



Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

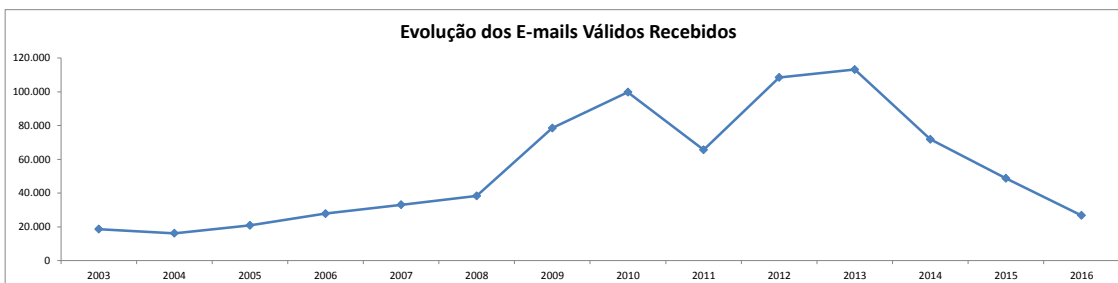
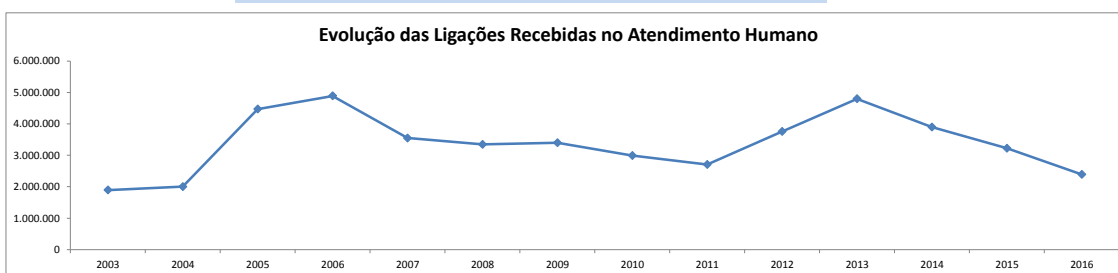
A Escuta é prioritária e os recursos mobilizados de forma eficiente para o melhor atendimento

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL DEZEMBRO/2016

### EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

#### EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO POR CANAL X ANO

Período	Total de Ligações Recebidas	Variação	Total de E-mails Válidos Recebidos	Variação
	Atendimento Humano			
2003	1.894.296	-	18.596	-
2004	2.002.071	5,69%	16.146	-13,17%
2005	4.473.551	123,45%	20.811	28,89%
2006	4.891.632	9,35%	27.794	33,55%
2007	3.548.970	-27,45%	33.064	18,96%
2008	3.345.036	-5,75%	38.261	15,72%
2009	3.396.919	1,55%	78.442	105,02%
2010	2.990.771	-11,96%	99.678	27,07%
2011	2.706.718	-9,50%	65.598	-34,19%
2012	3.756.212	38,77%	108.471	65,36%
2013	4.799.593	27,78%	113.087	4,26%
2014	3.896.580	-18,81%	71.777	-36,53%
2015	3.224.831	-17,24%	48.718	-32,13%
2016	2.388.479	-25,93%	26.812	-44,96%
<b>TOTAL</b>	<b>47.315.659</b>		<b>767.255</b>	



**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL  
DEZEMBRO/2016**

**DESEMPENHO DO CANAL 0800 707 2003**

Desempenho Comparativo de chamadas da central														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Chamadas Recebidas	220.492	170.282	207.631	159.731	181.365	211.749	215.475	239.097	210.405	185.248	221.912	165.092	2.388.479	200.148
Chamadas Atendidas	210.625	166.627	196.666	154.692	174.022	173.605	156.361	168.346	173.325	163.475	180.010	152.363	2.070.117	173.774
Chamadas Abandonadas	9.867	3.655	10.965	5.039	7.343	38.144	59.114	70.751	37.080	21.773	41.902	12.729	318.362	26.373
Nível de Serviço (%)	88,85	93,39	86,84	91,01	86,17	56,72	41,16	37,94	56,29	68,55	51,16	77,01	-	71
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	3,11	1,43	3,52	2,37	2,92	14,22	23,28	24,93	13,97	9,49	15,40	6,41	-	10
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	186	182	190	190	195	215	223	229	209	209	222	215	-	203

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2016.

Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Chamadas Recebidas Central	218.995	168.754	205.513	155.406	177.176	209.366	214.152	237.729	209.284	183.864	220.327	164.217	2.364.783	99,01
Chamadas Recebidas Help Desk	1.497	1.528	2.118	4.325	4.189	2.383	1.323	1.368	1.121	1.384	1.585	875	23.696	0,99
<b>Total</b>	<b>220.492</b>	<b>170.282</b>	<b>207.631</b>	<b>159.731</b>	<b>181.365</b>	<b>211.749</b>	<b>215.475</b>	<b>239.097</b>	<b>210.405</b>	<b>185.248</b>	<b>221.912</b>	<b>165.092</b>	<b>2.388.479</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2016.

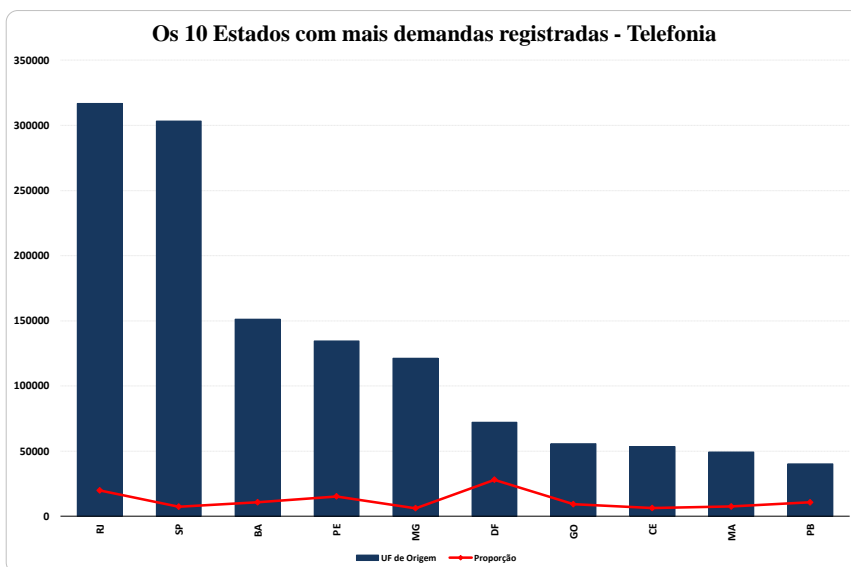
Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	189.434	138.708	151.163	125.512	138.925	135.537	137.675	133.132	127.620	114.720	115.677	106.175	1.614.278	60,81
Diversos	132.409	105.528	114.361	96.266	107.360	93.169	79.706	83.581	87.607	67.119	16.401	56.707	1.040.214	39,19
<b>Total de Registros de Demandas</b>	<b>321.843</b>	<b>244.236</b>	<b>265.524</b>	<b>221.778</b>	<b>246.285</b>	<b>228.706</b>	<b>217.381</b>	<b>216.713</b>	<b>215.200</b>	<b>128.549</b>	<b>132.078</b>	<b>162.882</b>	<b>2.654.492</b>	-
Chamadas Atendidas	210.625	166.627	196.666	154.692	174.022	173.605	156.361	168.346	173.325	163.475	180.010	152.363	2.070.117	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	152,80	146,58	135,01	143,37	141,53	131,74	139,03	128,73	124,16	78,64	73,37	106,90	-	125,15

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2016 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação:  
Demandas Válidas: são as informações prestadas sobre os programas, projetos e ações do Ministério.  
Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (trote, "quede" da ligação, ruído, entre outros).

