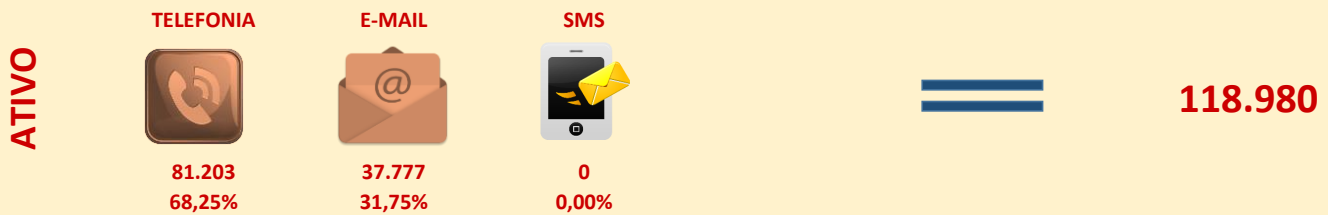
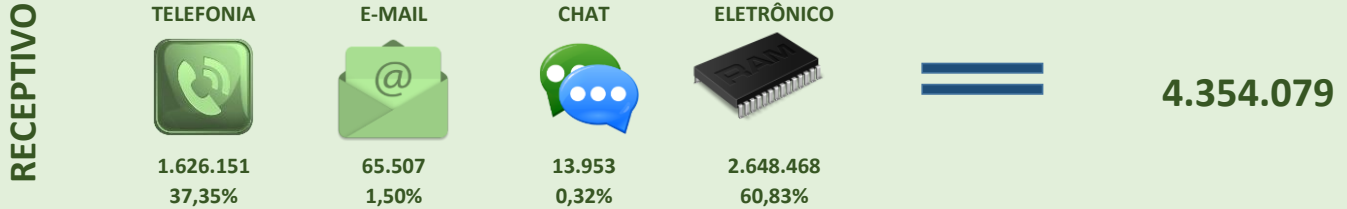


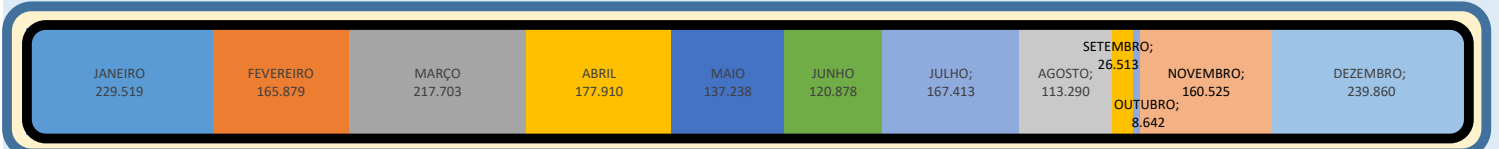


INFORMATIVO MENSAL

ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2020



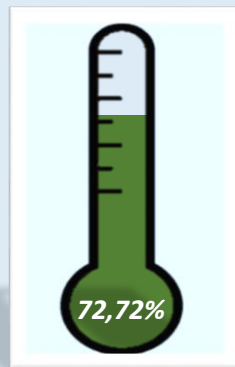
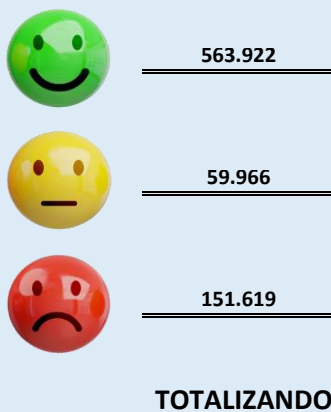
EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO)



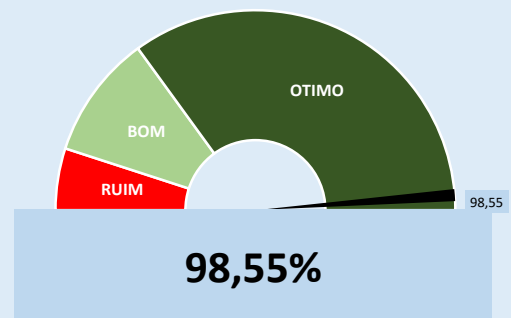
TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

4.473.059

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

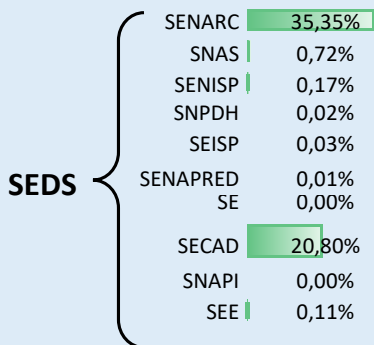


COMENTÁRIO



INFORMATIVO MENSAL

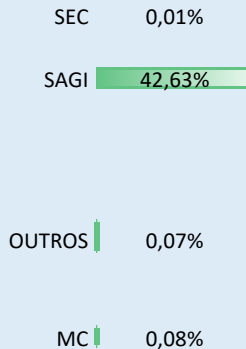
ATENDIMENTOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2020



