

SUMÁRIO EXECUTIVO
CENTRAL DE RELACIONAMENTO - 2020



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121

RESUMO MENSAL DO ATENDIMENTO – Outubro/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 **Outubro**, a Central de Relacionamento contou com **103** agentes de teleatendimento distribuídos em 14 células no 1º Nível de Atendimento, que são: **GENERALISTA, SENARC, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNAPI, ESPORTE, 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 Parque Cidade Corporate, SHCS, Qd 06, BL A, Torre B, 7º andar, sala 704 - Asa Sul - Brasília - DF Coordenação Geral da Central de Relacionamento.

O atendimento é subsidiado por meio de informações organizadas e disponibilizadas em **3.217** documentos de perguntas frequentes - FAQs e **4.227** 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, SAGI, SNAPI, SENAPRED, ESPORTE E CULTURA**.

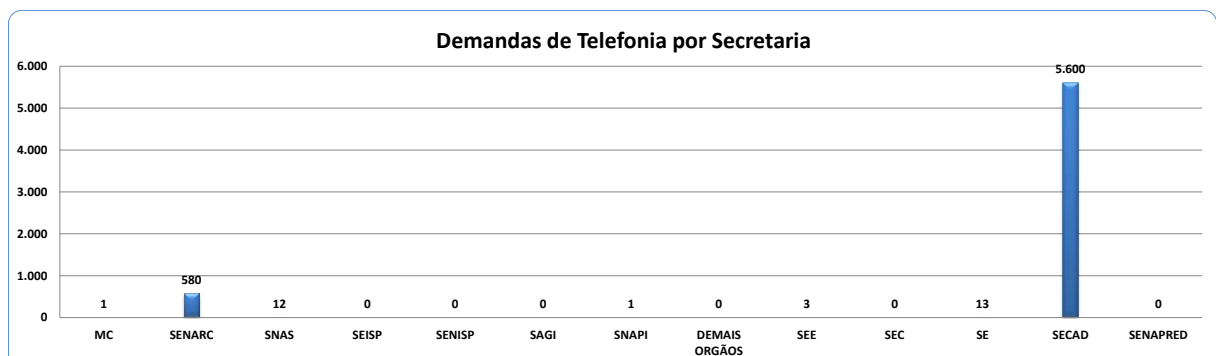
Apresenta-se nas tabelas e gráfico a seguir o volume total de ligações recebidas e transferidas para o atendimento humano, os e-mails válidos, bem como o volume de demandas de atendimentos efetivos e registrados no Sistema de Gestão de Demandas - SGD, os tópicos mais demandados de cada secretaria, o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

Volume de Ligações	
Chamadas Recebidas	103.097
Chamadas Atendidas	94.668
Chamadas Abandonadas	6.904
Nível de Serviço (%)	93,05
ILA (%)	4,59
TMA (s)	250

Fonte: Vector Contact Center- Relatório Analítico OUTUBRO 2020

Demandas de Telefonia por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	1	0	0	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	572	4	0	4	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	11	1	0	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	1	0	0	0	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	0	0	0	0	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0	0	0	1	0	2
09. SEC - SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA	0	0	0	0	0	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	12	0	0	1	0	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	5.471	6	1	122	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	6.056	22	2	128	0	2

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

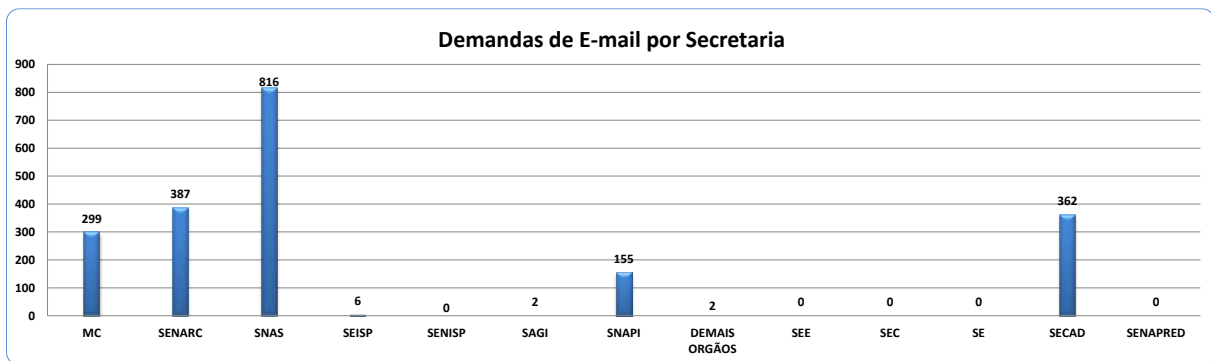


Demandas Registradas de E-mail	
Demandas Válidas	2.029
Diversos	32.820
Total	34.849

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Demandas de E-mail por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	44	193	0	62	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	138	74	0	175	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	3	782	2	27	2	0
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	3	2	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	2	0	0	0	0
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	1	145	0	7	2	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0	1	0	1	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	200	57	0	105	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	389	1.256	2	378	4	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

