

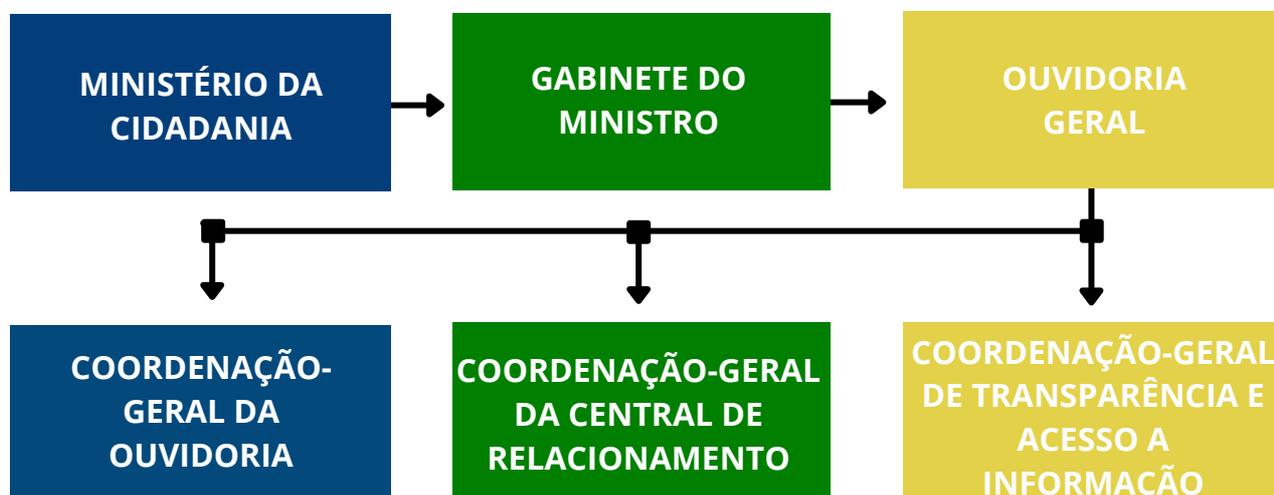
# Relatório Mensal

Dezembro– 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 respostas 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 Dezembro*

