

CENTRAL DE ATENDIMENTO DO MINFRA



OUVIDORIA DO MINFRA

Diagnóstico do histórico da unidade:

- Desafios de integração, identidade e alinhamento institucional
- Garantir a participação social e transformar em informações estratégicas
- Difusão de canais de atendimento aos cidadãos
- Baixo envolvimento em ações de impacto setorial (ex. Greve dos Caminhoneiros)
- Fluxo inadequado de recebimento e monitoramento de denúncias
- Inexistência de pesquisas de satisfação sobre os serviços e atuação do MInfra

OUVIDORIA DO MINFRA

Planejamento da Ouvidoria alinhado à Missão e à Visão Estratégica do Ministério:

Eixos de Atuação

1. Atendimento

- **Unificação dos canais de atendimento**
- Campanha de divulgação
- Painéis de Monitoramento em BI (MInfra, CTO, WhatsApp)

2. Avaliação

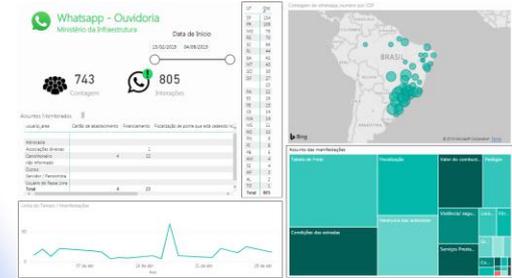
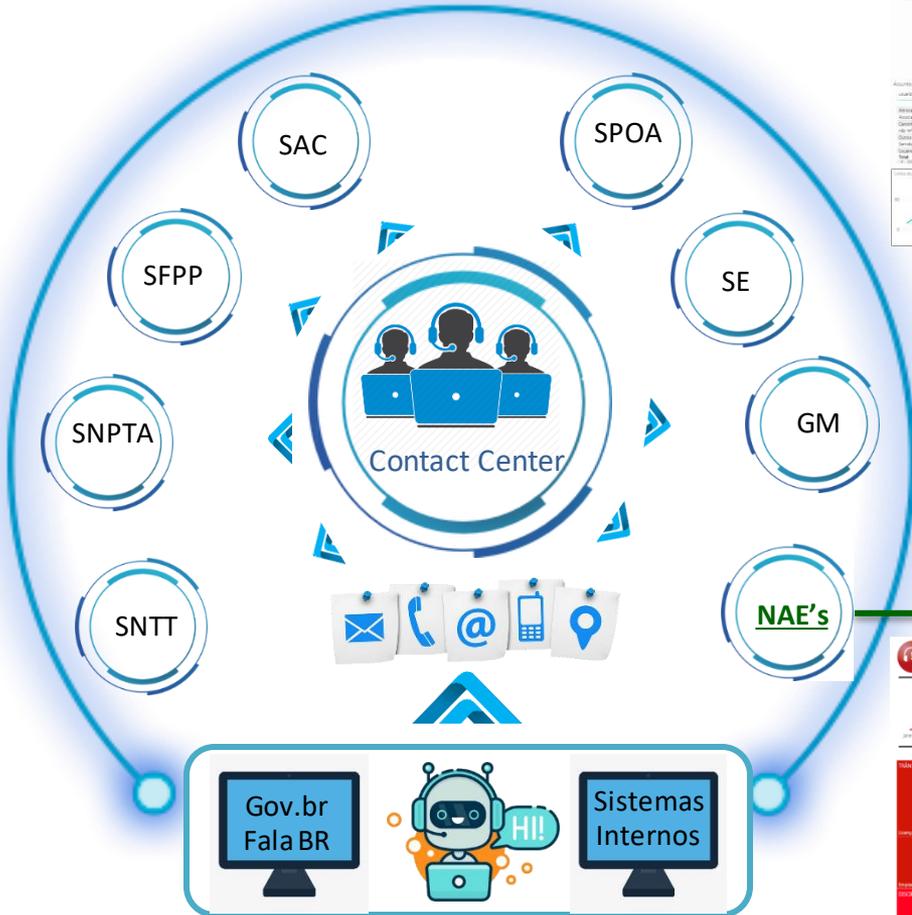
- Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura
- Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados
- Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Infraestrutura
- Pesquisa "Fala, Caminhoneiro!"

