

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.....	25
8. FATURAMENTO.....	26
9. CONCLUSÃO.....	29



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 **82** 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:

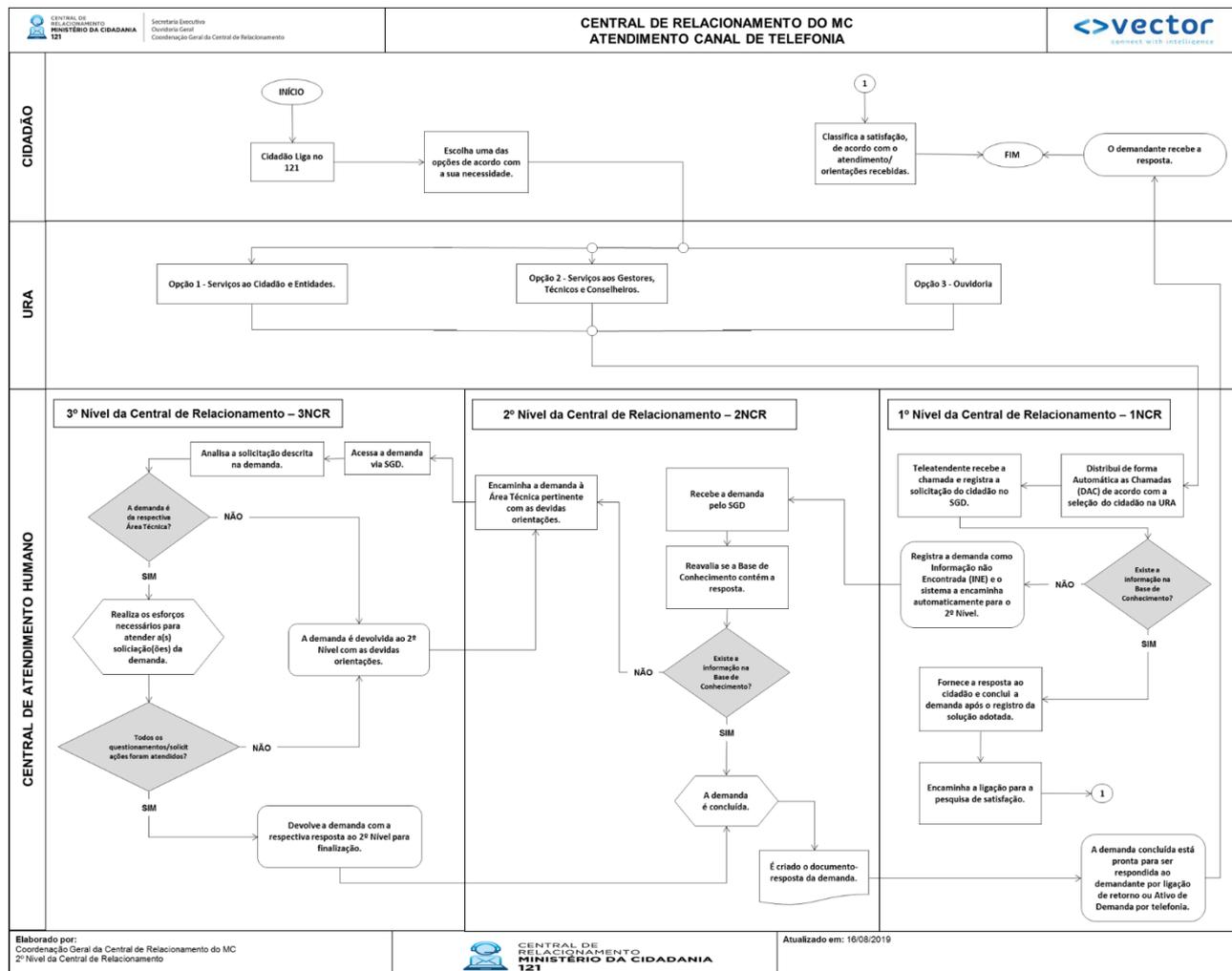
Apresentação de Resultados oficial de cada mês;

- ✓ 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.



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 30 DE SETEMBRO DE 2021

RECEPTIVO

TELEFONIA



1.376.513
47,48%

E-MAIL



98.997
3,41%

CHAT



23.826
0,82%

ELETRÔNICO



1.399.925
48,29%



2.899.261

ATIVO

TELEFONIA



53.828
97,05%

E-MAIL



1.638
2,95%

SMS

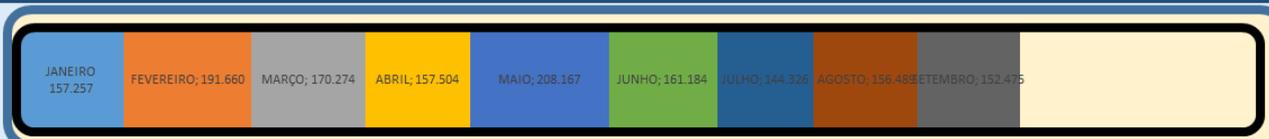


0
0,00%



55.466

EVOLUÇÃO MENSAL DE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO)



TOTAL DE ATENDIMENTOS(ATIVO E RECEPTIVO)

2.954.727

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



493.230

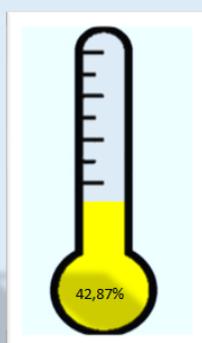


43.960



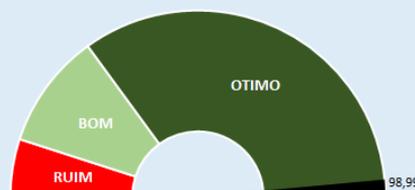
117.896

TOTALIZANDO:



655.086

ÍNDICE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



98,99%



As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entram 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				1.181.535
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940				835.613
Chamadas Abandonadas	33.183	26.789	12.316	32.451	40.663	23.336	30.529	57.919	68.323				325.509
Nível de Serviço (%)	67,34%	76,12%	86,98%	67,91%	69,16%	77,87%	67,59%	83,4%	82,8%				75,46%
ILA (%)	26,72%	21,12%	12,00%	27,49%	26,46%	19,60%	13,86%	38,1%	42,2%				25,28%
TMA (seg)	222	211	213	216	221	197	212	202	207				211

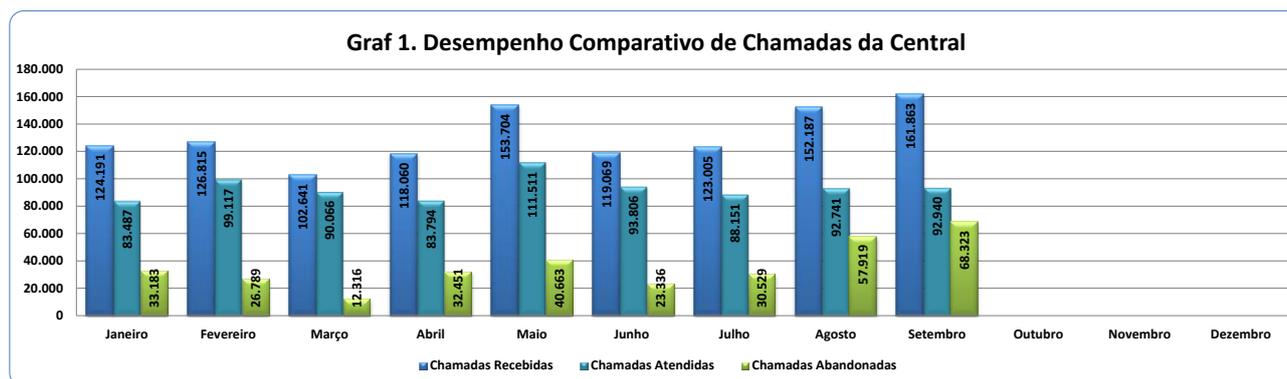


Tabela 2. Desempenho Comparativo da Célula Generalista

	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				674.481
Chamadas Atendidas	38.299	60.799	52.713	43.070	55.380	46.770	41.486	48.780	46.109				433.406
Chamadas Abandonadas	18.894	25.649	10.935	19.498	28.172	11.277	19.569	44.623	51.135				229.752

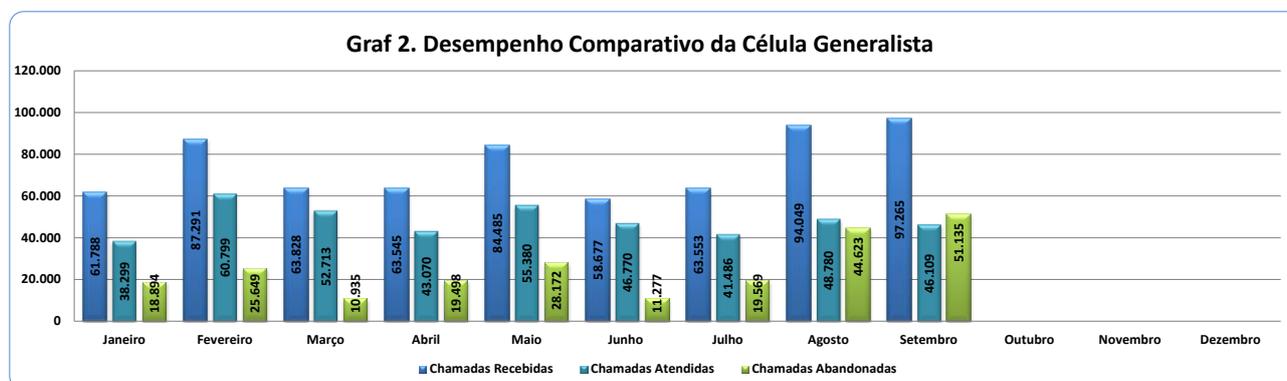




Tabela 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	1.500	861	424	138	240	270	289	379	479				4.580
Chamadas Atendidas	1.425	848	418	131	210	238	283	366	469				4.388
Chamadas Abandonadas	35	10	5	2	2	5	0	2	1				62