### Telefonia



**393.494**  
**81,35%**

**Atendimento Humano**  
**84.904**

**Atendimento Eletrônico**  
**308.590**

### Telegram



**86.882**  
**17,96%**

**Atendimento Humano**  
**8.774**

**Atendimento Eletrônico**  
**78.108**

### Chat



**1.586**  
**0,33%**

### Formulário Eletrônico/ E-mail



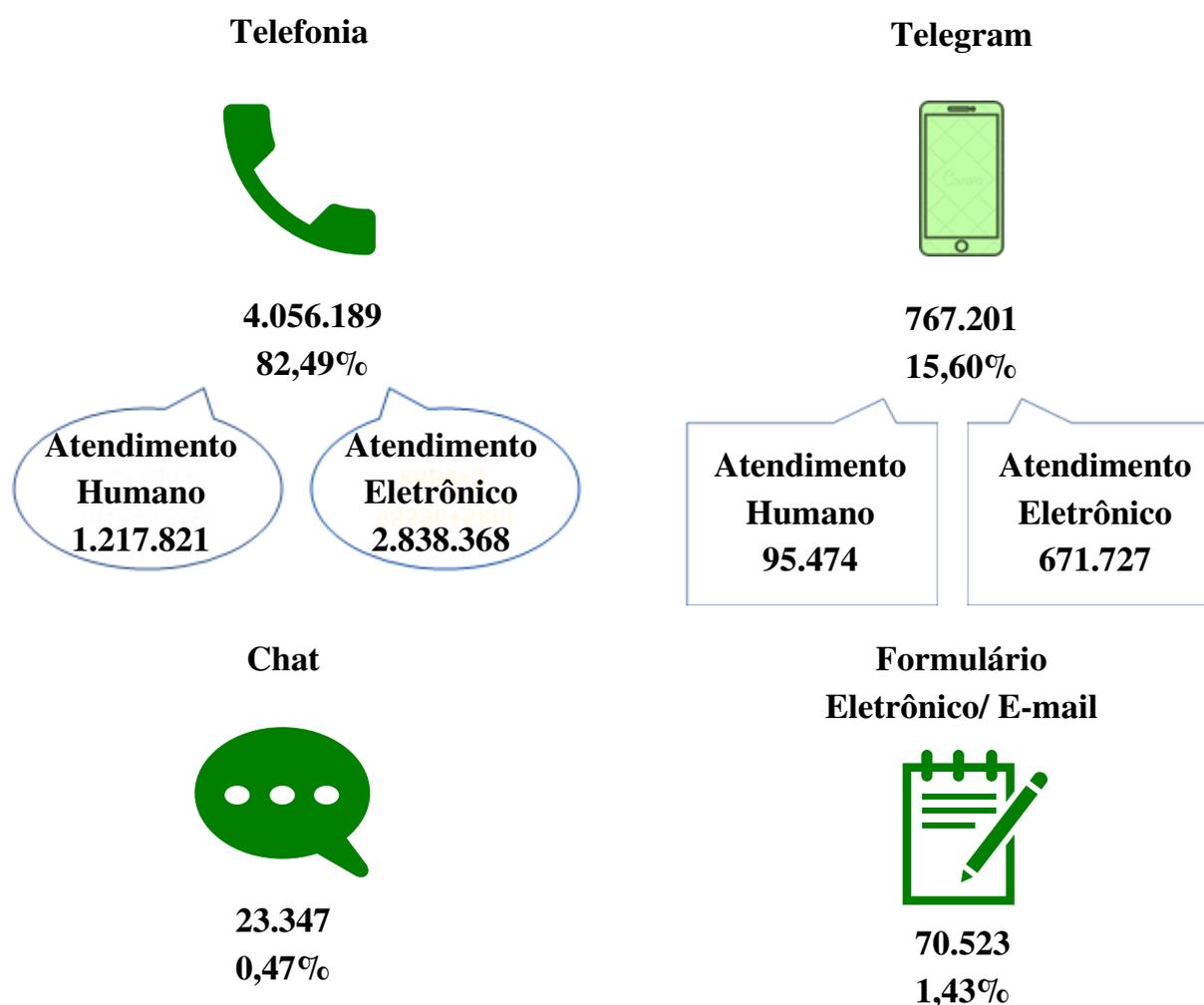
**1.759**  
**0,36%**

**Total de demandas em todos os canais**  
**483.721**

# 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**  
**4.917.260**

No mês de **dezembro** 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:



## *Dezembro*

**1º - POSSO RECEBER AUXÍLIO BRASIL**  
103.408 Demandas

**2º - BENEFÍCIO CONCEDIDO**  
34.416 Demandas

**3º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**  
27.711 Demandas

**4º - RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO**  
15.677 Demandas

**5º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**  
12.073 Demandas

## *Anual*

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

**1º - POSSO RECEBER AUXÍLIO BRASIL**  
781.220 Demandas

**2º - SITUAÇÃO DO CADASTRO**  
404.934 Demandas

**3º - BENEFÍCIO CONCEDIDO**  
262.590 Demandas

**4º - PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL**  
243.619 Demandas

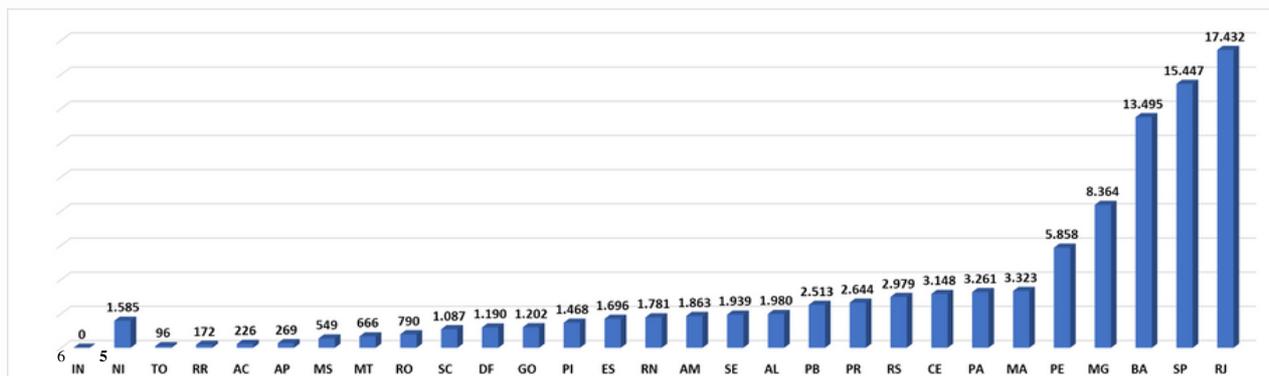
**5º - COVID EM ANALISE**  
241.279 Demandas

