

Relatório Analítico
Central de Relacionamento – 2020
Contrato 21/2018



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. MACRO-FLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....	4
3. DADOS DAS CHAMADAS	5
4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO	8
4.1. MONITORIA	9
4.2. CALIBRAÇÃO	9
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	11
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
5. ANÁLISE DE DEMANDAS	12
6. DADOS DE ATIVO	15
7. FATURAMENTO.....	18
8. CONCLUSÃO.....	20



Introdução

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC iniciou as suas atividades em 17 de março de 2003, é responsável em prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do MC, seja via telefone, e-mail, carta ou atendimento presencial. Durante esse tempo, milhares de cidadãos brasileiros foram atendidos por meio de um canal gratuito e, com isso, tiveram a possibilidade de esclarecer dúvidas, obter informações de como participar dos programas sociais, bem como expressar seus sentimentos e expectativas em relação às ações inseridas nessa estratégia de governo.

A Central está localizada na CNB 03, Lote 05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília - DF, o horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira de 07h00min as 19h00min, aos finais de semana e feriados que compreendem o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, exceto em feriados nacionais. O atendimento eletrônico (URA) é disponível 24 horas, todos os dias da semana, pelo 0800 707 2003 e 121.

Atualmente, a central conta com **106** agentes de teleatendimento, distribuídos em 14 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNAPI, ESPORTE, SENAPRED, HELP DESK, ATIVO, OUVIDORIA e MULTIMEIOS.

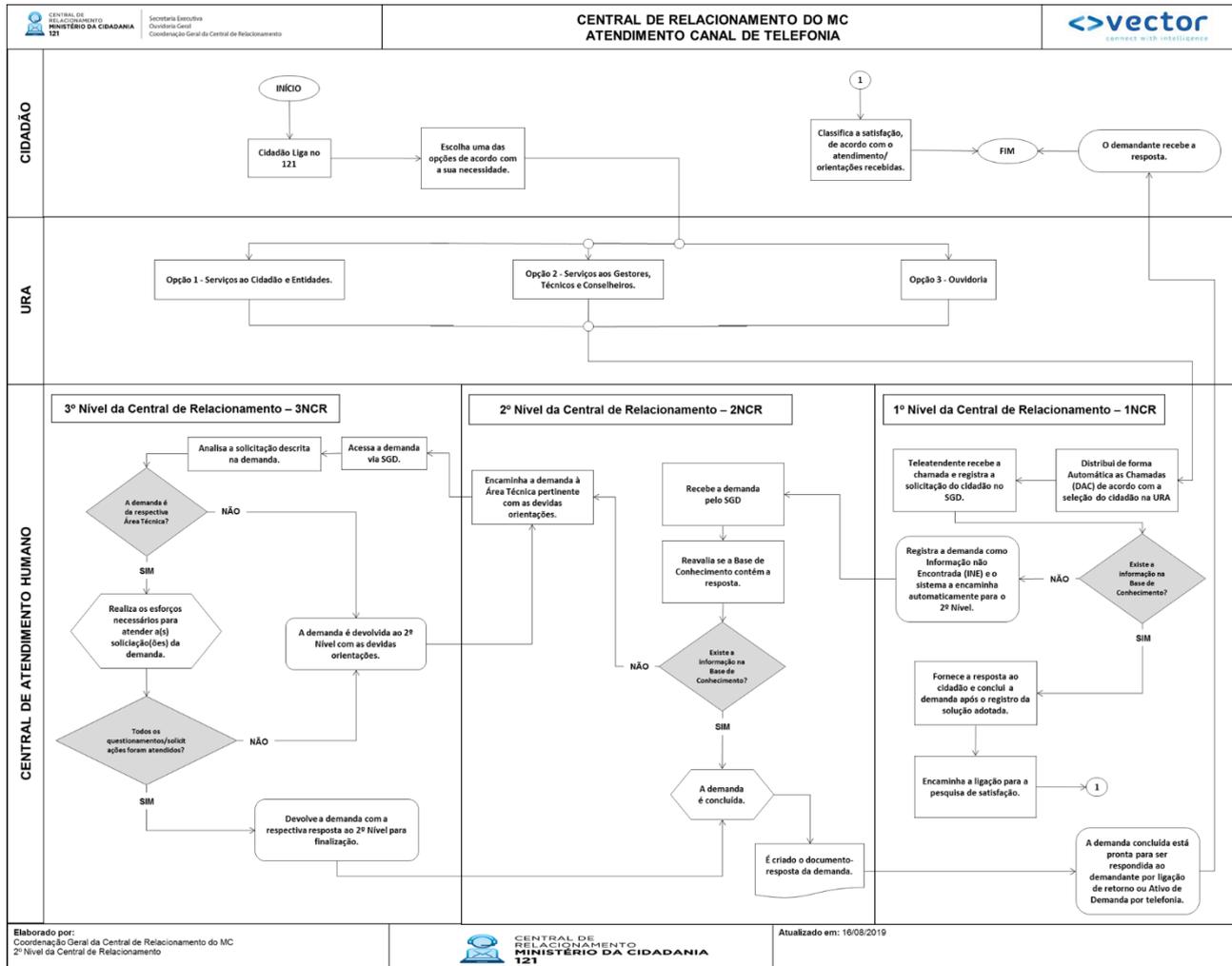
O presente instrumento tem a finalidade de oferecer dados comparativos, visando à elaboração de estratégias de negócio para com a central, bem como verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de referência:

- ✓ Apresentação de Resultados oficial de cada mês;
- ✓ Relatórios operacionais mensais;
- ✓ Atas de reuniões que porventura, tenham informações significantes para a tomada de decisão.
- ✓ Último dimensionamento semanal do mês, encaminhado pelo Analista de Tráfego.
- ✓ Última versão do Cronograma de Calibração encaminhado pelo cliente.



2. Macro-Fluxo da Central de Relacionamento

O Macro Fluxo da Central apresentado abaixo, representa os passos seguidos para atender a demanda do cidadão. O fluxo é dividido em 03 (três) etapas: Cidadão; URA (Unidade de Resposta Audível) e Central de Atendimento Humano.





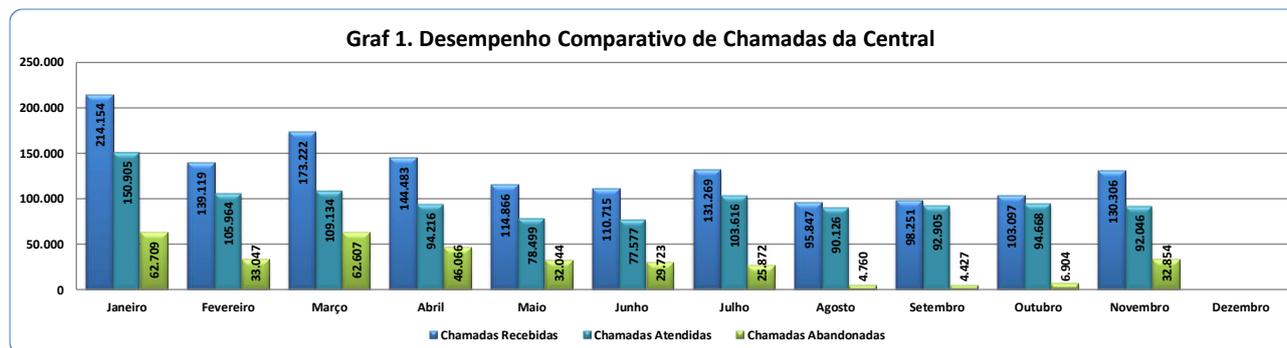
3. Dados das Chamadas

As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e posteriormente atendida pelos operadores da Central de Relacionamento do MC.

O abandono de ligações corresponde à diferença entre as ligações recebidas no humano e as ligações atendidas no humano. O Nível de Serviço é referente às ligações atendidas em até 45s.