CENTRAL DE ATENDIMENTO

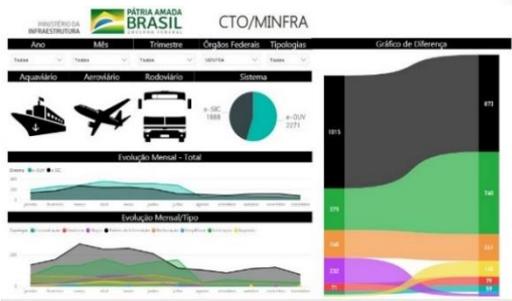


ATENDIMENTO INTELIGENTE MINFRA

Ouvidoria / Monitoramento



Núcleos de Atendimento Especializado



Requisitos

- Prestar serviço por demanda
- Inserir a Ouvidoria na gestão operacional da Central
- Englobar todos os canais de comunicação possíveis de serem usados (facilitar e ampliar o acesso)
- Disponibilizar ao menos os canais eletrônicos por 24x7
- Treinar de forma contínua as equipes de atendimento
- Distribuir os níveis de atendimento conforme complexidade da manifestação
- Garantir padronização e agilidade no atendimento
- Manter sistema integrado de informação e base de dados unificada
- Garantir segurança das informações do MInfra e dos usuários de seus serviços
- Garantir flexibilidade à empresa na busca de novas soluções de inovação e eficiência no processo de atendimento
- Realizar pesquisas de qualidade e monitorar indicadores de desempenho

Boas Práticas

REQUISITOS	 ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL	 PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL	 caesb	 Agência Nacional de Vigilância Sanitária
UNIDADE DE GESTÃO	GERÊNCIA TÉCNICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	OUVIDORIA	OUVIDORIA/CENTRAL DE RELACIONAMENTO	COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
PREVISÃO E VARIAÇÃO DO VOLUME DE DEMANDA	SÉRIE DE ATENDIMENTO ENTRE 2017 a 2018	SÉRIE DE ATENDIMENTO ENTRE 2014 a 2016	SÉRIE DE ATENDIMENTO ENTRE 2015 a 2017	SÉRIE DE ATENDIMENTO ENTRE 2014 a 2018
NÍVEIS DE ATENDIMENTO	1º E 2º NÍVEIS; SUPERVISÃO E MONITORAMENTO DE QUALIDADE	1º, 2º E 3º NÍVEIS	POR TIPO DE SERVIÇO	1º, 2º, 3º E 4º NÍVEL
LOCAÇÃO	NACIONAL	NACIONAL	DISTRITO FEDERAL	NACIONAL
CANAIS DE ATENDIMENTO	TELEFONICO/CHAT/SISTEMA INTERNOS E EXTERNOS/EMAIL/PRESENCIAL	TELEFONICO/CHAT/SISTEMA INTERNOS E EXTERNOS/EMAIL/PRESENCIAL	TELEFONICO/CHAT/SISTEMA INTERNOS E EXTERNOS/EMAIL/PRESENCIAL	TELEFONICO/CHAT/SISTEMA INTERNOS E EXTERNOS/EMAIL/PRESENCIAL
MONITORAMENTO DA QUALIDADE	INDICADORES DE QUALIDADE	INDICADORES DE QUALIDADE COM MÉTRICA DE DESCONTO AUTOMÁTICO	INDICADORES DE QUALIDADE COM MÉTRICA DE DESCONTO AUTOMÁTICO	INDICADORES DE QUALIDADE
CONTROLE DO FATURAMENTO	RELATÓRIOS MENSAIS	RELATÓRIOS MENSAIS	RELATÓRIOS MENSAIS	RELATÓRIOS MENSAIS
INTEROPERABILIDADE	INTEGRAÇÃO TOTAL COM OS SISTEMAS INTERNOS E EXTERNOS	INTEGRAÇÃO TOTAL COM OS SISTEMAS INTERNOS E EXTERNOS	INTEGRAÇÃO TOTAL COM OS SISTEMAS INTERNOS	INTEGRAÇÃO TOTAL COM OS SISTEMAS INTERNOS E EXTERNOS
FLEXIBILIDADE NA BUSCA DE INOVAÇÕES	MEDIANTE A APROVAÇÃO DO ÓRGÃO	MEDIANTE A APROVAÇÃO DO ÓRGÃO, COM BÔNUS PREVISTO EM CONTRATO	MEDIANTE A APROVAÇÃO DO ÓRGÃO, COM BÔNUS PREVISTO EM CONTRATO	MEDIANTE A APROVAÇÃO DO ÓRGÃO
DISPONIBILIDADE DO SISTEMA	CONFORME HORÁRIO OFICIAL DO ÓRGÃO E PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA	CONFORME HORÁRIO OFICIAL DO ÓRGÃO E PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA	CONFORME HORÁRIO OFICIAL DO ÓRGÃO E PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA	CONFORME HORÁRIO OFICIAL DO ÓRGÃO E PORTARIAS DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

