

**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.....	13
<b>5. ANÁLISE DE DEMANDAS.....</b>	<b>14</b>
<b>6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>7. DADOS DE ATIVO.....</b>	<b>25</b>
<b>8. FATURAMENTO.....</b>	<b>27</b>
<b>9. CONCLUSÃO.....</b>	<b>30</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 **84** agentes de teleatendimento, distribuídos em 13 células. Dentre elas: GENERALISTA, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SAGI, SNAPI, SEE, 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:

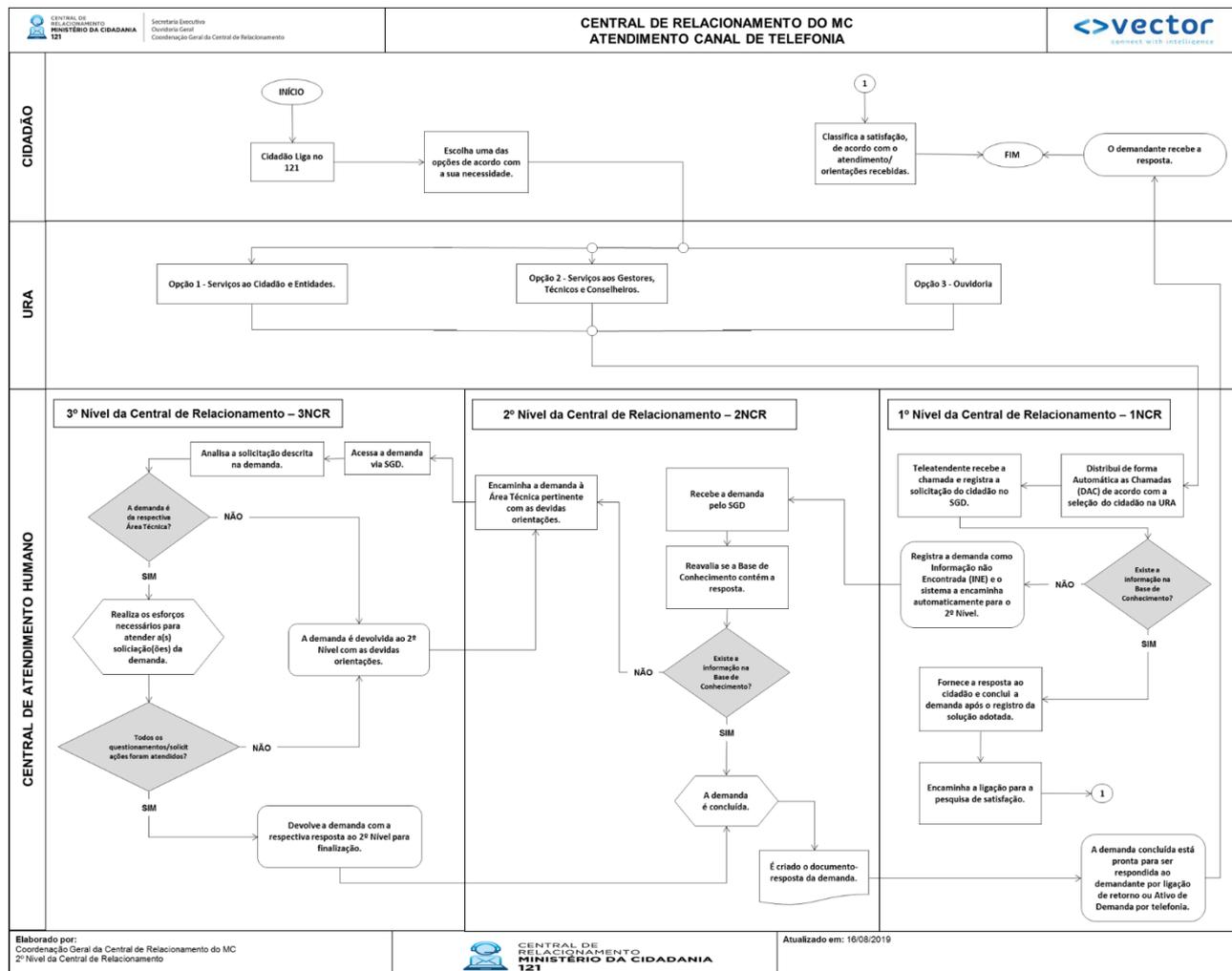
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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 31 DE JULHO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



1.094.408  
47,93%

E-MAIL



80.996  
3,55%

CHAT



14.968  
0,66%

ELETRÔNICO



1.093.100  
47,87%



2.283.472

ATIVO

TELEFONIA



53.837  
98,90%

E-MAIL



601  
1,10%

SMS



0  
0,00%



54.438

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS  
(RECEPTIVO)

JANEIRO 157.257	FEVEREIRO; 191.660	MARÇO; 170.274	ABRIL; 157.504	MAIO; 208.167	JUNHO; 161.184	JULHO; 144.326
--------------------	-----------------------	-------------------	-------------------	------------------	-------------------	-------------------

TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

2.337.910

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



397.696

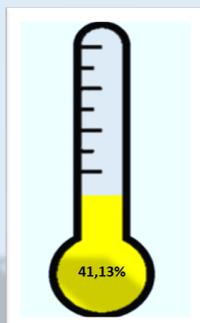


37.863



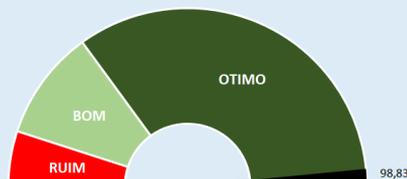
93.931

TOTALIZANDO:



529.490

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,83%



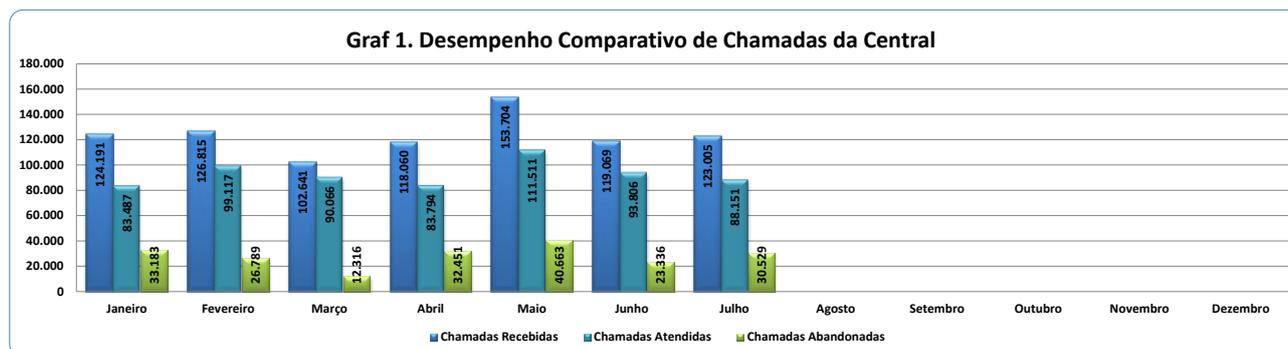
As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e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

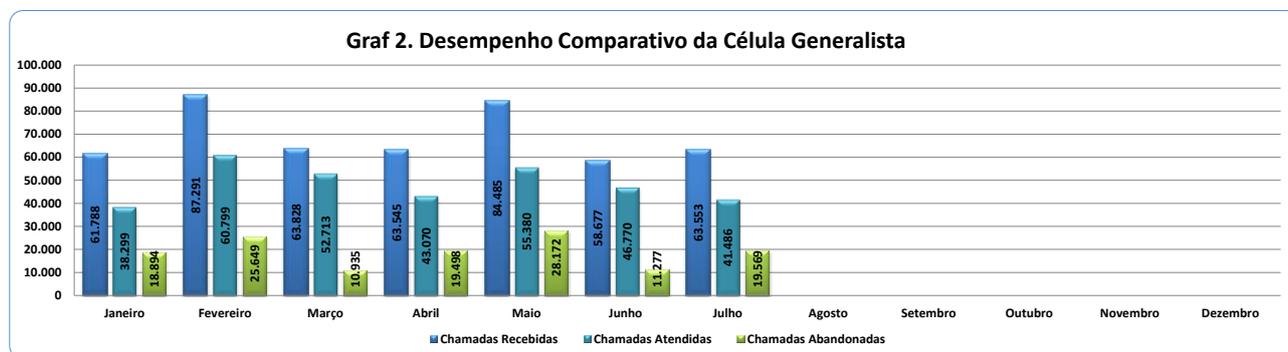
**Tabela 1. Desempenho Comparativo de chamadas da central**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
Chamadas Recebidas	124.191	126.815	102.641	118.060	153.704	119.069	123.005						867.485
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151						649.932
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316	32.451	40.663	23.336	30.529						199.267
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%	69,16%	77,87%	67,59						1029,20%
SLA (%)	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%	26,46%	19,60%	13,86						217,05%
TMA (seg)	222	211	213	216	221	197	212						213