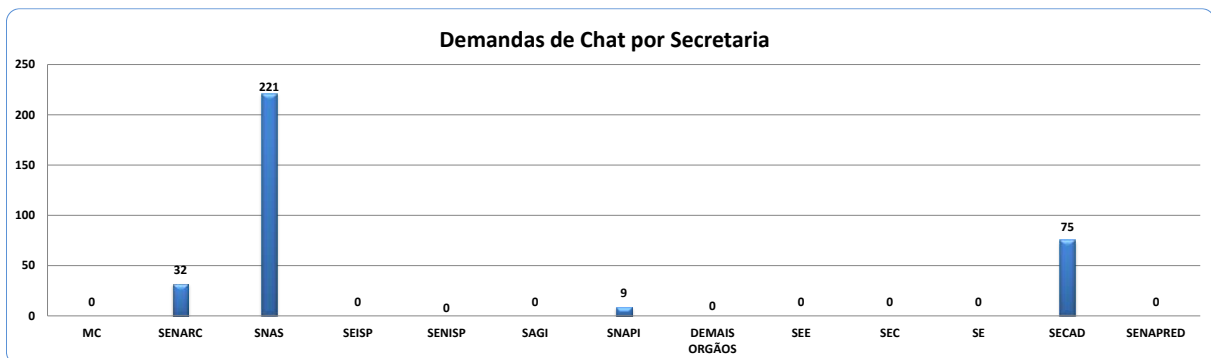


Demandas Registradas de Chat	
Demandas Válidas	337
Diversos	3.297
Total	3.634

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Demandas de Chat por Secretaria/Tipo de Público						
	Beneficiário	Gestor	Instituição	Não Beneficiário	Público Interno	Proponente
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0	0	0	0	0	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	0	31	1	0	0	0
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	217	4	0	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	9	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	0	74	1	0	0	0
11. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0	0	0	0	0	0
Total	0	331	6	0	0	0

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020



Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	649	64,96%
18. CADASTRO ÚNICO_GERAL	74	7,41%
51. ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	61	6,11%
13. VERIFICAÇÃO CADASTRAL	60	6,01%
11. CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	56	5,61%

Total de Registros da Secretaria no Mês	999
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	4	66,67%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	2	33,33%

Total de Registros da Secretaria no Mês	6
--	---

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	530	50,52%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	273	26,02%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	157	14,97%
12. ERROS_SISTÊMICOS	67	6,39%
02. SAA_MANUAL	10	0,95%

Total de Registros da Secretaria no Mês	1.049
--	-------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias		
Tópico	Total	%
01. SOLICITAÇÃO	2	100,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%
		0,00%

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Assuntos mais Demandados - SAGI		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	1	50,00%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	1	50,00%

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

SECRETARIA EXECUTIVA - SE		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	13	100,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	13
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	5.768	95,54%
13. AUXÍLIO EMERGENCIAL	113	1,87%
01. CADASTRAMENTO	64	1,06%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	43	0,71%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	16	0,27%

Total de Registros da Secretaria no Mês	6.037
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

MINISTÉRIO DA CIDADANIA		
Tópico	Total	%
05. SONDAAGEM	163	54,33%
01. DÚVIDAS	83	27,67%
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	31	10,33%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	20	6,67%
01. FORMAS DE CONTATO_CENTRAL DE RELACIONAMENTO	2	0,67%

Total de Registros da Secretaria no Mês	300
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	160	96,97%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	5	3,03%
		0,00%
		0,00%
		0,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	165
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	3	100,00%

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

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

Atualmente existe um passivo de **1973** demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	Passivo de Demandas				
	2016	2017	2018	2019	2020
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	0	1
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	0	14	165
SE	0	0	0	1	3
SENARC	0	0	0	21	38
SEISP	0	0	0	2	12
SENISP	0	0	0	0	1
SNAS	0	71	115	475	906
SNPDH	0	0	0	0	110
CULTURA	0	0	0	19	2
ESPORTE	0	0	0	7	10
SENAPRED	0	0	0	0	0
TOTAL	0	71	115	539	1.248

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 10/11/2020

No mês de **outubro** houve a execução de ativos de telefonia.

- Cisternas 2ª água (Amostra 101);

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

- Mala Direta aos Municípios – SENARC;
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais) Parte 4
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais)
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais) Parte 6
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais) Parte 7
- Plano de Ações PCF/COVID19 - Recomendações - Semana XXI (Profissionais) Parte 8
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS 1
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS 2
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS 3
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS 4
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - SC 1
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - SC 2
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - SC 3
- Resposta - Auxílio Emergencial - Sexta Fase
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - MS - Parte 2
- Progredir – Parceria SEARA - Reenvio - SC
- Programa Criança Feliz – Curso do Sistema e-PCF
- Resposta Auxílio Emergencial
- Resposta - Auxílio Emergencial – OITAVA FASE
- Sistema e-PCF - Ofício Circular 27/2020

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