

# SUMÁRIO EXECUTIVO

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2020



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

## RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – AGOSTO/2020

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 **AGOSTO**, a Central de Relacionamento contou com **116** 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 14 caixas institucionais, que são:

- ✓ [bolsa.familia@mds.gov.br;](mailto:bolsa.familia@mds.gov.br)
- ✓ [cadastrounico@mds.gov.br;](mailto:cadastrounico@mds.gov.br)
- ✓ [cadsuas@mds.gov.br;](mailto:cadsuas@mds.gov.br)
- ✓ [cebas@mds.gov.br;](mailto:cebas@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)
- ✓ [sagi.dfd@mds.gov.br;](mailto:sagi.dfd@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 Parque Cidade Corporate, SHCS, Qd 06, BL A, Torre B, 7º andar, sala 704 - Asa Sul - Brasília - DF Coordenação Geral da Central de Relacionamento.

O atendimento é subsidiado por meio de informações organizadas e disponibilizadas em **4.045** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.027** 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**.

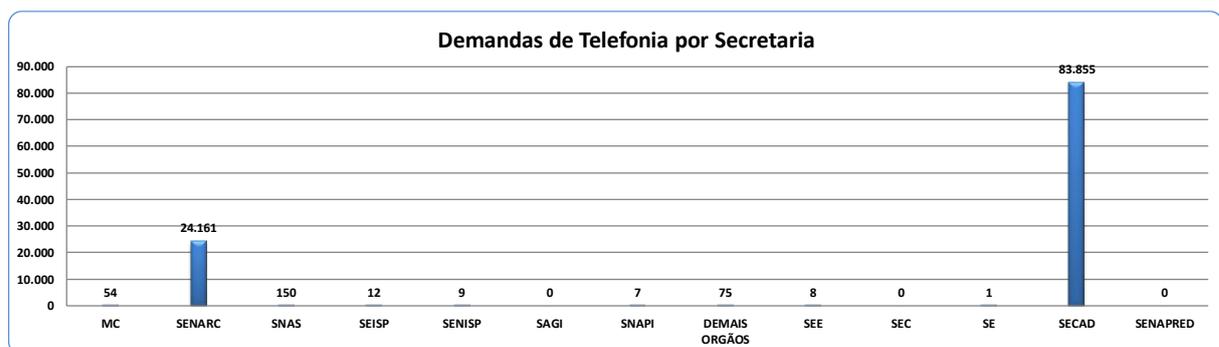
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria,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

<b>Volume de Ligações</b>	
Chamadas Recebidas	95.847
Chamadas Atendidas	90.126
Chamadas Abandonadas	4.760
Nível de Serviço (%)	94,89
ILA (%)	3,12
TMA (s)	253

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico AGOSTO 2020

<b>Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	40	4	0	10	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	22.607	29	0	1.524	0	1
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	28	99	15	7	1	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	9	1	0	2	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	8	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	3	4	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	50	1	0	24	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	2	0	0	0	0	6
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	1	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	76.795	169	2	6.889	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>99.543</b>	<b>307</b>	<b>17</b>	<b>8.457</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extrair em 09/09/2020

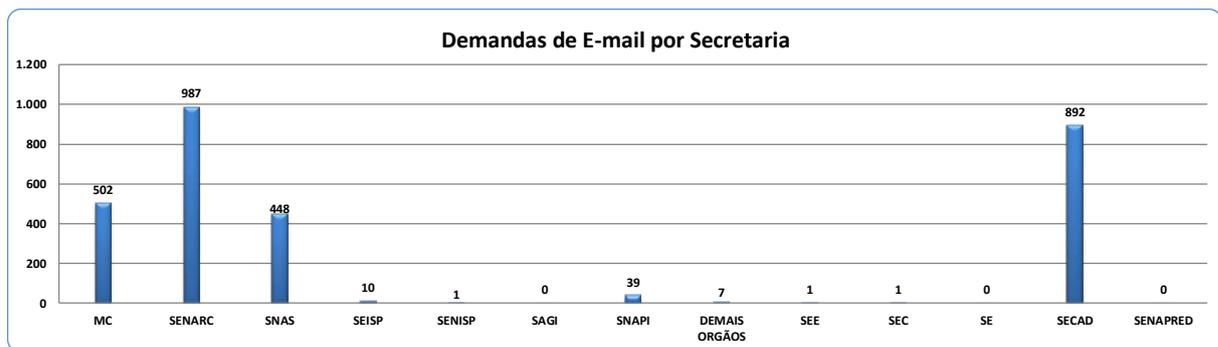


<b>Demandas Registradas de E-mail</b>	
Demandas Válidas	2.888
Diversos	29.565
<b>Total</b>	<b>32.453</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	157	175	0	170	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	428	136	0	423	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	5	420	0	23	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	7	1	0	2	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	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	37	0	2	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	2	0	0	5	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	0	1	0	0
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	1	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	0	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	502	104	0	286	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.102</b>	<b>873</b>	<b>0</b>	<b>913</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

