

Relatório Analítico
Central de Relacionamento – 2021
Contrato 21/2018



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. MACRO-FLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....	4
3. DADOS DAS CHAMADAS	5
4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO	8
4.1. MONITORIA	9
4.2. CALIBRAÇÃO	9
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	11
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
5. ANÁLISE DE DEMANDAS	12
6. DADOS DE ATIVO	15
7. FATURAMENTO.....	18
8. CONCLUSÃO.....	20



Introdução

A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC iniciou as suas atividades em 17 de março de 2003, é responsável em prestar informações e esclarecer dúvidas acerca dos projetos, programas e políticas do MC, seja via telefone, *chat* ou *e-mail*/formulário eletrônico. Durante esse tempo, milhares de cidadãos brasileiros foram atendidos por meio de um canal gratuito e, com isso, tiveram a possibilidade de esclarecer dúvidas, obter informações de como participar dos programas sociais, bem como expressar seus sentimentos e expectativas em relação às ações inseridas nessa estratégia de governo.

A Central está localizada na CNB 03, Lote 05/06, Av. Shopping, Cobertura - Taguatinga, Brasília - DF, o horário de funcionamento é de segunda à sexta-feira de 07h00min as 19h00min, aos finais de semana e feriados que compreendem o Calendário de Pagamento do Programa Bolsa Família, exceto em feriados nacionais. O atendimento eletrônico (URA) é disponível 24 horas, todos os dias da semana, pelo 0800 707 2003 e 121.

Atualmente, a central conta com **108** agentes de teleatendimento, distribuídos em 14 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNAPI, ESPORTE, SENAPRED, HELP DESK, ATIVO, OUVIDORIA e MULTIMEIOS.

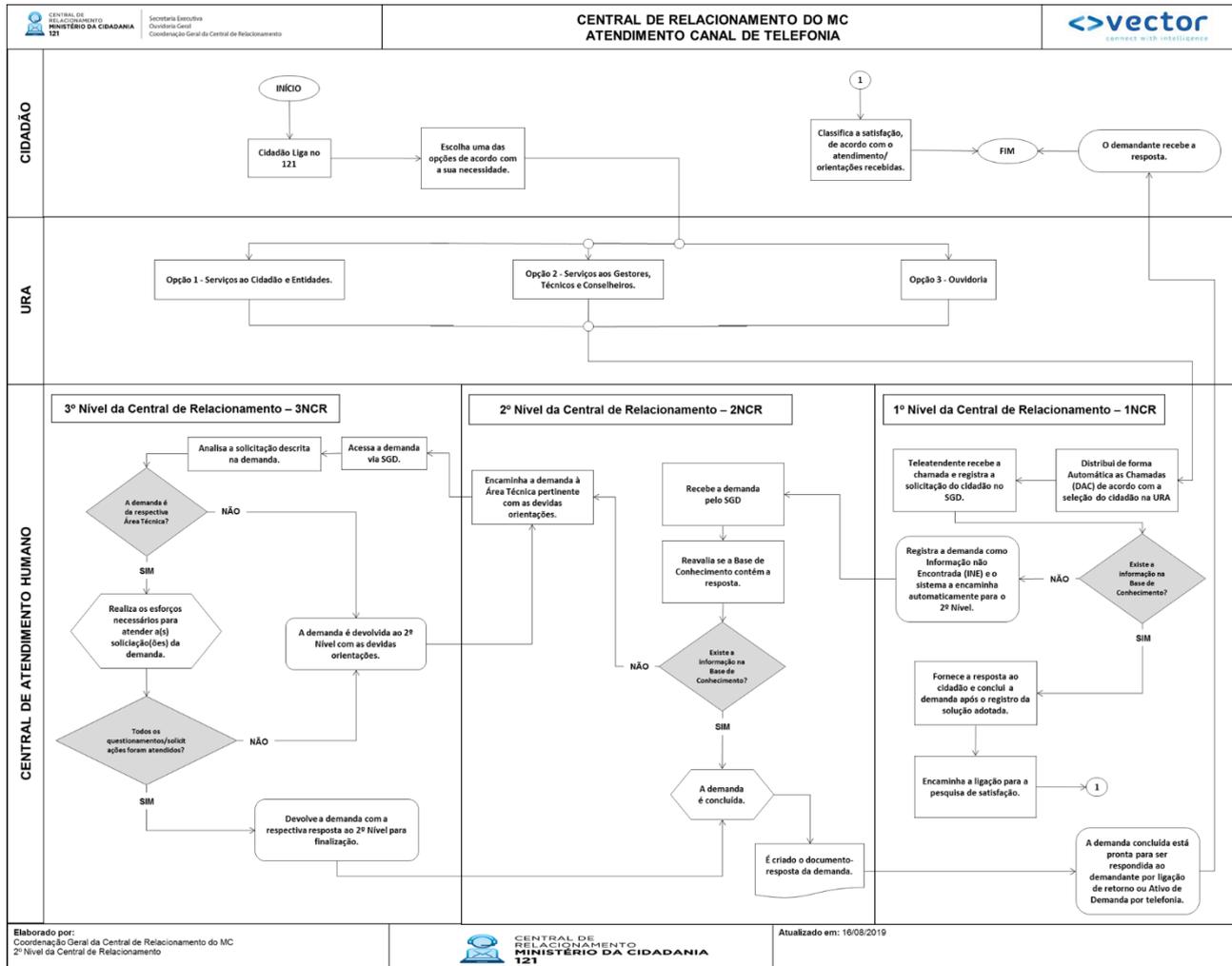
O presente instrumento tem a finalidade de oferecer dados comparativos, visando à elaboração de estratégias de negócio para com a central, bem como verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de referência:

- ✓ Apresentação de Resultados oficial de cada mês;
- ✓ Relatórios operacionais mensais;
- ✓ Atas de reuniões, que porventura tenham informações significantes para a tomada de decisão.
- ✓ Último dimensionamento semanal do mês, encaminhado pelo Analista de Tráfego.
- ✓ Última versão do Cronograma de Calibração encaminhado pelo cliente.



2. Macro-Fluxo da Central de Relacionamento

O Macro Fluxo da Central apresentado abaixo, representa os passos seguidos para atender a demanda do cidadão. O fluxo é dividido em 03 (três) etapas: Cidadão; URA (Unidade de Resposta Audível) e Central de Atendimento Humano.





3. Dados das Chamadas

As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e posteriormente atendida pelos operadores da Central de Relacionamento do MC.

O abandono de ligações corresponde à diferença entre as ligações recebidas no humano e as ligações atendidas no humano. O Nível de Serviço é referente às ligações atendidas em até 45s.

A seguir as tabelas e gráficos apresentam esses dados.

