

Relatório Descritivo
Central de Relacionamento – 2021
Contrato 21/2018



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
121



SUMÁRIO

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. MACROFLUXO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO.....	3
3. INFORMATIVO MENSAL EVOLUTIVO.....	4
4. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO.....	9
4.1. MONITORIA.....	10
4.2. CALIBRAÇÃO.....	11
4.3. BASE DE CONHECIMENTO – FAQ E RP.....	12
4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
5. ANÁLISE DE DEMANDAS.....	14
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	22
7. DADOS DE ATIVO.....	26
8. FATURAMENTO.....	27
9. CONCLUSÃO.....	30



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 **124** agentes de tele atendimento, 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:

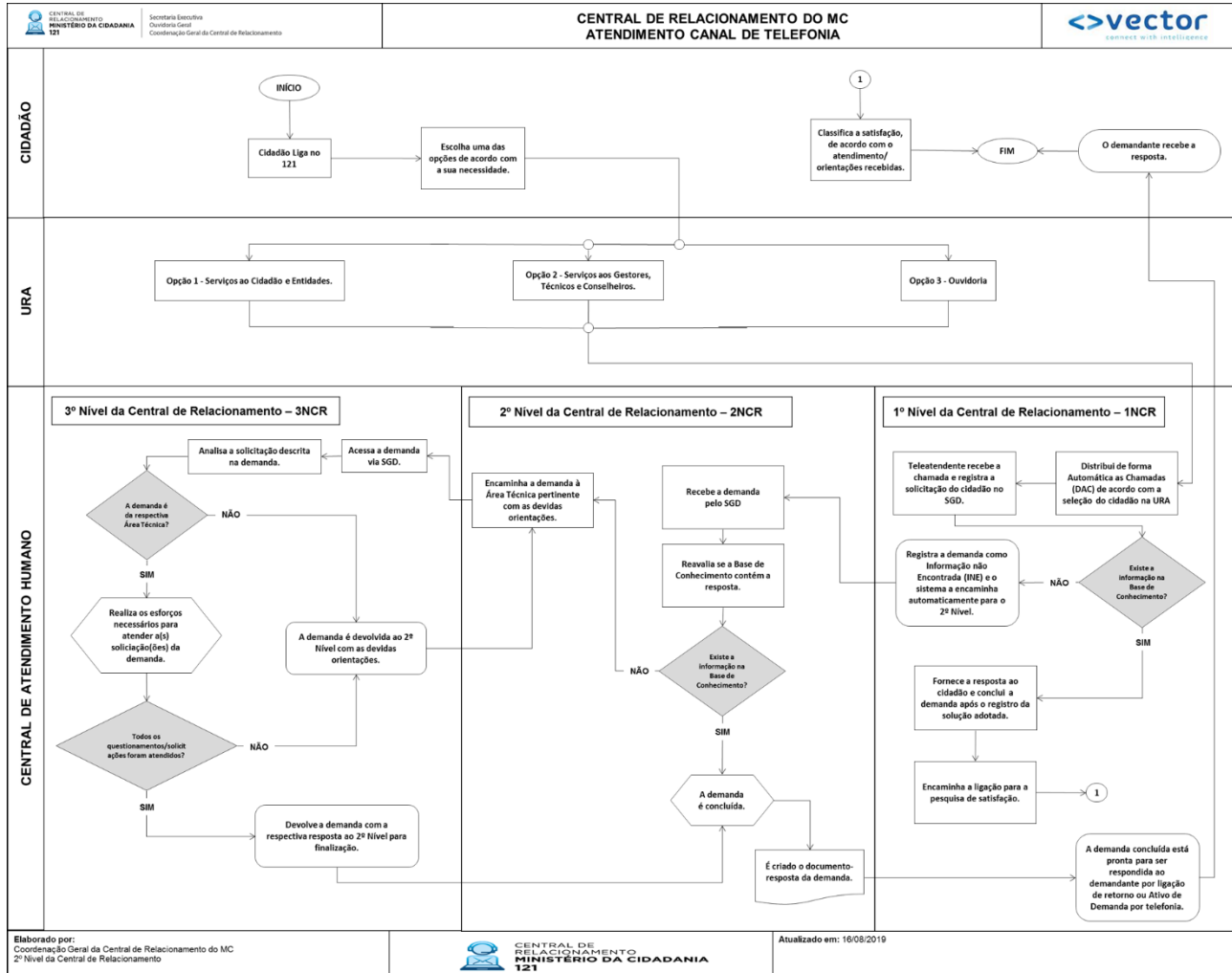
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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.



¹ 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 DEZEMBRO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



1.792.991
42,66%

E-MAIL



116.303
2,77%

CHAT



45.037
1,07%

ELETRÔNICO



2.171.067
51,65%

TELEGRAM



77.737
1,85%



4.203.135

ATIVO

TELEFONIA



55.248
96,19%

E-MAIL



2.191
3,81%

SMS

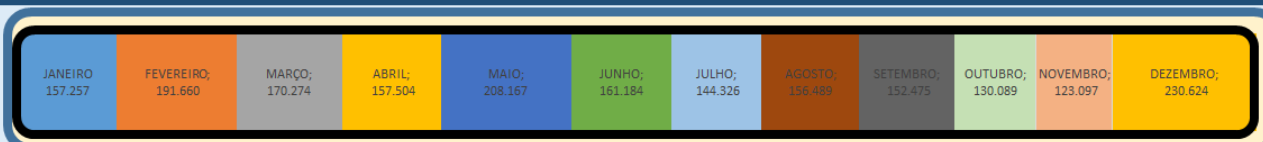


0
0,00%



57.439

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO)



TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

4.260.574

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



637.581

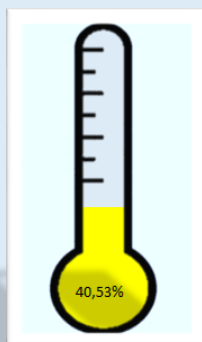


52.201



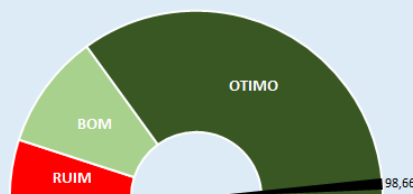
144.957

TOTALIZANDO:



834.739

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,66%



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	Maió	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	152.187	161.863	142.384	219.168	266.933	1.810.020
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940	82.428	94.135	132.877	1.145.053
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316	32.451	40.663	23.336	30.529	57.919	68.323	59.817	124.760	133.814	643.900
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%	69,16%	77,87%	0,68	83,4%	82,8%	87,54%	73,06%	83,98%	76,98%
ILA (%)	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%	26,46%	19,60%	0,14	38,1%	42,2%	42,01%	56,92%	4,34%	27,56%
TMA (seg)	222	211	213	216	221	197	212	202	207	203	189	212	209

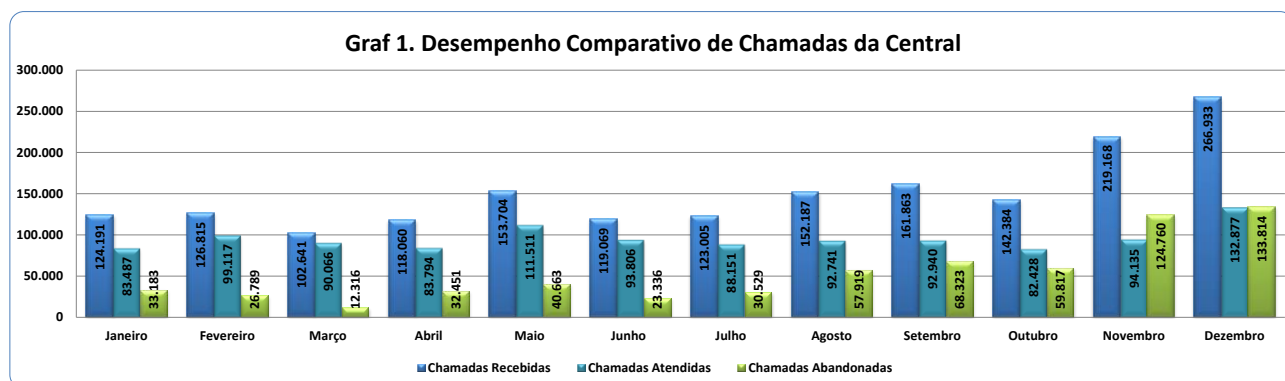


Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	61.788	87.291	63.828	63.545	84.485	58.677	63.553	94.049	97.265	81.301	135.093	168.215	1.059.090
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713	43.070	55.380	46.770	41.486	48.780	46.109	37.991	45.001	70.173	586.571
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935	19.498	28.172	11.277	19.569	44.623	51.135	43.275	89.939	97.927	460.893

