

**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>26</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 **81** 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:

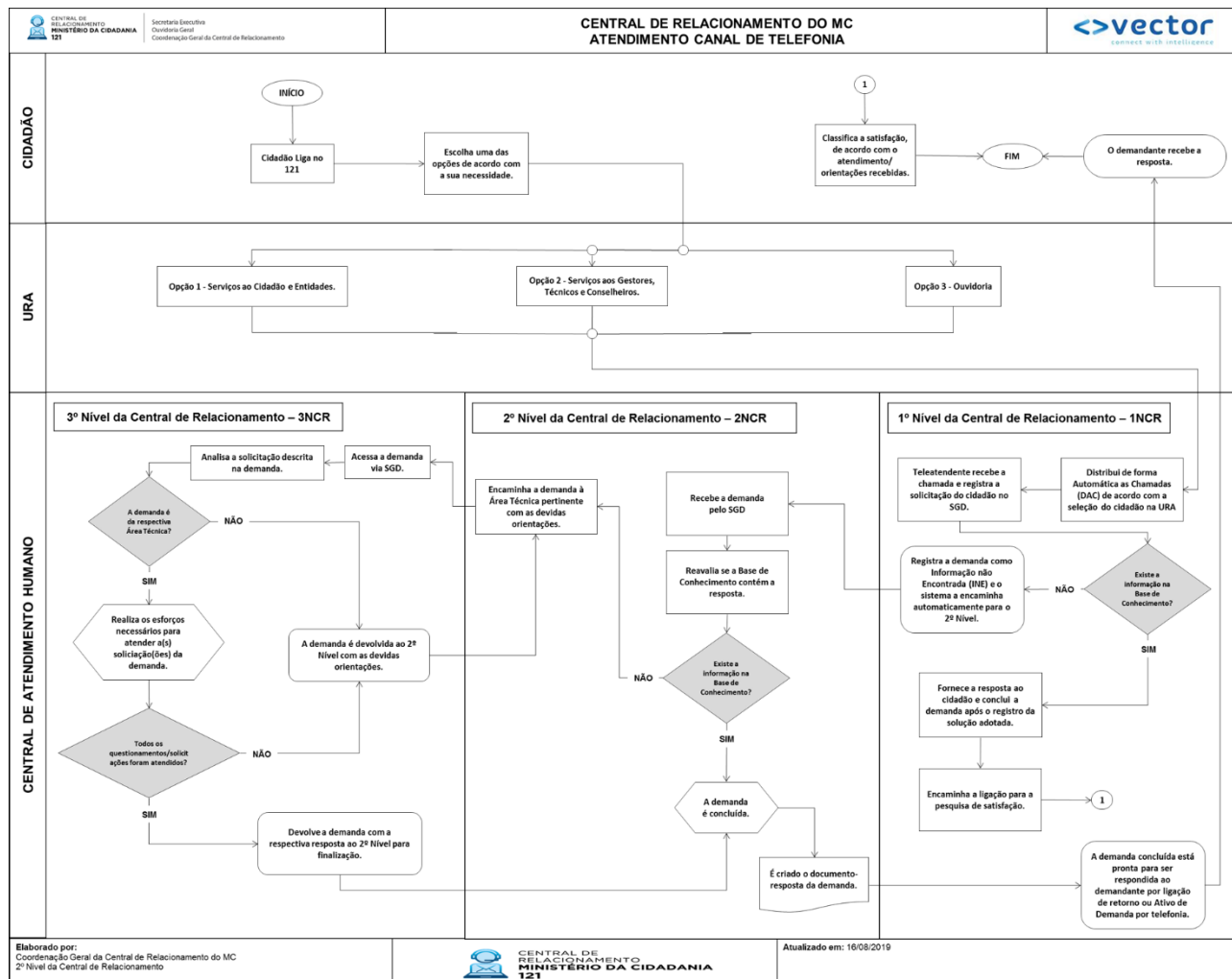
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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 OUTUBRO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



1.489.691  
46,81%

E-MAIL



107.431  
3,38%

CHAT



32.303  
1,01%

ELETRÔNICO



1.553.252  
48,80%



3.182.677

ATIVO

TELEFONIA



53.828  
96,46%

E-MAIL



1.978  
3,54%

SMS

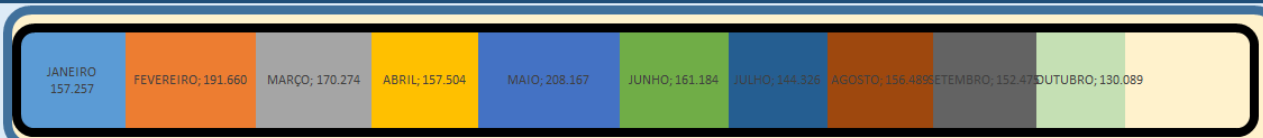


0  
0,00%



55.806

### EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO)



### TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

3.238.483

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



539.027

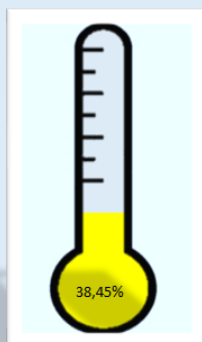


46.780



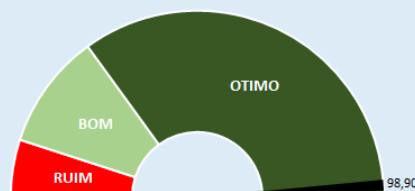
128.658

TOTALIZANDO:



714.465

### ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,90%



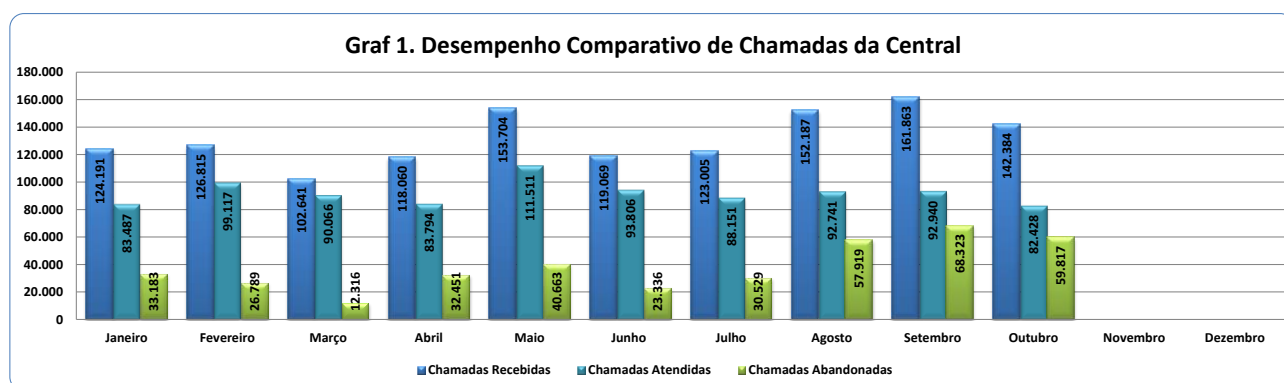
As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa Vector oriundas da empresa concessionária de telefonia. As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível - URA para o atendimento humano e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

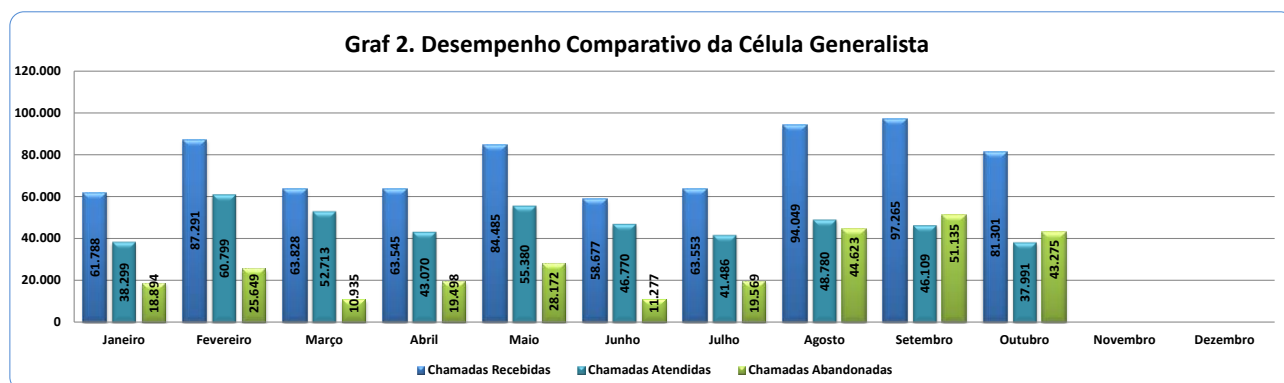
**Tabela 1. Desempenho Comparativo de chamadas da central**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado/ Média
<b>Chamadas Recebidas</b>	124.191	126.815	102.641	118.060	153.704	119.069	123.005	152.187	161.863	142.384			1.323.919
<b>Chamadas Atendidas</b>	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940	82.428			918.041
<b>Chamadas Abandonadas</b>	33.183	26.789	12.316	32.451	40.663	23.336	30.529	57.919	68.323	59.817			385.326
<b>Nível de Serviço (%)</b>	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%	69,16%	77,87%	0,68	83,4%	82,9%	0,88			76,67%
<b>ILA (%)</b>	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%	26,46%	19,60%	0,14	38,1%	42,2%	0,42			26,95%
<b>TMA (seg)</b>	222	211	213	216	221	197	212	202	207	203			210



