

SUMÁRIO EXECUTIVO
CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2020



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – DEZEMBRO/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 **dezembro**, a Central de Relacionamento contou com **111** 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)
- ✓ [gestorpbfd@mds.gov.br;](mailto:gestorpbfd@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)
- ✓ [redesuas@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 **4.295** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **3.294** 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**.

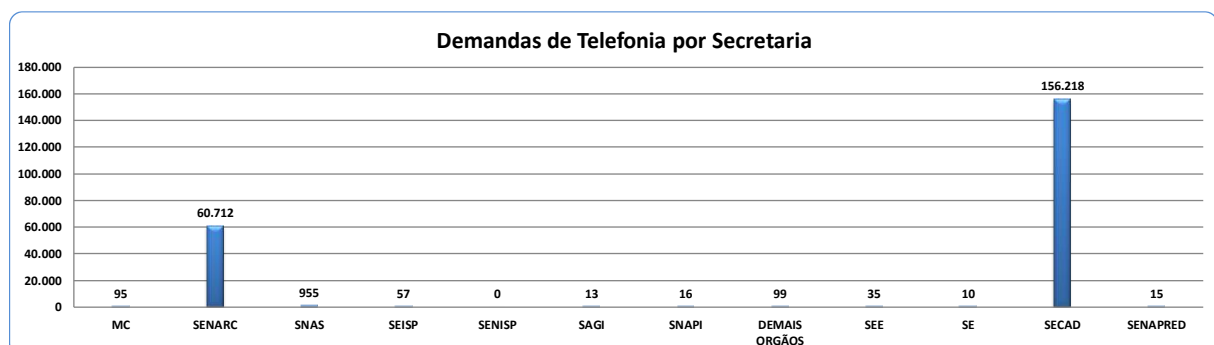
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os *e-mails* válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria,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

Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	170.822
Chamadas Atendidas	109.281
Chamadas Abandonadas	56.075
Nível de Serviço (%)	62,51
ILA (%)	23,58
TMA (s)	228

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico Dezembro 2020

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	49	0	0	46	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	53.202	246	44	7.196	0	24
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	56	782	66	51	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	41	9	0	7	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	4	9	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	3	13	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	47	1	0	48	0	3
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	5	9	0	5	0	16
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	10	0	0	0	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	100.071	410	113	55.518	6	100
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	13	2	0	0	0	0
Total	153.501	1.481	223	62.871	6	143

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021



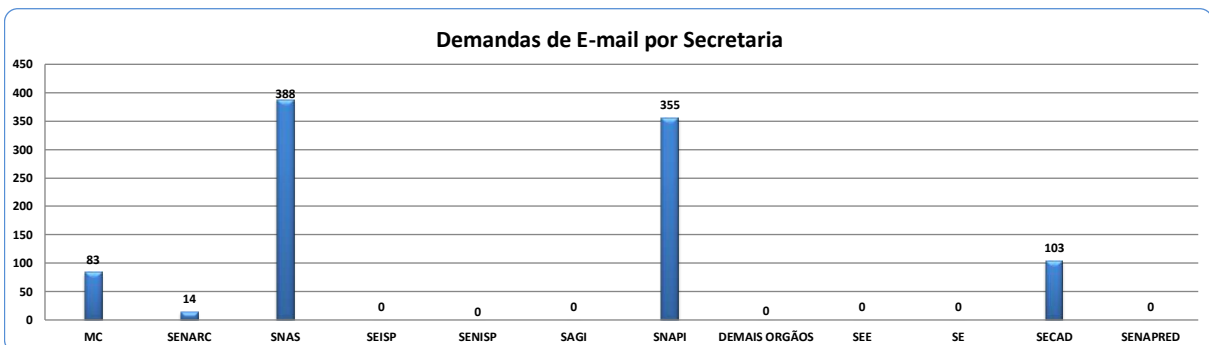
Demandas Registradas de E-mail

Demandas Válidas	19.879
Diversos	423
Total	20.302

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	4	0	0	78	0	1
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	2	2	0	4	0	6
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	2	0	386	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	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	2	0	353	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	67	0	0	30	0	6
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
CLASSIFICAR	13.415	482	0	5.162	70	230
Total	73	6	0	851	0	13

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021



Demandas Registradas de Chat

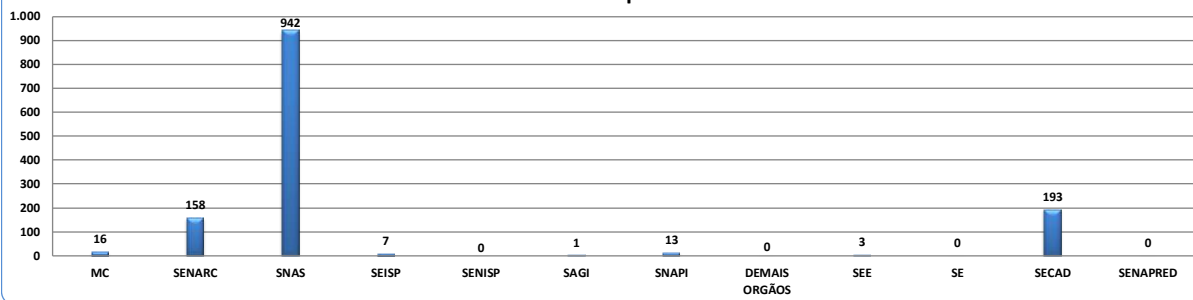
Demandas Válidas	1.333
Diversos	5.900
Total	7.233

