

SUMÁRIO EXECUTIVO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2021



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – JANEIRO/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, carta, fax, *chat* ou atendimento presencial, 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 **janeiro**, a Central de Relacionamento contou com **109** 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 **4.320** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.312** 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, SENISP, SEISP, SNAS, SNAPI, SECAD, SAGI, SENAPRED E ESPORTE**.

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:

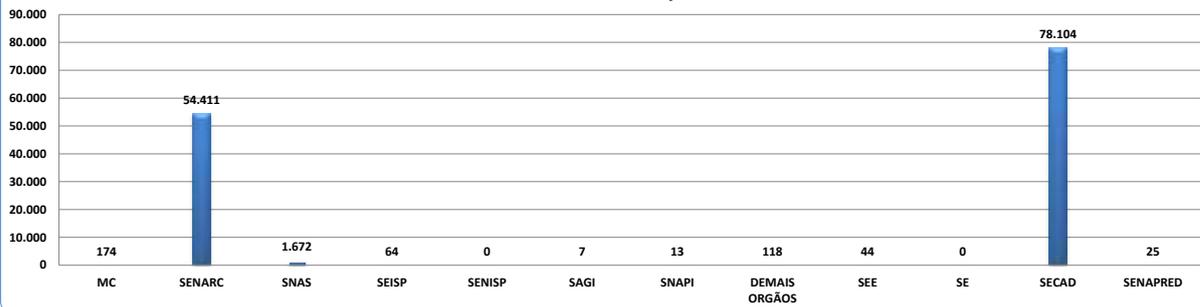
Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	124.191
Chamadas Atendidas	83.487
Chamadas Abandonadas	33.183
Nível de Serviço (%)	67,34%
ILA (%)	26,72%
TMA (s)	222

Fonte: Vector Contact Center-Relatório Analítico Janeiro 2021

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	119	7	0	28	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	41.329	327	20	12.716	0	19
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	61	1.522	31	58	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	45	6	0	13	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	0	0	0	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	2	4	0	1	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	15	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	50	2	0	66	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	5	10	0	8	0	21
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	49.024	321	62	28.656	1	40
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	3	4	10	0	0
Total	90.648	2.215	117	41.976	1	90

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extrato em 03/02/2021

Demandas de Telefonia por Secretaria



Demandas Registradas de E-mail

Demandas Válidas	10.721
Diversos	17.256
Total	27.977

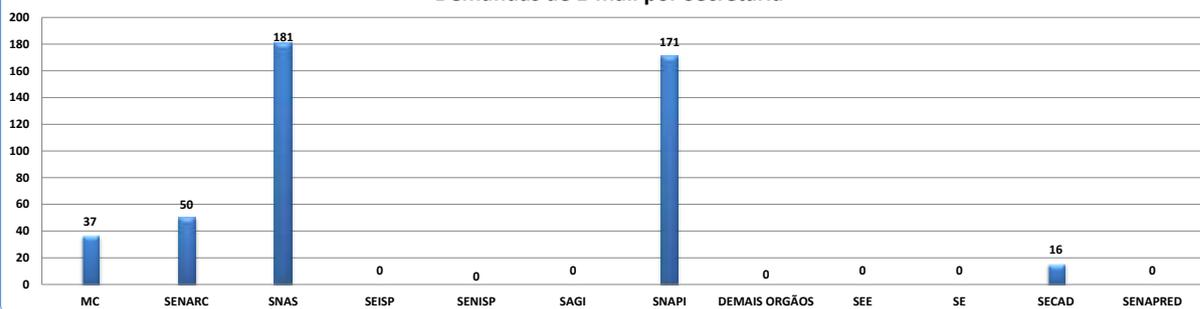
Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público

	Beneficiária	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Pública Interna	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0	0	0	0	37	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1	2	0	47	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	181	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	0	0	0	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	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	21	0	150	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	0	0	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	13	0	0	3	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
CLASSIFICAR	4.229	975	1	4.975	47	41
Total	4.243	998	1	5.391	47	41

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Demandas de E-mail por Secretaria