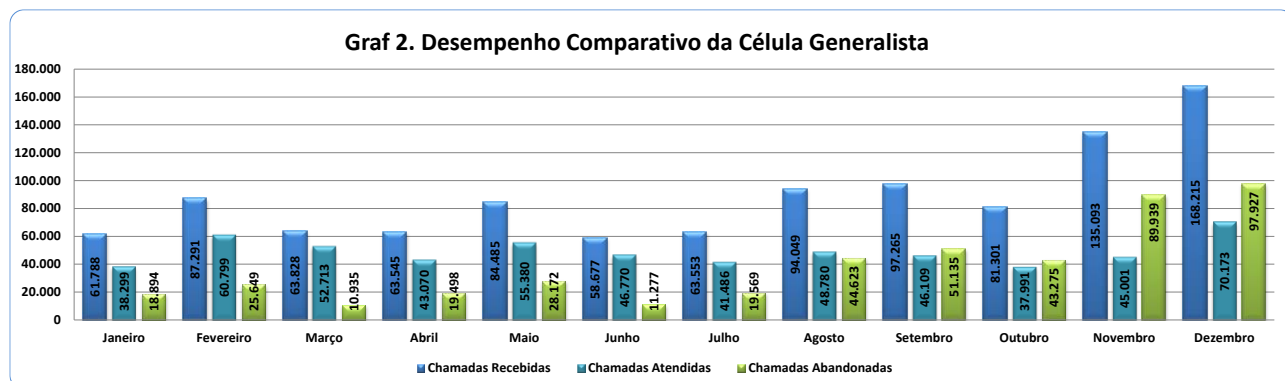




Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138	240	270	289	379	479	354	208	591	5.733
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131	210	238	283	366	469	343	204	562	5.497
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2	2	5	0	2	1	5	1	9	77

Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

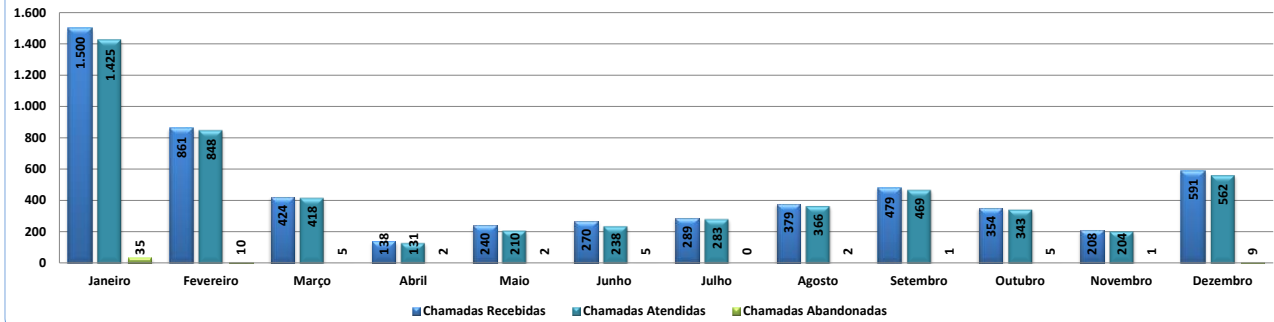


Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363	271	182	437	344	292	465	406	225	156	234	3.720
Chamadas Atendidas	341	360	267	181	433	338	276	369	339	221	154	228	3.507
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1	3	4	2	11	6	1	1	3	34

Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

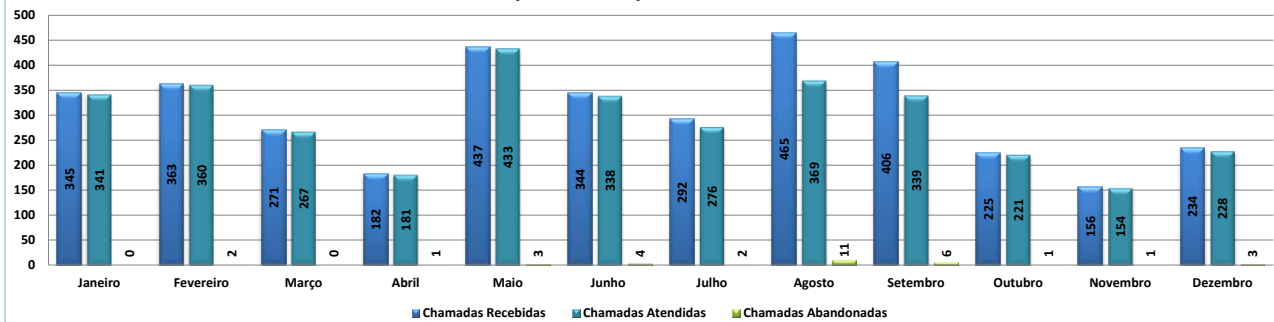


Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14	4	14	4	2	5	13	10	8	7	7	105
Chamadas Atendidas	17	13	4	11	4	1	5	12	9	8	7	7	98
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

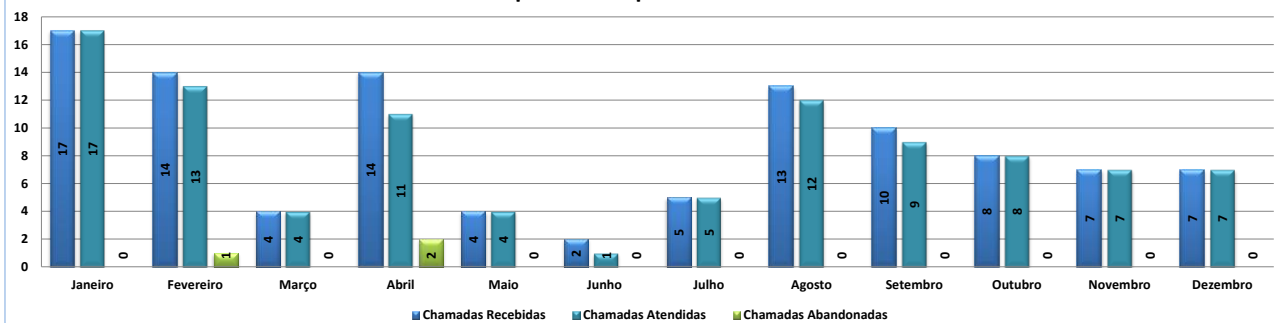




Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

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

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

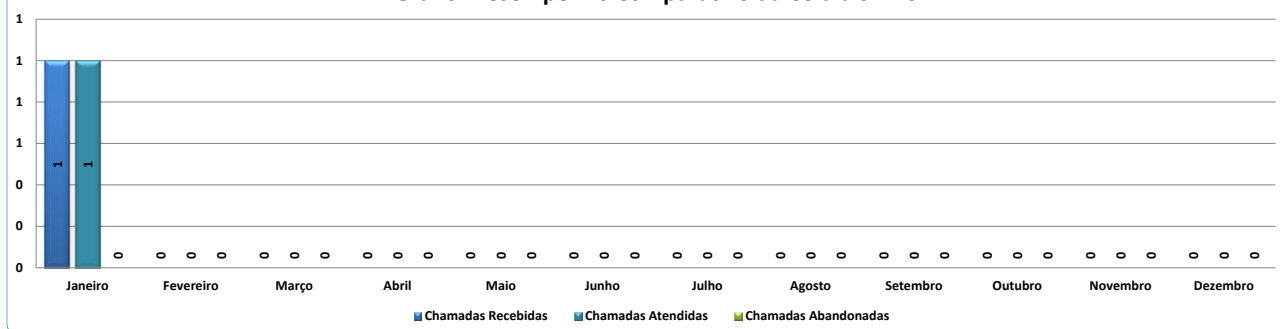


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.344	797	466	190	529	442	412	664	674	474	322	645	6.959
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184	527	430	381	550	611	461	312	637	6.676
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1	0	1	8	21	20	6	4	3	70

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

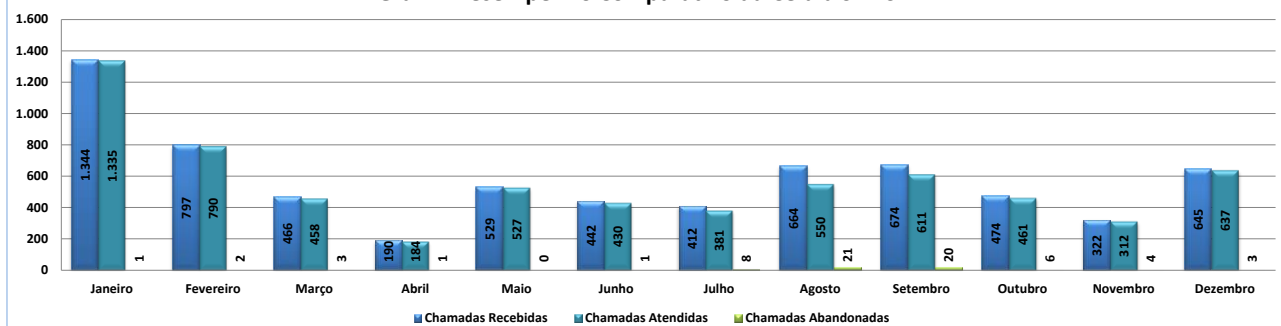


Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23	0	7	6	16	20	16	21	5	4	144
Chamadas Atendidas	5	21	22	0	7	6	16	18	15	21	5	4	140
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