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
<b>Chamadas Recebidas</b>	61.788	87.291	63.828	63.545	84.485	58.677	63.553	94.049	97.265	81.301			755.782
<b>Chamadas Atendidas</b>	38.299	60.799	52.713	43.070	55.380	46.770	41.486	48.780	46.109	37.991			471.397
<b>Chamadas Abandonadas</b>	18.894	25.649	10.935	19.498	28.172	11.277	19.569	44.623	51.135	43.275			273.027

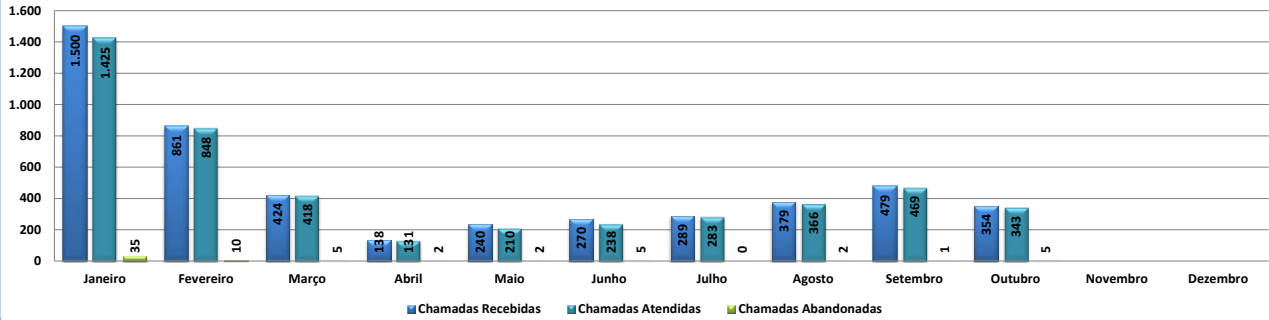




**Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138	240	270	289	379	479	354			4.934
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131	210	238	283	366	469	343			4.731
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2	2	5	0	2	1	5			67

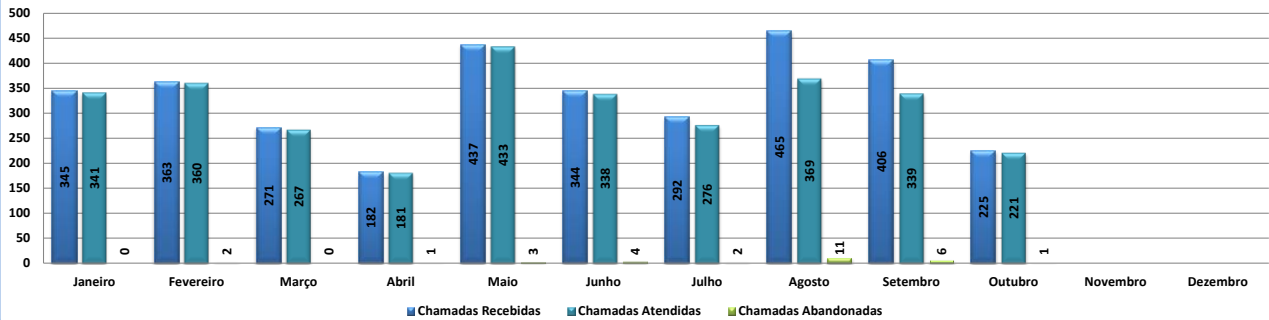
**Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk**



**Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363	271	182	437	344	292	465	406	225			3.330
Chamadas Atendidas	341	360	267	181	433	338	276	369	339	221			3.125
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1	3	4	2	11	6	1			30

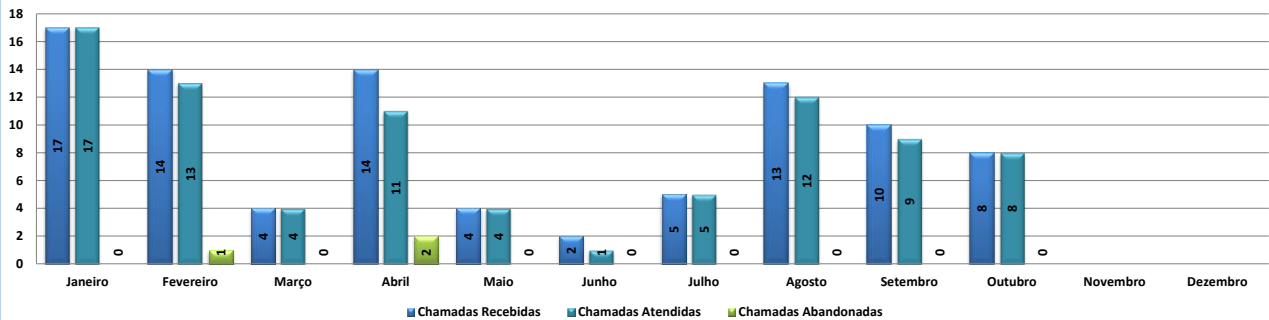
**Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC**



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14	4	14	4	2	5	13	10	8			91
Chamadas Atendidas	17	13	4	11	4	1	5	12	9	8			84
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0			3

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

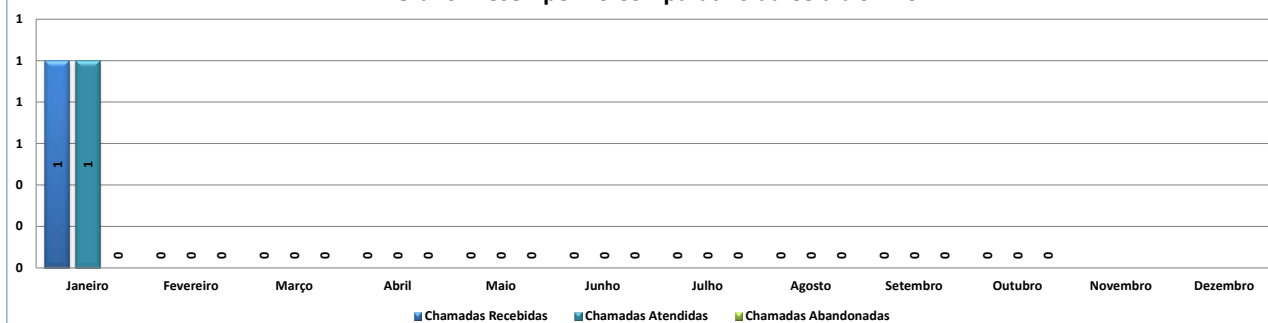




**Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP**

	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

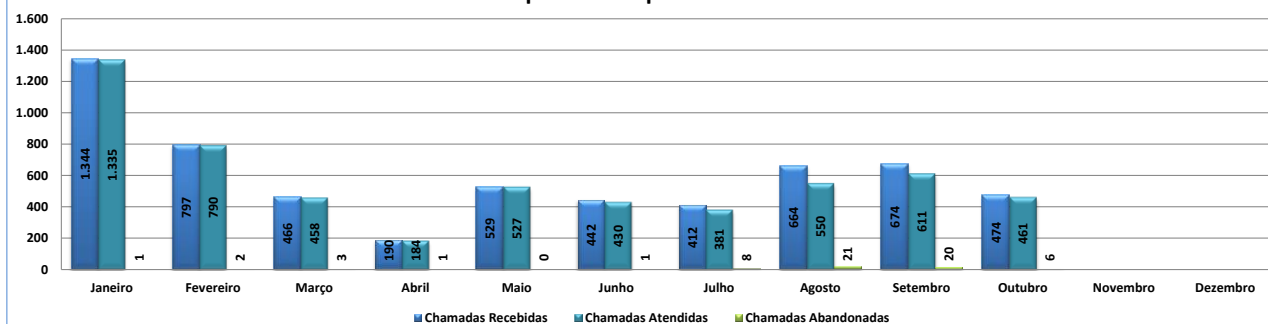
**Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP**



**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			5.992
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184	527	430	381	550	611	461			5.727
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1	0	1	8	21	20	6			63

**Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS**



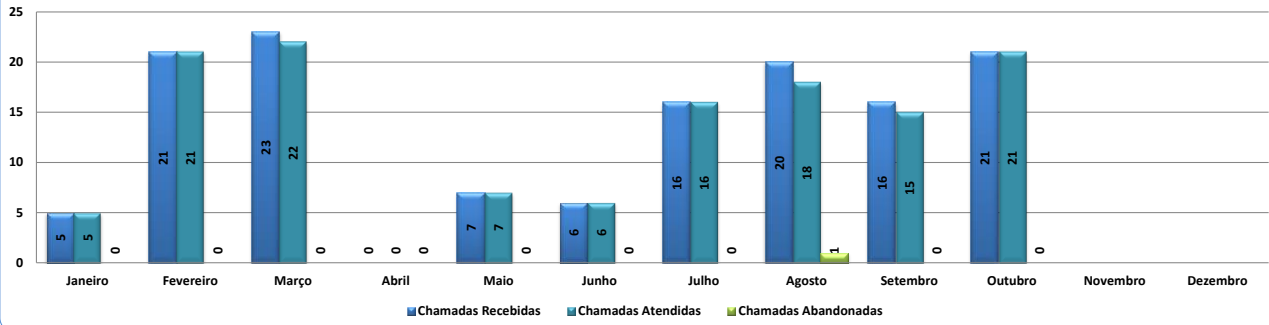
**Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**