Demandas por Estado de Telefonia		
UF de Origem	Total	%
RJ	316.915	19,63%
SP	303.362	18,79%
BA	151.268	9,37%
PE	134.519	8,33%
MG	121.306	7,51%
DF	72.192	4,47%
GO	55.744	3,45%
CE	53.441	3,31%
MA	49.335	3,06%
PB	40.247	2,49%
RS	36.437	2,26%
PR	35.428	2,19%
AL	33.439	2,07%
RN	27.040	1,68%
ES	25.459	1,58%
PA	26.854	1,66%
PI	25.244	1,56%
AM	20.407	1,26%
SE	19.278	1,19%
MT	12.942	0,80%
SC	12.604	0,78%
TO	12.517	0,78%
MS	11.088	0,69%
RO	6.434	0,40%
AC	5.812	0,36%
RR	3.077	0,19%
AP	1.615	0,10%
IN	2	
NI	272	
<b>Total Geral</b>	<b>1.614.278</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.



Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	184.871	133.902	145.150	119.337	132.587	130.937	134.354	129.785	124.728	111.776	113.460	104.266	1.565.153	96,96
Demandas de Outros Órgãos	2.900	2.640	2.824	1.938	1.699	1.822	1.258	1.415	1.216	896	383	553	19.544	1,21
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.369	1.868	2.745	3.887	4.332	2.407	1.836	1.686	1.438	1.807	1.584	1.071	26.030	1,61
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	92	140	233	201	97	136	93	83	80	87	56	21	1.319	0,08
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	127	97	124	88	126	148	70	119	83	52	22	15	1.071	0,07
Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário - MDSA	42	42	63	44	71	71	57	33	61	76	151	198	909	0,06
Programas Parceiros	29	14	17	11	9	14	7	9	13	25	21	51	220	0,01
Fome Zero	2	3	3	4	2	2	0	1	1	1	0	0	19	0,00
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	2	2	4	2	2	0	0	1	0	0	0	0	13	0,00
<b>Total</b>	<b>189.434</b>	<b>138.708</b>	<b>151.163</b>	<b>125.512</b>	<b>138.925</b>	<b>135.537</b>	<b>137.675</b>	<b>133.132</b>	<b>127.620</b>	<b>114.720</b>	<b>115.677</b>	<b>106.175</b>	<b>1.614.278</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Demandas por Tipo de Público - Telefonia														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Beneficiário	164.678	120.352	130.818	105.236	110.910	109.608	115.975	104.901	110.245	95.923	100.413	96.324	1.365.383	84,58
Não Beneficiário	20.476	12.951	13.365	11.998	17.609	18.473	15.979	21.632	12.841	13.713	10.931	6.276	176.244	10,92
Gestor	4.119	5.224	6.717	8.044	10.179	7.172	5.502	6.365	4.335	4.865	4.034	3.373	69.929	4,33
Instituição	131	143	169	170	163	218	142	172	161	163	249	150	2.031	0,13
Público Interno	30	38	94	64	64	66	77	62	38	56	50	52	691	0,04
<b>Total</b>	<b>189.434</b>	<b>138.708</b>	<b>151.163</b>	<b>125.512</b>	<b>138.925</b>	<b>135.537</b>	<b>137.675</b>	<b>133.132</b>	<b>127.620</b>	<b>114.720</b>	<b>115.677</b>	<b>106.175</b>	<b>1.614.278</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Demandas de Telefonia por Gênero de Público														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	178.239	130.627	142.482	118.325	130.717	127.009	130.184	124.046	119.128	106.646	107.087	99.619	1.514.109	93,79
Masculino	11.162	8.064	8.657	7.163	8.184	8.491	7.467	9.053	8.470	8.039	8.496	6.523	99.769	6,18
Não Informado	33	17	24	24	24	37	24	33	22	35	94	33	400	0,02
<b>Total</b>	<b>189.434</b>	<b>138.708</b>	<b>151.163</b>	<b>125.512</b>	<b>138.925</b>	<b>135.537</b>	<b>137.675</b>	<b>133.132</b>	<b>127.620</b>	<b>114.720</b>	<b>115.677</b>	<b>106.175</b>	<b>1.614.278</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.



Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

A Escuta é o ponto de partida para a melhoria dos serviços. Vamos com você melhorar.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL  
DEZEMBRO/2016

## DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

## Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	2.299	2.110	2.398	2.800	3.814	2.837	1.822	2.001	1.941	1.399	1.905	1.486	26.812	48,67
Diversos	2.939	2.552	2.559	1.808	3.122	2.108	1.785	2.202	1.964	2.492	2.548	2.204	28.283	51,33
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-	100,00
<b>Total</b>	<b>5.238</b>	<b>4.662</b>	<b>4.957</b>	<b>4.608</b>	<b>6.936</b>	<b>4.945</b>	<b>3.607</b>	<b>4.203</b>	<b>3.905</b>	<b>3.891</b>	<b>4.453</b>	<b>3.690</b>	<b>55.095</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Observação:

Demandas válidas: são as informações prestadas sobre os programas, projetos e ações do Ministério.

Diversos: e-mail duplicado, mensagens incompletas, resposta automática, confirmação de leitura, spans, entre outros.

## Demandas Recebidas por Serviço - E-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	1.582	1.476	1.691	1.472	1.926	1.574	1.327	1.406	1.364	991	1.249	1.005	17.063	63,64
Help Desk	717	634	707	1.328	1.888	1.263	495	595	577	408	656	481	9.749	36,36
<b>Total</b>	<b>2.299</b>	<b>2.110</b>	<b>2.398</b>	<b>2.800</b>	<b>3.814</b>	<b>2.837</b>	<b>1.822</b>	<b>2.001</b>	<b>1.941</b>	<b>1.399</b>	<b>1.905</b>	<b>1.486</b>	<b>26.812</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

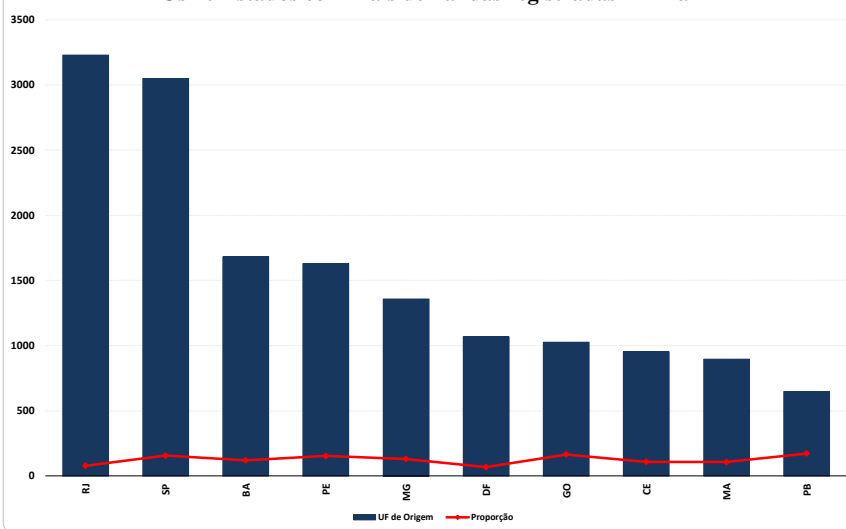
Consolidado do ANO

## Demandas por Estado de Email

UF de Origem	Total	%
SP	3.228	12,04%
MG	3.050	11,38%
BA	1.682	6,27%
RS	1.631	6,08%
PR	1.357	5,06%
RJ	1.068	3,98%
SC	1.026	3,83%
PE	952	3,55%
CE	896	3,34%
PB	647	2,41%
PA	555	2,07%
GO	535	2,00%
MA	516	1,92%
RN	502	1,87%
PI	441	1,64%
AL	428	1,60%
ES	382	1,42%
MT	387	1,44%
TO	334	1,25%
MS	335	1,25%
DF	298	1,11%
SE	247	0,92%
AM	238	0,89%
RO	153	0,57%
AP	143	0,53%
RR	108	0,40%
AC	76	0,28%
IN	3	
NI	5.594	
<b>Total Geral</b>	<b>26.812</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

