

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



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



## SUMÁRIO

### Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. MACROFLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMATIVO MENSAL EVOLUTIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO.....</b>	<b>9</b>
4.1. MONITORIA.....	10
4.2. CALIBRAÇÃO.....	11
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	12
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12
<b>5. ANÁLISE DE DEMANDAS.....</b>	<b>13</b>
<b>6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>7. DADOS DE ATIVO.....</b>	<b>24</b>
<b>8. FATURAMENTO.....</b>	<b>26</b>
<b>9. CONCLUSÃO.....</b>	<b>29</b>



## 1. 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 a 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 **98** agentes de teleatendimento, distribuídos em 13 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, 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 a verificação das ações e resultados obtidos durante o período vigente. Para elaboração mensal deste documento, serão utilizados os seguintes documentos de referência:

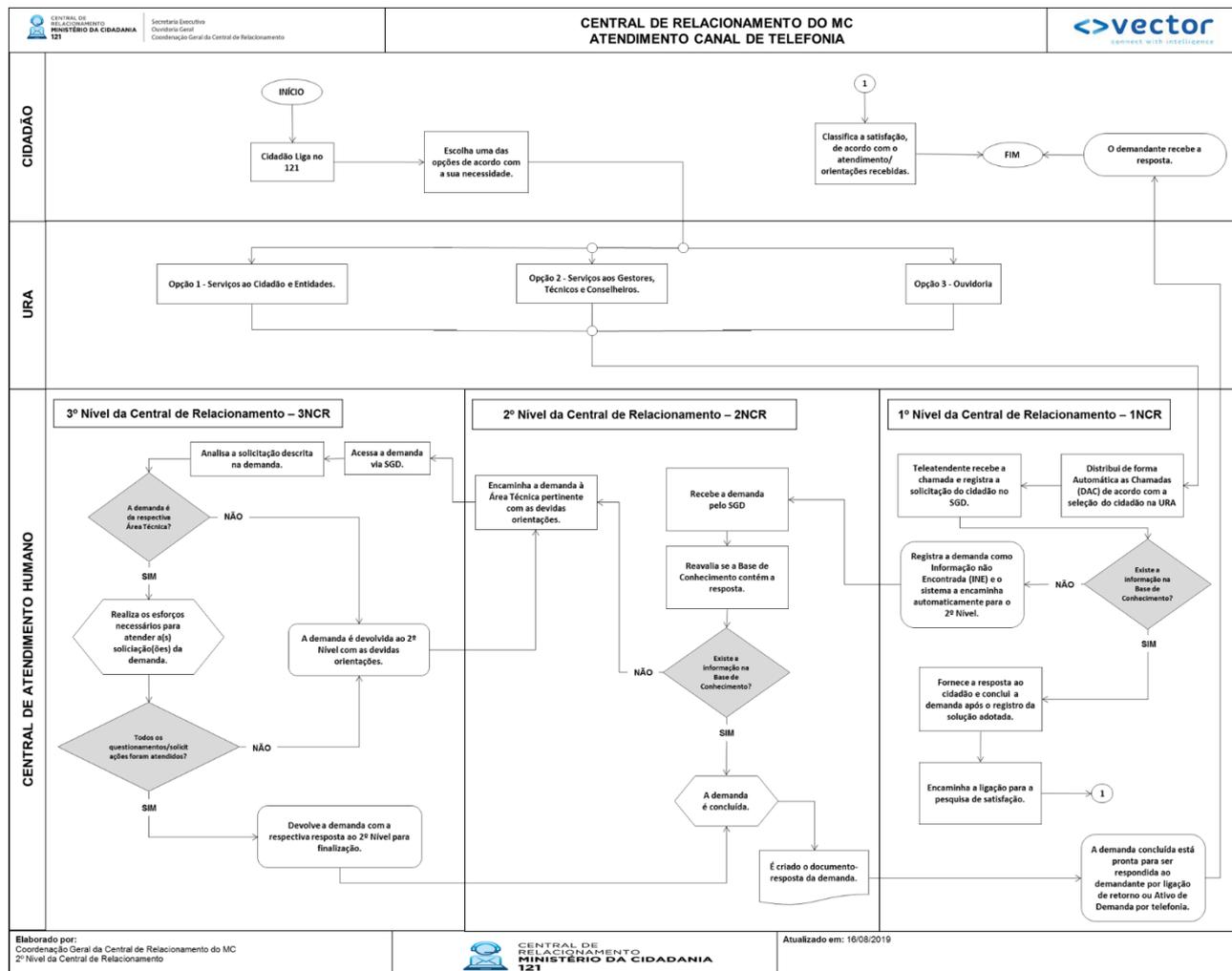
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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. 1º Macrofluxo 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.



<sup>1</sup> Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério, para responderem ao(à) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Central de Relacionamento, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante. Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector.



### 3. Informativo Mensal Evolutivo

## INFORMATIVO MENSAL

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 30 DE ABRIL DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



618.339  
43,72%

E-MAIL



38.772  
2,74%

CHAT

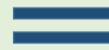


8.664  
0,61%

ELETRÔNICO



748.609  
52,93%



1.414.384

ATIVO

TELEFONIA



38.765  
99,62%

E-MAIL



147  
0,38%

SMS



0  
0,00%



38.912

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS  
(RECEPTIVO)

JANEIRO: 146.337

FEVEREIRO: 191.660

MARÇO: 170.274

ABRIL: 157.504

TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

1.453.296

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



199.193

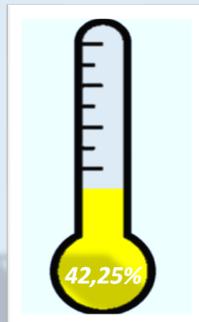


14.990



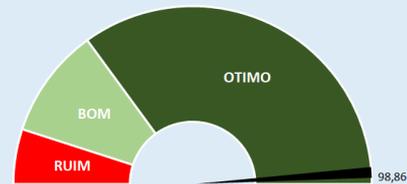
45.990

TOTALIZANDO:



260.173

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,86%



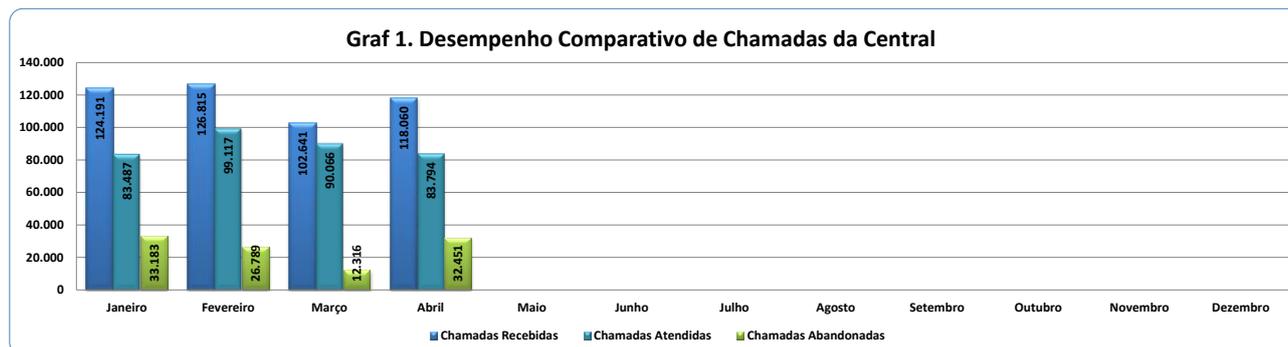
As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e 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	102.641	118.060									471.707
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794									356.464
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316	32.451									104.739
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%									74,59%
RLA (%)	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%									21,83%
TMA (seg)	222	211	213	216									215



**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	63.828	63.545									276.452
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713	43.070									194.881
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935	19.498									74.976

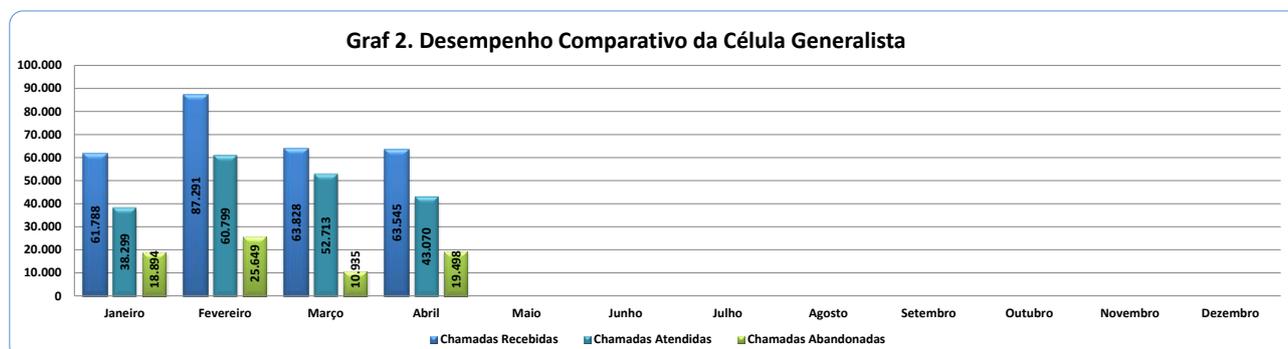




Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138									2.923
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131									2.822
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2									52

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	271	182									1.161
Chamadas Atendidas	341	360	267	181									1.149
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1									3

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	4	14									49
Chamadas Atendidas	17	13	4	11									45
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2									3

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	0	0									1
Chamadas Atendidas	1	0	0	0									1
Chamadas Abandonadas	0	0	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	466	190									2.797
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184									2.767
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1									7

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS



Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23	0									49
Chamadas Atendidas	5	21	22	0									48
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0									0

Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI





Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula ESPORTE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10									178
Chamadas Atendidas	33	88	45	10									176
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0									0

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula Esporte



Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3									23
Chamadas Atendidas	4	8	8	3									23
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0									0

Graf 11. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

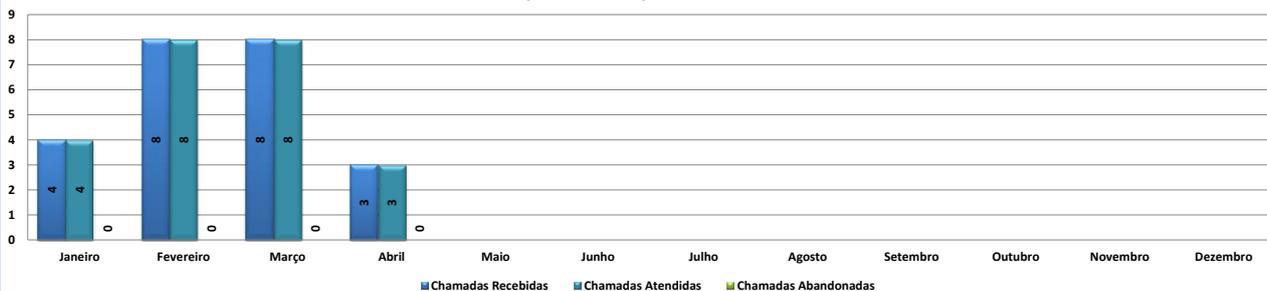
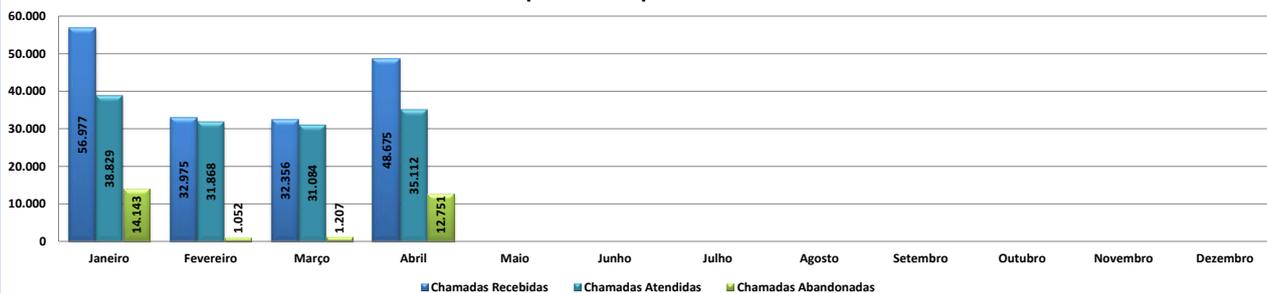


Tabela 12. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975	32.356	48.675									170.983
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112									136.893
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751									29.153

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, passam por capacitações e atualizações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

