



CENTRAL DE RELACIONAMENTO FOME ZERO

SUMÁRIO EXECUTIVO – JULHO DE 2010

1) Estrutura

A Central de Relacionamento Fome Zero do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS é responsável por prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do MDS, seja por telefone, e-mail, carta ou atendimento presencial. Deu início às suas atividades em 17 de março de 2003. Durante esse tempo, milhares de cidadãos brasileiros foram atendidos por meio de um canal gratuito e, com isso, tiveram a possibilidade de esclarecer as suas dúvidas, obter informações sobre 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 no Núcleo Bandeirante em Brasília/DF. O horário de funcionamento do atendimento humano é de 07h00min às 19h00min, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. O atendimento eletrônico é disponível 24 horas, todos os dias do ano. Por meio do atendimento eletrônico, o beneficiário do Bolsa Família pode obter, dentre outras informações, a data de saque de seu benefício.

A Central conta, atualmente, com 129 posições de atendimento divididas em células, sendo:

- ✓ Célula Generalista - 115 posições destinadas ao atendimento do público em geral (beneficiários ou não beneficiários dos programas sociais);
- ✓ Célula Especialista - 9 posições destinadas ao atendimento específico dos gestores e técnicos municipais; e
- ✓ Célula de Ouvidoria - 5 posições destinadas ao atendimento específico de sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias.

Objetivando um atendimento mais especializado por secretarias do MDS, a Célula Especialista foi dividida em dois grupos, quais sejam:

- ✓ Especialista SENARC - 05 posições de atendimento (10 operadores) e
- ✓ Especialista SNAS - 04 posições de atendimento (08 operadores).

Visando agilizar o retorno das demandas de e-mails, no mês de junho foi criada a “Célula Multimeios”. A célula conta com 5 posições de atendimento, ou seja 10 operadores, responsáveis pelo atendimento de demandas via telefone e e-mail.

A Central dispõe de 258 agentes de relacionamento que se revezam em dois turnos (matutino e vespertino), 10 supervisores, 03 monitores, 01 gerente de monitoria, 01 agente de treinamento, 01 gerente de retaguarda e 01 gerente de operações. Além dessa estrutura, a Central conta também com uma equipe formada por 17 profissionais que compõem a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero cujas principais atribuições estão listadas logo abaixo.

2) Canais de Comunicação

O atendimento telefônico da Central é realizado por meio do número 0800 707 2003, já o atendimento via internet é realizado tanto por e-mail quanto por formulário eletrônico. Desta forma, os dois canais de entrada de demandas via internet, são:

Pelas 10 (dez) caixas postais institucionais:

- ✓ Fome Zero (fomezero@mds.gov.br);
- ✓ Bolsa Família (bolsa.familia@mds.gov.br);
- ✓ Cadastro Único (cadastrounico@mds.gov.br);
- ✓ Gestor PBF (gestorpbf@mds.gov.br);
- ✓ SUASWeb (suasweb@mds.gov.br);
- ✓ CadSUAS (cadsuas@mds.gov.br);
- ✓ Proteção Social Básica (protecaosocialbasica@mds.gov.br);
- ✓ PAIF (paif@mds.gov.br);

- ✓ Juventude (juventude@mds.gov.br);
- ✓ Parcerias (parcerias@mds.gov.br);

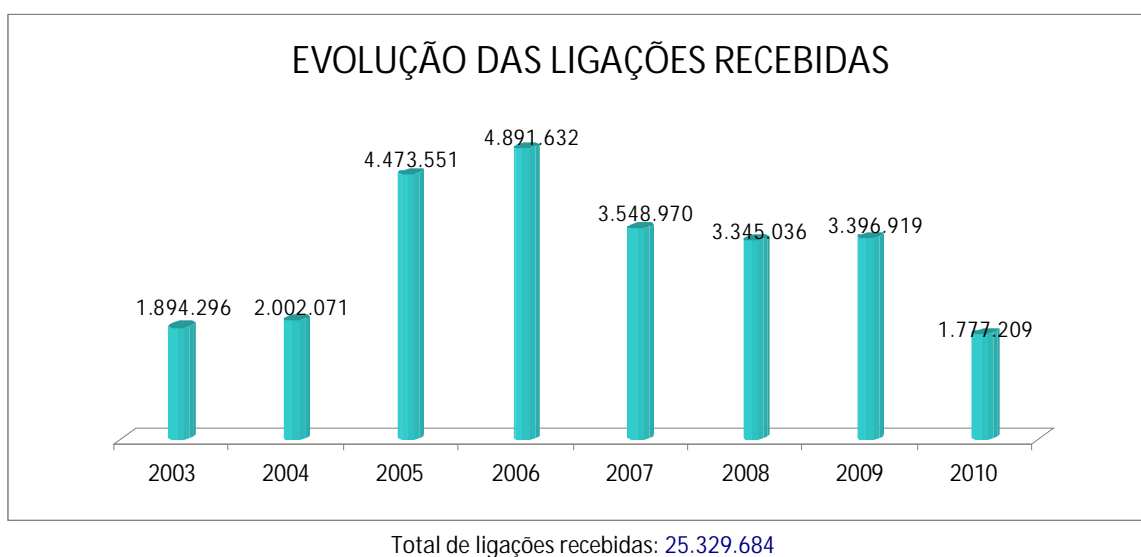
Pelos 04 (quatro) formulários eletrônicos:

- ✓ "Fale com o MDS do Portal do MDS (<http://www.mds.gov.br/falemds>);
- ✓ "Fale Conosco" do site do Bolsa Família (www.mds.gov.br/bolsafamilia/fale_conosco);
- ✓ "Fale Conosco" do site do Fome Zero (www.fomezero.gov.br/fale-conosco-1);
- ✓ "Fale com o Governo" do site da Presidência da República, quando as demandas são relacionadas ao MDS.

3) Principais Atribuições da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero

- ✓ Gerenciar a qualidade do atendimento prestado pelos agentes de relacionamento da Central;
- ✓ Acompanhar a evolução do volume de ligações e de e-mails recebidos pela Central;
- ✓ Prover o conteúdo da base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento e pela equipe da Coordenação-Geral da Central para prestar atendimento por telefone e por e-mail, respectivamente;
- ✓ Tratar e finalizar as demandas cuja resolução não foi possível durante um atendimento telefônico (denominadas "Informações não Encontradas");
- ✓ Tratar e finalizar as demandas que chegam por e-mail e pelos formulários eletrônicos;
- ✓ Propor customizações para o sistema de CRM, utilizado pelos agentes de relacionamento e pela equipe da Coordenação-Geral da Central para consulta da base de conhecimento e registro das demandas;
- ✓ Analisar, testar e propor melhorias no atendimento eletrônico (URA) da Central;
- ✓ Preparar os ativos, ligações que são iniciadas pela Central: elaborar o plano de ação e o script de abordagem, formatar o mailing fornecido pelas áreas solicitantes, treinar os agentes de relacionamento em conjunto com a equipe de supervisão, como também realizar um Sumário Executivo contendo os resultados obtidos com a ação.
- ✓ Auxiliar no gerenciamento do conteúdo, bem como propor melhorias de funcionalidades para os sítios www.fomezero.gov.br e www.mds.gov.br, principalmente no que tange ao Fale Conosco.

4) Dados Estatísticos – Ligações (Atendimento Humano)

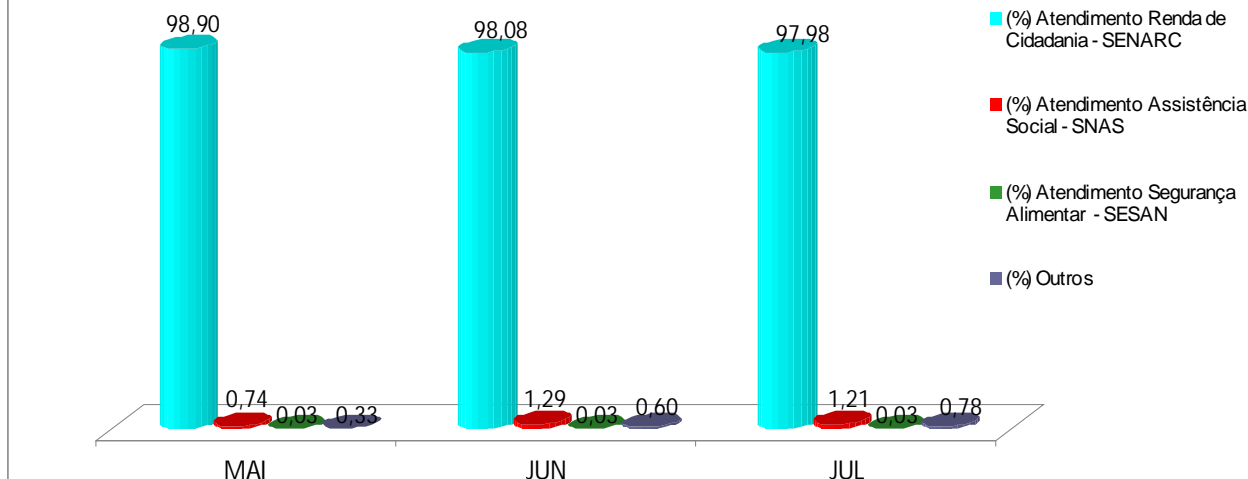


Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

Obs.: De 17 de março de 2003 a 07 de maio de 2006 a Central Fome Zero atendeu de segunda a segunda-feira, exceto em feriados nacionais.

