

**Relatório Analítico**  
**Central de Relacionamento – 2021**  
**Contrato 21/2018**



CENTRAL DE  
RELACIONAMENTO  
**MINISTÉRIO DA CIDADANIA**  
**121**



## SUMÁRIO

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



## 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.

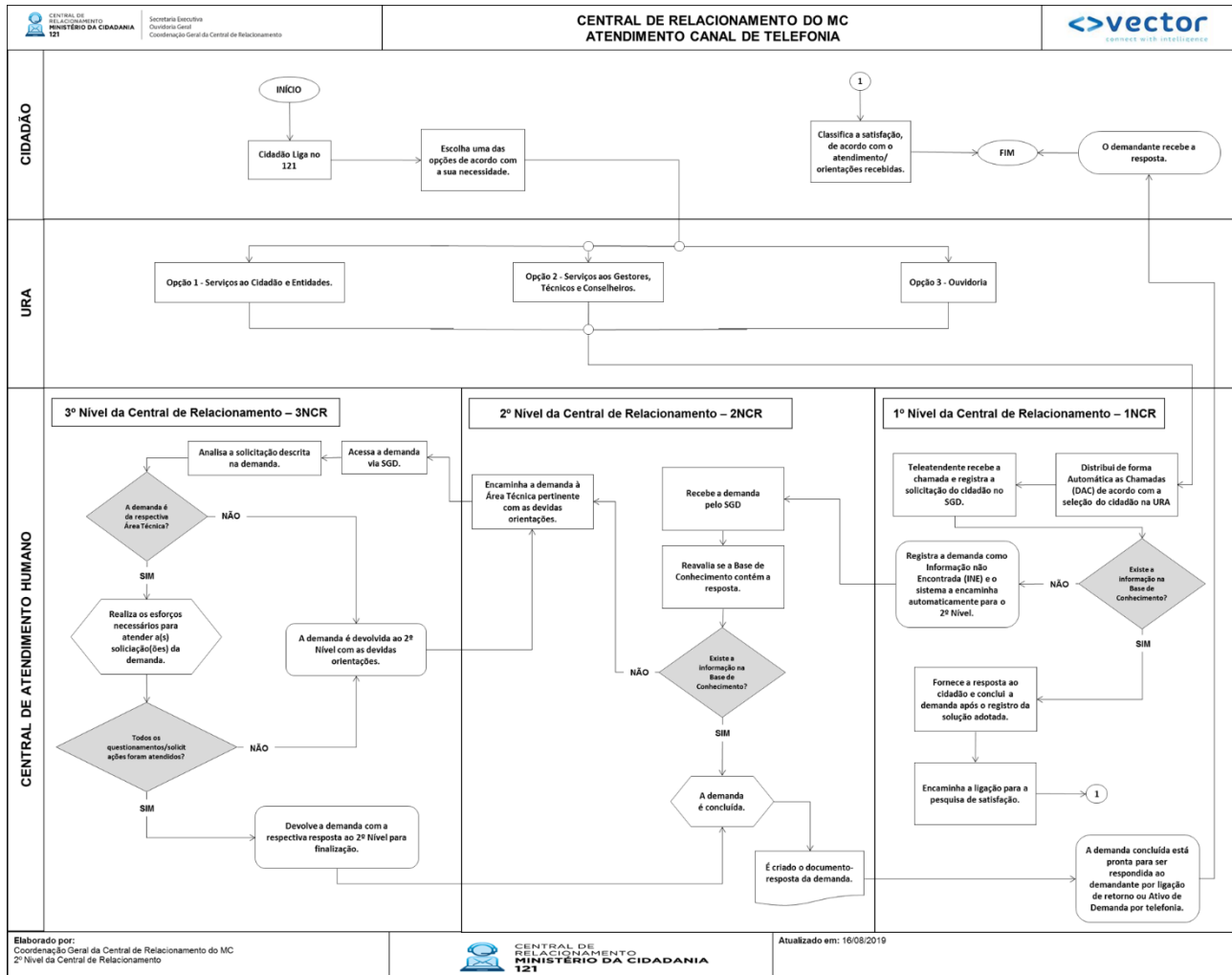
O presente instrumento tem a finalidade de oferecer dados comparativos, visando à elaboração de estratégias de negócio para com a central, bem como verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de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





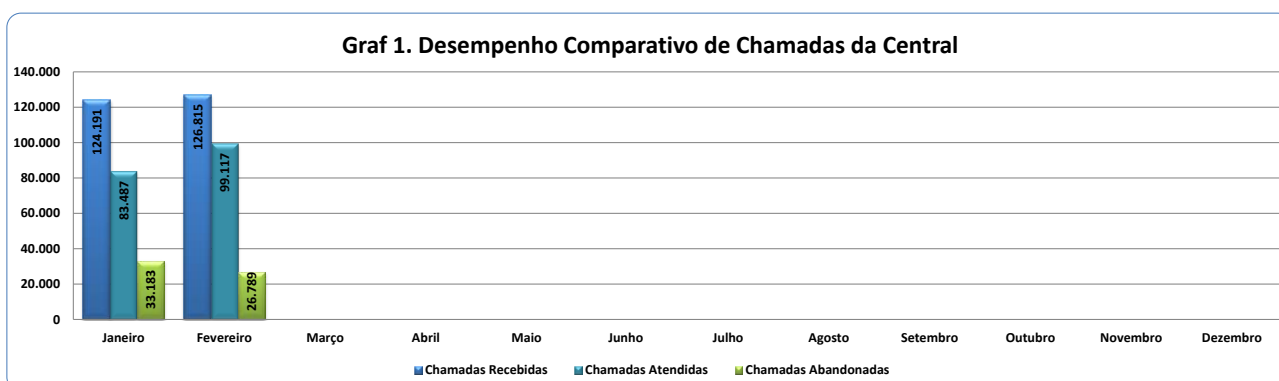
### 3. Dados das Chamadas

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.

|                      | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Acumulado/<br>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                 |