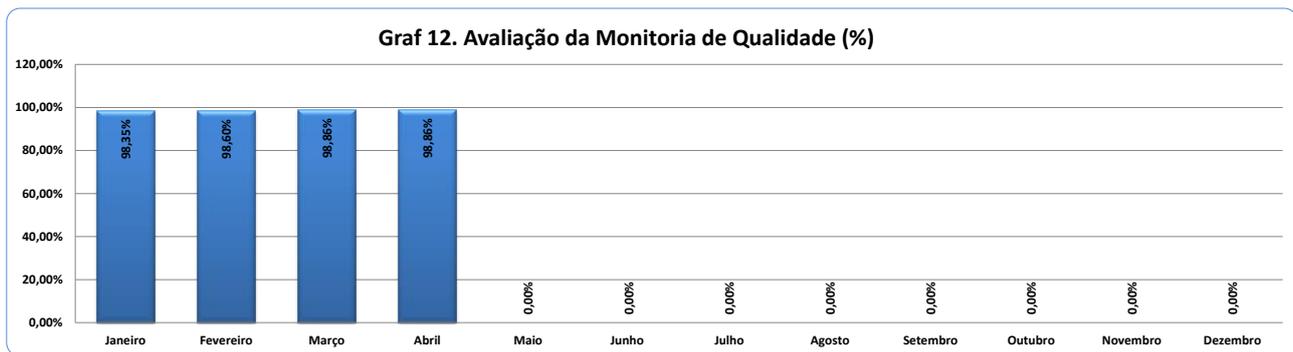
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são 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 **Abril** 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 e fomentar a realização de ações corretivas e de melhoria, sobre 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 <sup>2</sup>FAQ's e <sup>3</sup>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 Abril foram realizadas 02 (duas) calibrações, conforme cronograma abaixo:

<i>Secretaria</i>	<i>Data</i>	<i>Local</i>	<i>Status</i>
SENARC	29/abr	On line	Realizada
SNAPI	28/abr	On line	Realizada

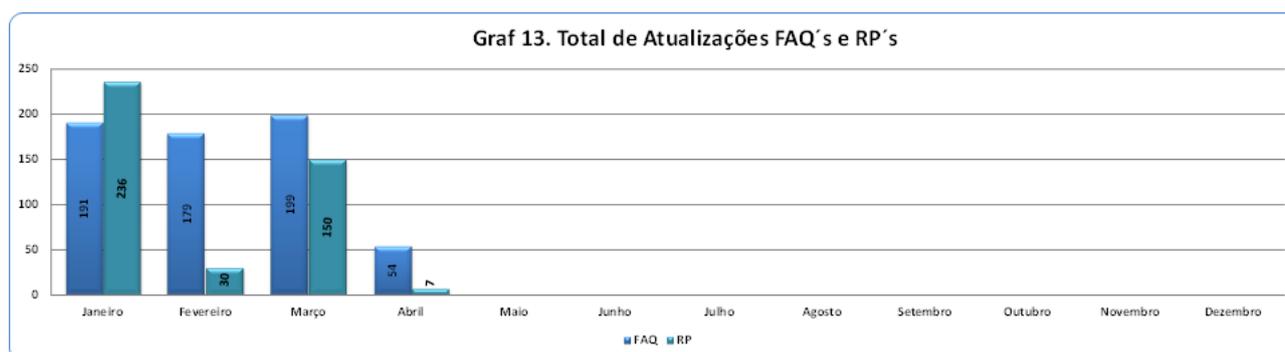
<sup>2</sup> FAQ é um acrônimo da expressão inglesa Frequently Asked Questions, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam pelo canal de telefonia, ou seja, por meio da fala.

<sup>3</sup> RP significa Resposta Padrão e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por e-mail, ou seja, por meio da escrita.



### 4.3. Base de Conhecimento – FAQ e RP

Com base nos apontamentos realizados dentro e fora das calibrações referentes à base de conhecimento, a Central de Relacionamento incluem e atualizam as informações sobre as FAQ's e RP's na base contida no SGD, logo após validação da área técnica pertinente. No mês de **Abril** foram realizadas **54** Atualizações de FAQ's e **7** atualizações de **RP's** na base. Abaixo consta a quantidade de atualizações realizadas em FAQ's e RP's.



No mês **agosto/2019** começaram 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 **Abril** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **42,25%**.

**Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	70,42%	71,40%	73,12%	66,87%									70,45%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do operador?	83,22%	83,47%	84,17%	81,03%									82,97%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260									260.173
<b>Índice de Satisfação dos Cidadãos - CTR (RAL) (%)</b>	<b>39,14%</b>	<b>41,74%</b>	<b>34,26%</b>	<b>42,25%</b>									<b>39,35%</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.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	143.856	179.105	158.370	146.232									627.563
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826									260.390
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767	208.058									878.729
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794									356.464
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34	248,30									246,51%

Graf 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - Central



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	12.339	10.312	9.098	8.641									40.390
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635									21.525
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00									100,00
Total	29.595	11.932	10.112	10.276	0	0	0	0	0	0	0	0	61.915

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

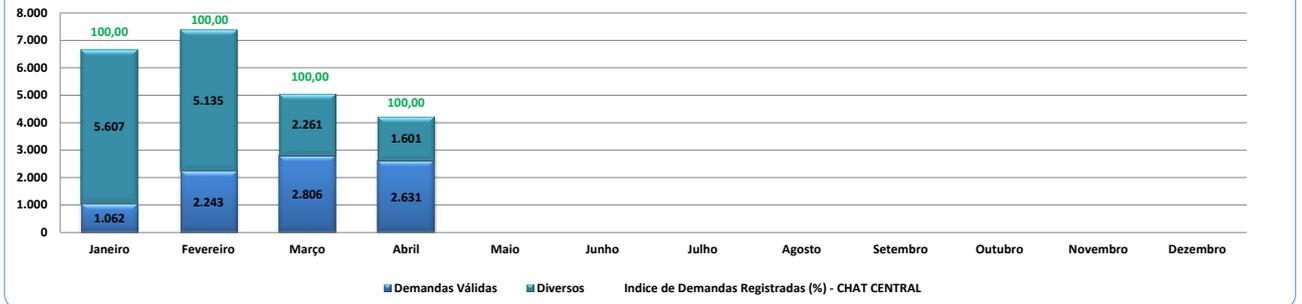




**Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	1.062	2.243	2.806	2.631									8.742
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601									14.604
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00									100,00
<b>Total</b>	<b>6.669</b>	<b>7.378</b>	<b>5.067</b>	<b>4.232</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>23.346</b>

**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	191	208	247	421									1.067
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	58.395	87.374	76.594	49.570									271.933
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197									3.539
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	14	63	46	21									144
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83.210	89.355	80.485	95.945									348.995
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISUP	0	0	0	0									0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISR	77	87	84	15									263
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7									68
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0	0									0
Demandas de Outros Órgãos	126	861	206	35									1.228
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0									0
Secretaria Especial do Esporte	57	115	53	12									237
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SCD	27	30	21	9									87
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0									2
<b>Total</b>	<b>143.856</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>627.563</b>

