

SUMÁRIO EXECUTIVO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2020



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

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – NOVEMBRO/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 **novembro**, a Central de Relacionamento contou com **106** 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 **4.248** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.243** 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**.

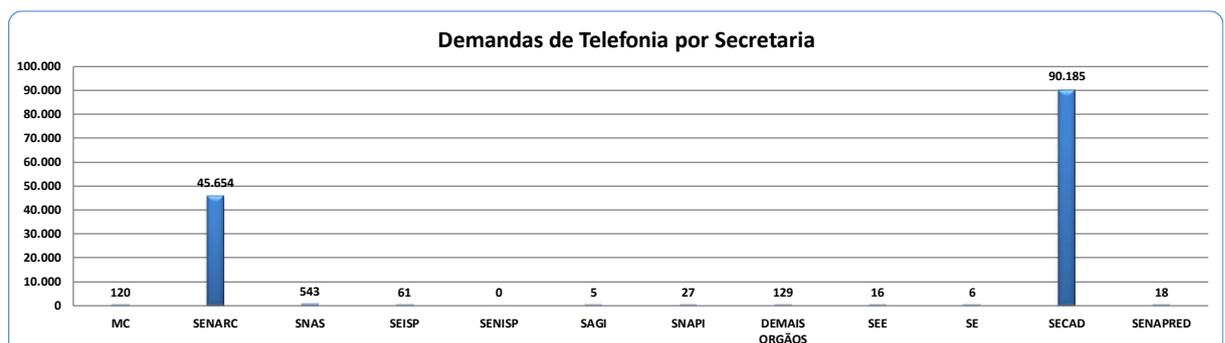
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria,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

Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	130.306
Chamadas Atendidas	92.046
Chamadas Abandonadas	32.854
Nível de Serviço (%)	72,02
ILA (%)	25,21
TMA (s)	232

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico novembro 2020

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público							
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente	
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	86	2	1	29	0	2	2
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	42.633	167	14	2.836	0	4	4
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	41	442	33	27	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	51	8	0	2	0	0	0
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	0	0	0	0	0	0	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	1	3	1	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	1	25	0	1	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	51	2	0	76	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	0	6	0	10	10
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	6	0	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	67.651	311	54	22.144	0	25	25
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	9	0	2	3	2	2	2
Total	110.530	960	105	25.124	2	43	43

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020



Demandas Registradas de E-mail

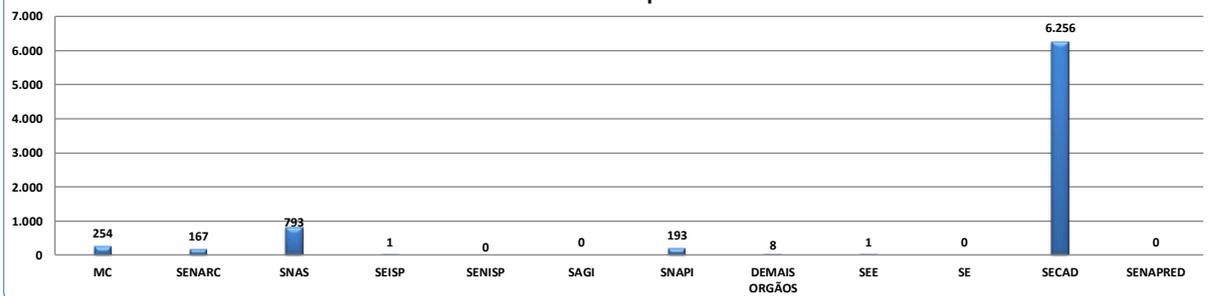
Demandas Válidas	21.104
Diversos	224
Total	21.328

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	24	7	0	223	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	35	6	0	126	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	15	1	773	2	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	0	0	1	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	6	0	185	2	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	7	0	0	1	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	0	0	0	1
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	5.197	18	0	1.025	14	2
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
CLASSIFICAR	10.128	331	2	2.639	34	297
Total	5.265	52	1	2.334	18	3

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Demandas de E-mail por Secretaria



Demandas Registradas de Chat

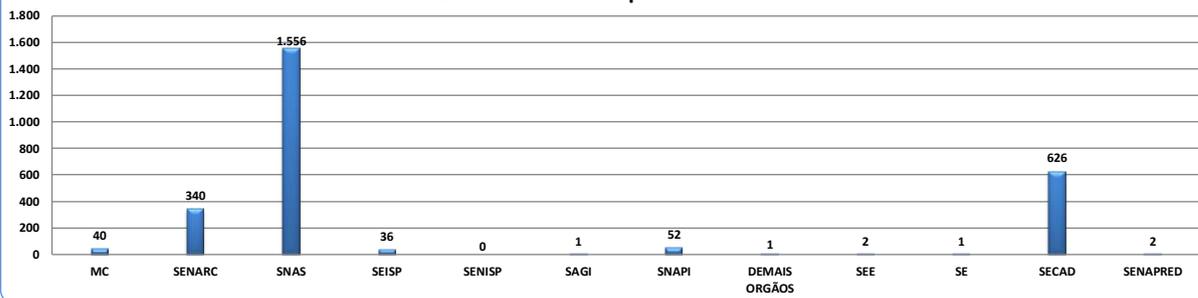
Demandas Válidas	2.657
Diversos	3.548
Total	6.205