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	61.788	87.291	63.828	63.545	84.485	58.677	63.553						483.167
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713	43.070	55.380	46.770	41.486						338.517
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935	19.498	28.172	11.277	19.569						133.994

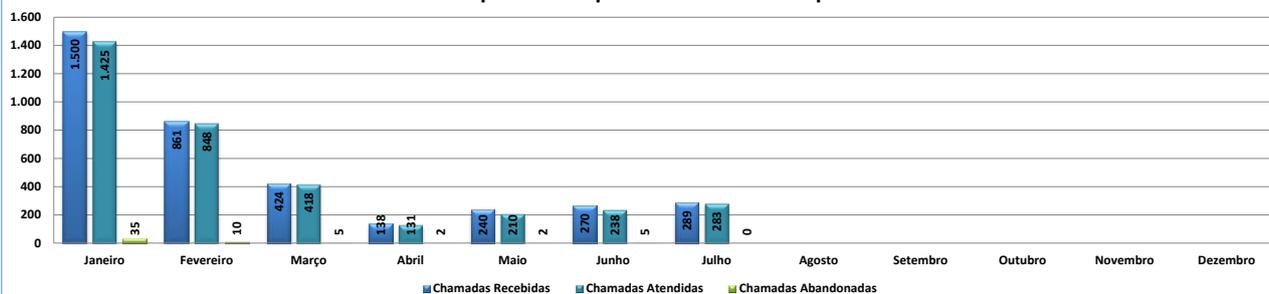




**Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138	240	270	270						3.722
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131	210	238	283						3.553
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2	2	5	0						59

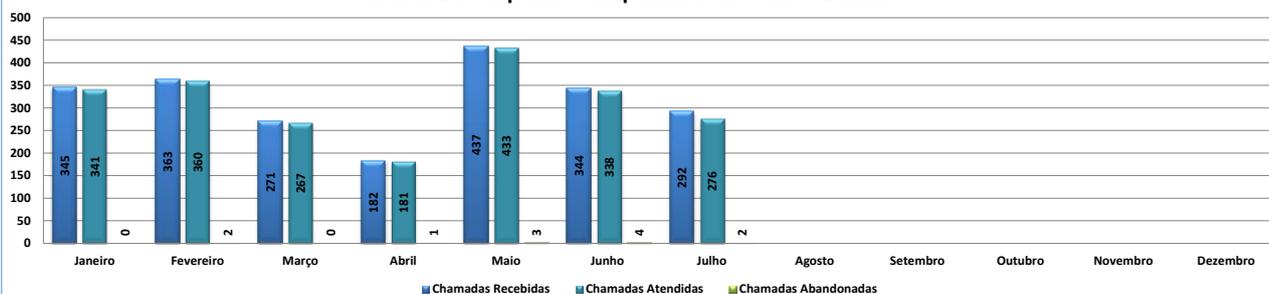
**Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**



**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	437	344	292						2.234
Chamadas Atendidas	341	360	267	181	433	338	276						2.196
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1	3	4	2						12

**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	4	2	5						60
Chamadas Atendidas	17	13	4	11	4	1	5						55
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2	0	0	0						3

**Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP**

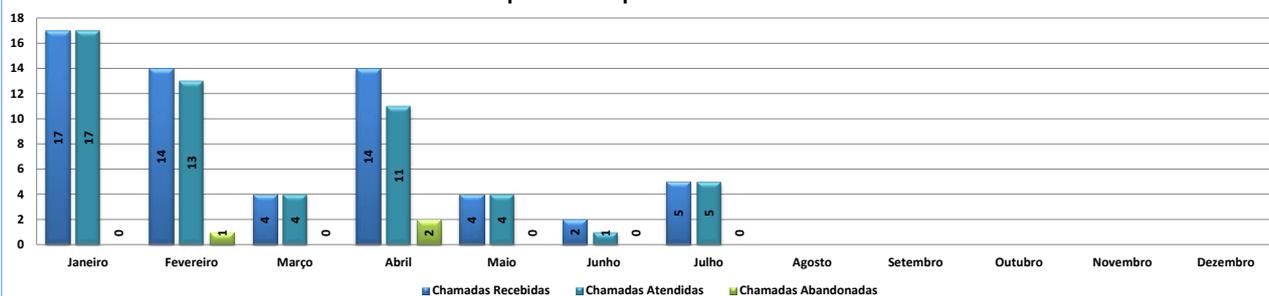




Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

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

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

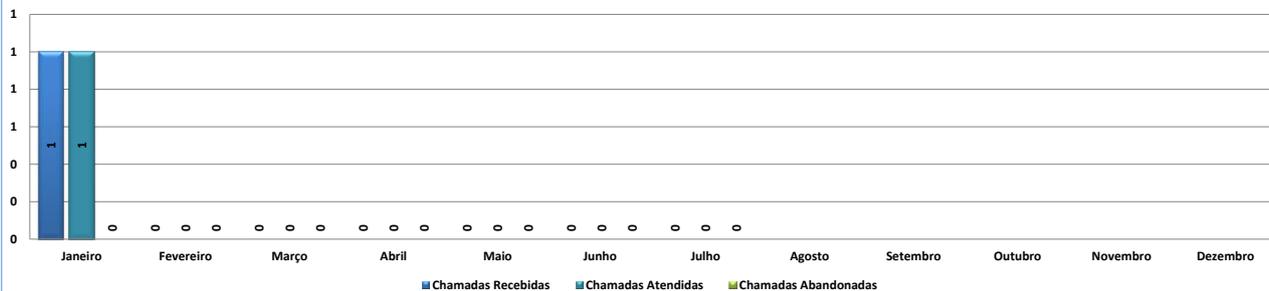


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.344	797	466	190	529	442	412						4.180
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184	527	430	381						4.105
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1	0	1	8						16

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

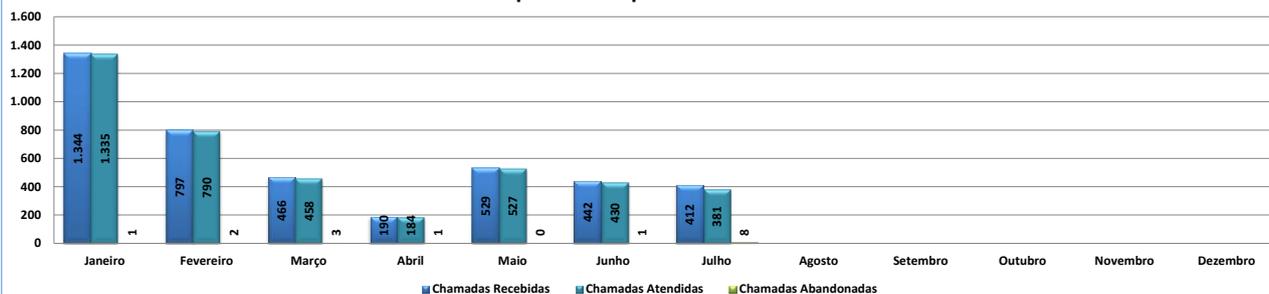
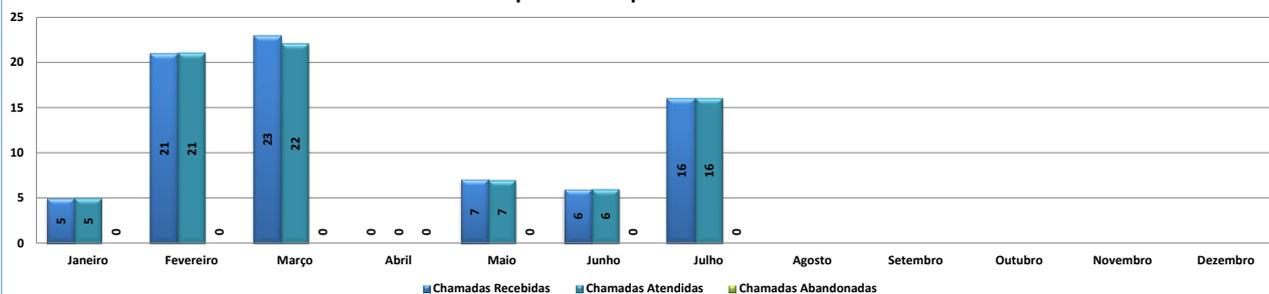


Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23	0	7	6	16						78
Chamadas Atendidas	5	21	22	0	7	6	16						77
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0						0

Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

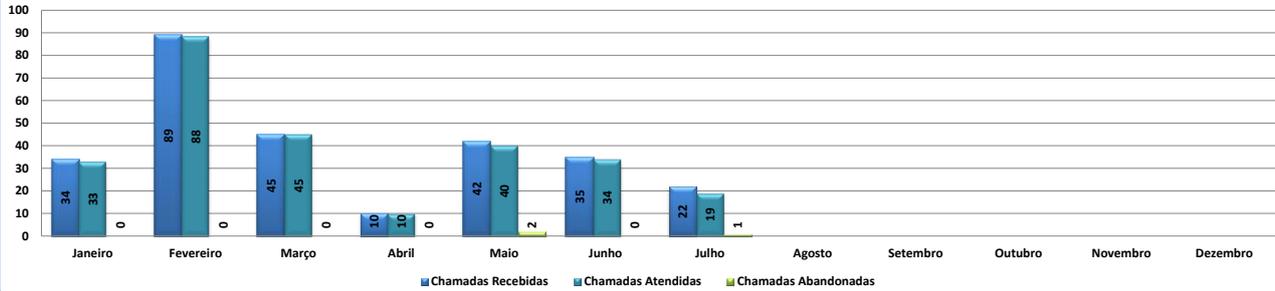




**Tabela 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10	42	35	22						277
Chamadas Atendidas	33	88	45	10	40	34	19						269
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	2	0	1						3

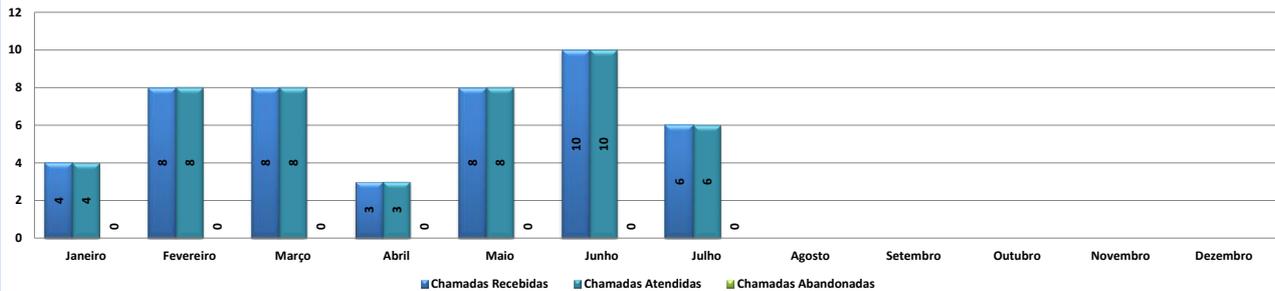
**Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE**



**Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3	8	10	6						47
Chamadas Atendidas	4	8	8	3	8	10	6						47
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0						0

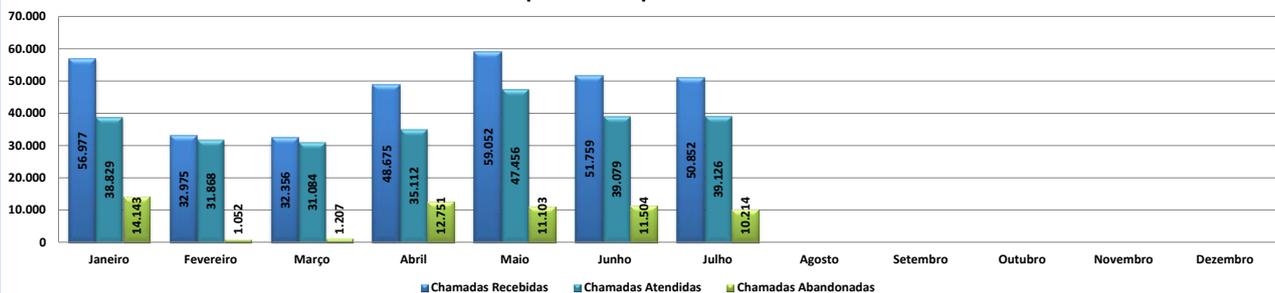
**Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED**



**Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975	32.356	48.675	59.052	51.759	50.852						332.646
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112	47.456	39.079	39.126						262.554
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751	11.103	11.504	10.214						61.974

**Graf 11. 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.

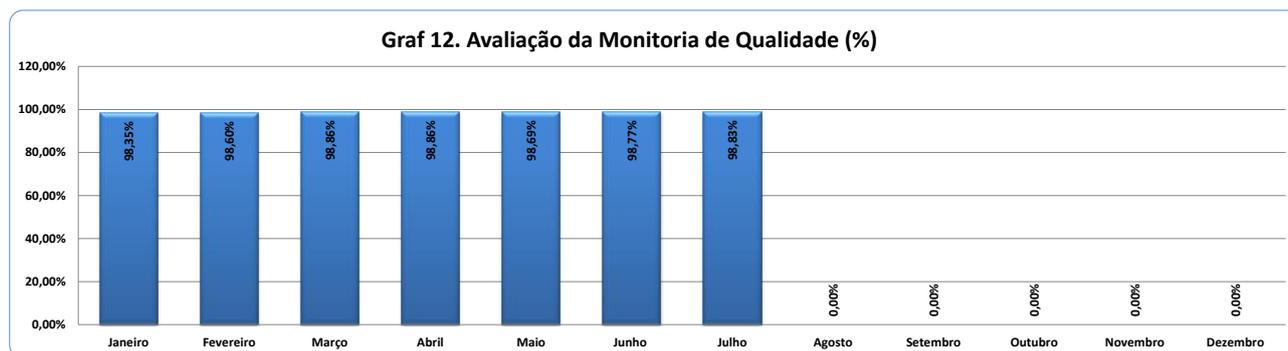
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são 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 **julho** 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 julho foram realizadas 02 (dois) calibrações, conforme cronograma abaixo:

<i>Secretaria</i>	<i>Data</i>	<i>Local</i>	<i>Status</i>
SENARC  Tema: AUXILIO EMERGENCIAL	30/jul	On line	Realizada
SNAPI  Tema: CRIANÇA FELIZ	27/jul	On line	Realizada

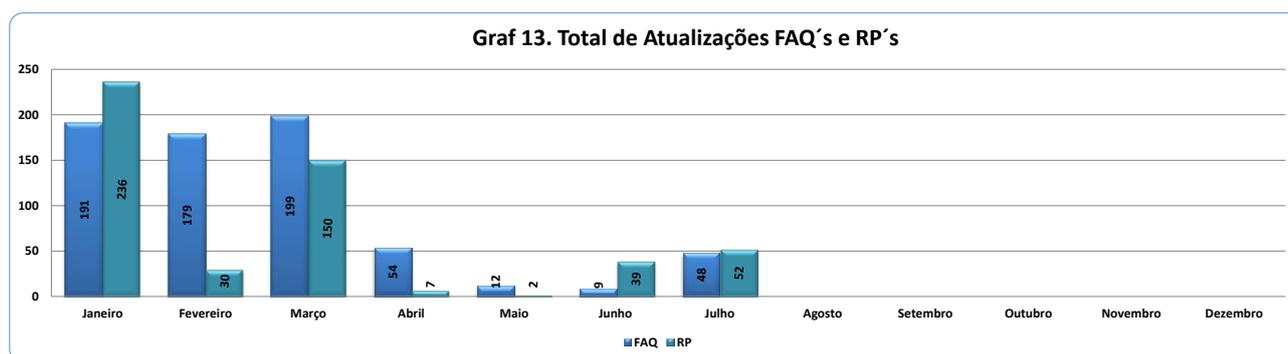
<sup>2</sup> FAQ é um acrônimo da expressão inglesa Frequently Asked Questions, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações 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 **julho** foram realizadas **48** Atualizações de FAQ's e **52** 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 **julho** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **41,79%**.

