



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO DO MDS
0800 707 2003

Secretaria Executiva
Coordenação Geral da Central de Relacionamento

1

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL DEZEMBRO/2017



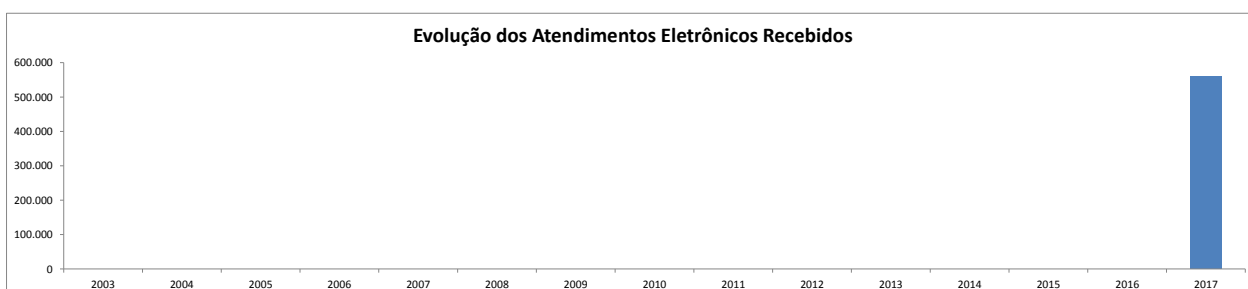
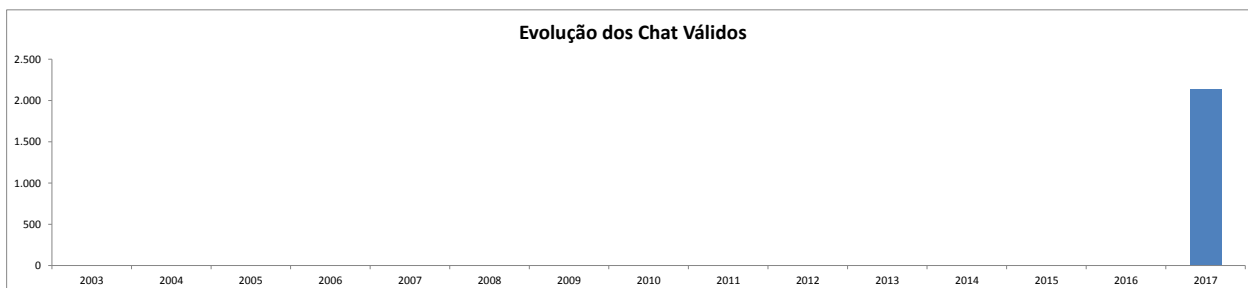
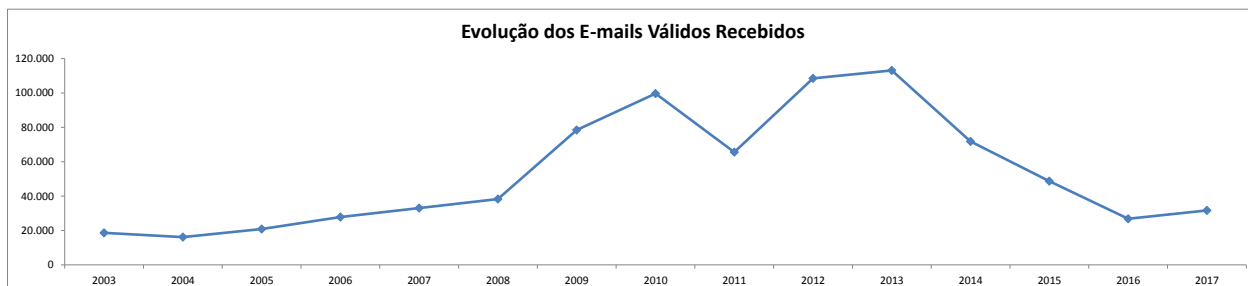
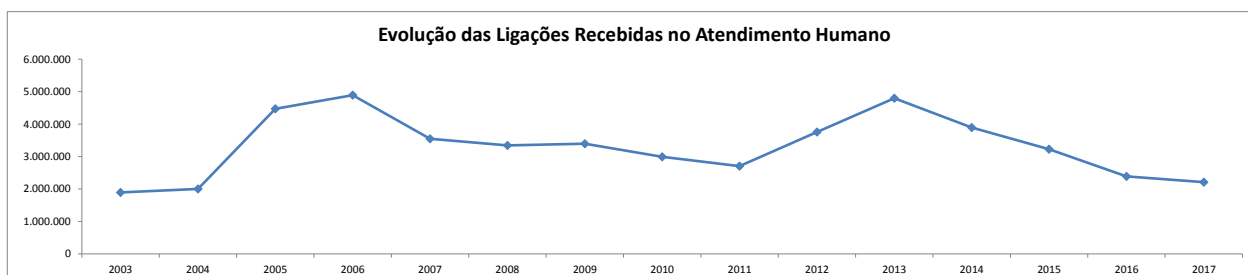
CENTRAL DE
RELACIONAMENTO DO MDS
0800 707 2003