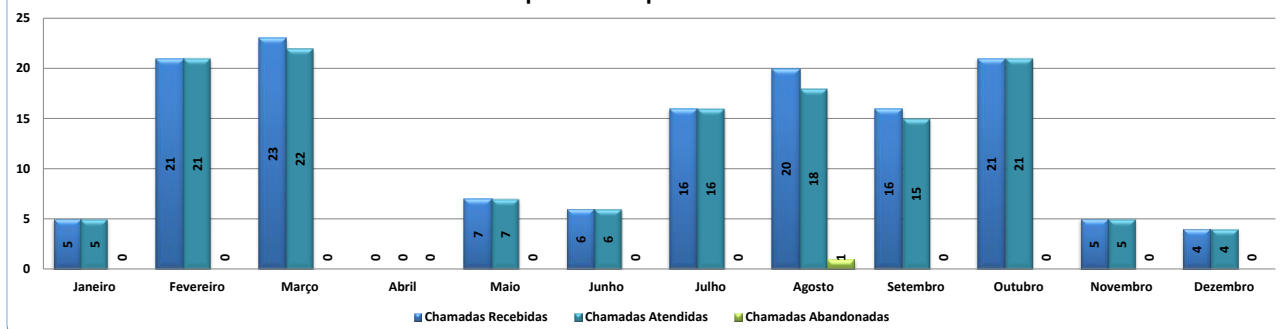




Tabela 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10	42	35	22	44	65	32	18	39	475
Chamadas Atendidas	33	88	45	10	40	34	19	42	59	28	17	38	453
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	2	0	1	1	1	0	1	1	7

Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE

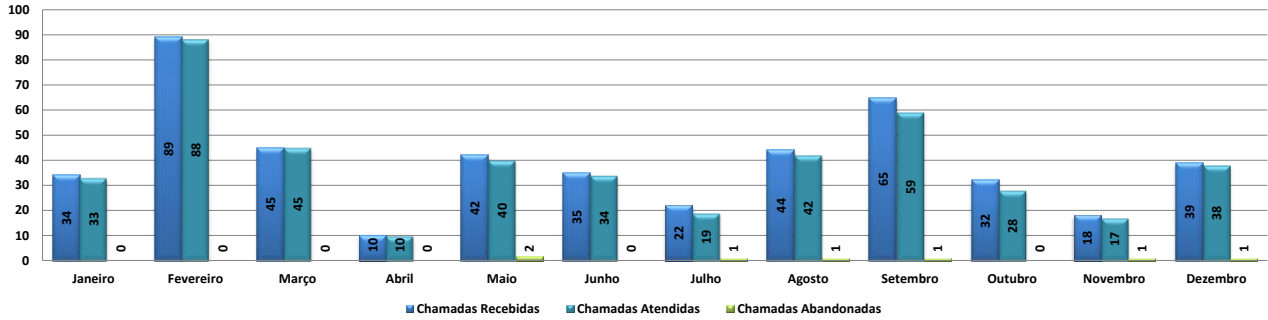


Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3	8	10	6	13	33	24	12	26	155
Chamadas Atendidas	4	8	8	3	8	10	6	12	31	23	12	26	151
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

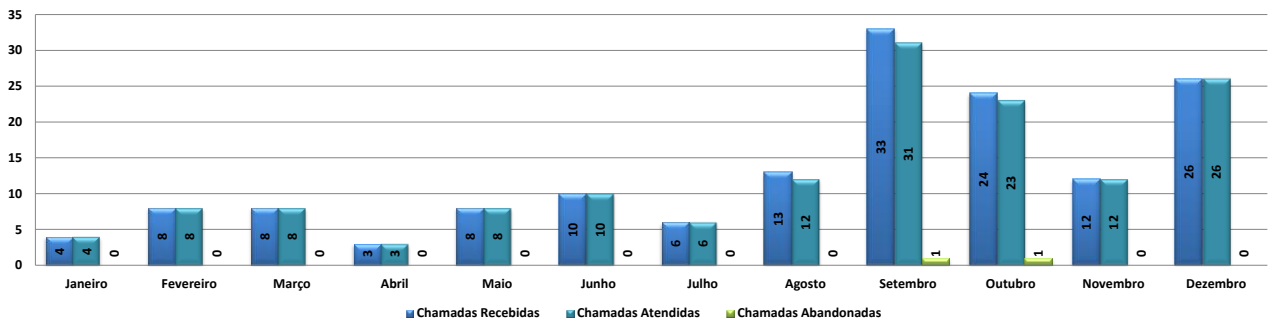
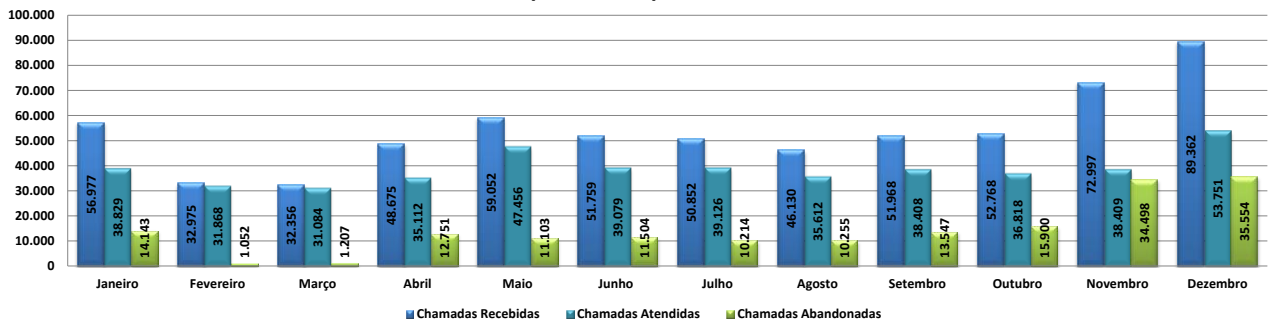


Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	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	46.130	51.968	52.768	72.997	89.362	645.871
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112	47.456	39.079	39.126	35.612	38.408	36.818	38.409	53.751	465.552
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751	11.103	11.504	10.214	10.255	13.547	15.900	34.498	35.554	171.728

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.

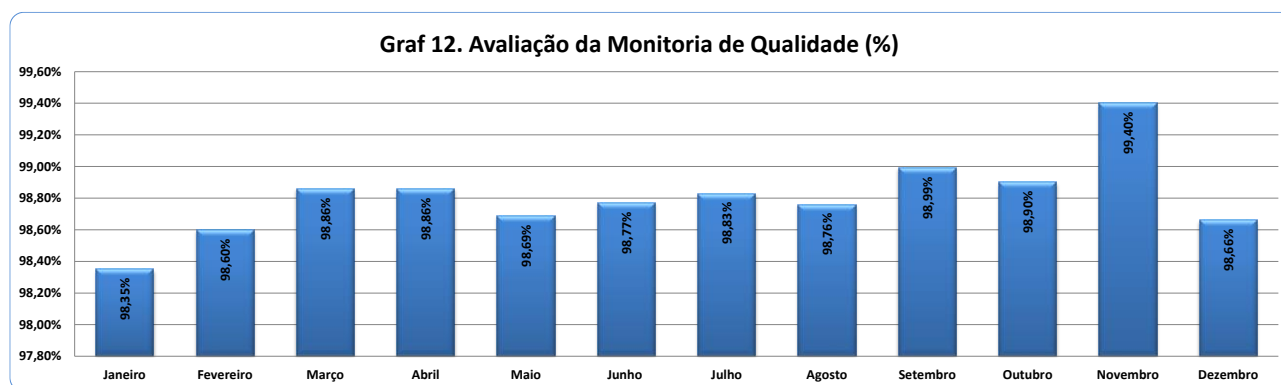
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são 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 **dezembro** 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 ²FAQ's e ³RP'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 dezembro foram realizadas 02 (dois) calibrações, conforme cronograma abaixo:

<i>Secretaria</i>	<i>Data</i>	<i>Local</i>	<i>Status</i>
SNAPI TEMA: Programa Criança Feliz // Sistema E-PCF	07/dez	On line	Realizada
SENARC TEMA: Programa Auxílio Brasil // Benefício Extraordinário/Complementar // Auxílio Gás	17/dez	On line	Realizada

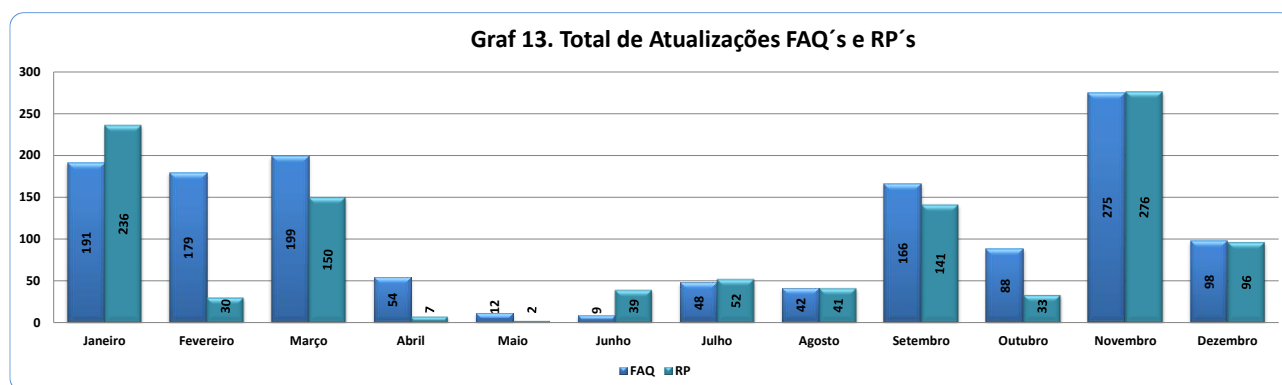
² FAQ é um acrônimo da expressão inglesa Frequently Asked Questions, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são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

³ 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 **dezembro** foram realizadas **98** Atualizações de FAQ's e **96** 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.