Tabela 14. Avaliação Geral do Serviço - Pesquisa de Satisfação

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/ Acumulado
Questão 1: Sua solicitação foi atendida? (%)	70,42%	71,40%	73,12%	66,87%	66,53%	65,01%	67,64%						68,71%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do operador?	83,22%	83,47%	84,17%	81,03%	81,44%	80,70%	81,09%						82,16%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260	157.850	48.195	63.272						529.490
<b>Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)</b>	<b>39,14%</b>	<b>41,74%</b>	<b>34,26%</b>	<b>42,25%</b>	<b>40,83%</b>	<b>41,13%</b>	<b>41,79%</b>						<b>40,16%</b>



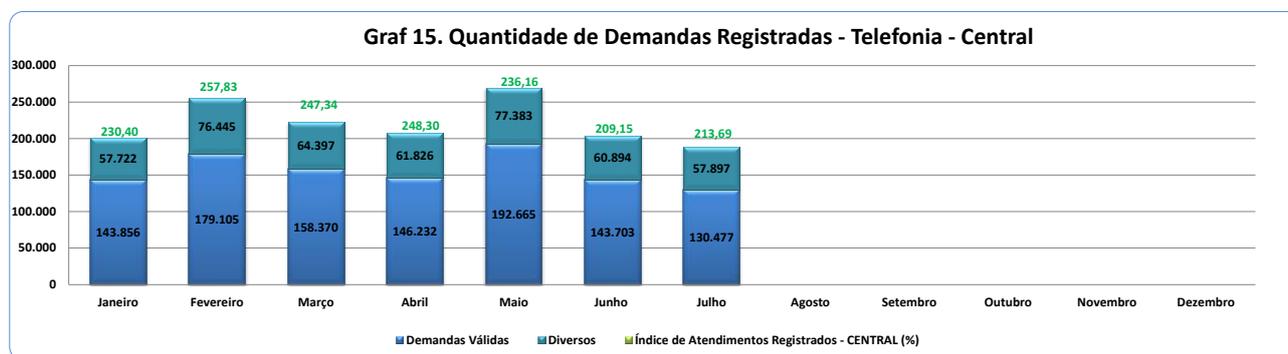


## 5. Análise de Demandas

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.

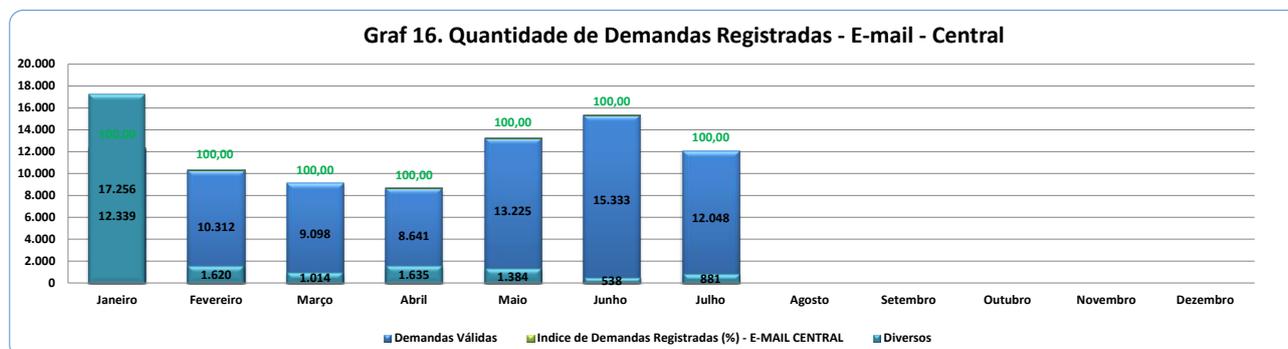
**Tabela 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477						1.094.408
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826	77.383	60.894	57.897						456.564
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767	208.058	263.339	196.194	188.374						1.526.636
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151						649.932
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34	248,30	248,30	236,16	209,15						234,89%



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048						80.996
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635	1.384	538	881						24.328
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00						100,00
Total	29.595	11.932	10.112	10.276	14.609	15.871	12.929	0	0	0	0	0	105.324

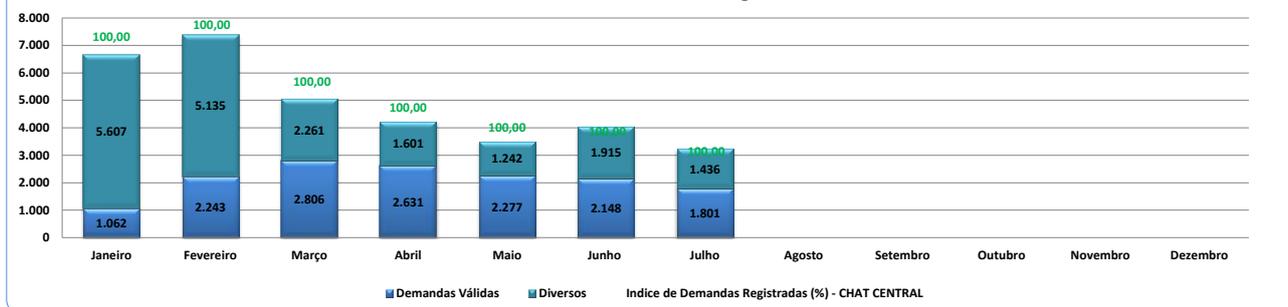




**Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801						14.968
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601	1.242	1.915	1.436						19.197
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	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>	<b>3.519</b>	<b>4.063</b>	<b>3.237</b>						<b>34.165</b>

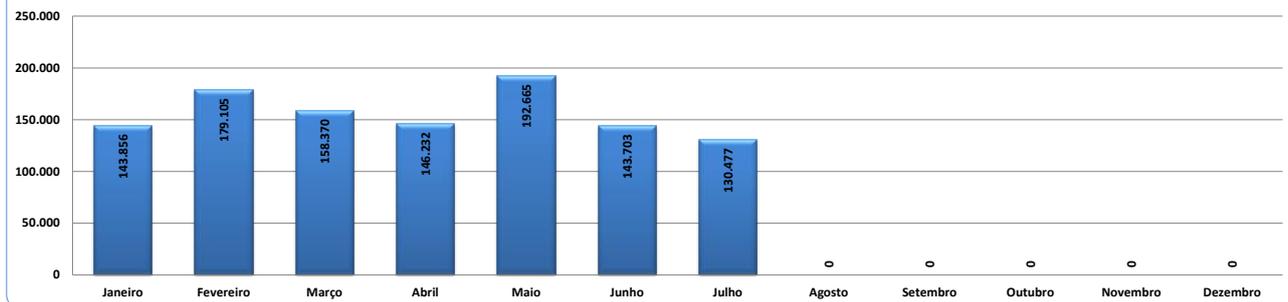
**Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central**



**Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	191	208	247	421	331	132	168						1.698
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	58.395	87.374	76.594	49.570	54.546	43.089	37.049						406.617
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197	468	472	511						4.990
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SINAPI	14	63	46	21	17	18	21						200
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83.210	89.355	80.485	95.945	137.014	99.580	92.260						677.849
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISUP	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISPR	77	87	84	15	58	38	46						405
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7	13	4	11						96
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0	0						0
Demandas de Outros Órgãos	126	861	206	35	170	317	372						2.087
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Especial do Esporte	57	115	53	12	31	30	26						324
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCAD	27	30	21	9	13	21	11						132
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0	4	2	2						10
<b>Total</b>	<b>143.856</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	<b>192.665</b>	<b>143.703</b>	<b>130.477</b>						<b>1.094.408</b>

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

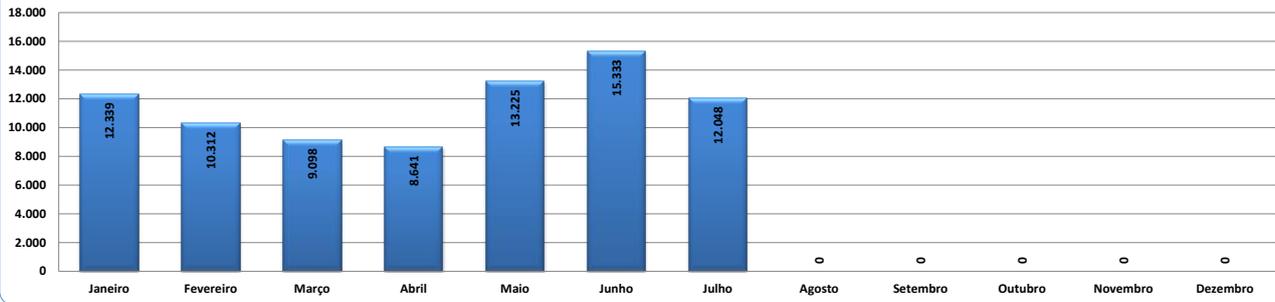




**Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	1.257	61	19	285	1.140	298	416						3.476
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303	1.371	199	31						4.152
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112	308	587	368						4.471
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	270	179	21	247	238	144	410						1.509
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42	9.171	576	470						14.826
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	20	0	1	2	21	5	6						55
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4	6	1	0						26
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0	0	0	0						0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1	151	10	4						231
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0	11	0	1						51
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	2	0	0	0	1	0	0						3
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0						0
Sem Classificação	1.143	9.792	8.954	7.645	807	13.513	10.342						52.196
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>13.225</b>	<b>15.333</b>	<b>12.048</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80.996</b>