	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			135
Chamadas Atendidas	5	21	22	0	7	6	16	18	15	21			131
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1





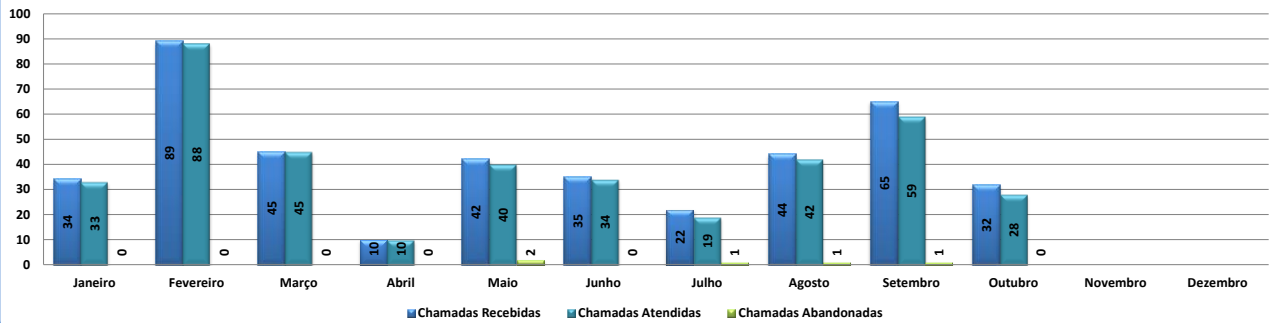
**Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI**



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10	42	35	22	44	65	32			418
Chamadas Atendidas	33	88	45	10	40	34	19	42	59	28			398
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	2	0	1	1	1	0			5

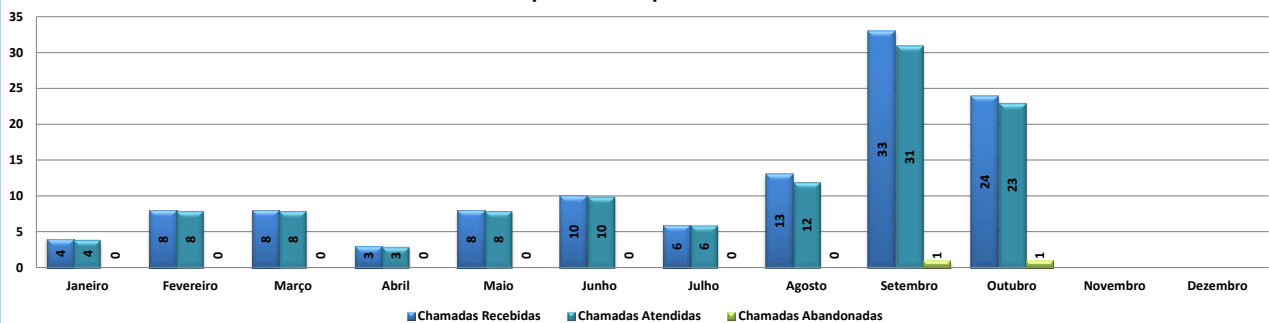
**Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE**



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

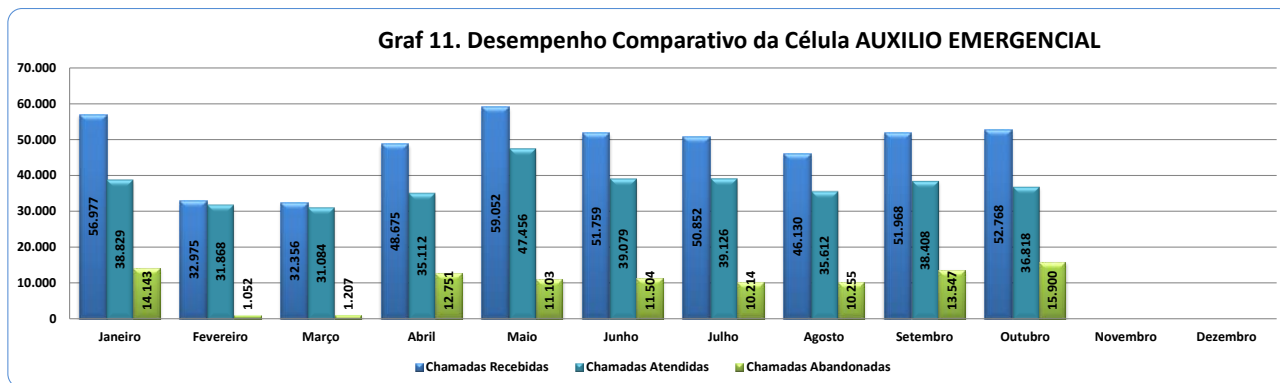
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3	8	10	6	13	33	24			117
Chamadas Atendidas	4	8	8	3	8	10	6	12	31	23			113
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			2

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



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	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			483.512
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112	47.456	39.079	39.126	35.612	38.408	36.818			373.392
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751	11.103	11.504	10.214	10.255	13.547	15.900			101.676



## 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.

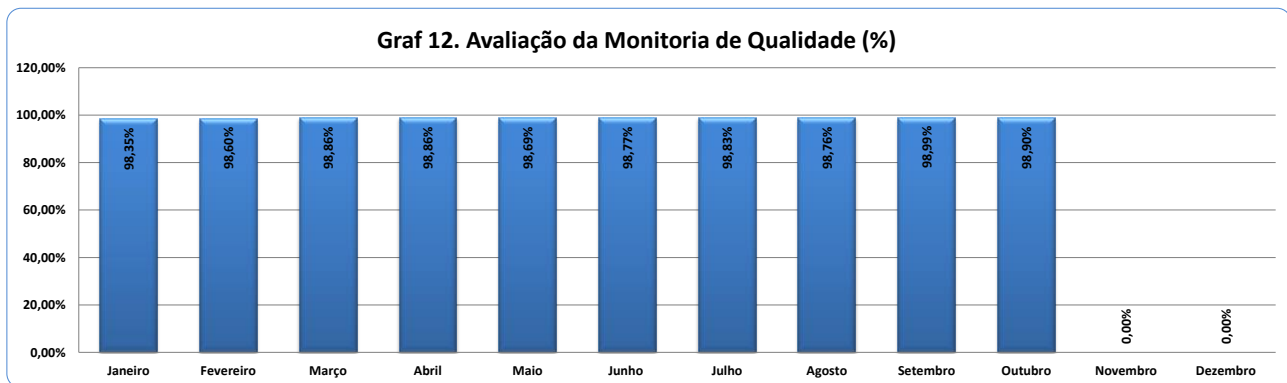
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são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

---

<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.

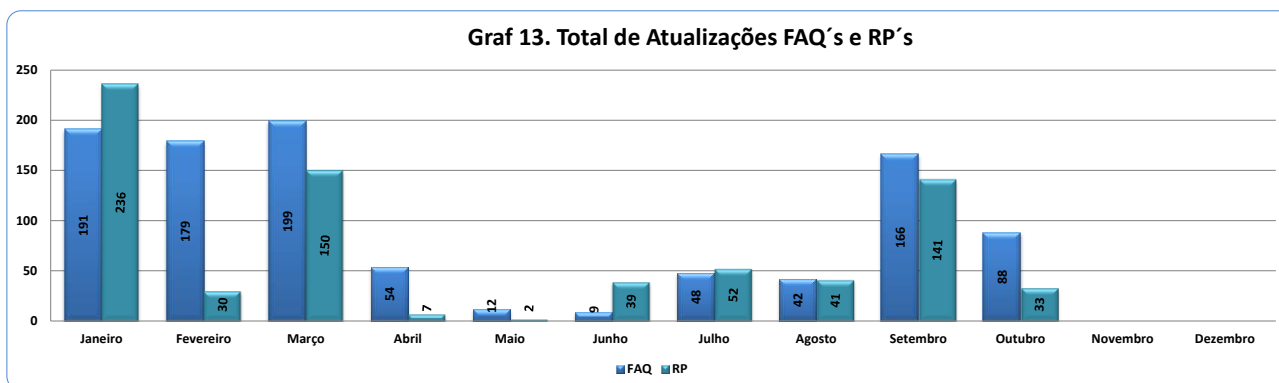


No mês de outubro foram realizadas 03 (três) calibrações, conforme cronograma abaixo:

<i>Secretaria</i>	<i>Data</i>	<i>Local</i>	<i>Status</i>
SENARC  Tema: Auxílio Brasil (benefícios)	28/out	On line	Realizada
SNAPI  Tema: Programa Criança Feliz	27/out	On line	Realizada
SEISP  Tema: Restaurante Popular / Banco de Alimentos	29/out	On line	Realizada

#### 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 **outubro** foram realizadas **88** Atualizações de FAQ's e **33** 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.