### 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).

Totalizando **97.023**

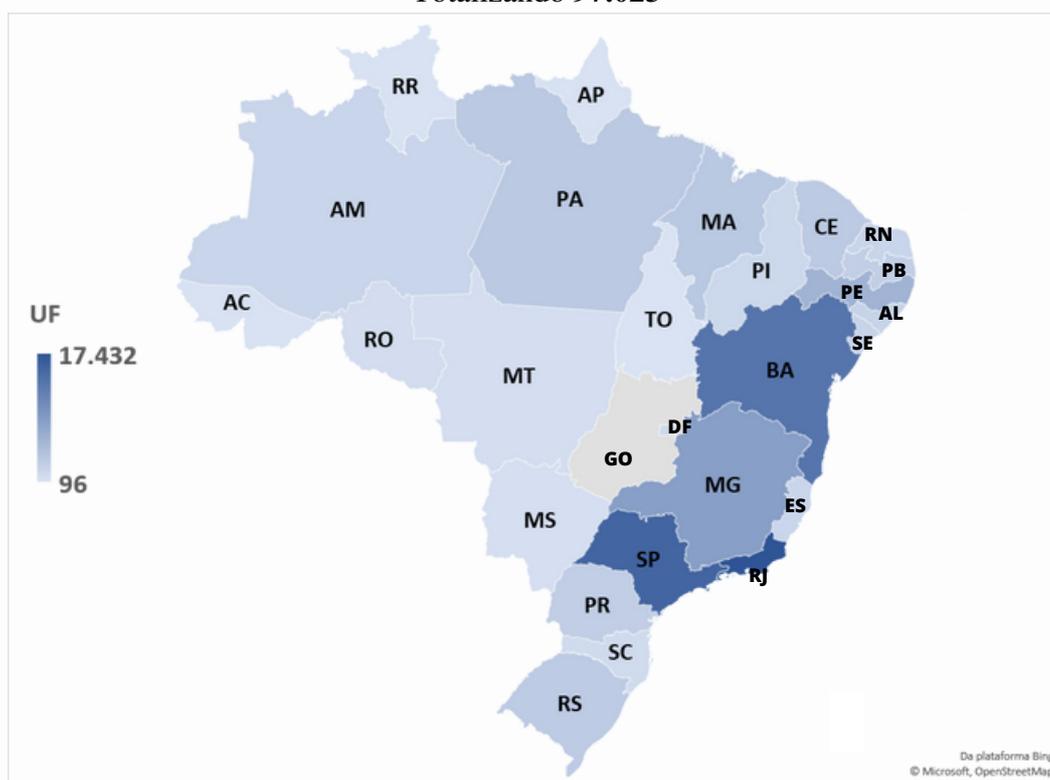
#### Dezembro



#### Unidades Federativas - Dezembro

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

Totalizando **97.023**



<sup>4</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/12/2022 à 31/12/2022, extraído na data 02/01/2023.

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

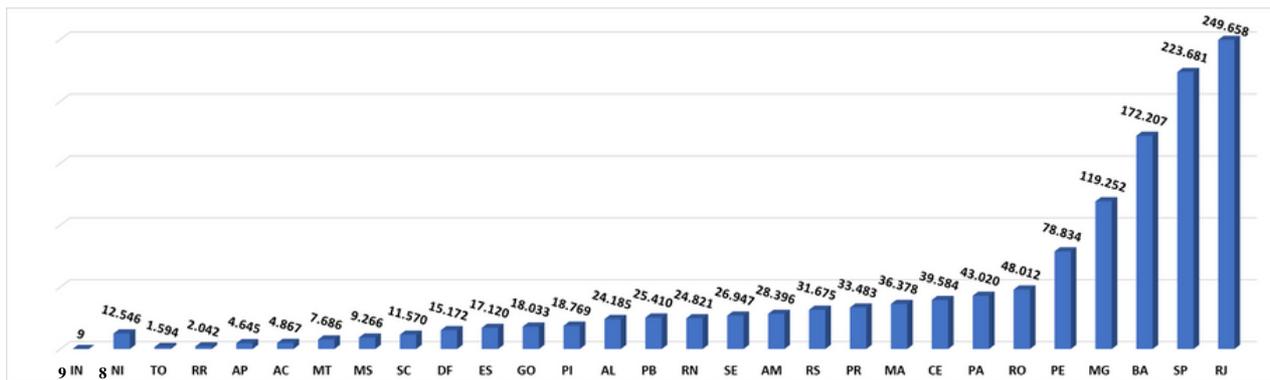
<sup>6</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