Graf 3. Desempenho Comparativo da Célula Help Desk

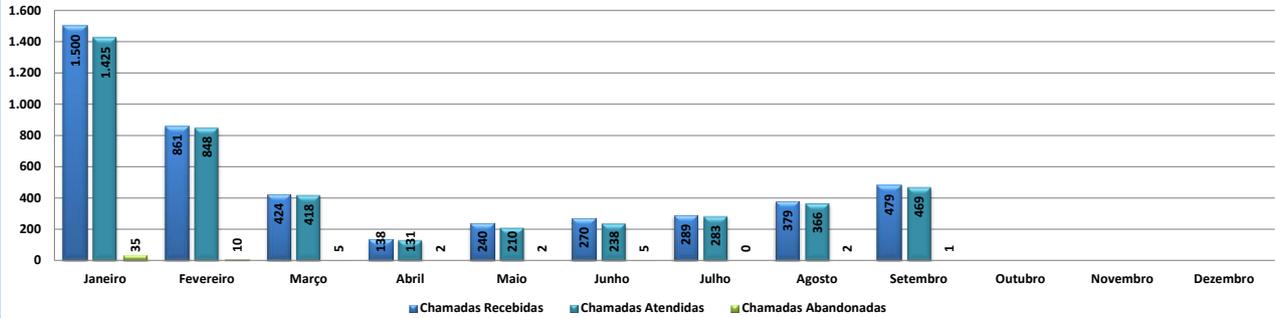


Tabela 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	345	363	271	182	437	344	292	465	406				3.105
Chamadas Atendidas	341	360	267	181	433	338	276	369	339				2.904
Chamadas Abandonadas	0	2	0	1	3	4	2	11	6				29

Graf 4. Desempenho Comparativo da Célula SENARC

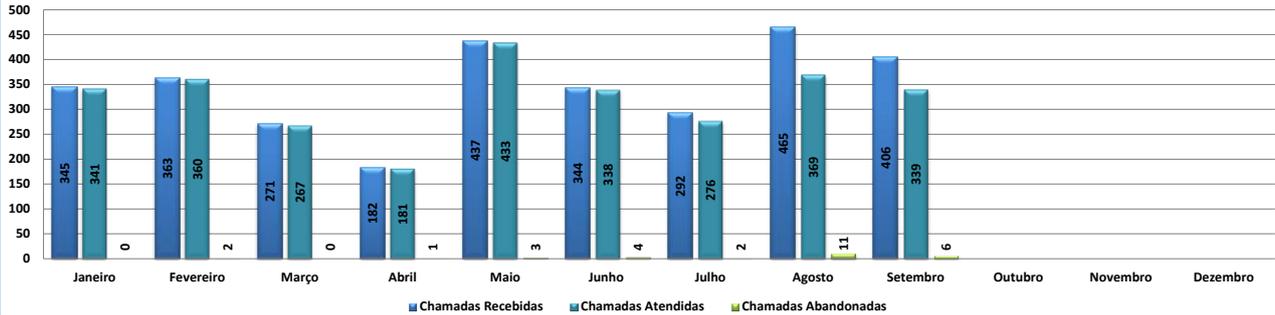


Tabela 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	17	14	4	14	4	2	5	13	10				83
Chamadas Atendidas	17	13	4	11	4	1	5	12	9				76
Chamadas Abandonadas	0	1	0	2	0	0	0	0	0				3

Graf 5. Desempenho Comparativo da Célula SEISP

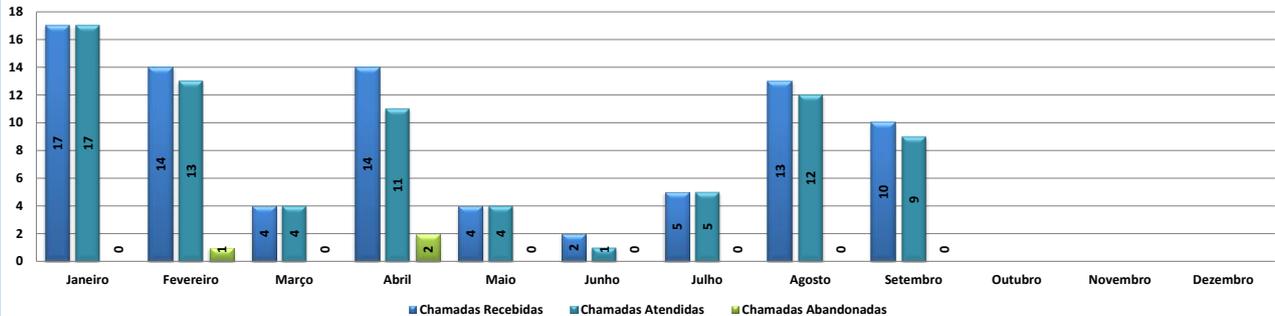




Tabela 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

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

Graf 6. Desempenho Comparativo da Célula SENISP

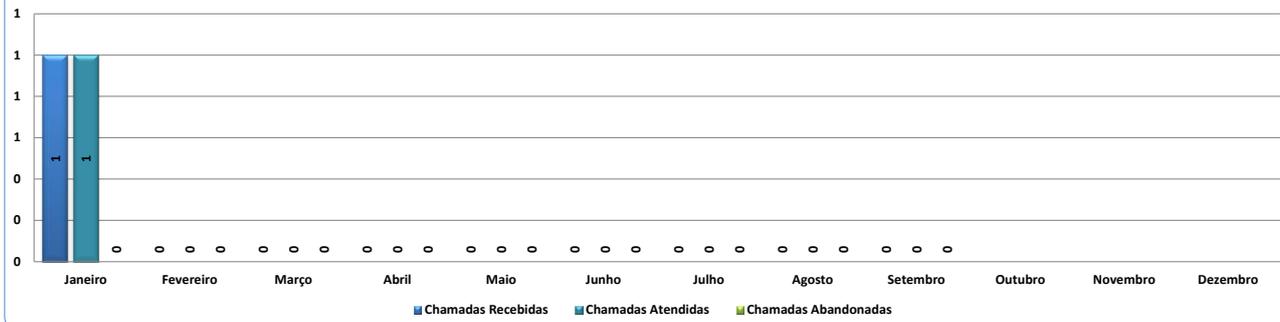


Tabela 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

	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				5.518
Chamadas Atendidas	1.335	790	458	184	527	430	381	550	611				5.266
Chamadas Abandonadas	1	2	3	1	0	1	8	21	20				57

Graf 7. Desempenho Comparativo da Célula SNAS

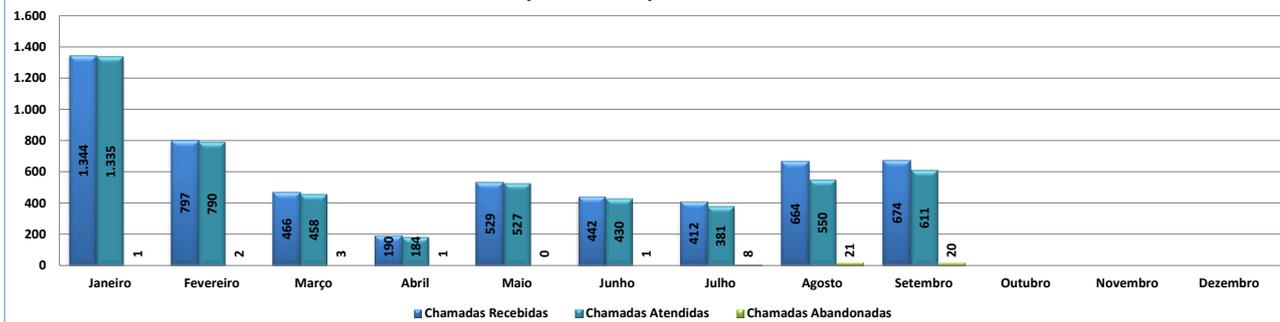


Tabela 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	5	21	23	0	7	6	16	20	16				114
Chamadas Atendidas	5	21	22	0	7	6	16	18	15				110
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1



Graf 8. Desempenho Comparativo da Célula SNAPI

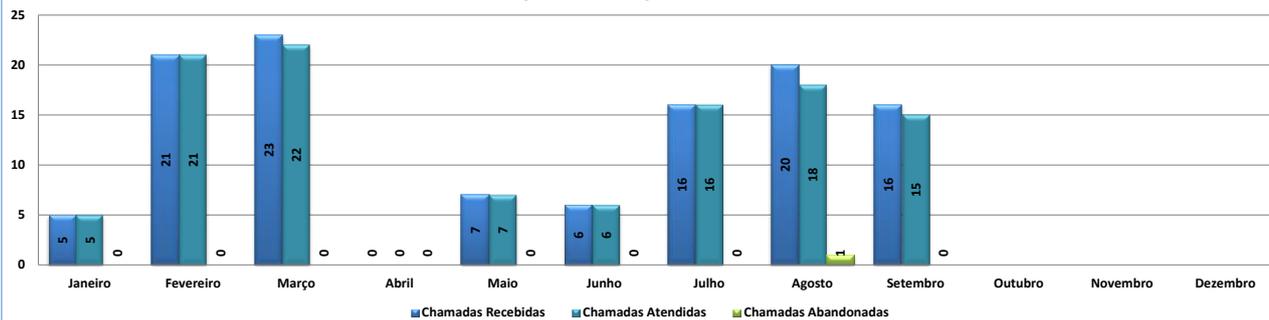


Tabela 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	34	89	45	10	42	35	22	44	65				386
Chamadas Atendidas	33	88	45	10	40	34	19	42	59				370
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	2	0	1	1	1				5