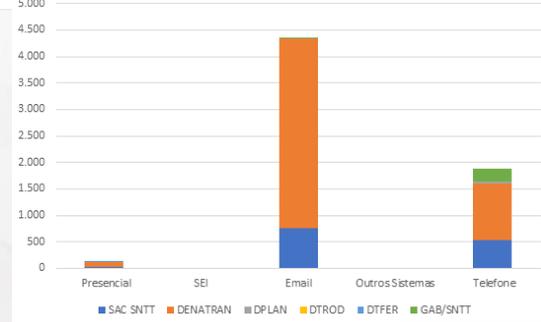
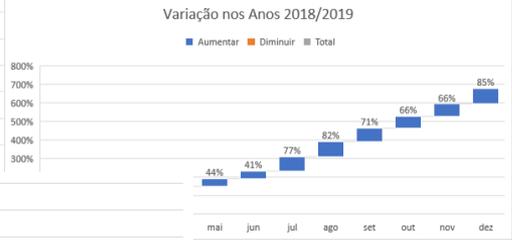
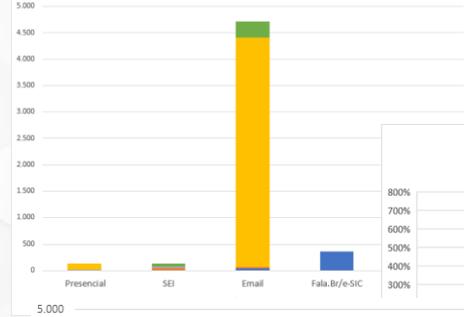
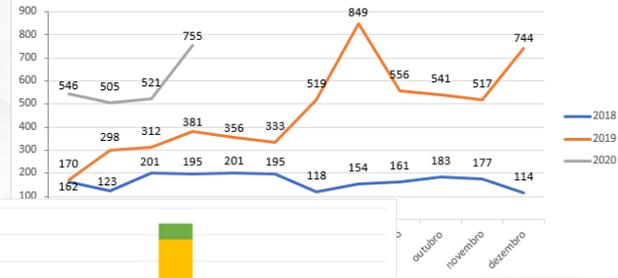
Estimativa de Demanda

Contagem de NUP Rótulos de Linha	Coluna 2018	2019	2020	Total - Todos os Anos	
janeiro	162	170	546	878	221%
fevereiro	123	298	505	926	69%
março	201	312	521	1034	67%
abril	195	381	755	1331	98%
maio	201	356		557	
junho	195	333		528	
julho	118	519		637	

Dia da Semana	Quantidade	Percentuais
domingo	214	2%
segunda-feira	1701	19%
terça-feira	1550	18%
quarta-feira	1772	20%
quinta-feira	1719	
sexta-feira	1667	
sábado	214	
Total Geral	8837	

Hora	Quantidade	Hora	Quantidade
0	20	13	230
1	9	14	456
2	9	15	457
3	4	16	451
4	6	17	312
5	6	17	312
6	7	18	180
7	22	19	76
8	99	20	60
9	236	21	44

Atendimento	Ouv	COGEP	GAB/SPOA	SNTT	SE	SNPTA	Total
Presencial	3	2	10	118	0	0	133
SEI	0	46	30	0	2	47	125
Email	46	15	0	4.349	1	300	4.711
Fala.Br/e-SIC	360	0	0	0	0	0	360
Telefone	54	28	100	1.879	2	150	2.213
Total	463	91	140	6.346	5	497	7.542