A seguir as tabelas e gráficos apresentam esses dados.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
Chamadas Recebidas	214.154	139.119	173.222	144.483	114.866	110.715	131.269	95.847	98.251	103.097	130.306		1.455.329
Chamadas Atendidas	150.905	105.964	109.134	94.216	78.499	77.577	103.616	90.126	92.905	94.668	92.046		1.089.656
Chamadas Abandonadas	62.709	33.047	62.607	46.066	32.044	29.723	25.872	4.760	4.427	6.904	32.854		341.013
Nível de Serviço (%)	60,77	73,57	46,93	63,37	68,59	69,88	73,49	94,89	95,36	93,05	72,02		73,81
TLA (%)	17,20	13,70	22,76	21,84	20,47	19,06	12,06	3,12	4,51	4,59	25,21		14,96
TMA (seg)	199	201	254	282	393	370	295	253	234	250	232		269



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	124.175	100.115	159.907	140.514	108.148	103.330	123.968	26.677	26.339	27.142	32.670		972.985
Chamadas Atendidas	100.518	77.483	97.756	90.373	72.995	71.509	97.161	25.569	25.080	24.137	28.596		711.177
Chamadas Abandonadas	23.500	22.601	60.879	45.967	31.141	28.593	25.165	1.046	1.185	1.211	3.355		244.643

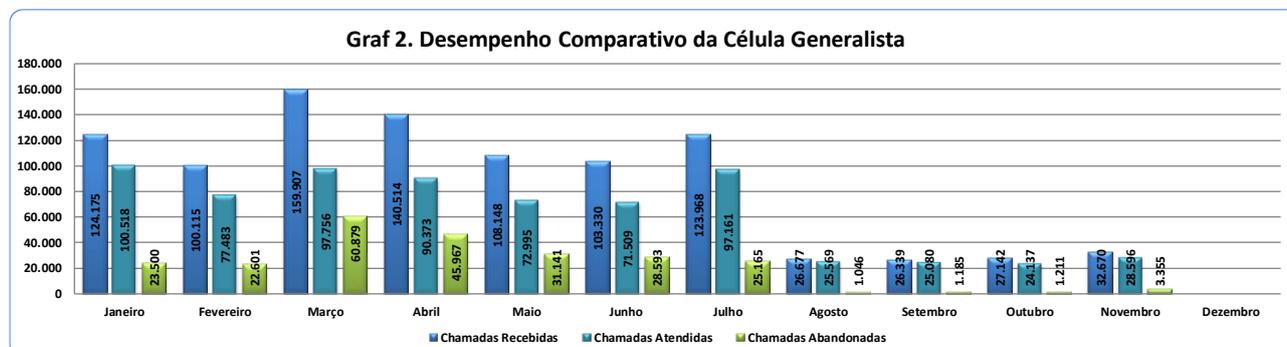




Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	861	1.721	911	62	128	81	130	95	43	92	231		4.355
Chamadas Atendidas	858	1.675	902	60	128	80	129	94	43	92	217		4.278
Chamadas Abandonadas	2	46	6	0	0	0	1	1	0	0	1		57

Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

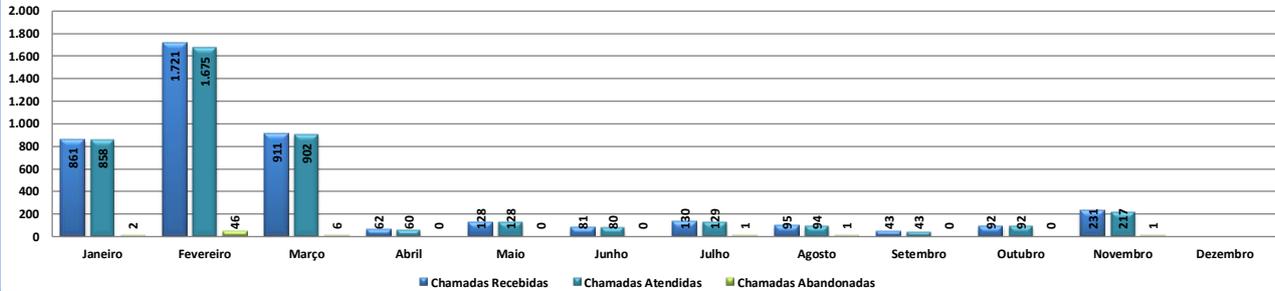


Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	3.969	2.198	941	85	218	148	167	136	74	87	122		8.145
Chamadas Atendidas	2.985	1.913	907	83	214	145	165	135	73	87	113		6.820
Chamadas Abandonadas	903	280	23	1	3	0	2	0	1	0	1		1.214

Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

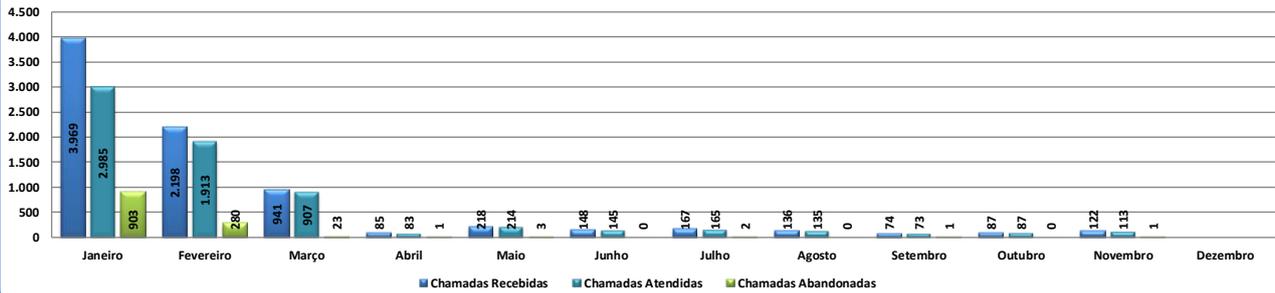


Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	639	332	12	1	0	6	4	4	2	5	6		1.011
Chamadas Atendidas	429	223	10	1	0	6	4	4	2	5	6		690
Chamadas Abandonadas	114	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0		195

Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

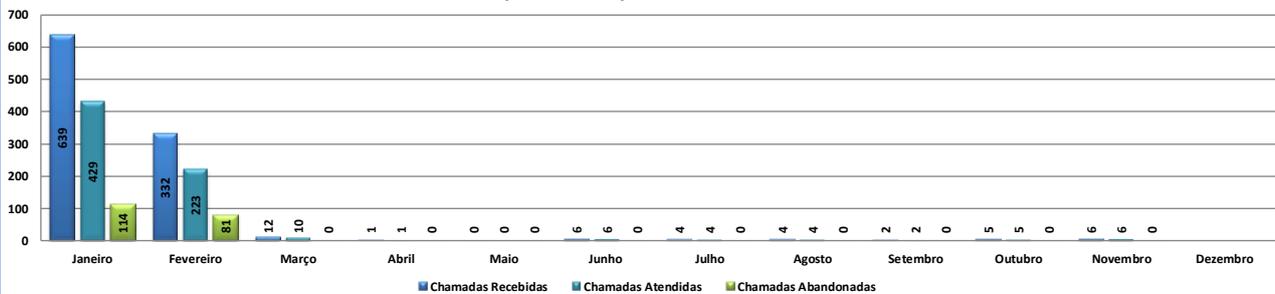




Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	58	63	17	2	7	0	2	1	1	0	4		155
Chamadas Atendidas	41	51	17	2	7	0	2	1	1	0	4		126
Chamadas Abandonadas	13	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0		18

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

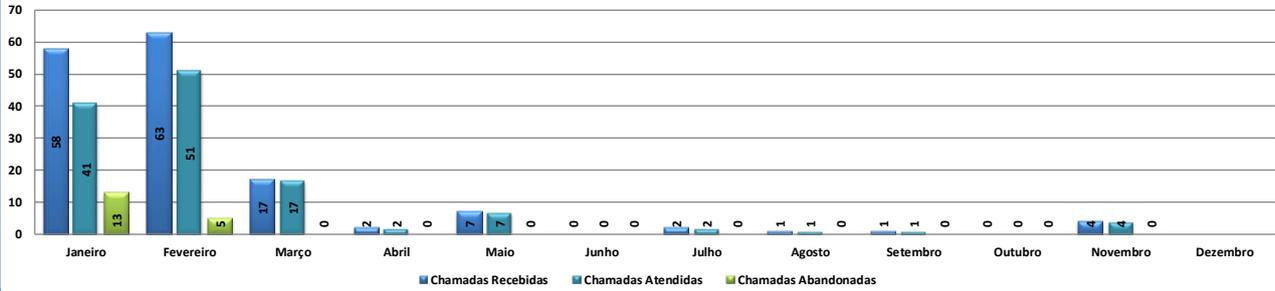


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	3.489	2.723	1.192	69	181	106	143	114	44	87	240		8.388
Chamadas Atendidas	2.647	2.371	1.118	68	177	105	141	113	44	87	224		7.095
Chamadas Abandonadas	786	323	57	1	2	1	2	1	0	0	5		1.178

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

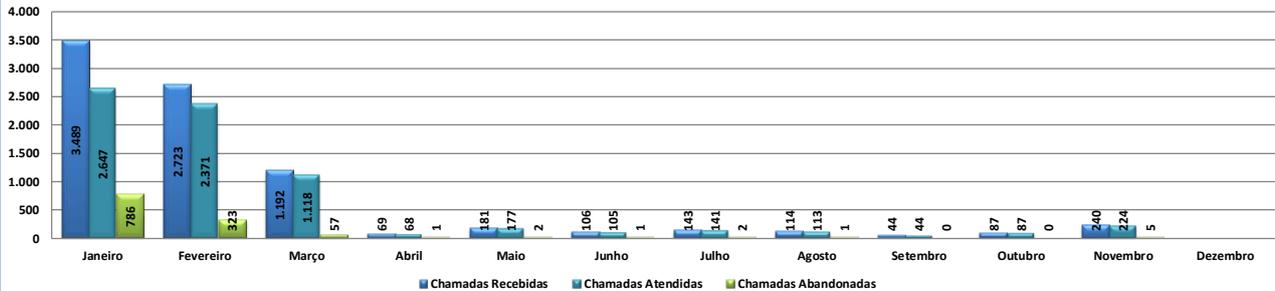


Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	139	98	53	2	7	3	2	4	1	2	7		318
Chamadas Atendidas	120	92	52	2	7	3	2	4	1	2	7		292
Chamadas Abandonadas	19	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0		26

Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

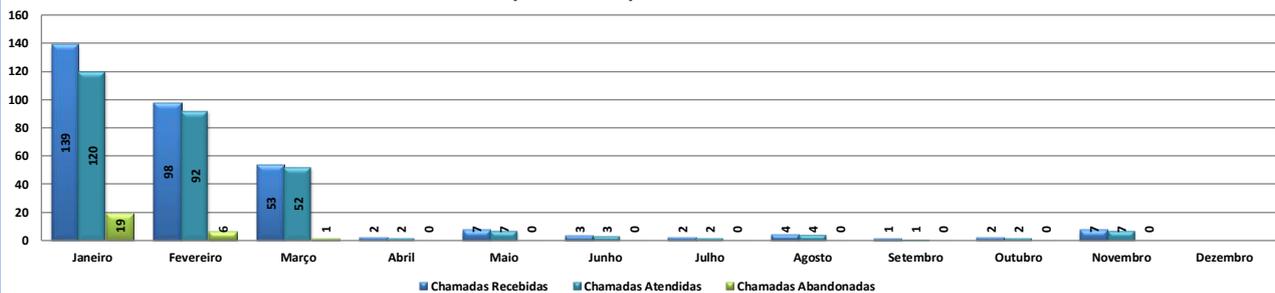




Tabela 9. Desempenho Comparativo da Célula CULTURA

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	57.896	19.952	30	0	2	1	4	0	0	0	0	0	77.885
Chamadas Atendidas	25.038	12.134	30	0	2	1	4	0	0	0	0	0	37.209
Chamadas Abandonadas	32.745	7.814	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40.559

Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula CULTURA

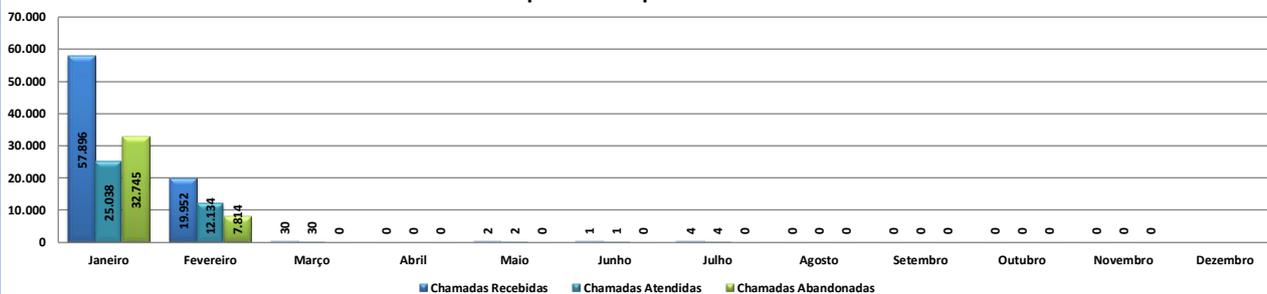


Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula ESPORTE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	9.060	3.527	214	7	8	16	7	10	4	10	15	0	12.878
Chamadas Atendidas	6.254	2.687	210	7	8	17	7	10	4	10	15	0	9.229
Chamadas Abandonadas	2.803	840	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.647

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula Esporte

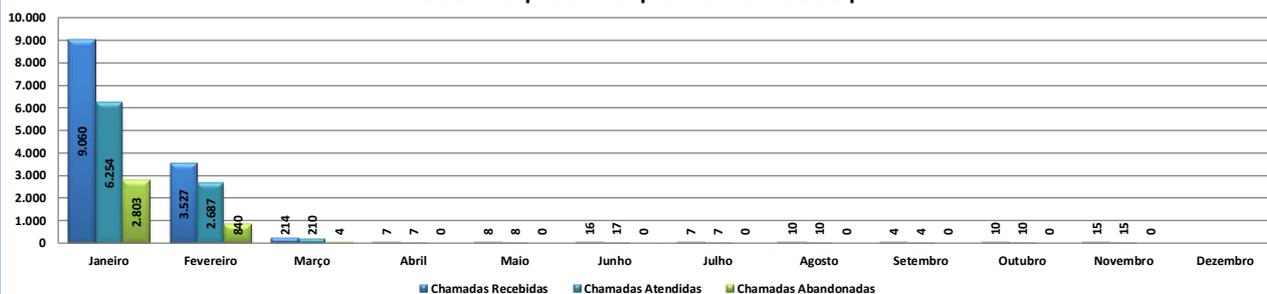


Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	3.015	1.167	22	1	2	1	2	2	1	2	5	0	4.220
Chamadas Atendidas	1.994	842	21	1	2	1	2	2	1	2	4	0	2.872
Chamadas Abandonadas	1.020	324	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1.346

Graf 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

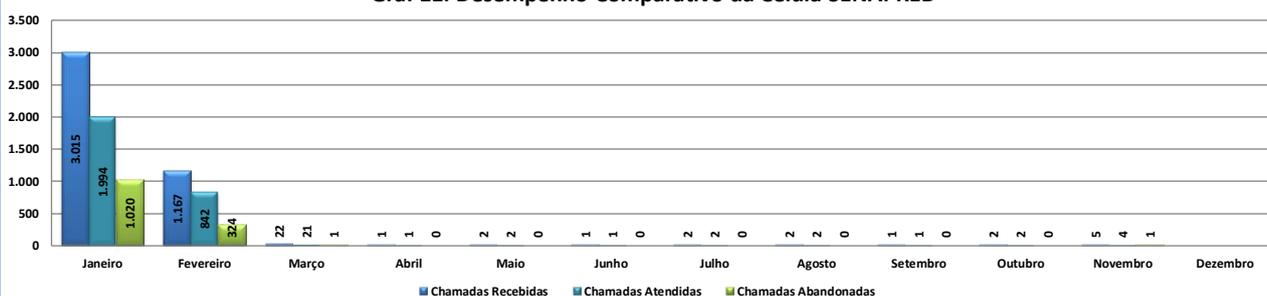
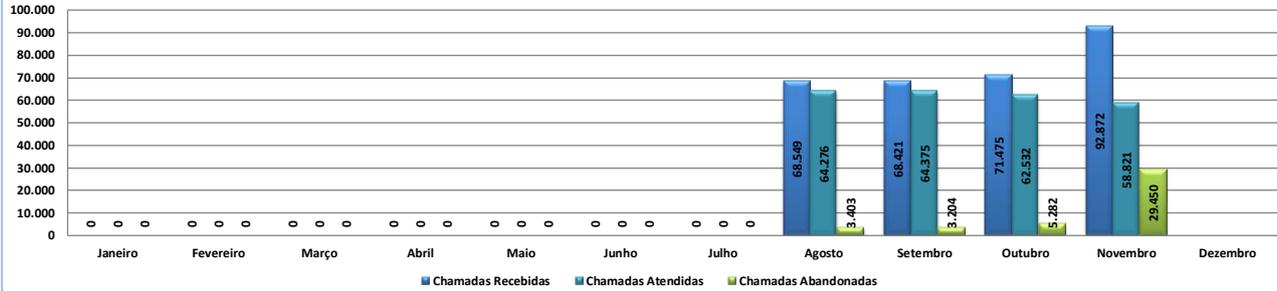




Tabela 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	0	0	0	0	0	0	0	68.549	68.421	71.475	92.872		301.317
Chamadas Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	64.276	64.375	62.532	58.821		250.004
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	3.403	3.204	5.282	29.450		41.339

Graf 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL





4. Avaliação Geral do Serviço

Para avaliar o serviço, a contratada em parceria com o cliente adota algumas ações, tais como: calibração das informações prestadas ao demandante, atualização da base de conhecimento, treinamentos e reciclagens dos assuntos pertinentes ao atendimento, além de realizar pesquisa de satisfação junto aos demandantes que entram em contato com a central de relacionamento.