Graf 09. Desempenho Comparativo da Célula SEE

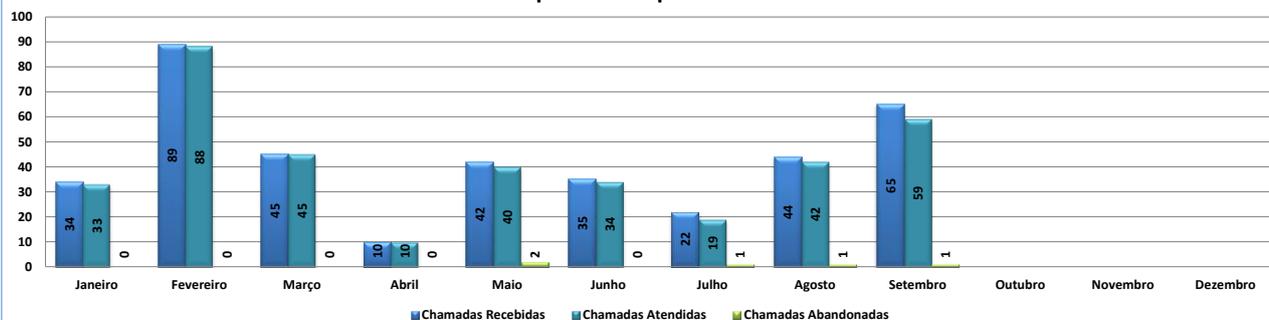


Tabela 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	4	8	8	3	8	10	6	13	33				93
Chamadas Atendidas	4	8	8	3	8	10	6	12	31				90
Chamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1

Graf 10. Desempenho Comparativo da Célula SENAPRED

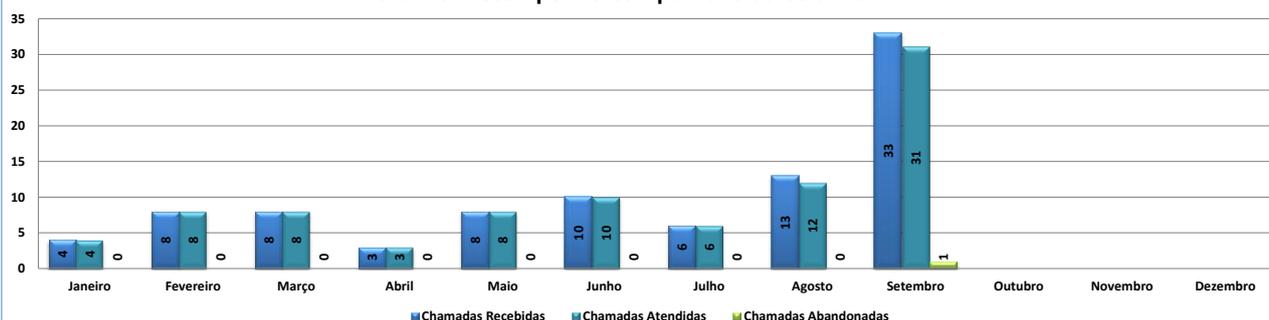
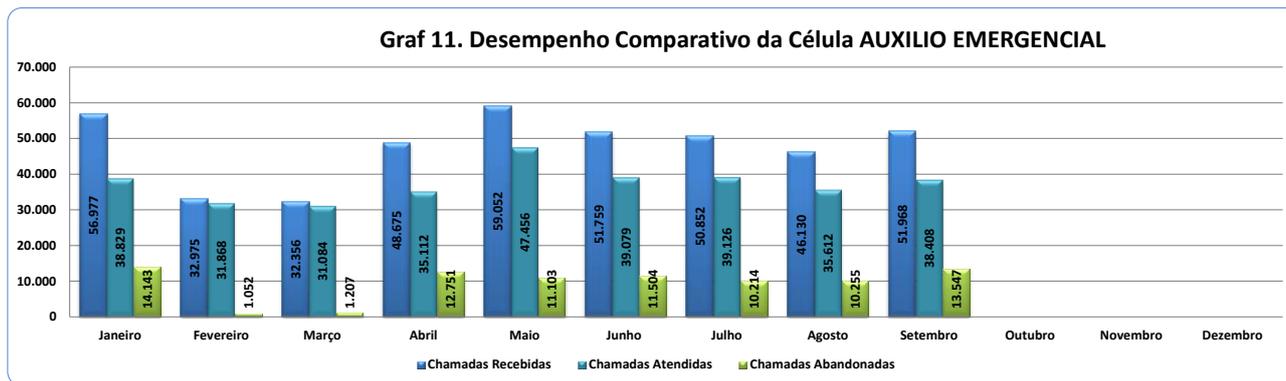


Tabela 11. Desempenho Comparativo da Célula AUXILIO EMERGENCIAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Chamadas Recebidas	56.977	32.975	32.356	48.675	59.052	51.759	50.852	46.130	51.968				430.744
Chamadas Atendidas	38.829	31.868	31.084	35.112	47.456	39.079	39.126	35.612	38.408				336.574
Chamadas Abandonadas	14.143	1.052	1.207	12.751	11.103	11.504	10.214	10.255	13.547				85.776



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.

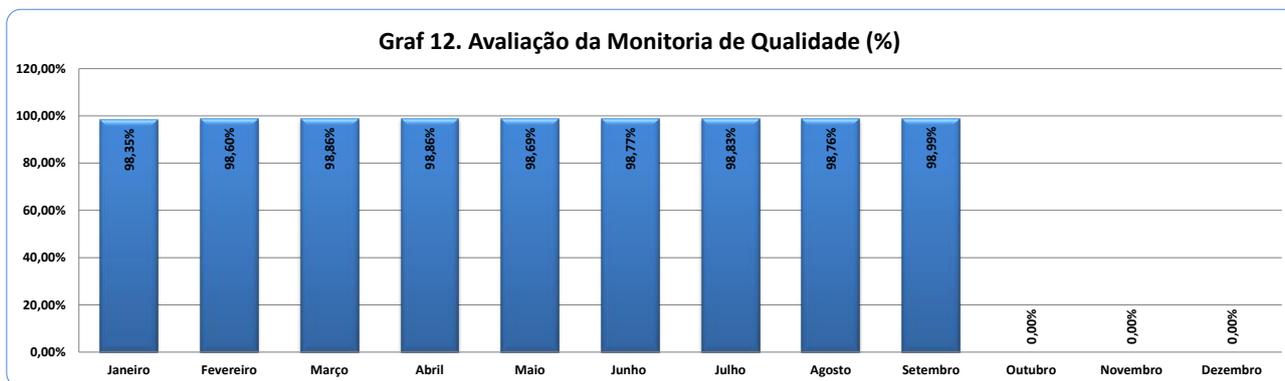
Os operadores são treinados e supervisionados para prestarem um atendimento eficaz e de boa qualidade. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que atua diariamente. Por meio desse processo, os operadores são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

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.

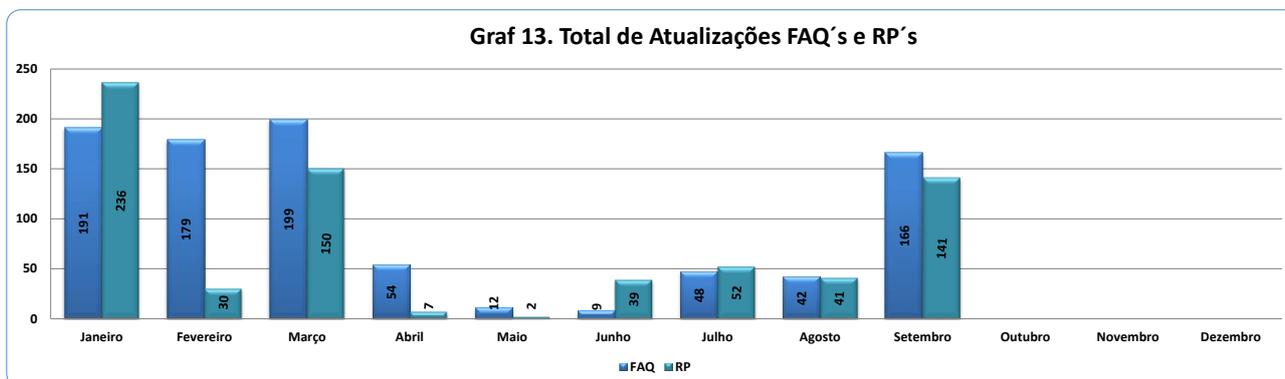


No mês de setembro foram realizadas 03 (três) calibrações, conforme cronograma abaixo:

Secretaria	Data	Local	Status
SENARC Tema: Dúvidas do Auxílio Brasil (benefícios) // Benefícios do Auxílio Emergencial 2021	29/set	On line	Realizada
SNAPI Tema: Programa Criança Feliz	28/set	On line	Realizada
SEISP Tema: Empreendedorismo e Microcrédito Produtivo	30/set	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 **setembro** foram realizadas **166** Atualizações de FAQ's e **141** 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.



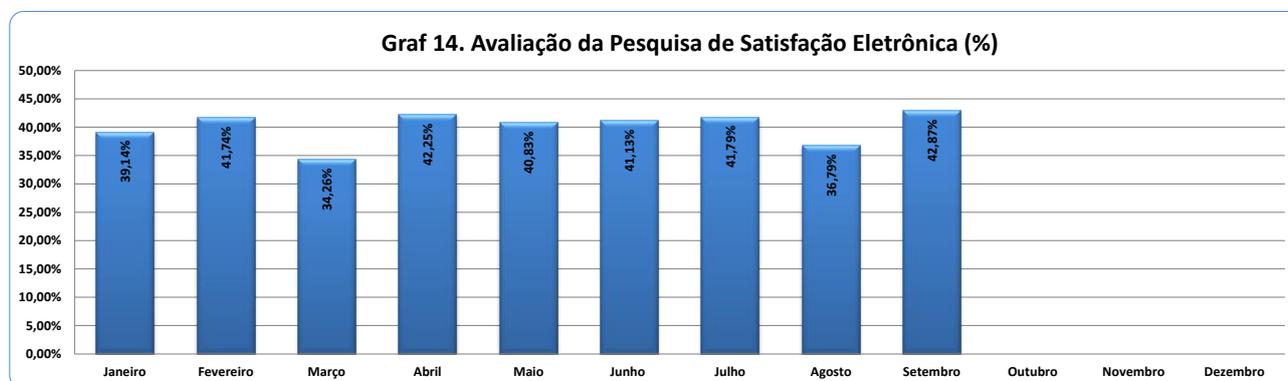
4.4. Pesquisa de Satisfação

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 **setembro** o Índice de Satisfação dos Cidadãos foi de **42,87%**.

