

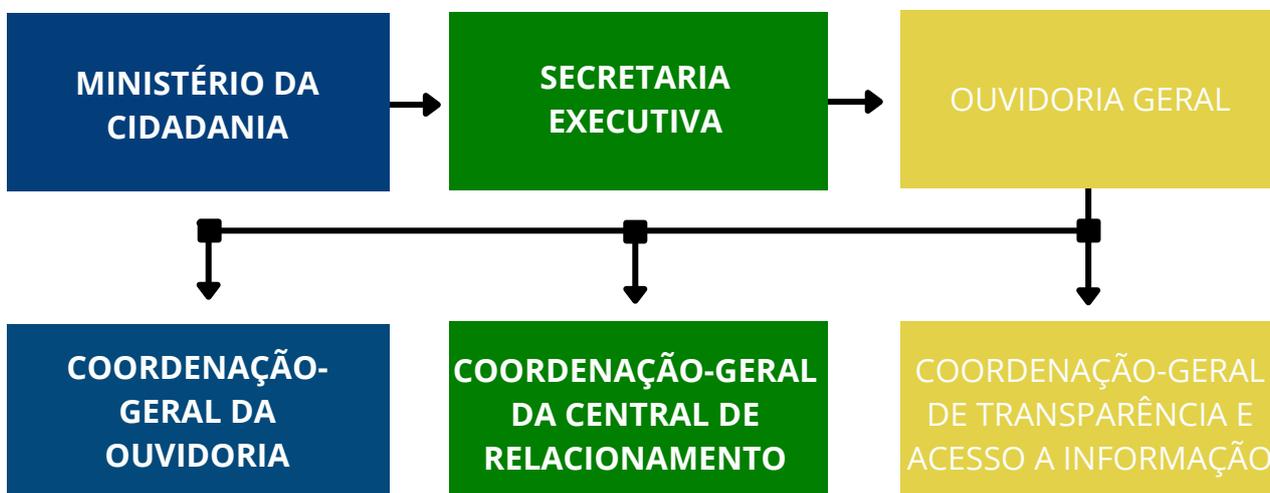
# Relatório Mensal

Fevereiro – 2022



## Sobre o Relatório

O relatório externo tem como objetivo demonstrar informações de forma mensal e consolidada (anual) sobre os atendimentos da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, sob a responsabilidade da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento - CGCR, que é 1 (uma) das 3 (coordenações que fazem parte da Ouvidoria-Geral deste órgão).



Recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações de Ouvidoria (sugestões, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos). Acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as)

Responsável pela central de Relacionamento do MC, Coordena as rotinas de esclarecimento de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos(às) usuários(as), gestores(as) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério da Cidadania.

Promove e fomenta a transparência ativa, bem como recebe e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das repostas produzidas pelas áreas do órgão, com amparo na lei de acesso à Informação (LAI) - lei N° 12.527/2011



## *Sobre a Central*

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC iniciou as suas atividades em 17 de março de 2003, e é responsável por prestar informações e esclarecer dúvidas acerca das políticas, programas ações e serviços do MC de forma gratuita, seja via telefone, chat, telegram ou e-mail/formulário eletrônico.

Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério, para responderem ao(à) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Central de Relacionamento, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante.

Central: Vector Serviços de Atendimento telefônico LTDA

Endereço: CNB 03, Lote05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília DF

Contato: 121

Horário de Funcionamento:

Atendimento Humano: Segunda a Sexta de 07h00Min à 19h00Min

Atendimento Eletrônico: Todos os dias, 24horas por dia através do 121.

# 1 *Quantitativo de Atendimentos*<sup>1</sup>

Os atendimentos da Central de Relacionamento do Ministério da cidadania são realizados por meio de vários canais, sendo eles: Telefonia, Formulário Eletrônico, chat e telegram, que são atendimentos receptivos, ou seja, o cidadão entra em contato com o Ministério da Cidadania - MC.

Os atendimentos de telefonia e telegram são diferentes dos demais canais, pois eles prestam atendimento eletrônico e humano.