Execução Contratual

- Disponibilidade dos serviços
- Níveis de atendimento e outros serviços
- Sistema de Gestão de Demanda
 - ❖ garantir uma comunicação fluida entre sistemas (Fala.Br, SEI, Mauá, etc.)
 - ❖ controlar e dar transparência ao ciclo completo de atendimento
 - ❖ registrar e tipificar as manifestações
 - ❖ informações em tempo real, à gestão e fiscalização do contrato
- Segurança dos dados e serviços
- Transição contratual
- Gerenciamento do contrato, medição e pagamento

CORREG AECI

Gerenciamento, Medição e Pagamento

- Fases de implantação e operacional
- Indicadores que comprovem a qualidade:
 - ❖ objetiva (TME, NFS, IDT1º, IDT 2º, PDTP e DPAT)
 - ❖ subjetiva (IAB, IRCL e ISA)
- Metas por indicador/pontuação por descumprimento por meta
- Sanções por descumprimento de metas e por inexecução contratual

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória
1	TME	≤ 45 seg	Diário	45 seg < TME ≤ 60 seg => 0,1 ponto 60 seg < TME ≤ 75 seg => 0,3 ponto TME > 75 seg => 0,5 pontos

Indicador	Fórmula	Meta
TME	$\frac{\text{Tempo total de esperadas das ligações}}{\text{Total de ligações recebidas no DAC}}$	≤ 45 seg
IAB	$\left(\frac{\text{Total de ligações abandonadas em espera}}{\text{Total de ligações recebidas no DAC}} \right) \times 100$	≤ 5%
NFS	$\left(\frac{\text{Total de ligações atendidas em até 45"}{\text{Total de ligações atendidas} + \text{Total de ligações abandonadas}} \right) \times 100$	≥ 85%
IDT 1º	$\left(\frac{\text{Total de demandas tratadas no 1º nível}}{\text{Total de demandas recebidas}} \right) \times 100$	≥ 85%
IDT 2º	$\left(\frac{\text{Total de demandas tratadas no 2º nível}}{\text{Total de demandas recebidas}} \right) \times 100$	≥ 85%
PDTP	$\left(\frac{\text{Total de protocolos tratados dentro do prazo}}{\text{Total de protocolos de atendimento tratados}} \right) \times 100$	≥ 85%
IRCL	$\left(\frac{\text{Total de reclamações registradas de atendimento no Fala.BR}}{\text{Total de Manj estoques registradas no Fala.Br}} \right) \times 100$	≤ 2%
DPAT	$\left(\frac{\text{Tempo total da serviço telefônico e sistema de suporte disponível}}{\text{Tempo total do serviço telefônico e sistema de suporte contratado}} \right) \times 100$	≥ 99%
ISA	$\left(\frac{\text{Total de respostas com notas ≥ 3 no mês}}{\text{Total de perguntas respondidas}} \right) \times 100$	≥ 80%

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória	Sanções	Regras
1	TME	≤ 45 seg	Diário	45 seg < TME ≤ 60 seg => 0,1 ponto 60 seg < TME ≤ 75 seg => 0,3 ponto TME > 75 seg => 0,5 pontos	1. Advertência	1.1 Primeira de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos. 2.1 A partir de 2 meses consecutivos de pontuação maior e igual a 30 e menor que 40 pontos (multa de 5% no faturamento do mês que deu causa). 2.2 Primeira pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 10% no faturamento do mês que deu causa).
2	IAB	≤ 5%	Diário	≥ 85%	2. Multa	2.3 Dois meses consecutivos de pontuação maior e igual a 40 e menor que 50 (multa de 5% no faturamento do mês que deu causa). 2.4 Primeira multa
3	NFS	≥ 85%	Mensal	≥ 85%	3. Rescisão Contratual	3.1 Três meses 3.2 Cinco meses 3.3 Dois meses
4	IDT 1º	≥ 85%	Mensal	≥ 85%		
5	IDT 2º	≥ 85%	Mensal	≥ 85%		
6	PDTP	≥ 85%	Mensal	≤ 2%		
7	IRCL	≤ 2%	Mensal	≤ 2%		
8	DPAT	≥ 99%	Diário	≥ 99%		
9	ISA	≥ 80%	Mensal	≥ 80%		