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%				68,91%
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%				82,35%
Número de atendimentos avaliados	60.209	75.604	65.100	59.260	157.850	48.195	63.272	58.266	67.330				655.086
Índice de Satisfação dos Cidadãos - CENTRAL (%)	39,14%	41,74%	34,26%	42,25%	40,83%	41,13%	41,79%	36,79%	42,87%				40,09%





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	Maior	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				1.376.513
Diversos	57.722	76.445	64.397	61.826	77.383	60.894	57.897	60.210	66.043				582.817
Total de Registros de Demandas	192.354	255.550	222.767	208.058	263.339	196.194	188.374	202.601	205.757				1.934.994
Chamadas Atendidas	83.487	99.117	90.066	83.794	111.511	93.806	88.151	92.741	92.940				835.613
Índice de Atendimento Registrados - CENTRAL (%)	230,40	257,83	247,34	248,30	236,16	209,15	213,69	218,46	221,39				231,57%

Graf 15. Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - Central

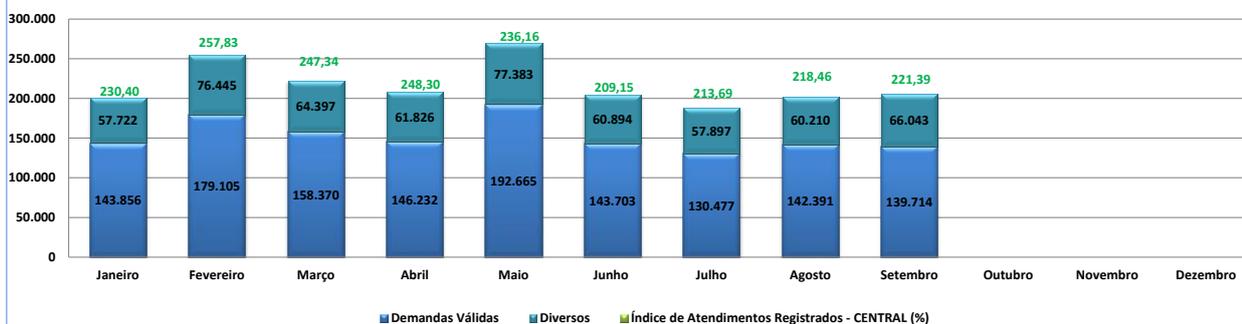
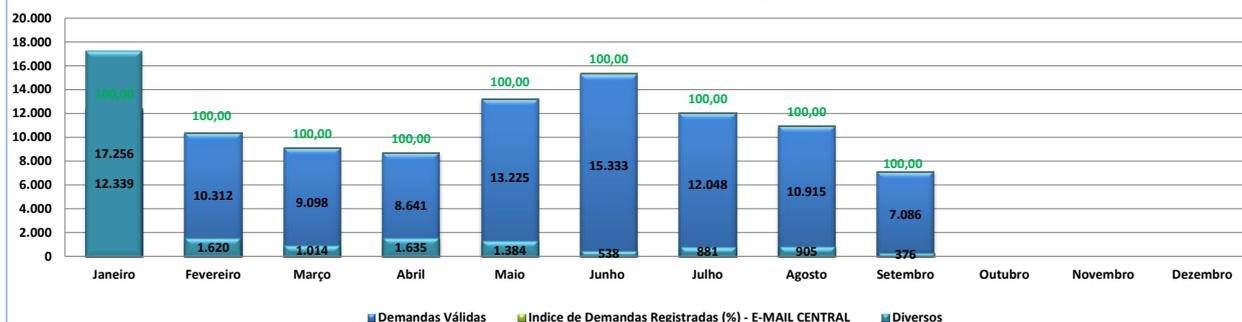


Tabela 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	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				98.997
Diversos	17.256	1.620	1.014	1.635	1.384	538	881	905	376				25.609
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00				100,00								
Total	29.595	11.932	10.112	10.276	14.609	15.871	12.929	11.820	7.462				124.606

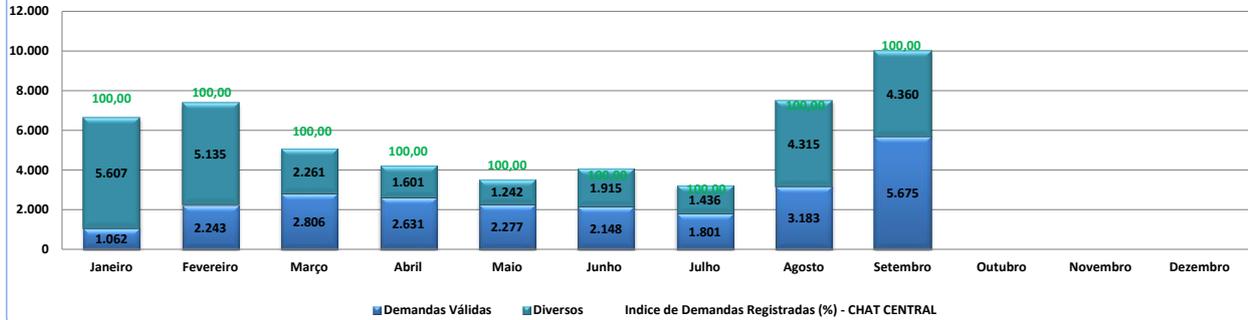
Graf 16. Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central





	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	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				23.826
Diversos	5.607	5.135	2.261	1.601	1.242	1.915	1.436	4.315	4.360				27.872
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
Total	6.669	7.378	5.067	4.232	3.519	4.063	3.237	7.498	10.035	0	0	0	51.698

Graf 17. Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	191	208	247	421	331	132	168	259	71				2.028
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				486.530
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.751	977	614	197	468	472	511	818	966				6.774
Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância -	14	63	46	21	17	18	21	38	43				281
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	83.210	89.355	80.485	95.945	137.014	99.580	92.260	103.069	95.440				876.358
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana -	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				560
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	8	33	20	7	13	4	11	21	22				139
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Demandas de Outros Órgãos	126	861	206	35	170	317	372	537	522				3.146
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Secretaria Especial do Esporte	57	115	53	12	31	30	26	55	76				455
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas -	27	30	21	9	13	21	11	29	70				231
Secretaria Executiva - SE	0	2	0	0	4	2	2	1	0				11
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	0	0	0	1.376.513

Graf 18. Consolidado de Demandas de Telefonia

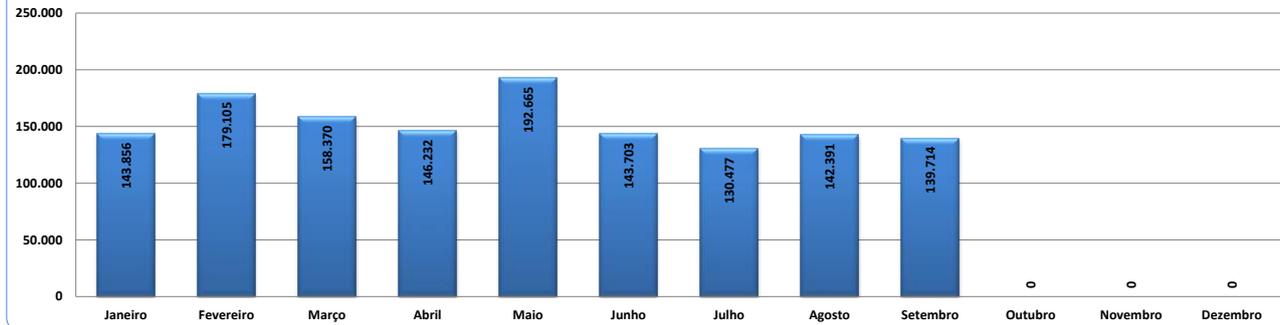




Tabela 19. Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	1.257	61	19	285	1.140	298	416	573	102				4.151
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	2.186	18	44	303	1.371	199	31	622	7				4.781
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.795	256	45	112	308	587	368	351	283				5.105
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	270	179	21	247	238	144	410	108	62				1.679
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	4.549	5	13	42	9.171	576	470	3.290	192				18.308
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	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				63
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	15	0	0	4	6	1	0	3	1				30
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Demandas de Outros Órgãos	63	1	1	1	151	10	4	167	4				402
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Secretaria Especial do Esporte	39	0	0	0	11	0	1	3	1				55
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	2	0	0	0	1	0	0	0	0				3
Secretaria Executiva - SE	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				64.420
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997