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Período	Total de Ligações Recebidas Atendimento Humano		Total de E-mails Válidos Recebidos		Total de Chat Válidos		Total de Atendimentos Eletrônicos	
		Variação		Variação		Variação		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%	-	-	-	-
2016	2.388.479	-25,93%	26.812	-44,96%	-	-	-	-
2017	2.210.287	-7,46%	31.666	18,10%	2.134	-	561.014	-
TOTAL	49.525.946		798.921		2.134		561.014	





RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

DESEMPENHO DO CANAL 0800 707 2003

Ligações Recebidas no 0800														TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Ligações Recebidas	310.787	283.171	300.193	218.958	300.639	312.622	302.790	278.161	239.454	256.818	256.535	212.073	3.272.201	272.683	
Ligações Retidas	94.780	96.182	92.532	68.880	104.066	94.518	90.730	81.049	73.239	74.133	83.452	88.972	1.042.533	86.878	
Ligações Transferidas para Atendimento Humano	216.007	186.989	207.661	150.078	196.573	218.104	212.060	197.112	166.215	182.685	173.083	123.101	2.229.668	185.806	
% Retenção	30,50	33,97	30,82	31,46	34,61	30,23	29,96	29,14	30,59	28,87	32,53	41,95	-	32	
Acessos	1.154.828	1.054.471	1.112.993	832.277	1.180.689	1.244.657	1.223.990	1.126.797	950.271	994.190	828.373	722.293	-	1.035.486	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema Comunic, dados extraídos em janeiro de 2018.

Desempenho Atendimento Eletrônico														TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	*Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Total de Acessos					59.724	89.090	88.355	81.917	67.690	67.416	56.136	50.686	561.014	70.127	
Consulta Benefício					56.156	86.982	86.286	79.485	65.299	65.050	53.827	45.512	538.597	67.325	
Consulta Novo Cartão PBF					744	557	646	1.093	959	794	787	447	6.027	753	
Consulta Senha Cartão PBF					2.824	1.551	1.423	1.339	1.432	1.572	1.522	1.221	12.884	1.611	
Consulta Carta													3.506	3.506	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2017 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação: * Os valores referentes à maio/2017 são contabilizados a partir do dia 23/05, data em que iniciou o atendimento eletrônico.