### 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 **1.328.862**

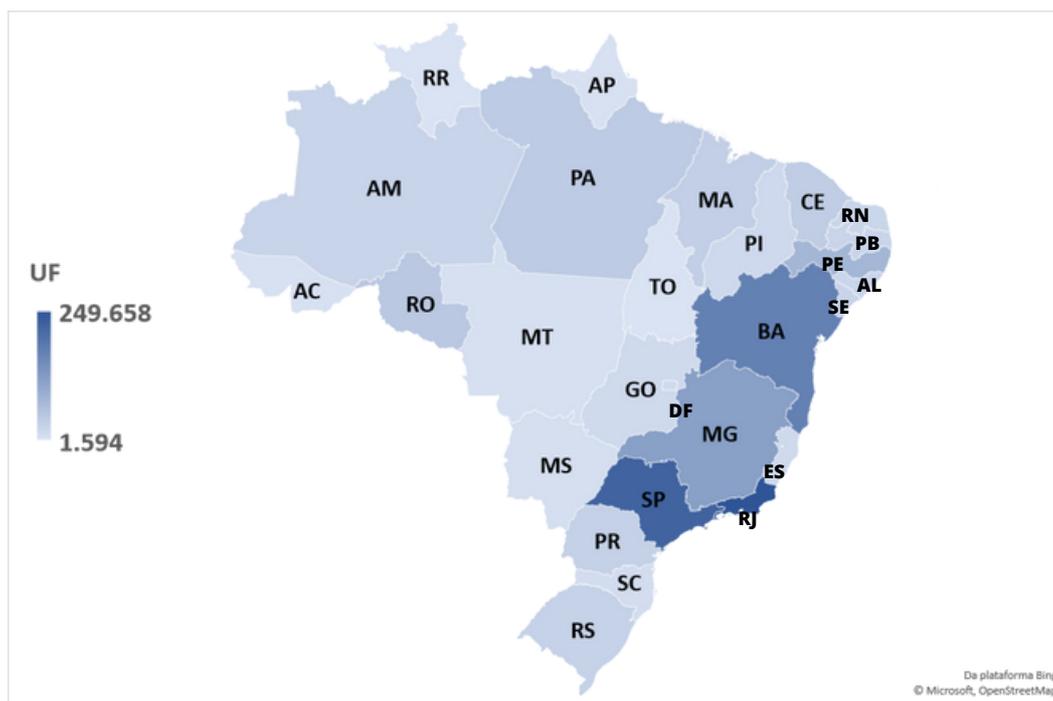
#### Anual



#### Unidades Federativas - Anual

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

Totalizando **1.328.862**



<sup>7</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/12/2022 à 31/12/2022, extraído na data 02/01/2023.

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

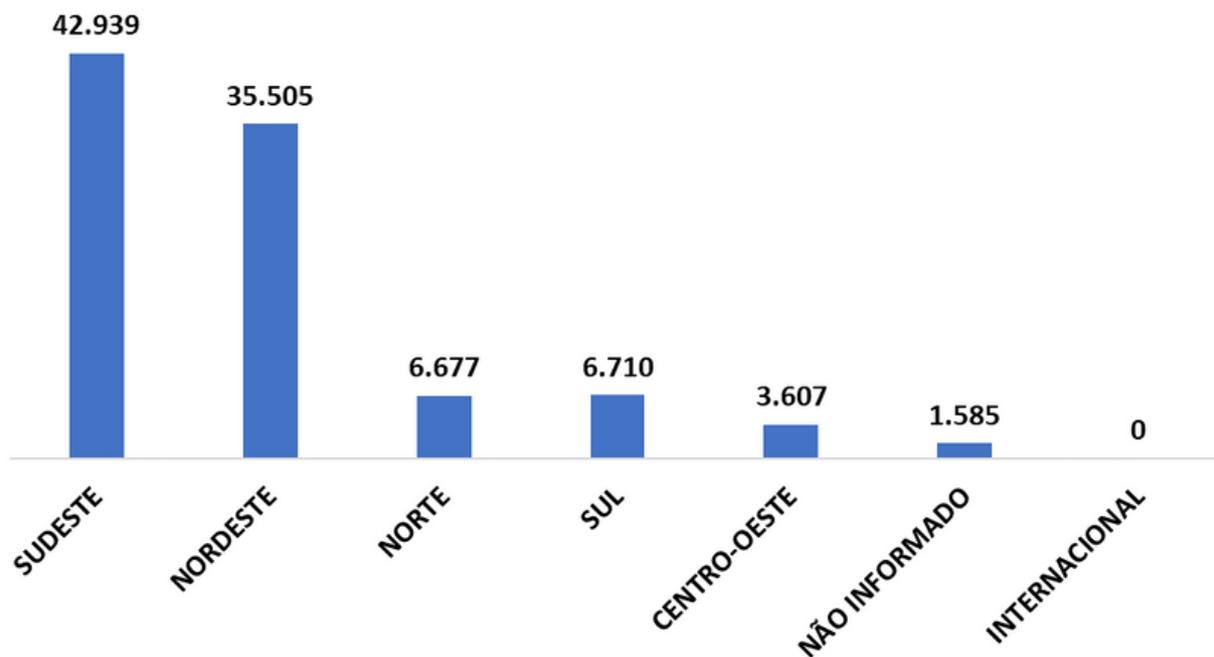
<sup>9</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