Tabela 1. Desempenho Comparativo de chamadas da central													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
Chamadas Recebidas	124.191	126.815											251.006
Chamadas Atendidas	83.487	99.117											182.604
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789											59.972
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%											71,73%
HLA (%)	26,72%	21,12%											23,92%
TMA (seg)	222	211											217

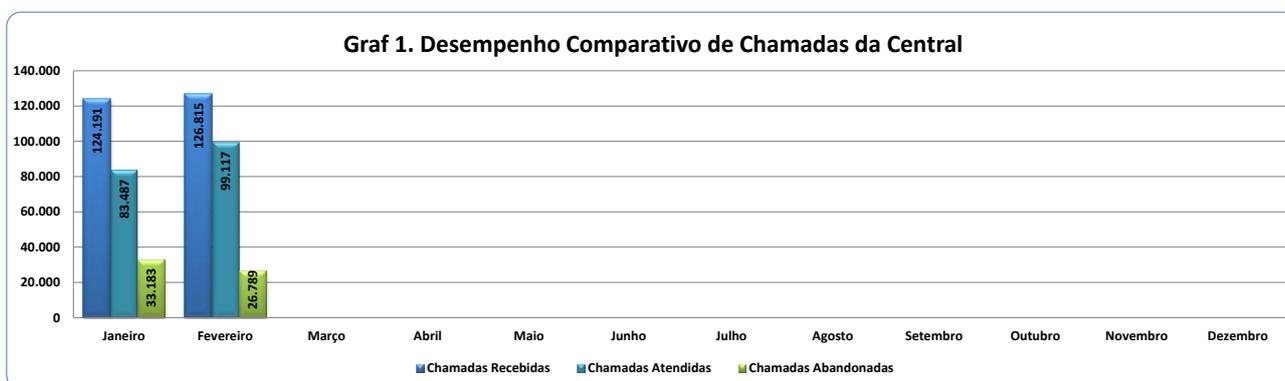




Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	61.788	87.291											149.079
Chamadas Atendidas	38.299	60.799											99.098
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649											44.543

Graf 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista

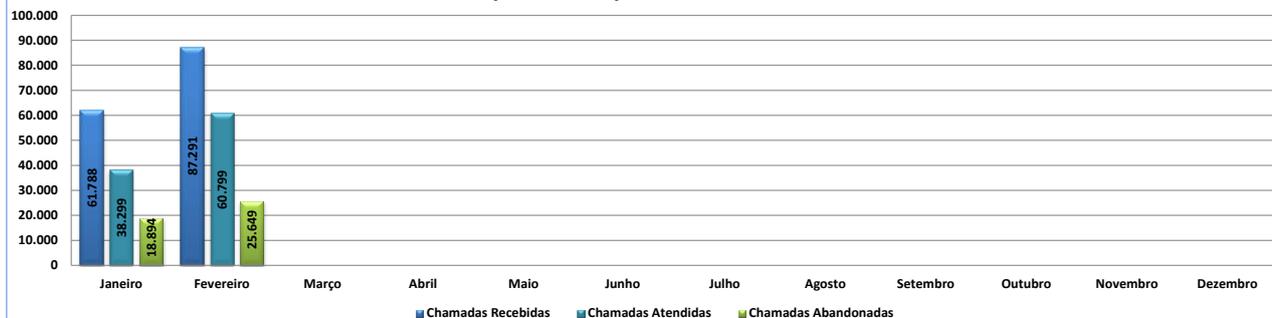


Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861											2.361
Chamadas Atendidas	1.425	848											2.273
Chamadas Abandonadas	35	10											45

Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk



Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363											708
Chamadas Atendidas	341	360											701
Chamadas Abandonadas	0	2											2

Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC





Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14											31
Chamadas Atendidas	17	13											30
Chamadas Abandonadas	0	1											1

Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

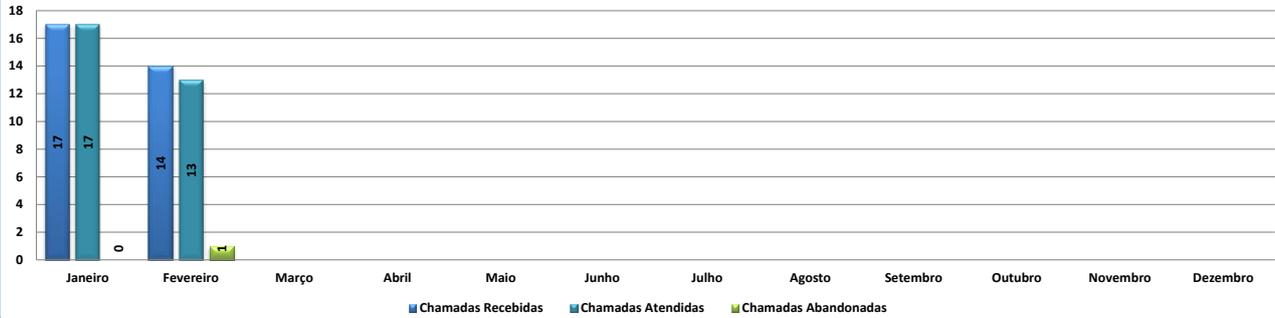


Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1	0											1
Chamadas Atendidas	1	0											1
Chamadas Abandonadas	0	0											0

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

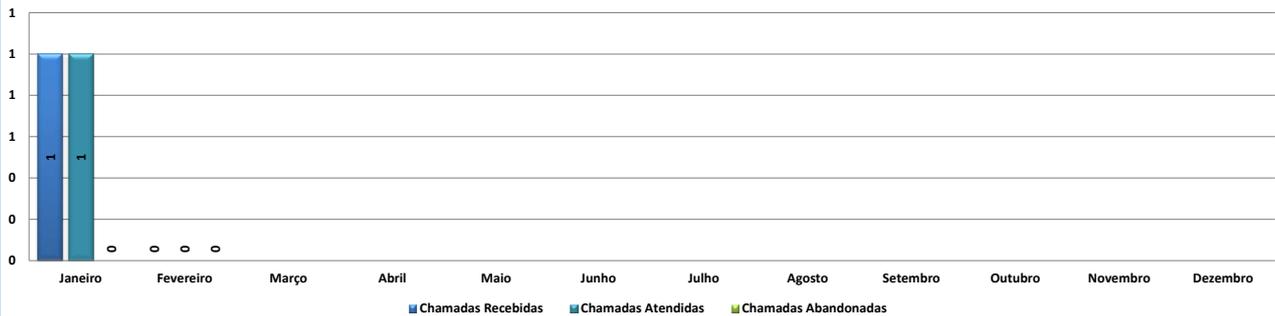


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.344	797											2.141
Chamadas Atendidas	1.335	790											2.125
Chamadas Abandonadas	1	2											3

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

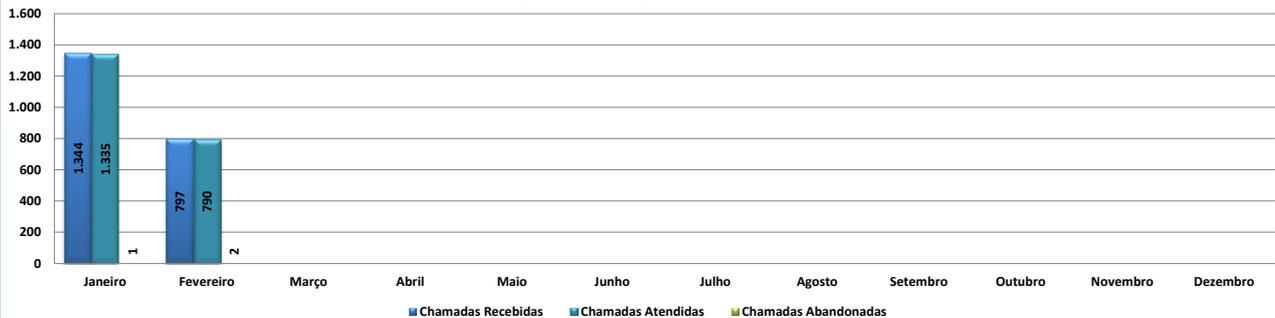




Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21											26
Chamadas Atendidas	5	21											26
Chamadas Abandonadas	0	0											0

Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

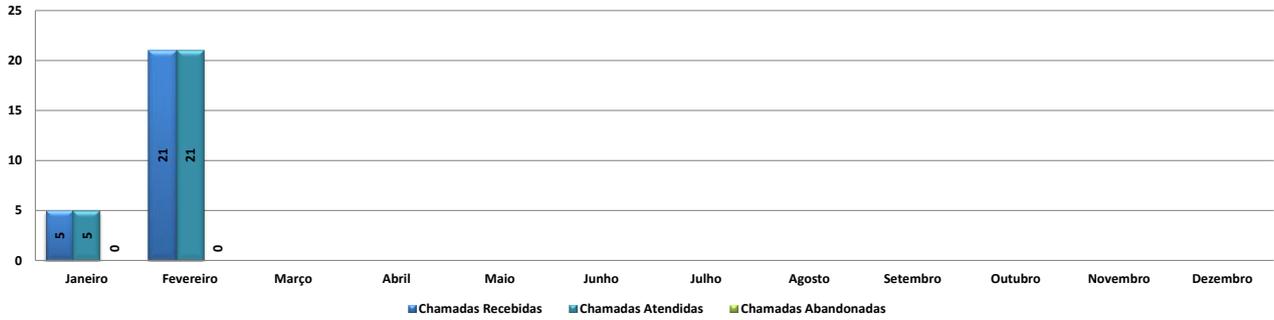


Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula ESPORTE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89											123
Chamadas Atendidas	33	88											121
Chamadas Abandonadas	0	0											0

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula Esporte

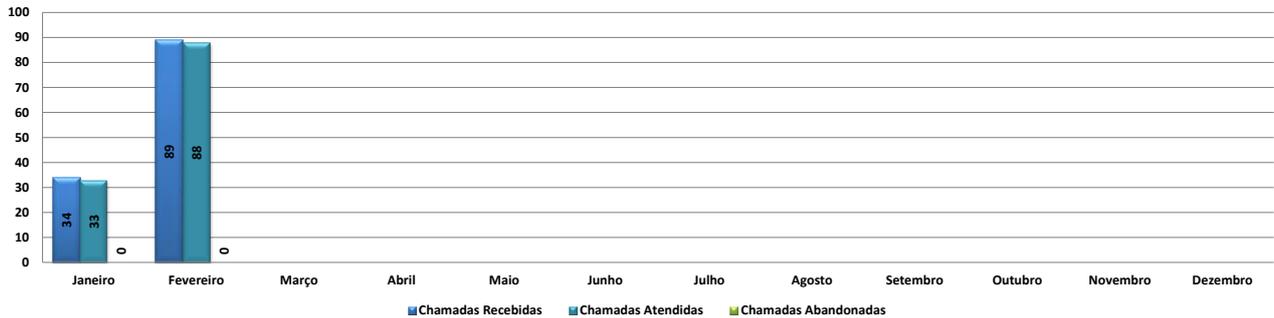


Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8											12
Chamadas Atendidas	4	8											12
Chamadas Abandonadas	0	0											0

Graf 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

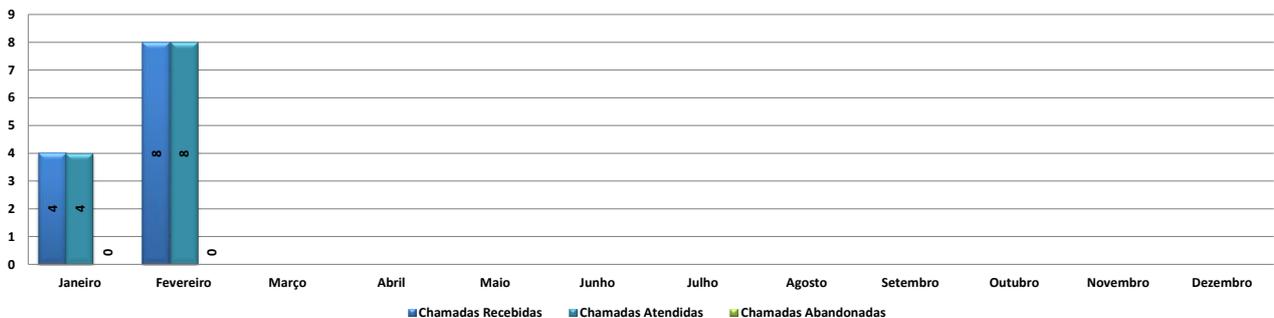
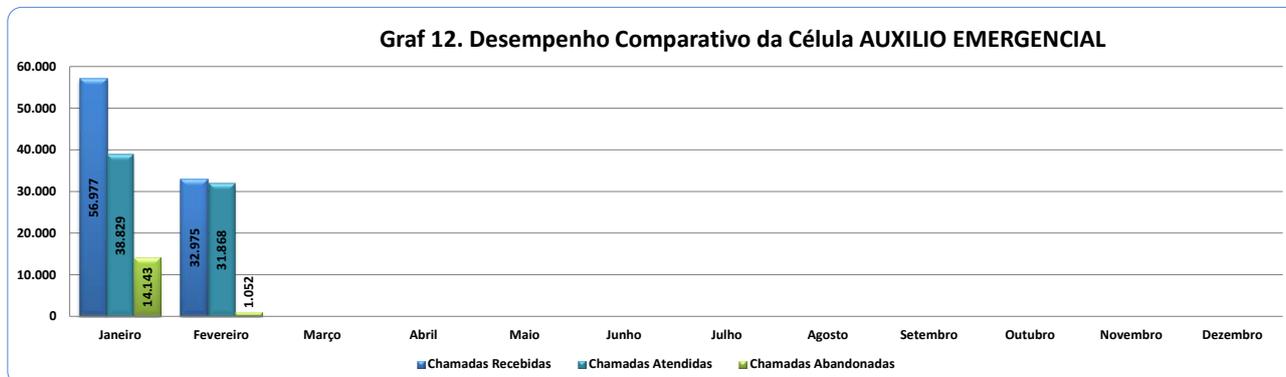




Tabela 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975											89.952
Chamadas Atendidas	38.829	31.868											70.697
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052											15.195

Graf 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL



4. Avaliação Geral do Serviço

Para avaliar o serviço, a contratada em parceria com o cliente adota algumas ações, tais como: calibração das informações prestadas ao demandante, atualização da base de conhecimento, treinamentos e reciclagens dos assuntos pertinentes ao atendimento, além de realizar pesquisa de satisfação junto aos demandantes que entram em contato com a central de relacionamento.