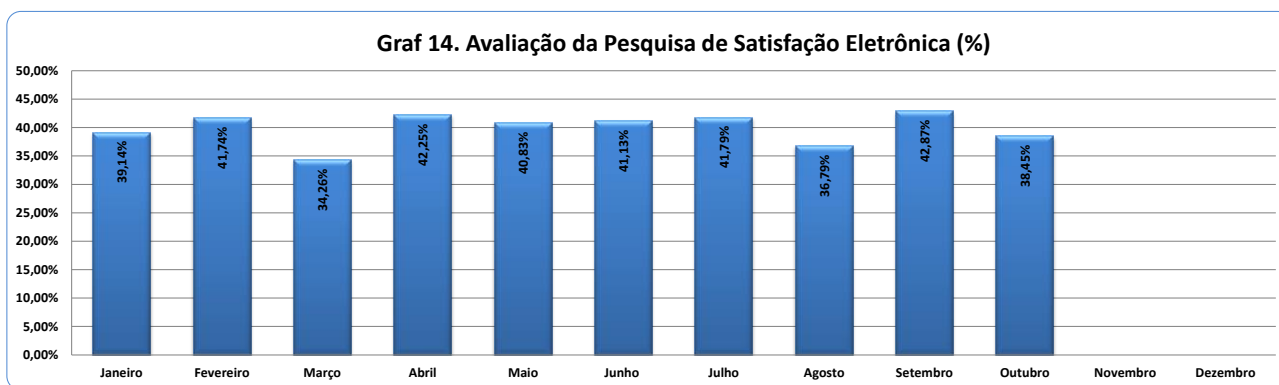
#### 4.4. Pesquisa de Satisfação

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 **outubro** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **38,45%**.

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%			69,13%
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%			82,48%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260	157.850	48.195	63.272	58.266	67.330	59.379			714.465
<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>36,79%</b>	<b>42,87%</b>	<b>38,45%</b>			<b>39,92%</b>





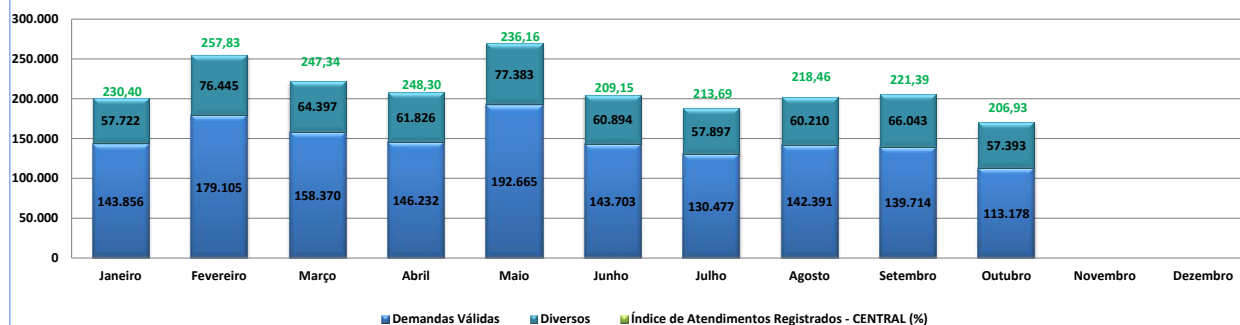
## 5. Análise de Demandas

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	Maió	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			1.489.691
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826	77.383	60.894	57.897	60.210	66.043	57.393			640.210
<b>Total de Registros de Demandas</b>	<b>192.354</b>	<b>255.550</b>	<b>222.767</b>	<b>208.058</b>	<b>263.339</b>	<b>196.194</b>	<b>188.374</b>	<b>202.601</b>	<b>205.757</b>	<b>170.571</b>			<b>2.105.565</b>
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940	82.428			918.041
<b>Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)</b>	<b>230,40</b>	<b>257,83</b>	<b>247,34</b>	<b>248,30</b>	<b>236,16</b>	<b>209,15</b>	<b>213,69</b>	<b>218,46</b>	<b>221,39</b>	<b>206,93</b>			<b>229,35%</b>

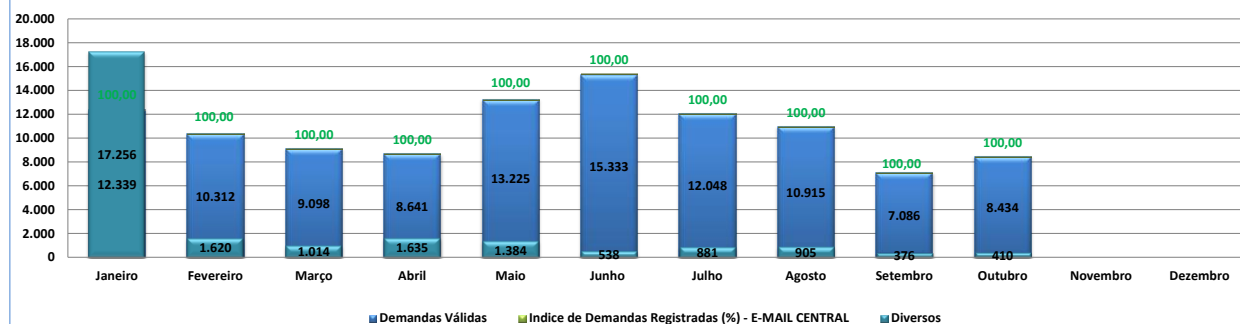
**Graf 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - Central**



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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	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	10.915	7.086	8.434			107.431
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635	1.384	538	881	905	376	410			26.019
<b>Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>			<b>100,00</b>
<b>Total</b>	<b>29.595</b>	<b>11.932</b>	<b>10.112</b>	<b>10.276</b>	<b>14.609</b>	<b>15.871</b>	<b>12.929</b>	<b>11.820</b>	<b>7.462</b>	<b>8.844</b>	0	0	<b>133.450</b>

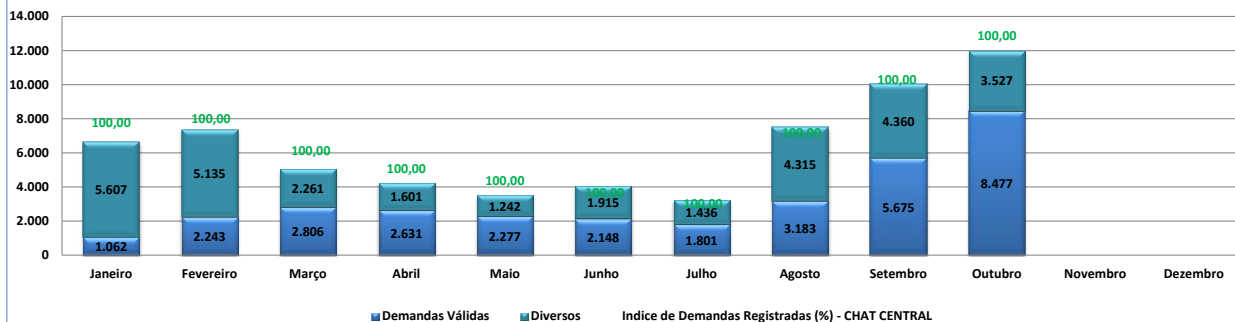
**Graf 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central**





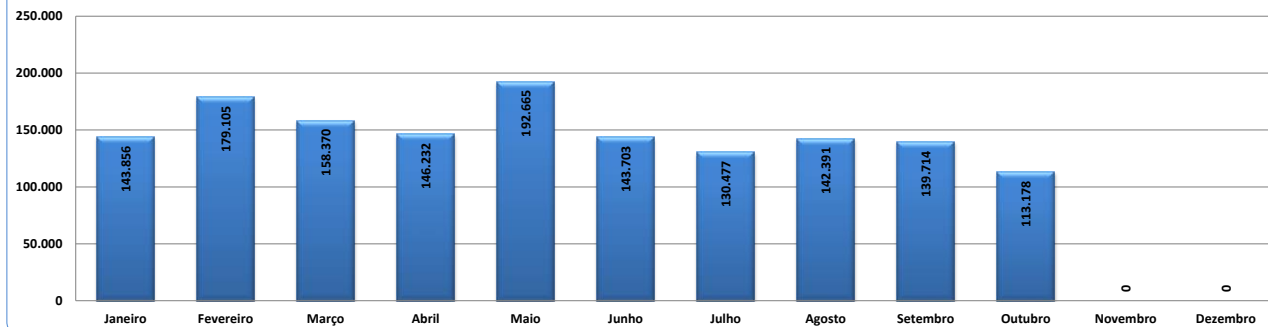
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média/Acumulado
Demandas Válidas	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	8.477			32.303
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601	1.242	1.915	1.436	4.315	4.360	3.527			31.399
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			100,00
Total	6.669	7.378	5.067	4.232	3.519	4.063	3.237	7.498	10.035	12.004	0	0	63.702

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central



	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			2.180
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			525.126
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197	468	472	511	818	966	684			7.458
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância -	14	63	46	21	17	18	21	38	43	39			320
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			949.529
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	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			625
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7	13	4	11	21	22	28			167
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	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			3.504
Secretaria Especial da Cultura	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			481
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	27	30	21	9	13	21	11	29	70	58			289
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0	4	2	2	1	0	1			12
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	113.178	0	0	1.489.691