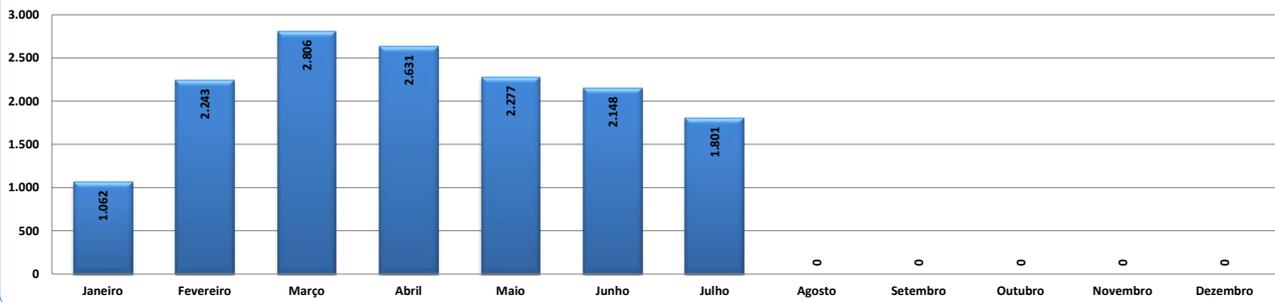
**Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails**



**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	30	24	7						234
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628	589	553	524						3.469
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243	1.095	1.089	814						7.951
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	8	47	43	31	33	37	32						231
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577	472	422	395						2.821
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5	64	44	36	12	11						172
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10	12	3	7						52
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0	0	0	0						0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4	0	4	7	6						23
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0						0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2	0	5	1	5						14
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	0	0	0	0	0	1	0						1
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	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>2.277</b>	<b>2.148</b>	<b>1.801</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.988</b>

**Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat**

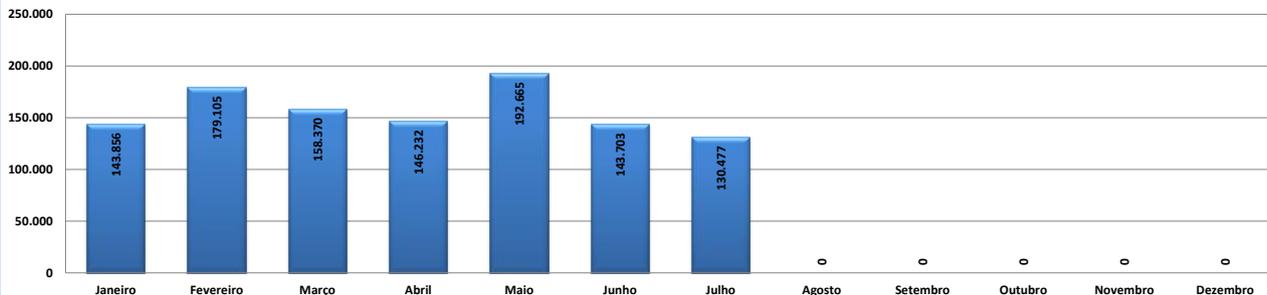




**Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia**

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	97.224	124.259	105.035	112.607	141.948	103.623	87.898						772.594
Gestor	2.329	1.806	1.334	614	1.224	1.180	1.234						9.721
Instituição	119	139	130	47	162	101	81						779
Não Beneficiário	44.098	52.738	51.754	32.904	49.240	38.691	41.164						310.609
Proponente	85	132	113	60	89	101	97						677
Público Interno	1	11	4	0	2	7	3						28
<b>Total</b>	<b>143.856</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	<b>192.665</b>	<b>143.703</b>	<b>130.477</b>	0	0	0	0	0	1.094.408

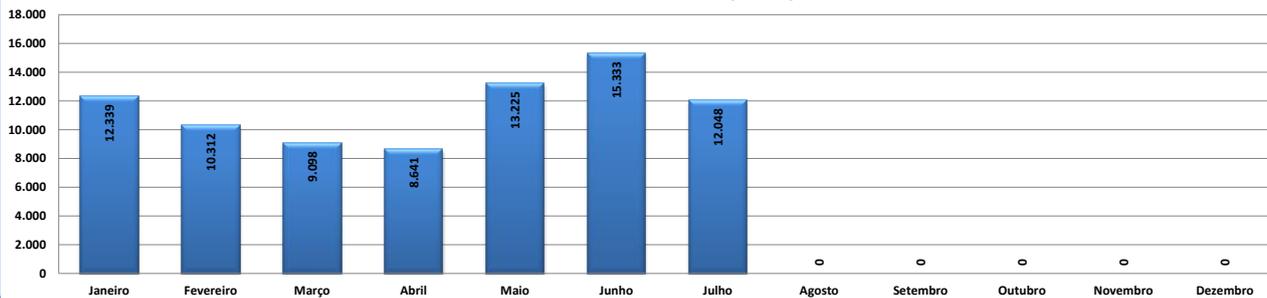
**Graf 21. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Telefonia**



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

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.805	3.852	5.085	4.200	7.614	9.410	6.644						41.610
Gestor	1.093	990	779	62	567	547	377						4.415
Instituição	1	0	1	0	1	1	6						10
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313	4.908	5.255	4.719						34.051
Proponente	42	41	41	63	52	70	255						564
Público Interno	53	45	65	3	83	50	47						346
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>13.225</b>	<b>15.333</b>	<b>12.048</b>	0	0	0	0	0	80.996

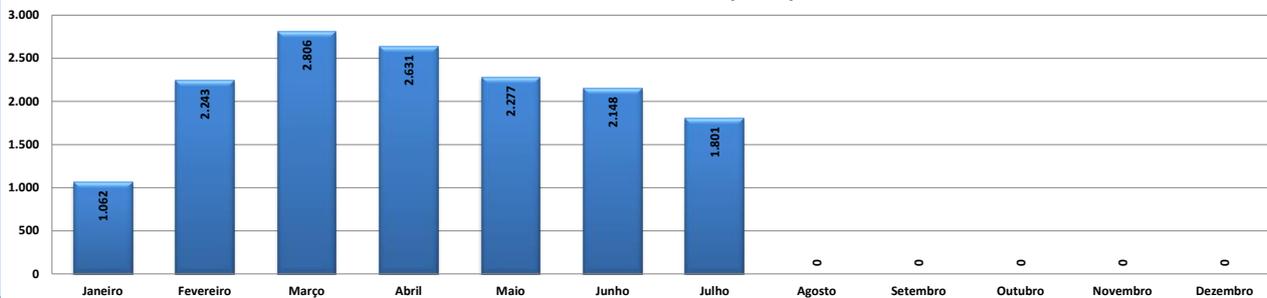
**Graf 22. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - E-mail**



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

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35	12	5	12						77
Gestor	797	1.722	1.999	1.915	1.735	1.714	1.364						11.246
Instituição	258	517	800	677	525	429	419						3.625
Não Beneficiário	3	0	2	4	4	0	3						16
Proponente	0	0	0	0	1	0	3						4
Público Interno	0	0	0	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>2.277</b>	<b>2.148</b>	<b>1.801</b>	0	0	0	0	0	14.968

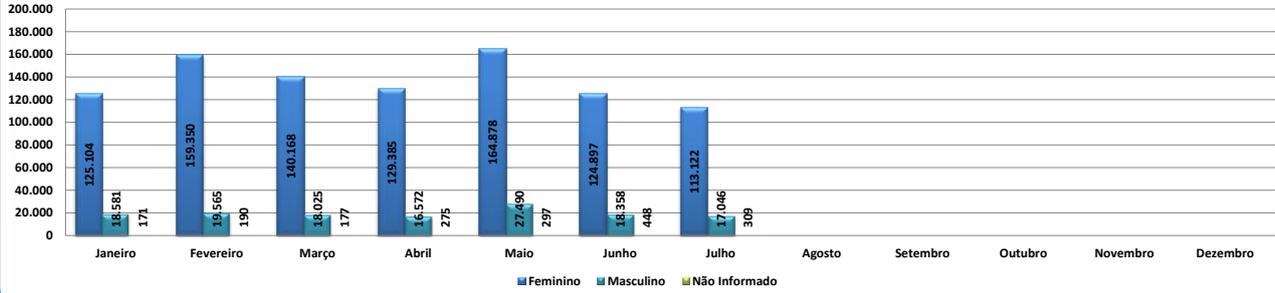
**Graf 23. Consolidado de Demandas por Tipo de Público - Chat**





