

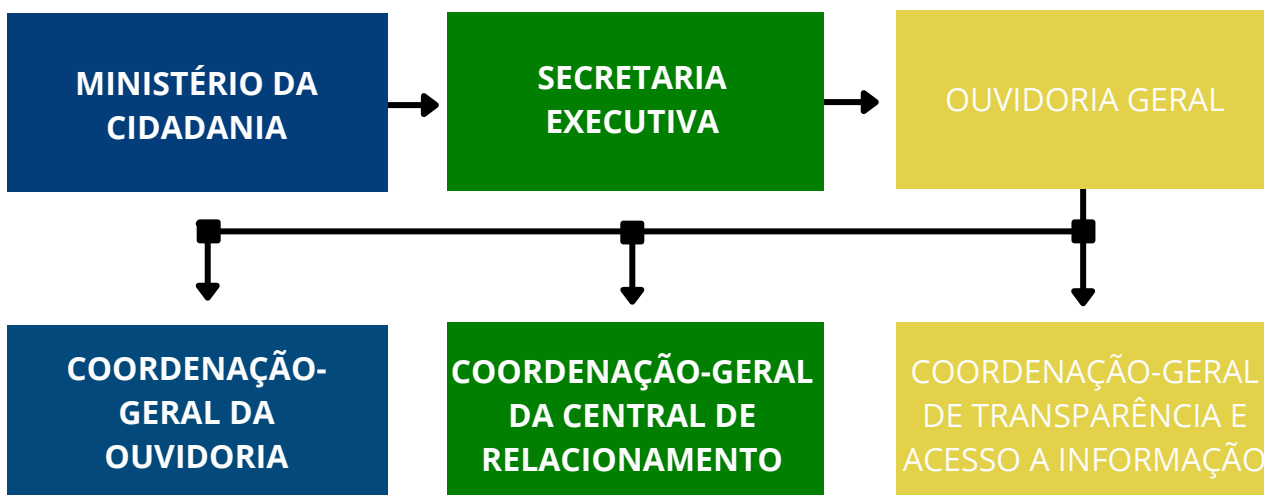
Relatório Mensal

Abril – 2022



Sobre o Relatório

O relatório Mensal 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 (três) 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(as) 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*¹

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 Abril

Telefonia



276.577
89,75%

Atendimento
Humano
66.979

Atendimento
Eletrônico
209.598

Telegram



22.544
7,32%

Atendimento
Humano
6.601

Atendimento
Eletrônico
15.943

Chat



8.779
2,83%

Formulário Eletrônico/ E-mail



2.274
0,73%

Total de demandas em todos os canais

310.174

1 *Quantitativo de Atendimentos*²

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

Atendimento Anual

Telefonia



1.026.437
83,15%

Atendimento Humano
406.513

Atendimento Eletrônico
619.924

Telegram



136.316
11,04%

Atendimento Humano
37.765

Atendimento Eletrônico
98.551

Chat



47.018
3,81%

Formulário Eletrônico/ E-mail



24.734
2,00%

Total de demandas em todos os canais

1.234.505

No mês de **Abril** 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:



Abril

1º - COVID EM ANALISE
37.803 Demandas

2º - COVID CONTESTACAO EXTRAJUDICIAL
32.623 Demandas

3º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
23.946 Demandas

4º - COVID IMPOSTO RENDA
16.146 Demandas

5º - PROGRAMA AUXILIO BRASIL
11.752 Demandas

Anual

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

1º - COVID EM ANALISE
224.769 Demandas

2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO
135.099 Demandas

3º - COVID CONTESTACAO EXTRAJUDICIAL
107.261 Demandas

4º - PROGRAMA AUXILIO BRASIL
102.407 Demandas

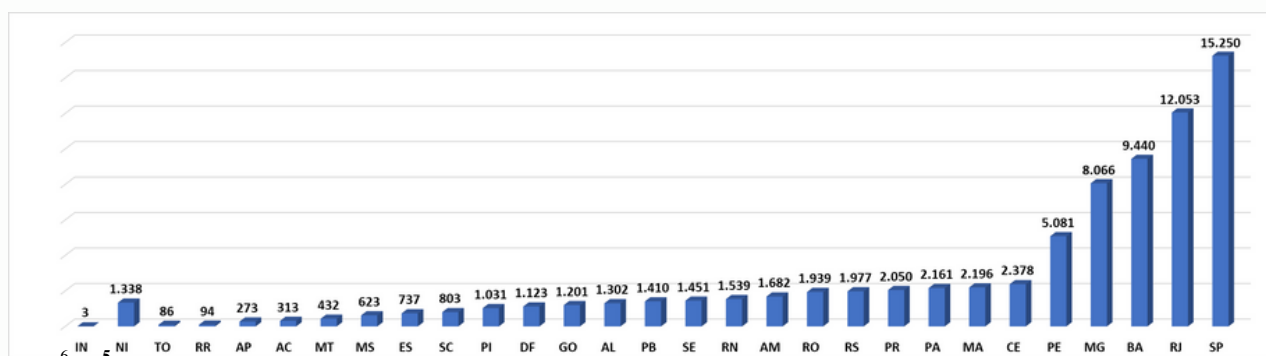
5º - COVID RECLAMACAO APLICATIVO
63.566 Demandas

3 Demandas por Unidade Federativa(UF) ⁴

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

Totalizando **78.032**

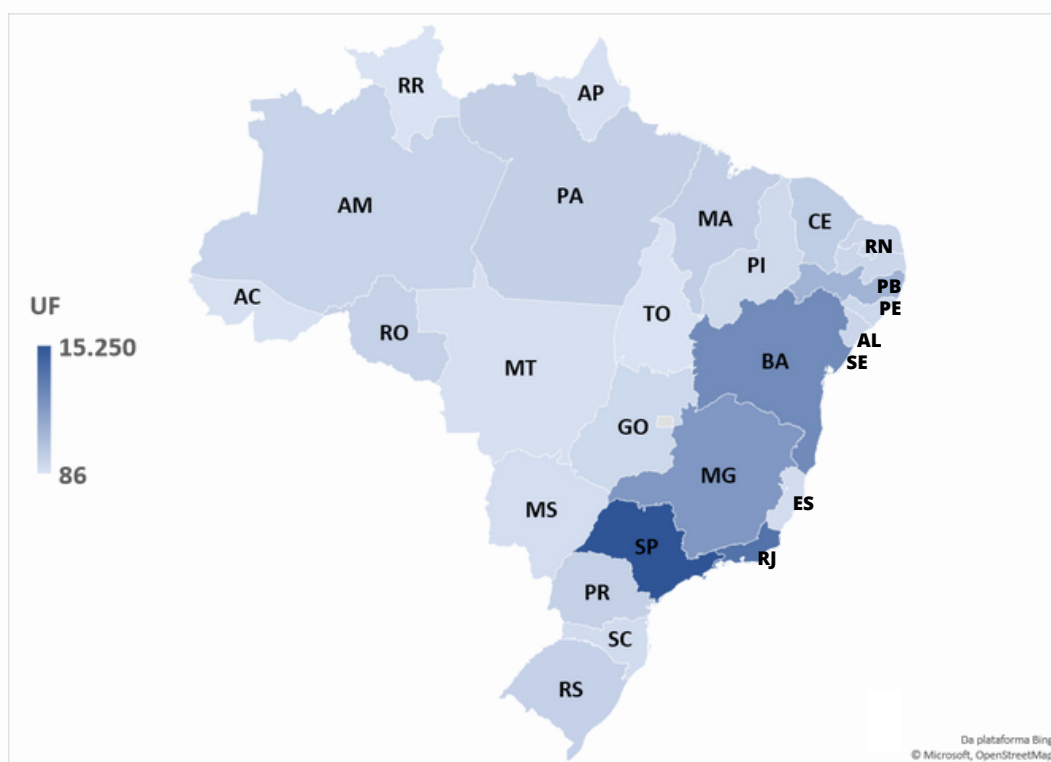
Abril



Unidades Federativas - Abril

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

Totalizando **78.032**



4 Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/04/2022 à 30/04/2022 extraído na data 02/05/2022.