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

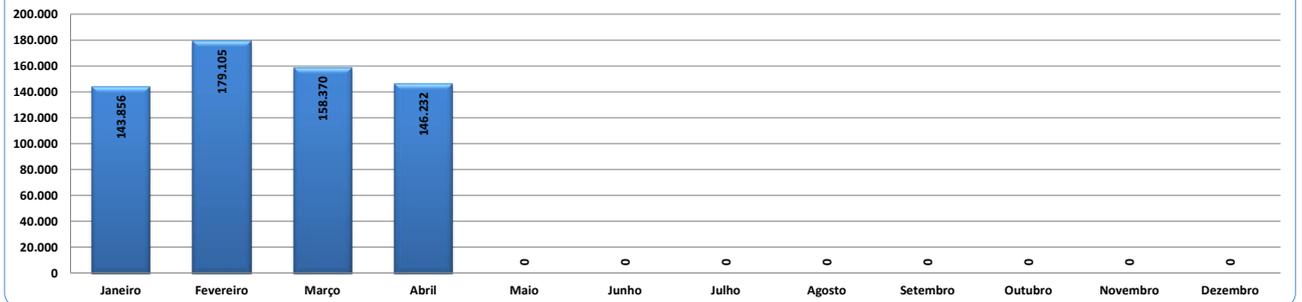




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	1.257	61	19	285									1.622
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303									2.551
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112									3.208
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SINAPI	270	179	21	247									717
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42									4.609
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0									0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	20	0	1	2									23
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4									19
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0									0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1									66
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0									0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0									39
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENACAP	2	0	0	0									2
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0									0
Sem Classificação	1.143	9.792	8.954	7.645									27.534
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>0</b>	<b>40.390</b>							

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

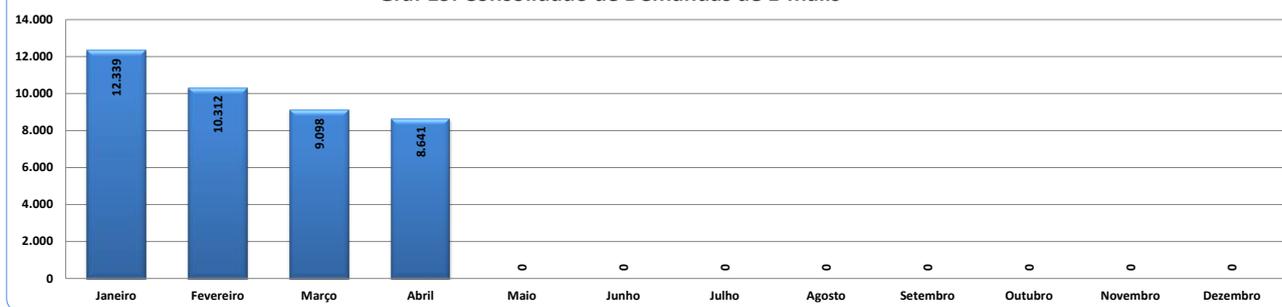


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	10	30	35	98									173
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628									1.803
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243									4.953
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SINAPI	8	47	43	31									129
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577									1.532
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0									0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5	64	44									113
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10									30
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0									0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4	0									6
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0									0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2	0									3
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENACAP	0	0	0	0									0
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0									0
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>2.631</b>	<b>0</b>	<b>8.742</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	105.035	112.607									432.544
Gestor	2.215	1.806	1.334	614									5.969
Instituição	117	139	130	47									433
Não Beneficiário	41.576	52.758	51.754	32.904									178.992
Proponente	80	132	113	60									385
Público Interno	1	11	4	0									16
<b>Total</b>	<b>134.632</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	618.339

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

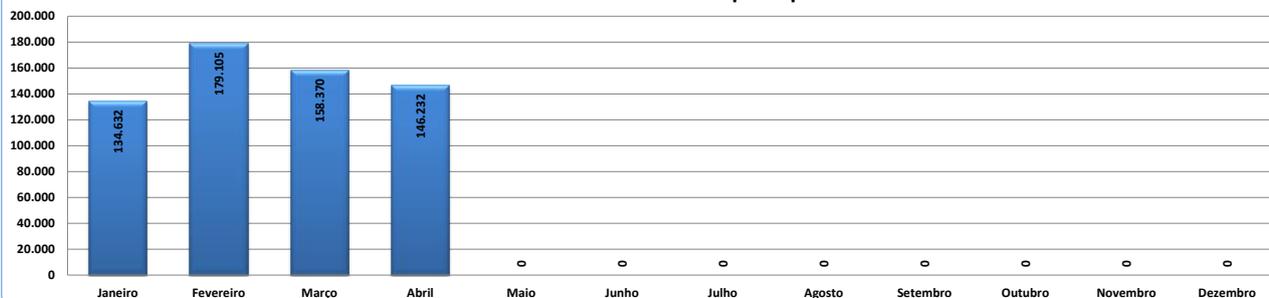


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail													
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.805	3.852	5.085	4.200									17.942
Gestor	1.093	990	779	63									2.924
Instituição	1	0	1	0									2
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313									19.169
Proponente	42	41	41	63									187
Público Interno	53	45	65	3									166
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	40.390

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

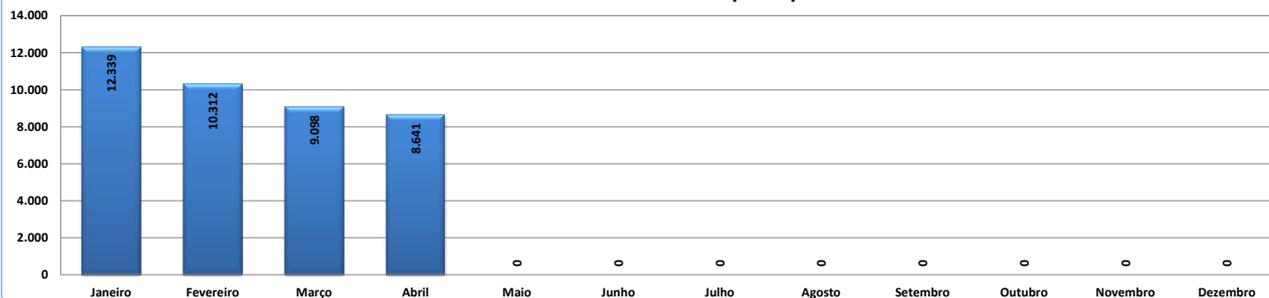


Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat													
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35									48
Gestor	797	1.722	1.999	1.915									6.433
Instituição	258	517	800	677									2.252
Não Beneficiário	3	0	2	4									9
Proponente	0	0	0	0									0
Público Interno	0	0	0	0									0
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>2.631</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	8.742