Item	Indicador	Meta	Período	Pontuação por avaliação Insatisfatória	Sanções	Regras
A	Advertência					A.1 Qualquer atraso na execução dos serviços. B.1 Em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15(quinze) dias (0,2% por dia sobre o valor adjudicado). B.2 Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal). B.3 Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos/supervisores previstos no edital/contrato (0,2% ao dia sobre o valor do faturamento mensal). B.4 Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, conforme previsto na relação de obrigações da Contratada (0,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência). B.5 Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia (0,4% ao dia sobre o valor do faturamento mensal). B.6 Manter funcionário sem qualificação necessária para executar os serviços contratados, por empregado e por dia (0,8% ao dia sobre o valor do faturamento mensal). B.7 Suspende ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento (1,6% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência). B.8 Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais (3,2% sobre o valor do faturamento mensal por ocorrência).
B	Multa					C.1 Após o décimo quinto dia e a critério de Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, configurando, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
C	Rescisão Contratual					

Faturamento

Item	Especificação Serviços	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Preço Unitário (R\$)	Valores (R\$)
1	Teleatendimento Humano Receptivo e ativo	Nº de ligações			
2	Atendimento Webchat	Nº de ligações			
3	Atendimento Sistemas Internos e Externos	Nº de Registro			
4	Atendimento via e-mail Cooperativo	Nº de e-mails respondidos			
5	Atendimento Presencial e via correspondências físicas	Nº de Atendimentos			
Totais					

Item	Especificação dos descontos	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Percentual de Desconto	Valores (R\$)
1	Descumprimento dos níveis de serviço	Pontos			
2	Multas - Reincidência do descumprimento dos níveis de serviço	Regras TR	NR		
3	Multas - Infrações administrativas	Regras TR	NR		
Totais					

Total faturado (R\$)

Controle da Demanda, produção de dados e TRANSPARÊNCIA

6751
Manifestações

22.70
Dias em Média

LIMPAR FILTROS

Concluída 6722

Cadastrada | 26

Vencimento

1 Sem	3 Sem	Esta Semana
2 Sem	4 Sem	Hoje

2019
 2020

NUP	Tipo	Situação	Formulário	Prazo	Status de Vencimento
01015.001844/2020-23	Denúncia	Outra Ouvidoria	●	6	Dentro do Prazo
.003220/2020-24	Solicitação	Outra Ouvidoria	●	6	Dentro do Prazo
.012468/2020-67	Solicitação	Cadastrada	●	3	Dentro do Prazo
.012557/2020-11	Reclamação	Cadastrada	●		
.012607/2020-52	Solicitação	Cadastrada	●		
.012633/2020-81	Reclamação	Complementada	●		
.012797/2020-16	Reclamação	Cadastrada	●		
.012822/2020-53	Solicitação	Cadastrada	●		
.012826/2020-31	Solicitação	Cadastrada	●		
.012829/2020-75	Solicitação	Cadastrada	●		
.012830/2020-08	Solicitação	Cadastrada	●		
.012833/2020-33	Reclamação	Cadastrada	●		
.012834/2020-88	Solicitação	Cadastrada	●		
.012843/2020-79	Denúncia	Cadastrada	●		
.012852/2020-60	Reclamação	Cadastrada	●		
.012889/2020-98	Solicitação	Cadastrada	●		
.013025/2020-93	Reclamação	Cadastrada	●		
.013026/2020-38	Solicitação	Cadastrada	●		
.013063/2020-46	Solicitação	Cadastrada	●		
.013071/2020-92	Solicitação	Cadastrada	●		
.002110/2020-81	Pedido de Informação	Cadastrada	●		
.002118/2020-48	Pedido de Informação	Cadastrada	●		

INFORMATIVO
PROTOSCOLOS COM PRAZO DE VENCIMENTO
25.05.2020 A 29.05.2020

190 MANIFESTAÇÕES
VENCERAM NA PRÓXIMA SEMANA

141	22	0	0	1	1
CONCLUIDAS	ARQUIVADAS	PROIBIDAS	COMPLIMENTADAS	COMPLEMENTADAS	RECLAMADAS POR OUTRA OUVIDORIA

25 ABERTAS

10 ENCAMINHADO EMAIL DE CORREÇÃO

15 RESPOSTAS NA TECNOLOGIA

PROTOSCOLOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADOS
11.05.2020 A 17.05.2020

281 MANIFESTAÇÕES

139	15	3	32
SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELÓGIO	COMUNICAÇÕES
5	62	1	24
DESCRIÇÃO	RECLAMAÇÃO	SIMPULSE	ACESSO A INFORMAÇÃO