De 08 de maio de 2006 em diante a Central passou a atender de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais.

DEMANDAS POR SECRETARIA



Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

LIGAÇÕES - CONSOLIDADO 2010

REGISTRO / MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ligações Telefônicas Recebidas	264.794	237.053	275.540	228.918	251.475	256.840	262.589						1.777.209
Média Diária de Ligações Recebidas	13.240	12.476	11.980	11.446	11.975	12.230	11.936						12.183

Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

GENERALISTA

REGISTRO / MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ligações Telefônicas Recebidas	251.676	224.591	260.527	215.081	236.972	238.584	248.395						1.675.826
Média Diária de Ligações Recebidas	12.584	11.821	11.327	10.754	11.284	11.361	11.291						11.489
Tempo Médio de Espera (Seg.)	100	59	54	35	70	81	18						60
Tempo Médio de Atendimento (Seg.)	254	256	249	234	247	236	213						241
Abandono de Ligações (%)	11,54	6,79	7,46	4,81	9,11	15,82	2,53						8,29

Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

ESPECIALISTA

REGISTRO / MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ligações Telefônicas Recebidas	7.730	7.624	9.262	9.178	9.189	13.002	9.426						65.411
Média Diária de Ligações Recebidas	387	401	403	459	438	619	428						448
Tempo Médio de Espera (Seg.)	22	27	16	30	30	118	44						41
Tempo Médio de Atendimento (Seg.)	267	253	270	262	284	275	274						269
Abandono de Ligações (%)	3,37	4,01	1,69	4,31	4,46	19,64	6,70						6,31

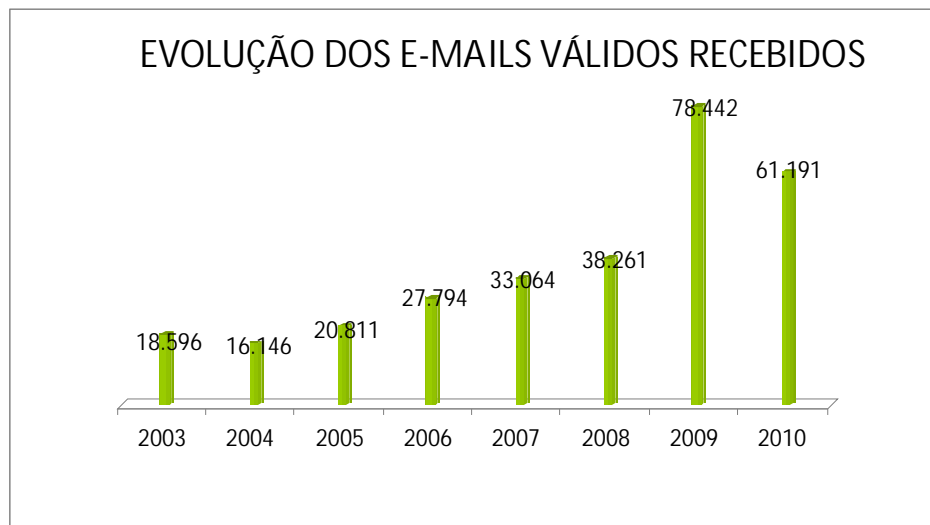
Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

OUVIDORIA

REGISTRO / MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ligações Telefônicas Recebidas	5.388	4.838	5.751	4.659	5.314	5.254	4.768						35.972
Média Diária de Ligações Recebidas	269	255	250	233	253	250	217						247
Tempo Médio de Espera (Seg.)	39	19	13	4	5	9	7						14
Tempo Médio de Atendimento (Seg.)	168	163	178	180	159	141	163						165
Abandono de Ligações (%)	9,19	4,06	3,04	1,08	1,20	3,63	1,85						3,44