3

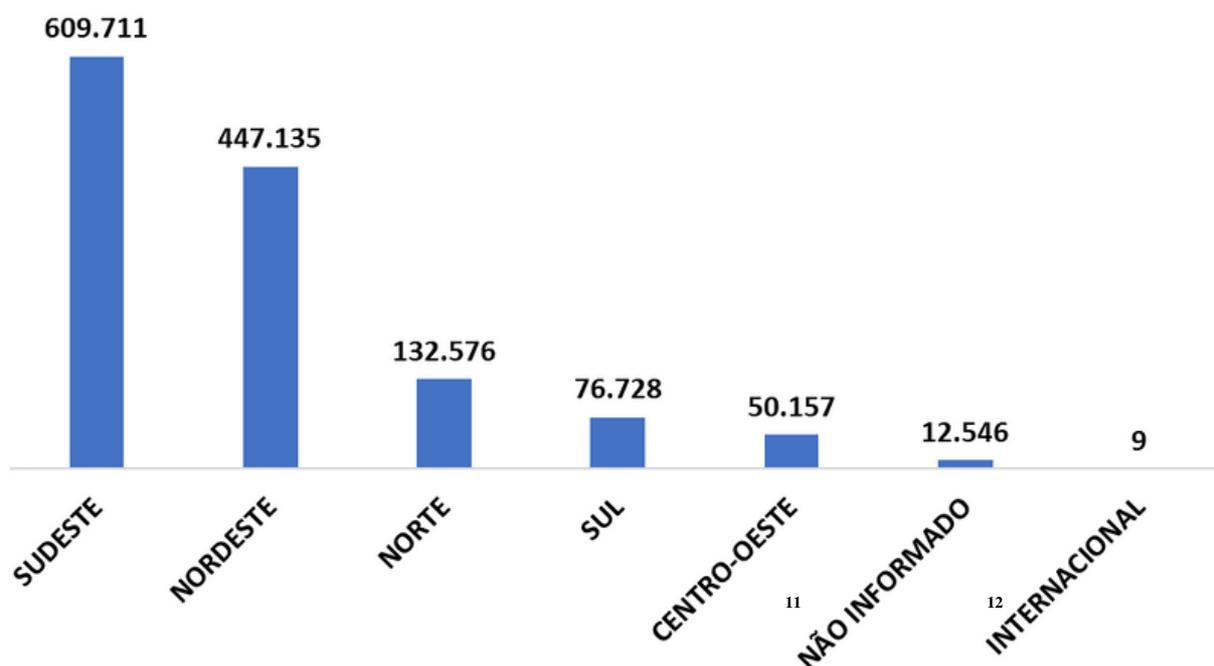
## *Demandas por região do Brasil*<sup>10</sup>

Abaixo segue o quantitativo de demandas por regiões do Brasil

### *Dezembro*



### *Anual*



<sup>10</sup> Fonte: Base de dados extraída do Pentaho, Relatório detalhado de demandas por assunto – Período 01/12/2022 à 31/12/2022, extraído na data 02/01/2023.

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

<sup>12</sup> IN - significa Internacional, são as demandas recebidas de fora do Brasil.

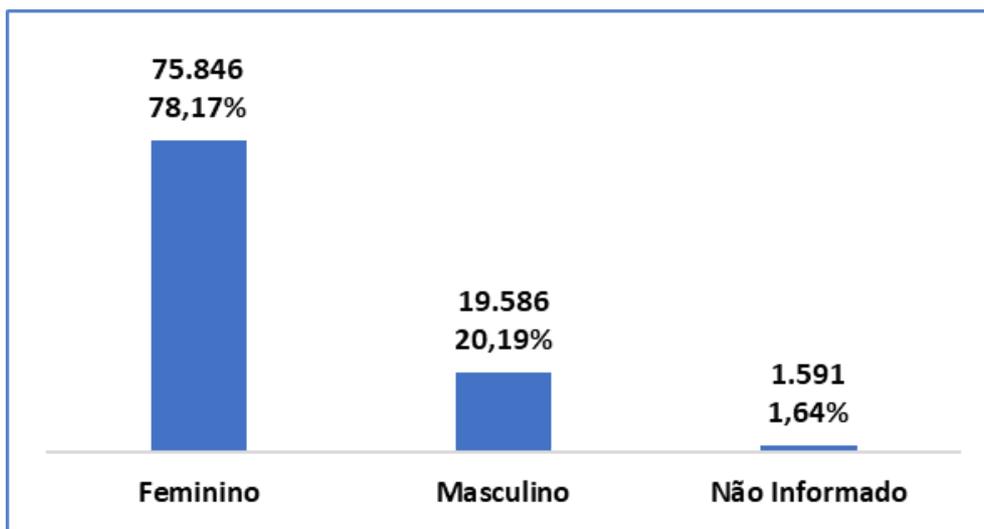
4

## Demandas por Gênero<sup>13</sup>

Demandas pelo perfil do nosso público: demandas por gênero.

