

SUMÁRIO EXECUTIVO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2021



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

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – FEVEREIRO/2021

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania – MC tem como objetivo prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas sob a égide do Ministério, seja por telefone, *e-mail*/formulário eletrônico ou *chat*, por meio da empresa terceirizada Vector Contact Center (Contrato Administrativo nº. 21/2018).

Constitui, ainda, uma das portas de entrada das demandas de Ouvidoria, com os registros de reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

O seu horário de funcionamento é de 7h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. No entanto, esse horário foi ampliado em junho de 2013 para funcionamento aos finais de semana e feriados nacionais que compreendem o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família.

O atendimento eletrônico (URA) é disponível 24 horas, todos os dias da semana, pelo 0800 707 2003 e 121.

No mês de **fevereiro**, a Central de Relacionamento contou com **108** agentes de teleatendimento distribuídos em 14 células no 1º Nível de Atendimento, que são: GENERALISTA, SENARC, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNAPI, ESPORTE, SECAD, SENAPRED, HELP DESK, ATIVO, OUVIDORIA e MULTIMEIOS, localizados na CNB 03, Lote 05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília - DF, 72.115-035.

A Célula Multimeios trabalha hoje com as demandas provenientes de 12 caixas institucionais, que são:

- ✓ 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.

A Central também conta com uma equipe de Analistas em 2º nível de atendimento, cuja principal atuação está em subsidiar as informações e respostas ao 1º Nível de Atendimento. É composta por **11** profissionais, alocados nas dependências do MC, situado no Edifício The Union, SMAS Trecho 03, lote 01, sala T10, térreo - Brasília - DF
Coordenação Geral da Central de Relacionamento.

O atendimento é subsidiado por meio de informações organizadas e disponibilizadas em **4.401** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.307** documentos de Respostas Padrão – RPs, atualizados sistematicamente pelas áreas técnicas do MC, compondo, assim, a Base de Conhecimento ativa da Central de Relacionamento do MC. No referido mês houve solicitação de atualização na base de conhecimento das secretarias **SENARC, SEISP, SNAS e SECAD**.

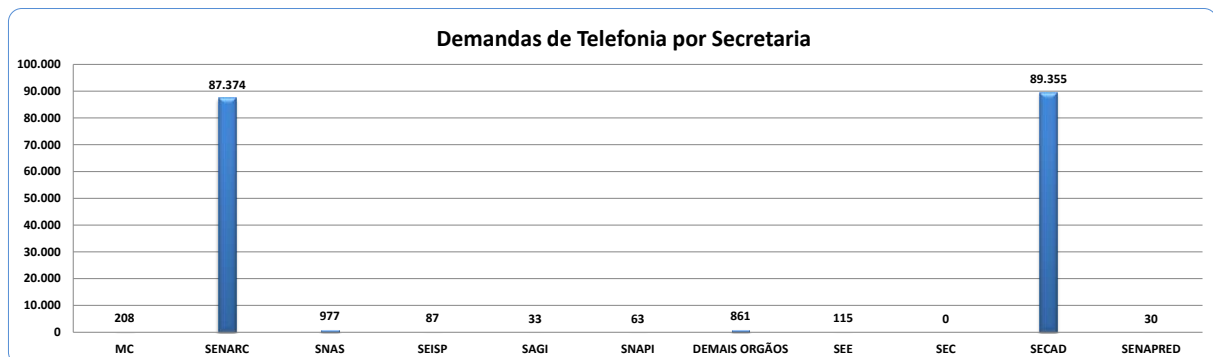
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria, o passivo de demandas por secretaria e os ativos realizados de *e-mail* e telefonia:

Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	126.815
Chamadas Atendidas	99.117
Chamadas Abandonadas	26.789
Nível de Serviço (%)	76,12%
ILA (%)	21,12%
TMA (s)	211

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico Fevereiro 2021

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	144	3	2	59	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	67.229	511	33	19.562	2	37
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	88	781	22	85	0	1
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	42	32	0	13	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	21	1	11	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	6	55	0	2	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	518	3	0	339	0	1
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	12	17	0	38	2	46
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	1	0	0	1	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	56.216	370	81	32.639	7	42
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	3	13	0	9	0	5
Total	124.259	1.806	139	52.758	11	132

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021



Demandas Registradas de E-mail	
Demandas Válidas	10.312
Diversos	1.620
Total	11.932

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0	0	0	61	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	6	4	0	8	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	256	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	0	0	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	1	0	178	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	0	1	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	0	0	0	0
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	0	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	3	0	0	2	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
CLASSIFICAR	3.843	985	0	4.878	45	41
Total	3.852	990	0	5.384	45	41