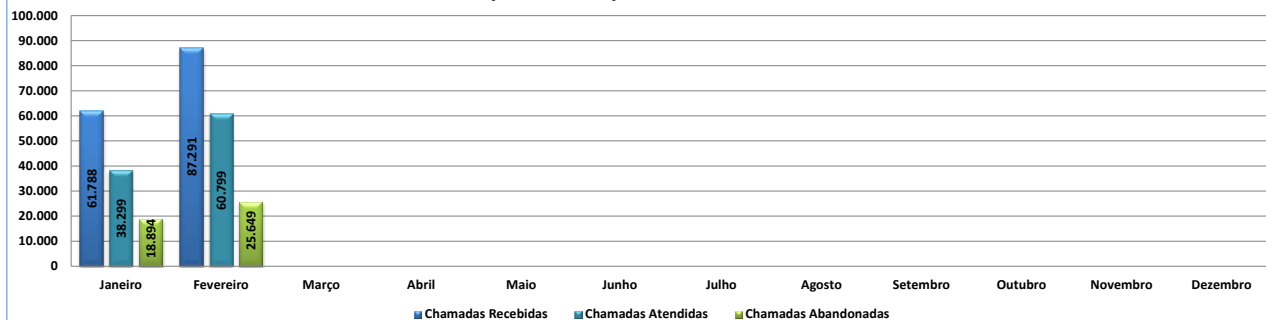




**Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista**

|                      | 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

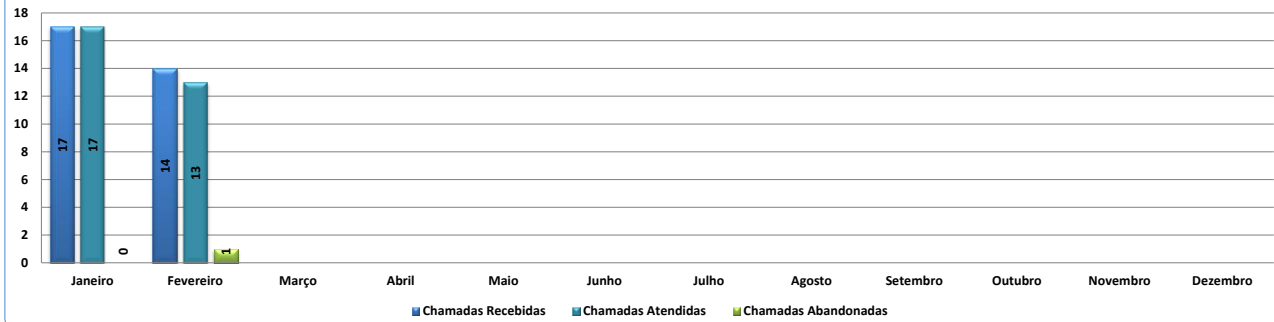


Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

|                      | 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

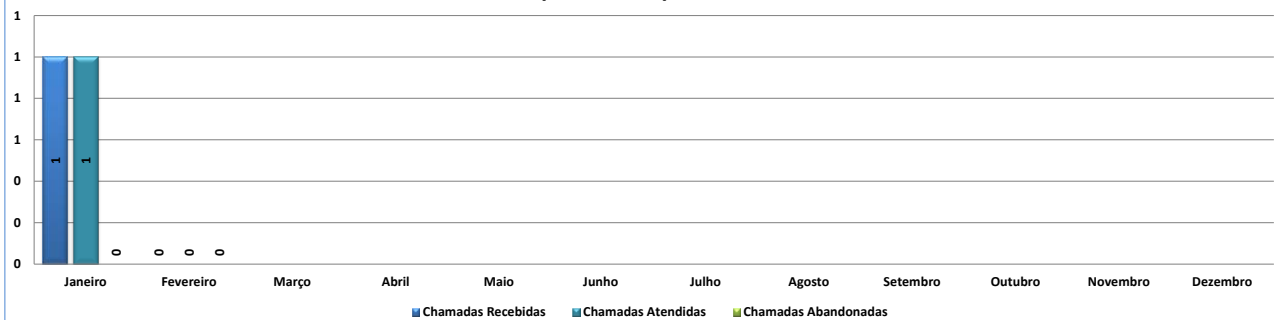
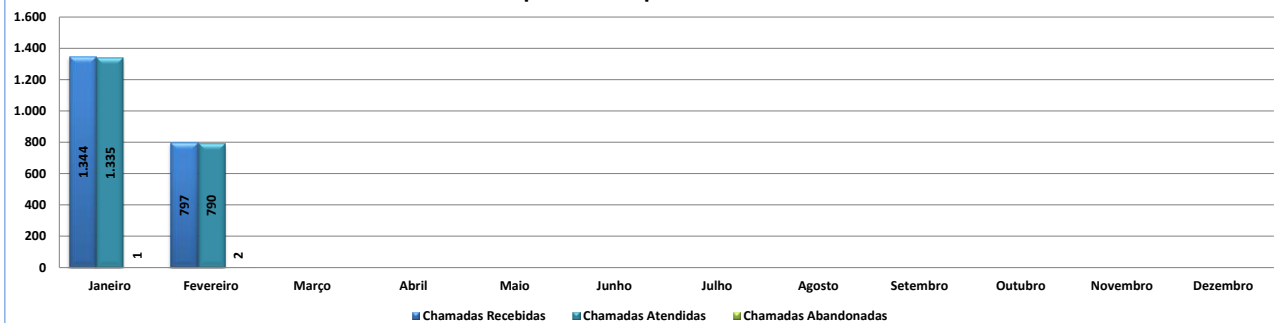