**Totalizando - 97.023**

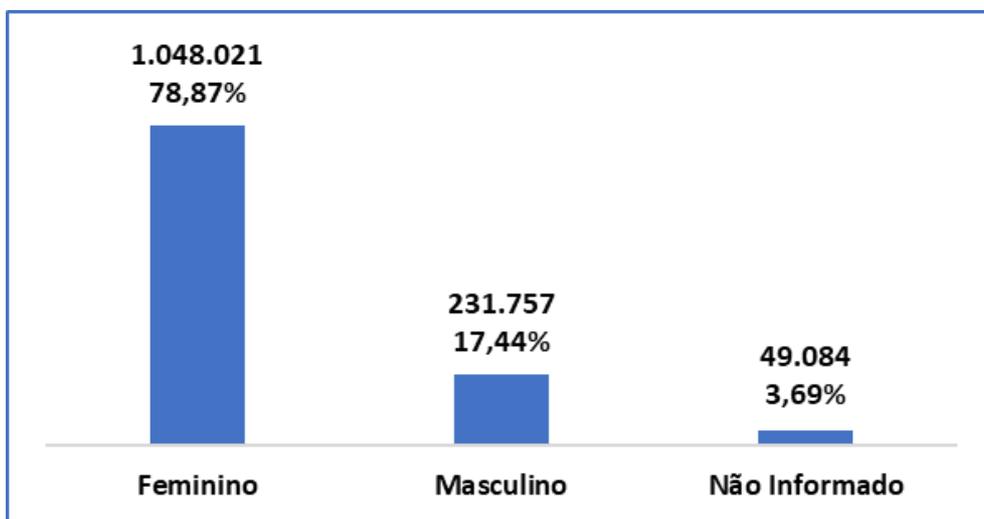
*Dezembro*



*Anual*

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

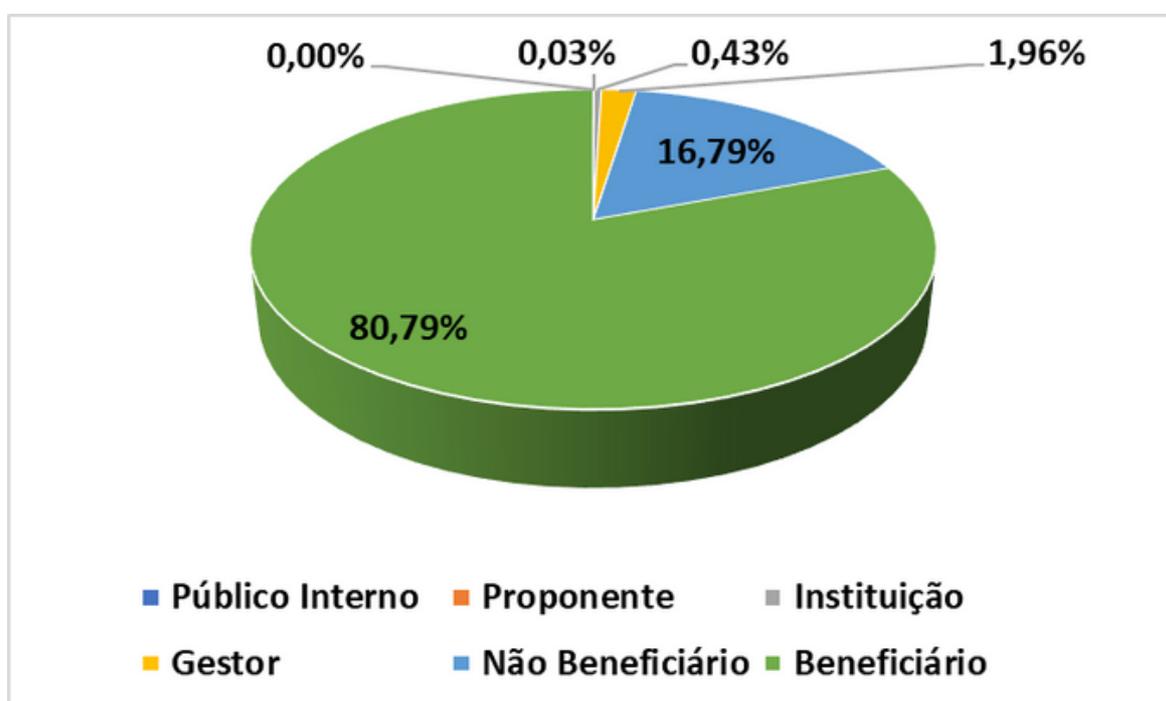
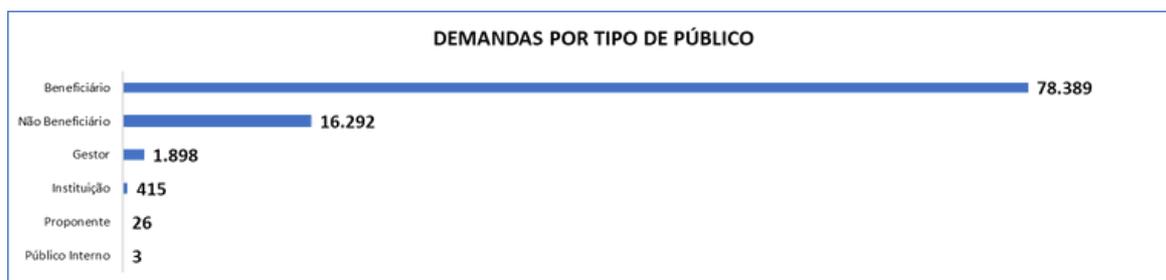
**Totalizando - 1.328.862**