Cabe ressaltar que, todos os operadores da Central de Relacionamento do MC foram treinados quanto às técnicas de atendimento e ética, bem como, periodicamente, são capacitados acerca das informações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

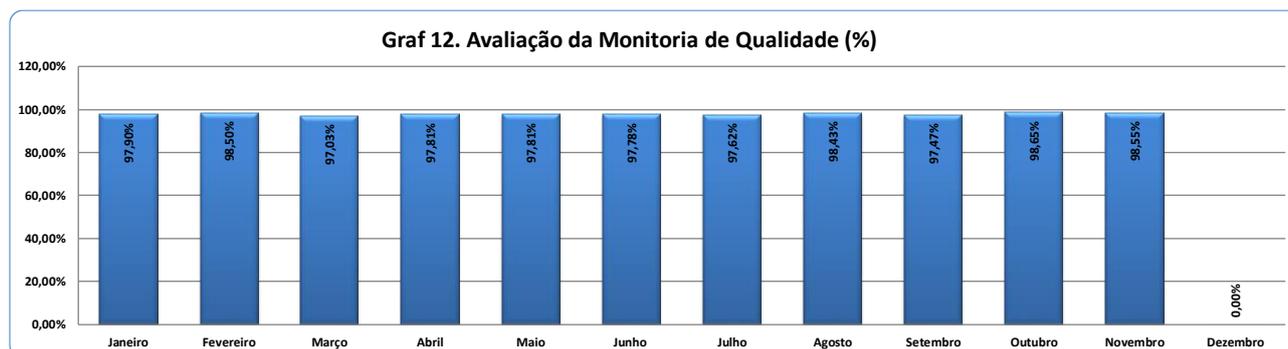
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são pontuados quanto aos atendimentos realizados.

Ainda visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, os analistas II do 2º nível da central realizam auditorias das ligações e e-mails concluídos pelos colaboradores do 1º nível. São realizadas 100 auditorias, sendo 50 de cada módulo, com base nas monitorias realizadas pelos supervisores e monitores da central.



4.1. Monitoria

O monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade, conformidade do atendimento telefônico e da abordagem realizados pela Central de Relacionamento do MC. No mês de **Novembro** não houve faltas graves. No gráfico abaixo é possível visualizar o Índice de Qualidade do Atendimento - IQA obtido pela central de relacionamento, nos meses correlacionados.



4.2. Calibração

O objetivo dos encontros de calibrações é unificar entendimentos, fomentar a realização de ações corretivas e de melhoria, para com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento. Durante esses encontros, conta-se com a presença de representantes da área técnica (secretarias) da Coordenação Geral da Central de Relacionamento, além dos profissionais responsáveis do 1º e 2º nível da central.

Dentre os principais resultados obtidos nas calibrações pode-se destacar:

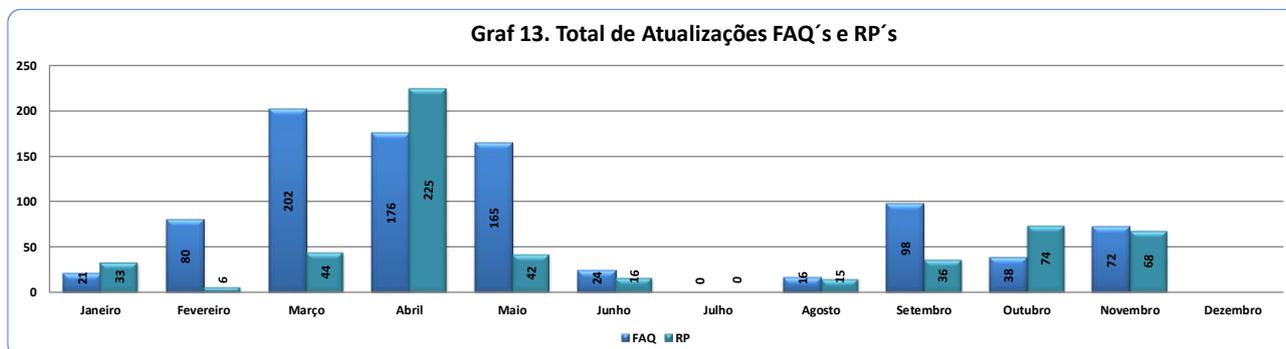
1. Levantamento de necessidades de treinamentos e recapitações da central;
2. Atualização de FAQ's e RP's que alimentam a base de conhecimento dos agentes;
3. Prestação de *feedback* às equipes envolvidas;
4. Promoção de estreitamento da comunicação entre a área técnica e a central de relacionamento, visando maior assertividade das ações, entre outros resultados operacionais.



No mês de **Novembro** não foram realizadas calibrações devido a situação mundial por conta do Coronavírus (COVID-19), em complemento ao “Ofício Circular nº 1/2020/SE/MC, de 16 de março de 2020”, o qual adverte que algumas medidas de prevenção deverão ser tomadas, e como as reuniões acontecem em sala fechada com colaboradores de diversos locais, pela necessidade de evitar aglomeração de pessoas, informo que as Calibrações de Monitoria de todas as secretarias estão suspensas por tempo indeterminado.

4.3. Base de Conhecimento – FAQ e RP

Mediante aos apontamentos realizados dentro e fora das calibrações referentes à base de conhecimento, a central de relacionamento incluem e atualizam informações sobre FAQ's e RP's na base contida no SGD, logo após validação da área técnica pertinente. No mês de **Outubro** foram realizadas 72 Atualizações de FAQ's e **68** atualizações de **RP's** na base. Abaixo consta a quantidade de atualizações realizadas em FAQ's e RP's.



No mês **agosto/2019** iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã, ou seja, buscando a redução dos textos para melhor entendimento para o cidadão.



4.4. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação eletrônica dos atendimentos prestados começou a ser realizada em agosto de 2012, era realizada trimestralmente e no mês de novembro de 2014, a pesquisa passou a ser realizada pela Central de Relacionamento mensalmente.

No mês de **Novembro** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **85,78%**.

Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	69,83%	70,78%	70,67%	70,94%	67,56%	69,72%	66,90%	68,52%	67,37%	68,93%	66,19%		68,86%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do operador?	81,61%	81,57%	82,15%	83,20%	82,23%	82,53%	81,39%	81,53%	80,37%	81,89%	80,18%		81,70%
Número de atendimentos avaliados	83.435	58.897	77.919	67.800	48.788	64.836	44.966	62.785	65.143	57.623	50.163		682.355
Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)	42,40%	38,82%	91,61%	93,52%	92,99%	92,71%	90,97%	85,85%	88,46%	89,14%	85,78%		81,11%





5. Análise de Demandas

A análise de demandas é feita com base nos registros realizados na Central de Relacionamento, pelos operadores, quando o demandante entra em contato via telefone, chat e por e-mail. As tabelas e gráficos a seguir, representam o volume de demandas registradas no Sistema de Gestão de Demandas - SGD.

Tabela 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	226.651	163.440	213.890	173.858	134.002	116.454	162.319	108.332	25.734	6.241	136.764		1.467.685
Diversos	100.819	75.013	76.020	67.330	47.422	45.558	60.131	53.358	14.109	183.752	56.093		779.605
Total de Registros de Demandas	327.470	238.453	289.910	241.188	181.424	162.012	222.450	161.690	39.843	189.993	192.857		2.247.290
Chamadas Atendidas	150.905	105.964	109.134	94.216	78.499	77.577	103.616	90.126	92.905	94.668	92.046		1.089.656
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	217,00	225,03	265,65	255,99	231,12	208,84	214,69	179,40	42,89	200,69	209,52		206,24%

Graf 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - Central

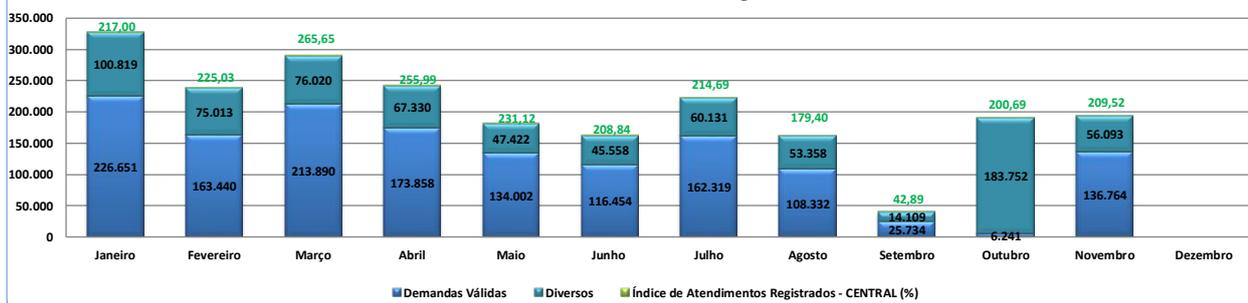


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104		45.205
Diversos	570	380	519	863	2.255	2.303	59.807	29.565	49.767	39.061	224		185.314
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		100,00
Total	2.878	2.376	3.765	4.472	4.398	5.010	62.648	32.453	50.096	34.849	21.328		224.273