Cabe ressaltar que, todos os operadores da Central de Relacionamento do MC foram treinados quanto às técnicas de atendimento e ética, bem como, periodicamente, são capacitados acerca das informações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

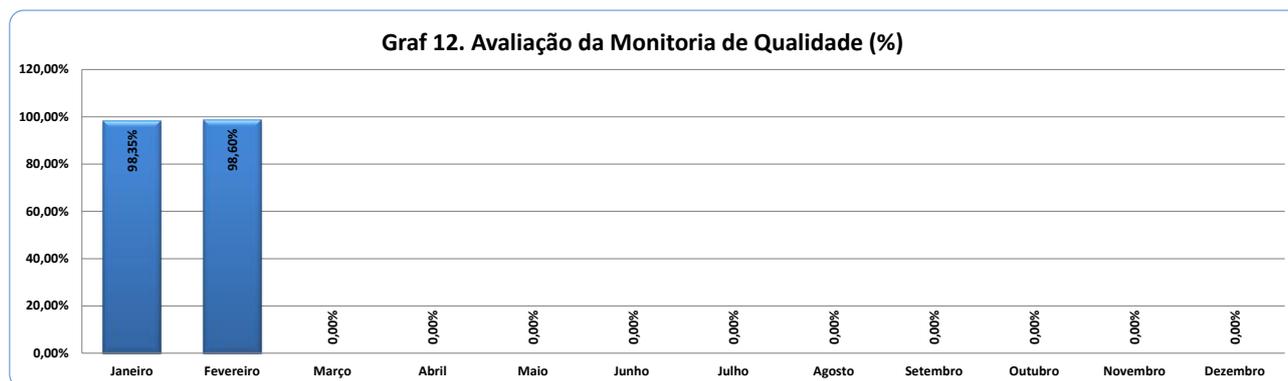
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são pontuados quanto aos atendimentos realizados.

Ainda visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, os analistas II do 2º nível da central realizam auditorias das ligações e e-mails concluídos pelos colaboradores do 1º nível. São realizadas 100 auditorias, sendo 50 de cada módulo, com base nas monitorias realizadas pelos supervisores e monitores da central.



4.1. Monitoria

O monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade, conformidade do atendimento telefônico e da abordagem realizados pela Central de Relacionamento do MC. No mês de **fevereiro** não houve faltas graves. No gráfico abaixo é possível visualizar o Índice de Qualidade do Atendimento - IQA obtido pela central de relacionamento, nos meses correlacionados.



4.2. Calibração

O objetivo dos encontros de calibrações é unificar entendimentos, fomentar a realização de ações corretivas e de melhoria, para com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento. Durante esses encontros, conta-se com a presença de representantes da área técnica (secretarias) da Coordenação Geral da Central de Relacionamento, além dos profissionais responsáveis do 1º e 2º nível da central.

Dentre os principais resultados obtidos nas calibrações pode-se destacar:

1. Levantamento de necessidades de treinamentos e recapitações da central;
2. Atualização de FAQ's e RP's que alimentam a base de conhecimento dos agentes;
3. Prestação de *feedback* às equipes envolvidas;
4. Promoção de estreitamento da comunicação entre a área técnica e a central de relacionamento, visando maior assertividade das ações, entre outros resultados operacionais.

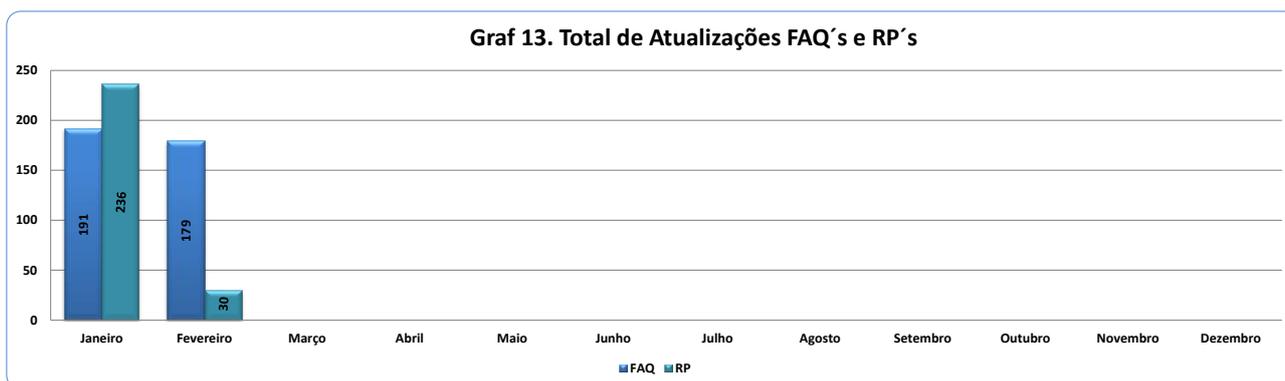


No mês de fevereiro foram realizadas 02 (uma) calibrações, conforme cronograma abaixo:

<i>Secretaria</i>	<i>Data</i>	<i>Local</i>	<i>Status</i>
SENARC	25/fev	On line	Realizada
SENISP	24/fev	On line	Realizada

4.3. Base de Conhecimento – FAQ e RP

Mediante aos apontamentos realizados dentro e fora das calibrações referentes à base de conhecimento, a central de relacionamento incluem e atualizam informações sobre FAQ's e RP's na base contida no SGD, logo após validação da área técnica pertinente. No mês de **fevereiro** foram realizadas **179** Atualizações de FAQ's e **30** atualizações de **RP's** na base. Abaixo consta a quantidade de atualizações realizadas em FAQ's e RP's.



No mês **agosto/2019** iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã, ou seja, buscando a redução dos textos para melhor entendimento para o cidadão.



4.4. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação eletrônica dos atendimentos prestados começou a ser realizada em agosto de 2012, era realizada trimestralmente e no mês de novembro de 2014, a pesquisa passou a ser realizada pela Central de Relacionamento mensalmente.

No mês de **fevereiro** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **41,74%**.

Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	70,42%	71,40%											70,91%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do	83,22%	83,47%											83,34%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604											135.813
Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)	39,14%	41,74%											40,44%





5. Análise de Demandas

A análise de demandas é feita com base nos registros realizados na Central de Relacionamento, pelos operadores, quando o demandante entra em contato via telefone, chat e por e-mail. As tabelas e gráficos a seguir, representam o volume de demandas registradas no Sistema de Gestão de Demandas - SGD.