Demandas Registradas de Chat

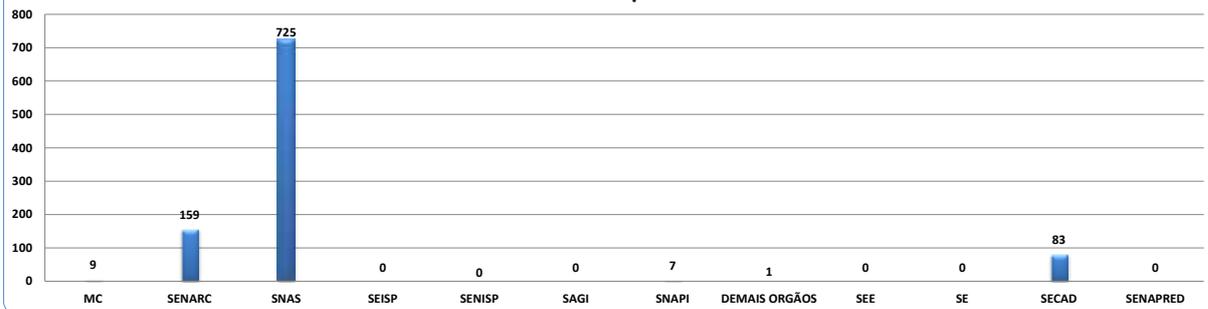
Demandas Válidas	984
Diversos	17.256
Total	18.240

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	1	3	5	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	3	122	33	1	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	545	180	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	0	0	0	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	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	7	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	1	0	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	0	56	25	2	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CIDADÃOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	4	738	244	3	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Demandas de Chat por Secretaria



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	18.437	33,76%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	11.438	20,94%
07. SAQUE	7.518	13,76%
05.BENEFÍCIOS	4.775	8,74%
15. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	4.734	8,67%

Total de Registros da Secretaria no Mês	54.620
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	31	48,44%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	18	28,13%
06. PAA_LEITE	3	4,69%
04. EQUIPAMENTOS_INSTITUCIONAL	3	4,69%
05. EMPREGO_CURRÍCULO	2	3,13%

Total de Registros da Secretaria no Mês	64
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	1.081	41,93%
02. SAA_MANUAL	680	26,38%
08. CADSUAS_MANUAL	194	7,53%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	171	6,63%
02. BPC_BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA	90	3,49%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.578
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	21	84,00%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT	3	12,00%
01. DÚVIDAS	1	4,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	25
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	83	69,75%
01. GARANTIA-SAFRA	35	29,41%
01. CNH SOCIAL	1	0,84%

Total de Registros da Secretaria no Mês	119
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	4	57,14%
01. DÚVIDAS	2	28,57%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	14,29%

Total de Registros da Secretaria no Mês	7
--	----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	32.130	41,09%
15. EXTENSÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL	19.976	25,54%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	13.236	16,93%
01. CADASTRAMENTO	5.474	7,00%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	4.514	5,77%

Total de Registros da Secretaria no Mês	78.203
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	159	72,27%
05. SONDA GEM	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 03/02/2021

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	177	92,67%
03. SISTEMA E-PCF	12	6,28%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	2	1,05%
		0,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	191
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	21	47,73%
01. DÚVIDAS	11	25,00%
02. PROGRAMA BOLSA ATLETA EDITAL 2019	5	11,36%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	5	11,36%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	2	4,55%

Total de Registros da Secretaria no Mês	44
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

Atualmente existe um passivo de 2.005 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	Passivo de Demandas				
	2017 Passivo	2018 Passivo	2019 Passivo	2020 Passivo	2021 Passivo
ASCOM	0	0	0	1	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	57	2
SE	0	1	1	3	0
SENARC	0	0	19	31	0
SEISP	0	0	1	8	0
SENISP	0	0	0	1	0
SNAS	72	116	561	1.037	21
SNAPI	0	0	0	7	11
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	7	10	0
SENAPRED	0	0	0	1	0
TOTAL	72	117	624	1.158	34

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 03/02/2021

No mês de janeiro houve a execução de 85 lotes de ativo de e-mail (mala direta).

- DEMANDAS REPRESADAS - NOV - DEZ – 2020

No mês de janeiro não houve a execução de ativo de telefonia e SMS.