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia



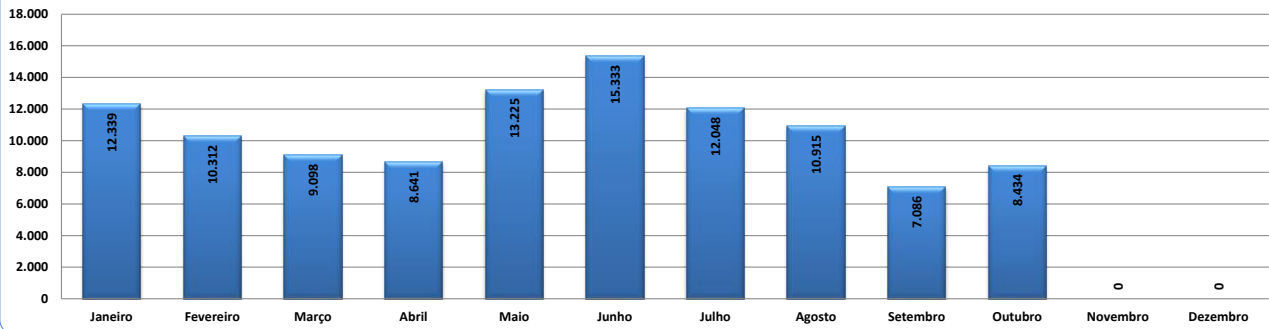




**Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor**

	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	573	102	84			4.235
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303	1.371	199	31	622	7	19			4.800
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112	308	587	368	351	283	180			5.285
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	270	179	21	247	238	144	410	108	62	56			1.735
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42	9.171	576	470	3.290	192	208			18.516
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	20	0	1	2	21	5	6	5	3	1			64
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4	6	1	0	3	1	1			31
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1	151	10	4	167	4	2			404
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0	11	0	1	3	1	0			55
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SINDROGAS	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0			3
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Sem Classificação	1.143	9.792	8.954	7.645	807	13.513	10.342	5.793	6.431	7.883			72.303
<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>10.915</b>	<b>7.086</b>	<b>8.434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107.431</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	109	98	69			510
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628	589	553	524	900	1.433	2.191			7.993
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243	1.095	1.089	814	920	744	898			10.513
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	8	47	43	31	33	37	32	44	23	19			317
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577	472	422	395	1.178	2.808	4.462			11.269
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Rural - SEISP	0	5	64	44	36	12	11	13	10	6			201
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10	12	3	7	7	7	11			77
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SPRO	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			70
Secretaria Especial da Cultura	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			19
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SINDROGAS	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0			4
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Sem Classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	521	809			1.330
<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>3.183</b>	<b>5.675</b>	<b>8.477</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32.303</b>

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

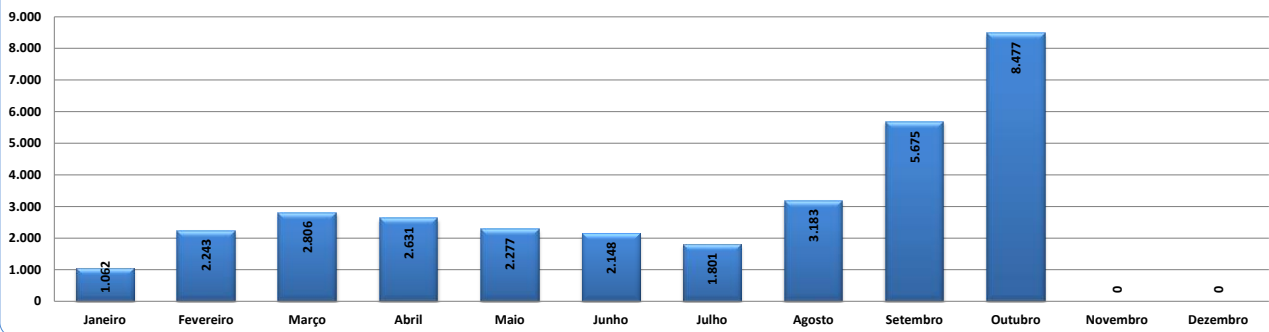




Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia													
Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	97.224	124.259	105.035	112.607	141.948	103.623	87.898	96.784	94.375	71.664			1.035.417
Gestor	2.329	1.806	1.334	614	1.224	1.180	1.234	1.727	1.756	1.028			14.232
Instituição	119	139	130	47	162	101	81	98	147	93			1.117
Não Beneficiário	44.098	52.758	51.754	32.904	49.240	38.691	41.164	43.665	43.315	40.304			437.893
Proponente	85	132	113	60	89	101	97	113	115	83			988
Público Interno	1	11	4	0	2	7	3	4	6	6			44
<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>142.391</b>	<b>139.714</b>	<b>113.178</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.489.691</b>

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

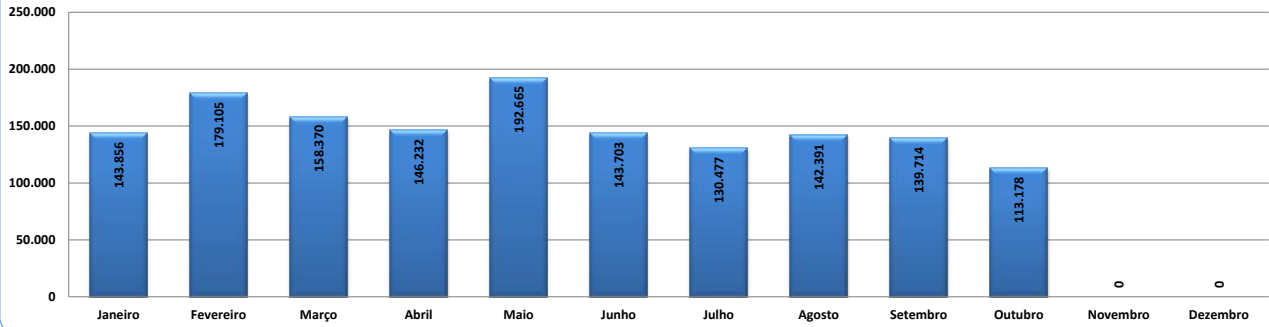


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail													
E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4.805	3.852	5.085	4.200	7.614	9.410	6.644	6.213	4.118	5.196			57.137
Gestor	1.093	990	779	62	567	547	377	518	410	360			5.703
Instituição	1	0	1	0	1	1	6	24	0	0			34
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313	4.908	5.255	4.719	3.819	2.292	2.525			42.687
Proponente	42	41	41	63	52	70	255	285	230	296			1.375
Público Interno	53	45	65	3	83	50	47	56	36	57			495
<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>10.915</b>	<b>7.086</b>	<b>8.434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107.431</b>

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

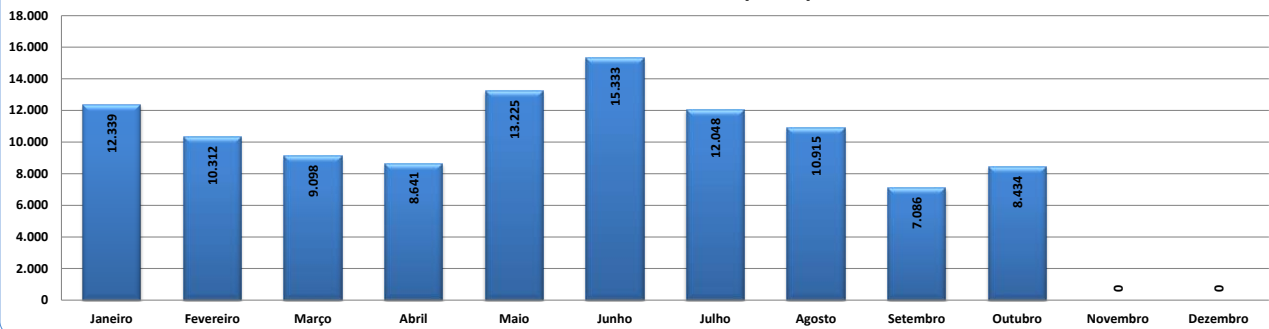
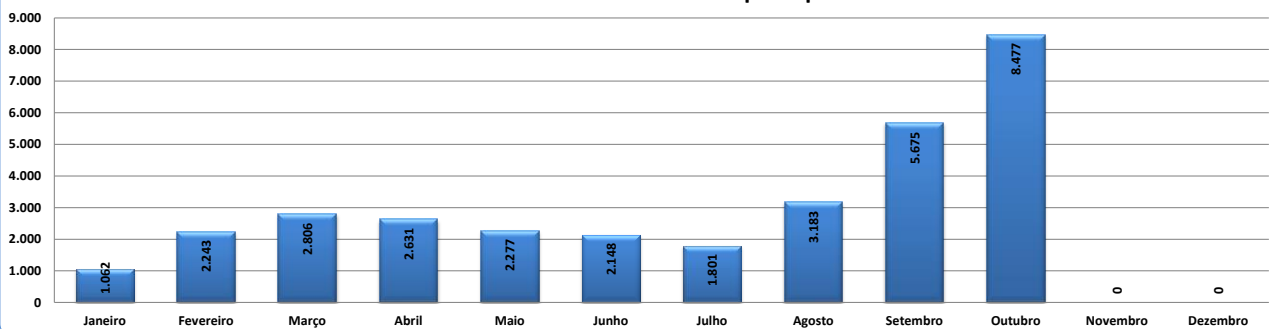


Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat													
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35	12	5	12	1.509	3.911	5.656			11.153
Gestor	797	1.722	1.999	1.915	1.735	1.714	1.364	1.315	934	962			14.457
Instituição	258	517	800	677	525	429	419	302	274	376			4.577
Não Beneficiário	3	0	2	4	4	0	3	54	556	1.481			2.107
Proponente	0	0	0	0	1	0	3	1	0	2			7
Público Interno	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0			2
<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>3.183</b>	<b>5.675</b>	<b>8.477</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32.303</b>