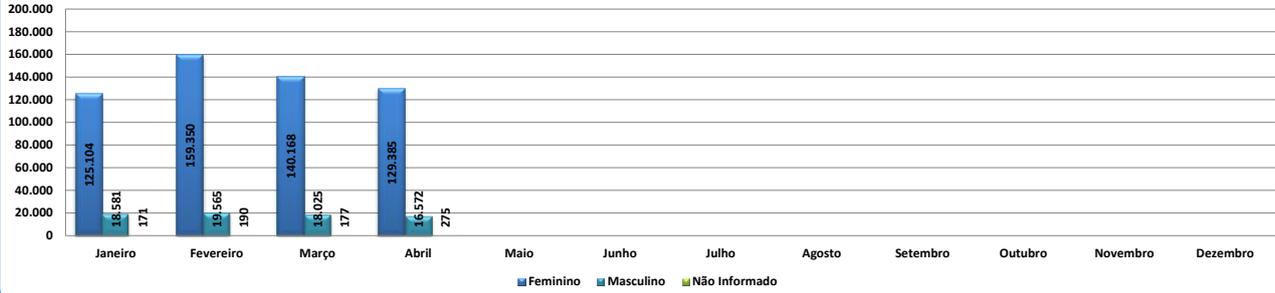
**Graf 23. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Chat**





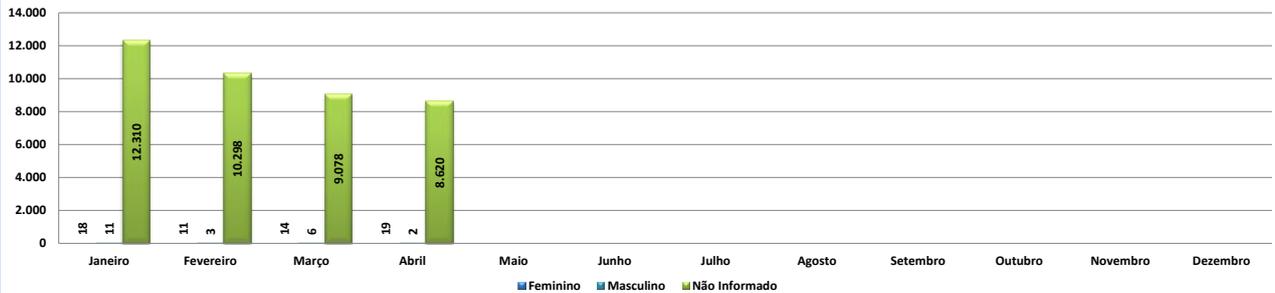
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	125.104	159.350	140.168	129.385									554.007
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572									72.743
Não Informado	171	190	177	275									813
<b>Total</b>	<b>143.856</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	<b>0</b>	<b>627.563</b>							

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia



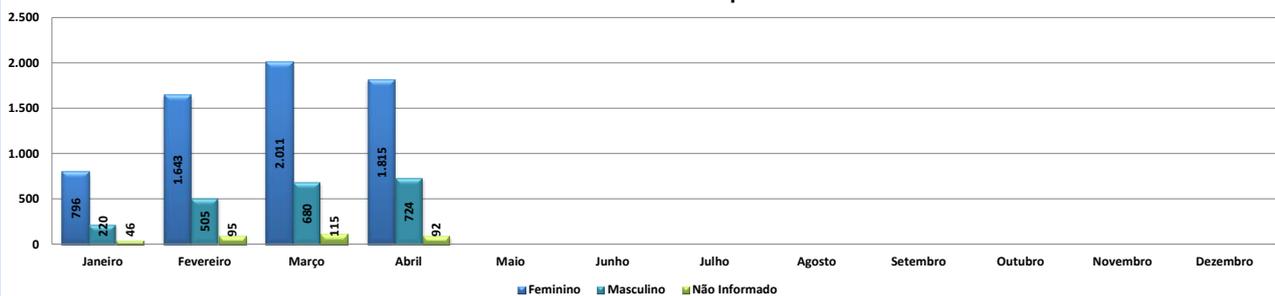
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	18	11	14	19									62
Masculino	11	3	6	2									22
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620									40.306
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>0</b>	<b>40.390</b>							

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



Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815									6.265
Masculino	220	505	680	724									2.129
Não Informado	46	95	115	92									348
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>2.631</b>	<b>0</b>	<b>8.742</b>							

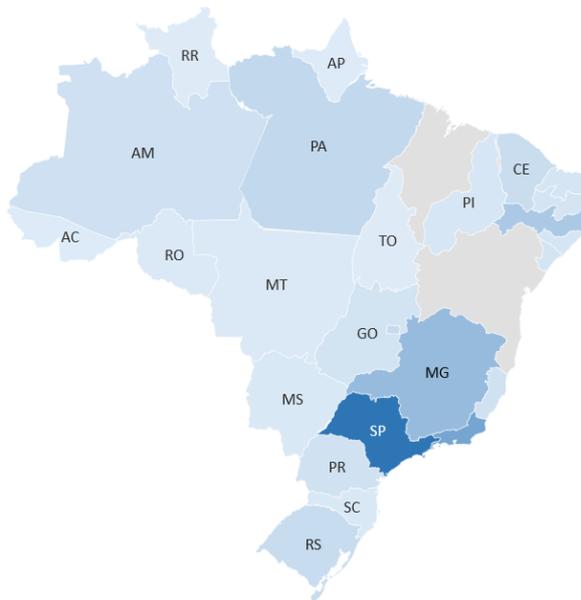
Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat





<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	150.364	24,00%
RJ	89.938	14,35%
MG	61.611	9,81%
BA	55.336	8,79%
PE	44.047	7,00%
PA	24.809	3,95%
DF	22.146	3,56%
RS	20.214	3,21%
CE	19.104	3,04%
MA	17.681	2,82%
AM	14.856	2,35%
ES	13.343	2,14%
PR	12.988	2,06%
GO	11.597	1,85%
SE	10.209	1,62%
PB	9.359	1,48%
AL	9.245	1,47%
RN	9.005	1,43%
PI	7.004	1,12%
MS	5.283	0,84%
SC	5.210	0,83%
MT	3.776	0,60%
RO	3.289	0,52%
AC	2.128	0,34%
AP	2.108	0,34%
RR	1.241	0,20%
TO	1.116	0,18%
NI	551	0,09%
IN	5	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>627.563</b>	

