



INFORMATIVO MENSAL

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE MARÇO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



472.107
42,75%

E-MAIL



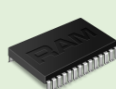
30.088
2,72%

CHAT

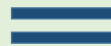


6.033
0,55%

ELETRÔNICO



596.222
53,98%



1.104.450

ATIVO

TELEFONIA



27.723
99,47%

E-MAIL



147
0,53%

SMS



0
0,00%



27.870

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS
(RECEPTIVO)

JANEIRO
146.337

FEVEREIRO;
191.660

MARÇO;
170.274

TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

1.132.320

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



155.518



11.174



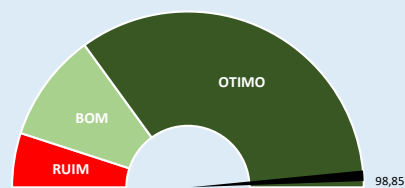
34.221

TOTALIZANDO:

41,65%

200.913

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



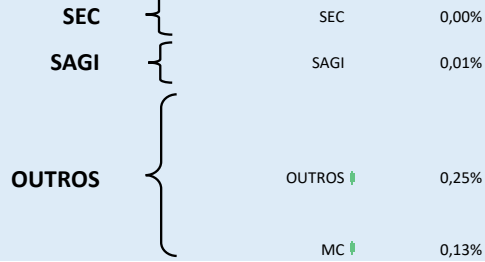
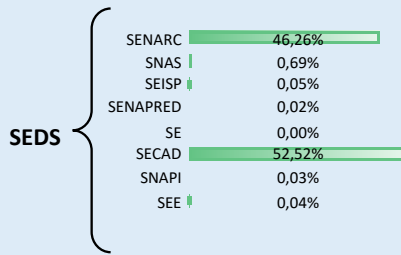
98,85%

COMENTÁRIO



INFORMATIVO MENSAL

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE MARÇO DE 2021

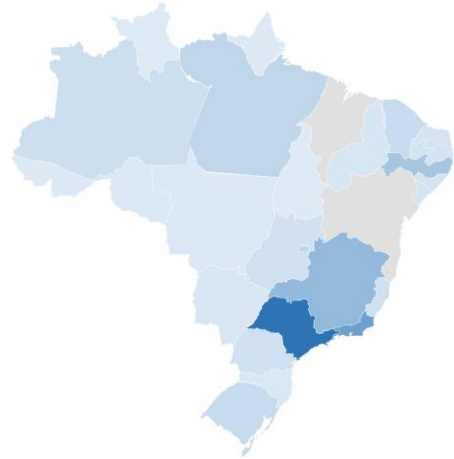


**POR
SECRETARIA**

**POR
ESTADO**

Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
SP	106.440	22,55%
RJ	67.891	14,38%
MG	46.019	9,75%
BA	41.885	8,87%
PE	34.205	7,25%
PA	19.614	4,15%
DF	19.296	4,09%
RS	15.397	3,26%
CE	14.407	3,05%
MA	13.714	2,90%
AM	12.056	2,55%
PR	9.584	2,03%
GO	9.273	1,96%
ES	9.114	1,93%
SE	7.477	1,58%
PB	7.257	1,54%
AL	7.061	1,50%
RN	7.021	1,49%
PI	5.341	1,13%
MS	4.067	0,86%
SC	3.888	0,82%
MT	2.921	0,62%
RO	2.558	0,54%
AP	1.709	0,36%
AC	1.677	0,36%
RR	959	0,20%
TO	895	0,19%
NI	381	0,08%
IN	0	0,00%
Total Geral	472.107	



TOP 3 TÓPICOS MAIS DEMANDADOS



02. MEU CADASTRO ESTÁ ATUALIZADO?
01. O QUE É BENEFÍCIO LIBERADO?
02. QUANDO EU POSSO SACAR MEU DINHEIRO?



103. O QUE EU FAÇO QUANDO NÃO APARECE NO APLICATIVO OU SITE DA CAIXA A POSSIBILIDADE DE FAZER NOVA SOLICITAÇÃO OU CONTESTAÇÃO?
12. COMO PROCEDER PARA DESBLOQUEAR O ACESSO DO ADMINISTRADOR (TITULAR/ADJUNTO)?
86. COMO POSSO CONSULTAR O ANDAMENTO DA MINHA SOLICITAÇÃO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL?



12. COMO PROCEDER PARA DESBLOQUEAR O ACESSO DO ADMINISTRADOR (TITULAR/ADJUNTO)?
07. COMO PROCEDER QUANDO O SECRETÁRIO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SOLICITA SENHA, PORÉM O CADSUAS ENCONTRA-SE DESATUALIZADO?
05. COMO INCLUIR UMA PESSOA NA ABA RECURSOS HUMANOS?

COMENTÁRIO

Top 3 Tópicos mais demandados do email pode variar de acordo com os emails em classificar.



INFORMATIVO MENSAL

ATIVOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE MARÇO DE 2021



CGCR
SNAPI

85
62



147



0

27.870



SAGI

27.723



27.723

TOP 5 ATIVOS REALIZADOS



- 1° - Demandas Represadas - Nov-Dez-2020
- 2° - Convite - Cerimônia Marco Legal da Primeira Infância
- 3° --
- 4° --
- 5° --



- 1° --
- 2° --
- 3° --
- 4° --
- 5° --



- 1° - Cisternas 2ª água (Amostra 102) 1ª Tentativa - 2021
- 2° - Cisternas 2ª água (Amostra 102) 2ª Tentativa - 2021
- 3° - Cisternas 2ª água (Amostra 102) 3ª Tentativa - 2021
- 4° - Cisternas 2ª água (Amostra 103) 1ª Tentativa - 2021
- 5° - Cisternas 2ª água (Amostra 303) 1ª Tentativa - 2021

COMENTÁRIO

Campanhas ativas de atendimento surgem da necessidade de cada secretaria de fazer contato com as prefeituras, gestores municipais, entidades e cidadãos, sendo cada campanha com suas especificidades.