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

|                      | 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

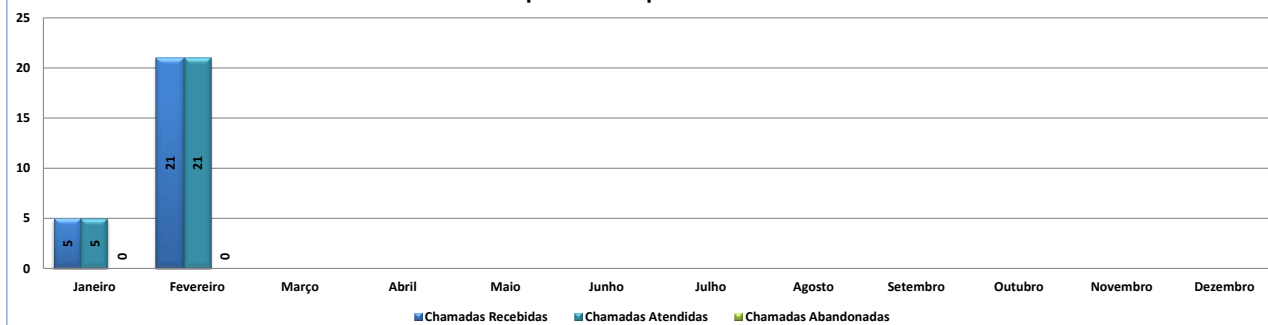




**Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**

|                      | 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         |

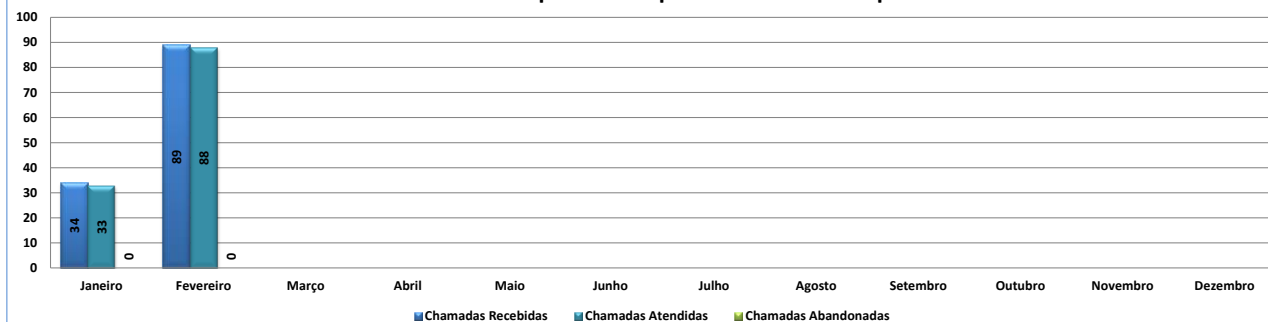
**Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**



**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**

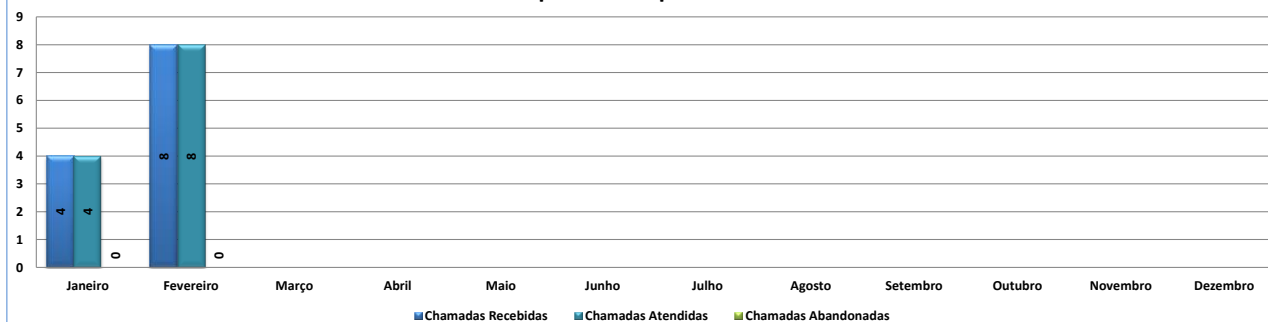


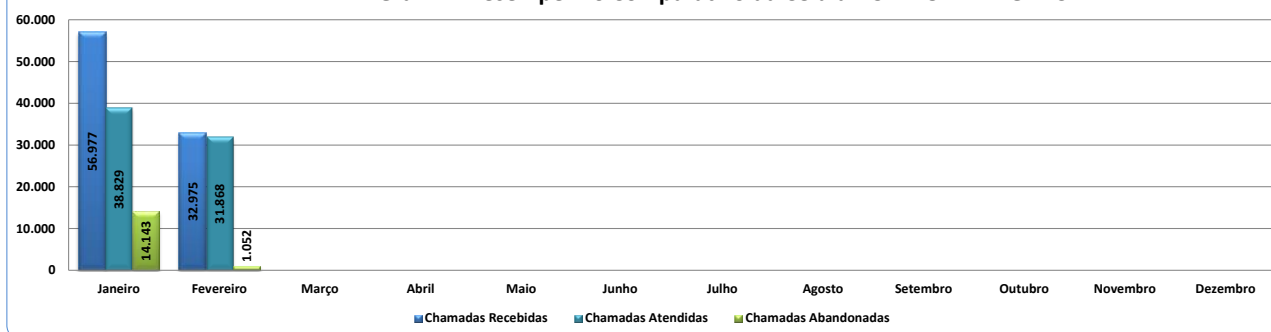




Tabela 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

|                      | 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.

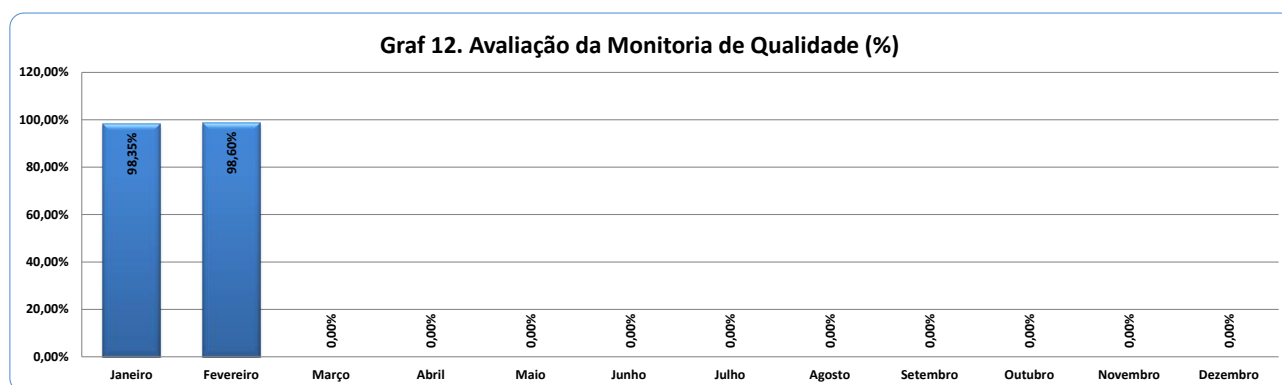
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são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