## *Atendimentos de Fevereiro*

### Telefonia



**214.346**  
77,29%

**Atendimento Humano**  
**97.400**

**Atendimento Eletrônico**  
**116.946**

### Telegram



**43.661**  
15,74%

**Atendimento Humano**  
**11.086**

**Atendimento Eletrônico**  
**32.575**

### Chat



**12.544**  
4,52%

### Formulário Eletrônico



**6.766**  
2,44%

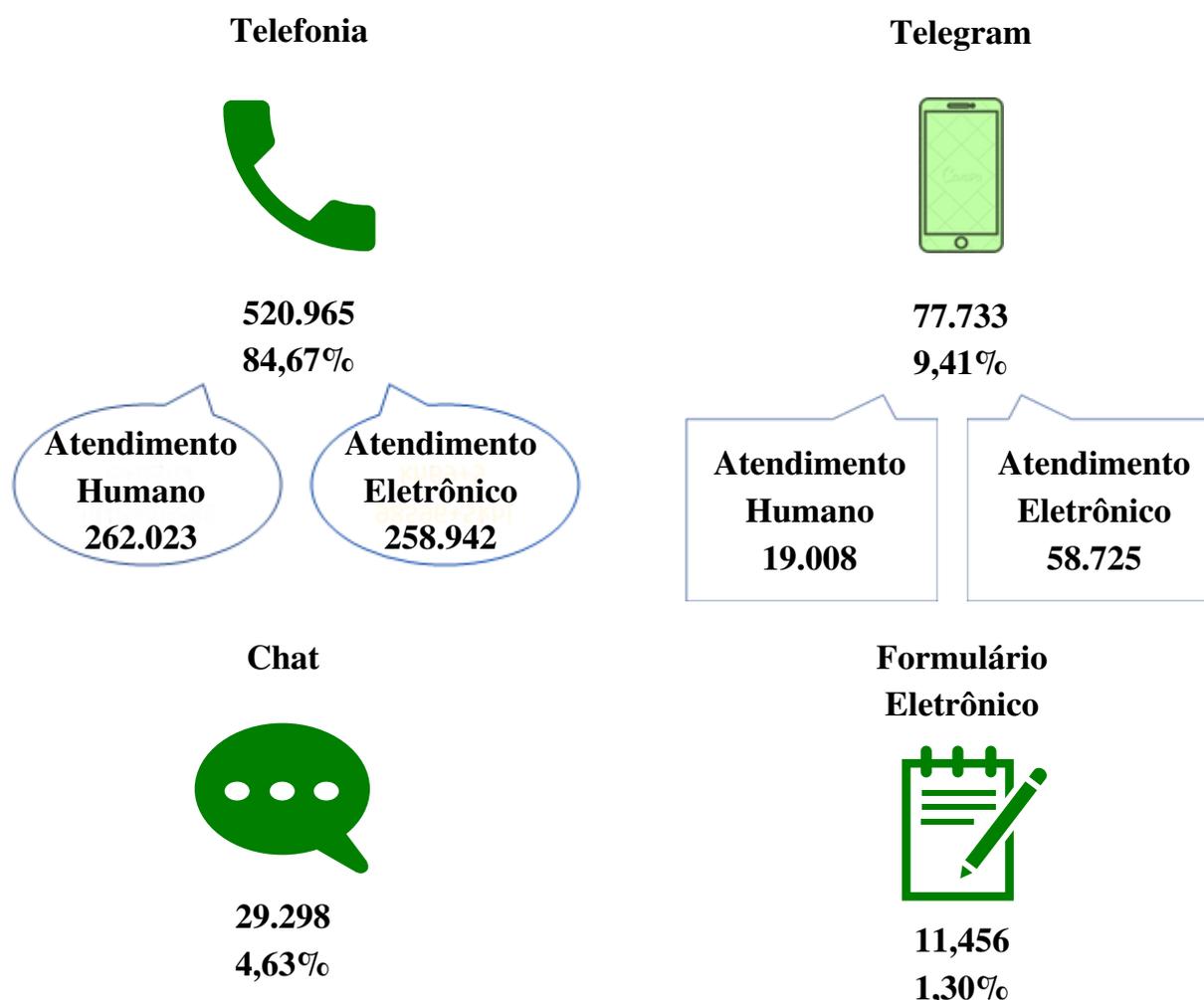
**Total de demandas em todos os canais**

**277.317**

# 1 *Quantitativo de Atendimentos*<sup>2</sup>

O Atendimento anual é a soma dos atendimentos mensais, afim de contabilizar o total de atendimentos por canal de forma consolidada.

## *Atendimento Anual*



**Total de demandas em todos os canais**  
**639.452**

## Assuntos mais demandados <sup>3</sup>

No mês de **Fevereiro** os(as) cidadãos(ãs) procuraram a Central de Relacionamento para obter informações sobre vários temas, abaixo destacamos os cinco temas mais perguntados durante os nossos atendimentos:



### Fevereiro

- 1º - COVID EM ANALISE**  
52.124 Demandas
- 2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**  
35.216 Demandas
- 3º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**  
24.899 Demandas
- 4º - COVID CONTESTAÇÃO EXTRAJUDICIAL**  
20.873 Demandas
- 5º - COVID RECLAMAÇÃO APLICATIVO**  
15.948 Demandas

### Anual

Destacamos também os cinco assuntos mais perguntados durante o ano de **2022**.

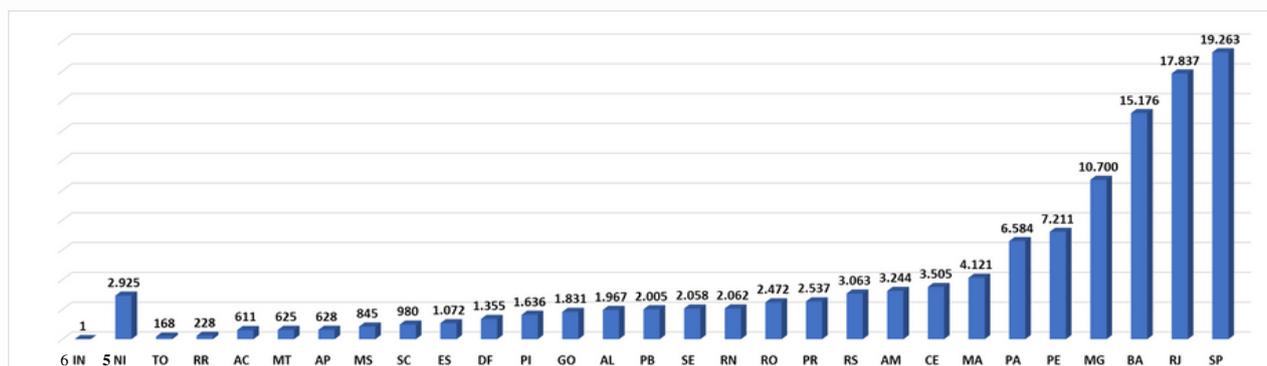
- 1º - COVID EM ANALISE**  
118.111 Demandas
- 2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**  
84.707 Demandas
- 3º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**  
72.101 Demandas
- 4º - COVID CONTESTAÇÃO EXTRAJUDICIAL**  
46.452 Demandas
- 5º - PROGRAMA AUXÍLIO GÁS**  
36.247 Demandas

