

SUMÁRIO EXECUTIVO
CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2020



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – SETEMBRO/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 **Setembro**, 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 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 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 **4.121** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.111** 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**.

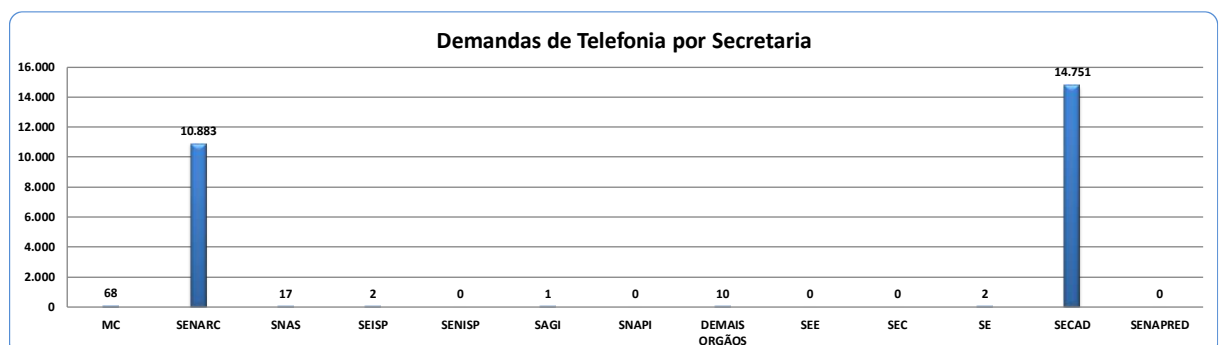
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria,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

Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	98.251
Chamadas Atendidas	92.905
Chamadas Abandonadas	4.427
Nível de Serviço (%)	95,36
ILA (%)	4,51
TMA (s)	234

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico SETEMBRO 2020

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	66	0	0	2	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	10.716	15	0	152	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	15	0	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	1	1	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	1	0	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	0	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	7	1	0	2	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	2	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	14.181	33	0	537	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	24.976	65	0	693	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020



Demandas Registradas de E-mail

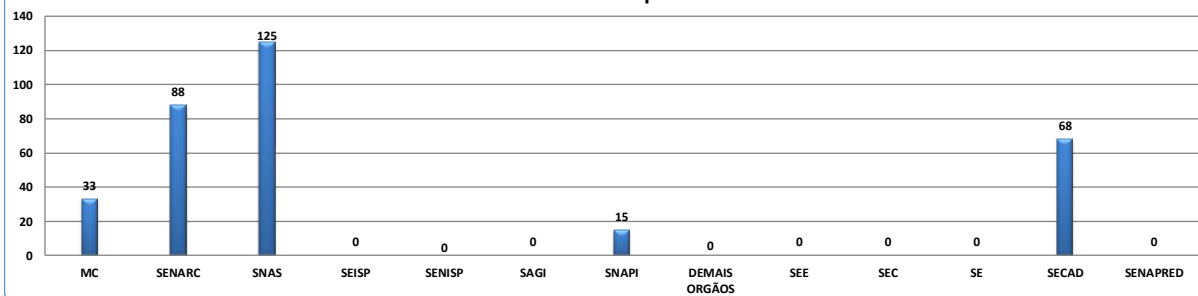
Demandas Válidas	329
Diversos	49.767
Total	50.096

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/10/2020

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	2	19	0	12	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	36	25	0	27	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	120	0	5	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	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	15	0	0	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	46	10	0	12	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	84	189	0	56	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Demandas de E-mail por Secretaria

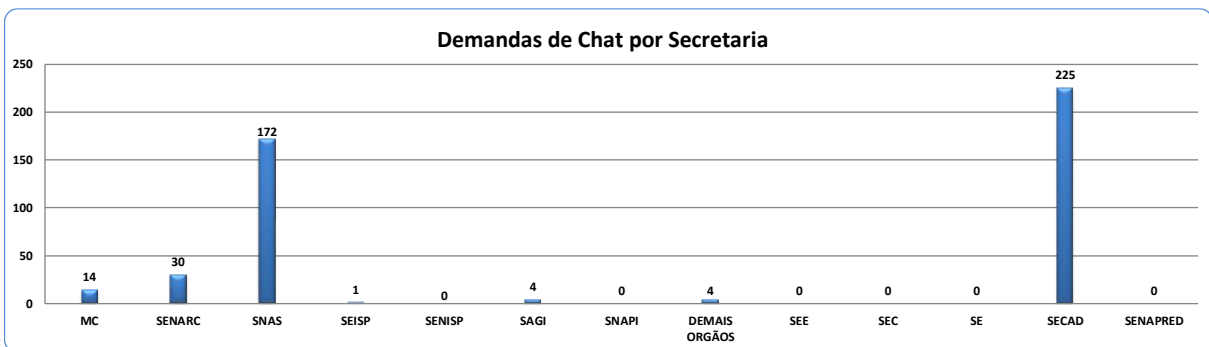


Demandas Registradas de Chat

Demandas Válidas	450
Diversos	320
Total	770

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/10/2020

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	2	3	9	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	0	24	6	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	142	30	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA RURAL	0	1	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	3	1	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	0	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	4	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	163	62	0	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	2	336	112	0	0	0