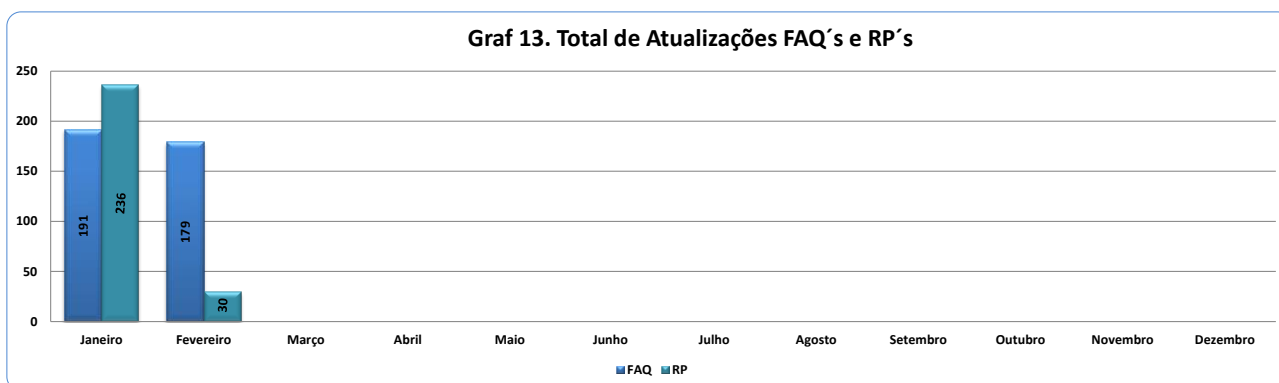


No mês de fevereiro foram realizadas 02 (uma) calibrações, conforme cronograma abaixo:

| Secretaria | Data   | Local   | Status    |
|------------|--------|---------|-----------|
| 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 | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Média/<br>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             |
| <b>Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)</b> | <b>39,14%</b> | <b>41,74%</b> |       |       |       |       |       |        |          |         |          |          | <b>40,44%</b>       |



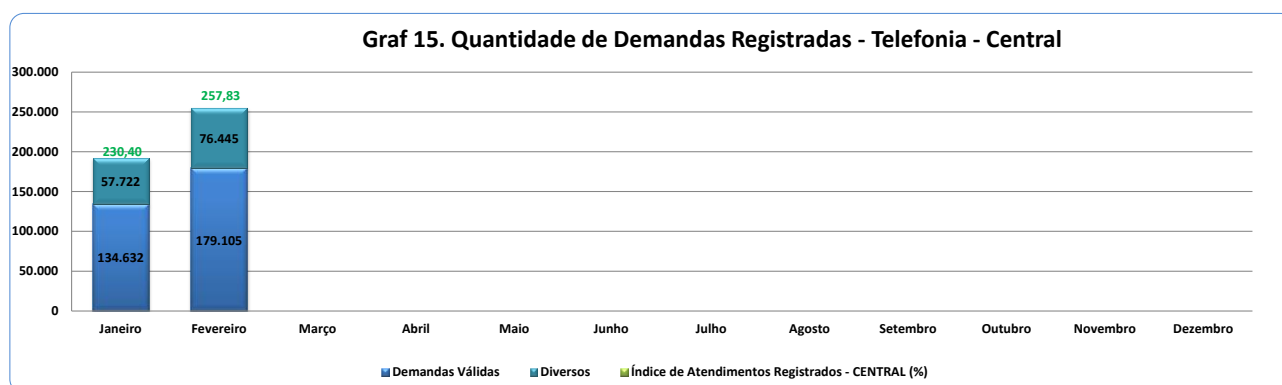


## 5. Análise de Demandas

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.

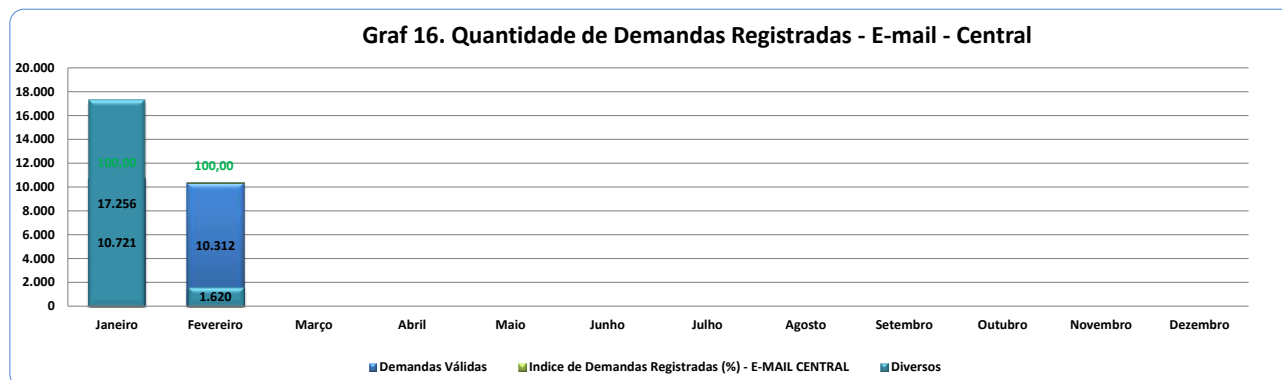
**Tabela 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL**

|   | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | 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 | Maior | 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          |