Graf 19. Consolidado de Demandas de E-mails

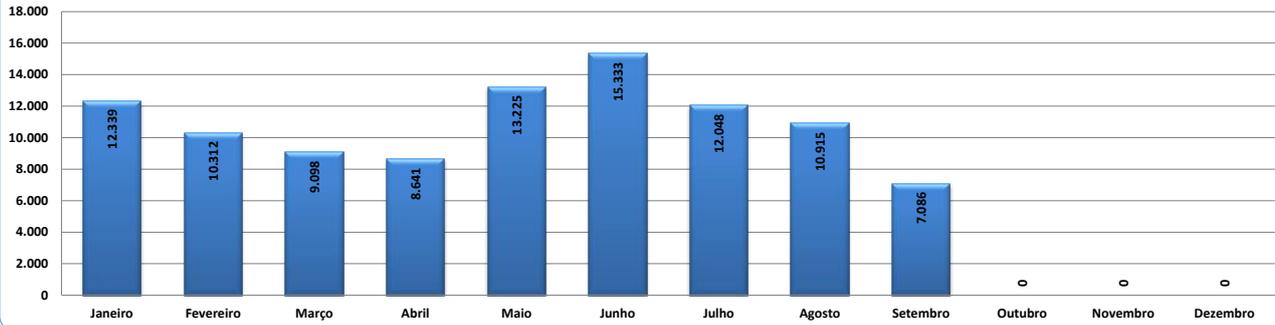


Tabela 20. Demandas de Chat por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ministério da Cidadania - MC	10	30	35	98	30	24	7	109	98				441
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	173	487	515	628	589	553	524	900	1.433				5.802
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	781	1.298	1.631	1.243	1.095	1.089	814	920	744				9.615
Secretaria Nacional de Atenção a Primeira Infância - SNAP	8	47	43	31	33	37	32	44	23				298
Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD	89	370	496	577	472	422	395	1.178	2.808				6.807
Secretaria Nacional de Inclusão Produtiva Urbana - SENISP	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				195
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	4	16	10	12	3	7	7	7				66
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNU	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Demandas de Outros Órgãos	1	1	4	0	4	7	6	9	26				58
Secretaria Especial da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Secretaria Especial do Esporte	0	1	2	0	5	1	5	3	2				19
Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas - SUD	0	0	0	0	1	0	0	0	3				4
Secretaria Executiva - SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Sem Classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	521				521
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	0	0	0	23.826

Graf 20. Consolidado de Demandas de Chat

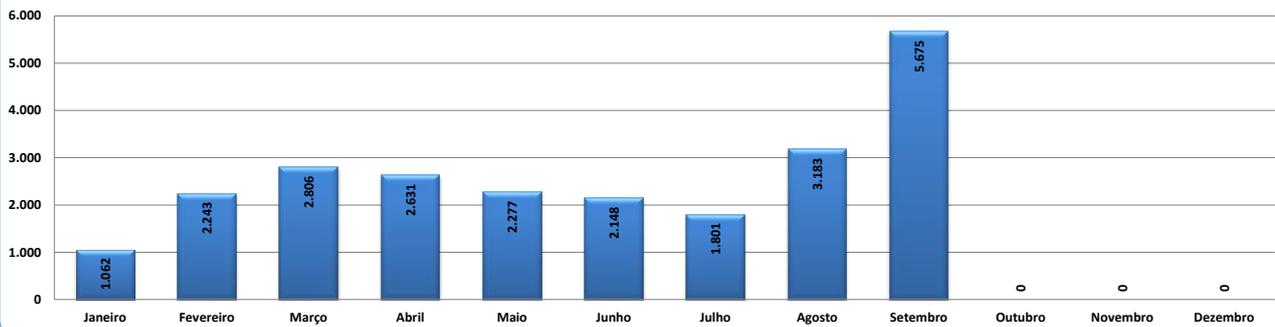




Tabela 21. Demandas por Tipo de Público - Telefonia

Telefonia	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	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				963.753
Gestor	2.329	1.806	1.334	614	1.224	1.180	1.234	1.727	1.756				13.204
Instituição	119	139	130	47	162	101	81	98	147				1.024
Não Beneficiário	44.098	52.758	51.754	32.904	49.240	38.691	41.164	43.665	43.315				397.589
Proponente	85	132	113	60	89	101	97	113	115				905
Público Interno	1	11	4	0	2	7	3	4	6				38
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	0	0	0	1.376.513

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

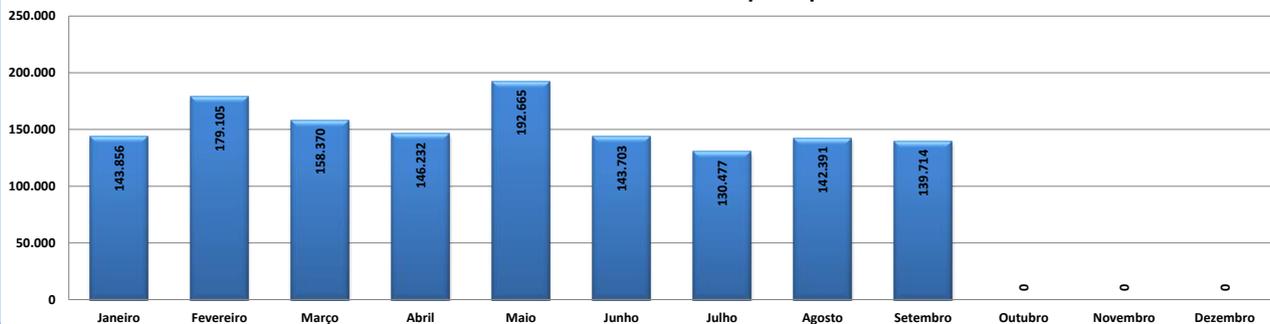


Tabela 22. Demandas por Tipo de Público - E-mail

E-mail	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	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				51.941
Gestor	1.093	990	779	62	567	547	377	518	410				5.343
Instituição	1	0	1	0	1	1	6	24	0				34
Não Beneficiário	6.345	5.384	3.127	4.313	4.908	5.255	4.719	3.819	2.292				40.162
Proponente	42	41	41	63	52	70	255	285	230				1.079
Público Interno	53	45	65	3	83	50	47	56	36				438
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997

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

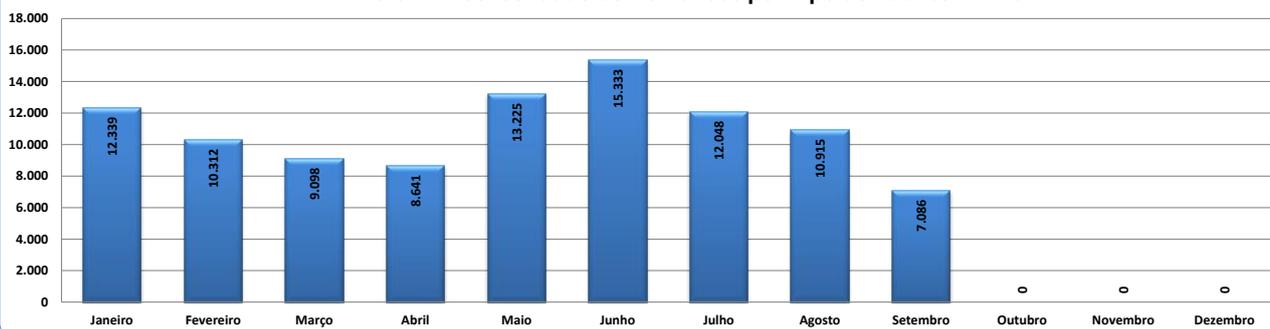


Tabela 23. Demandas por Tipo de Público - Chat

Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Beneficiário	4	4	5	35	12	5	12	1.509	3.911				5.497
Gestor	797	1.722	1.999	1.915	1.735	1.714	1.364	1.315	934				13.495
Instituição	258	517	800	677	525	429	419	302	274				4.201
Não Beneficiário	3	0	2	4	4	0	3	54	556				626
Proponente	0	0	0	0	1	0	3	1	0				5
Público Interno	0	0	0	0	0	0	0	2	0				2
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	0	0	0	23.826

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

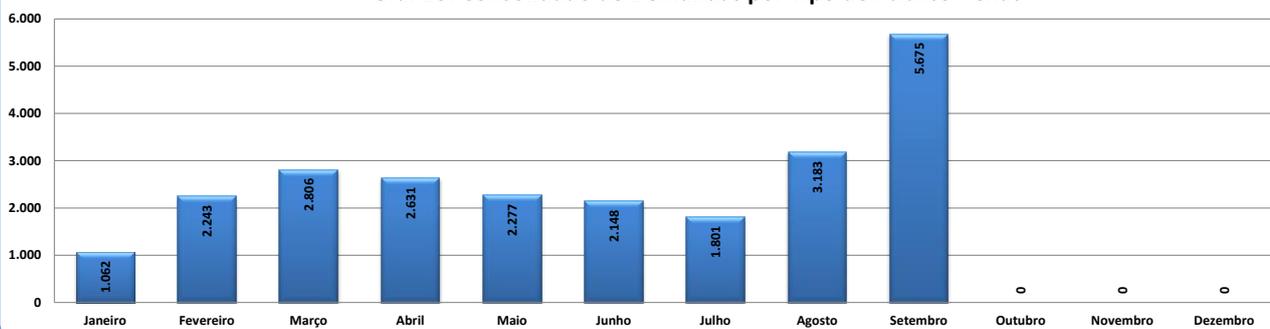




Tabela 24. Demandas por Gênero - Telefonia

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				1.084.541
Masculino	18.581	19.565	18.025	16.572	27.490	18.358	17.046	135.524	18.595				289.756
Não Informado	171	190	177	275	297	448	309	27	322				2.216
Total	143.856	179.105	158.370	146.232	192.665	143.703	130.477	142.391	139.714	0	0	0	1.376.513

