

# SUMÁRIO EXECUTIVO

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2021



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

## RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – MARÇO/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 **março**, a Central de Relacionamento contou com **105** 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](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).

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 **4.470** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.347** 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, SNAPI e SECAD.**

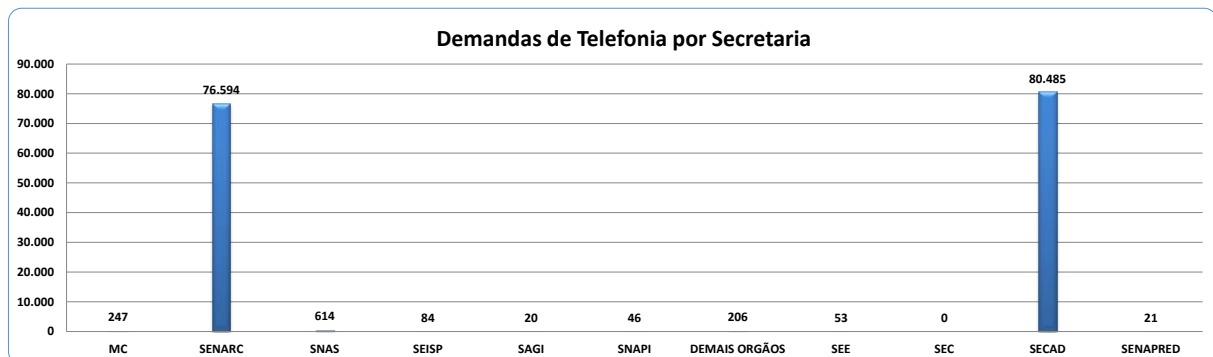
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria,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

<b>Volume de Ligações</b>	
Chamadas Recebidas	102.641
Chamadas Atendidas	90.066
Chamadas Abandonadas	12.316
Nível de Serviço (%)	86,98%
ILA (%)	12,00%
TMA (s)	213

Fonte: Vector Contact Center-Relatório Analítico Março 2021

<b>Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	164	7	0	76	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	58.040	427	29	18.070	0	28
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	27	526	20	41	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	45	14	2	23	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	19	0	1	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	8	33	3	2	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	108	0	0	98	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	9	9	0	6	0	29
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	46.625	298	76	33.429	4	53
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	9	1	0	8	0	3
<b>Total</b>	<b>105.035</b>	<b>1.334</b>	<b>130</b>	<b>51.754</b>	<b>4</b>	<b>113</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021



<b>Demandas Registradas de E-mail</b>	
Demandas Válidas	9.098
Diversos	1.014
<b>Total</b>	<b>10.112</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	5	1	0	13	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	3	3	0	38	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	1	0	44	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	0	0	1	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	8	0	12	1	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	1	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	8	0	0	5	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
CLASSIFICAR	5.068	766	1	3.014	64	41
<b>Total</b>	<b>5.085</b>	<b>779</b>	<b>1</b>	<b>3.127</b>	<b>65</b>	<b>41</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

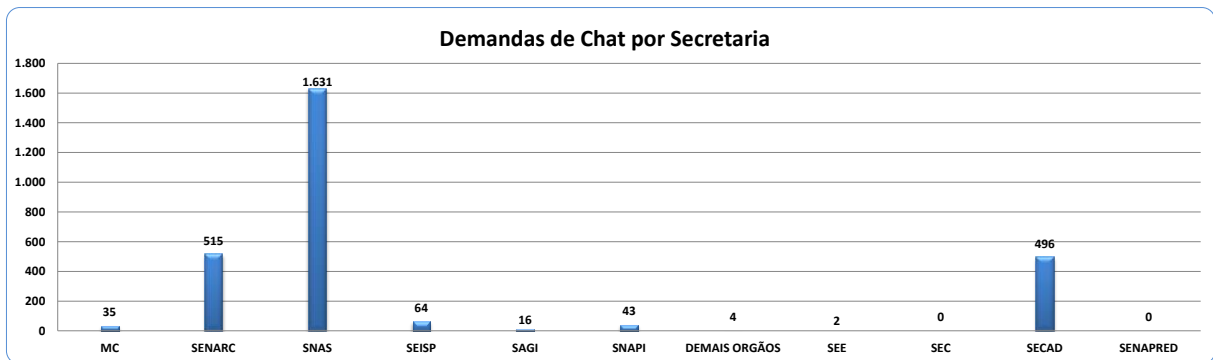


<b>Demandas Registradas de Chat</b>	
Demandas Válidas	2.806
Diversos	2.261
<b>Total</b>	<b>5.067</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0	15	20	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1	362	152	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	1.133	497	1	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	56	8	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	12	4	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	36	7	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	3	1	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	2	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	4	380	111	1	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1.999</b>	<b>800</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021



<b>Assuntos mais Demandados - SENARC</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	20.821	26,99%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	13.496	17,49%
15. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	10.775	13,97%
07. SAQUE	9.934	12,88%
05.BENEFÍCIOS	8.724	11,31%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>77.153</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SEISP</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	41	27,52%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	38	25,50%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	13	8,72%
01. DÚVIDAS	12	8,05%
06. SISTEMA_PROGREDIR	8	5,37%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>149</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SNAS</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	878	38,34%
08. CADSUAS_MANUAL	281	12,27%
02. SAA_MANUAL	240	10,48%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	170	7,42%
12. ERROS_SISTÊMICOS	144	6,29%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>2.290</b>
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Assuntos mais demandados - SENAPRED</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	20	95,24%
01. DÚVIDAS	1	4,76%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>21</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos</b>		
Tópico	Total	%
01. CNH SOCIAL	86	40,76%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	78	36,97%
01. GARANTIA-SAFRA	46	21,80%
01. SOLICITAÇÃO	1	0,47%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>211</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SAGI</b>		
Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	29	80,56%
02. CAPACITAÇÕES _ PROGRAMA BOLSA FAMILIA E CADASTRO ÚNICO	5	13,89%
03. CAPACITAÇÕES _ CAPACITASUAS PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE DO S	1	2,78%
01. DÚVIDAS	1	2,78%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>36</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO</b>		
Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	40.296	49,75%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	9.657	11,92%
15. EXTENSÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL	7.035	8,69%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	6.203	7,66%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	5.982	7,39%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>80.994</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

<b>MINISTÉRIO DA CIDADANIA</b>		
Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	244	81,06%
05. SONDA GEM	13	4,32%
01.DÚVIDAS	13	4,32%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA _ INSTITUCIONAL	13	4,32%
01. FORMAS DE CONTATO _ OUVIDORIA	11	3,65%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>301</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021



<b>SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>03. SISTEMA E-PCF</b>	35	31,82%
<b>01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ</b>	34	30,91%
<b>01. DÚVIDAS</b>	28	25,45%
<b>01. DÚVIDAS</b>	7	6,36%
<b>02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE</b>	6	5,45%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>110</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

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

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>116</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

Atualmente existe um passivo de 1.684 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	5
SE	0	1	1	3	0
SENARC	0	0	19	10	112
SEISP	0	0	1	1	0
SECAD	0	0	0	0	1
SNAS	70	110	400	726	95
SNAPI	0	0	0	4	0
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	7	14	9
SENAPRED	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>111</b>	<b>463</b>	<b>818</b>	<b>222</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/04/2021

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.