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

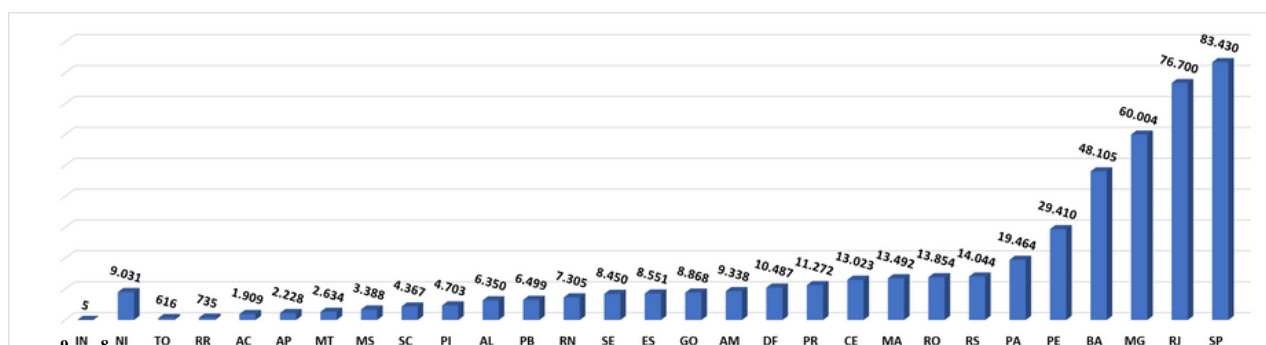
6 IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3 Demandas por Unidade Federativa(UF) ⁷

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

Totalizando **478.262**

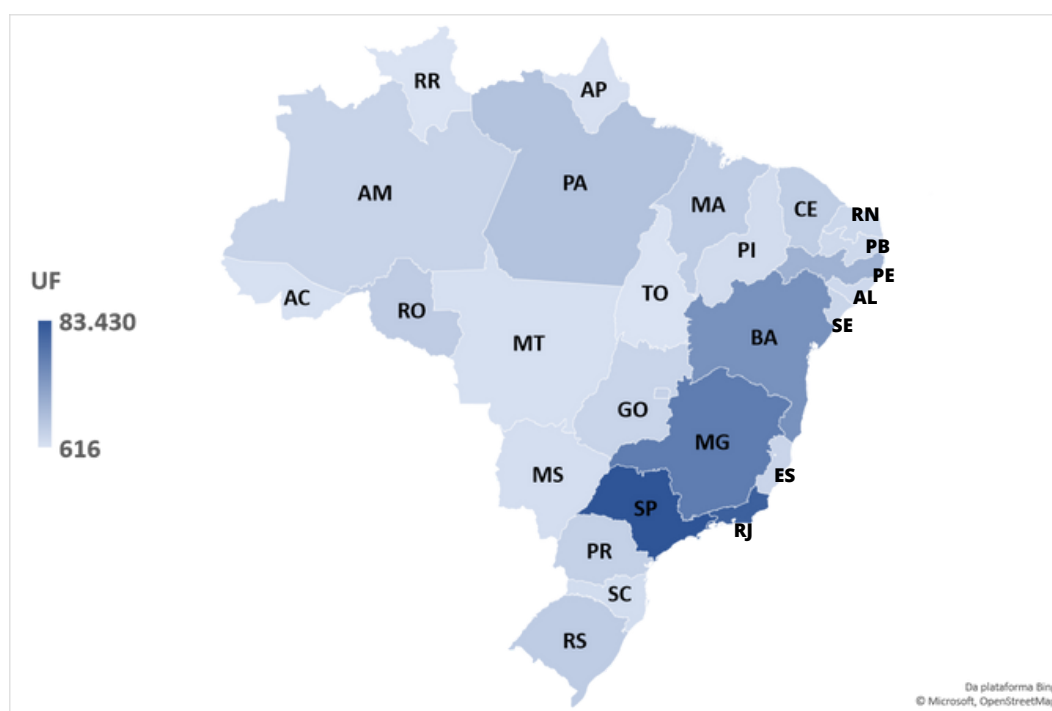
Anual



Unidades Federativas - Anual

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

Totalizando **478.262**



⁷ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/04/2022 à 30/04/2022 extraído na data 02/05/2022.