Graf 24. Consolidado de Demandas por Gênero - Telefonia

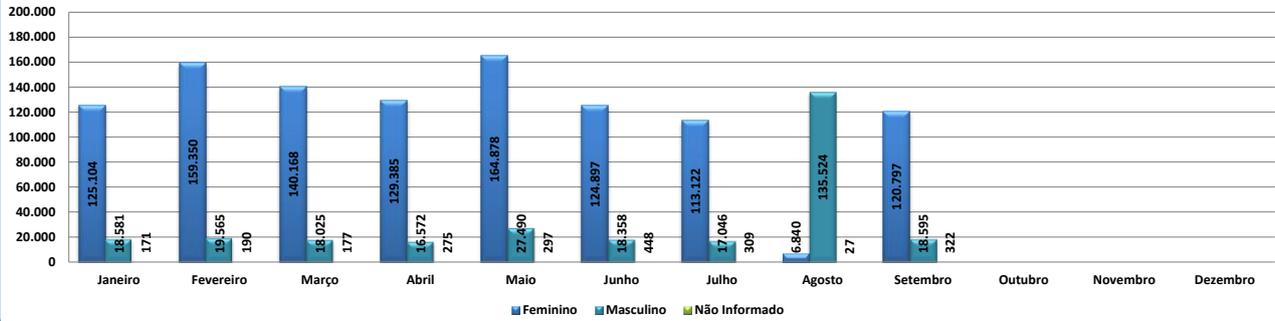


Tabela 25. Demandas por Gênero - E-mail

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				8.104
Masculino	11	3	6	2	1	21	73	1.355	1.954				3.426
Não Informado	12.310	10.298	9.078	8.620	13.215	15.237	11.772	6.005	932				87.467
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997

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

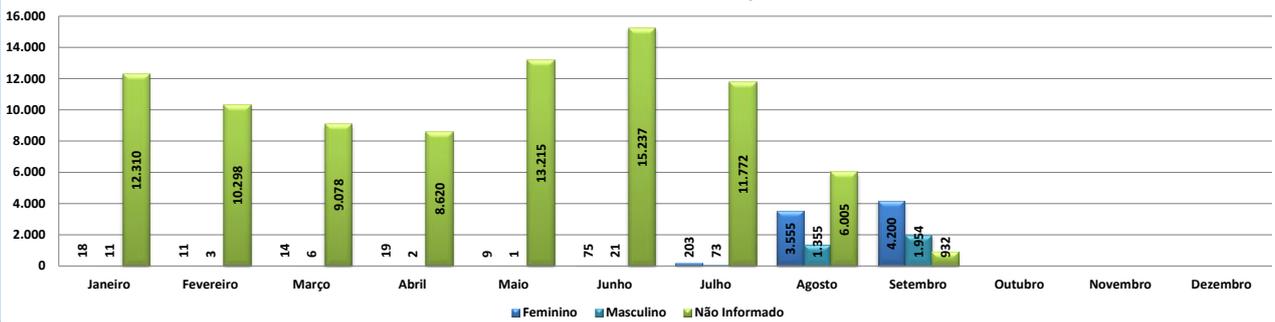
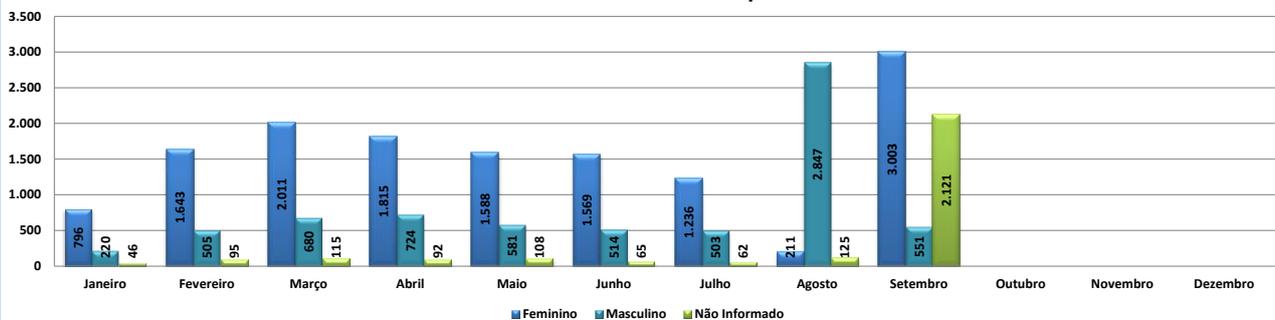


Tabela 26. Demandas por Gênero - Chat

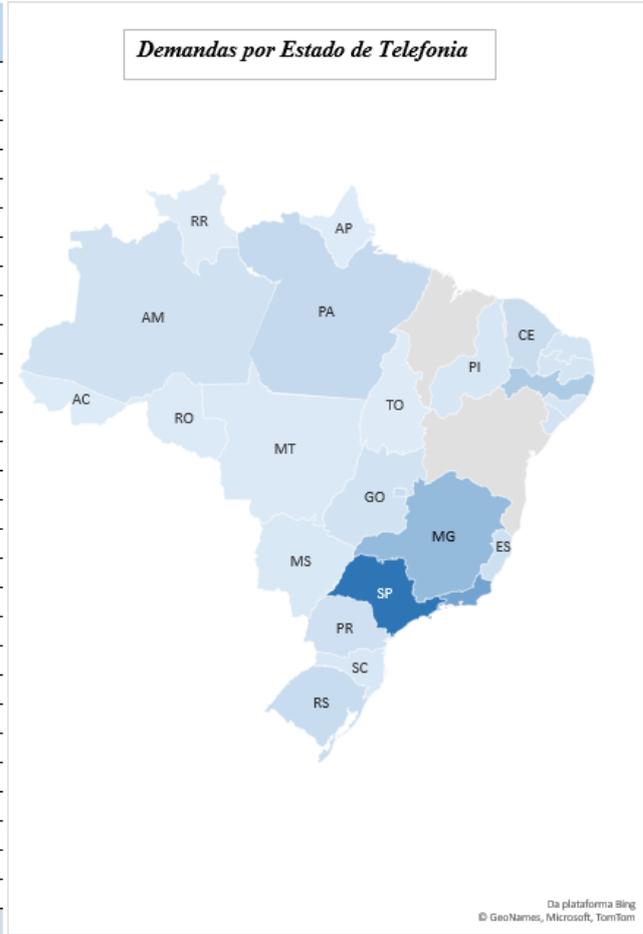
Chat	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Feminino	796	1.643	2.011	1.815	1.588	1.569	1.236	211	3.003				13.872
Masculino	220	505	680	724	581	514	503	2.847	551				7.125
Não Informado	46	95	115	92	108	65	62	125	2.121				2.829
Total	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	0	0	0	23.826

Graf 26. Consolidado de Demandas por Gênero - Chat



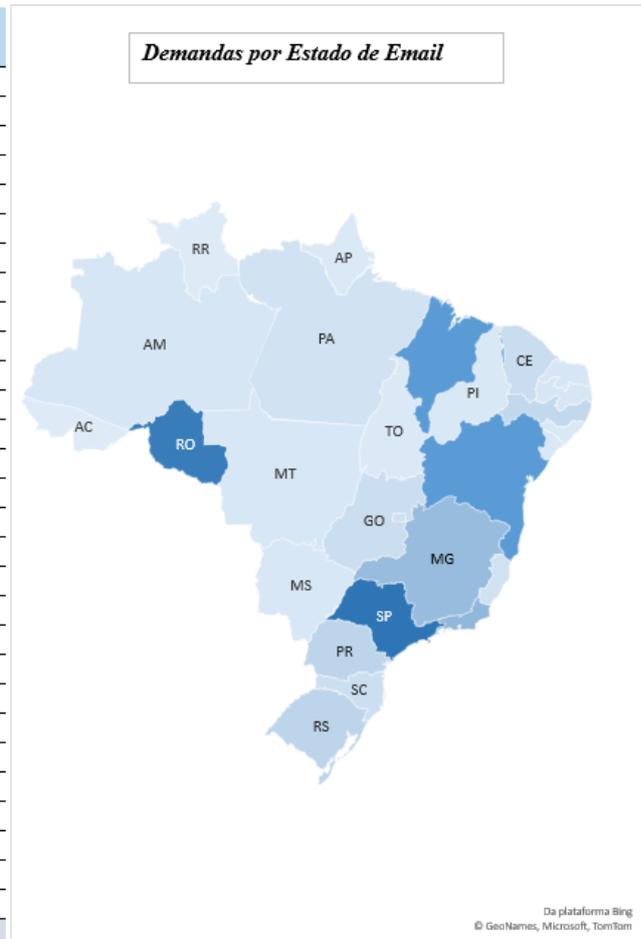


<i>Demandas por Estado de Telefonia</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	326.441	23,72%
RJ	198.869	14,45%
MG	137.951	10,02%
BA	120.761	8,77%
PE	91.439	6,64%
PA	50.695	3,68%
MA	44.245	3,21%
RS	43.222	3,14%
CE	42.039	3,05%
DF	41.243	3,00%
ES	34.011	2,47%
PR	32.104	2,33%
AM	28.870	2,10%
GO	25.962	1,89%
SE	23.268	1,69%
RN	21.273	1,55%
PB	21.168	1,54%
AL	20.083	1,46%
PI	15.575	1,13%
SC	14.346	1,04%
MS	11.242	0,82%
MT	8.437	0,61%
RO	7.065	0,51%
AP	4.511	0,33%
AC	4.437	0,32%
RR	2.831	0,21%
TO	2.652	0,19%
NI	1.760	0,13%
IN	13	0,00%
Total Geral	1.376.513	