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

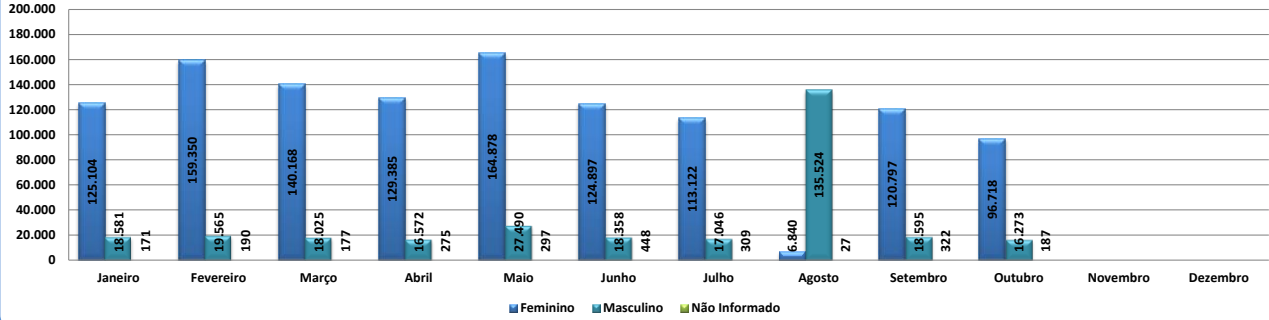




**Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia**

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	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			1.181.259
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572	18.358	17.046	135.524	18.595	16.273				306.029
Não Informado	171	190	177	275	297	448	309	27	322	187			2.403
<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>142.391</b>	<b>139.714</b>	<b>113.178</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.489.691</b>

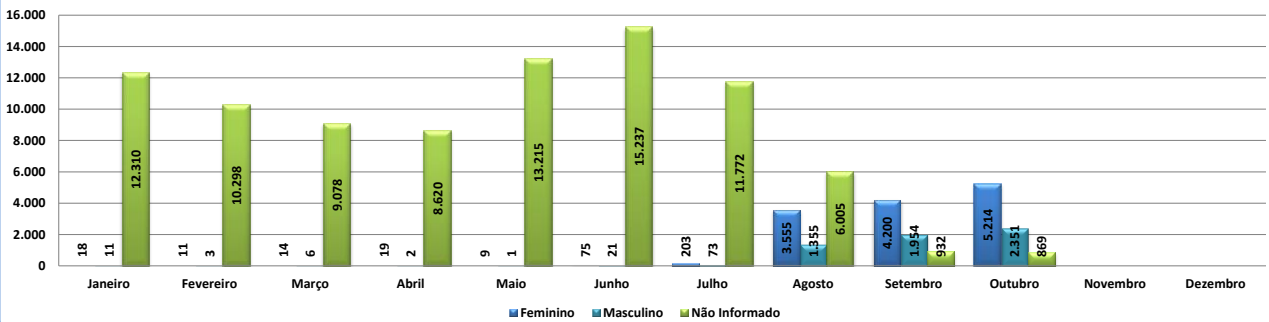
**Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia**



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

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	18	11	14	19	9	75	203	3.555	4.200	5.214			13.318
Masculino	11	3	6	2	1	21	73	1.355	1.954	2.351			5.777
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620	13.215	15.237	11.772	6.005	932	869			88.336
<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>10.915</b>	<b>7.086</b>	<b>8.434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107.431</b>

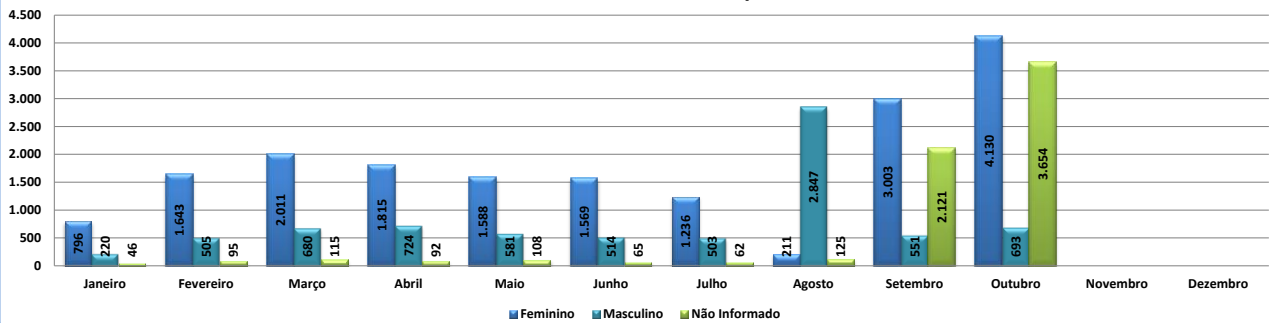
**Graf 25. Consolidado de Demandas por Gênero - E-mail**



**Tabela 26. Demandas por Gênero - Chat**

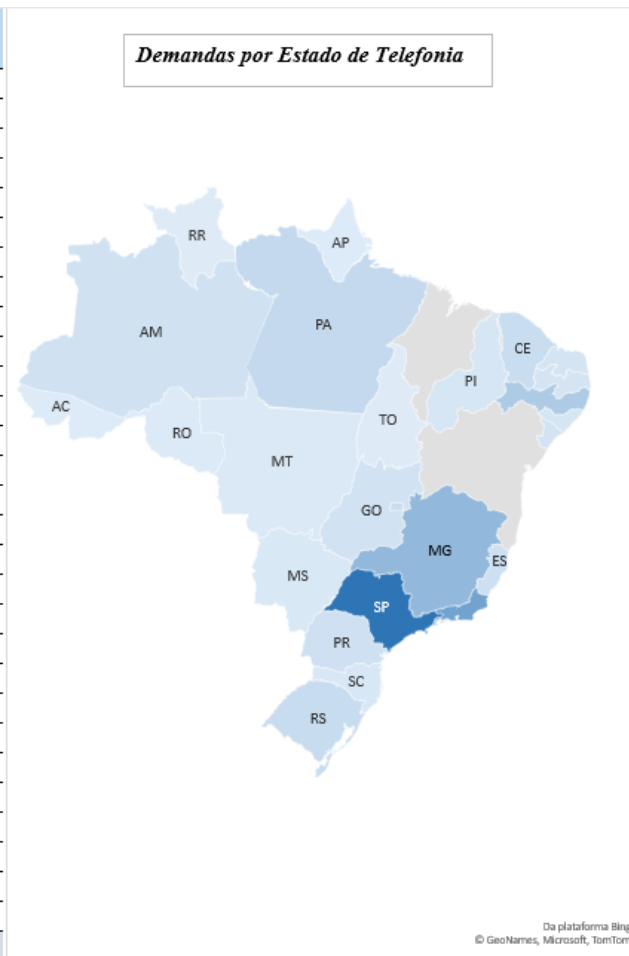
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815	1.588	1.569	1.236	211	3.003	4.130			18.002
Masculino	220	505	680	724	581	514	503	2.847	551	693			7.818
Não Informado	46	95	115	92	108	65	62	125	2.121	3.654			6.483
<b>Total</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>3.183</b>	<b>5.675</b>	<b>8.477</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32.303</b>

**Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat**



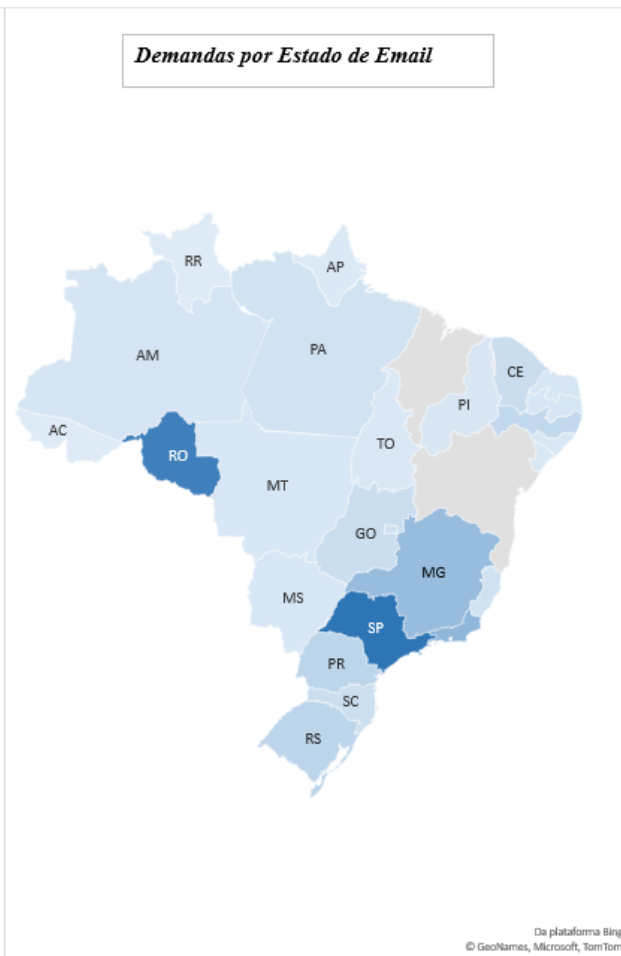


<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	350.275	23,51%
RJ	216.915	14,56%
MG	153.820	10,33%
BA	130.867	8,78%
PE	98.091	6,58%
PA	54.876	3,68%
MA	47.770	3,21%
RS	46.545	3,12%
CE	45.325	3,04%
DF	43.882	2,95%
ES	36.647	2,46%
PR	34.546	2,32%
AM	30.831	2,07%
GO	28.222	1,89%
SE	24.966	1,68%
RN	23.240	1,56%
PB	22.984	1,54%
AL	21.752	1,46%
PI	16.595	1,11%
SC	15.526	1,04%
MS	11.951	0,80%
MT	9.092	0,61%
RO	7.471	0,50%
AP	4.928	0,33%
AC	4.804	0,32%
RR	2.980	0,20%
TO	2.890	0,19%
NI	1.887	0,13%
IN	13	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>1.489.691</b>	