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
10. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CONCEDIDO	6.913	62,84%
07. SAQUE	2.037	18,52%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	1.269	11,54%
06. CARTÃO E CONTA	270	2,45%
05.BENEFÍCIOS	168	1,53%

Total de Registros da Secretaria no Mês	11.001
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	2	66,67%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	1	33,33%

Total de Registros da Secretaria no Mês	3
--	----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	97	30,89%
01. DÚVIDAS	67	21,34%
08. CADSUAS_MANUAL	44	14,01%
02. SAA_MANUAL	29	9,24%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	27	8,60%

Total de Registros da Secretaria no Mês	314
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias		
Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	14	100,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	14
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Assuntos mais Demandados - SAGI		
Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	4	100,00%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	

Total de Registros da Secretaria no Mês	5
--	----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

SECRETARIA EXECUTIVA - SE		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	1	50,00%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	1	50,00%

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO		
Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	8.421	55,98%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	5.067	33,68%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	845	5,62%
01. CADASTRAMENTO	207	1,38%
01. DÚVIDAS	189	1,26%

Total de Registros da Secretaria no Mês	15.044
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	74	64,35%
05. SONDA GEM	21	18,26%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	9	7,83%
01. DÚVIDAS	5	4,35%
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	4	3,48%

Total de Registros da Secretaria no Mês	115
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	15	100,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	15
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

Atualmente existe um passivo de **1.654** demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	Passivo de Demandas				
	2016 Passivo	2017 Passivo	2018 Passivo	2019 Passivo	2020 Passivo
ASCOM	0	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	0	14	95
SE	0	0	0	0	0
SENARC	0	0	0	22	14
SEISP	0	0	0	0	8
SENISP	0	0	0	0	1
SNAS	0	72	132	612	621
SNPDH	0	0	0	0	28
CULTURA	0	0	0	21	2
ESPORTE	0	0	0	7	5
SENAPRED	0	0	0	0	0
TOTAL	0	72	132	676	774

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 8/10/2020

No mês de **Setembro** houve a execução de **3.125** ativo de e-mail (mala direta).

- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Secretários Municipais)
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Secretários Municipais) (1)
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais)
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 2
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 3
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 4
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Secretários Municipais) (3)
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 5
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 6

- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 7
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 8
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 9
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XVII (Profissionais) - Parte 10
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários)
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários) Parte 2
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários) Parte 3
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários) Parte 4
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários) Parte 5
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XVIII (Secretários) Parte 6
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XVIII (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XVIII (Profissionais) Parte 2
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XVIII (Profissionais) Parte 3
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XIX (Secretários Municipais)
- Plano de Ações PCFCOVID19 - Recomendações - Semana XIX (Secretários Municipais) (1)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIX (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIX (Profissionais) (1)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIX (Profissionais) (2)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIX (Profissionais) (3)

- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XIX (Profissionais) (4)
- Progredir – Parceria SEARA - MS
- Progredir – Parceria SEARA - SC
- Resposta - Auxílio Emergencial
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 2
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 3
- Progredir – Parceria SEARA - MS 1
- Progredir – Parceria SEARA - SC 1
- Progredir – Parceria SEARA - SC 1
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 4
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 5
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 6
- Progredir – Parceria SEARA - MS 2
- Progredir – Parceria SEARA - MS 3
- Progredir – Parceria SEARA - SC 2
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 7
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 8
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 9
- Progredir – Parceria SEARA - SC 3
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 10
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 11
- Progredir – Parceria SEARA - SC 4
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 12
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 13
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 14
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 15
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 16
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 17
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 18
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 19
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 20

- Progredir – Parceria SEARA - SC 5
- Progredir – Parceria SEARA - SC 6
- Progredir – Parceria SEARA - SC 6
- Progredir – Parceria SEARA - SC 7
- Progredir – Parceria SEARA - SC 8
- Cronograma de transição do sistema do Programa Criança Feliz (Secretários Municipais)
- Cronograma de transição do sistema do Programa Criança Feliz (Secretários Municipais) (2)
- Resposta - Auxílio Emergencial - Parte 21
- Progredir – Parceria SEARA - SC 9
- Progredir – Parceria SEARA - SC 10
- Progredir – Parceria SEARA - SC 11
- Progredir – Parceria SEARA - SC 12
- Progredir – Parceria SEARA - SC 13
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Secretários Municipais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Secretários Municipais) (3)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (2)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (3)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (4)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (5)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (6)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (7)

- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XX (Profissionais) (8)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais) Parte 2
- Plano de Ações PCF - COVID19 - Semana XXI (Secretários)

No mês de **Setembro** não houve a execução de ativos de telefonia e SMS.