

## **Senarc implementa o Plano de Qualificação do Atendimento** ***Medida visa garantir melhoria no atendimento prestado aos municípios***

A Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) está implementando o Plano de Qualificação do Atendimento, que tem como objetivo garantir a qualidade do atendimento telefônico prestado aos municípios, por meio da qualificação das respostas, precisão no conteúdo e redução do tempo de retorno. A primeira medida para qualificar este atendimento é o redirecionamento de todas as ligações da Coordenação de Atendimento da Senarc para a Central de Relacionamentos do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), que atende no telefone 0800 707 2003.

A partir do dia 1º de novembro, todas as atividades de atendimento da Senarc serão no sentido de apoiar a Central de Relacionamento do MDS, encerrando, assim, o canal de atendimento telefônico (61) 3433-1500, insuficiente para atender às demandas dos 5.565 municípios. As demandas, antes encaminhadas à Coordenação de Atendimento da Senarc, deverão ser registradas diretamente no 0800 707 2003, Opção 1 – “Bolsa Família”, Opção 4 – “Gestor Municipal”.

Além do 0800, o MDS disponibiliza dois *e-mails* para atendimento aos Gestores e Técnicos Municipais:

- [cadastrounico@mds.gov.br](mailto:cadastrounico@mds.gov.br) - para demandas referentes ao Cadastro Único, e
- [gestorpbf@mds.gov.br](mailto:gestorpbf@mds.gov.br) - quando referentes ao Programa Bolsa Família.

A equipe de atendimento da Senarc apoiará a Central de Relacionamento do MDS nos assuntos referentes ao Programa Bolsa Família e ao Cadastro Único, trabalhando na qualidade e na redução do prazo das respostas, a fim de aperfeiçoar, cada vez mais, a comunicação com os municípios, e colaborando para a melhoria da gestão.

Os Gestores e Técnicos Municipais contam, também, com a Ouvidoria do MDS, por meio da Central de Relacionamento, para registro de reclamação, elogio ou denúncia, na Opção 5 do 0800, ou, ainda, pelo formulário eletrônico que pode ser preenchido em [www.mds.gov.br/form\\_ouvidoria](http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria).

A Central de Relacionamento do MDS atende a todo cidadão que deseja receber informações sobre os projetos, os programas e as políticas do MDS, beneficiários ou não de programas sociais do Governo Federal, além de Técnicos e Gestores Municipais.

### **Bolsa Família comemora 9 anos!**

No último dia 20 de outubro, o Bolsa Família completou seu 9º aniversário. Em [artigo](#) publicado no jornal Folha de São Paulo, a Ministra do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Tereza Campello comemora o êxito do Programa na redução da extrema pobreza e discute os avanços conquistados pelo PBF e Cadastro Único ao longo desses anos. Leia o artigo da Ministra no [link: http://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/73509-bolsa-familia-nove-anos-depois.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/73509-bolsa-familia-nove-anos-depois.shtml)

Em [entrevista](#) à Carta Capital, a Ministra fala também sobre a real reforma do Estado brasileiro representada pelo Bolsa Família e o Brasil Sem Miséria (BSM).

Leia em: <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/a-real-reforma-do-estado/>

Aos gestores do Programa Bolsa Família que leem o Bolsa Família Informa e que tanto contribuem para o êxito do PBF, os parabéns do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

**PARA MAIS INFORMAÇÕES** acesse o [Fale Conosco do PBF](#) ou entre em contato com a Coordenação de Atendimento da Senarc: (61) 3433-1500 ou fax (61) 3433-1614/1615.