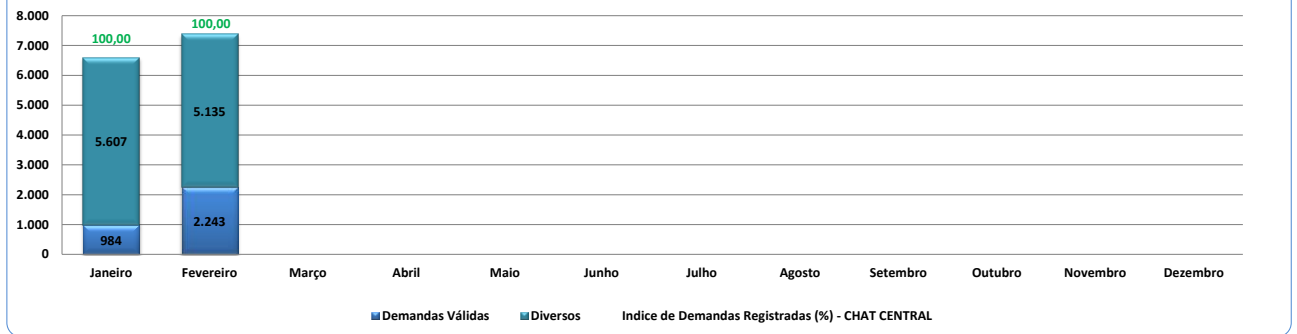




**Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**

|   | 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          |
| <b>Total</b>                                      | <b>6.591</b> | <b>7.378</b> | 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 - SCAUD           | 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       |
| <b>Total</b>  | <b>134.632</b> | <b>179.105</b> | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 313.737 |

**Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia**

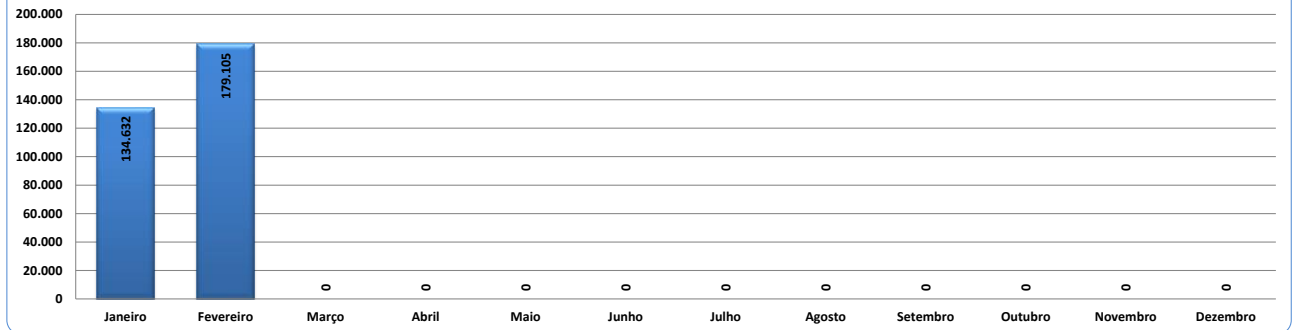




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

|  | 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 a 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        |
| <b>Total</b>   | <b>10.721</b> | <b>10.312</b> | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | <b>21.033</b> |

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

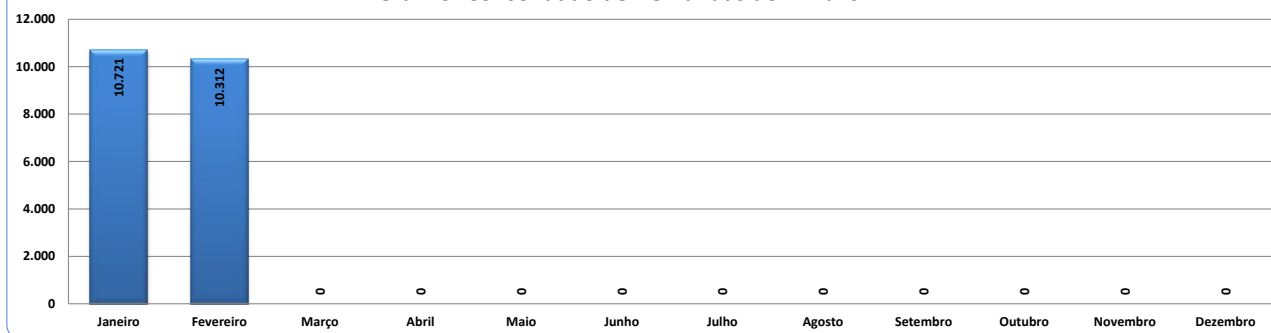
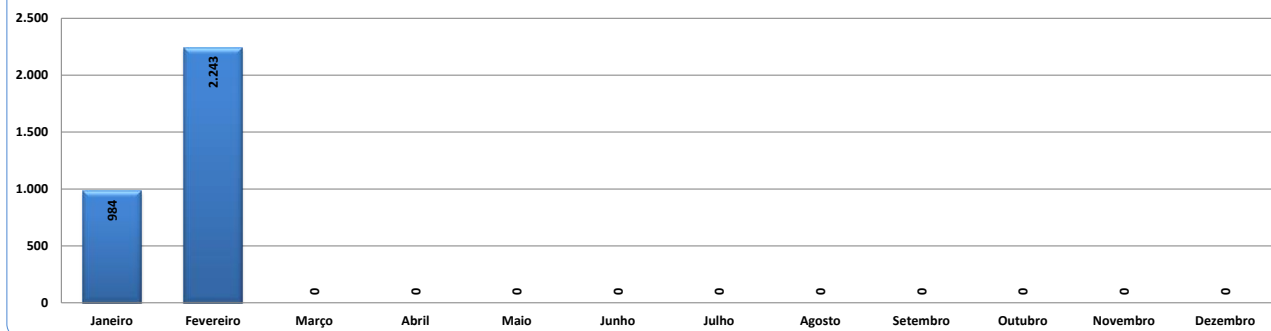


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

|  | 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 a 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            |
| <b>Total</b>   | <b>984</b> | <b>2.243</b> | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | <b>3.227</b> |