## Os 10 Estados com mais demandas registradas - E-mail



UF de Origem - Proporção

## Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	1.034	897	937	785	1.028	983	833	996	896	583	808	734	10.514	39,21
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	723	663	820	1.356	1.913	1.214	562	576	622	494	734	466	10.143	37,83
Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário - MDSA	480	480	550	611	810	576	366	377	385	302	338	261	5.536	20,65
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	27	38	32	17	12	19	11	19	18	9	11	15	228	0,85
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	10	16	31	22	23	15	15	19	13	7	7	4	182	0,68
Demandas de Outros Órgãos	25	14	28	8	28	29	18	13	6	3	7	6	185	0,69
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	2	0	1	0	0	17	1	1	1	0	0	23	0,09
Programas Parceiros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Fome Zero	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00
<b>Total</b>	<b>2.299</b>	<b>2.110</b>	<b>2.398</b>	<b>2.800</b>	<b>3.814</b>	<b>2.837</b>	<b>1.822</b>	<b>2.001</b>	<b>1.941</b>	<b>1.399</b>	<b>1.905</b>	<b>1.486</b>	<b>26.812</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

## Demandas por Tipo de Público - E-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Gestor	1.380	1.428	1.569	2.224	2.777	2.075	1.163	1.366	1.251	938	1.325	981	18.477	68,91
Não Beneficiário	660	459	570	441	849	584	426	420	469	308	333	288	5.807	21,66
Beneficiário	255	218	248	129	183	167	227	198	210	150	227	210	2.422	9,03
Público Interno	4	5	11	6	5	11	6	16	11	3	20	7	105	0,39
Instituição	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,00
<b>Total</b>	<b>2.299</b>	<b>2.110</b>	<b>2.398</b>	<b>2.800</b>	<b>3.814</b>	<b>2.837</b>	<b>1.822</b>	<b>2.001</b>	<b>1.941</b>	<b>1.399</b>	<b>1.905</b>	<b>1.486</b>	<b>26.812</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

## Demandas de E-mail por Gênero de Público

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	1.474	1.387	1.566	1.876	2.614	1.899	1.277	1.364	1.329	963	1.303	998	18.050	67,32
Masculino	504	359	461	478	654	504	322	341	349	255	328	275	4.830	18,01
Não Informado	321	364	371	446	546	434	223	296	263	181	274	213	3.932	14,67
<b>Total</b>	<b>2.299</b>	<b>2.110</b>	<b>2.398</b>	<b>2.800</b>	<b>3.814</b>	<b>2.837</b>	<b>1.822</b>	<b>2.001</b>	<b>1.941</b>	<b>1.399</b>	<b>1.905</b>	<b>1.486</b>	<b>26.812</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL  
DEZEMBRO/2016**

**REGISTROS DE ATENDIMENTOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS - SGD**

	Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Demandas Válidas de Telefonia	189.434	138.708	151.163	125.512	138.925	135.537	137.675	133.132	127.620	114.720	115.677	106.175	1.614.278	98,37
Demandas Válidas de E-mail	2.299	2.110	2.398	2.800	3.814	2.837	1.822	2.001	1.941	1.399	1.905	1.486	26.812	1,63
<b>Total</b>	<b>191.733</b>	<b>140.818</b>	<b>153.561</b>	<b>128.312</b>	<b>142.739</b>	<b>138.374</b>	<b>139.497</b>	<b>135.131</b>	<b>129.534</b>	<b>116.119</b>	<b>117.582</b>	<b>107.661</b>	<b>1.641.090</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

**ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS POR SECRETARIA/SETOR X CANAL**

Assuntos mais Demandados da SENARC - Telefonia		
	Total	%
O que é Benefício Liberado?	210.761	13,38
Meu Cadastro está atualizado?	162.091	10,29
Quando eu posso sacar meu dinheiro?	97.254	6,17
Recebi uma carta do Bolsa Família, o que devo fazer?	90.618	5,75
Fiz o meu Cadastro, já estou participando do Bolsa Família?	78.509	4,98
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>1.575.665</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Assuntos mais Demandados da SENARC - E-mail		
	Total	%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	1.878	17,87
VERIFICAÇÃO CADASTRAL	1.166	11,09
SIGPBF	751	7,14
SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	518	4,93
BLOQUEIO DO BENEFÍCIO	494	4,70
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>10.512</b>	

Assuntos mais Demandados da SESAN - Telefonia		
	Total	%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	348	32,49
SESAN_INSTITUCIONAL	300	28,01
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS ESPECÍFICOS	157	14,66
FOMENTO AS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS	54	5,04
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	39	3,64
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>1.071</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Assuntos mais Demandados da SESAN - E-mail		
	Total	%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	143	62,45
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	21	9,17
SESAN_INSTITUCIONAL	17	7,42
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS POPULACIONAIS ESPECÍFICOS	13	5,68
RESTAURANTE POPULAR_INSTITUCIONAL	9	3,93
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>229</b>	

Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonia		
	Total	%
ACESSO PELO ADMINISTRADOR TITULAR	2.794	10,73
CARTEIRA DO IDOSO	2.490	9,57
CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES	1.964	7,55
Como o Administrador Titular irá acessar o SAA?	1.874	7,20
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	1.832	7,04
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>26.030</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Assuntos mais Demandados da SNAS - E-mail		
	Total	%
SAA_INSTITUCIONAL	2.473	24,44
ERROS_SISTEMAS	1.913	18,91
SAA	1.207	11,93
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	797	7,88
CADSUAS_INSTITUCIONAL	348	3,44
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>10.117</b>	

Assuntos mais Demandados da SESEP - Telefonia		
	Total	%
PRONATEC_MATRÍCULA-INSCRIÇÃO	293	22,21
BSM_INSTITUCIONAL	248	18,80
BRASIL_CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	182	13,80
PRONATEC_PACTUAÇÃO DE VAGAS	148	11,22
PRONATEC_CURSOS	41	3,11
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>1.319</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Assuntos mais Demandados da SESEP - E-mail		
	Total	%
PRONATEC_MATRÍCULA-INSCRIÇÃO	39	21,20
BRASIL_CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	36	19,57
PRONATEC_CURSOS	31	16,85
PRONATEC	19	10,33
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	15	8,15
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>184</b>	

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - Telefonia		
	Total	%
CAIXA	19.233	92,89
O que é o Programa Criança Feliz?	152	0,73
AGRICULTURA FAMILIAR	134	0,65
CONTATOS INSTITUCIONAIS	123	0,59
C. SENARC - SECRETARIA NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	76	0,37
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>20.705</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2017.

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - E-mail		
	Total	%
CENTRAL DE RELACIONAMENTO_INSTITUCIONAL	2.237	38,77
ENCAMINHAMENTO INTERNO	1.647	28,54
MDS	610	10,57
INSTITUCIONAL	432	7,49
AGRADECIMENTO	281	4,87
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>5.770</b>	

**DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ATIVOS**

	Desempenho de Ativos de Telefonia												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Chamadas Realizadas	8.233	16.997	4.234	3.504	346	601	0	10	9.446	3.902	4.372	0	51.645	4,727
Chamadas Efetivadas	8.223	16.983	4.219	3.497	339	599	0	10	9.441	3.899	4.368	0	51.578	4,721
Chamadas Sem Sucesso	10	14	15	7	7	2	0	0	5	3	4	0	67	6
Tempo de Atendimento Total	114:33:18	297:49:40	57:36:07	70:14:09	08:40:36	09:14:19	00:00:00	00:02:34	223:24:32	85:42:41	93:39:52	0:00:00	-	86:43:48
Tempo Médio de Contato(seg)	50	63	49	72	92	79	0	15	85	79	77	0	-	59

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2016.

	Desempenho de Ativos de e-mail												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Contatos trabalhados	19.152	15.984	14	5.602	207	2.282	0	12.049	141	0	0	7	55.438	5,543
Lotés	130	107	2	38	2	18	0	191	20	0	0	1	509	51

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2016.