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

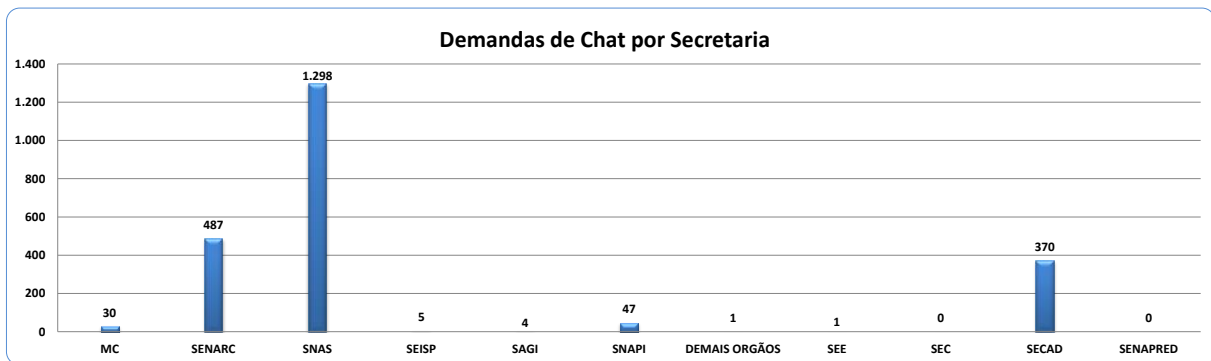


Demandas Registradas de Chat	
Demandas Válidas	2.243
Diversos	5.135
Total	7.378

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	2	21	7	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1	391	95	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	978	320	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	4	1	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	3	1	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	40	7	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	1	0	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	1	0	0	0	0
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	0	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	1	283	86	0	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	4	1.722	517	0	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	23.991	27,30%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	15.038	17,11%
15. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	13.177	14,99%
07. SAQUE	10.647	12,12%
05.BENEFÍCIOS	10.608	12,07%

Total de Registros da Secretaria no Mês	87.879
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	27	29,35%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	25	27,17%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	19	20,65%
02. QUALIFICAÇÃO_PROGREDIR	5	5,43%
01. PAA_INSTITUCIONAL	4	4,35%

Total de Registros da Secretaria no Mês	92
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	1.003	39,63%
02. SAA_MANUAL	349	13,79%
08. CADSUAS_MANUAL	253	10,00%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	249	9,84%
12. ERROS_SISTÊMICOS	173	6,84%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.531
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	29	96,67%
01. DÚVIDAS	1	3,33%

Total de Registros da Secretaria no Mês	30
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos		
Tópico	Total	%
01. CNH SOCIAL	689	79,84%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	87	10,08%
01. GARANTIA-SAFRA	86	9,97%
01. SOLICITAÇÃO	1	0,12%

Total de Registros da Secretaria no Mês	863
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Assuntos mais Demandados - SAGI		
Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	31	83,78%
01. DÚVIDAS	3	8,11%
03. CAPACITAÇÕES _ CAPACITASUAS PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE DO S	2	5,41%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	2,70%

Total de Registros da Secretaria no Mês	37
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

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 04/03/2021

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO		
Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	48.023	53,52%
15. EXTENSÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL	12.600	14,04%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	11.269	12,56%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	7.293	8,13%
01. CADASTRAMENTO	6.885	7,67%

Total de Registros da Secretaria no Mês	89.730
--	--------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	159	72,27%
05. SONDAAGEM	36	16,36%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA_INSTITUCIONAL	9	4,09%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	8	3,64%
01.DÚVIDAS	4	1,82%

Total de Registros da Secretaria no Mês	220
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	146	50,52%
03. SISTEMA E-PCF	53	18,34%
01. DÚVIDAS	48	16,61%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	28	9,69%
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	8	2,77%

Total de Registros da Secretaria no Mês	289
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	58	50,00%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	45	38,79%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	6	5,17%
02. PROGRAMA BOLSA ATLETA EDITAL 2019	5	4,31%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	2	1,72%

Total de Registros da Secretaria no Mês	116
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

Atualmente existe um passivo de 1.702 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

<i>Passivo de Demandas</i>					
Área Técnica	2017	2018	2019	2020	2021
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	1	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	57	3
SE	0	1	1	3	0
SENARC	0	0	19	11	37
SEISP	0	0	1	1	0
SNAS	70	110	405	856	60
SNAPI	0	0	0	4	2
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	7	14	1
SENAPRED	0	0	0	1	0
TOTAL	70	111	468	950	103

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/03/2021

No mês de fevereiro não houve a execução de ativo de telefonia, e-mail (mala direta) e SMS.