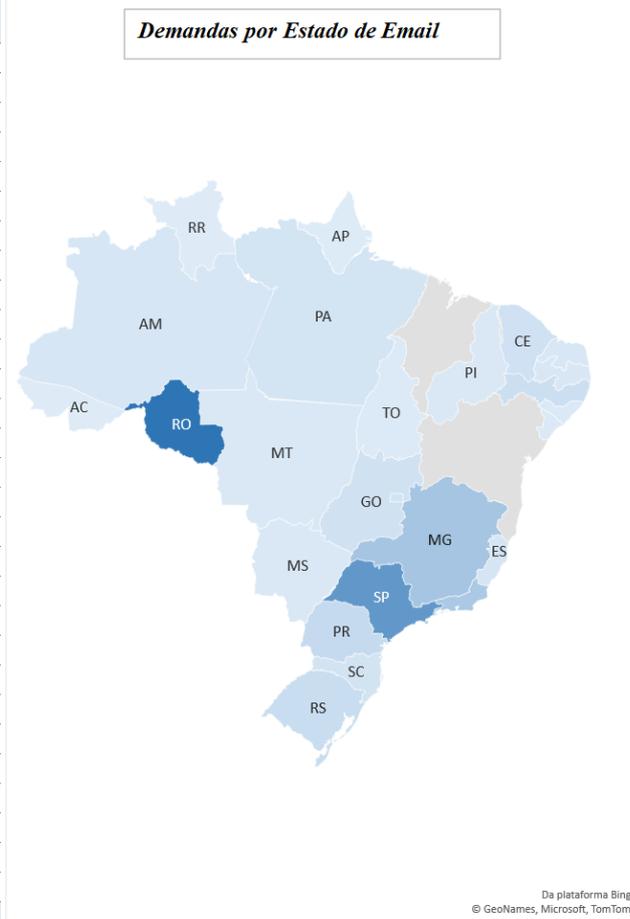
*Demandas por Estado de Telefonia*



Da plataforma Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

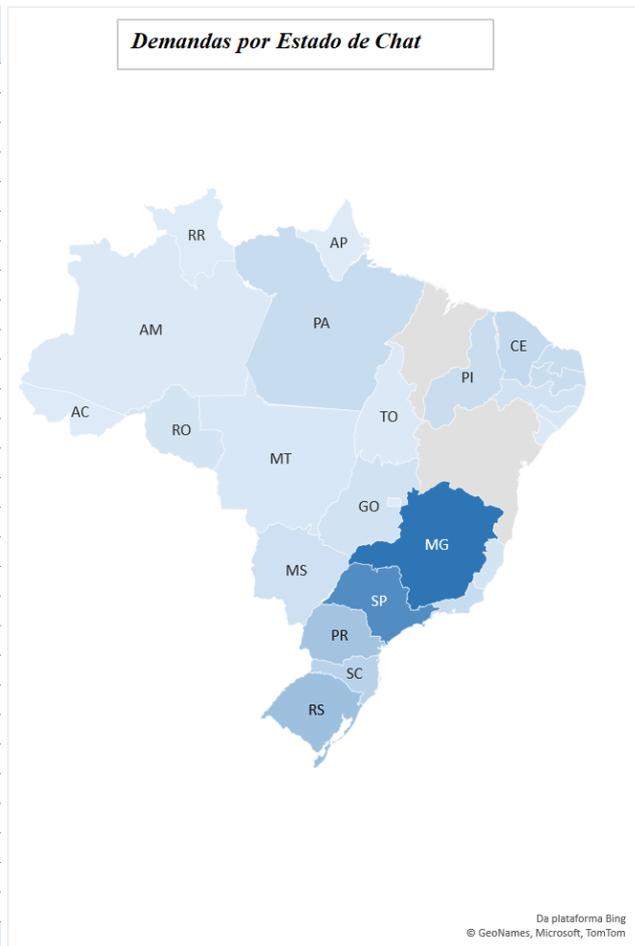


<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
RO	10.896	26,09%
SP	7.706	19,36%
MG	3.541	8,87%
RJ	3.187	7,99%
BA	2.302	5,80%
PR	1.581	3,96%
RS	1.384	3,44%
PE	1.186	2,95%
CE	965	2,40%
GO	917	2,30%
SC	806	2,01%
DF	776	1,96%
PA	720	1,81%
ES	628	1,58%
MA	522	1,31%
AM	490	1,20%
RN	436	1,09%
PB	382	0,95%
PI	335	0,84%
MT	326	0,82%
MS	292	0,74%
AL	261	0,66%
SE	254	0,65%
TO	208	0,52%
AP	93	0,23%
AC	88	0,22%
RR	60	0,15%
NI	48	0,12%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>40.390</b>	





<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
MG	1.851	21,16%
SP	1.486	16,94%
BA	900	10,30%
RS	684	7,83%
PR	629	7,18%
SC	396	4,52%
CE	288	3,30%
PA	252	2,89%
RJ	245	2,82%
RN	241	2,75%
PI	232	2,64%
PB	229	2,63%
MS	178	2,04%
MA	177	2,04%
GO	152	1,74%
PE	150	1,70%
RO	129	1,49%
ES	123	1,42%
AL	87	1,00%
MT	82	0,95%
TO	49	0,57%
AM	49	0,57%
SE	48	0,55%
DF	26	0,30%
RR	24	0,28%
AC	21	0,24%
AP	13	0,15%
NI	1	0,01%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>8.742</b>	





## 6. Assuntos Mais Demandados

Os assuntos mais solicitados de cada secretaria de acordo com as demandas recebidas

<b>Assuntos mais Demandados - SENARC</b>		
Tópico	Total	%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	11.706	23,18%
04. ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	9.919	19,64%
07. SAQUE	9.589	18,99%
05. BENEFÍCIOS	6.514	12,90%
06. CARTÃO E CONTA	4.330	8,57%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	50.501
--	--------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SEISP</b>		
Tópico	Total	%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	22	36,07%
15. CESTAS EMERGENCIAIS	16	26,23%
01. DÚVIDAS	8	13,11%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	6	9,84%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	3	4,92%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	61
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SNAS</b>		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	634	40,85%
08. CADSUAS_MANUAL	174	11,21%
02. SAA_MANUAL	114	7,35%
12. ERROS_SISTÊMICOS	99	6,38%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	84	5,41%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	1.552
--	-------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

<b>Assuntos mais demandados - SENAPRED</b>		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	9	100,00%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	9
--	---

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021



### Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	25	69,44%
01. GARANTIA-SAFRA	6	16,67%
01. CNH SOCIAL	4	11,11%
01. SOLICITAÇÃO	1	2,78%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>36</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

### Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	14	66,67%
02. CAPACITAÇÕES _ PROGRAMA BOLSA FAMILIA E CADASTRO ÚNICO	2	9,52%
01. DÚVIDAS	2	9,52%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	2	9,52%
03. CAPACITAÇÕES _ CAPACITASUAS PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE DO SUAS	1	4,76%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>21</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

### SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	49.010	50,75%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	34.812	36,05%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	4.059	4,20%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	2.799	2,90%
01. CADASTRAMENTO	2.552	2,64%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>96.564</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

### MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	455	56,59%
05. SONDAAGEM	221	27,49%
01. DÚVIDAS	59	7,34%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA_INSTITUCIONAL	42	5,22%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	19	2,36%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>804</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

### SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA

Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	158	52,84%
03. SISTEMA E-PCF	64	21,40%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	55	18,39%
01. DÚVIDAS	20	6,69%
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	1	0,33%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>299</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021



<b>SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE</b>		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	5	41,67%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	4	33,33%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	3	25,00%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>12</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021

Atualmente existe um passivo de 1.663 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	<b>Passivo de Demandas</b>				
	2017 Passivo	2018 Passivo	2019 Passivo	2020 Passivo	2021 Passivo
ASCOM	0	0	0	1	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	55	5
SE	0	1	1	3	0
SENARC	0	0	15	11	20
SEISP	0	0	0	1	6
SECAD	0	0	2	0	3
SNAS	70	110	396	701	169
SNAPI	0	0	0	4	19
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	7	14	12
SENAPRED	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>111</b>	<b>456</b>	<b>792</b>	<b>234</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/05/2021



## 7. 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 **abril** não houve a execução de ativo de e-mail (mala direta).

No mês de **abril** houve a execução de **11.042** contatos de ativo de telefonia.

- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 101) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 101) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 101) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 102) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 102) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 102) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 103) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 103) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 103) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 201) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 201) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 201) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 202) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 202) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 202) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 203) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 203) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 203) 3º Tentativa - 2021



- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 301) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 301) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 301) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 302) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 302) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 302) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 303) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 303) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 303) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 401) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 401) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 401) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 402) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 402) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 402) 3º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 403) 1º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 403) 2º Tentativa - 2021
- Cisternas 2ª água 2ª Part. (Amostra 403) 3º Tentativa - 2021

No mês de **abril** não houve a execução de ativo de SMS.



## 8. 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	346	148	14	13									521
CEBAS	282	306	17	40									645
Criança Feliz	281	221	17	1.172									1.691
Fale MDS													0
Gestor PBF	880	1.227	154	584									2.845
Juventude													0
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713									29.269
Programa de Atenção Integral à Família		1	1										2
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	14	26	8	8									56
Proteção Social Especial	21	38	4	12									75
Rede Suas	2.411	1.629	55	74									4.169
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23									112
Suporte Progrida Sig	1	2		2									5
Programa Bolsa Família													0
Sem classificação													0
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>0</b>	<b>40.390</b>							

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis

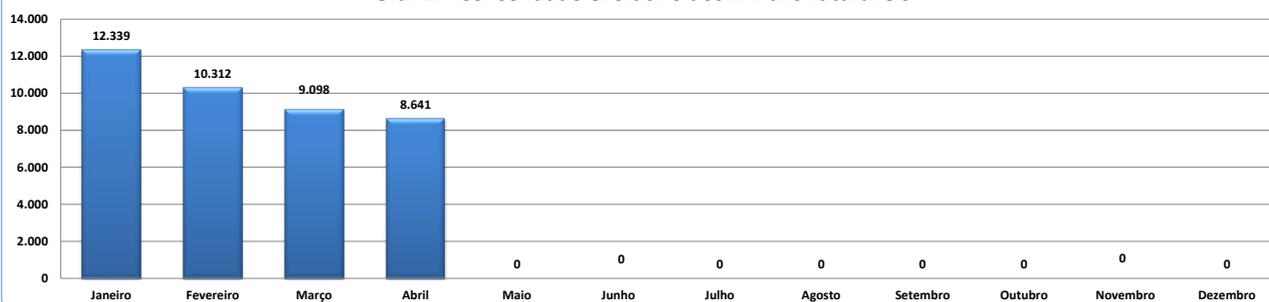


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	9.408	129	43	168									9.748
Multimeios	2.931	10.183	9.055	8.473									30.642
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>0</b>	<b>40.390</b>							

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço

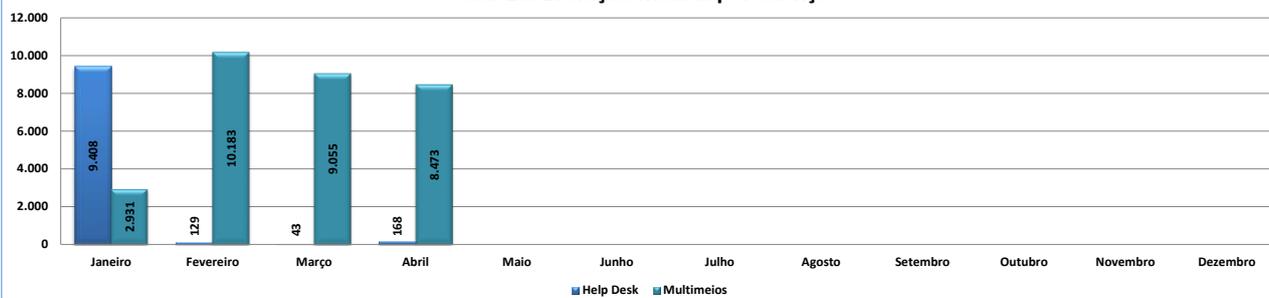




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													335.051
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074	79.277									
Ativo													39.866
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027	11.148									147
Ativo Mala Direta	85	0	62	0									0
Ativo SMS	0	0	0	0									0
Atendimento Presencial	0	0	0	0									0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000	661									3.046
Atendimento CHAT Multimídios	3.634	3.557	1.943	1.617									10.751
Help Desk													2.800
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130									6.000
Help Desk													21.310
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043									568.711
Multimídios Central													
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049	8.156	7.421									
URA	221.160	114.972	103.131	129.448									987.682
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>307.740</b>	<b>219.372</b>	<b>229.825</b>	<b>230.745</b>	<b>0</b>	<b>987.682</b>							