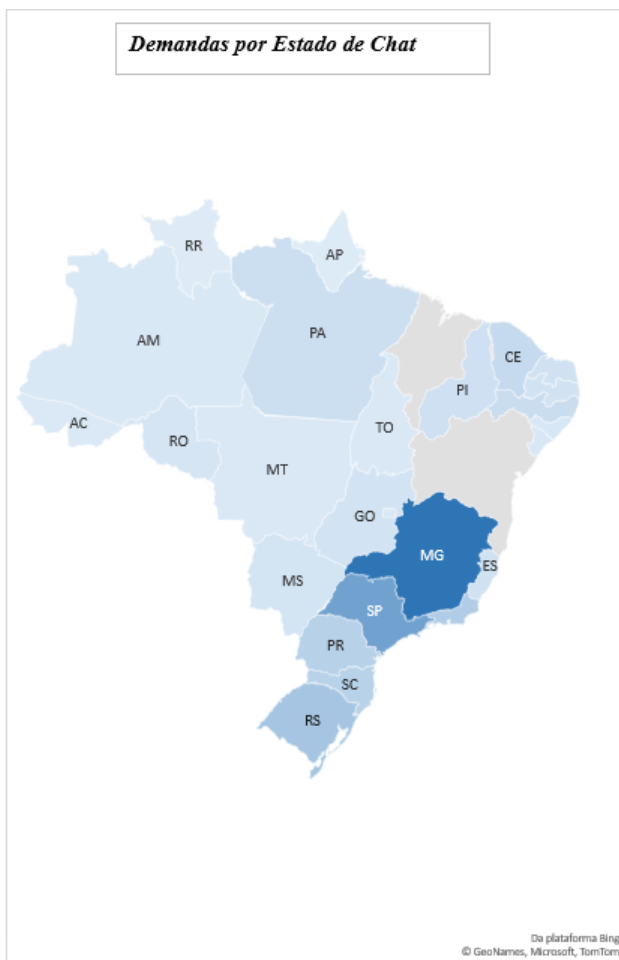


<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	22.719	21,15%
RO	20.554	19,13%
RJ	10.168	9,46%
MG	9.228	8,59%
BA	6.381	5,94%
RS	4.467	4,16%
PR	4.406	4,10%
PE	3.844	3,58%
CE	2.874	2,68%
GO	2.737	2,55%
SC	2.541	2,37%
DF	2.160	2,01%
ES	1.980	1,84%
PA	1.888	1,76%
MA	1.311	1,22%
AM	1.273	1,18%
RN	1.224	1,14%
PB	1.238	1,15%
MS	991	0,92%
MT	979	0,91%
PI	887	0,83%
AL	823	0,77%
SE	808	0,75%
NI	721	0,67%
TO	585	0,54%
AP	264	0,25%
AC	204	0,19%
RR	176	0,16%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>107.431</b>	





<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
NI	7.067	21,88%
MG	4.418	13,68%
SP	4.348	13,46%
BA	2.325	7,20%
RS	1.877	5,81%
RJ	1.597	4,94%
PR	1.571	4,86%
SC	1.072	3,32%
CE	908	2,81%
PE	774	2,40%
PA	715	2,21%
PI	618	1,91%
RN	607	1,88%
ES	578	1,79%
PB	540	1,67%
GO	512	1,58%
MA	500	1,55%
MS	387	1,20%
RO	286	0,89%
AL	281	0,87%
SE	266	0,82%
DF	244	0,76%
AM	215	0,67%
MT	211	0,65%
TO	185	0,57%
AC	80	0,25%
AP	61	0,19%
RR	60	0,19%
IN	0	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>32.303</b>	





## 6. Assuntos Mais Demandados

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

<b>Assuntos mais Demandados - SENARC</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	14.919	36,56%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	6.932	16,99%
07. SAQUE	4.570	11,20%
57. PROGRAMA AUXILIO BRASIL	4.343	10,64%
05.BENEFÍCIOS	4.021	9,85%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>40.810</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SEISP</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	16	22,22%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	13	18,06%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	7	9,72%
06. SISTEMA_PROGREDIR	5	6,94%
10. BANCO DE ALIMENTOS	5	6,94%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>72</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

<b>Assuntos mais Demandados - SNAS</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	350	19,86%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	262	14,87%
08. CADSUAS_MANUAL	251	14,25%
18. CENSO SUAS_INSTITUCIONAL	228	12,94%
02. SAA_MANUAL	135	7,66%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1.762</b>
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

<b>Assuntos mais demandados - SENAPRED</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	57	98,28%
01. DÚVIDAS	1	1,72%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>58</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021



### Assuntos mais Demandados de Outros Órgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	354	95,16%
01. GARANTIA-SAFRA	9	2,42%
01. CNH SOCIAL	7	1,88%
01. SOLICITAÇÃO	2	0,54%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>372</b>
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

### Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	31	77,50%
02. CAPACITAÇÕES _ PROGRAMA BOLSA FAMILIA E CADASTRO ÚNICO	5	12,50%
02. RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO SOCIAL	2	5,00%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	1	2,50%
01. MOPS - MAPAS ESTRATÉGICOS PARA POLÍTICAS DE CIDADANIA	1	2,50%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>40</b>
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

### SECRETARIA EXECUTIVA - SE

Tópico	Total	%
01. PROGRAMA MUNICÍPIO MAIS CIDADÃO	1	100,00%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>1</b>
--	----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

### SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	33.369	42,87%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	28.652	36,81%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	6.251	8,03%
01. CADASTRAMENTO	5.081	6,53%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	978	1,26%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	<b>77.841</b>
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021





<b>MINISTÉRIO DA CIDADANIA</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO</b>	114	37,38%
<b>01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA</b>	95	31,15%
<b>05. SONDA GEM</b>	56	18,36%
<b>01. DÚVIDAS</b>	27	8,85%
<b>01.DÚVIDAS</b>	4	1,31%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	305
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

<b>SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>01. DÚVIDAS</b>	55	48,25%
<b>01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ</b>	33	28,95%
<b>03. SISTEMA E-PCF</b>	24	21,05%
<b>03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA</b>	1	0,88%
<b>02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE</b>	1	0,88%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	314
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021

<b>SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE</b>	7	26,92%
<b>01. PROGRAMA BOLSA ATLETA</b>	6	23,08%
<b>01. DÚVIDAS</b>	6	23,08%
<b>01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL</b>	4	15,38%
<b>02. PROGRAMA BOLSA ATLETA EDITAL 2019</b>	3	11,54%

<b>Total de Registros da Secretaria no Mês</b>	26
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021



Atualmente existe um passivo de 735 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

<b>Passivo de Demandas</b>					
<b>Área Técnica</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	<b>Passivo</b>	<b>Passivo</b>	<b>Passivo</b>	<b>Passivo</b>	<b>Passivo</b>
ASCOM	0	0	0	0	0
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	56	16
SE	0	0	0	0	2
SENARC	0	0	15	10	53
SEISP	0	0	0	0	5
SECAD	0	0	1	1	7
SNAS	0	0	112	103	45
FNAS	0	1	0	3	170
SNAPI	0	0	0	3	4
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	1	15	60
SENAPRED	0	0	0	0	0
STI	0	0	14	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>178</b>	<b>193</b>	<b>363</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 04/11/2021



## 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 **outubro** houve a execução de **340** lotes de ativo de e-mail (mala direta).

- Pesquisa sobre o acesso de migrantes – PCF - 02
- Pesquisa sobre o acesso de migrantes – PCF - 03
- Pesquisa sobre o acesso de migrantes – PCF 01
- Pesquisa sobre o acesso de migrantes – PCF 02

No mês de **outubro** não houve a execução de ativo de telefonia e SMS.



## 8. Faturamento

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

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

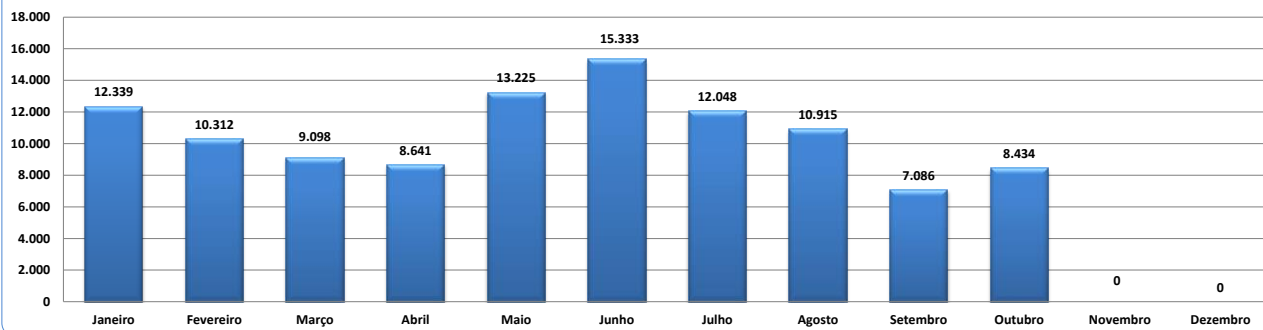


Os dados a seguir apresentam o faturamento detalhado por caixa institucional e por serviço.