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	1	8	7	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1	103	54	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	631	311	0	0	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	0	5	2	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	1	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0	12	1	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	0	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	1	1	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	1	109	83	0	0	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	3	870	459	0	0	1

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Demandas de Chat por Secretaria



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	23.894	39,25%
07. SAQUE	10.326	16,96%
06. CARTÃO E CONTA	7.037	11,56%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	6.043	9,93%
05.BENEFÍCIOS	4.901	8,05%

Total de Registros da Secretaria no Mês	60.884
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	24	37,50%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	16	25,00%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	5	7,81%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	4	6,25%
03. PAA_LEITE	3	4,69%

Total de Registros da Secretaria no Mês	64
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	846	37,02%
02. SAA_MANUAL	469	20,53%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	169	7,40%
01. DÚVIDAS	138	6,04%
08. CADSUAS_MANUAL	120	5,25%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.285
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	14	93,33%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT	1	6,67%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT		

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos		
Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	92	92,93%
01. GARANTIA-SAFRA	6	6,06%
01. CNH SOCIAL	1	1,01%

Total de Registros da Secretaria no Mês	99
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Assuntos mais Demandados - SAGI		
Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	11	78,57%
03. CAPACITAÇÕES _ CAPACITASUAS PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE DO SUAS	2	14,29%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	7,14%
Total de Registros da Secretaria no Mês	14	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

SECRETARIA EXECUTIVA - SE		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	6	60,00%
01. DÚVIDAS	4	40,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	10
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO		
Tópico	Total	%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	55.151	35,24%
15. EXTENSÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL	54.136	34,59%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	36.053	23,04%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	4.353	2,78%
01. CADASTRAMENTO	2.826	1,81%

Total de Registros da Secretaria no Mês	156.514
--	----------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
05. SONDAAGEM	64	32,99%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	53	27,32%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	41	21,13%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA_INSTITUCIONAL	16	8,25%
01. DÚVIDAS	15	7,73%

Total de Registros da Secretaria no Mês	194
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	216	56,25%
01. DÚVIDAS	145	37,76%
03. SISTEMA E-PCF	20	5,21%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	3	0,78%

Total de Registros da Secretaria no Mês	384
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	11	28,95%
01. DÚVIDAS	9	23,68%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	7	18,42%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	7	18,42%
02. PROGRAMA BOLSA ATLETA EDITAL 2019	3	7,89%
Total de Registros da Secretaria no Mês	38	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

Atualmente existe um passivo de **2.310** demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	Passivo de Demandas			
	2017 Passivo	2018 Passivo	2019 Passivo	2020 Passivo
ASCOM	0	0	0	1
GM/ATA	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	65
SE	0	1	1	3
SENARC	0	0	22	76
SEISP	0	0	2	8
SENISP	0	0	0	2
SNAS	72	131	594	1.037
SNAPI	0	0	0	242
CULTURA	0	0	21	2
ESPORTE	0	0	7	9
SENAPRED	0	0	0	0
TOTAL	72	132	661	1.445

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2021

No mês de **dezembro** houve a execução de **116 lotes** ativo de e-mail (mala direta).

- Contato com Ministério da Cidadania (Resposta)
- Contato com Ministério da Cidadania (Resposta) 2
- Contato com Ministério da Cidadania (Resposta) 3
- Ofício Circular PCF 34-2020
- Contato com Ministério da Cidadania (Resposta) 4
- Ofício Circular PCF 34-2020 Reenvio

No mês de **dezembro** houve a execução de 33.902 ativos de telefonia

- Cisternas 2ª água (Amostra 202...
- Cisternas 2ª água (Amostra 103...
- Cisternas 2ª água (Amostra 201...
- Cisternas 2ª água (Amostra 101...
- Cisternas 2ª água (Amostra 203...
- Cisternas 2ª água (Amostra 301...
- Cisternas 2ª água (Amostra 302...
- Cisternas 2ª água (Amostra 303...
- Cisternas 2ª água (Amostra 101...
- Cisternas 2ª água (Amostra 102...
- Cisternas 2ª água (Amostra 102...
- Cisternas 2ª água (Amostra 102...
- Cisternas 2ª água (Amostra 202...
- Cisternas 2ª água (Amostra 203...
- Cisternas 2ª água (Amostra 301...
- Cisternas 2ª água (Amostra 302...
- Cisternas 2ª água (Amostra 102...
- Cisternas 2ª água (Amostra 301...
- Cisternas 2ª água (Amostra 401...
- Cisternas 2ª água (Amostra 402...

- Cisternas 2ª água (Amostra 403...
- Cisternas 2ª água (Amostra 202...
- Cisternas 2ª água (Amostra 203...
- Cisternas 2ª água (Amostra 302...
- Cisternas 2ª água (Amostra 303...
- Cisternas 2ª água (Amostra 401...
- Cisternas 2ª água (Amostra 403...
- Cisternas 2ª água (Amostra 303...
- Cisternas 2ª água (Amostra 401...
- Cisternas 2ª água (Amostra 402...
- Cisternas 2ª água (Amostra 403...
- Cisternas 2ª água (Amostra 402...

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