### 3

## Demandas por Unidade Federativa(UF) <sup>4</sup>

A Central de Relacionamento atende o Brasil todo, sendo assim, seguem os quantitativos de demandas por Unidade Federativa(UF).

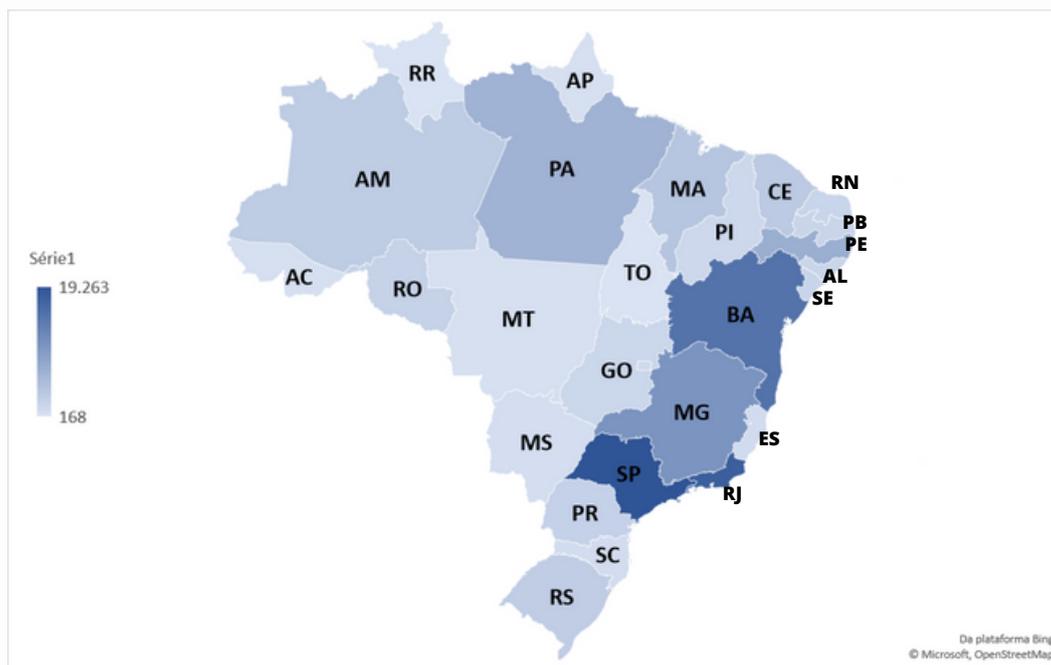
### Fevereiro



### Unidades Federativas - Fevereiro

Segue abaixo o mapa do Brasil com as áreas que mais receberam demandas nas cores mais escuras.

Totalizando **116.710**



<sup>4</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/02/2022 à 28/02/2022 extraído na data 04/03/2022.

<sup>5</sup> Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

<sup>6</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

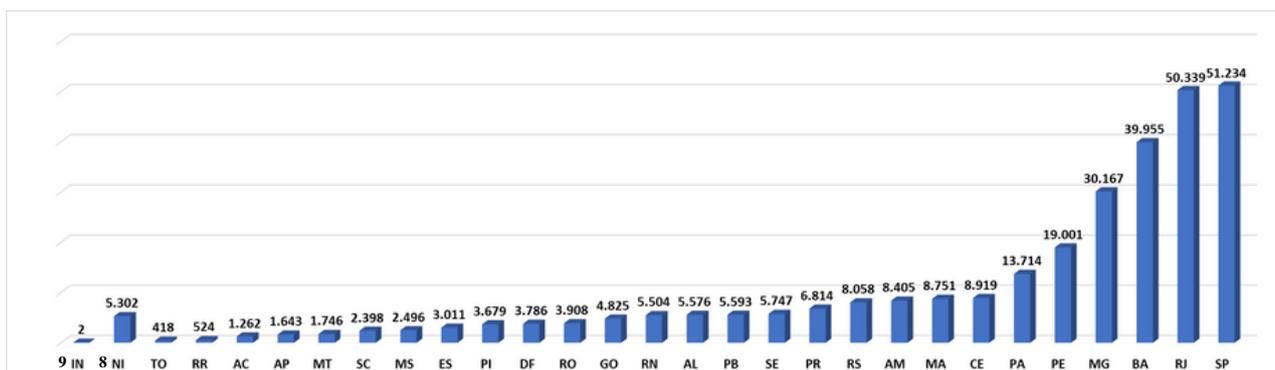
### 3

## Demandas por Unidade Federativa(UF) <sup>7</sup>

O resultado anual é a soma dos quantitativos mensais, afim de ter o resultado consolidado de atendimentos.