Tabela 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	134.632	179.105											313.737
Diversos	57.722	76.445											134.167
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550											447.904
Chamadas Atendidas	83.487	99.117											182.604
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83											245,29%

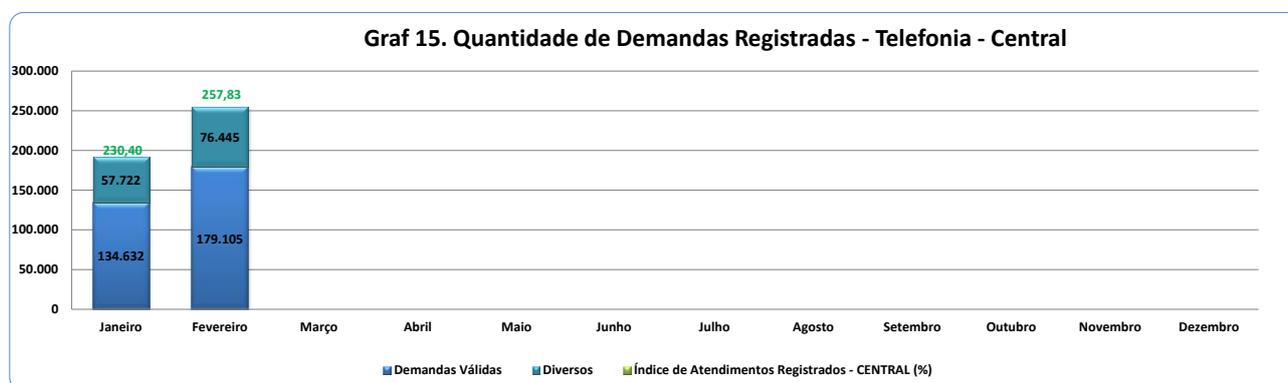


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	10.721	10.312											21.033
Diversos	17.256	1.620											18.876
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00											100,00
Total	27.977	11.932	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39.909





Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Demandas Válidas	984	2.243											3.227
Diversos	5.607	5.135											10.742
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00											100,00
Total	6.591	7.378	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13.969

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

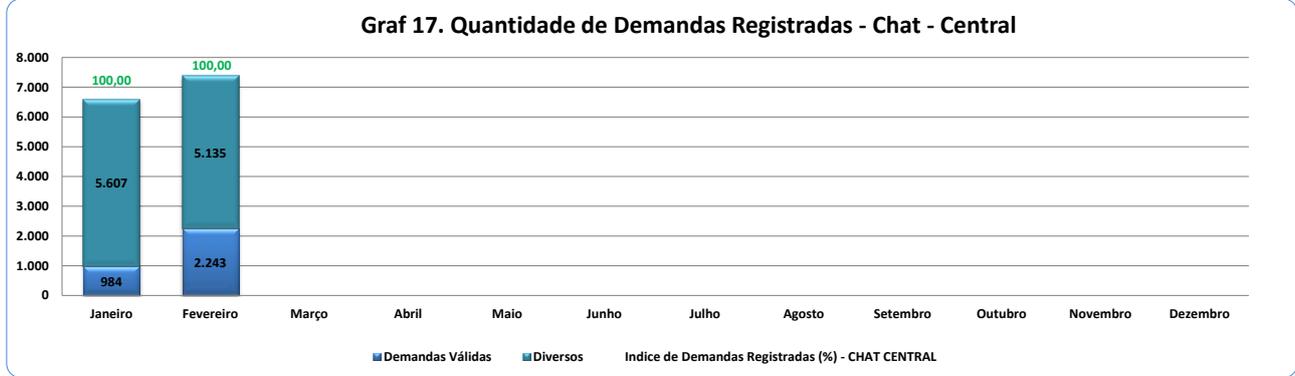


Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	174	208											382
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	54.411	87.374											141.785
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.672	977											2.649
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância -	13	63											76
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SCAU	78.104	89.355											167.459
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	0	0											0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	64	87											151
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	7	33											40
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0											0
Demandas de Outros Órgãos	118	861											979
Secretaria Especial da Cultura	0	0											0
Secretaria Especial do Esporte	44	115											159
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	25	30											55
Secretaria Executiva - SE	0	2											2
Total	134.632	179.105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	313.737

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia

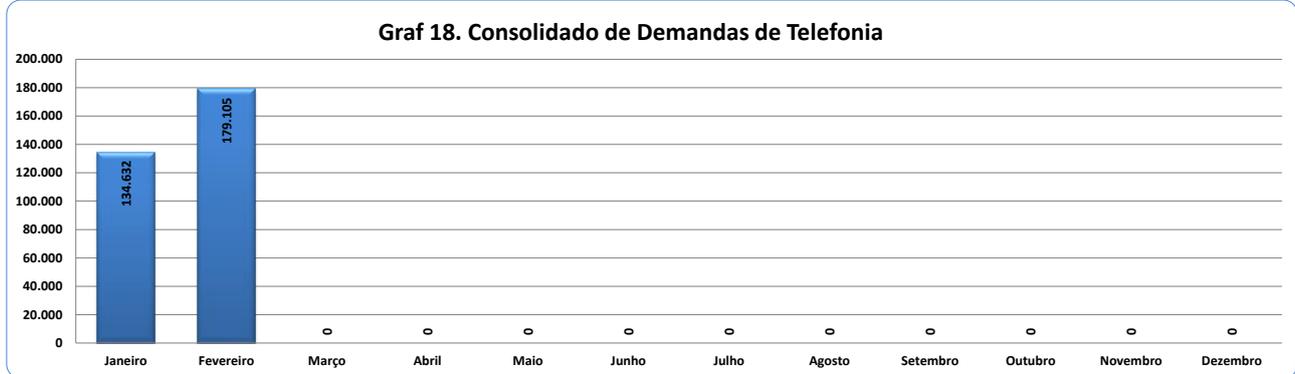




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	37	61											98
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	50	18											68
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	181	256											437
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAP	171	179											350
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	16	5											21
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0											0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	0											0
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	0											0
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0											0
Demandas de Outros Órgãos	0	1											1
Secretaria Especial da Cultura	0	0											0
Secretaria Especial do Esporte	0	0											0
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SCD	0	0											0
Secretaria Executiva - SE	0	0											0
Sem Classificação	10.266	9.792											20.058
Total	10.721	10.312	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.033

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

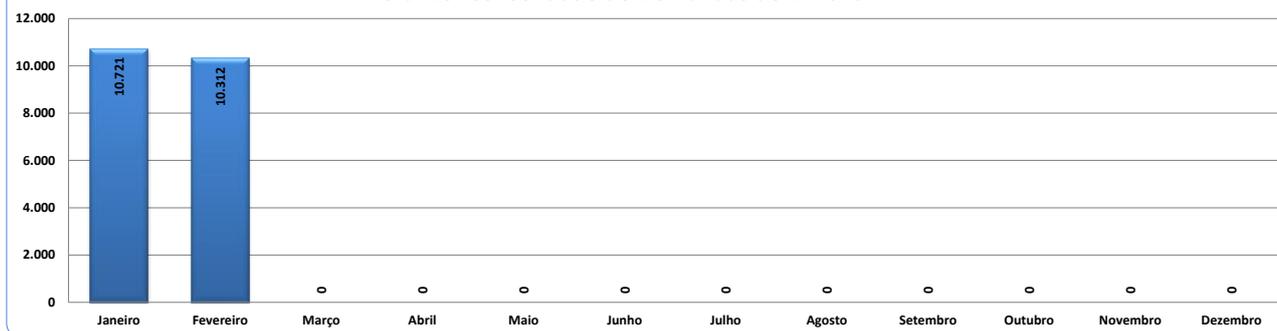


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	9	30											39
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	159	487											646
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	725	1.298											2.023
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAP	7	47											54
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83	370											453
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0											0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5											5
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4											4
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0											0
Demandas de Outros Órgãos	1	1											2
Secretaria Especial da Cultura	0	0											0
Secretaria Especial do Esporte	0	1											1
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SCD	0	0											0
Secretaria Executiva - SE	0	0											0
Total	984	2.243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.227

Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat

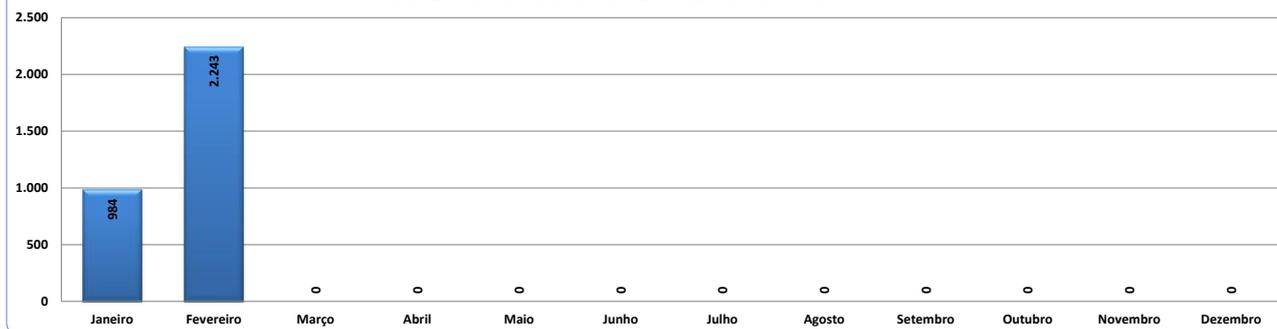




Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	90.643	124.259											214.902
Gestor	2.215	1.806											4.021
Instituição	117	139											256
Não Beneficiário	41.576	52.758											94.334
Proponente	80	132											212
Público Interno	1	11											12
Total	134.632	179.105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	313.737

Graf 21. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Telefonia

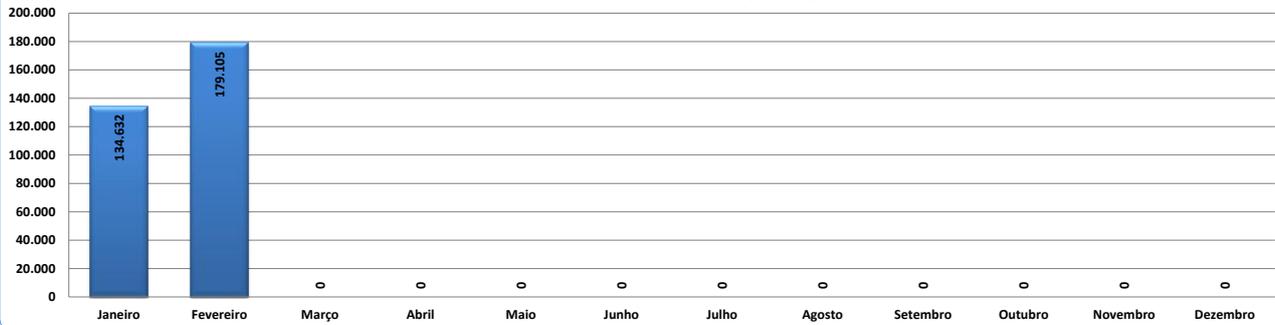


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.243	3.852											8.095
Gestor	998	990											1.988
Instituição	1	0											1
Não Beneficiário	5.391	5.384											10.775
Proponente	41	41											82
Público Interno	47	45											92
Total	10.721	10.312	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.033

Graf 22. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - E-mail

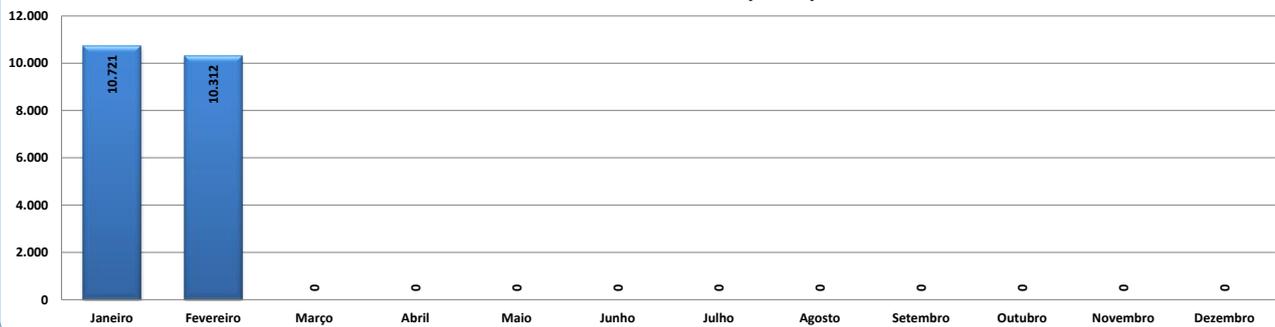




Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4											8
Gestor	733	1.722											2.455
Instituição	244	517											761
Não Beneficiário	3	0											3
Proponente	0	0											0
Público Interno	0	0											0
Total	984	2.243	0	3.227									

Graf 23. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Chat

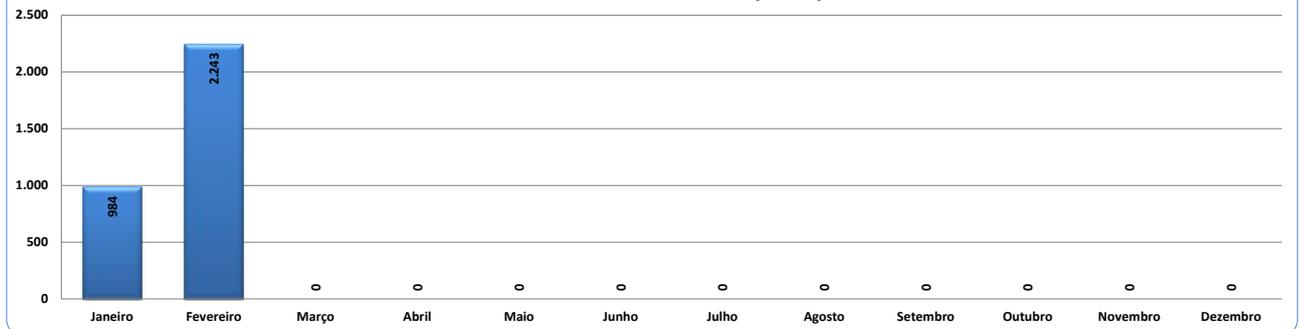


Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	117.080	159.350											276.430
Masculino	17.388	19.565											36.953
Não Informado	164	190											354
Total	134.632	179.105	0	313.737									