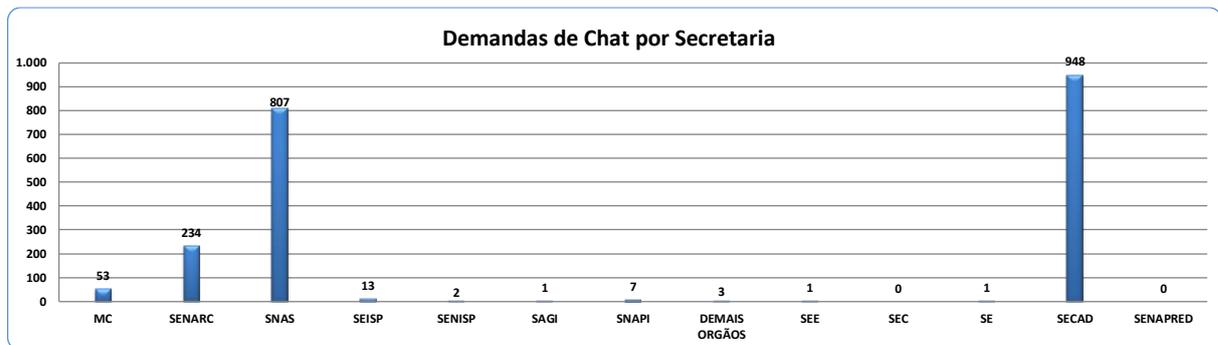


<b>Demandas Registradas de Chat</b>	
Demandas Válidas	2.070
Diversos	1.485
<b>Total</b>	<b>3.555</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público</b>						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	7	30	16	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1	188	45	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	654	153	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	0	13	0	0	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	0	2	0	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	0	0	1	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	7	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	2	1	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	1	0	0	0
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	0	1	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	4	718	225	0	1	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1.615</b>	<b>442</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020



<b>Assuntos mais Demandados - SENARC</b>		
Tópico	Total	%
07. SAQUE	8.266	32,57%
10. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CONCEDIDO	6.706	26,42%
06. CARTÃO E CONTA	2.820	11,11%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	2.460	9,69%
14. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - SUSPENSO	1.185	4,67%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>25.382</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Assuntos mais Demandados - SEISP</b>		
Tópico	Total	%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	9	25,71%
01. DÚVIDAS	7	20,00%
02. PAA_COMPRA COM DOAÇÃO SIMULTÂNEA VIA TERMO DE ADESÃO	4	11,43%
04. SISPAAC_PROPOSTA DE PARTICIPAÇÃO	4	11,43%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	2	5,71%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>35</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Assuntos mais Demandados - SNAS</b>		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	424	30,18%
01. DÚVIDAS	230	16,37%
02. SAA_MANUAL	165	11,74%
08. CADSUAS_MANUAL	162	11,53%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	122	8,68%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1.405</b>
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Assuntos mais Demandados - SENISP</b>		
Tópico	Total	%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	6	50,00%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	3	25,00%
01. DÚVIDAS	2	16,67%
03. SOBRE O PLANO PROGREDIR	1	8,33%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>12</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias</b>		
Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	72	84,71%
01. GARANTIA-SAFRA	4	4,71%
01. TELEFONE E SITE	4	
01. SOLICITAÇÃO	3	
01. CNH SOCIAL	2	

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>85</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>Assuntos mais Demandados - SAGI</b>		
Tópico	Total	%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	100,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SECRETARIA EXECUTIVA - SE</b>		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	2	100,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>2</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO</b>		
Tópico	Total	%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	40.557	47,33%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	36.822	42,97%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	3.162	3,69%
01. DÚVIDAS	2.667	3,11%
01. CADASTRAMENTO	848	0,99%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>85.695</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>MINISTÉRIO DA CIDADANIA</b>		
Tópico	Total	%
05. SONDAAGEM	319	52,38%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	88	14,45%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	72	11,82%
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	59	9,69%
01. DÚVIDAS	57	9,36%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>609</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA</b>		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	1	100,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA</b>		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	40	75,47%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	9	16,98%
04. PROGRAMA VIDA SAUDÁVEL NA MODALIDADE ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA	2	3,77%
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	1	1,89%
01. SISBAPI	1	1,89%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>53</b>	

<b>SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA</b>		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	1	100,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA</b>		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	40	75,47%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	9	16,98%
04. PROGRAMA VIDA SAUDÁVEL NA MODALIDADE ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA	2	3,77%
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	1	1,89%
01. SISBAPI	1	1,89%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>53</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

<b>SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE</b>		
Tópico	Total	%
02. PROGRAMA BOLSA ATLETA EDITAL 2019	4	40,00%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	3	30,00%
01. DÚVIDAS	2	20,00%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	1	10,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>10</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

Atualmente existe um passivo de **1.552** demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Passivo de Demandas					
Área Técnica	2016	2017	2018	2019	2020
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	0	14	40
SE	0	0	1	1	0
SENARC	0	0	0	22	17
SEISP	0	0	0	2	3
SENISP	0	0	0	0	1
SNAS	0	72	132	665	469
SNPDH	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	83	17
ESPORTE	0	0	0	7	6
SENAPRED	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>133</b>	<b>794</b>	<b>553</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 09/09/2020

No mês de **Agosto** houve a execução de **2.111** ativo de e-mail (mala direta).

- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XIII (Secretários)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIII (Profissionais)
- Resposta - Auxílio Emergencial
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIV (Profissionais)
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XIV (Secretários)
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XV (Secretários)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XV (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XVI (Profissionais)
- Resposta - Auxílio Emergencial -18-08-2020

No mês de **Agosto** não houveram a execução de ativos de telefonia e SMS.