Totalizando **302.777**

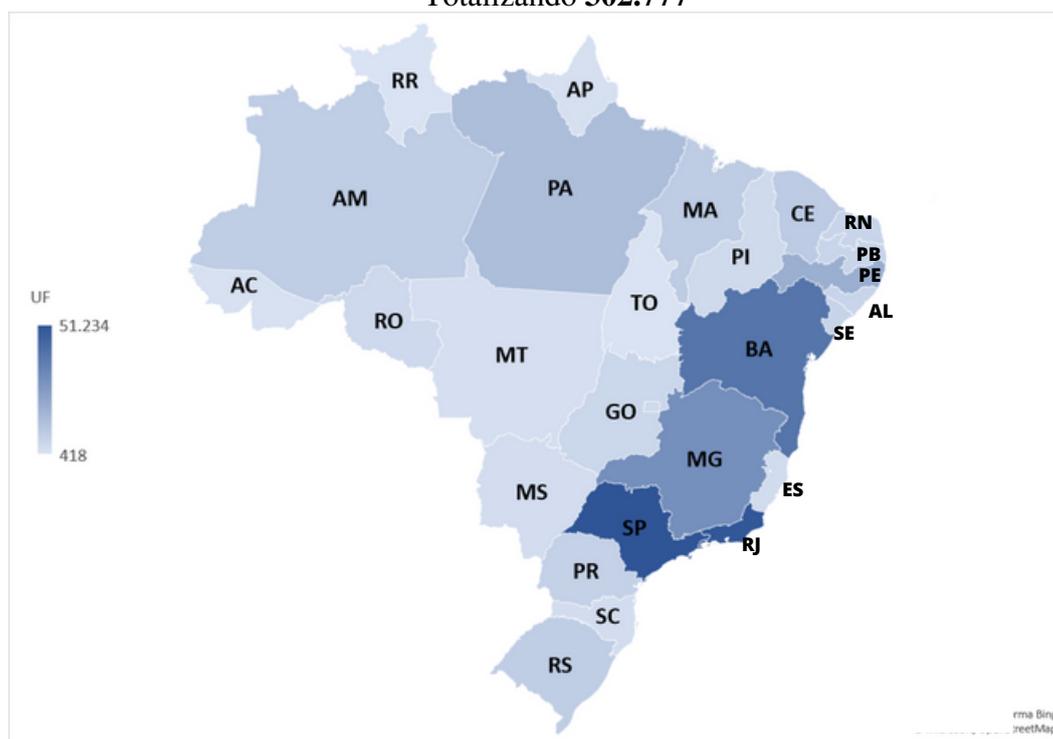
### Anual



### Unidades Federativas - Anual

Segue abaixo o mapa do Brasil com as áreas que mais receberam demandas nas cores mais escuras.

Totalizando **302.777**



<sup>7</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/02/2022 à 28/02/2022 extraído na data 04/03/2022.

<sup>8</sup> Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

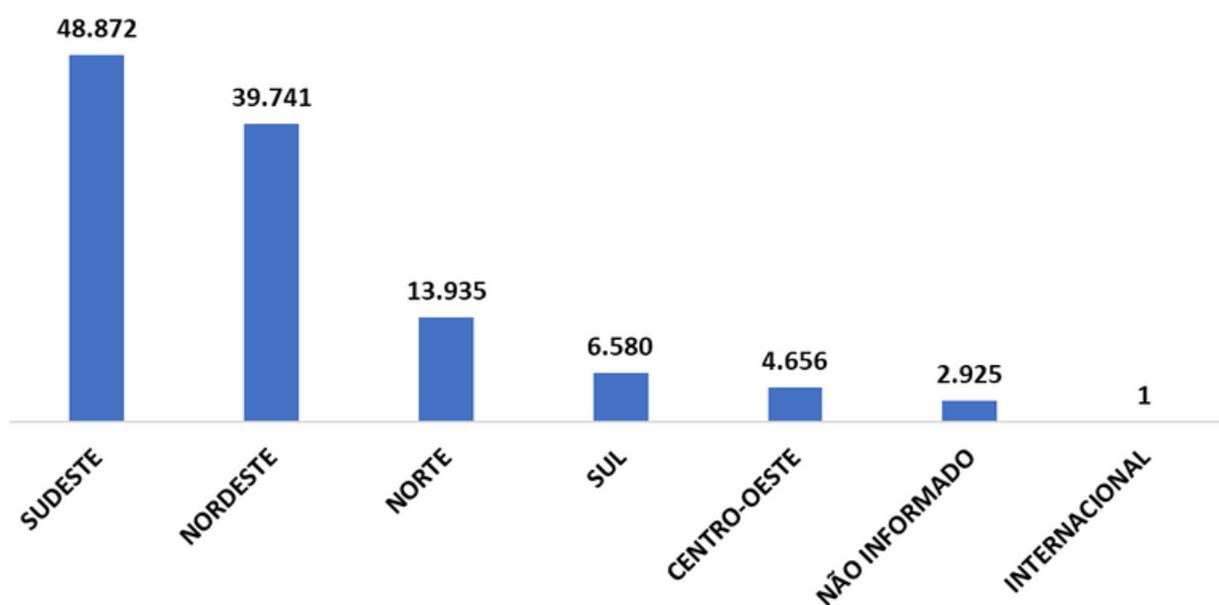
<sup>9</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3