SEC

SAGI

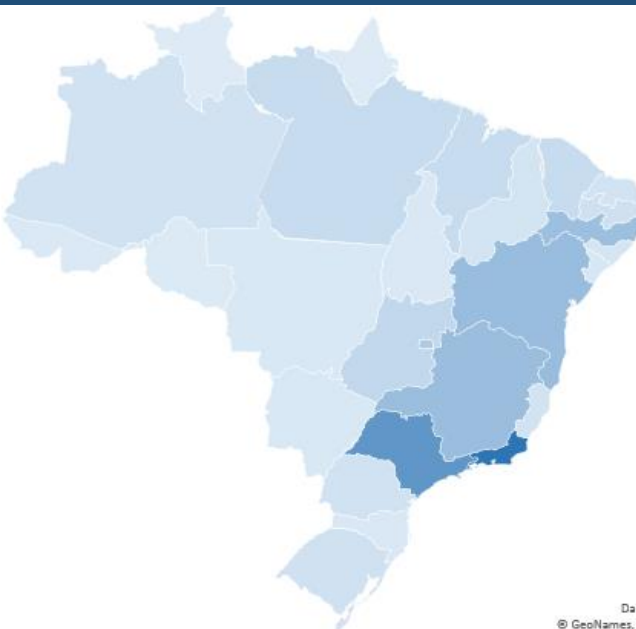
OUTROS



**POR
SECRETARIA**

**POR
ESTADO**

Demandas por Estado de Telefonia		
UF de Origem	Total	%
SP	302.817	17,96%
RJ	253.221	15,02%
BA	162.838	9,66%
MG	162.232	9,62%
PE	149.895	8,89%
MA	63.455	3,76%
RS	63.414	3,76%
PA	60.397	3,58%
CE	58.937	3,50%
DF	50.476	2,99%
GO	40.939	2,43%
AM	39.706	2,36%
PB	39.472	2,34%
RN	32.883	1,95%
PR	31.645	1,88%
SE	26.567	1,58%
PI	25.469	1,51%
AL	23.153	1,37%
ES	19.831	1,18%
MS	16.425	0,97%
SC	14.844	0,88%
MT	11.399	0,68%
RO	9.508	0,56%
AC	8.373	0,50%
TO	6.609	0,39%
AP	6.391	0,38%
RR	4.076	0,24%
NI	919	0,05%
IN	19	0,00%
Total Geral	1.685.910	



TOP 3 TÓPICOS MAIS DEMANDADOS



- 1º MEU CADASTRO ESTÁ ATUALIZADO?
- 2º O QUE É BENEFÍCIO LIBERADO?
- 3º QUANDO EU POSSO SACAR MEU DINHEIRO?



- 1º AUXÍLIO EMERGENCIAL
- 2º SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS AO DEMANDANTE.
- 3º DADOS NECESSÁRIOS PARA A CONSULTA DA SITUAÇÃO DO DEMANDANTE



- 1º COMO PROCEDER PARA DESBLOQUEAR O ACESSO DO ADMINISTRADOR (TITULAR/ADJUNTO)?
- 2º QUEM TEM DIREITO AO AUXÍLIO EMERGENCIAL?
- 3º COMO INCLUIR UMA PESSOA NA ABA RECURSOS HUMANOS?

COMENTÁRIO

Atendimento receptivo Humano através da telefonia nos canais 0800 e 121 transferida a ligação para o atendente atuar no questionamento do cidadão.



INFORMATIVO MENSAL

ATIVOS REALIZADOS DE 01 JANEIRO ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2020



SNPDH	138.157		
SENARC	5.571		
CGCR	104.208	=	365.047
SEISP	31.156		
SNAPI	83.337		
SNAS	2.618		



=

413.234



SAGI	47.844	=	48.187
SENARC	343		

TOP 5 ATIVOS REALIZADOS



- 1° - Pesquisa - Implementação do PCF durante a epidemia de COVID-19
- 2° - Resposta - Auxílio Emergencial -18-09-2020
- 3° - Resposta - Auxílio Emergencial – SEXTA FASE
- 4° - Resposta - Auxílio Emergencial
- 5° - Resposta - Auxílio Emergencial -18-08-2020



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



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

COMENTÁRIO

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