Graf 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

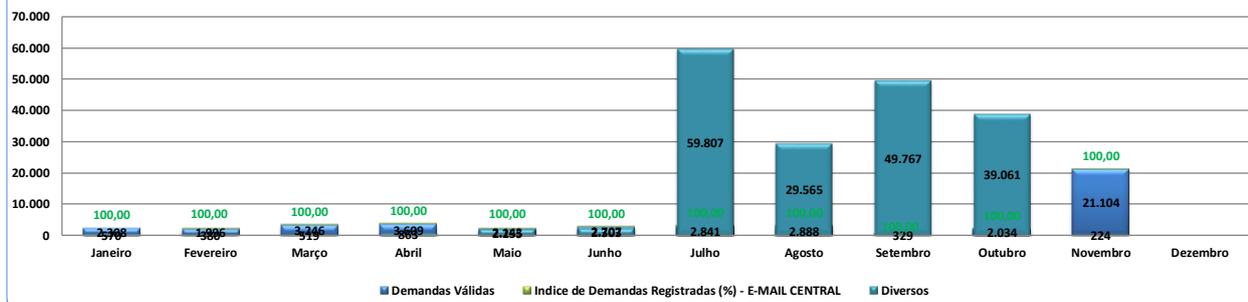




Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	560	443	567	443	1.093	1.717	2.253	2.070	2.070	450	367	2.657	12.620
Diversos	490	746	600	366	683	1.243	1.383	1.485	320	6.989	3.548		17.853
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		100,00
Total	1.050	1.189	1.167	809	1.776	2.960	3.636	3.555	770	3.634	6.205		26.751

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

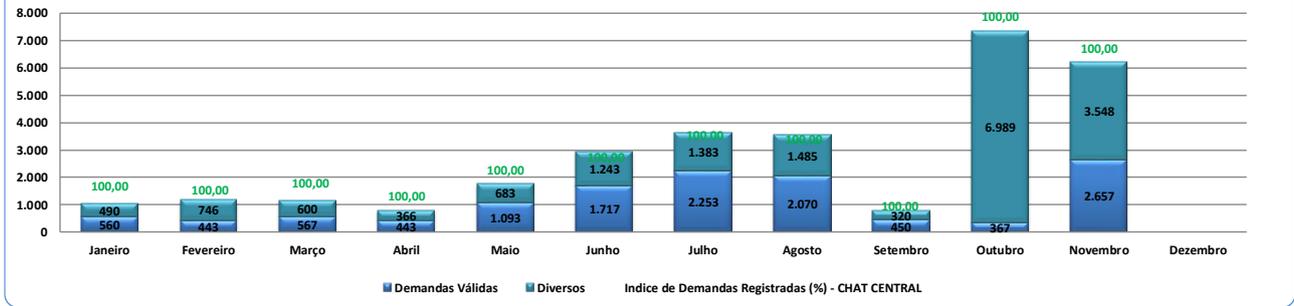


Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	103	178	101	76	157	260	69	54	68	1	120		1.187
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	120.256	84.497	113.573	44.202	27.736	19.191	44.579	24.161	10.883	595	45.654		535.327
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	3.147	3.291	2.510	337	665	280	248	150	17	12	543		11.200
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	0	0	0	0	0	0	0	7	0	1	27		35
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	0	0	0	0	0	0	0	83.855	14.751	5.616	90.185		194.407
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	1.297	894	593	11	15	12	15	9	0	0	0		2.846
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	72	70	84	32	36	16	15	12	2	0	61		400
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	100.317	73.598	96.491	129.147	105.287	96.570	117.262	0	1	0	5		718.678
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	124	96	70	10	15	3	0	0	0	0	0		318
Demandas de Outros Órgãos	187	176	128	27	74	104	118	75	10	0	129		1.028
Secretaria Especial do Cultura	42	30	38	0	2	2	0	0	0	0	0		114
Secretaria Especial do Esporte	1.020	500	251	11	9	16	7	8	0	3	16		1.841
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	80	82	38	4	6	0	6	0	0	0	18		234
Secretaria Executiva - SE	6	28	13	1	0	0	0	1	2	13	6		70
Total	226.651	163.440	213.890	173.858	134.002	116.454	162.319	108.332	25.734	6.241	136.764		1.467.685

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia

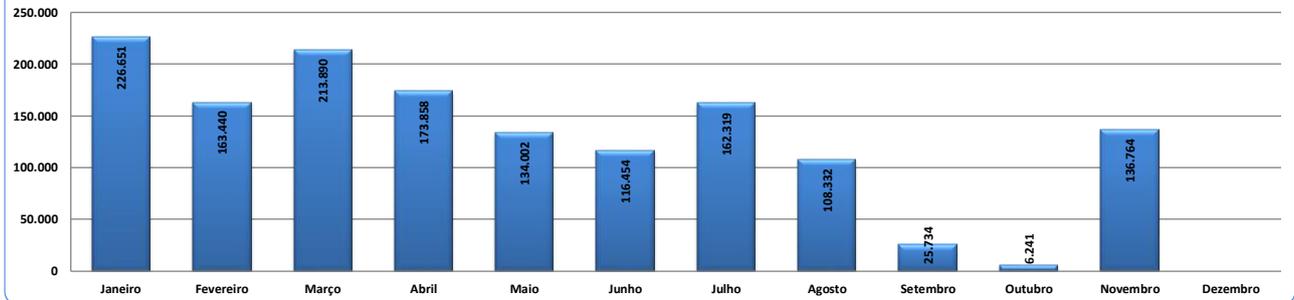




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	435	364	472	544	381	520	361	502	33	299	254		4.165
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	992	642	1.574	1.430	492	643	882	987	88	389	167		8.286
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	490	754	552	626	662	731	677	448	125	816	793		6.674
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	0	0	0	0	0	0	0	39	15	155	193		402
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	0	0	0	0	0	0	0	892	68	363	6.256		7.579
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	20	3	1	2	1	11	2	1	0	0	0		41
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	7	10	7	6	7	9	11	10	0	6	1		74
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	252	179	399	913	557	726	862	0	0	2	0		3.890
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	22	35	238	85	43	66	42	0	0	0	0		531
Demandas de Outros Órgãos	2	1	0	1	0	0	2	7	0	2	8		23
Secretaria Especial da Cultura	5	4	0	1	0	1	0	1	0	0	0		12
Secretaria Especial do Esporte	79	2	2	1	0	0	1	1	0	0	1		87
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0		7
Secretaria Executiva - SE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13.431		13.434
Total	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104		45.205

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

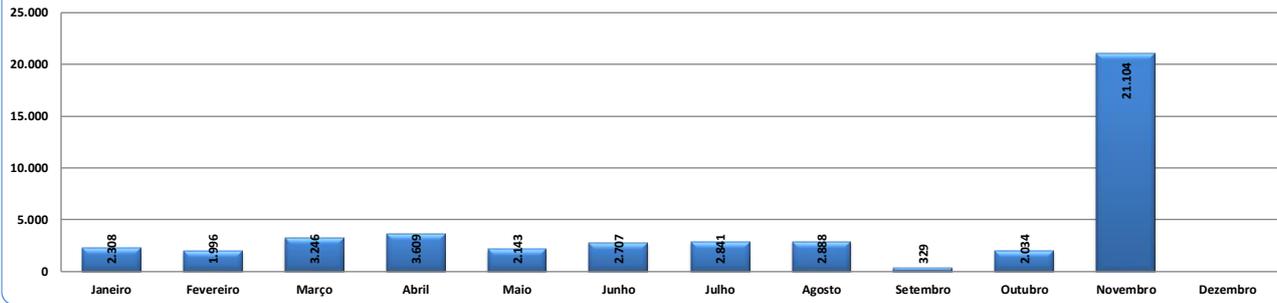
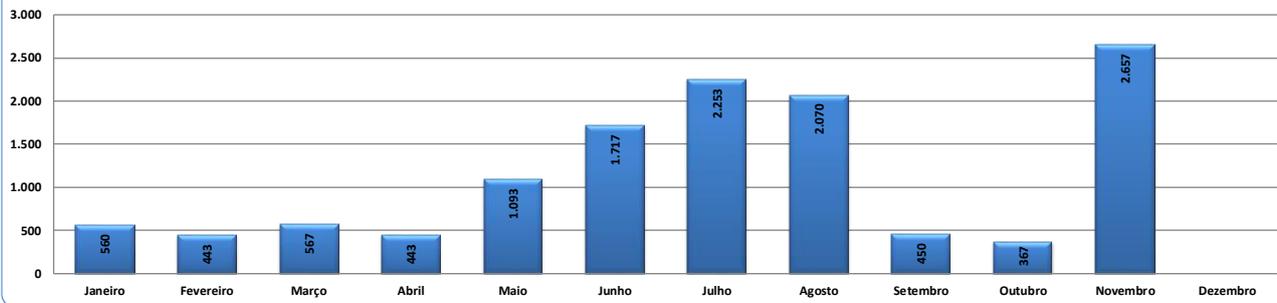


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	22	13	24	23	28	38	54	53	14	0	40		309
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	94	42	78	86	96	145	227	234	30	39	340		1.411
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	374	354	422	238	668	894	1.225	807	172	221	1.556		6.931
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	0	0	0	0	0	0	0	7	0	10	52		69
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	0	0	0	0	0	0	0	948	225	95	626		1.894
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	11	5	0	0	0	1	2	2	0	0	0		21
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	2	6	2	2	11	7	13	1	0	36		80
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	51	19	30	90	295	624	723	1	4	0	1		1.838
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	7	8	4	3	1	4	12	0	0	0	0		39
Demandas de Outros Órgãos	1	0	0	1	2	0	2	3	4	0	1		14
Secretaria Especial da Cultura	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0		3
Secretaria Especial do Esporte	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2		3
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2		5
Secretaria Executiva - SE	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1		3
Total	560	443	567	443	1.093	1.717	2.253	2.070	450	367	2.657		12.620