Tabela 30. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	78.635	93.065	84.074	79.277				0	0	0	0	0	335.051
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148				0	0	0	0	0	39.866
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173				0	0	0	0	0	11.185
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimídios	6.923	8.817	14.523	10.751				0	0	0	0	0	41.014
URA	221.160	114.972	103.131	129.448				0	0	0	0	0	568.711
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>309.260</b>	<b>220.583</b>	<b>234.187</b>	<b>231.797</b>	<b>0</b>	<b>995.827</b>							

Tabela 31. Valor dos Atendimentos Faturáveis- GERAL													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	R\$ 412.047,40	R\$ 487.660,60	R\$ 440.547,76	R\$ 415.411,48									R\$ 1.755.667,24
Humano Ativo	R\$ 551,44	R\$ 2.571,88	R\$ 126.682,04	R\$ 50.388,96									R\$ 180.194,32
Help Desk	R\$ 28.967,40	R\$ 37.825,20	R\$ 53.051,04	R\$ 21.952,98									R\$ 141.796,62
SMS	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00									R\$ 0,00
Multimídios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11	R\$ 142.761,09	R\$ 131.577,44									R\$ 418.062,73
URA	R\$ 405.607,44	R\$ 210.858,65	R\$ 189.142,25	R\$ 237.407,63									R\$ 1.043.015,97
<b>Total da Fatura Resumida</b>	<b>R\$ 915.226,77</b>	<b>R\$ 825.587,44</b>	<b>R\$ 952.184,18</b>	<b>R\$ 846.738,49</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 3.539.736,88</b>							



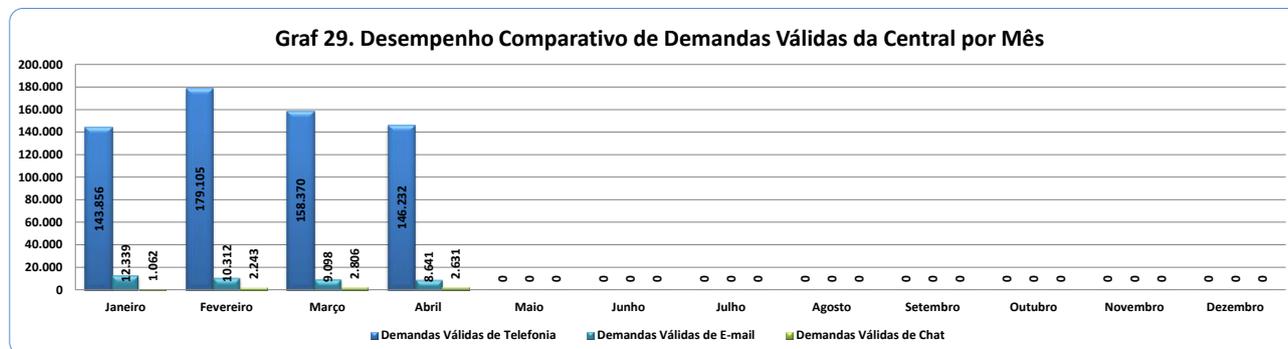
## 9. Conclusão

A Central possui **4.475** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.352** RP's ativas - base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Para conferir mais entendimento 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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Demandas Válidas de Telefonia	143.856	179.105	158.370	146.232	0	0	0	0	0	0	0	0	627.563
Demandas Válidas de E-mail	12.339	10.312	9.098	8.641	0	0	0	0	0	0	0	0	40.390
Demandas Válidas de Chat	1.062	2.243	2.806	2.631	0	0	0	0	0	0	0	0	8.742
<b>Total</b>	<b>157.257</b>	<b>191.660</b>	<b>170.274</b>	<b>157.504</b>	<b>0</b>	<b>676.695</b>							



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

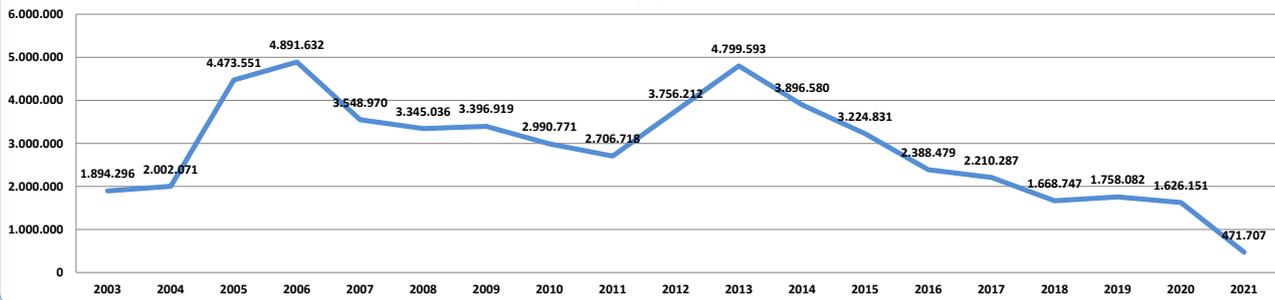


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e  
Ligações Recebidas**

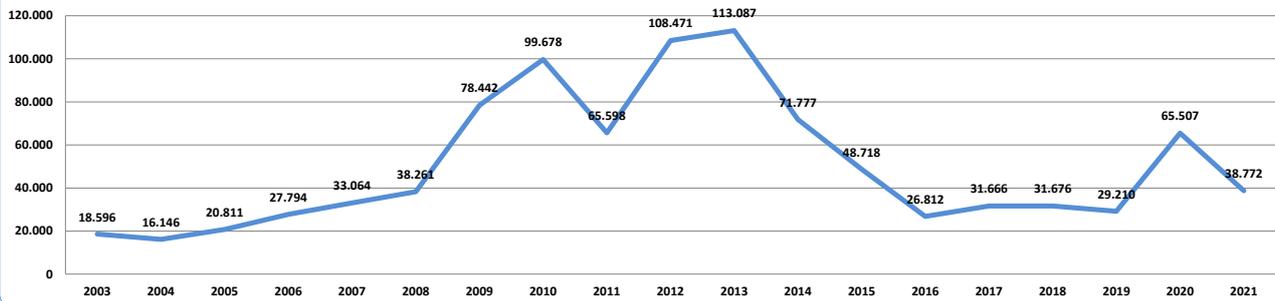
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	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	38.772	471.707	8.664	748.609
<b>TOTAL</b>	<b>964.086</b>	<b>55.050.633</b>	<b>57.828</b>	<b>5.335.095</b>



**Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas**



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



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