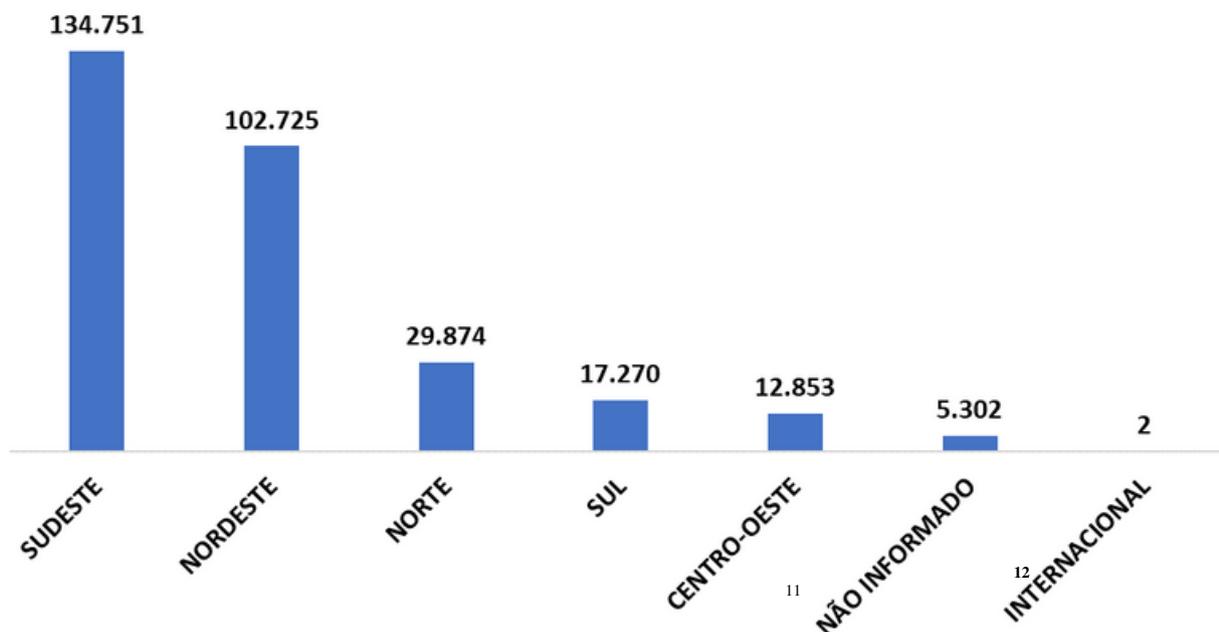
## *Demandas por região do Brasil*<sup>10</sup>

Abaixo segue o quantitativo de demandas por regiões do Brasil

### *Fevereiro*



### *Anual*



10 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/02/2022 à 28/02/2022 extraído na data 04/03/2022.

11 Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

12 IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

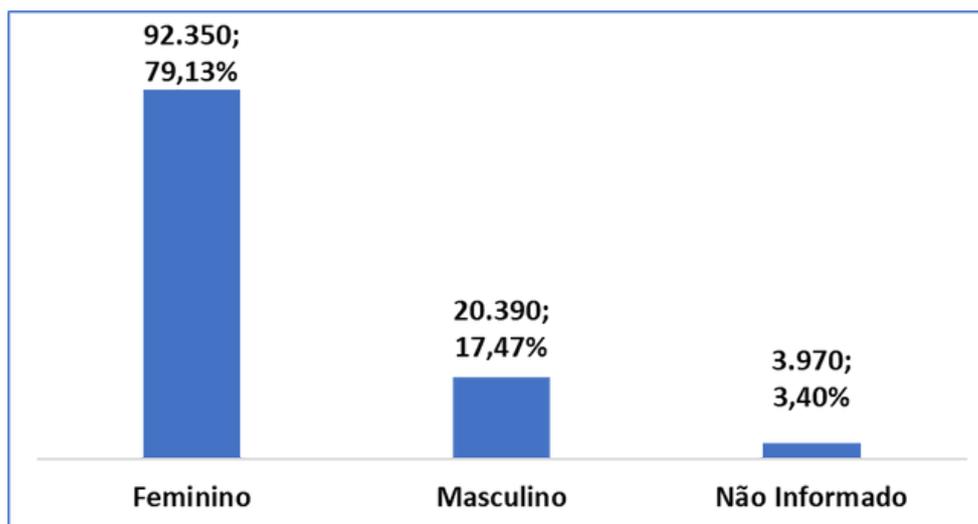
## 4

***Demandas por Gênero***<sup>13</sup>

Demandas pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

**Totalizando - 116.710**

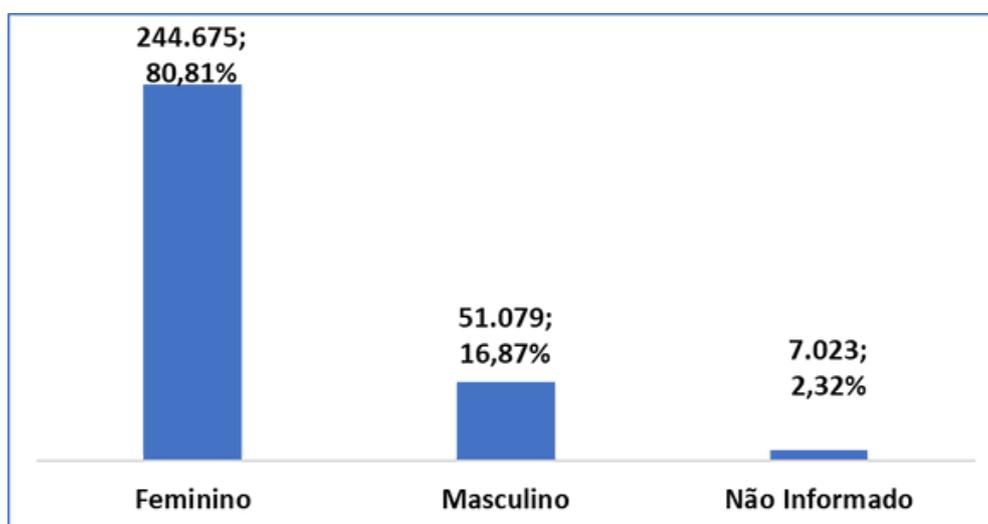
*Fevereiro*



*Anual*

Soma das demandas mensais pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

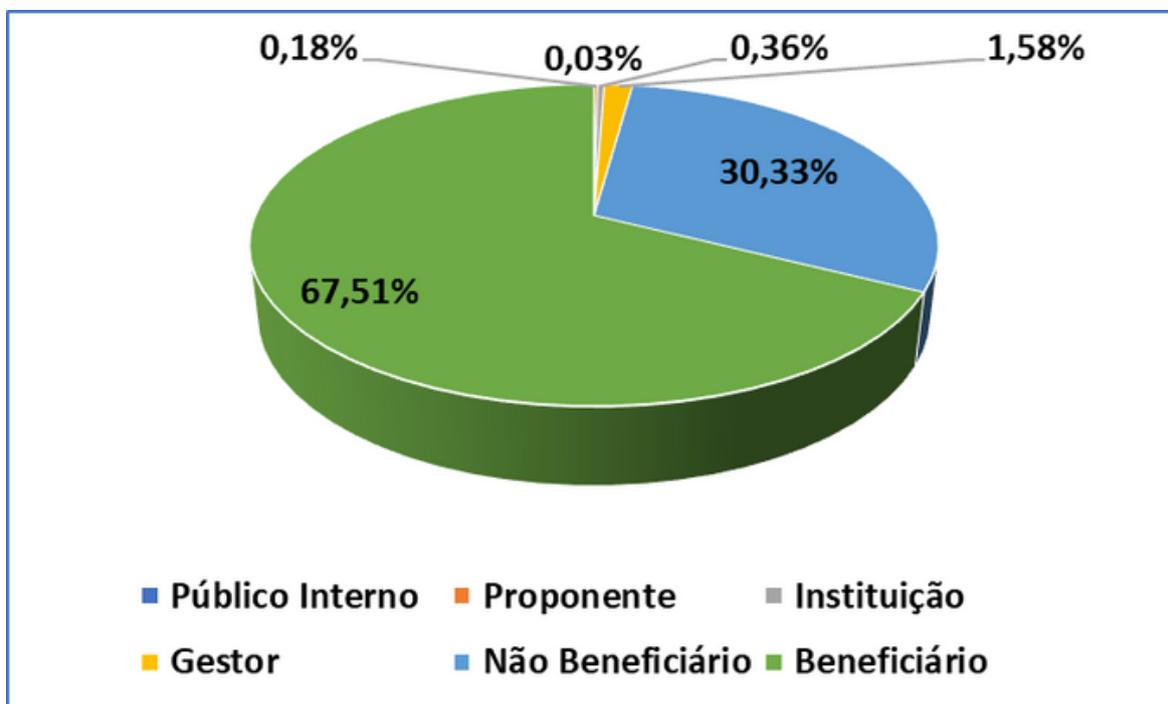
**Totalizando - 302.777**



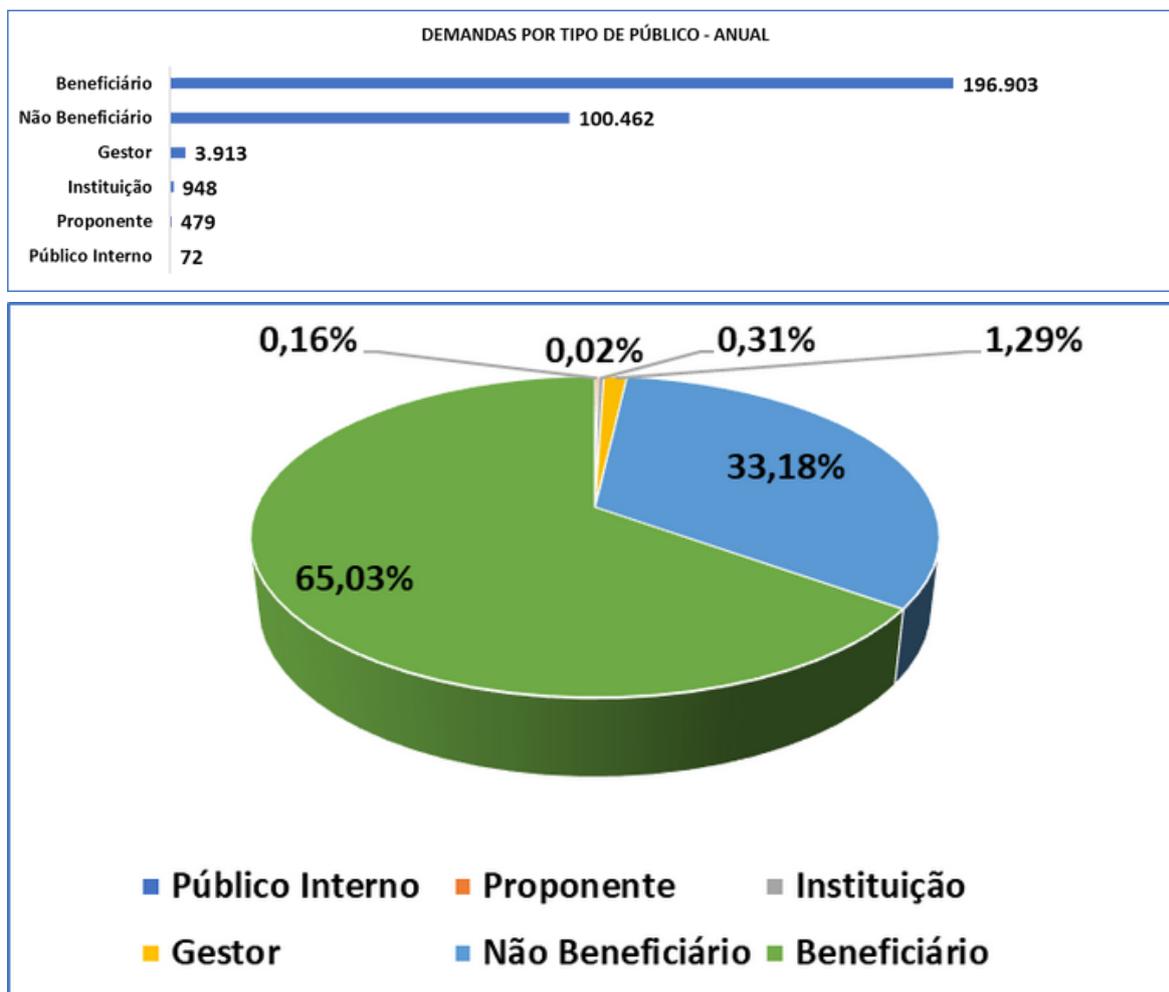
5

*Demandas por Tipo de Público*<sup>14</sup>

*Fevereiro*



## Anual



## 6

**Atendimentos Ativos**<sup>16</sup>

Os ativos são realizados para divulgar/prestar informações acerca de políticas, programas, ações e serviços do Ministério da Cidadania, 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, SMS e/ou mala-direta de e-mail.

**Atendimentos Ativos realizados em Fevereiro****Telefonia**

**5.516**  
99,08%

**Formulário Eletrônico**

**51**  
0,92%

**Chat**

**0**  
0

**Atendimentos Ativos realizados - Anual****Telefonia**

**5.516**  
96,11%

**Formulário Eletrônico**

**223**  
3,89%

**Chat**

**0**  
0%

O Ministério da Cidadania utiliza de 3 perguntas para mensurar a satisfação dos cidadãos e cidadãs, são 5 respostas em cada pergunta sendo elas: Muito satisfeito, satisfeito, regular, insatisfeito, muito insatisfeito que aparecem consolidadas abaixo.

### 1° - Sua solicitação foi atendida?

No mês de janeiro, a Primeira pergunta foi respondida **23,279** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**16.881**  
**72,52%**

**Regular**



**905**  
**3.89%**

**Insatisfeitos**



**5.493**  
**23,60%**

### 2° - Como você avalia o atendimento do(a) operador(a)?

No mês de janeiro, a segunda pergunta foi respondida **21.658** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**18.197**  
**84,02%**