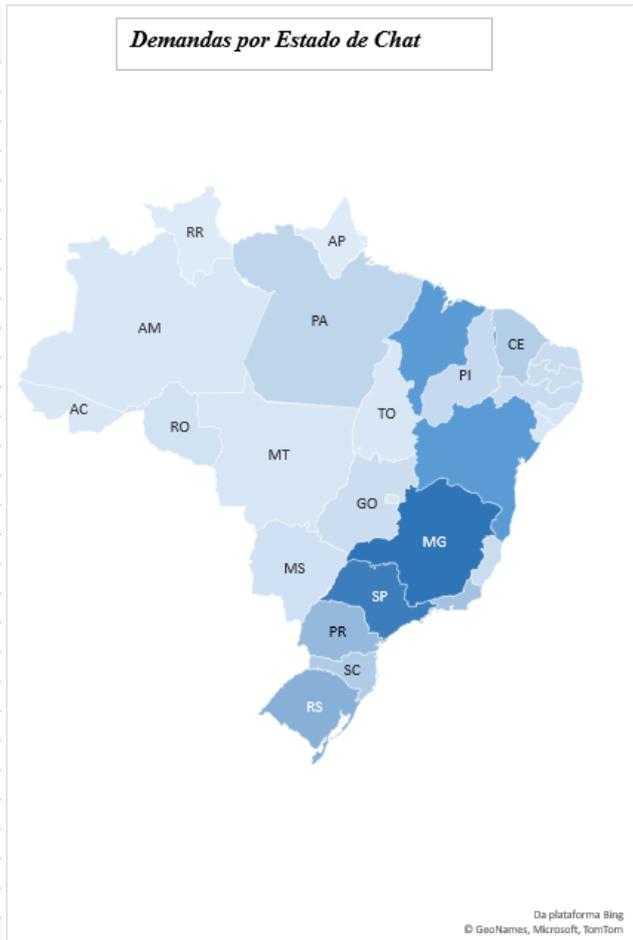


<i>Demandas por Estado de Email</i>		
UF de Origem	Total	%
SP	20.848	21,06%
RO	19.628	19,83%
RJ	9.260	9,35%
MG	8.390	8,48%
BA	5.841	5,90%
RS	4.100	4,14%
PR	4.083	4,12%
PE	3.525	3,56%
CE	2.640	2,67%
GO	2.466	2,49%
SC	2.323	2,35%
DF	1.965	1,98%
ES	1.809	1,83%
PA	1.711	1,73%
MA	1.201	1,21%
AM	1.151	1,16%
RN	1.135	1,15%
PB	1.119	1,13%
MS	912	0,92%
MT	890	0,90%
PI	798	0,81%
AL	749	0,76%
SE	743	0,75%
NI	586	0,59%
TO	542	0,55%
AP	240	0,24%
AC	193	0,19%
RR	149	0,15%
IN	0	0,00%
Total Geral	98.997	





<i>Demandas por Estado de Chat</i>		
UF de Origem	Total	%
MG	3.799	15,94%
SP	3.499	14,69%
NI	3.316	13,92%
BA	1.912	8,02%
RS	1.634	6,86%
PR	1.337	5,61%
RJ	1.039	4,36%
SC	954	4,00%
CE	726	3,05%
PA	584	2,45%
PI	520	2,18%
RN	514	2,16%
PE	498	2,09%
ES	497	2,09%
PB	462	1,94%
GO	387	1,62%
MA	363	1,52%
MS	322	1,35%
RO	233	0,98%
AL	218	0,91%
MT	185	0,78%
SE	171	0,72%
TO	170	0,71%
AM	169	0,71%
DF	160	0,67%
AC	71	0,30%
RR	47	0,20%
AP	39	0,16%
IN	0	0,00%
Total Geral	23.826	





6. Assuntos Mais Demandados

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

Assuntos mais Demandados - SENARC		
Tópico	Total	%
04.ENTRADA NO BOLSA FAMÍLIA	16.323	37,21%
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	8.330	18,99%
07. SAQUE	5.418	12,35%
06. CARTÃO E CONTA	4.283	9,76%
05.BENEFÍCIOS	3.928	8,95%

Total de Registros da Secretaria no Mês	43.872
--	---------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

Assuntos mais Demandados - SEISP		
Tópico	Total	%
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	26	30,59%
01. SISPAAC_ACESSO AO SISTEMA	18	21,18%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	10	11,76%
07. FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS	9	10,59%
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	4	4,71%

Total de Registros da Secretaria no Mês	85
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

Assuntos mais Demandados - SNAS		
Tópico	Total	%
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	530	26,59%
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	334	16,76%
08. CADSUAS_MANUAL	217	10,89%
02. SAA_MANUAL	164	8,23%
01. DÚVIDAS	148	7,43%

Total de Registros da Secretaria no Mês	1.993
--	--------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

Assuntos mais demandados - SENAPRED		
Tópico	Total	%
01. CIDADÃO - INFORMAÇÕES GERAIS	66	90,41%
01. COMUNIDADE TERAPÊUTICA CT	6	8,22%
01. DÚVIDAS	1	1,37%

Total de Registros da Secretaria no Mês	73
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021



Assuntos mais Demandados de Outros Orgãos

Tópico	Total	%
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	518	93,84%
01. CNH SOCIAL	20	3,62%
01. GARANTIA-SAFRA	10	1,81%
01. SOLICITAÇÃO	4	0,72%

Total de Registros da Secretaria no Mês	552
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

Assuntos mais Demandados - SAGI

Tópico	Total	%
04. CAPACITAÇÕES _ EAD - MDS	21	70,00%
01. CAPACITAÇÃO EAD_CURSOS E TUTORIAIS	4	13,33%
02. RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO SOCIAL	2	6,67%
01. MOPS - MAPAS ESTRATÉGICOS PARA POLÍTICAS DE CIDADANIA	2	6,67%
01. DÚVIDAS	1	3,33%

Total de Registros da Secretaria no Mês	30
--	----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

SECRETARIA NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO

Tópico	Total	%
04. SITUAÇÃO DO CADASTRO	41.460	42,12%
17. AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021	36.723	37,30%
05. RECADASTRAMENTO - ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO	9.210	9,36%
01. CADASTRAMENTO	5.255	5,34%
14. AUXÍLIO EMERGENCIAL	1.572	1,60%

Total de Registros da Secretaria no Mês	98.440
--	--------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Tópico	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	108	39,85%
05. SONDAAGEM	75	27,68%
01. FORMAS DE CONTATO - CENTRAL DE RELACIONAMENTO	51	18,82%
01. DÚVIDAS	29	10,70%
01. MINISTÉRIO DA CIDADANIA_INSTITUCIONAL	3	1,11%

Total de Registros da Secretaria no Mês	271
--	-----

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021



SECRETARIA NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA		
Tópico	Total	%
01. DÚVIDAS	54	42,19%
03. SISTEMA E-PCF	39	30,47%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	33	25,78%
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	2	1,56%

Total de Registros da Secretaria no Mês	128
--	------------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE		
Tópico	Total	%
01. PROGRAMA BOLSA ATLETA	35	44,30%
01. DÚVIDAS	21	26,58%
02. ADMISSÃO E ADMISSIBILIDADE	13	16,46%
01. LEI DE INCENTIVO FISCAL AO ESPORTE - INSTITUCIONAL	10	12,66%

Total de Registros da Secretaria no Mês	79
--	-----------

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021

Atualmente existe um passivo de 665 demandas e seu detalhamento pode ser visualizado no quadro abaixo por ano e secretaria.

Passivo de Demandas					
Área Técnica	2017	2018	2019	2020	2021
	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo	Passivo
ASCOM	0	0	0	0	1
GM/ATA	0	0	0	0	0
SAGI	0	0	14	56	13
SE	0	0	0	0	2
SENARC	0	0	15	10	52
SEISP	0	0	0	0	4
SECAD	0	0	1	1	5
SNAS	0	0	112	199	18
FNAS	0	1	0	3	61
SNAPI	0	0	0	3	2
CULTURA	0	0	21	2	0
ESPORTE	0	0	1	15	38
SENAPRED	0	0	0	0	0
STI	0	0	14	0	1
TOTAL	0	1	178	289	197

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - Extraído em 05/10/2021



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 **setembro** houve a execução de **55** lotes de ativo de e-mail (mala direta).

- Oferta do Curso - Abuso Sexual contra Crianças e Adolescentes 01

No mês de **setembro** 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;
- ✓ 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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Caixa Institucional													
Cadastro Nacional do SUAS	346	148	14	13	129	98	30	33	49				860
CEBAS	282	306	17	40	108	144	197	123	139				1.356
Criança Feliz	281	221	17	1.172	232	254	1.134	901	112				4.324
Fale MDS													0
Gestor PBF	880	1.227	154	584	535	229	20	7	2				3.638
Juventude					5	13	6	3	11				38
Fale MC	8.058	6.674	8.824	6.713	12.020	13.820	9.929	9.561	6.450				
Programa de Atenção Integral à Família		1	1		7	1			1	3			14
Prontuário SUAS													0
Proteção Social Básica	14	26	8	8	21	35	32	12	21				177
Proteção Social Especial	21	38	4	12	20	32	19	17	16				179
Rede Suas	2.411	1.629	55	74	109	635	368	225	250				5.756
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação													0
Sistema Único de Assistência Social	45	40	4	23	36	63	37	25	19				292
Suporte Progridi- Sisp	1	2		2	3	9	276	7	14				314
Programa Bolsa Família													0
Sem classificação													0
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997

Graf 27. Consolidado evolutivo dos E-mails Faturáveis

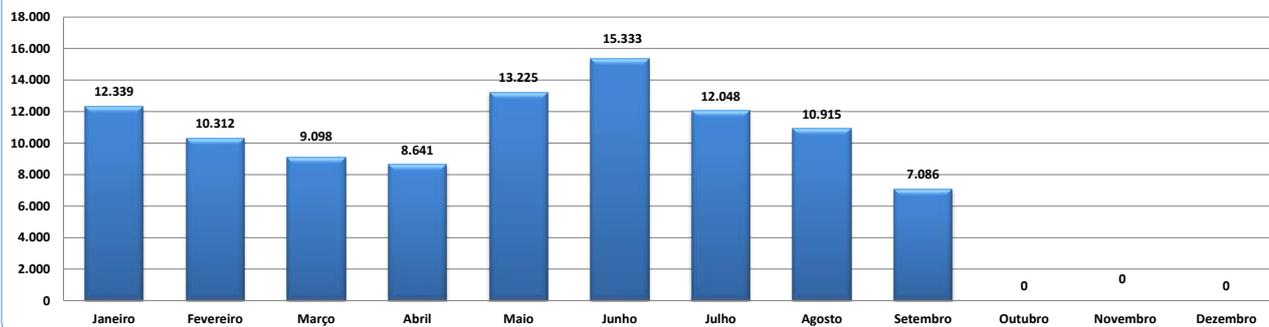


Tabela 28. Evolução Mensal por Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Help Desk	2.931	129	43	168	520	576	282	300	199				5.148
Multimeios	9.408	10.183	9.055	8.473	12.705	14.757	11.766	10.615	6.887				93.849
Total	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997