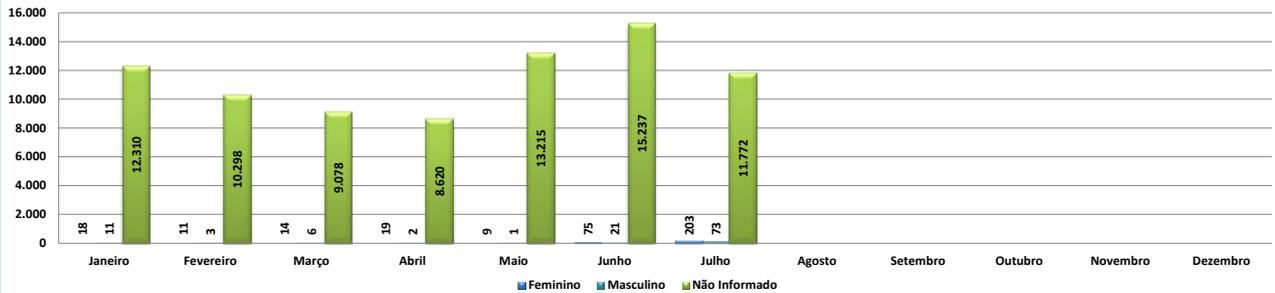
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	125.104	159.350	140.168	129.385	164.878	124.897	113.122						956.904
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572	27.490	18.358	17.046						135.637
Não Informado	171	190	177	275	297	448	309						1.867
<b>Total</b>	<b>143.856</b>	<b>179.105</b>	<b>158.370</b>	<b>146.232</b>	<b>192.665</b>	<b>143.703</b>	<b>130.477</b>	0	0	0	0	0	<b>1.094.408</b>

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia



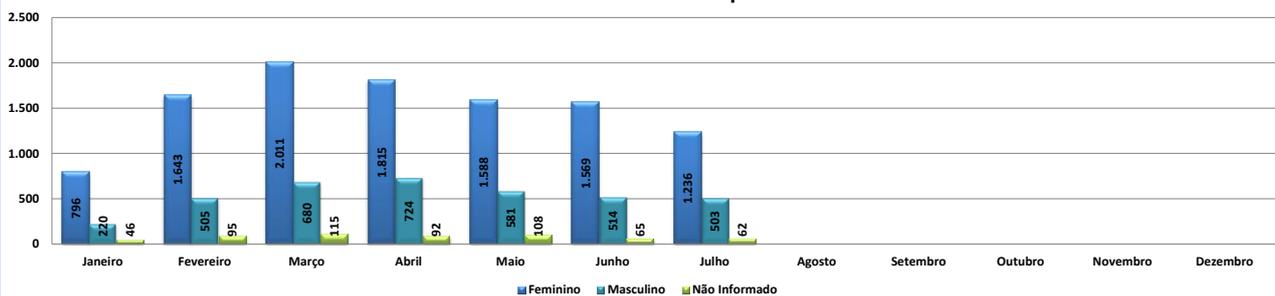
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	18	11	14	19	9	75	203						349
Masculino	11	3	6	2	1	21	73						117
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620	13.215	15.237	11.772						80.530
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>13.225</b>	<b>15.333</b>	<b>12.048</b>	0	0	0	0	0	<b>80.996</b>

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



Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815	1.588	1.569	1.236						10.658
Masculino	220	505	680	724	581	514	503						3.727
Não Informado	46	95	115	92	108	65	62						583
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>2.243</b>	<b>2.806</b>	<b>2.631</b>	<b>2.277</b>	<b>2.148</b>	<b>1.801</b>	0	0	0	0	0	<b>14.968</b>

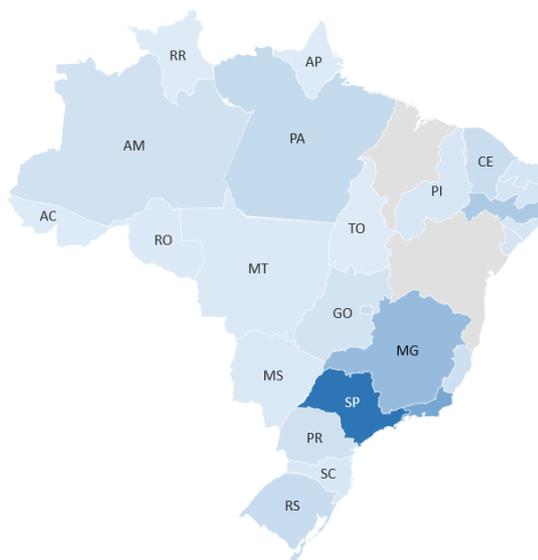
Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat





<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	263.671	24,01%
RJ	155.940	14,40%
MG	108.883	9,82%
BA	96.221	8,80%
PE	74.702	6,91%
PA	40.446	3,83%
MA	34.585	3,25%
RS	34.521	3,19%
DF	33.635	3,07%
CE	33.366	3,05%
ES	26.810	2,26%
PR	24.799	2,22%
AM	23.299	2,15%
GO	19.979	1,81%
SE	18.814	1,67%
PB	16.527	1,51%
RN	16.218	1,47%
AL	15.862	1,46%
PI	12.005	1,12%
SC	10.475	0,88%
MS	8.989	0,83%
MT	6.554	0,61%
RO	5.595	0,53%
AC	3.532	0,33%
AP	3.489	0,33%
RR	2.283	0,21%
TO	1.990	0,18%
NI	1.205	0,09%
IN	13	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>1.094.408</b>	

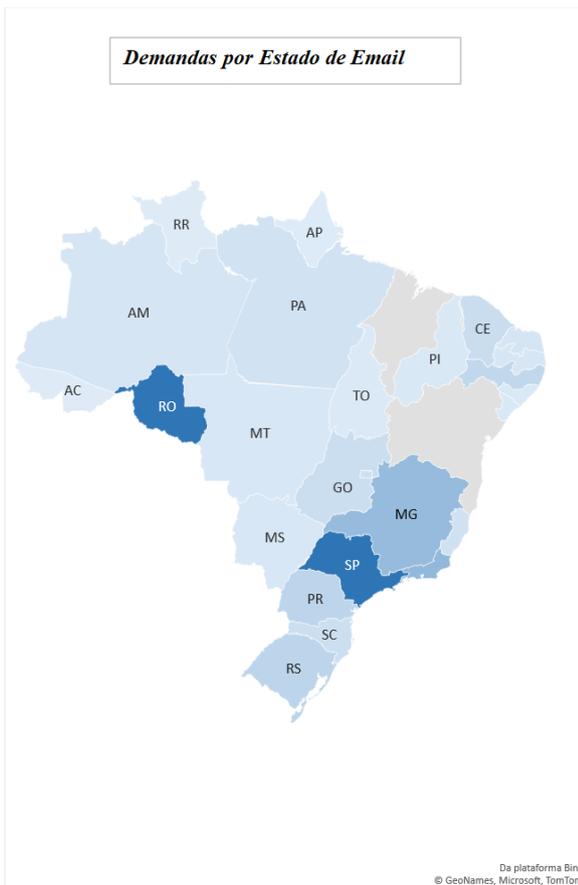
*Demandas por Estado de Telefonia*



Da plataforma Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

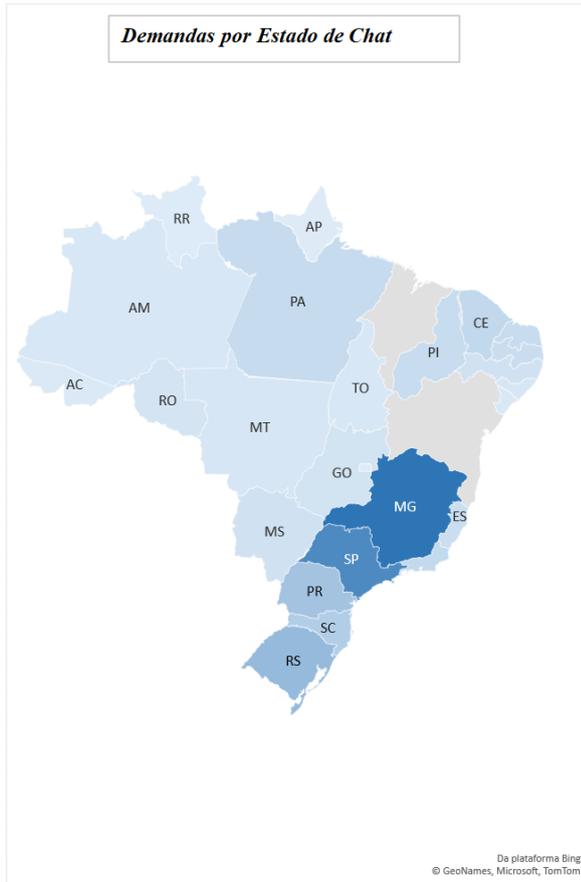


<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	16.944	23,51%
RO	16.821	20,15%
RJ	7.412	8,80%
MG	7.005	8,49%
BA	4.797	5,91%
PR	3.300	3,98%
RS	3.241	3,76%
PE	2.884	3,32%
CE	2.113	2,47%
GO	1.982	2,36%
SC	1.895	2,20%
DF	1.585	1,99%
ES	1.458	1,72%
PA	1.391	1,64%
MA	1.005	1,32%
AM	920	1,20%
RN	917	1,08%
PB	882	1,07%
MS	741	0,86%
MT	723	0,84%
PI	617	0,78%
AL	588	0,71%
SE	566	0,65%
TO	437	0,51%
NI	287	0,22%
AP	195	0,21%
AC	165	0,15%
RR	125	0,10%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>80.996</b>	





<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
MG	3.029	21,17%
SP	2.500	16,79%
BA	1.470	9,96%
RS	1.262	8,18%
PR	1.032	6,91%
SC	765	4,79%
CE	505	3,43%
RJ	475	3,04%
PA	416	2,80%
PI	413	2,78%
RN	410	2,75%
PB	368	2,66%
ES	341	1,97%
MA	277	1,92%
PE	259	1,72%
MS	252	1,71%
GO	231	1,61%
RO	185	1,24%
AL	142	0,93%
MT	140	0,93%
TO	123	0,60%
AM	119	0,59%
SE	104	0,51%
AC	62	0,33%
RR	34	0,27%
DF	33	0,27%
AP	19	0,14%
NI	2	0,01%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>14.968</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	%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	10.139	26,96%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	8.098	21,53%
07. SAQUE	5.268	14,01%
06. CARTÃO E CONTA	4.339	11,54%
05.BENEFÍCIOS	4.201	11,17%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	37.604
--	--------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SEISP</b>		
Tópico	Total	%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	18	28,57%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	12	19,05%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	10	15,87%
15. CESTAS EMERGENCIAIS	4	6,35%
01. DÚVIDAS	3	4,76%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	63
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SNAS</b>		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	524	30,95%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	203	11,99%
02. SAA_MANUAL	164	9,69%
08. CADSUAS_MANUAL	156	9,21%
01. DÚVIDAS	124	7,32%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	1.693
--	-------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

<b>Assuntos mais demandados - SENAPRED</b>		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	11	100,00%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	11
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021



### Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	355	92,93%
01. GARANTIA-SAFRA	12	3,14%
01. CNH SOCIAL	11	2,88%
01. SOLICITAÇÃO	4	1,05%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>382</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

### Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	12	66,67%
02. RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO SOCIAL	6	33,33%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>18</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

### SECRETARIA EXECUTIVA - SE

Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	2	100,00%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>2</b>
--	----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

### SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	39.275	42,17%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	37.774	40,56%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	6.964	7,48%
01. CADASTRAMENTO	3.196	3,43%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	1.994	2,14%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>93.125</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

### MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	227	38,41%
05. SONDAAGEM	185	31,30%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	134	22,67%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	36	6,09%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA_INSTITUCIONAL	4	0,68%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>591</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021



**SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA**

Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	383	82,72%
03. SISTEMA E-PCF	45	9,72%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	26	5,62%
01. DÚVIDAS	6	1,30%
01. SISBAPI	2	0,43%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>463</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

**SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE**

Tópico	Total	%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	9	28,13%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	8	25,00%
01. DÚVIDAS	8	25,00%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	6	18,75%
03. EXECUÇÃO	1	3,13%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>32</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021

Atualmente existe um passivo de 1.244 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Área Técnica	Passivo de Demandas				
	2017 Passivo	2018 Passivo	2019 Passivo	2020 Passivo	2021 Passivo
ASCOM	0	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	13	56	11
SE	0	0	0	0	0
SENARC	0	0	15	9	69
SEISP	0	0	1	1	9
SECAD	0	0	1	1	25
SNAS	1	4	229	550	115
SNAPI	0	0	0	3	59
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	1	15	19
SENAPRED	0	0	0	0	0
STI	0	0	14	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>295</b>	<b>637</b>	<b>307</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 02/08/2021



## 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 **julho** não houve a execução de ativo de Telefonia.

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

No mês de **julho** houve a execução de 954 lotes de ativo de e-mail(mala direta).

- Cerimônia de Lançamento da Campanha ABC para a Primeira Infância (Profissionais).
- Cerimônia de Lançamento da Campanha ABC para a Primeira Infância (Profissionais) 2
- RESPOSTA FINAL (FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS AE 2020 COM RP)
- RESPOSTA FINAL (FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS AE 2021 COM RP)
- Cerimônia de Lançamento da Campanha ABC para a Primeira Infância (SMAS)
- Convite Cerimonia ABC e Assinatura de Termo de Compromisso 01
- Convite Cerimonia ABC e Assinatura de Termo de Compromisso 02
- Convite Cerimonia ABC e Assinatura de Termo de Compromisso 03
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - Profissionais 01
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 01
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 02
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 03
- Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - SMAS 04



- Alteração - Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - SMAS 01
- Alteração - Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 01
- Alteração - Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 02
- Alteração - Solenidade de Abertura do Mês da Primeira Infância - PCF 03



## 8. Faturamento

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

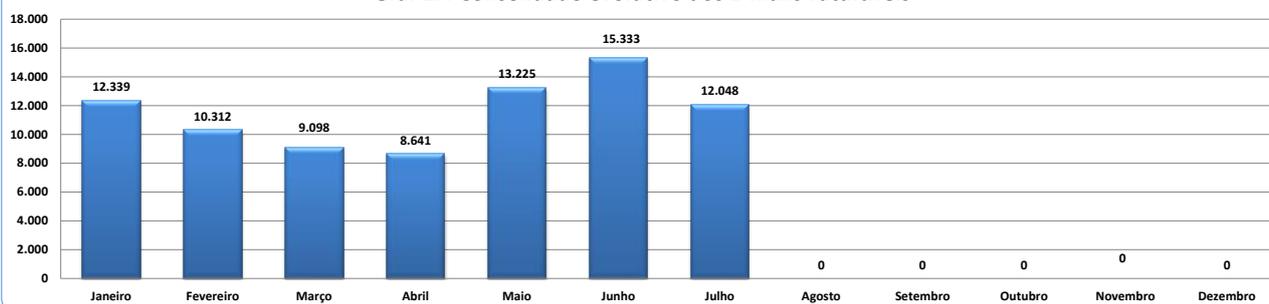
- ✓ [cadsuas@mds.gov.br](mailto:cadsuas@mds.gov.br);
- ✓ [cebas@mds.gov.br](mailto:cebas@mds.gov.br);
- ✓ [criancafeliz@mds.gov.br](mailto:criancafeliz@mds.gov.br)
- ✓ [falemds@mds.gov.br](mailto:falemds@mds.gov.br);
- ✓ [gestorpbf@mds.gov.br](mailto:gestorpbf@mds.gov.br);
- ✓ [juventude@mds.gov.br](mailto:juventude@mds.gov.br);
- ✓ [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.