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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	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			893
CEBAS	282	306	17	40	108	144	197	123	139	89			1.445
Criança Feliz	281	221	17	1.172	232	254	1.134	901	112	148			4.472
Fale MDS													0
Gestor PBF	880	1.227	154	584	535	229	20	7	2				3.638
Juventude					5	13	6	3	11	5			43
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713	12.020	13.820	9.929	9.561	6.450	7.930			
Programa de Atenção Integral à Família		1	1		7	1			1	3	2		16
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	14	26	8	8	21	35	32	12	21	18			195
Proteção Social Especial	21	38	4	12	20	32	19	17	16	12			191
Rede Suas	2.411	1.629	55	74	109	635	368	225	250	177			5.933
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23	36	63	37	25	19	10			302
Suporte Progridi- Sisp	1	2		2	3	9	276	7	14	10			324
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>10.915</b>	<b>7.086</b>	<b>8.434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107.431</b>

**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	2.931	129	43	168	520	576	282	300	199	114			5.262
Multimeios	9.408	10.183	9.055	8.473	12.705	14.757	11.766	10.615	6.887	8.320			102.169
<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>10.915</b>	<b>7.086</b>	<b>8.434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107.431</b>

**Graf 28. Evolução Mensal por Serviço**

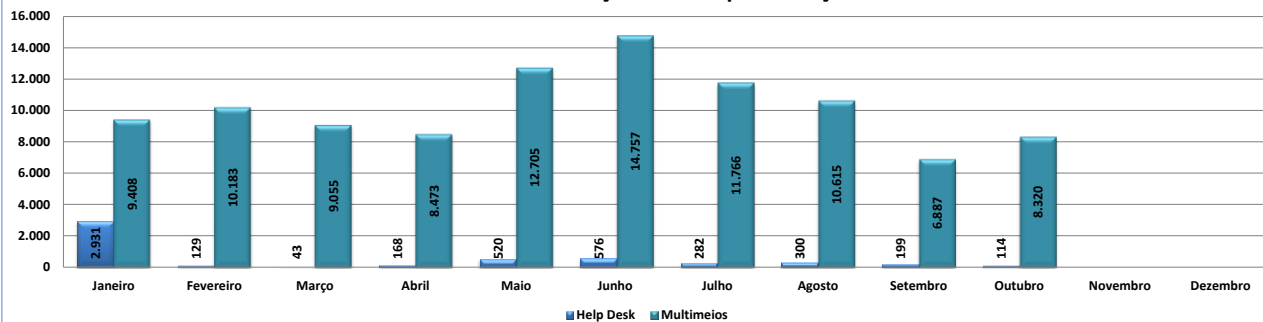




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													851.500
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806	83.140	82.383	84.406	75.810			
Ativo													55.100
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0	0			1.978
Ativo Mala Direta	85	0	62	0	250	204	0	982	55	340			23.887
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Atendimento Presencial	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			6.147
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943	1.617	1.399	1.853	1.566	3.496	3.727	1.095			23.887
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130	192	233	267	363	380	277			4.512
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043	576	657	435	256	372	360			8.656
Multimeios Central													54.796
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			54.796
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704	153.327			1.351.339
<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>188.639</b>	<b>253.264</b>	<b>242.589</b>	<b>237.979</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.357.915</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	82.383	84.406	75.810			851.500
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0	0			55.100
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173	768	1.455	1.229	1.157	1.199	1.076			18.069
SMS	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			100.834
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704	153.327			1.351.339
<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>255.545</b>	<b>244.202</b>	<b>239.622</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.376.842</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\$ 431.686,92	R\$ 442.787,44	R\$ 424.536,00			R\$ 4.489.151,60
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\$ 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\$ 13.849,29	R\$ 14.352,03	R\$ 13.751,28			R\$ 232.072,11
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
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\$ 1.027.055,44
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\$ 2.497.674,93
<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\$ 856.017,84</b>	<b>R\$ 842.602,80</b>	<b>R\$ 837.508,61</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 8.498.789,32</b>

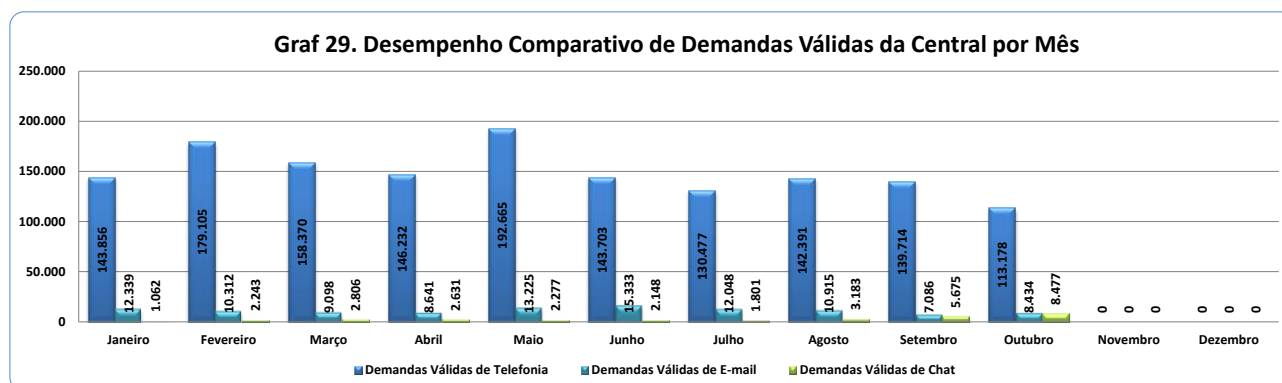


## 9. Conclusão

A Central possui **4.774** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.740** 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	Mai	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	0	0	1.489.691
Demandas Válidas de E-mail	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	8.434	0	0	107.431
Demandas Válidas de Chat	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	8.477	0	0	32.303
<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>156.489</b>	<b>152.475</b>	<b>130.089</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.629.425</b>



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



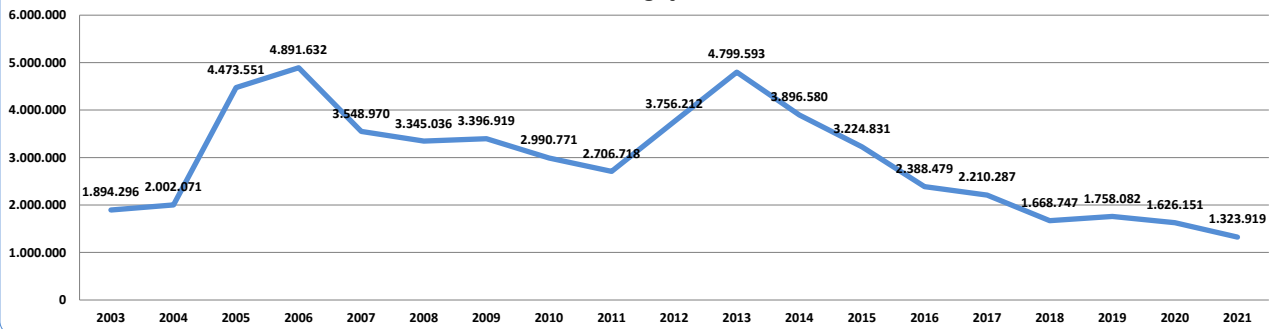
**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e  
Ligações Recebidas**

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	107.431	1.323.919	32.303	1.553.252
<b>TOTAL</b>	<b>1.032.745</b>	<b>55.902.845</b>	<b>81.467</b>	<b>6.139.738</b>

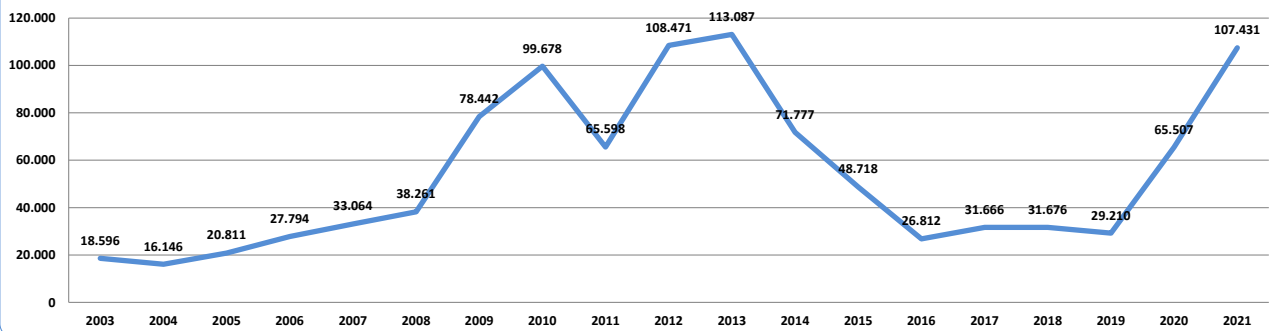




**Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas**



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



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