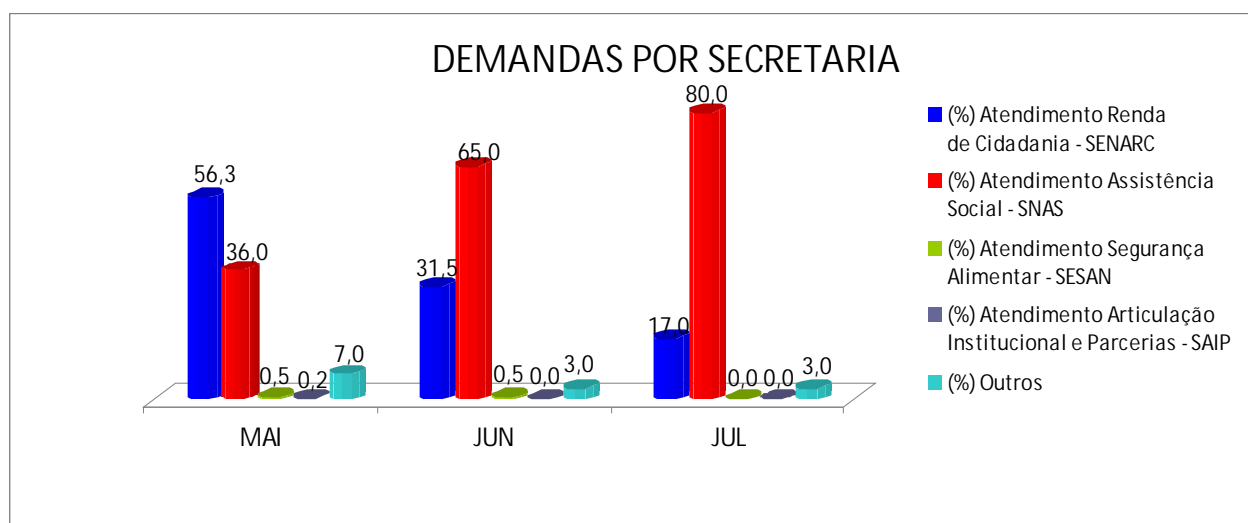
Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários fornecidos pela empresa prestadora dos serviços de Call Center.

5) Dados Estatísticos – E-mails



Total de e-mails válidos recebidos: 294.305

Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero.



Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero.

E-MAILS - CONSOLIDADO 2010													
REGISTRO / MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-mails Válidos Recebidos (*)	5.704	5.917	7.047	7.222	8.282	15.450	11.569						61.191
E-mails Inválidos Recebidos (**)	2.236	2.259	2.276	1.911	4.082	4.601	5.140						22.505
Média Diária dos E-mails Válidos Recebidos	184	211	227	241	267	515	373						288
E-mails Respostados aos Demandantes Finais	5.378	5.086	7.581	6.626	8.328	8.978	10.593						52.570

Fonte: Dados extraídos em 5 de agosto de 2010 dos relatórios diários da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero.

(*) Recebidos no Período.

(**) Duplicidade, endereço inválido, mensagens indevidas.

Obs.: Os e-mails são respondidos de segunda à sexta-feira, exceto feriados, de 08h00min às 19h00min pela Coordenação-Geral da Central Fome Zero

6) Dados Estatísticos – Atendimento Presencial

Durante o mês de julho de 2010, a Coordenação-Geral da Central Fome Zero realizou quatro atendimentos presenciais, sendo:

- ✓ Dia 07/07: atendimento ao município de Jequitai/MG, no qual foi prestado esclarecimentos sobre preenchimento de dados no CADSUAS e migração de dados para o Plano de Ação/2010 e Demonstrativo 2009;
- ✓ Dia 22/07: atendimento ao município de Candeia do Jamari/RO, esclarecimentos de dúvidas sobre as senhas do CADSUAS e SUASWEB (Gestor e Conselho);
- ✓ Dia 23/07: atendimento ao município de Morros/MA, dúvidas sobre as senhas do CADSUAS e SUASWEB;
- ✓ Dia 28/07: atendimento ao município de Barra/BA, esclarecimentos sobre o preenchimento de dados no CADSUAS e a migração de dados para o Plano de Ação-2010 e Demonstrativo-2009.

7) Informações Complementares

A Central possui 297 FAQs, base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além de 121 Respostas-Padrão, base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe da Coordenação-Geral da Central.

A Central de Relacionamento Fome Zero recebeu no período de:

- 17 de março de 2003 a 31 de julho de 2010: 25.329.684 (vinte e cinco milhões, trezentos e vinte e nove mil, seiscentos e oitenta e quatro) ligações;
- 1º de fevereiro de 2003 a 31 de julho de 2010: 294.305 (duzentos e noventa e quatro mil e trezentos e cinco) e-mails válidos;
- 1º de maio de 2010 a 31 de julho de 2010: 1 (uma) carta;
- 1º de junho de 2010 a 31 de julho de 2010: 7 (sete) atendimentos presenciais.

8) Comentários

Todas as alterações nos programas do MDS devem ser previamente comunicadas à Central de Relacionamento Fome Zero, visando a capacitação dos agentes de relacionamento e da equipe da Coordenação-Geral da Central, garantindo conseqüentemente a melhoria no atendimento aos beneficiários e gestores dos projetos, programas e políticas do MDS. Para entrar em contato com a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento Fome Zero ligue nos telefones (61) 3433-2051/3433-2056 ou envie um e-mail para carla.novais@mds.gov.br ou adriana.lobao@mds.gov.br.

Sanny Magalhães Moutinho
Coordenadora-Geral
Central de Relacionamento Fome Zero