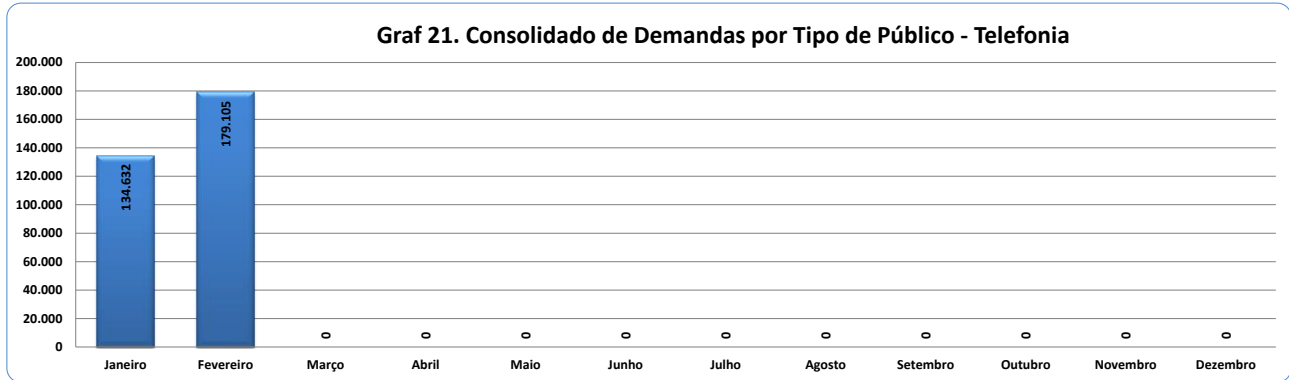
Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat





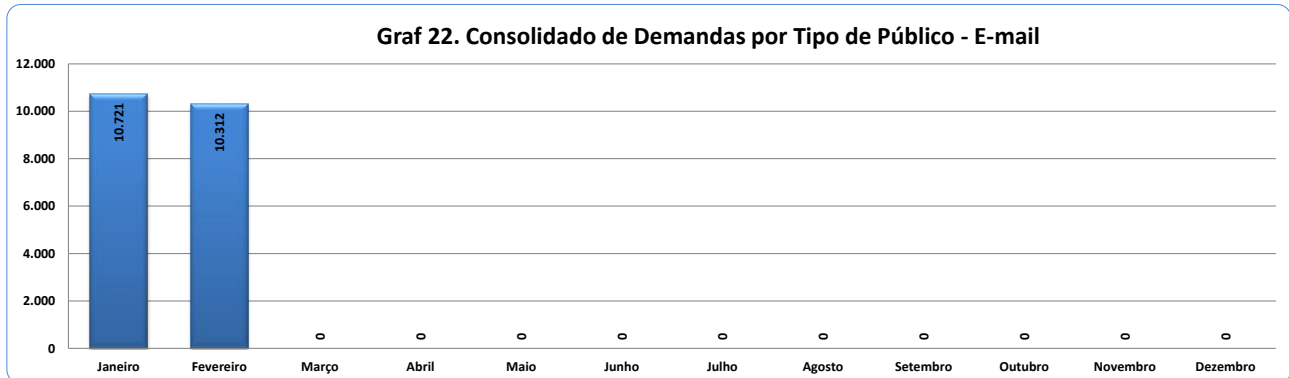
**Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia**

| 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      |
| <b>Total</b>     | <b>134.632</b> | <b>179.105</b> | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 313.737 |



**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     |
| <b>Total</b>     | <b>10.721</b> | <b>10.312</b> | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 21.033 |

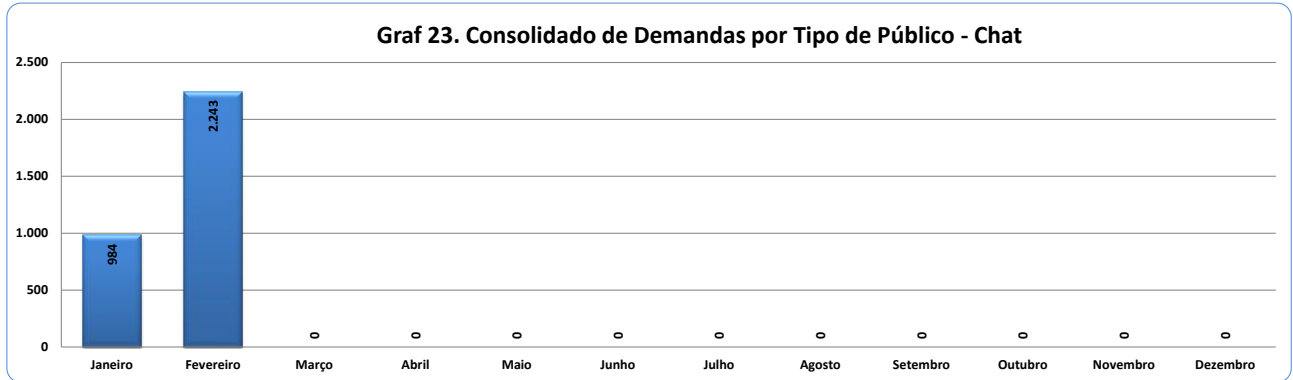






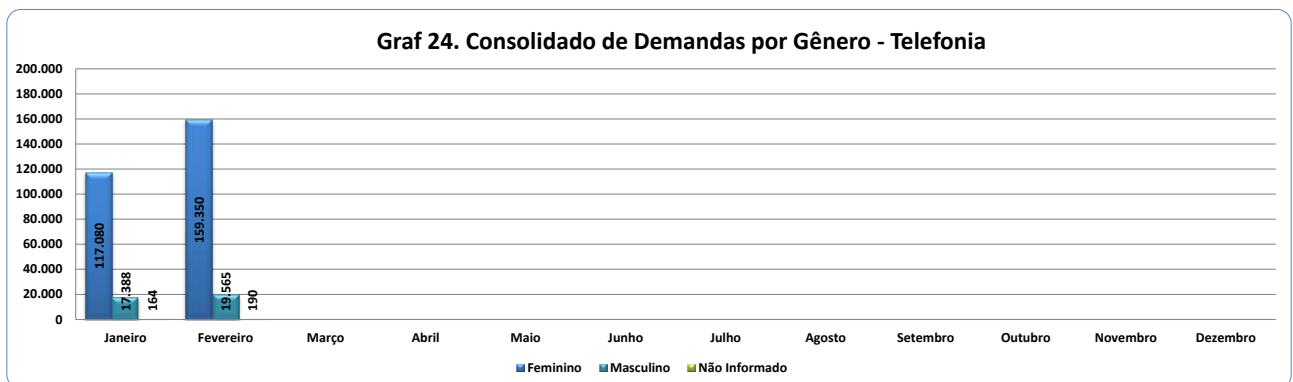
**Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat**

| 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            |
| <b>Total</b>     | <b>984</b> | <b>2.243</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3.227</b> |