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia

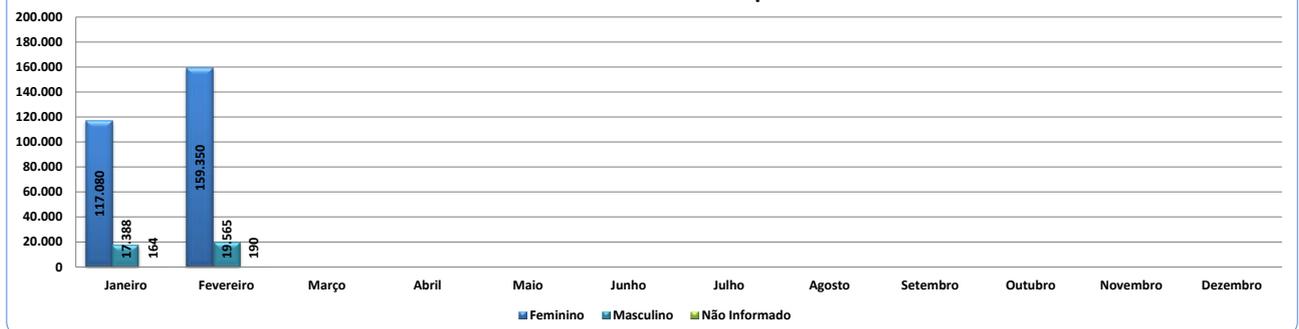
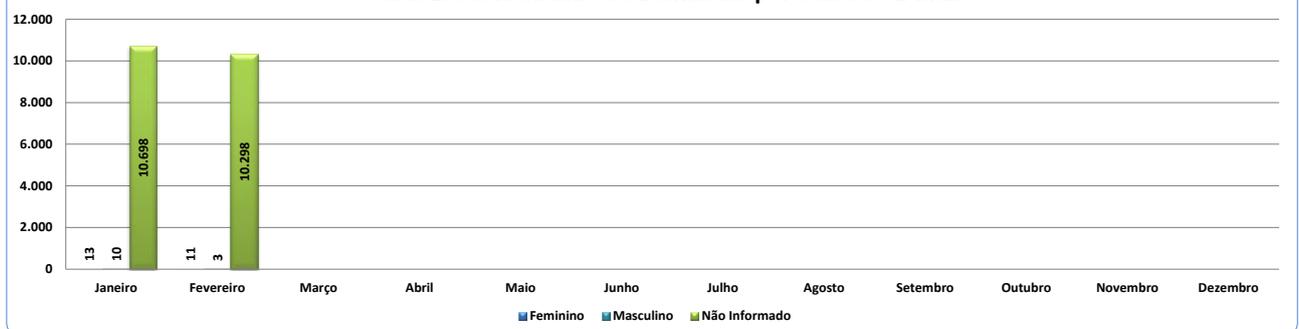


Tabela 25. Demandas por Gênero - E-mail

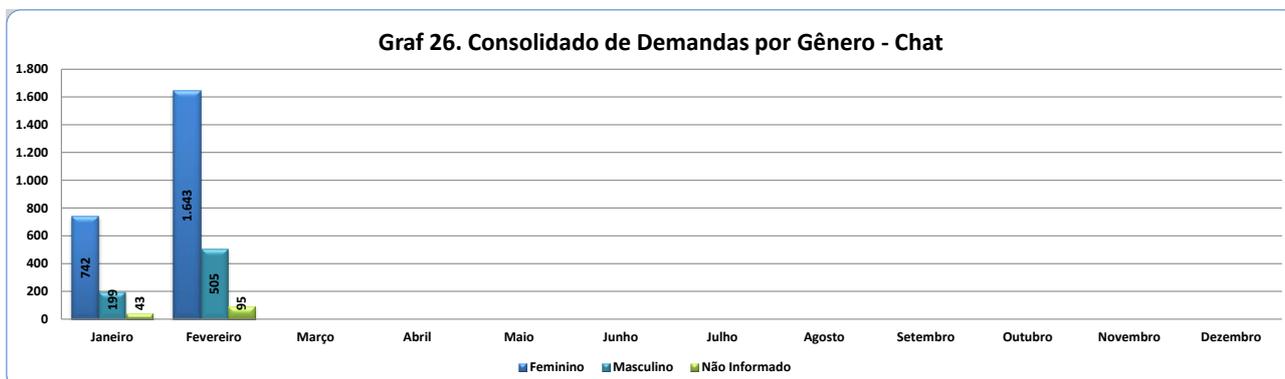
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	13	11											24
Masculino	10	3											13
Não Informado	10.698	10.298											20.996
Total	10.721	10.312	0	21.033									

Graf 25. Consolidado de Demandas por Gênero - E-mail





Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	742	1.643											2.385
Masculino	199	505											704
Não Informado	43	95											138
Total	984	2.243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.227



6. Dados de Ativo

As ligações de ativo são realizadas para divulgar/prestar informações acerca de programas, projetos, políticas do MC, 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 e/ou mala – direta de e-mail. O faturamento do ativo de e-mail se dá por lotes, composto por até 150 endereços eletrônicos, já o faturamento das chamadas consiste nas ligações efetivadas pelos operadores, em que o tempo da chamada seja superior a 5 segundos.

No mês de **fevereiro** não houve a execução de ativo de telefonia, e-mail (mala direta) e SMS.



7. Faturamento

Atualmente a Central de Relacionamento trabalha com 12 caixas ativas, são elas:

- ✓ cadsuas@mds.gov.br;
- ✓ cebas@mds.gov.br;
- ✓ criancafeliz@mds.gov.br
- ✓ falemds@mds.gov.br;
- ✓ gestorpbf@mds.gov.br;
- ✓ juventude@mds.gov.br;
- ✓ paif@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialbasica@mds.gov.br;
- ✓ protecaosocialespecial@mds.gov.br;
- ✓ [rede.suas@mds.gov.br](mailto:redesuas@mds.gov.br);
- ✓ suasweb@mds.gov.br;
- ✓ suporteprogredir.sisp@mds.gov.br.



Os dados a seguir apresentam o faturamento detalhado por caixa institucional e por serviço.

Tabela 27. Consolidado Evolutivo dos E-mails Faturáveis

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Caixa Institucional													
Cadastro Nacional do SUAS	261	148											409
CEBAS	198	306											504
Criança Feliz	200	221											421
Fale MDS													0
Gestor PBF	636	1.227											1.863
Juventude													0
Fale MC	7.202	6.674											
Programa de Atenção Integral à Família		1											1
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	9	26											35
Proteção Social Especial	18	38											56
Rede Suas	2.163	1.629											3.792
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	33	40											73
Suporte Progridi Sig	1	2											3
Programa Bolsa Família													0
Sem classificação													0
Total	10.721	10.312	0	21.033									

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis

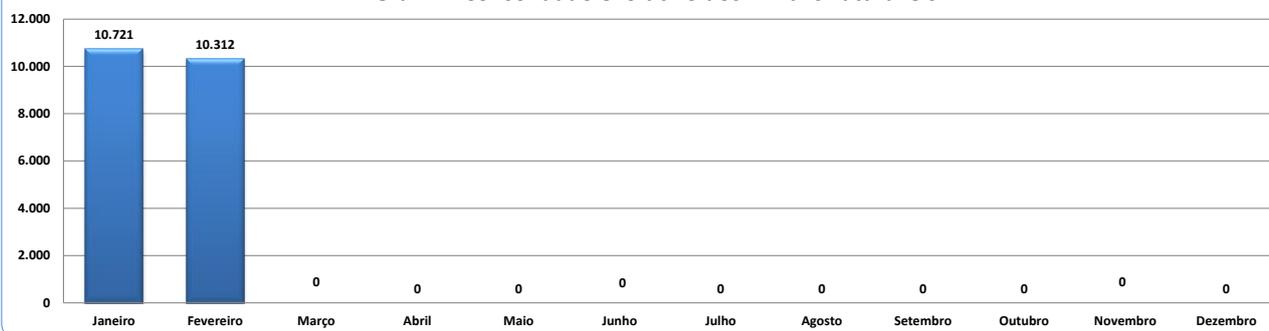


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	10.612	10.183											20.795
Multimeios	109	129											238
Total	10.721	10.312	0	21.033									