**Regular**



**620**  
**2,86%**

**Insatisfeitos**

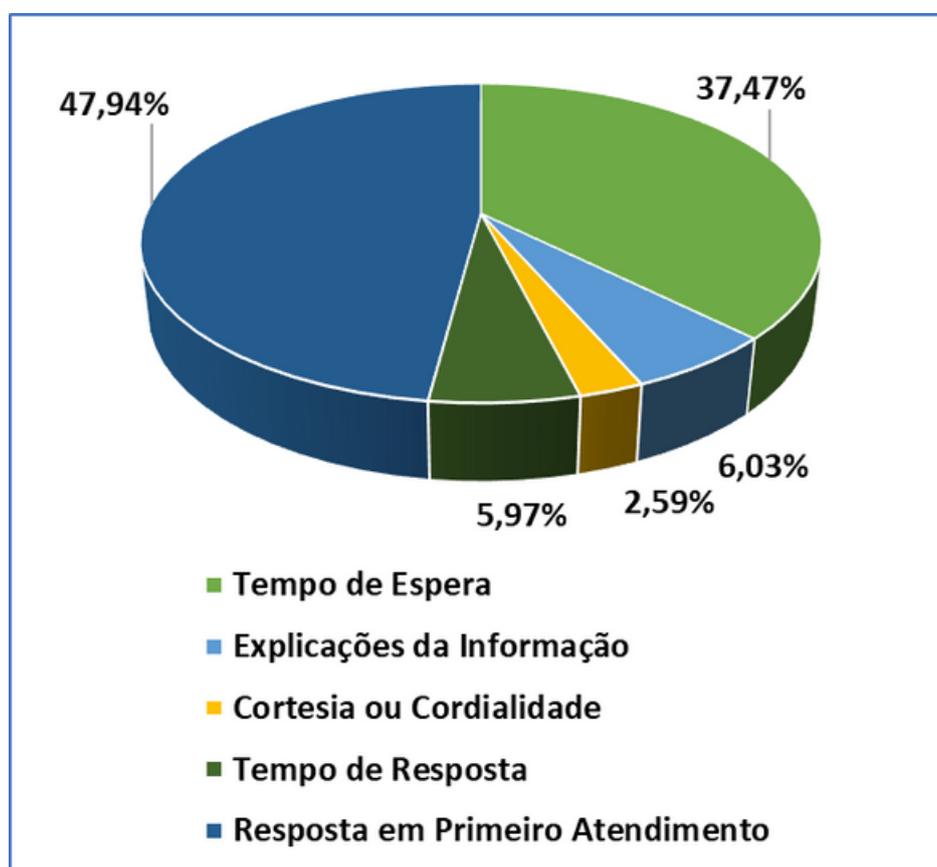


**2.841**  
**13,12%**

### 3° - Para aperfeiçoar o atendimento, o que devemos melhorar?<sup>18</sup>

A terceira pergunta da pesquisa de satisfação é diferente das outras duas, nesta pergunta o Ministério da Cidadania gostaria de saber da população como pode melhorar seu atendimento, segue abaixo.

No mês de **fevereiro**, a terceira pergunta foi respondida **18.047** vezes, Veja abaixo:



## 8 Glossário

O Glossário abaixo traz alguns termos e explicações citados nos itens acima.

- **Assuntos mais demandados:** Assuntos é como nós do Ministério da Cidadania - MC, Classificamos as solicitações recebidas, e os assuntos mais demandados são aqueles assuntos que mais foram solicitados pelo cidadão(ã).
- **Atendimento Ativo:** Atendimento no qual o Ministério da Cidadania - MC entra em contato com os(as) usuários(as).
- **Atendimento Receptivo:** Atendimento no qual os(as) usuários(as) entram em contato com o Ministério da Cidadania - MC.
- **Beneficiário:** Público Beneficiários dos programas do Ministério da Cidadania.
- **Canal de atendimento:** Canal de atendimento é o veículo que o cidadão(ã) escolhe para falar com o MC, sendo eles: Telefonia, Chat, Formulário eletrônico e/ou Telegram.
- **Chat:** Ferramenta utilizada para troca de mensagens em tempo real. Com esse recurso, o(a) operador(a) pode interagir em tempo real com o cidadão que busca informações e/ou auxílio do Ministério da Cidadania. Este canal de contato é exclusivo para o atendimento de técnicos e gestores municipais das políticas sociais coordenadas pelo Ministério da Cidadania.
- **Demanda:** é uma solicitação feita ao Ministério da Cidadania - MC, através dos canais de atendimento que são registradas no SGD - Sistema de Gestão de Demandas.
- **Fonte:** Origem das informações utilizadas neste relatório.
- **Gestor:** Profissionais municipais que trabalham na gestão dos programas do Ministério da Cidadania.
- **IN:** significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.
- **Instituição:** Público do tipo pessoa jurídica.
- **Módulo de atendimento:** São as opções de atendimentos que o ministério da cidadania disponibiliza para o público. Essas opções são: Telefonia, E-mail/formulário eletrônico, Chat, Telegram, carta e atendimento presencial.
- **Não Beneficiário:** Público não beneficiário dos programas do Ministério da Cidadania.

- **NI:** Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde está falando.
- **Pentaho:** é um software de código aberto para inteligência empresarial, que é utilizado no Ministério da Cidadania para extração de dados do SGD - Sistema de Gestão de Demandas.
- **Pesquisa de satisfação:** é um questionário de perguntas qualitativas buscando entender a percepção dos(as) cidadãos(ãs) quanto ao serviço prestado.
- **Preponente:** Pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, com ou sem fins lucrativos que apresenta proposta de projeto ao Ministério da Cidadania.
- **Público Interno:** Profissionais do Ministério da Cidadania.
- **SGD:** Sistema de Gestão de Demandas - é o sistema utilizado pelo Ministério da Cidadania - MC, para gerir as solicitações feitas pelos(as) cidadãos(ãs), Todos os atendimentos feitos ao Ministério da Cidadania - MC são registrados no SGD para análise e tomadas de decisão.
- **Telegram:** É um serviço de mensagens instantâneas. Com esse recurso, o(a) operador(a) pode interagir em tempo real com o(a) cidadão(ã) que busca informações e/ou auxílio das políticas sociais coordenadas pelo Ministério da Cidadania.