



Central de Relacionamento do MDS

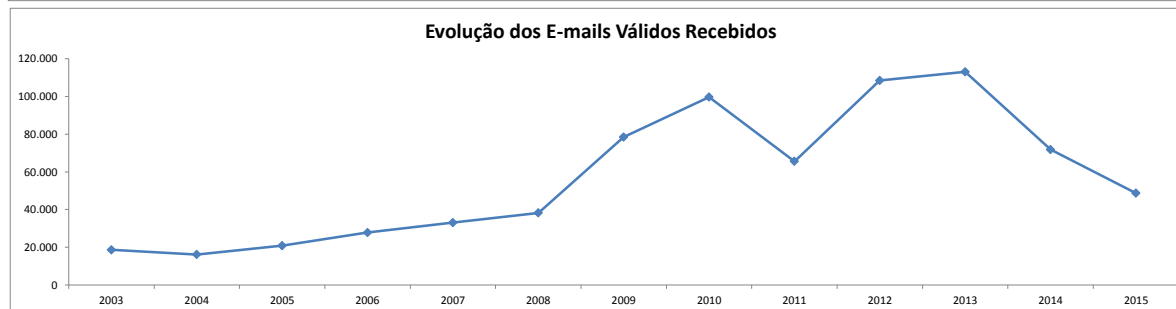
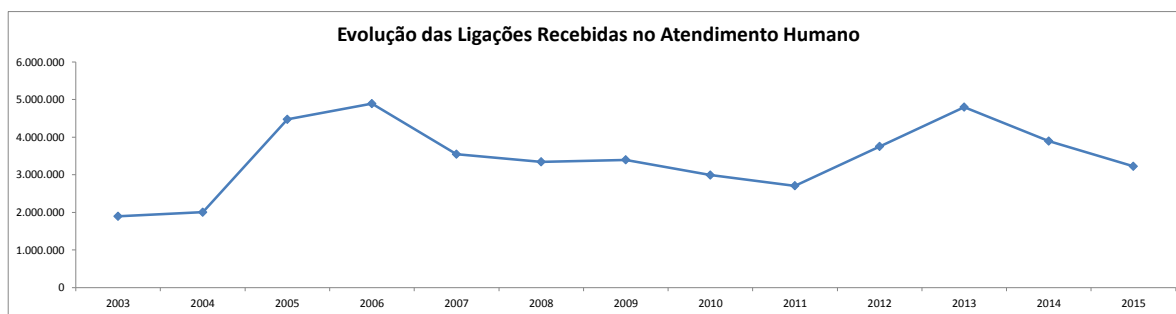
0800 707 2003

A ligação é gratuita, mas para milhões de brasileiros tem um valor imenso.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2015

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A DEZEMBRO DE 2015

Período	Total de Ligações Recebidas		Total de E-mails Válidos Recebidos	
	Atendimento Humano	Variação	Válidos Recebidos	Variação
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%
TOTAL	48.152.012		740.443	





Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

A ligação é gratuita, mas para milhões de brasileiros tem um valor imenso.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2015

DESEMPENHO DO CANAL 0800 707 2003

Desempenho Comparativo de chamadas da central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Chamadas Recebidas	232.400	215.319	238.048	220.812	210.544	319.116	368.465	300.912	338.781	333.184	236.521	210.729	3.224.831	268.736
Chamadas Atendidas	229.815	176.405	219.632	196.510	205.413	232.860	263.885	224.548	244.975	240.933	216.845	204.454	2.656.275	221.356
Chamadas Abandonadas	2.585	38.914	18.416	24.302	5.131	86.256	104.580	76.364	93.806	92.252	19.678	6.275	568.559	47.380
Nível de Serviço (%)	96,65	68,62	84,79	80,75	93,14	57,62	56,19	57,78	52,72	54,58	80,79	91,13	-	72,90
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	0,51	10,96	4,45	7,32	1,34	20,67	18,99	19,76	20,64	20,01	5,32	1,78	-	10,98
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	151	171	167	166	166	177	183	195	202	195	199	193	-	180

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2015.

Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Chamadas Recebidas Central	230.809	214.055	235.595	217.166	207.013	315.615	365.006	298.519	337.059	331.662	233.472	209.653	3.195.624	99,09
Chamadas Recebidas Help Desk	1.591	1.264	2.453	3.646	3.531	3.501	3.459	2.393	1.722	1.522	3.049	1.076	29.207	0,91
Total	232.400	215.319	238.048	220.812	210.544	319.116	368.465	300.912	338.781	333.184	236.521	210.729	3.224.831	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2015.

Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	216.926	182.114	178.640	160.499	157.679	166.379	199.503	177.780	209.538	162.388	180.561	168.379	2.160.386	63,93
Diversos	99.616	71.071	86.174	75.566	76.381	77.853	106.749	103.103	131.719	132.523	130.412	127.705	1.218.872	36,07
Total de Registros de Demandas	316.542	253.185	264.814	236.065	234.060	244.232	306.252	280.883	341.257	294.911	310.973	296.084	3.379.258	-
Chamadas Atendidas	229.815	176.405	219.632	196.510	205.413	232.860	263.885	224.548	244.975	240.933	216.845	204.454	2.656.275	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	137,74	143,52	120,57	120,13	113,95	104,88	116,06	125,09	139,30	122,40	143,41	144,82	-	127,66

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2015 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação:

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

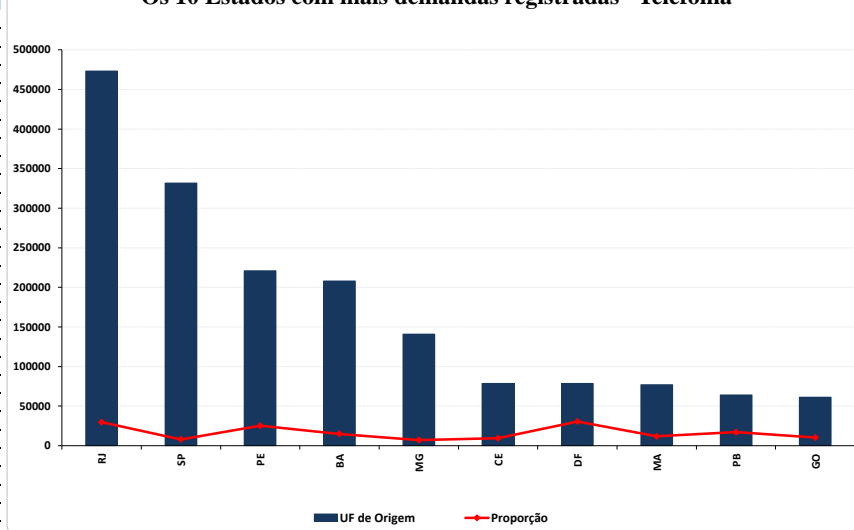
Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (frote, "queda" da ligação, ruído, entre outros).

Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
RJ	473.100	21,90%
SP	331.755	15,36%
PE	221.061	10,23%
BA	208.119	9,63%
MG	140.673	6,51%
CE	78.694	3,64%
DF	78.421	3,63%
MA	76.943	3,56%
PB	63.872	2,96%
GO	61.193	2,83%
RS	48.546	2,25%
AL	43.171	2,00%
PI	42.909	1,99%
PA	38.610	1,79%
RN	38.001	1,76%
PR	36.937	1,71%
ES	31.901	1,48%
AM	29.326	1,36%
SE	25.581	1,18%
MT	21.274	0,98%
TO	15.790	0,73%
MS	13.344	0,62%
SC	12.850	0,59%
AC	9.074	0,42%
RO	8.792	0,41%
RR	4.157	0,19%
AP	2.562	0,12%
Não Informado	3.722	
Internacional	8	
Total Geral	2.160.386	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Os 10 Estados com mais demandas registradas - Telefonia



Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	210.967	176.949	172.339	154.229	151.965	161.385	192.386	172.511	202.847	156.367	173.413	164.188	2.089.546	96,72
Demandas de Outros Órgãos	3.207	2.773	3.094	2.542	2.480	2.260	3.689	2.698	3.380	4.200	3.307	2.556	36.186	1,67
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.338	2.004	2.812	3.404	2.917	2.390	3.099	2.247	2.045	1.515	3.500	1.418	29.689	1,37
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	148	155	152	115	88	157	150	112	1.027	117	122	46	2.389	0,11
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	199	177	170	148	171	130	118	158	153	125	88	98	1.735	0,08
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	26	39	43	29	37	39	26	35	57	38	74	29	472	0,02
Programas Parceiros	14	8	4	11	7	10	11	12	19	16	42	41	195	0,01
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	24	6	24	18	12	7	21	6	9	10	12	2	151	0,01
Fome Zero	3	3	2	3	2	1	3	1	1	0	3	1	23	0,00
Total	216.926	182.114	178.640	160.499	157.679	166.379	199.503	177.780	209.538	162.388	180.561	168.379	2.160.386	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas por Tipo de Público - Telefonia

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Beneficiário	148.964	125.271	120.825	114.199	112.010	129.104	156.135	140.517	174.786	141.350	156.244	144.208	1.663.613	77,01
Não Beneficiário	61.047	49.652	49.303	38.910	38.427	31.030	35.418	29.412	28.194	16.692	17.653	20.411	416.149	19,26
Gestor	6.196	6.628	8.057	6.949	6.846	5.932	7.612	7.466	6.192	4.056	6.387	3.520	75.841	3,51
Instituição	245	351	329	360	317	225	271	247	279	246	231	203	3.304	0,15
Público Interno	474	212	126	81	79	88	67	138	87	44	46	37	1.479	0,07
Total	216.926	182.114	178.640	160.499	157.679	166.379	199.503	177.780	209.538	162.388	180.561	168.379	2.160.386	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas de Telefonia por Gênero de Público

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	205.979	172.919	169.296	152.144	149.585	157.922	189.512	168.189	198.580	153.750	171.169	157.661	2.046.706	94,74
Masculino	10.944	9.193	9.342	8.355	8.082	8.417	9.933	9.566	10.918	8.620	9.370	10.682	113.422	5,25
Não Informado	3	2	2		12	37	58	25	40	18	22	36	255	0,01
Total	216.926	182.114	178.640	160.499	157.679	166.379	199.503	177.780	209.538	162.388	180.561	168.379	2.160.383	180,032

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.



Central de Relacionamento do MDS
0800 707 2003

A ligação é gratuita, mas para milhões de brasileiros tem um valor imenso.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2015

DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	43,74
Diversos	4.611	4.460	5.079	3.946	6.451	7.925	9.803	3.156	4.326	4.760	2.606	5.550	62.673	56,26
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-	100,00
Total	8.511	7.746	9.374	7.564	11.327	12.425	17.688	8.158	8.726	7.390	4.992	7.490	111.391	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

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, spams, entre outros.

Demandas Recebidas por Serviço - E-mail

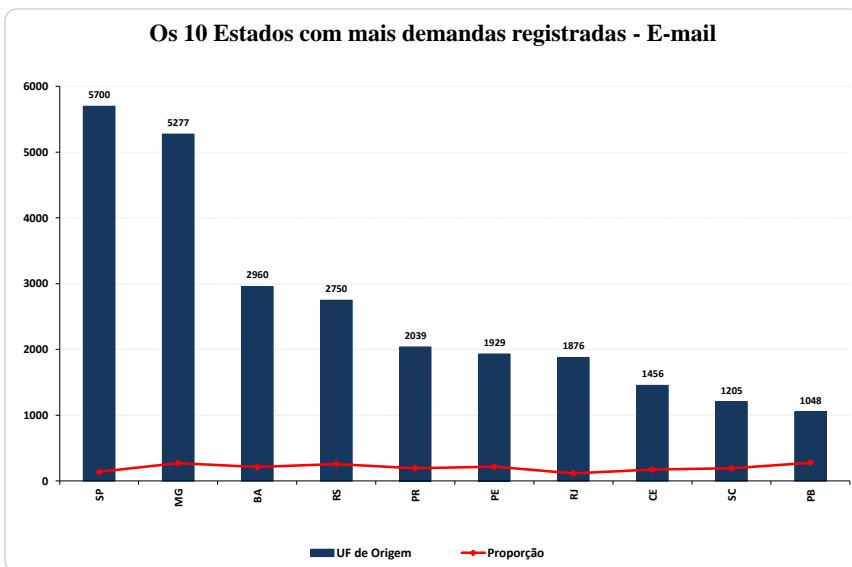
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	3.033	2.561	3.086	2.425	2.585	2.960	6.383	3.458	3.488	1.859	1.565	1.478	34.881	71,60
Help Desk	867	725	1.209	1.193	2.291	1.540	1.502	1.544	912	771	821	462	13.837	28,40
Total	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas por Estado de E-mail