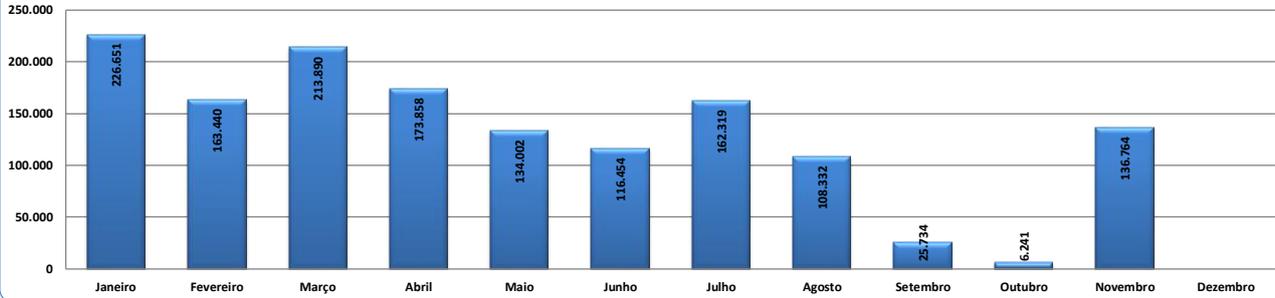
Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat





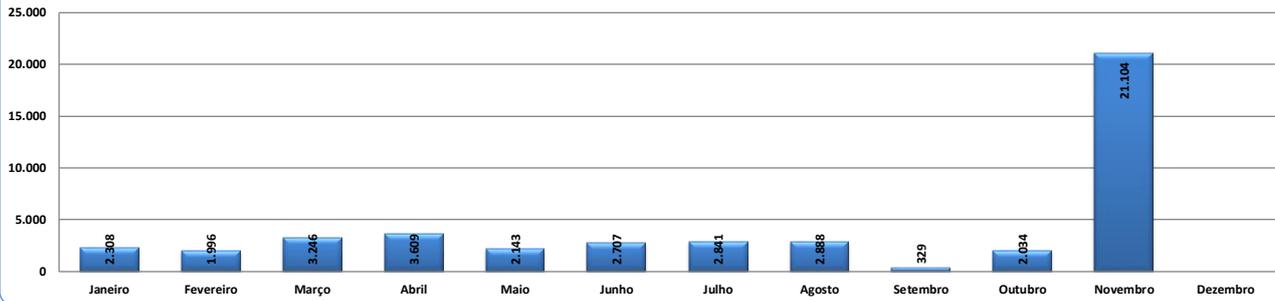
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	196.776	136.615	182.757	144.003	110.683	94.852	146.536	99.543	24.976	6.086	110.530		1.253.357
Gestor	3.348	4.064	2.914	407	1.107	452	376	307	65	22	960		14.022
Instituição	207	268	133	4	34	15	19	17	0	2	105		864
Não Beneficiário	25.739	22.175	27.912	29.431	22.165	21.121	15.382	8.457	693	129	25.124		198.328
Proponente	476	286	162	6	11	11	5	7	0	2	43		1.009
Público Interno	105	32	12	7	2	3	1	1	0	0	2		165
Total	226.651	163.440	213.890	173.858	134.002	116.454	162.319	108.332	25.734	6.241	136.764		1.467.685

Graf 21. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Telefonia



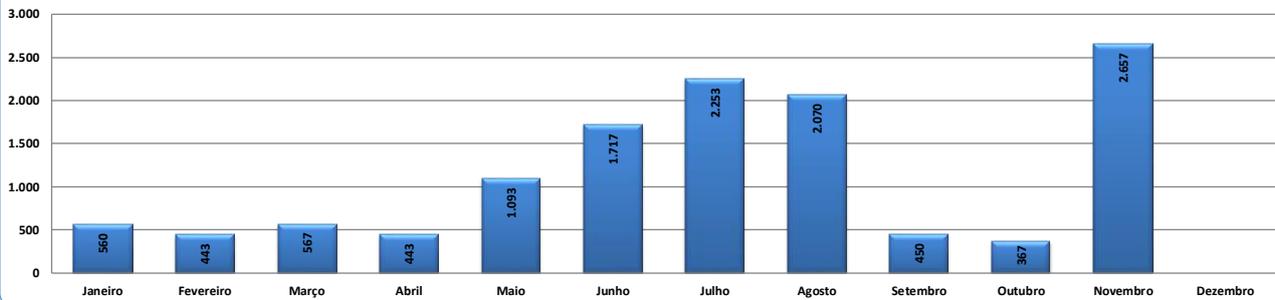
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	753	420	992	869	423	622	971	1.102	84	390	15.393		22.019
Gestor	913	1.170	1.178	1.052	1.063	1.440	1.008	873	189	1.256	383		10.525
Instituição	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3		5
Não Beneficiário	619	385	1.062	1.675	653	638	859	913	56	382	4.973		12.215
Proponente	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	300		303
Público Interno	21	20	14	13	4	7	3	0	0	4	52		138
Total	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104		45.205

Graf 22. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - E-mail



Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	1	0	3	15	7	17	22	12	2	1	7		87
Gestor	421	351	444	352	884	1.429	1.731	1.615	336	352	1.947		9.862
Instituição	137	92	120	76	202	271	500	442	112	14	700		2.666
Não Beneficiário	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		3
Proponente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		1
Público Interno	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1
Total	560	443	567	443	1.093	1.717	2.253	2.070	450	367	2.657		12.620

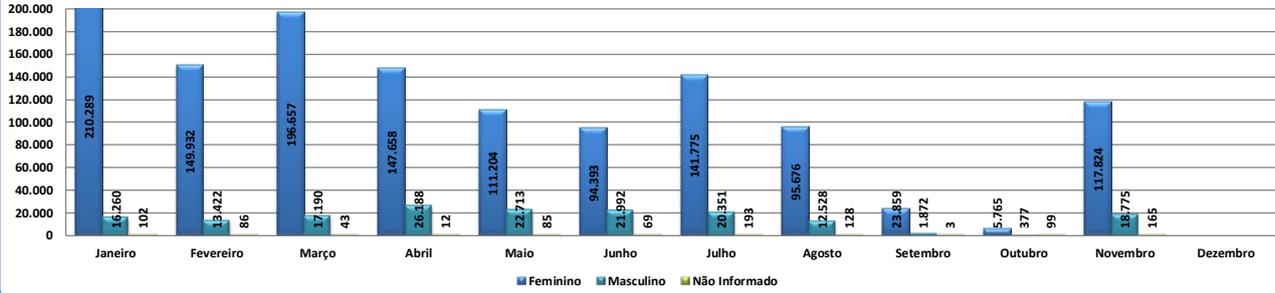
Graf 23. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Chat





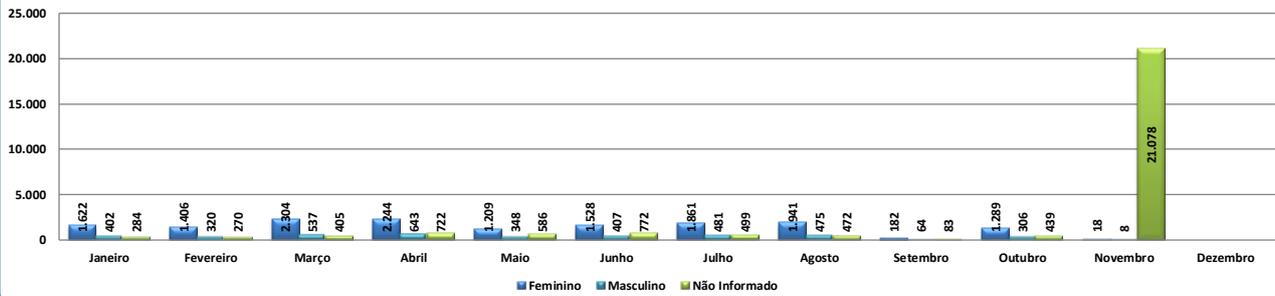
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	210.289	149.932	196.657	147.658	111.204	94.393	141.775	95.676	23.859	5.765	117.824		1.295.032
Masculino	16.260	13.422	17.190	26.188	22.713	21.992	20.351	12.528	1.872	377	18.775		171.668
Não Informado	102	86	43	12	85	69	193	128	3	99	165		985
Total	226.651	163.440	213.890	173.858	134.002	116.454	162.319	108.332	25.734	6.241	136.764		1.467.685