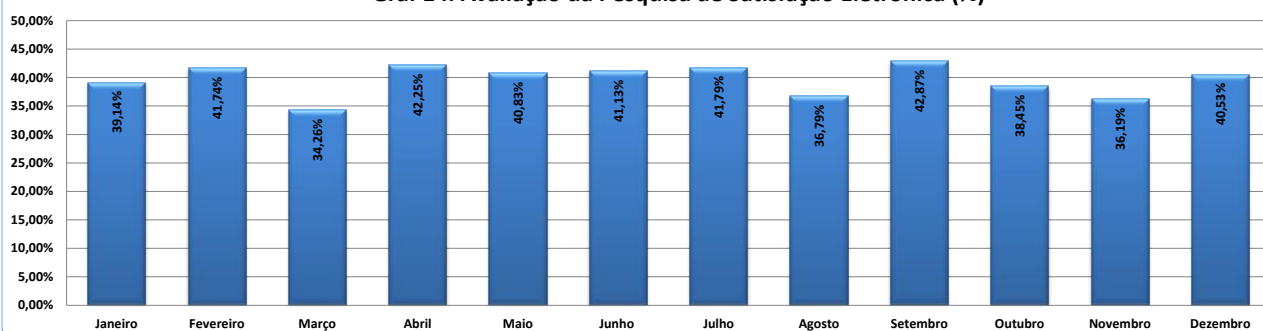
4.4. Pesquisa de Satisfação

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 **dezembro** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **40,53%**.

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%	68,81%	70,41%	71,06%	69,50%	70,64%	69,28%
Questão 2: Como você avalia o atendimento do	83,22%	83,47%	84,17%	81,03%	81,44%	80,70%	81,09%	82,68%	83,38%	83,66%	83,08%	83,68%	82,63%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260	157.850	48.195	63.272	58.266	67.330	59.379	43.612	85.025	843.102
Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)	39,14%	41,74%	34,26%	42,25%	40,83%	41,13%	41,79%	36,79%	42,87%	38,45%	36,19%	40,53%	39,66%

Graf 14. Avaliação da Pesquisa de Satisfação Eletrônica (%)





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	Mai	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	142.391	139.714	113.178	112.368	217.992	1.820.051
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826	77.383	60.894	57.897	60.210	66.043	57.393	56.927	101.916	799.053
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767	208.058	263.339	196.194	188.374	202.601	205.757	170.571	169.295	319.908	2.594.768
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940	82.428	94.135	132.877	1.145.053
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34	248,30	236,16	209,15	213,69	218,46	221,39	206,93	179,84	240,75	226,61%

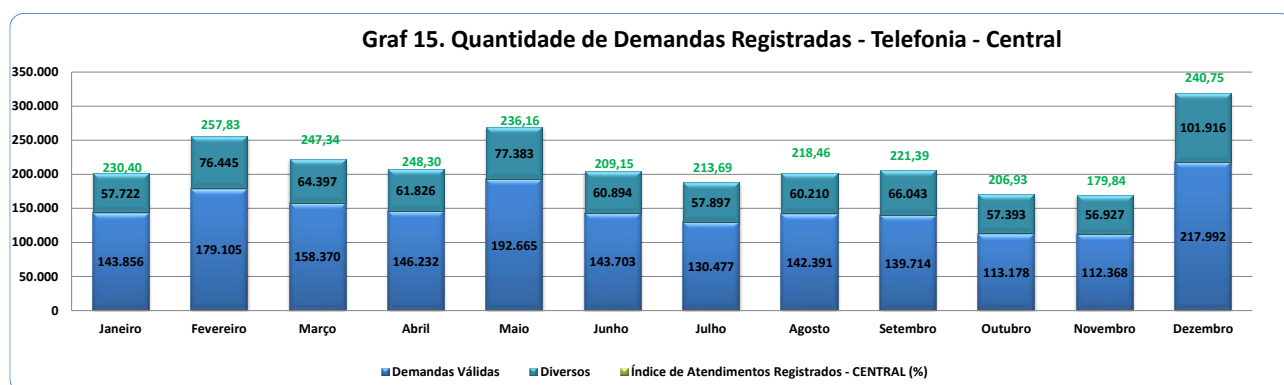


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635	1.384	538	881	905	376	410	517	458	26.994
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	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	13.739	15.094	12.929	11.820	7.462	8.844	7.109	4.385	143.297

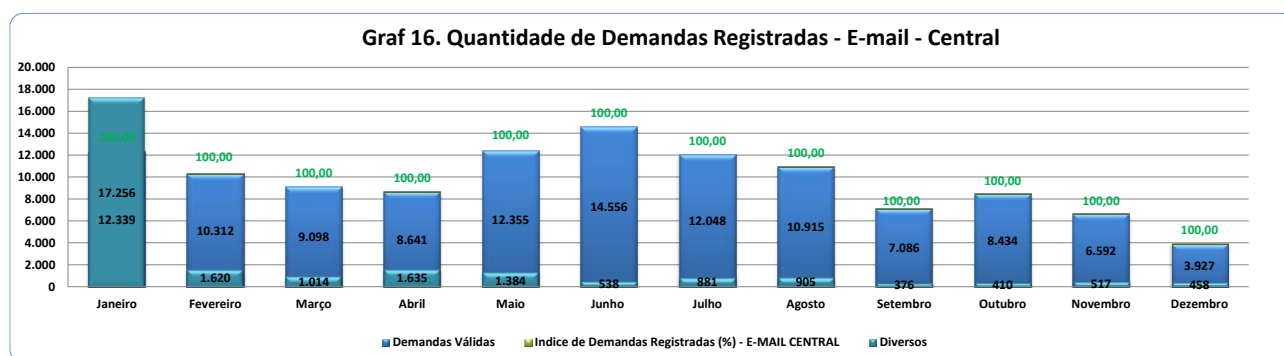




Tabela 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	1.801	3.183	5.675	8.477	4.137	8.705	45.037
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601	1.242	1.915	1.436	4.315	4.360	3.527	822	1.599	33.820
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Total	6.669	7.378	5.067	4.232	3.459	4.015	3.237	7.498	10.035	12.004	4.959	10.304	78.857

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central

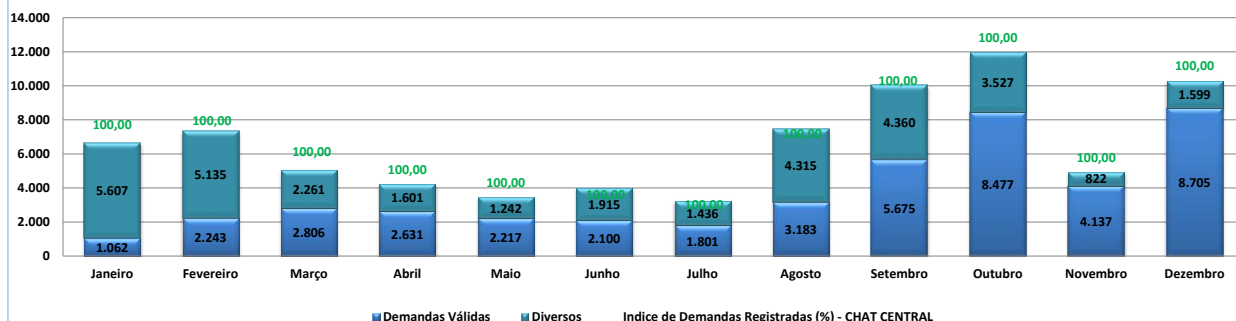


Tabela 18. Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	191	208	247	421	331	132	168	259	71	152	1.541	13.057	16.778
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	58.395	87.374	76.594	49.570	54.546	43.089	37.049	37.481	42.432	38.596	45.441	112.959	683.526
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197	468	472	511	818	966	684	497	933	8.888
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância -	14	63	46	21	17	18	21	38	43	39	10	14	344
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83.210	89.355	80.485	95.945	137.014	99.580	92.260	103.069	95.440	73.171	64.534	90.253	1.104.316
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	77	87	84	15	58	38	46	83	72	65	26	39	690
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7	13	4	11	21	22	28	17	264	448
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandas de Outros Órgãos	126	861	206	35	170	317	372	537	522	358	230	319	4.053
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Especial do Esporte	57	115	53	12	31	30	26	55	76	26	35	74	590
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	27	30	21	9	13	21	11	29	70	58	36	80	405
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0	4	2	2	1	0	1	1	0	13
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	113.178	112.368	217.992	1.820.051

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia

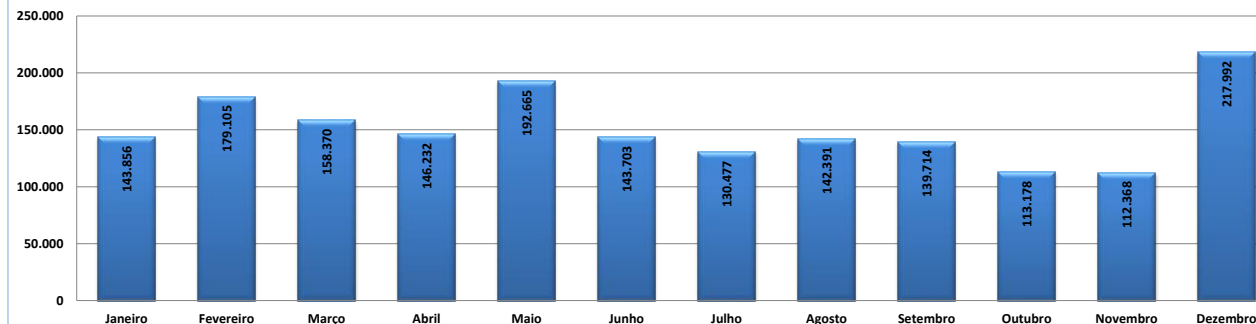




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	1.257	61	19	285	185	237	416	573	102	84	497	168	3.884
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303	241	138	31	622	7	19	557	377	4.543
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112	138	521	368	351	283	180	457	429	5.935
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	270	179	21	247	85	88	410	108	62	56	96	55	1.677
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42	948	106	470	3.290	192	208	957	328	11.108
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISPR	20	0	1	2	6	4	6	5	3	1	4	6	58
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4	0	1	0	3	1	1	0	2	27
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1	8	3	4	167	4	2	4	72	330
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0	2	0	1	3	1	0	1	1	48
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sem Classificação	1.143	9.792	8.954	7.645	10.742	13.458	10.342	5.793	6.431	7.883	4.019	2.489	88.691
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