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0	23	17	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	2	252	85	1	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	1.149	406	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	28	8	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	1	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	45	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	1
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	447	174	1	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	2	0	0	0
Total	7	1.947	700	2	0	1

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Demandas de Chat por Secretaria



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	17.041	36,92%
07. SAQUE	12.942	28,04%
06. CARTÃO E CONTA	4.824	10,45%
05.BENEFÍCIOS	4.089	8,86%
55. PAGAMENTO PBF E AE OUTUBRO/2020	2.261	4,90%

Total de Registros da Secretaria no Mês	46.161
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	37	37,76%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	23	23,47%
01. PAA_COMPRA COM DOAÇÃO SIMULTÂNEA VIA CONAB	12	12,24%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	10	10,20%
02. PAA_COMPRA COM DOAÇÃO SIMULTÂNEA VIA TERMO DE ADESÃO	5	5,10%

Total de Registros da Secretaria no Mês	98
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	789	27,28%
01. DÚVIDAS	372	12,86%
08. CADSUAS_MANUAL	310	10,72%
02. SAA_MANUAL	302	10,44%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	272	9,41%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.892
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	13	65,00%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT	6	30,00%
01. DÚVIDAS	1	5,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	20
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos		
Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	126	91,30%
01. SOLICITAÇÃO	7	5,07%
01. GARANTIA-SAFRA	3	2,17%
01. CNH SOCIAL	1	0,72%
01. TELEFONE E SITE	1	0,72%

Total de Registros da Secretaria no Mês	138
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Assuntos mais Demandados - SAGI		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	3	50,00%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	3	50,00%
Total de Registros da Secretaria no Mês	6	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

SECRETARIA EXECUTIVA - SE		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	4	57,14%
01. DÚVIDAS	3	42,86%
Total de Registros da Secretaria no Mês	7	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO		
Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	34.748	35,80%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	28.063	28,91%
15. EXTENSÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL	19.663	20,26%
01. DÚVIDAS	7.399	7,62%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	3.974	4,09%

Total de Registros da Secretaria no Mês 97.067

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
05. SONDAGEM	186	44,93%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	121	29,23%
01. DÚVIDAS	45	10,87%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	32	7,73%
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	13	3,14%

Total de Registros da Secretaria no Mês 414

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	149	54,78%
03. SISTEMA E-PCF	58	21,32%
01. DÚVIDAS	56	20,59%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	8	2,94%
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	1	0,37%

Total de Registros da Secretaria no Mês 272

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	8	42,11%
01. DÚVIDAS	6	31,58%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	4	21,05%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	1	5,26%
Total de Registros da Secretaria no Mês		19

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

Atualmente existe um passivo de **1.711** 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	1
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	0	14	85
SE	0	0	1	1	3
SENARC	0	0	0	21	41
SEISP	0	0	0	2	9
SENISP	0	0	0	0	2
SNAS	0	24	25	473	964
SNAPI	0	0	0	0	7
CULTURA	0	0	0	19	2
ESPORTE	0	0	0	7	10
SENAPRED	0	0	0	0	0
TOTAL	0	24	26	537	1.124

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/12/2020

No mês de **Novembro** houve a execução de **608 lotes** ativo de e-mail (mala direta).

- Cisternas 2ª água (Amostra 103)
- Cisternas 2ª água (Amostra 201)
- Cisternas 2ª água (Amostra 103)
- Cisternas 2ª água (Amostra 103)
- Cisternas 2ª água (Amostra 201)

No mês de **Novembro** houve a execução de 4662 ativos de telefonia

- Pesquisa - Implementação do PCF durante a epidemia de COVID-19
- Pesquisa - Implementação do PCF durante a epidemia de COVID-19 - 2º Tentativa
- Pesquisa - Implementação do PCF durante a epidemia de COVID-19 - 3º Tentativa
- Curso PCF - Conhecendo a Família e a Comunidade
- Aprimoramento das ações voltadas ao público da Primeira Infância realizadas pelo PCF/Primeira Infância no SUAS
- Seminário Internacional do Programa Criança Feliz - 1º Envio
- Seminário Internacional do Programa Criança Feliz - 2º Envio
- CEBAS Validade Terminando - OSC
- CEBAS Validade Terminando - Gestores
- Retificação do Ofício do Ministério da Cidadania
- Prorrogação do registro de visitas do PCF

No mês de **Novembro** não houve a execução de ativo de SMS.