UF de Origem	Total	%
SP	5.700	11,70%
MG	5.277	10,83%
BA	2.960	6,08%
RS	2.750	5,64%
PR	2.039	4,19%
PE	1.929	3,96%
RJ	1.876	3,85%
CE	1.456	2,99%
SC	1.205	2,47%
PB	1.048	2,15%
GO	1.042	2,14%
PA	976	2,00%
MA	852	1,75%
RN	829	1,70%
PI	668	1,37%
MT	656	1,35%
ES	596	1,22%
DF	577	1,18%
AL	576	1,18%
AM	551	1,13%
TO	533	1,09%
MS	485	1,00%
SE	426	0,87%
RO	283	0,58%
AP	185	0,38%
RR	123	0,25%
AC	114	0,23%
Não Informado	13.005	
Internacional	1	
Total Geral	48.718	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.



Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	1.871	1.608	2.017	1.538	1.389	1.662	2.945	2.041	2.059	1.070	903	977	20.080	41,22
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.118	887	1.356	1.206	2.339	1.527	1.680	1.568	1.160	851	899	498	15.089	30,97
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	783	689	824	796	1.048	1.235	2.993	1.253	1.059	659	528	425	12.292	25,23
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	56	48	29	37	28	30	65	54	43	17	21	12	440	0,90
Demandas de Outros Órgãos	36	18	36	21	48	19	108	40	35	17	20	21	419	0,86
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	35	34	32	20	22	25	89	44	39	16	14	7	377	0,77
Programas Parceiros	1	1	0	0	1	0	5	2	2	0	0	0	12	0,02
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	1	0	0	1	2	0	0	3	0	1	0	8	0,02
Fome Zero	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00
Total	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas por Tipo de Público - E-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Gestor	2.231	1.895	2.613	2.347	3.559	3.035	4.233	2.958	2.146	1.944	1.804	1.213	29.978	61,53
Não Beneficiário	1.284	1.090	1.298	1.009	1.063	1.052	2.646	1.502	1.567	462	339	436	13.748	28,22
Beneficiário	384	298	383	261	251	408	977	527	681	217	238	288	4.913	10,08
Público Interno	1	3	1	1	3	5	29	14	4	7	4	2	74	0,15
Instituição	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	5	0,01
Total	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas de E-mail por Gênero de Público

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	2.531	2.171	2.756	2.211	3.040	2.959	4.868	3.369	2.979	1.767	1.672	1.304	31.627	64,92
Masculino	719	593	889	687	761	731	1.337	807	769	421	366	354	8.434	17,31
Não Informado	650	522	650	720	1.075	810	1.680	826	652	442	348	282	8.657	17,77
Total	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.



Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

A ligação é gratuita, mas para milhões de brasileiros tem um valor imenso.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2015

REGISTROS DE ATENDIMENTOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS - SGD

Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas de Telefonia	216.926	182.114	178.640	160.499	157.679	166.379	199.503	177.780	209.538	162.388	180.561	168.379	2.160.386	97,79
Demandas Válidas de E-mail	3.900	3.286	4.295	3.618	4.876	4.500	7.885	5.002	4.400	2.630	2.386	1.940	48.718	2,21
Total	220.826	185.400	182.935	164.117	162.555	170.879	207.388	182.782	213.938	165.018	182.947	170.319	2.209.104	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS POR SECRETARIA/SETOR X CANAL

Assuntos mais Demandados da SENARC - Telefonia		
	Total	%
Fiz o meu Cadastro, já estou participando do Bolsa Família?	263.569	12,61%
O que é Benefício Liberado?	180.637	8,64%
Meu Cadastro está atualizado?	172.588	8,26%
Quando eu posso sacar meu dinheiro?	156.073	7,47%
PARA AVERIGUACAO_AUDITORIA	80.030	3,83%
Total de Registros da Secretaria no Ano	2.089.546	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SESAN - Telefonia		
	Total	%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	551	31,76%
SESAN_INSTITUCIONAL	384	22,13%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	139	8,01%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS ESPECÍFICOS	131	7,55%
FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS	131	7,55%
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.735	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonia		
	Total	%
CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES	3.532	11,90%
ACESSO PELO ADMINISTRADOR TITULAR	3.393	11,43%
CARTEIRA DO IDOSO	2.573	8,67%
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	2.075	6,99%
SAA_INSTITUCIONAL	1.471	4,95%
Total de Registros da Secretaria no Ano	29.689	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SESEP - Telefonia		
	Total	%
PRONATEC_MATRÍCULA-INSCRIÇÃO	685	28,67%
PRONATEC_PACTUAÇÃO DE VAGAS	286	11,97%
BSM_INSTITUCIONAL	266	11,13%
PRONATEC_CURSOS	248	10,38%
PRONATEC_ALTERAÇÃO INTERLOCUTOR	143	5,99%
Total de Registros da Secretaria no Ano	2.389	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - Telefonia		
	Total	%
CAIXA	35.882	96,91%
MDS_INSTITUCIONAL	191	0,52%
CONTATOS INSTITUCIONAIS	154	0,42%
AGRICULTURA FAMILIAR	92	0,25%
CNAS_CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	67	0,18%
Total de Registros da Secretaria no Ano	37.027	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SENARC - E-mail		
	Total	%
VERIFICAÇÃO CADASTRAL	2.185	10,88%
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	2.127	10,59%
INCLUSÃO NO CADASTRO ÚNICO	1.637	8,15%
SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	1.554	7,74%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	1.551	7,72%
Total de Registros da Secretaria no Ano	20.080	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SESAN - E-mail		
	Total	%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	178	40,45%
SESAN_INSTITUCIONAL	71	16,14%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	44	10,00%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS POPULACIONAIS ESPECÍFICOS	27	6,14%
RESTAURANTE POPULAR_INSTITUCIONAL	22	5,00%
Total de Registros da Secretaria no Ano	440	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SNAS - E-mail		
	Total	%
ERROS_SISTEMAS	3.176	21,05%
SAA_INSTITUCIONAL	2.425	16,07%
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	1.468	9,73%
SAA	993	6,58%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS/DADOS	687	4,55%
Total de Registros da Secretaria no Ano	15.089	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados da SESEP - E-mail		
	Total	%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	65	19,29%
PRONATEC	57	16,91%
PRONATEC_SENHA SISTEC	25	7,42%
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	22	6,53%
AÇÃO BRASIL CARINHOSO - PRIMEIRA INFÂNCIA	21	6,23%
Total de Registros da Secretaria no Ano	337	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - E-mail		
	Total	%
CENTRAL DE RELACIONAMENTO_INSTITUCIONAL	5.158	40,51%
ENCAMINHAMENTO INTERNO	4.137	32,49%
INSTITUCIONAL	972	7,63%
AGRADECIMENTO	547	4,30%
MDS	535	4,20%
Total de Registros da Secretaria no Ano	12.732	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ATIVOS

Desempenho de Ativos de Telefonia														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Chamadas Realizadas	4.773	-	8.255	4.003	1.033	1.948	1.423	1.003	1.969	7.487	11.918	9.802	53.614	4.874
Chamadas Efetivadas	4.765	-	8.235	4.002	1.031	1.947	1.423	1.003	1.969	7.487	11.828	9.763	53.453	4.859
Chamadas Sem Sucesso	8	-	20	1	2	1	0	0	0	0	90	39	161	15
Tempo de Atendimento Total	80:55:08	-	151:08:54	75:58:39	15:10:02	38:50:24	26:29:15	18:23:50	33:53:04	246:59:52	364:44:58	176:00:34	-	111:41:20
Tempo Médio de Contato(seg)	61	-	70	69	53	72	67	66	62	119	111	65	-	74

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2015.

Desempenho de Ativos de e-mail														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Contatos trabalados	18.635	34.423	59.115	39.669	15.810	69.197	98.347	726	-	14.724	8.412	34.173	393.231	35.748
Lotes	126	232	399	266	106	460	658	38	-	99	122	230	2.736	249

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2015.