Graf 28. Evolução Mensal por Serviço

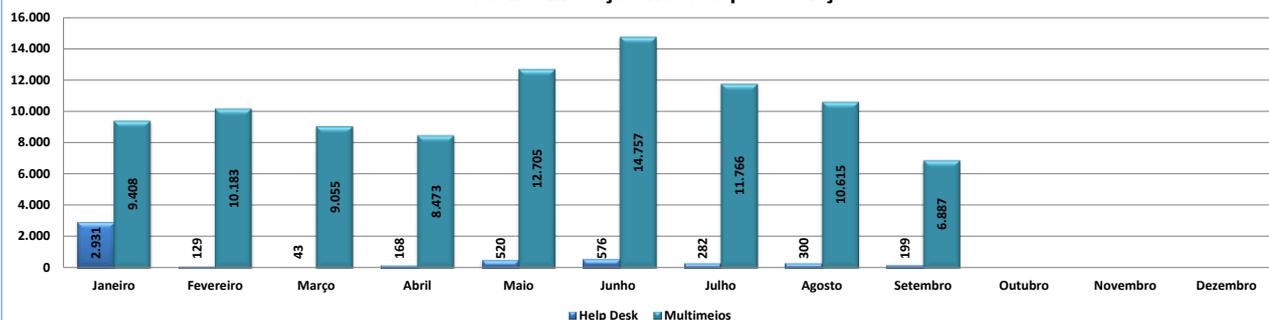




Tabela 29. Quantidade de Atendimentos Faturáveis - Por serviço													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
Humano Receptivo													775.690
Qnt. Ligações Atendidas - TMA > 30 seg.	78.635	93.065	84.074	79.277	104.904	85.806	83.140	82.383	84.406				
Ativo													55.100
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0				
Ativo Mala Direta	85	0	62	0	250	204	0	982	55				1.638
Ativo SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Atendimento Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Atendimento CHAT Help Desk	519	866	1.000	661	585	565	527	538	447				5.708
Atendimento CHAT Multimeios	3.634	3.557	1.943	1.617	1.399	1.853	1.566	3.496	3.727				22.792
Help Desk													
Total de Ligações Atendidas a Faturar	1.415	842	413	130	192	233	267	363	380				4.235
Help Desk													
Total de e-mail's, cartas, faxes a Faturar	486	1.452	3.019	1.043	576	657	435	256	372				8.296
Multimeios Central													48.465
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				
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704				1.198.012
Total da Quantidade de Atendimentos	307.740	219.372	229.825	230.745	246.816	200.946	188.639	253.264	242.589	0	0	0	2.119.936

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				775.690
Humano Ativo	122	569	28.027	11.148	13.639	1.595	0	0	0				55.100
Help Desk	2.420	3.160	4.432	1.173	768	1.455	1.229	1.157	1.199				16.993
SMS	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				91.425
URA	221.160	114.972	103.131	129.448	119.406	105.359	97.711	160.121	146.704				1.198.012
Total da Quantidade de Atendimentos	309.260	220.583	234.187	231.797	247.294	202.229	192.123	255.545	244.202	0	0	0	2.137.220

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\$ 4.064.615,60
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\$ 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\$ 218.320,83
SMS	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\$ 928.355,03
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\$ 2.197.154,01
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\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 7.661.280,71



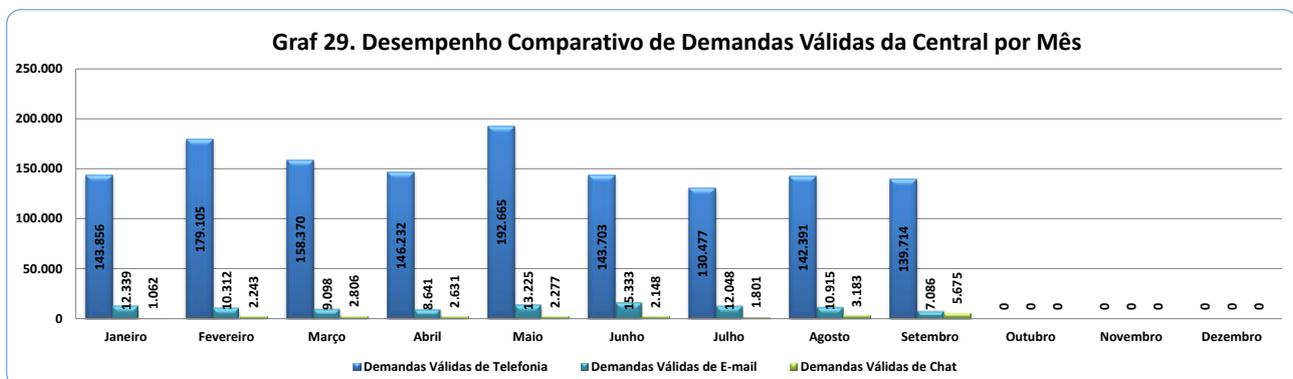
9. Conclusão

A Central possui **4.598** FAQ's ativas - base de conhecimento utilizada pelos agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das **3.520** RP's ativas - base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe Central.

Para conferir mais entendimento no comparativo de dados da central, abaixo constam os dados comparativos de demandas válidas, bem como evolução da central desde 2003 (data de sua criação) da Central de Relacionamento.

Tabela 32. Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	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	0	0	0	1.376.513
Demandas Válidas de E-mail	12.339	10.312	9.098	8.641	13.225	15.333	12.048	10.915	7.086	0	0	0	98.997
Demandas Válidas de Chat	1.062	2.243	2.806	2.631	2.277	2.148	1.801	3.183	5.675	0	0	0	23.826
Total	157.257	191.660	170.274	157.504	208.167	161.184	144.326	156.489	152.475	0	0	0	1.499.336



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

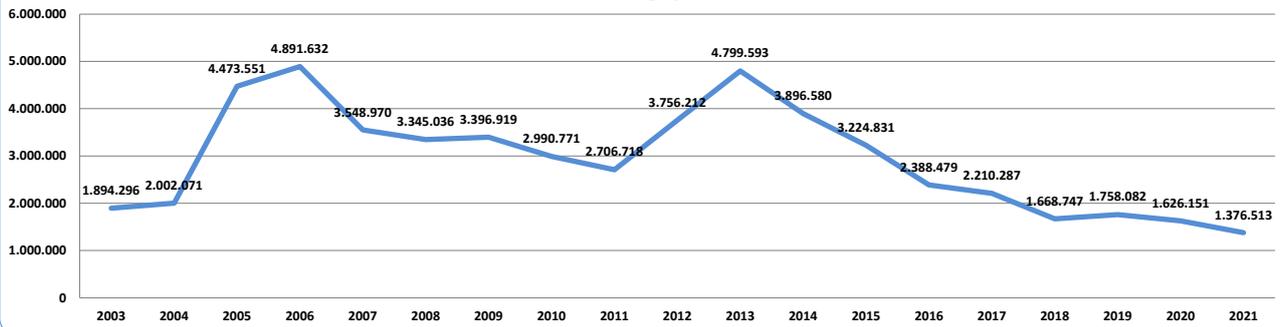


**Tab. 33 Evolução dos E-mails Válidos e
Ligações Recebidas**

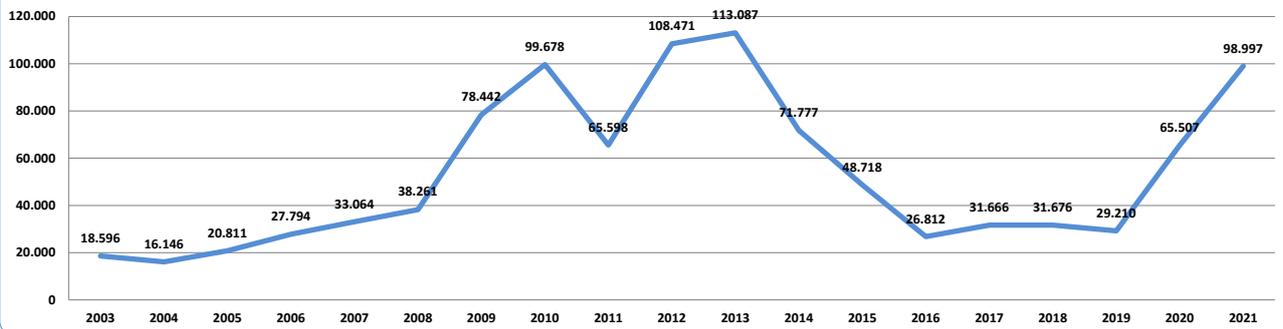
Período	E-mails	Ligações	Chat	Atendimentos Eletrônicos
2003	18.596	1.894.296		
2004	16.146	2.002.071		
2005	20.811	4.473.551		
2006	27.794	4.891.632		
2007	33.064	3.548.970		
2008	38.261	3.345.036		
2009	78.442	3.396.919		
2010	99.678	2.990.771		
2011	65.598	2.706.718		
2012	108.471	3.756.212		
2013	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	98.997	1.376.513	23.826	1.399.925
TOTAL	1.024.311	55.955.439	72.990	5.986.411



Graf 30. Consolidado de Ligações Recebidas



Graf 31. Consolidado de Demandas Válidas de E-mails



Graf 32. Consolidado de Demandas Válidas de Chat