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço



Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													171.700
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065											
Ativo													691
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569											
Ativo Mala Direta	85	0											85
Ativo SMS	0	0											0
Atendimento Presencial	0	0											0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866											1.385
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557											7.191
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842											2.257
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452											1.938
Multimeios Central													5.733
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049											
URA	221.160	114.972											336.132
Total da Quantidade de Atendimentos	307.740	219.372	0	527.112									



Tabela 30. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	78.635	93.065	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171.700
Humano Ativo	122	569	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	691
Help Desk	2.420	3.160	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.580
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimídios	6.923	8.817	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15.740
URA	221.160	114.972	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	336.132
Total da Quantidade de Atendimentos	309.260	220.583	0	529.843									

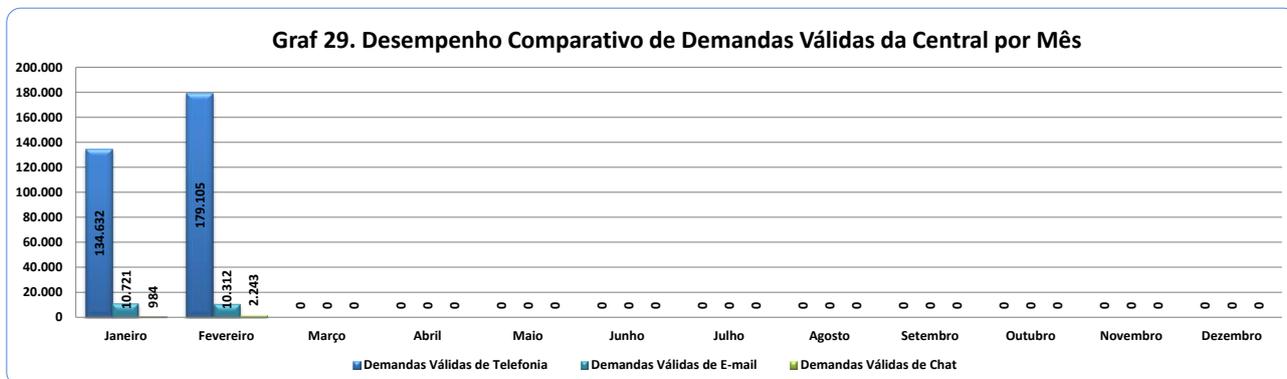
Tabela 31. Valor dos Atendimentos Faturáveis - GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	R\$ 412.047,40	R\$ 487.660,60											R\$ 899.708,00
Humano Ativo	R\$ 551,44	R\$ 2.571,88											R\$ 3.123,32
Help Desk	R\$ 28.967,40	R\$ 37.825,20											R\$ 66.792,60
SMS	R\$ 0,00	R\$ 0,00											R\$ 0,00
Multimídios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11											R\$ 154.724,20
URA	R\$ 405.607,44	R\$ 210.858,65											R\$ 616.466,09
Total da Fatura Resumida	R\$ 915.226,77	R\$ 825.587,44	R\$ 0,00	R\$ 1.740.814,21									

8. Conclusão

A Central possui **4.401** FAQ's ativas, base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.307** RP's ativas, base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Visando maior assertividade no comparativo de dados da central, abaixo constam os dados comparativos de demandas válidas, bem como evolução da central desde 2003 (data de sua criação) da Central de Relacionamento.

Tabela 32. Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Demandas Válidas de Telefonia	134.632	179.105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	313.737
Demandas Válidas de E-mail	10.721	10.312	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.033
Demandas Válidas de Chat	984	2.243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.227
Total	146.337	191.660	0	337.997									



No mês agosto/2019 iniciamos as revisões das FAQ's para uma linguagem mais cidadã.

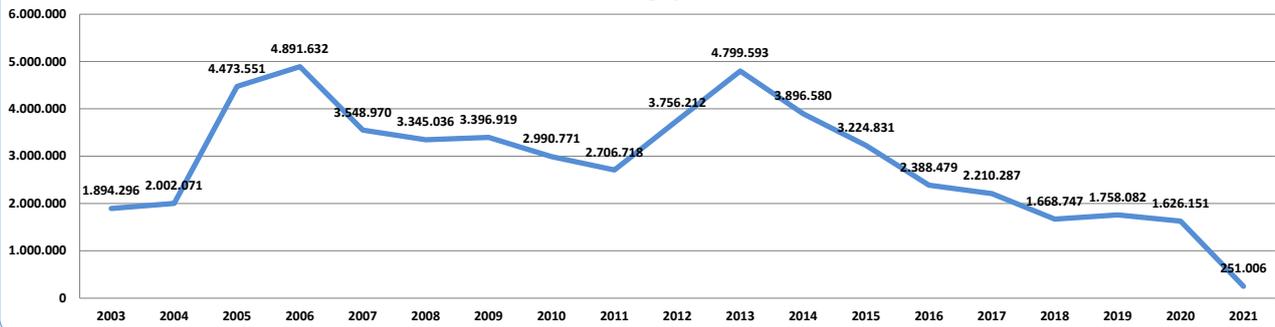


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e
Ligações Recebidas**

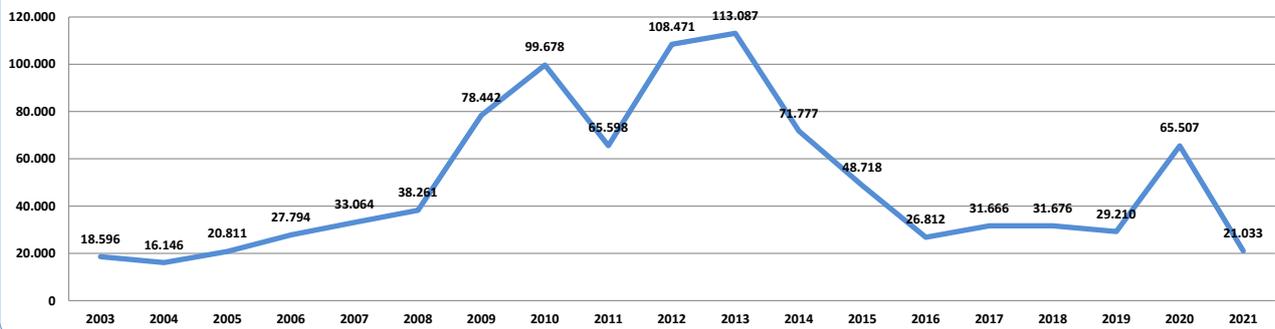
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	113.087	4.799.593		
2014	71.777	3.896.580		
2015	48.718	3.224.831		
2016	26.812	2.388.479		
2017	31.666	2.210.287	2.134	561.014
2018	31.676	1.668.747	17.687	694.076
2019	29.210	1.758.082	15.390	1.010.817
2020	65.507	1.626.151	13.953	2.320.579
2021	21.033	251.006	3.227	450.279
TOTAL	946.347	54.829.932	52.391	5.036.765



Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas



Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails



Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat