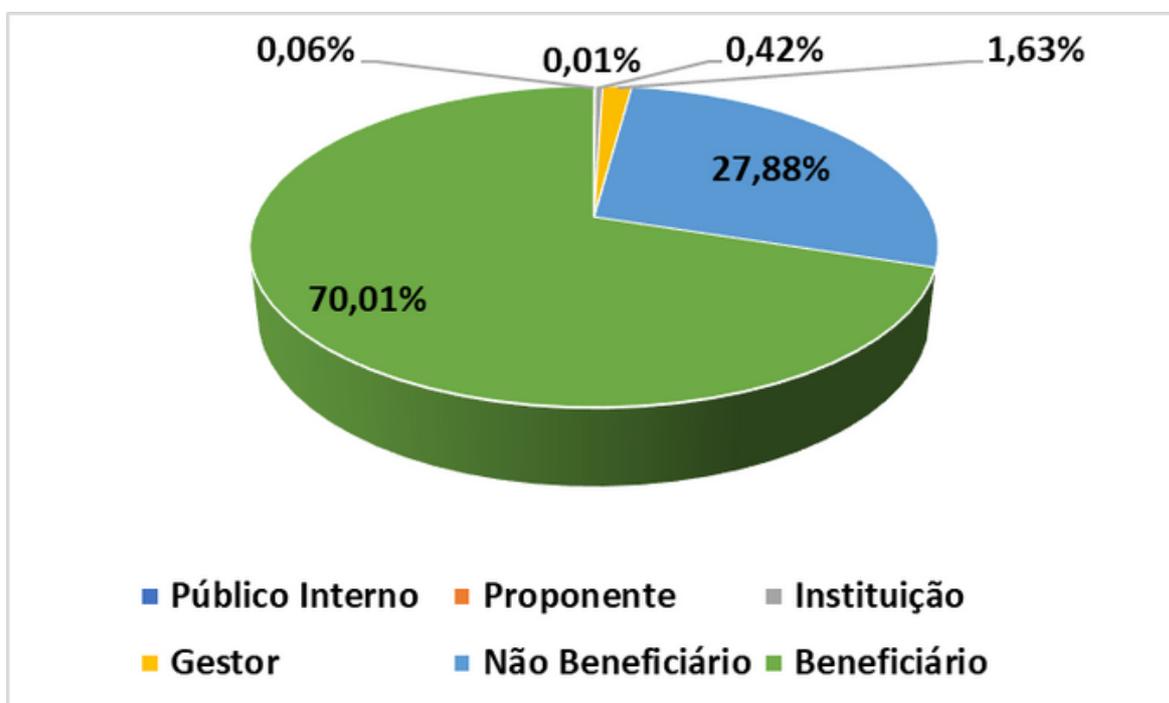
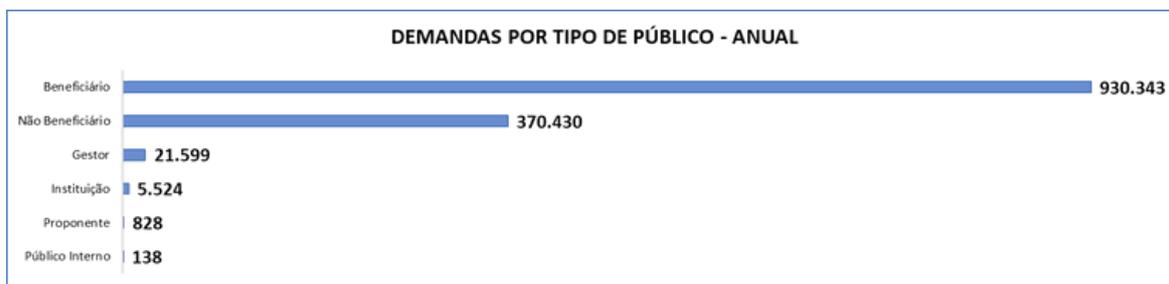
5