Painel das Manifestações da Ouvidoria do Minfra

COVID-19 Serviço Ano

Tipologia e Assunto

Média em dias para resposta: 22

Resposta: 80% Dentro do Prazo, 20% Fora do Prazo

Tipologia e Assunto

TRÁNSITO	ADMINISTRATIVO	Dados e P...	Reclamação
TRÁNSITO 9%	ADMINISTRATIVO 25%	AQUAVÁRIO 5%	TRÁNSITO 9%
SOLICITAÇÃO	TRÁNSITO 24%	TRÁNSITO 24%	TRÁNSITO 24%

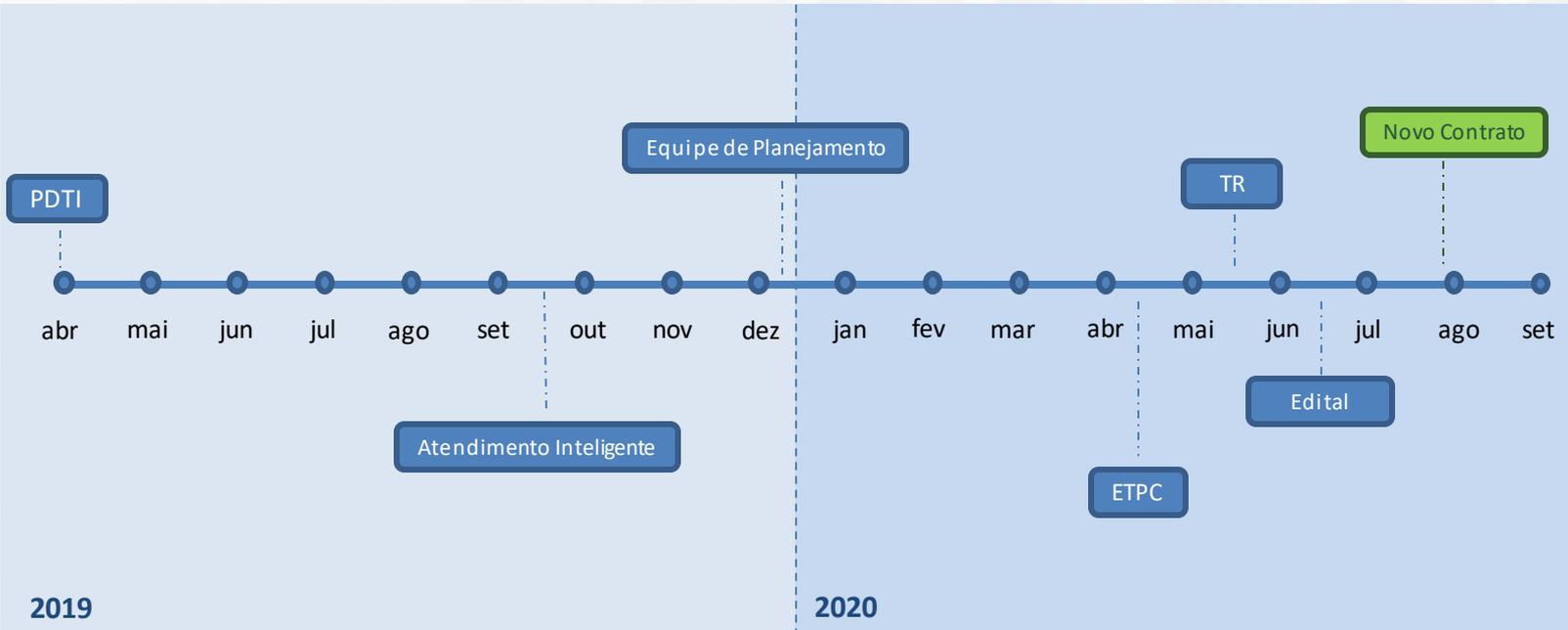
2018 2019 2020

2019/05/13 08:21
Última Atualização

Microsoft Power BI

Mauá - Atendimento do Minfra
Versão 1.1.5

Linha do Tempo



2019

2020

Obrigado

Bruno Picinin Fernández
OUVIDORIA
Ministério da Infraestrutura
[Bruno.fernandez@infraestrutura.gov.br](mailto:bruno.fernandez@infraestrutura.gov.br)
Telefone: (61) 2029-8285