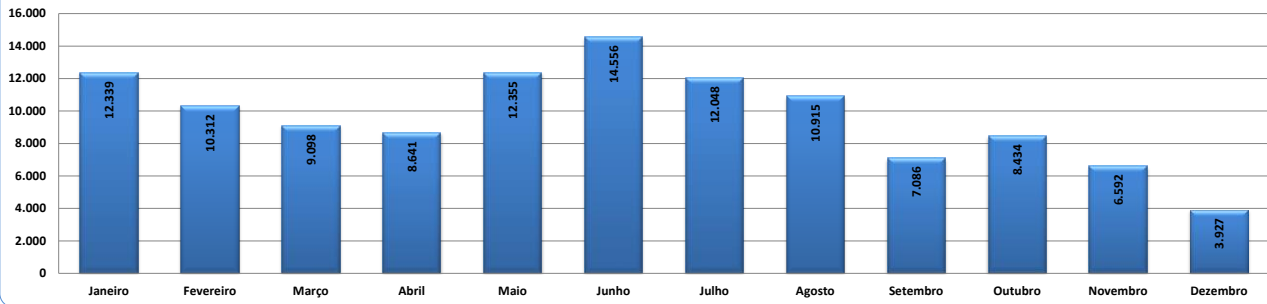


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	10	30	35	98	28	24	7	109	98	69	79	88	675
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628	591	541	524	900	1.433	2.191	983	3.450	12.416
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243	1.053	1.071	814	920	744	898	1.237	1.171	12.861
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância - SNAPI	8	47	43	31	33	36	32	44	23	19	25	19	360
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577	458	408	395	1.178	2.808	4.462	1.243	3.852	16.336
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISPR	0	5	64	44	33	9	11	13	10	6	5	13	213
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10	11	3	7	7	7	11	3	47	126
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4	0	4	7	6	9	26	12	15	12	97
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2	0	5	1	5	3	2	0	0	0	19
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SENCD	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	10	0	14
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sem Classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	521	809	537	53	1.920
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	1.801	3.183	5.675	8.477	4.137	8.705	45.037

Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat

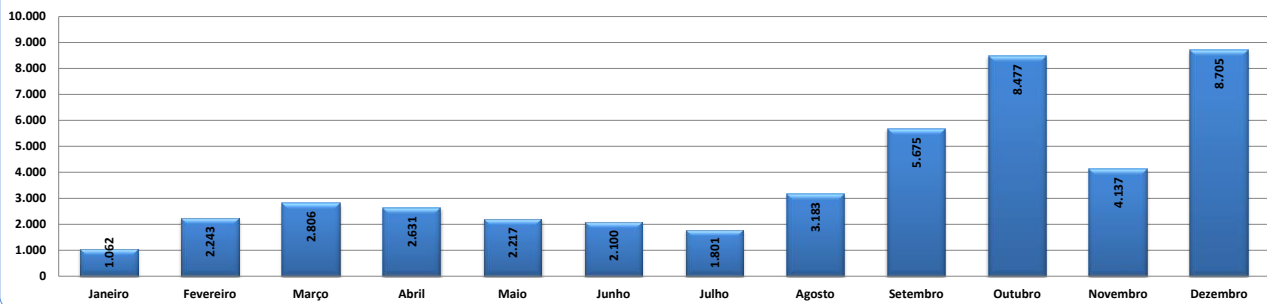




Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	97.224	124.259	105.035	112.607	141.948	103.623	87.898	96.784	94.375	71.664	65.668	117.779	1.218.864
Gestor	2.329	1.806	1.334	614	1.224	1.180	1.234	1.727	1.756	1.028	666	1.223	16.121
Instituição	119	139	130	47	162	101	81	98	147	93	79	87	1.283
Não Beneficiário	44.098	52.758	51.754	32.904	49.240	38.691	41.164	43.665	43.315	40.304	45.915	98.721	582.529
Proponente	85	132	113	60	89	101	97	113	115	83	39	164	1.191
Público Interno	1	11	4	0	2	7	3	4	6	6	1	18	63
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	113.178	112.368	217.992	1.820.051

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

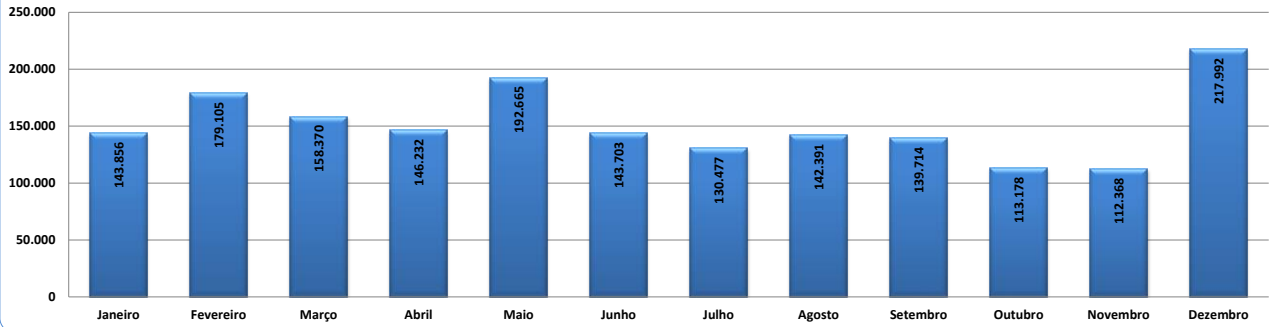


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.805	3.852	5.085	4.200	7.079	8.895	6.644	6.213	4.118	5.196	3.099	1.795	60.981
Gestor	1.093	990	779	62	559	526	377	518	410	360	376	346	6.396
Instituição	1	0	1	0	1	1	6	24	0	0	4	7	45
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313	4.582	5.016	4.719	3.819	2.292	2.525	2.855	1.592	46.569
Proponente	42	41	41	63	50	69	255	285	230	296	225	167	1.764
Público Interno	53	45	65	3	84	49	47	56	36	57	33	20	548
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303

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

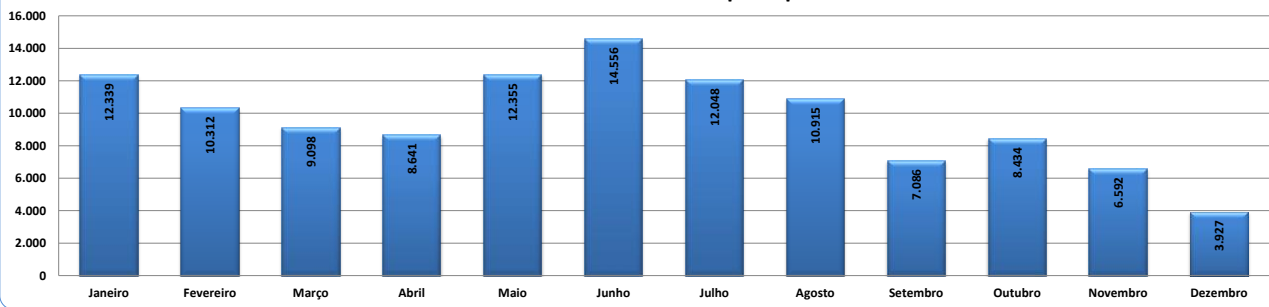


Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35	12	5	12	1.509	3.911	5.656	2.207	4.223	17.583
Gestor	797	1.722	1.999	1.915	1.692	1.679	1.364	1.315	994	962	1.176	1.172	16.727
Instituição	258	517	800	677	508	416	419	302	274	376	484	435	5.466
Não Beneficiário	3	0	2	4	4	0	3	54	556	1.481	270	2.873	5.250
Proponente	0	0	0	0	1	0	3	1	0	2	0	2	9
Público Interno	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	1.801	3.183	5.675	8.477	4.137	8.705	45.037