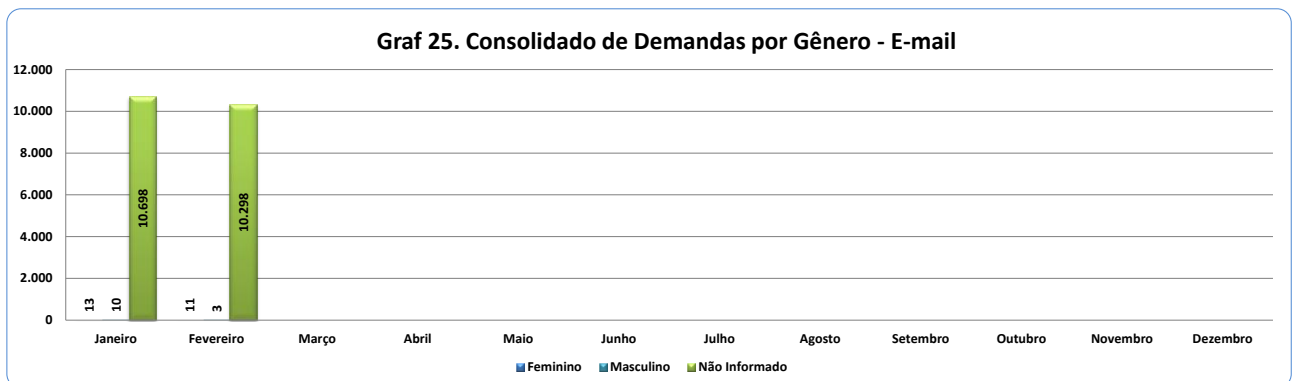
**Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia**

| 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            |
| <b>Total</b>  | <b>134.632</b> | <b>179.105</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>313.737</b> |



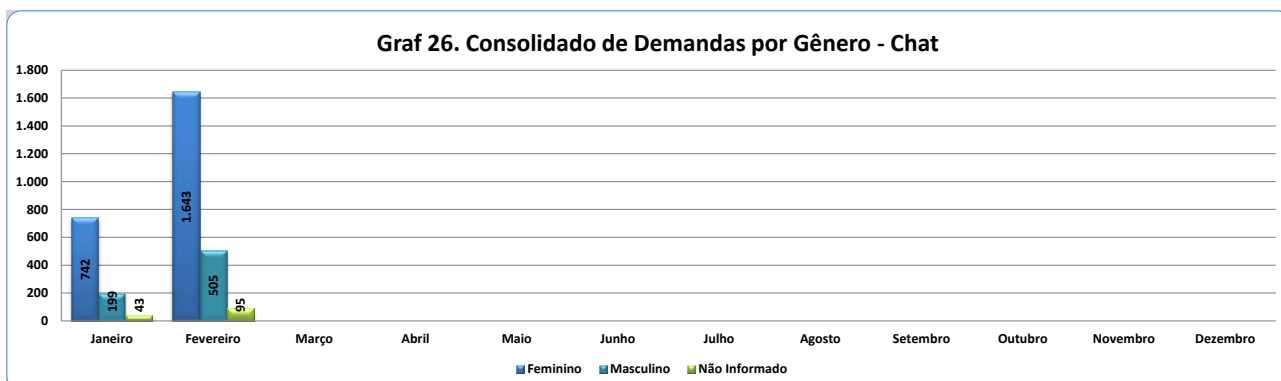
**Tabela 25. Demandas por Gênero - E-mail**

| 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        |
| <b>Total</b>  | <b>10.721</b> | <b>10.312</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>21.033</b> |





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

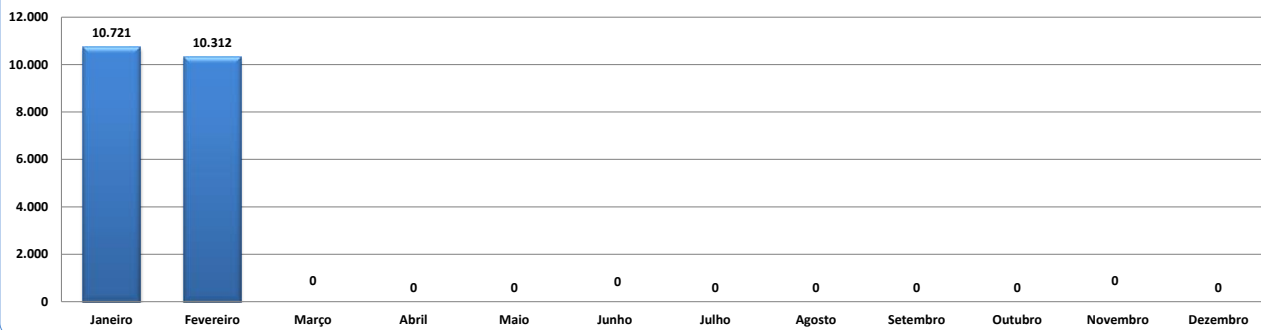


Os dados a seguir apresentam o faturamento detalhado por caixa institucional e por serviço.