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia



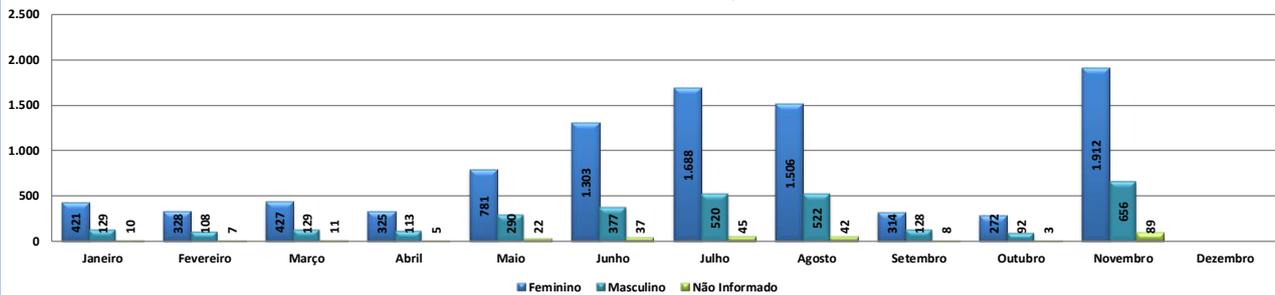
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	1.622	1.406	2.304	2.244	1.209	1.528	1.861	1.941	182	1.289	18		15.604
Masculino	402	320	537	643	348	407	481	475	64	306	8		3.991
Não Informado	284	270	405	722	586	772	499	472	83	439	21.078		25.610
Total	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104		45.205

Graf 25. Consolidado de Demandas por Gênero - E-mail



Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	421	328	427	325	781	1.303	1.688	1.506	314	272	1.912		9.277
Masculino	129	108	129	113	290	377	520	522	128	92	656		3.064
Não Informado	10	7	11	5	22	37	45	42	8	3	89		279
Total	560	443	567	443	1.093	1.717	2.253	2.070	450	367	2.657		12.620

Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat





6. Dados de Ativo

As ligações de ativo são realizadas para divulgar/prestar informações acerca de programas, projetos, políticas do MC, bem como informar sobre encerramento de prazos, avisos de problemas ou interrupções nos sistemas utilizados pelo Ministério, sinalizar quanto à atualização de dados e preenchimentos de informações nos sistemas pertinentes ao MC.

Os ativos são realizados através de contato telefônico e/ou mala – direta de e-mail. O faturamento do ativo de e-mail se dá por lotes, composto por até 150 endereços eletrônicos, já o faturamento das chamadas consiste nas ligações efetivadas pelos operadores, em que o tempo da chamada seja superior a 5 segundos.

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.

7. Faturamento

Atualmente a Central de Relacionamento trabalha com 14 caixas ativas, são elas:

- ✓ bolsa.familia@mds.gov.br;
- ✓ cadastrounico@mds.gov.br;
- ✓ cadsuas@mds.gov.br;
- ✓ cebas@mds.gov.br;
- ✓ falemds@mds.gov.br;
- ✓ gestorpbfd@mds.gov.br;
- ✓ juventude@mds.gov.br;
- ✓ paif@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialbasica@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialespecial@mds.gov.br;
- ✓ redesuas@mds.gov.br;
- ✓ sagi.dfd@mds.gov.br;
- ✓ suasweb@mds.gov.br;
- ✓ suporteprogredir.sisp@mds.gov.br.



Os dados a seguir apresentam o faturamento detalhado por caixa institucional e por serviço.

Tabela 27. Consolidado Evolutivo dos E-mails Faturáveis

Caixa Institucional	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Cadastro Nacional do SUAS	28	51	48	175	54	103	88	48	48	60	105	105	760
CEBAO	184	178	155	243	205	206	191	145	42	223	369	369	2.141
Clonisa Feliz	74	135	317	212	275	262	219	141	33	369	416	416	2.453
Fale MDS	1.586	1.022	2.225	2.181	692	821	1.557	1.979	126	668	1.979	1.979	12.857
Gestor PBF	184	145	148	410	544	811	412	318	43	223	425	425	3.663
Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Fale MC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	19.248	19.248	19.255
Programa de Atenção Integral à Família	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	5
Prontuário SUAS	3	0	1	2	0	1	0	2	0	1	0	0	10
Proteção Social Básica	1	0	6	6	3	8	0	2	0	7	7	7	40
Proteção Social Especial	8	7	8	9	10	2	0	0	0	1	16	16	61
Rede Sias	234	451	331	368	356	489	371	247	85	457	498	498	3.887
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema Único de Assistência Social	1	6	6	3	4	4	3	6	0	13	14	14	60
Suporte Progridir Sisp	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	7
Programa Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4
Sem classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Total	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104	21.104	45.205

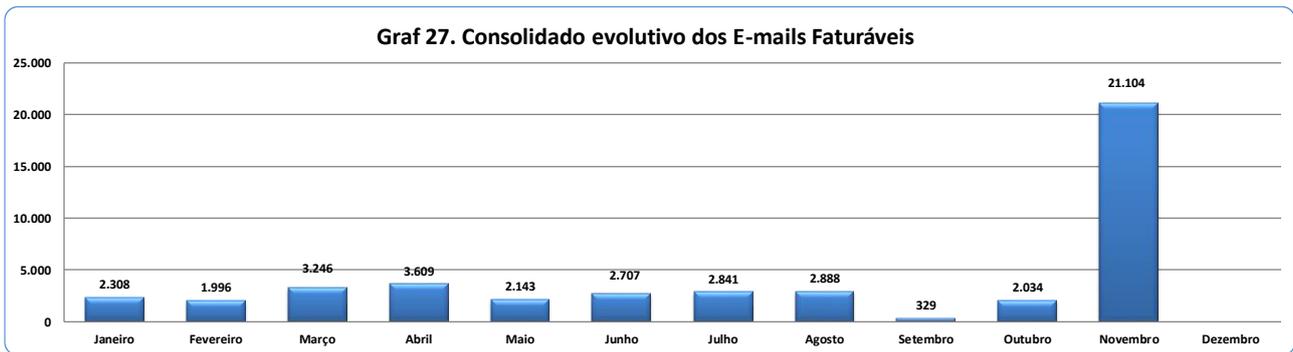


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço

Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	1.963	1.361	2.797	3.145	1.645	2.080	2.303	2.529	238	1.413	20.484	20.484	39.958
Multimeios	345	635	449	464	498	627	538	359	91	621	620	620	5.247
Total	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104	21.104	45.205

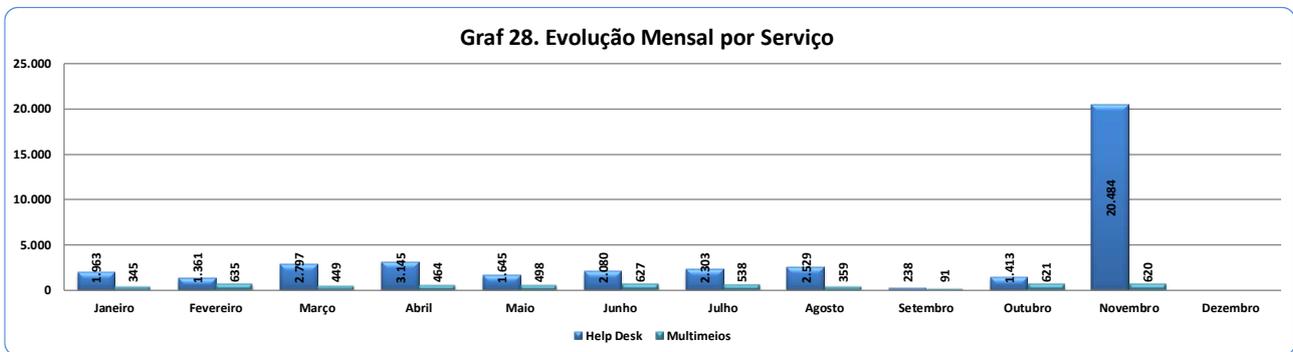


Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço

Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	143.989	98.643	105.120	92.509	76.707	75.704	100.443	91.107	90.231	87.486	88.076	88.076	1.050.015
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.													
Ativo	3.252	1.172	1.463	2.059	192	280	901	766	627	552	4.662	4.662	15.926
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.													
Ativo Mala Direta	1	0	0	79	249	788	2.989	2.111	3.125	450	608	608	10.400
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento Presencial	2	2	2	3	11	2	16	28	1	0	0	0	70
Atendimento CHAT Help Desk	365	325	342	253	501	719	971	662	718	666	910	910	6.432
Atendimento CHAT Multimeios	419	642	468	339	717	1.193	1.548	1.771	1.900	3.148	399	399	12.544
Help Desk	852	1.656	891	58	127	77	127	91	43	92	217	217	4.231
Total de Ligações Atendidas a Faturar													
Help Desk	627	574	494	510	380	633	489	376	382	610	616	616	5.691
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar													
Multimeios Central	2.343	1.727	2.554	4.641	3.299	3.501	6.994	4.710	3.347	6.884	5.643	5.643	45.643
Total de e-mail's, cartas, faxes													
URA	183.437	68.722	103.316	498.655	292.647	307.631	332.864	78.549	172.629	150.442	252.659	252.659	2.441.551
Total da Quantidade de Atendimentos	335.287	173.466	214.650	599.106	374.830	390.528	447.342	180.171	273.003	250.330	349.090	349.090	3.592.503