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

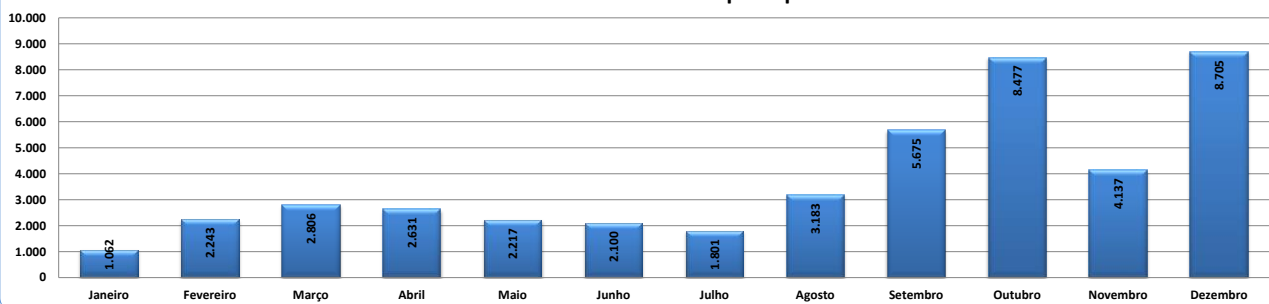




Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	125.104	159.350	140.168	129.385	164.878	124.897	113.122	6.840	120.797	96.718	96.429	182.838	1.460.526
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572	27.490	18.358	17.046	135.524	18.595	16.273	15.738	34.920	356.687
Não Informado	171	190	177	275	297	448	309	27	322	187	201	234	2.838
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	113.178	112.368	217.992	1.820.051

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia

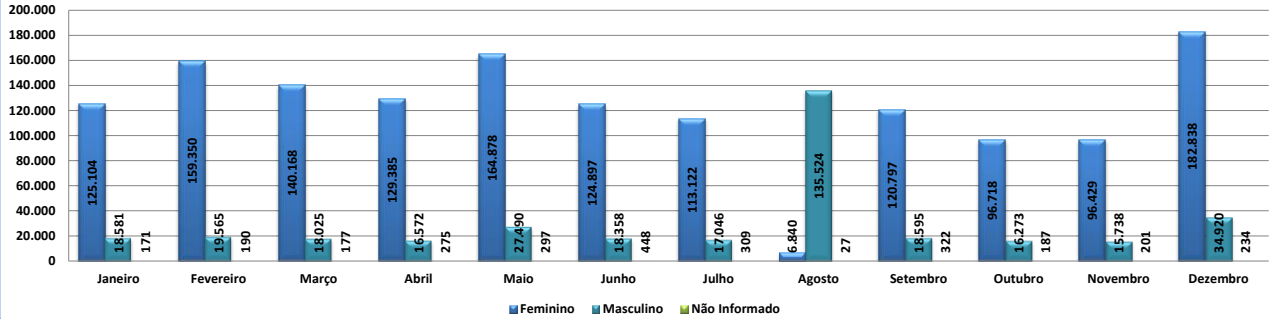


Tabela 25. Demandas por Gênero - E-mail

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	18	11	14	19	8	64	203	3.555	4.200	5.214	3.879	2.038	19.223
Masculino	11	3	6	2	1	19	73	1.355	1.954	2.351	1.622	911	8.308
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620	12.346	14.473	11.772	6.005	932	869	1.091	978	88.772
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303

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

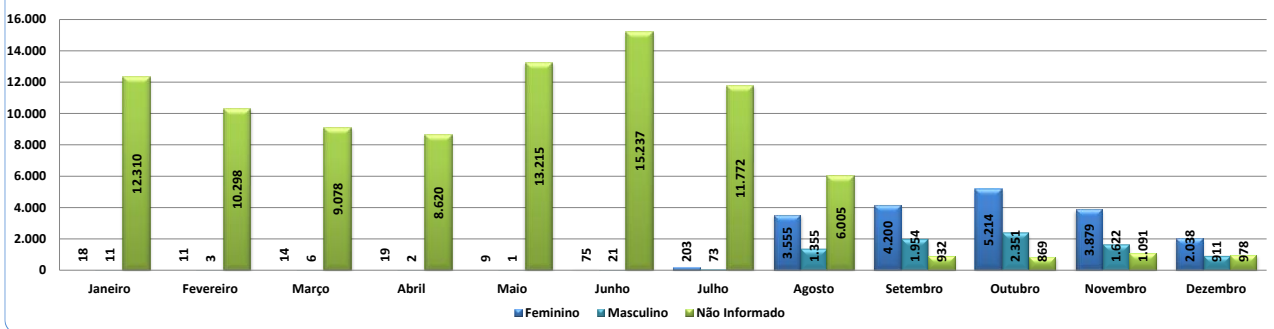
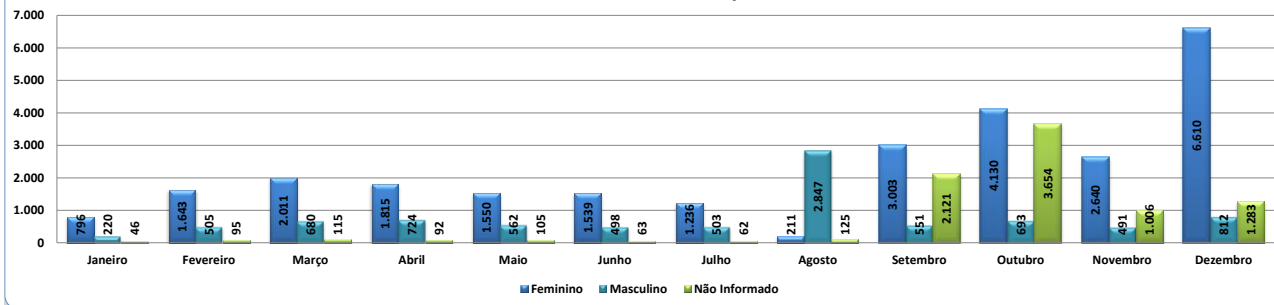


Tabela 26. Demandas por Gênero - Chat

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815	1.588	1.569	1.236	211	3.003	4.130	2.640	6.610	27.252
Masculino	220	505	680	724	581	514	503	2.847	551	693	491	812	9.121
Não Informado	46	95	115	92	108	65	62	125	2.121	3.654	1.006	1.283	8.772
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	8.477	4.137	8.705	45.145

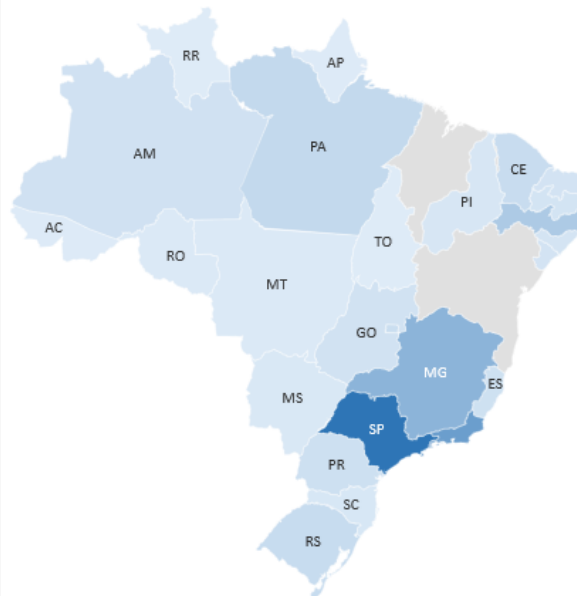
Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat





<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	409.430	22,84%
RJ	268.260	14,96%
MG	193.239	10,78%
BA	164.306	9,16%
PE	116.732	6,51%
PA	65.238	3,64%
RS	56.110	3,13%
MA	55.573	3,10%
CE	55.191	3,08%
DF	48.802	2,72%
PR	42.194	2,35%
ES	39.374	2,20%
AM	36.637	2,04%
GO	33.314	1,86%
SE	29.664	1,65%
RN	29.478	1,64%
PB	28.402	1,58%
AL	26.438	1,47%
PI	20.384	1,14%
SC	18.719	1,04%
MS	14.674	0,82%
MT	10.403	0,58%
RO	9.561	0,53%
AP	6.194	0,35%
AC	5.753	0,32%
RR	3.458	0,19%
TO	3.400	0,19%
NI	2.050	0,11%
IN	13	0,00%
Total Geral	1.792.991	

Demandas por Estado de Telefonia

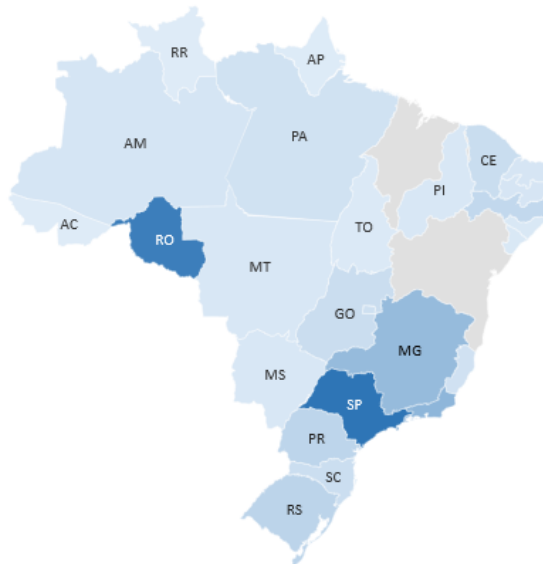


Da plataforma Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom



<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	24.246	20,85%
RO	22.331	19,20%
RJ	11.078	9,53%
MG	10.062	8,65%
BA	6.988	6,01%
RS	4.817	4,14%
PR	4.721	4,06%
PE	4.029	3,46%
CE	3.092	2,66%
GO	2.968	2,55%
SC	2.751	2,37%
DF	2.352	2,02%
ES	2.137	1,84%
PA	2.048	1,76%
MA	1.440	1,24%
AM	1.414	1,22%
PB	1.346	1,16%
RN	1.330	1,14%
MS	1.071	0,92%
MT	1.017	0,87%
NI	1.015	0,87%
PI	976	0,84%
AL	879	0,76%
SE	860	0,74%
TO	637	0,55%
AP	278	0,24%
AC	229	0,20%
RR	191	0,16%
IN	0	0,00%
Total Geral	116.303	