**Tabela 27. Consolidado Evolutivo dos E-mails Faturáveis**

|  | Janeiro       | Fevereiro     | Março    | Abril    | Maio     | 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             |
| <b>Total</b>                                   | <b>10.721</b> | <b>10.312</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>21.033</b> |

**Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis**



**Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço**

|              | Janeiro       | Fevereiro     | Março    | Abril    | Maio     | Junho    | Julho    | Agosto   | Setembro | Outubro  | Novembro | Dezembro | Acumulado     |
|--------------|---------------|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Help Desk    | 10.612        | 10.183        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 20.795        |
| Multimeios   | 109           | 129           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 238           |
| <b>Total</b> | <b>10.721</b> | <b>10.312</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>21.033</b> |

**Graf 28. Evolução Mensal por Serviço**



**Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço**

|  | Janeiro        | Fevereiro      | Março    | Abril    | Maio     | 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        |
| <b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>   | <b>307.740</b> | <b>219.372</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>527.112</b> |



| 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        |
| <b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>               | <b>309.260</b> | <b>220.583</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>529.843</b> |

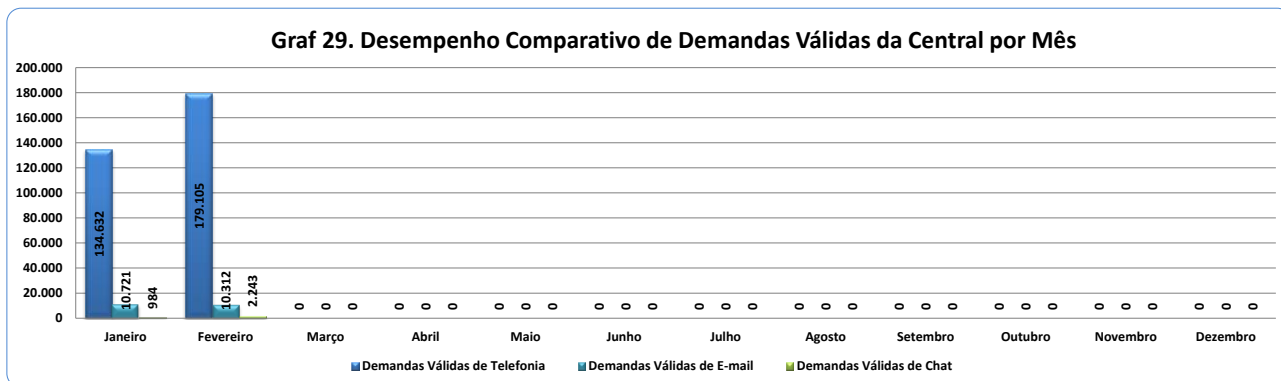
| Tabela 31. Valor dos Atendimentos Faturáveis - GERAL |                       |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                         |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
|  | 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          |
| <b>Total da Fatura Resumida</b>                      | <b>R\$ 915.226,77</b> | <b>R\$ 825.587,44</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 0,00</b> | <b>R\$ 1.740.814,21</b> |

## 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          |
| <b>Total</b>   | <b>146.337</b> | <b>191.660</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>337.997</b> |



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

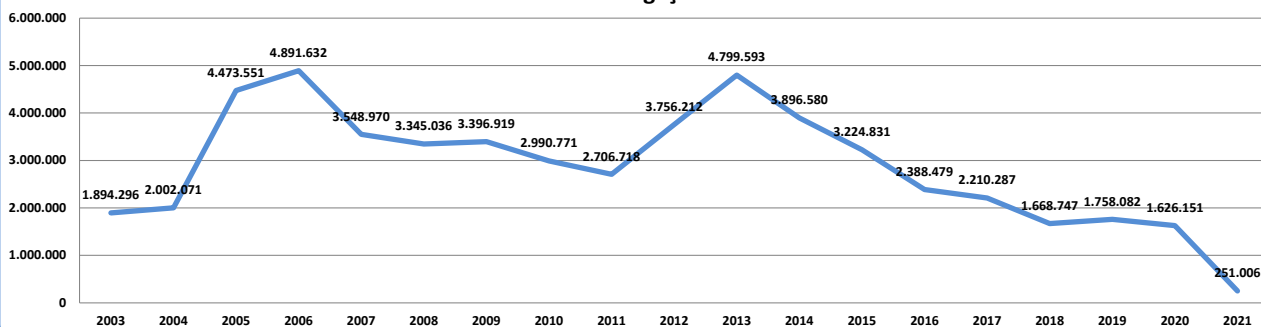


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e  
Ligações Recebidas**

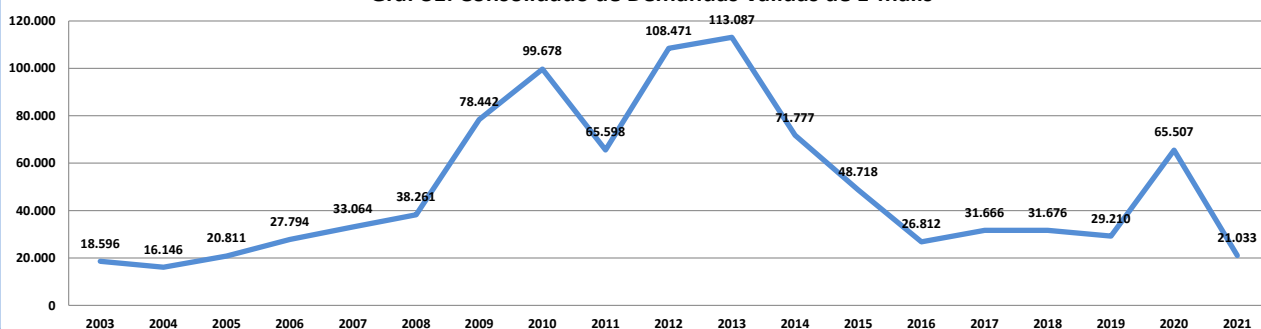
| Período      | E-mails        | Ligações          | Chat          | Atendimentos Eletrônicos |
|--------------|----------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 2003         | 18.596         | 1.894.296         |               |                          |
| 2004         | 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                  |
| <b>TOTAL</b> | <b>946.347</b> | <b>54.829.932</b> | <b>52.391</b> | <b>5.036.765</b>         |



**Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas**



**Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails**



**Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat**

