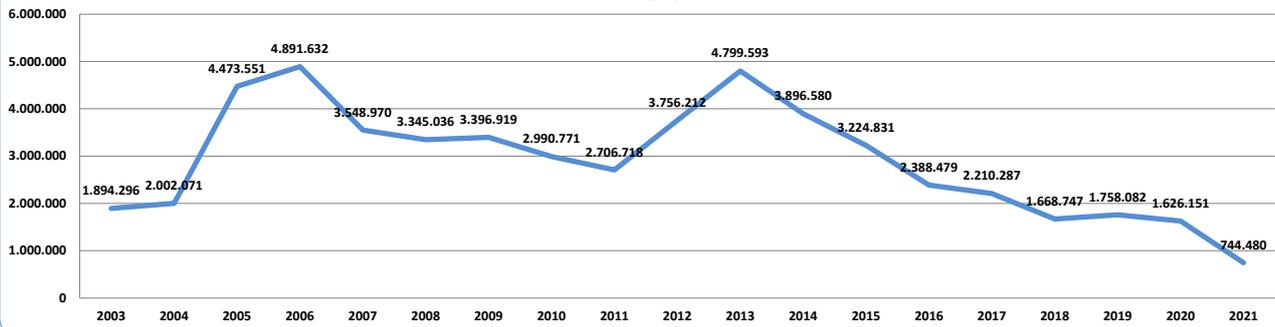


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e
Ligações Recebidas**

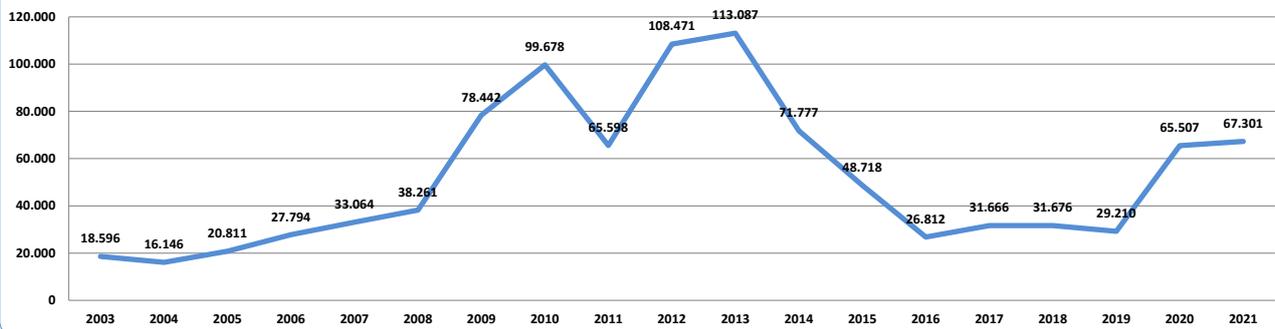
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	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	67.301	744.480	13.059	973.374
TOTAL	992.615	55.323.406	62.223	5.559.860



Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas



Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails



Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat