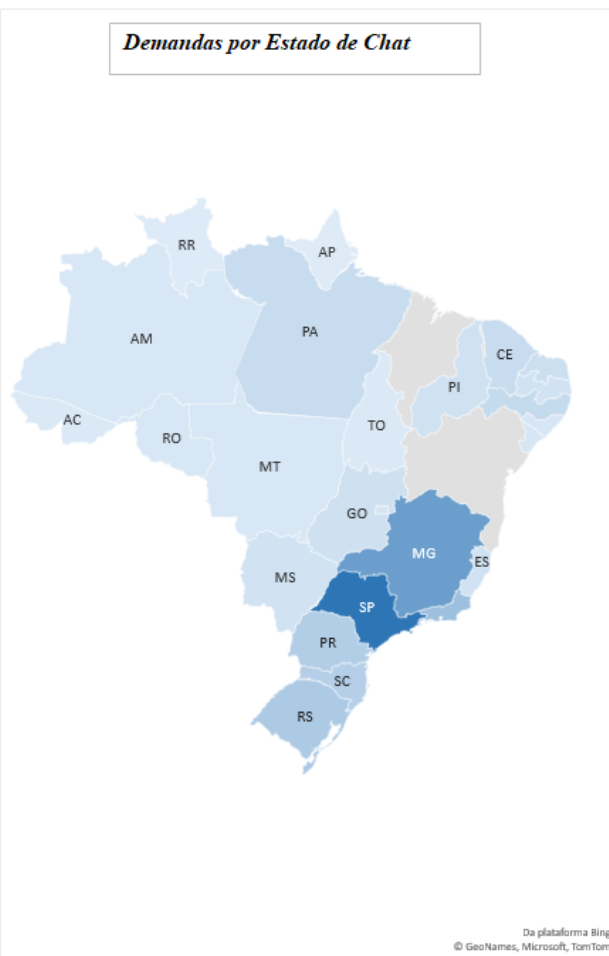
Demandas por Estado de Email



Da plataforma Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom



<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
NI	9.315	20,68%
SP	6.122	13,59%
MG	5.792	12,86%
BA	3.424	7,60%
RJ	2.656	5,90%
RS	2.367	5,26%
PR	2.247	4,99%
SC	1.426	3,17%
PE	1.230	2,73%
CE	1.218	2,70%
PA	1.020	2,26%
RN	883	1,96%
GO	866	1,92%
MA	812	1,80%
PI	802	1,78%
ES	772	1,71%
PB	753	1,67%
MS	517	1,15%
DF	444	0,99%
AL	440	0,98%
SE	397	0,88%
RO	392	0,87%
AM	378	0,84%
MT	244	0,54%
TO	227	0,50%
AC	131	0,29%
RR	86	0,19%
AP	75	0,17%
IN	1	0,00%
Total Geral	45.037	





6. Assuntos Mais Demandados

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

Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
57. PROGRAMA AUXILIO BRASIL	53.583	45,88%
59. PROGRAMA AUXÍLIO GÁS	19.777	16,93%
60. BENEFÍCIO EXTRAORDINÁRIO DO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL	12.194	10,44%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	10.339	8,85%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	5.295	4,53%

Total de Registros da Secretaria no Mês	116.786
--	----------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	9	15,52%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	7	12,07%
01. DÚVIDAS	6	10,34%
05. EMPREGO_CURRÍCULO	5	8,62%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	5	8,62%

Total de Registros da Secretaria no Mês	58
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	956	37,74%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	201	7,94%
08. CADSUAS_MANUAL	182	7,19%
01. DÚVIDAS	170	6,71%
18. CENSO SUAS_INSTITUCIONAL	161	6,36%

Total de Registros da Secretaria no Mês	2.533
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	80	100,00%

Total de Registros da Secretaria no Mês	80
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022



Assuntos mais Demandados de Outros Órgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	204	50,62%
01. GARANTIA-SAFRA	120	29,78%
01. SOLICITAÇÃO	66	16,38%
01. CNH SOCIAL	8	1,99%
01. TELEFONE E SITE	5	1,24%

Total de Registros da Secretaria no Mês	403
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
01. DEVOLUÇÃO DO AE – RECEBIMENTO DE SMS	291	92,97%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	16	5,11%
01. MOPS - MAPAS ESTRATÉGICOS PARA POLÍTICAS DE CIDADANIA	4	1,28%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	0,32%
02. RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO SOCIAL	1	0,32%

Total de Registros da Secretaria no Mês	313
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	61.325	64,94%
01. CADASTRAMENTO	14.324	15,17%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	9.486	10,05%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	5.493	5,82%
02. NIS	764	0,81%

Total de Registros da Secretaria no Mês	94.433
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	12.475	93,71%
02. OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO	539	4,05%
05. SONDAAGEM	133	1,00%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	117	0,88%
01. DÚVIDAS	25	0,19%

Total de Registros da Secretaria no Mês	13.313
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022



SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA

Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	44	50,00%
03. SISTEMA E-PCF	20	22,73%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	11	12,50%
01. DÚVIDAS	6	6,82%
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	3	3,41%

Total de Registros da Secretaria no Mês	88
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE

Tópico	Total	%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	48	64,00%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	13	17,33%
01. DÚVIDAS	13	17,33%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	1	1,33%

Total de Registros da Secretaria no Mês	75
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022



Atualmente existe um passivo de 1.300 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

<i>Passivo de Demandas</i>				
Área Técnica	2018	2019	2020	2021
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0
SAGI	0	14	56	28
SE	0	0	0	2
SENARC	0	15	9	343
SEISP	0	0	0	5
SECAD	0	1	1	29
SNAS	0	110	94	55
SGFT	0	0	1	376
SNAPI	0	0	3	7
SEE	0	1	14	91
SENAPRED	0	0	0	0
STI	0	14	0	31
TOTAL	0	155	178	967

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/01/2022



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 **dezembro** houve a execução de 88 ativos de telefonia.

No mês de **dezembro** houve a execução de 26,754 ativos de E-mail.

- Represadas - Auxílio Emergencial Dez – 2021
- Represadas - Bolsa Família Dez - 2021
- Edital da revista Primeira Infância em Foco

No mês de **dezembro** não houve execução de ativos de sms.



8. Faturamento

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

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



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

Tabela 27. Consolidado Evolutivo dos E-mails Faturáveis													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Caixa Institucional													
Cadastro Nacional do SUAS	346	148	14	13	129	98	30	33	49	33	81	47	1.021
CEBAS	282	306	17	40	108	144	197	123	139	89	278	77	1.800
Criança Feliz	281	221	17	1.172	232	254	1.134	901	112	148	325	87	4.884
Fale MDS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gestor PBF	880	1.227	154	584	535	229	20	7	2	6	4	4	3.648
Navetude	-	-	-	-	5	13	6	3	11	5	10	11	64
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713	12.020	13.820	9.929	9.561	6.450	7.930	5.166	3.152	98.297
Programa de Atenção Integral à Família	-	1	1	-	7	1	-	1	3	2	1	-	17
Prontuário SUAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Proteção Social Básica	14	26	8	8	21	35	32	12	21	18	43	20	258
Proteção Social Especial	21	38	4	12	20	32	19	17	16	12	41	31	263
Rede Suas	2.411	1.629	55	74	109	635	368	225	250	177	573	461	6.967
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23	36	63	37	25	19	10	33	25	360
Supporte Progridir Sisp	1	2	-	2	3	9	276	7	14	10	35	12	371
Programa Bolsa Família	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Sem classificação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis

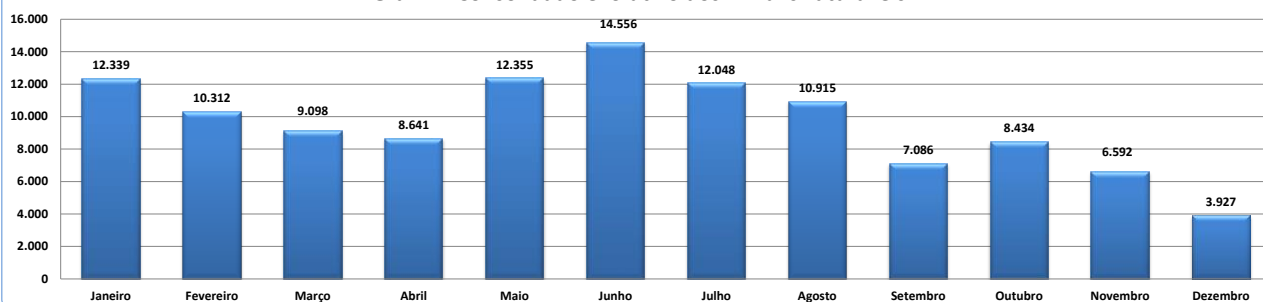


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	9.408	10.183	9.055	8.473	12.205	14.043	11.766	10.615	6.887	8.320	6.291	3.565	110.811
Multimeios	2.931	129	43	168	150	513	282	300	199	114	301	362	5.492
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço

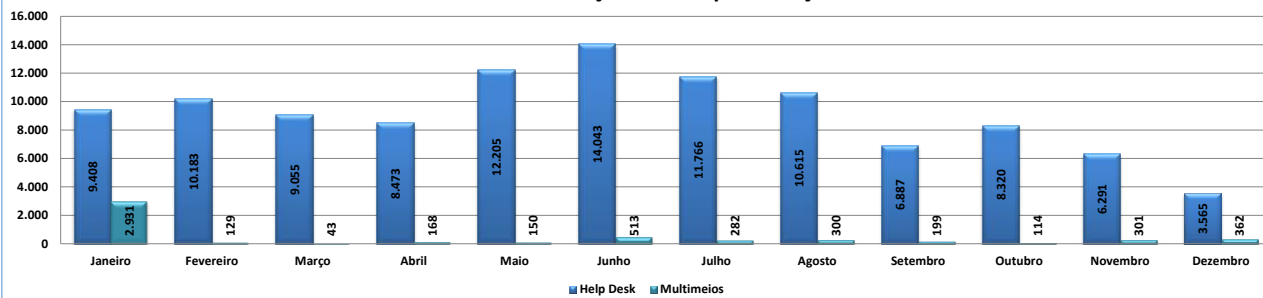




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806	83.140	82.383	84.406	75.810	88.801	124.317	1.064.618
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.													
Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0	0	60	88	55.248
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.													
Ativo Mala Direta	85	0	62	0	250	204	0	982	55	340	30	183	2.191
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000	661	585	565	527	538	447	439	546	587	7.280
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943	1.617	1.399	1.853	1.566	3.496	3.727	1.095	953	1.166	26.006
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130	192	233	267	363	380	277	171	394	5.077
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043	576	657	435	256	372	360	271	941	9.868
Multimeios Central													
Total de e-mail's, cartas, faxes	1.684	4.049	8.156	7.421	5.865	4.674	4.993	5.125	6.498	6.331	10.326	8.713	73.835
Qtd. Atendimento Humano - TELEGRAM								2.178	3.705	4.844	9.812	4.406	24.945
Qtd. Atendimento BOT - TELEGRAM								768	1.567	3.021	11.834	14.639	31.829
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704	153.327	303.468	314.347	1.969.154
Total da Quantidade de Atendimentos	307.740	219.372	229.825	230.745	246.816	200.946	188.639	256.210	247.861	245.844	426.272	469.781	3.270.051

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	82.383	84.406	75.810	88.801	124.317	1.064.618
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0	0	60	49	55.209
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173	768	1.455	1.229	1.157	1.199	1.076	988	1.922	20.979
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	11.884	11.893	9.409	12.356	12.629	125.819
Qtd. Atendimento Humano - TELEGRAM								2.178	3.705	4.844	9.812	4.406	24.945
Qtd. Atendimento BOT - TELEGRAM								768	1.567	3.021	11.834	14.639	31.829
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704	153.327	303.468	314.347	1.969.154
Total da Quantidade de Atendimentos	309.260	220.583	234.187	231.797	247.294	202.229	192.123	258.491	249.474	247.487	427.319	472.309	3.292.553

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\$ 431.686,92	R\$ 442.287,44	R\$ 424.536,00	R\$ 497.285,60	R\$ 696.175,20	R\$ 5.682.612,40
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\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 289,20	R\$ 236,18	R\$ 253.360,62
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\$ 13.849,29	R\$ 14.352,03	R\$ 13.751,28	R\$ 12.626,64	R\$ 24.563,16	R\$ 269.261,91
SMS	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Multimeios	R\$ 68.053,09	R\$ 86.671,11	R\$ 142.761,09	R\$ 121.577,44	R\$ 98.064,08	R\$ 78.777,62	R\$ 98.722,69	R\$ 116.819,72	R\$ 116.908,19	R\$ 98.700,41	R\$ 129.614,44	R\$ 132.478,21	R\$ 1.289.148,09
Qtd. Atendimento Humano - TELEGRAM											R\$ 25.731,97	R\$ 11.554,74	R\$ 37.286,71
Qtd. Atendimento BOT - TELEGRAM											R\$ 23.194,64	R\$ 28.692,44	R\$ 51.887,08
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\$ 293.661,91	R\$ 269.055,14	R\$ 300.520,92	R\$ 594.797,28	R\$ 595.142,24	R\$ 3.687.614,45
Total da Fatura Resumida	R\$ 915.226,77	R\$ 825.587,44	R\$ 952.184,18	R\$ 846.738,49	R\$ 944.595,33	R\$ 750.038,46	R\$ 728.289,39	R\$ 856.017,84	R\$ 842.602,80	R\$ 837.508,61	R\$ 1.283.539,77	R\$ 1.488.842,17	R\$ 11.271.171,25

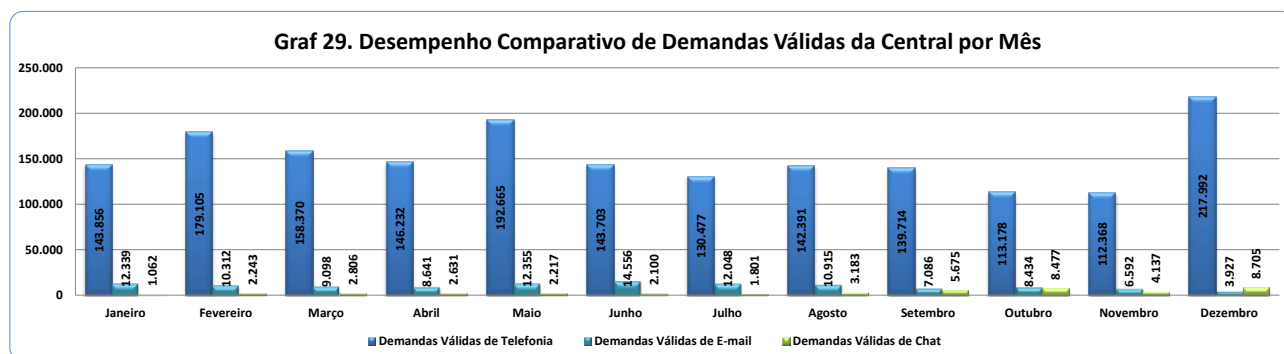


9. Conclusão

A Central possui **4.889** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.854** 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	Maió	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	142.391	139.714	113.178	112.368	217.992	1.820.051
Demandas Válidas de E-mail	12.339	10.312	9.098	8.641	12.355	14.556	12.048	10.915	7.086	8.434	6.592	3.927	116.303
Demandas Válidas de Chat	1.062	2.243	2.806	2.631	2.217	2.100	1.801	3.183	5.675	8.477	4.137	8.705	45.037
Total	157.257	191.660	170.274	157.504	207.237	160.359	144.326	156.489	152.475	130.089	123.097	230.624	1.981.391



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

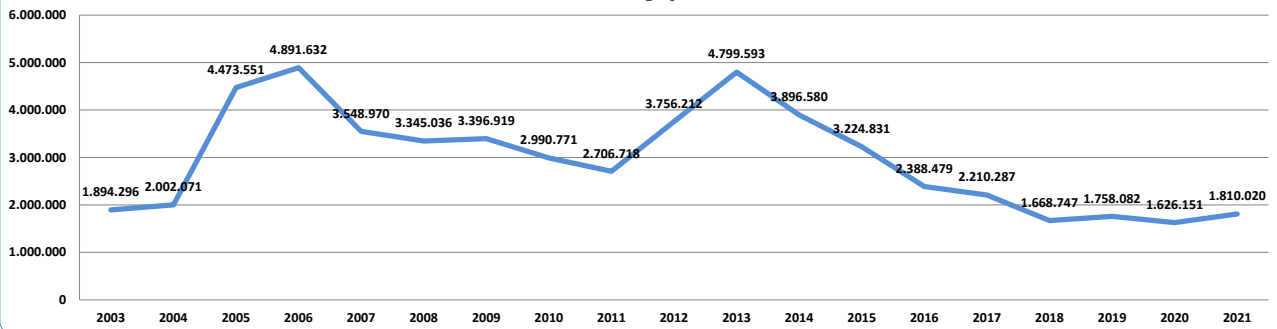


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e
Ligações Recebidas**

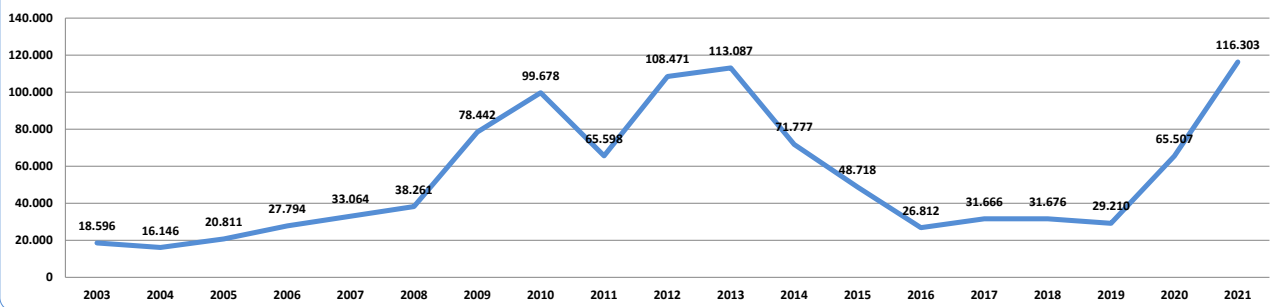
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	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	116.303	1.810.020	45.037	2.171.067
TOTAL	1.041.617	56.388.946	94.201	6.757.553



Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas



Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails



Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat