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

*Dezembro*



*Anual*

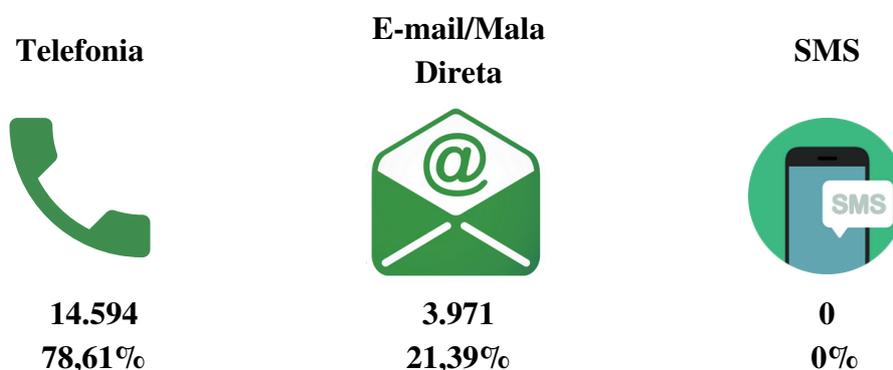


## 6

**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 Dezembro****Atendimentos Ativos realizados - Anual**

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 **dezembro**, a Primeira pergunta foi respondida **26.615** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**18.041**  
**67,79%**

**Regular**



**1.191**  
**4,47%**

**Insatisfeitos**



**7.383**  
**27,74%**

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

No mês de **dezembro**, a segunda pergunta foi respondida **24.601** vezes, Veja abaixo:

**Satisfeitos**



**19.781**  
**80,41%**

**Regular**



**790**  
**3,21%**

**Insatisfeitos**

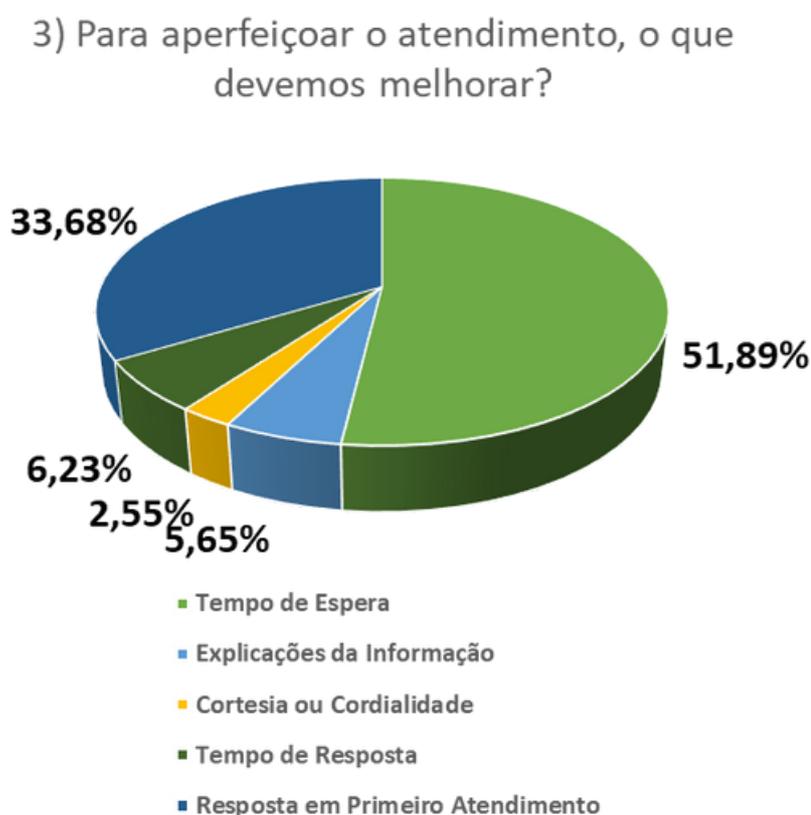


**4.030**  
**16,38%**

### 3º - 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 **dezembro**, a terceira pergunta foi respondida **20.555** 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.