Caixa Institucional	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Cadastro Nacional do SUAS	346	148	14	13	129	98	30						778
CEBAS	282	306	17	40	108	144	197						1.094
Criança Feliz	281	221	17	1.172	232	254	1.134						3.311
Fale MDS													0
Gestor PBF	880	1.227	154	584	535	229	20						3.629
Juventude					5	13	6						24
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713	12.020	13.820	9.929						
Programa de Atenção Integral à Família		1	1		7	1							10
Prontuario SUAS													0
Proteção Social Básica	14	26	8	8	21	35	32						144
Proteção Social Especial	21	38	4	12	20	32	19						146
Rede Suas	2.411	1.629	55	74	109	635	368						5.281
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23	36	63	37						248
Suporte Progreidis Sisp	1	2		2	3	9	276						293
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>13.225</b>	<b>15.333</b>	<b>12.048</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80.996</b>

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis



Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	2.931	129	43	168	12.705	14.757	11.766						42.459
Multimeios	9.408	10.183	9.055	8.473	520	576	282						38.497
<b>Total</b>	<b>12.339</b>	<b>10.312</b>	<b>9.098</b>	<b>8.641</b>	<b>13.225</b>	<b>15.333</b>	<b>12.048</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80.996</b>

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço

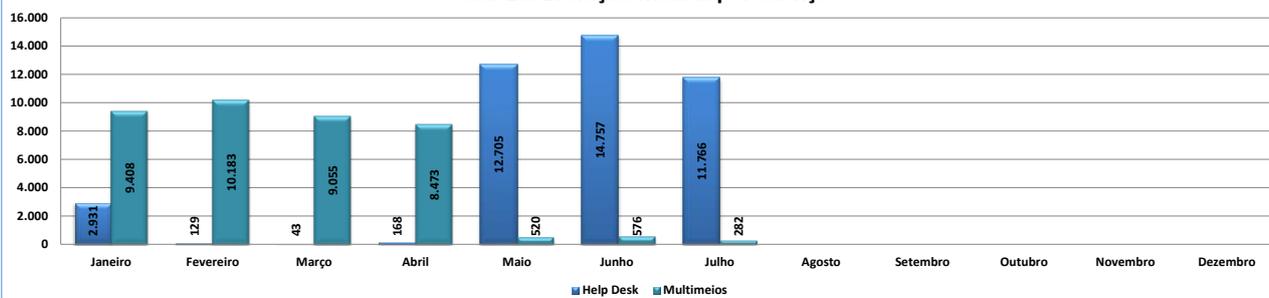




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													608.901
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806	83.140						
Ativo													55.100
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0						1.555
Ativo Mala Direta	85	0	62	0	250	204	954						1.555
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0	0						0
Atendimento Presencial	0	0	0	0	0	0	0						0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000	661	585	565	527						4.723
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943	1.617	1.399	1.853	1.566						15.569
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130	192	233	267						3.492
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043	576	657	435						7.668
Multimeios Central													
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049	8.156	7.421	5.865	4.674	4.993						36.842
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711						891.187
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>307.740</b>	<b>219.372</b>	<b>229.825</b>	<b>230.745</b>	<b>246.816</b>	<b>200.946</b>	<b>189.593</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.625.037</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	84.074	79.277	104.904	85.806	83.140	0	0	0	0	0	608.901
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0	0	0	0	55.100
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173	768	1.455	1.229	0	0	0	0	0	14.637
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimeios	6.923	8.817	14.523	10.751	8.577	8.014	10.043	0	0	0	0	0	67.648
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	0	0	0	0	0	891.187
<b>Total da Quantidade de Atendimentos</b>	<b>309.260</b>	<b>220.583</b>	<b>234.187</b>	<b>231.797</b>	<b>247.294</b>	<b>202.229</b>	<b>192.123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.637.473</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\$ 440.547,76	R\$ 415.411,48	R\$ 549.696,96	R\$ 449.623,44	R\$ 435.653,60						R\$ 3.190.641,24
Humano Ativo	R\$ 551,44	R\$ 2.571,88	R\$ 126.682,04	R\$ 50.388,96	R\$ 61.648,28	R\$ 10.992,64	R\$ 0,00						R\$ 252.835,24
Help Desk	R\$ 28.967,40	R\$ 37.825,20	R\$ 53.051,04	R\$ 21.952,98	R\$ 16.195,41	R\$ 17.416,35	R\$ 14.711,13						R\$ 190.119,51
SMS	R\$ 0,00						R\$ 0,00						
Multimeios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11	R\$ 142.761,09	R\$ 111.577,44	R\$ 98.064,08	R\$ 78.777,62	R\$ 98.722,69						R\$ 694.627,12
URA	R\$ 405.607,44	R\$ 210.858,65	R\$ 189.142,25	R\$ 237.407,63	R\$ 218.990,60	R\$ 193.228,41	R\$ 179.201,97						R\$ 1.634.436,96
<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\$ 944.595,33</b>	<b>R\$ 750.038,46</b>	<b>R\$ 728.289,39</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 5.962.660,07</b>				

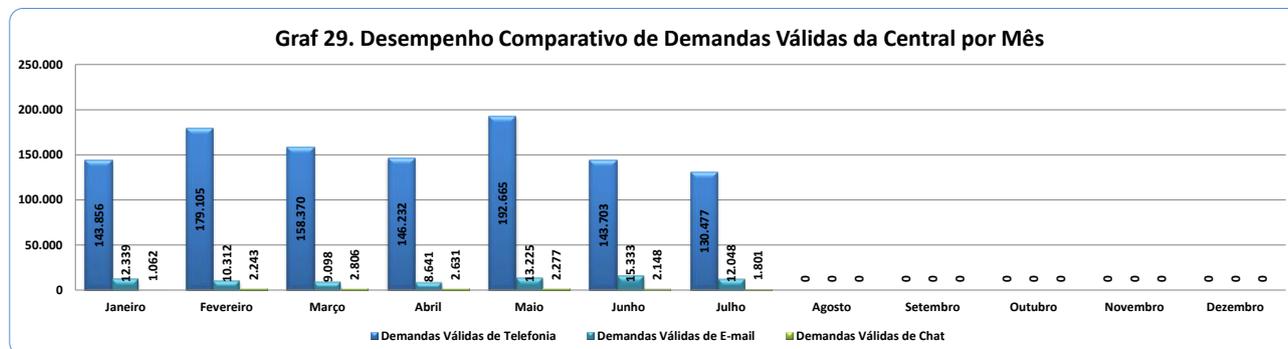


## 9. Conclusão

A Central possui **4.488** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.403** 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.

	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	192.665	143.703	130.477	0	0	0	0	0	1.094.408
Demandas Válidas de E-mail	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	0	0	0	0	0	80.996
Demandas Válidas de Chat	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	0	0	0	0	0	14.968
<b>Total</b>	<b>157.257</b>	<b>191.660</b>	<b>170.274</b>	<b>157.504</b>	<b>208.167</b>	<b>161.184</b>	<b>144.326</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.190.372</b>



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

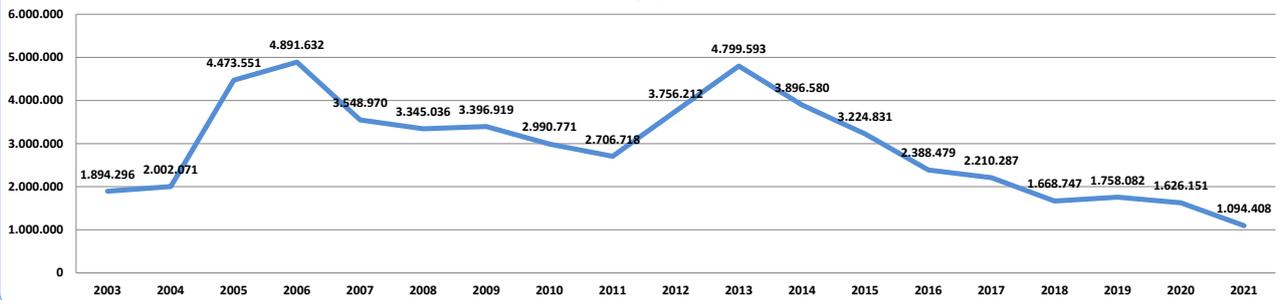


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e  
Ligações Recebidas**

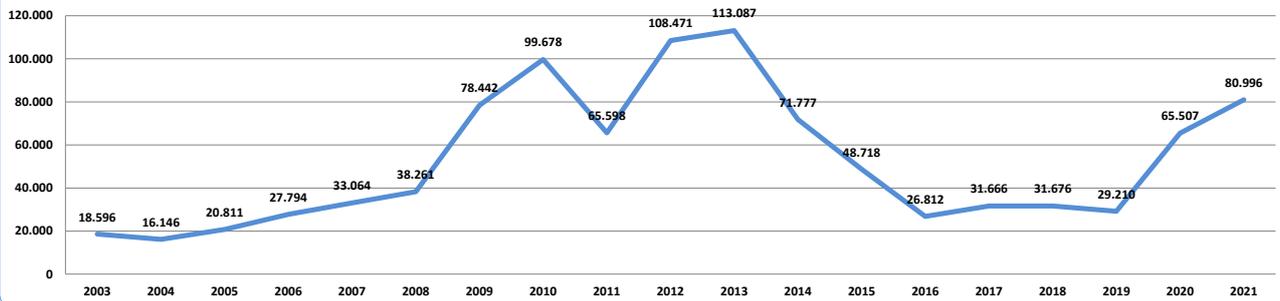
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	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	80.996	1.094.408	14.968	1.093.100
<b>TOTAL</b>	<b>1.006.310</b>	<b>55.673.334</b>	<b>64.132</b>	<b>5.679.586</b>



**Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas**



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



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