Tabela 30. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - GERAL

Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	143.989	98.643	105.120	92.509	76.707	75.704	100.443	91.107	90.231	87.486	88.076	88.076	1.049.425
Humano Ativo	3.252	1.172	1.463	2.059	192	280	901	766	627	552	4.662	4.662	11.816
Help Desk	1.844	2.555	1.727	821	1.008	1.429	1.587	1.129	1.143	1.368	1.743	1.743	16.354
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimeios	2.765	2.374	3.024	5.062	4.276	5.484	11.547	8.620	8.373	10.482	6.650	6.650	68.657
URA	183.437	68.722	103.316	498.655	292.647	307.631	332.864	78.549	172.629	150.442	252.659	252.659	2.441.551
Total da Quantidade de Atendimentos	335.287	173.466	214.650	599.106	374.830	390.528	447.342	180.171	273.003	250.330	349.090	349.090	3.587.803

Tabela 31. Valor dos Atendimentos Faturáveis - GERAL

Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	R\$ 737.223,68	R\$ 505.052,16	R\$ 538.214,40	R\$ 473.646,08	R\$ 392.739,84	R\$ 387.604,48	R\$ 514.268,16	R\$ 466.467,84	R\$ 461.982,72	R\$ 447.928,32	R\$ 461.518,24	R\$ 461.518,24	R\$ 5.386.645,92
Humano Ativo	R\$ 14.341,32	R\$ 5.168,52	R\$ 6.451,83	R\$ 9.080,19	R\$ 846,72	R\$ 1.234,80	R\$ 3.973,41	R\$ 3.378,06	R\$ 2.765,07	R\$ 2.434,32	R\$ 21.072,24	R\$ 21.072,24	R\$ 70.746,48
Help Desk	R\$ 21.556,36	R\$ 29.867,95	R\$ 20.188,63	R\$ 9.597,49	R\$ 11.783,52	R\$ 16.705,01	R\$ 18.552,03	R\$ 13.198,01	R\$ 13.361,67	R\$ 15.991,92	R\$ 18.266,22	R\$ 18.266,22	R\$ 189.068,81
SMS	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Multimeios	R\$ 26.544,00	R\$ 22.790,40	R\$ 29.030,40	R\$ 48.595,20	R\$ 41.049,60	R\$ 52.646,40	R\$ 110.851,20	R\$ 82.752,00	R\$ 80.380,80	R\$ 100.627,20	R\$ 102.123,87	R\$ 102.123,87	R\$ 697.391,07
URA	R\$ 328.719,10	R\$ 123.149,82	R\$ 185.142,27	R\$ 893.589,76	R\$ 524.423,42	R\$ 551.274,75	R\$ 596.492,29	R\$ 140.759,81	R\$ 309.351,17	R\$ 269.592,06	R\$ 463.376,61	R\$ 463.376,61	R\$ 4.385.871,07
Total da Fatura Resumida	R\$ 1.128.384,46	R\$ 686.028,85	R\$ 779.027,53	R\$ 1.434.508,72	R\$ 970.843,10	R\$ 1.009.465,44	R\$ 1.244.137,09	R\$ 706.555,72	R\$ 807.841,43	R\$ 836.573,82	R\$ 1.066.357,18	R\$ 1.066.357,18	R\$ 10.729.723,35

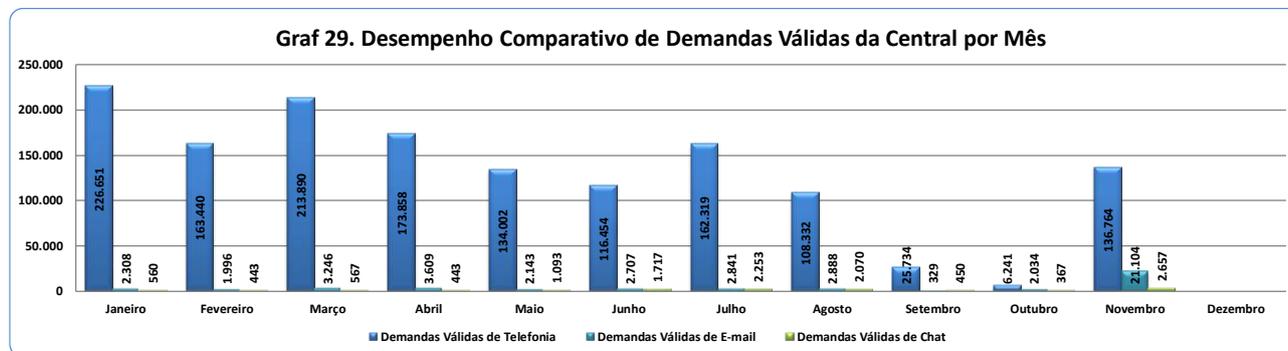


8. Conclusão

A Central possui **4.248** FAQ's ativas, base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.243** RP's ativas, base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Visando maior assertividade no comparativo de dados da central, abaixo constam os dados comparativos de demandas válidas, bem como evolução da central desde 2003 (data de sua criação) da Central de Relacionamento.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Demandas Válidas de Telefonia	226.651	163.440	213.890	173.858	134.002	116.454	162.319	108.332	25.734	6.241	136.764		1.467.685
Demandas Válidas de E-mail	2.308	1.996	3.246	3.609	2.143	2.707	2.841	2.888	329	2.034	21.104		45.205
Demandas Válidas de Chat	560	443	567	443	1.093	1.717	2.253	2.070	450	367	2.657		12.620
Total	229.519	165.879	217.703	177.910	137.238	120.878	167.413	113.290	26.513	8.642	160.525		1.525.510



No mês agosto/2019 iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã.

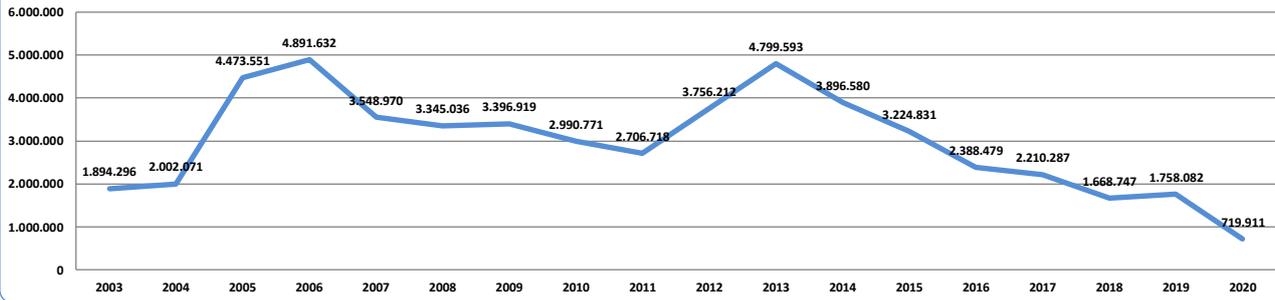


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e
Ligações Recebidas**

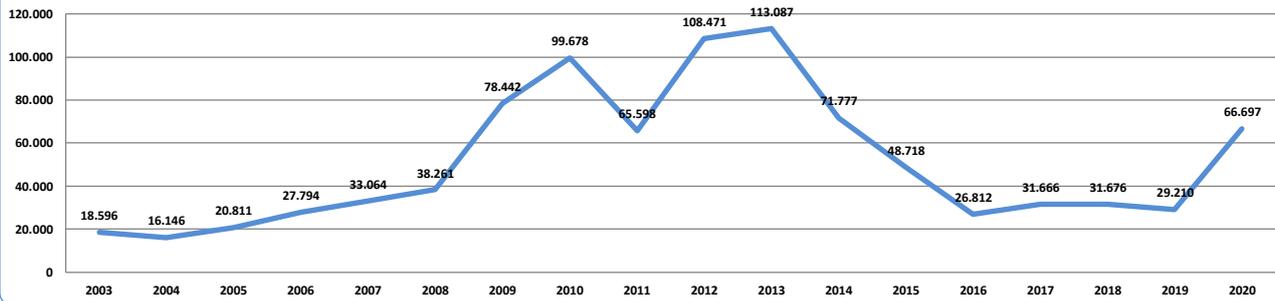
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	113.087	4.799.593		
2014	71.777	3.896.580		
2015	48.718	3.224.831		
2016	26.812	2.388.479		
2017	31.666	2.210.287	2.134	561.014
2018	31.676	1.668.747	17.687	694.076
2019	29.210	1.758.082	15.390	1.010.817
2020	66.697	719.911	5.511	1.690.803
TOTAL	926.504	53.672.686	40.722	3.956.710



Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas



Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails



Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat