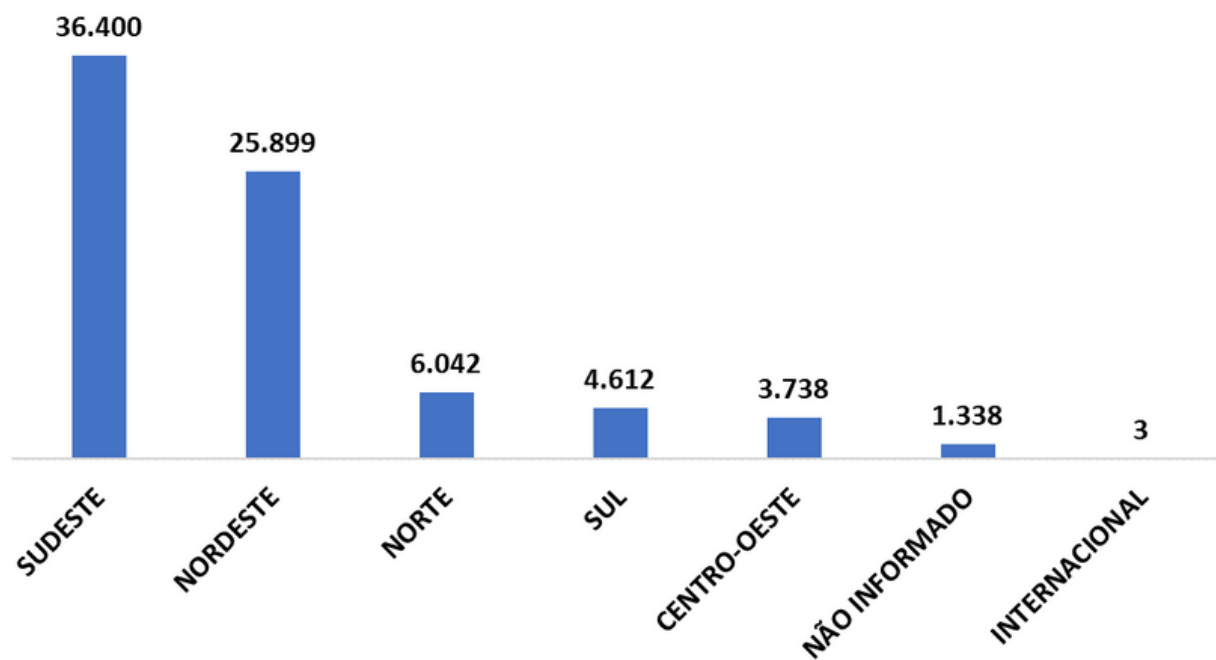
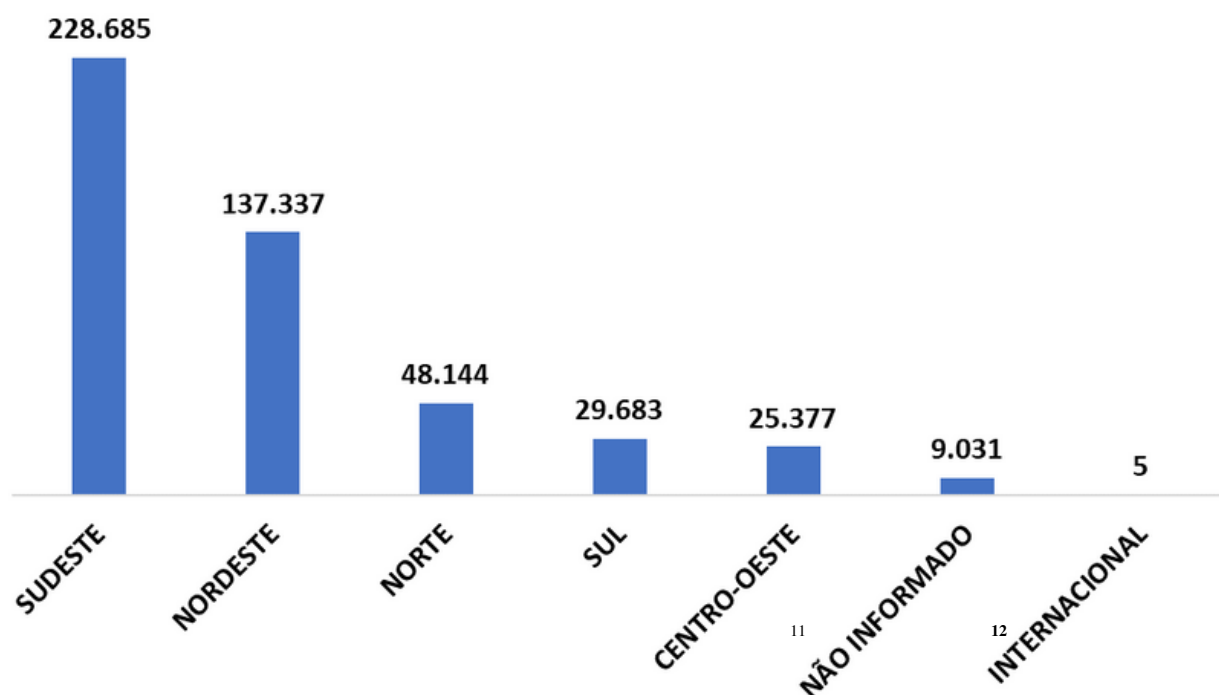
⁸ Não informado, significa que o(a) Cidadão(ãs) não quis informar o estado de onde entrou em contato.

⁹ IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3

*Demandas por região do Brasil*¹⁰

Abaixo segue o quantitativo de demandas por regiões do Brasil

Abril*Anual*

¹⁰ Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório quantitativo de demandas por assunto - período 01/04/2022 à 30/04/2022 extraído na data 02/05/2022.

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.

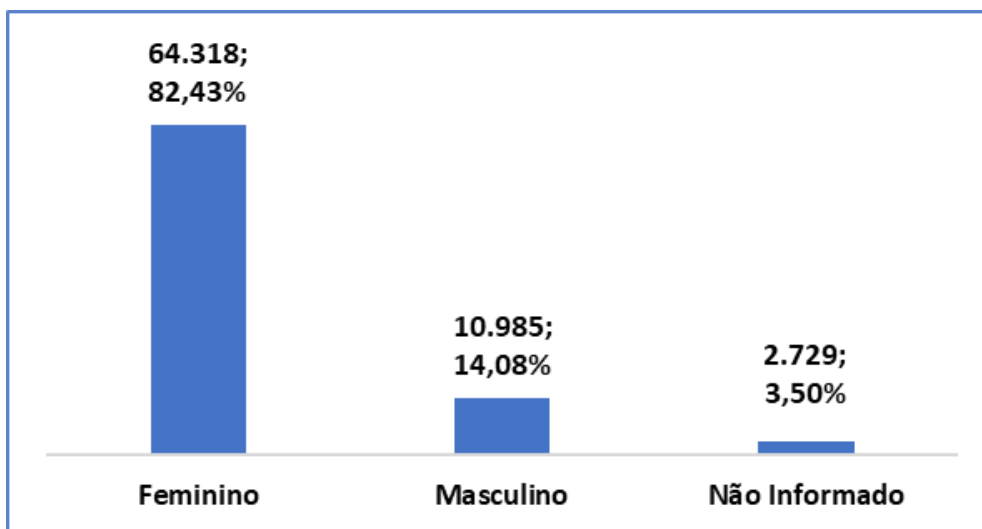
4

*Demandas por Gênero*¹³

Demandas pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

Totalizando - 78.032

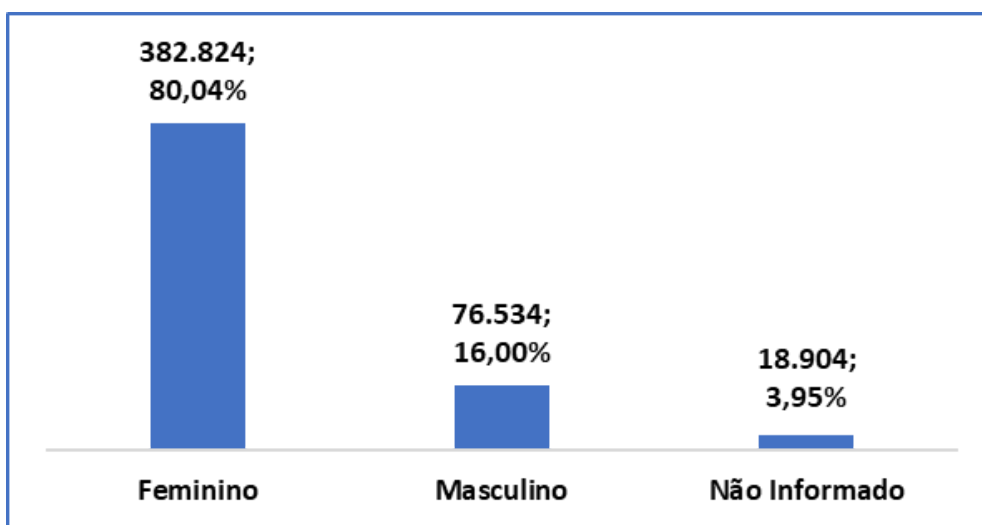
Abril



Anual

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

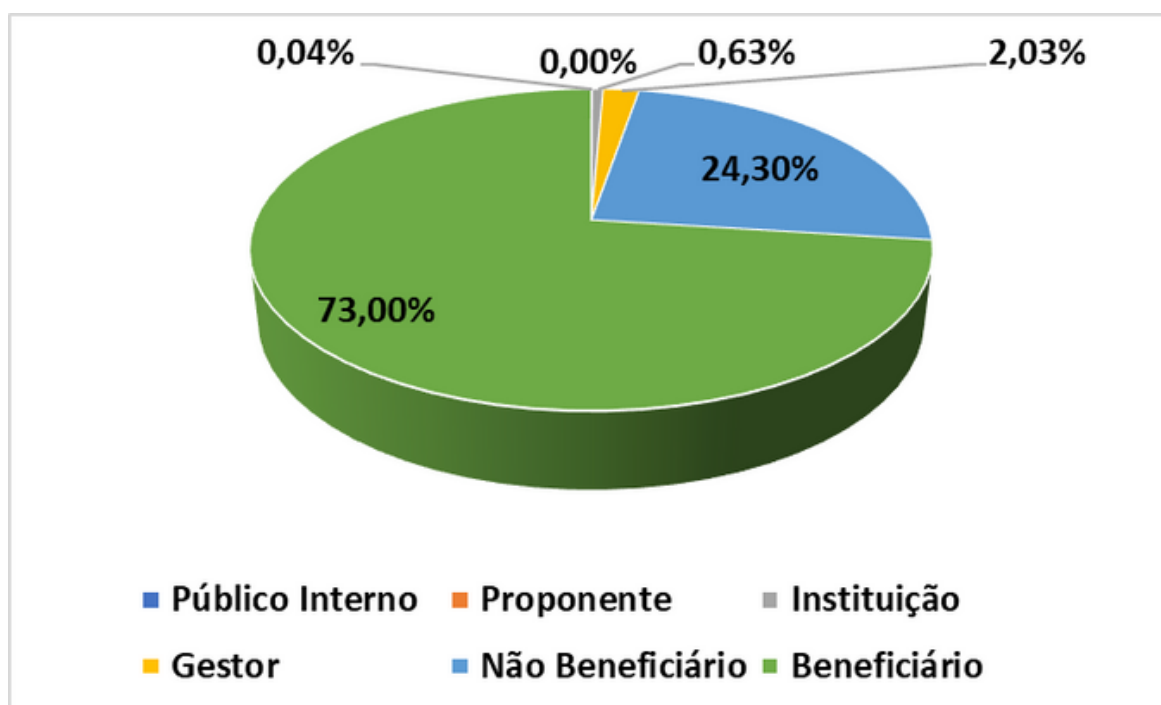
Totalizando - 478.262



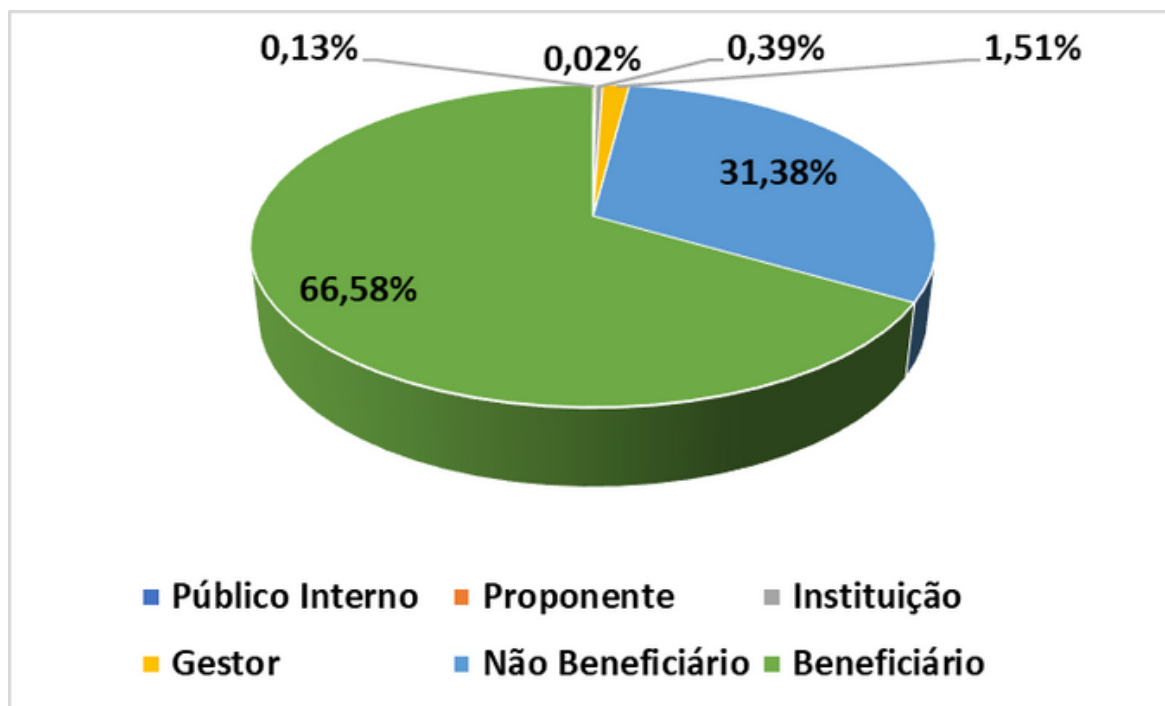
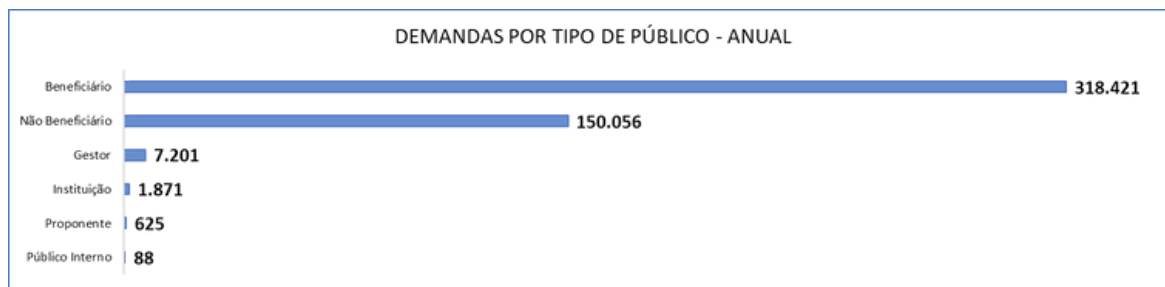
5

*Demandas por Tipo de Público*¹⁴

Abril



Anual



6

Atendimentos Ativos¹⁶

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 Abril**Telefonia**

0
0%

E-mail/Mala Direta

130
100,00%

SMS

0
0%

Atendimentos Ativos realizados - Anual**Telefonia**

5.516
83,25%

E-mail/Mala Direta

1.110
16,75%

SMS

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 **abril**, a Primeira pergunta foi respondida **13. 683** vezes, Veja abaixo:

Satisfeitos



9.428
68,90%

Regular



701
5,12%

Insatisfeitos



3.554
25,97%

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

No mês de **abril**, a segunda pergunta foi respondida **12. 609** vezes, Veja abaixo:

Satisfeitos



10.352
82,10%

Regular



450
3,57%

Insatisfeitos



1.807
14,33%

3° - Para aperfeiçoar o atendimento, o que devemos melhorar?¹⁸

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 **Abril**, a terceira pergunta foi respondida **10.423** 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.