Desempenho Comparativo de chamadas da central														TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Chamadas Recebidas	214.104	184.533	204.652	148.291	194.457	215.675	210.270	195.881	165.505	181.947	172.213	122.759	2.210.287	184.191	
Chamadas Atendidas	195.960	158.370	171.485	131.220	173.131	183.365	180.511	177.935	157.375	173.293	159.559	120.503	1.982.707	165.226	
Chamadas Abandonadas	18.144	26.163	33.167	17.071	21.326	32.310	29.759	17.946	8.130	8.654	12.654	2.256	227.580	18.965	
Nível de Serviço (%)	76,89	59,87	52,75	63,00	60,51	47,59	68,00	85,25	90,80	91,28	88,20	96,36	-	73	
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	7,09	11,68	13,17	10,29	8,85	12,46	12,42	8,12	4,21	4,13	6,55	1,53	-	8	
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	200	201	224	214	227	223	225	241	219	215	223	215	-	219	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional de dezembro de 2017.

Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço														TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Chamadas Recebidas Central	204.786	180.774	201.624	145.869	191.391	211.025	207.423	192.439	162.200	178.512	169.727	121.381	2.167.151	98,05	
Chamadas Recebidas Help Desk	9.318	3.759	3.028	2.422	3.066	4.650	2.847	3.442	3.305	3.435	2.486	1.378	43.136	1,95	
Total	214.104	184.533	204.652	148.291	194.457	215.675	210.270	195.881	165.505	181.947	172.213	122.759	2.210.287	-	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional de dezembro de 2017.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	108.339	100.764	157.911	152.345	228.078	187.594	177.186	164.538	140.175	145.560	150.204	96.698	1.809.392	90,20
Diversos	56.603	4.787	8.318	8.112	11.299	15.288	13.699	12.670	12.958	18.815	16.176	17.826	196.551	9,80
Total de Registros de Demandas	164.942	105.551	166.229	160.457	239.377	202.882	190.885	177.208	153.133	164.375	166.380	114.524	2.005.943	-
Chamadas Atendidas	195.960	158.370	171.485	131.220	173.131	183.365	180.511	177.935	157.375	173.293	159.559	120.503	1.982.707	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	84,17	66,65	96,94	122,28	138,26	110,64	105,75	99,59	97,30	94,85	104,27	95,04	-	101,31

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2017 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação:

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

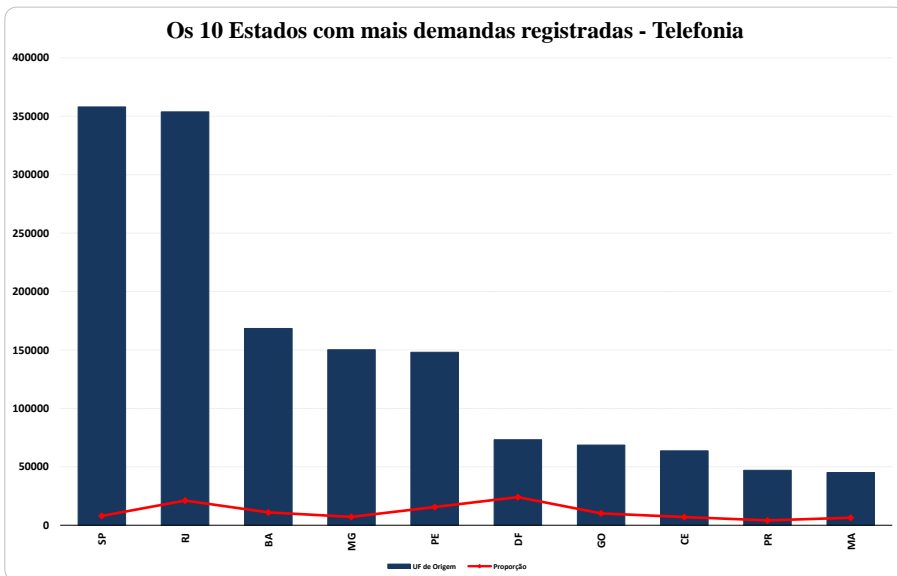
Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (troupe, "queda" da ligação, ruído, entre outros).

Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
SP	358.031	19,79%
RJ	353.773	19,55%
BA	168.412	9,31%
MG	150.188	8,30%
PE	148.001	8,18%
DF	73.126	4,04%
GO	68.621	3,79%
CE	63.644	3,52%
PR	47.073	2,60%
MA	45.134	2,49%
PB	39.620	2,19%
RS	38.314	2,12%
ES	35.200	1,95%
RN	29.225	1,62%
PI	26.996	1,49%
PA	26.884	1,49%
AL	22.987	1,27%
AM	19.887	1,10%
SE	19.413	1,07%
TO	16.065	0,89%
SC	15.366	0,85%
MT	12.990	0,72%
MS	12.518	0,69%
RO	6.237	0,34%
AC	6.154	0,34%
RR	3.146	0,17%
AP	1.579	0,09%
IN	2	0,00%
NI	806	0,04%
Total Geral	1.809.392	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Os 10 Estados com mais demandas registradas - Telefonia



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	102.354	96.343	152.070	146.248	221.789	182.533	173.312	160.247	135.833	138.427	130.599	89.052	1.728.807	95,55
Demandas de Outros Órgãos	1.098	1.148	1.444	1.331	1.147	880	675	481	403	503	635	566	10.311	0,57
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	4.234	2.743	3.628	3.973	4.116	3.448	2.715	3.263	3.196	3.256	3.768	2.827	41.167	2,28
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	118	76	183	102	200	271	118	177	25	-	-	-	1.270	0,07
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	87	94	145	245	218	119	108	84	94	78	61	46	1.379	0,08
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	-	-	-	-	-	-	-	26	334	2.998	14.657	3.984	21.999	1,22
Ministério do Desenvolvimento Social - MDS	380	328	410	433	607	224	48	59	147	57	82	43	2.818	0,16
Programas Parceiros	61	30	24	2	-	-	-	-	-	-	-	-	117	0,01
Fome Zero	3	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	6	0,00
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDPH	-	-	-	-	-	115	210	194	135	225	345	167	1.391	0,08
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	4	1	7	11	-	3	-	7	8	16	57	13	127	0,01
Total	108.339	100.764	157.911	152.345	228.078	187.594	177.186	164.538	140.175	145.560	150.204	96.698	1.809.392	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Demandas por Tipo de Público - Telefonia

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Beneficiário	94.229	91.390	136.054	132.759	202.182	166.930	160.121	149.321	126.172	130.541	136.746	85.872	1.612.317	89,11
Não Beneficiário	6.196	4.795	12.809	10.416	16.045	13.107	10.903	9.285	9.117	10.046	8.945	7.891	119.555	6,61
Gestor	7.762	4.464	8.887	8.973	9.626	7.406	6.112	5.852	4.785	4.810	4.383	2.807	75.867	4,19
Instituição	114	95	152	168	166	117	41	71	99	153	119	114	1.409	0,08
Público Interno	38	20	9	29	59	34	9	9	2	10	11	14	244	0,01
Total	108.339	100.764	157.911	152.345	228.078	187.594	177.186	164.538	140.175	145.560	150.204	96.698	1.809.392	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Demandas de Telefonia por Gênero de Público

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	101.305	95.751	146.516	142.071	213.375	175.089	165.041	153.327	130.010	133.972	138.512	88.409	1.683.378	93,04
Masculino	6.988	4.950	11.194	10.074	14.429	12.276	11.796	10.786	9.876	11.232	11.296	8.023	122.920	6,79
Não Informado	46	63	201	200	274	229	349	425	289	356	396	266	3.094	0,17
Total	108.339	100.764	157.911	152.345	228.078	187.594	177.186	164.538	140.175	145.560	150.204	96.698	1.809.392	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

	Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Demandas Válidas	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	66,36
Diversos	2.096	2.862	1.177	598	907	2.467	1.552	1.420	569	728	628	1.050	16.054	33,64
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	4.752	7.580	4.054	2.147	2.868	4.662	4.668	4.905	2.210	3.607	2.769	3.498	47.720	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

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

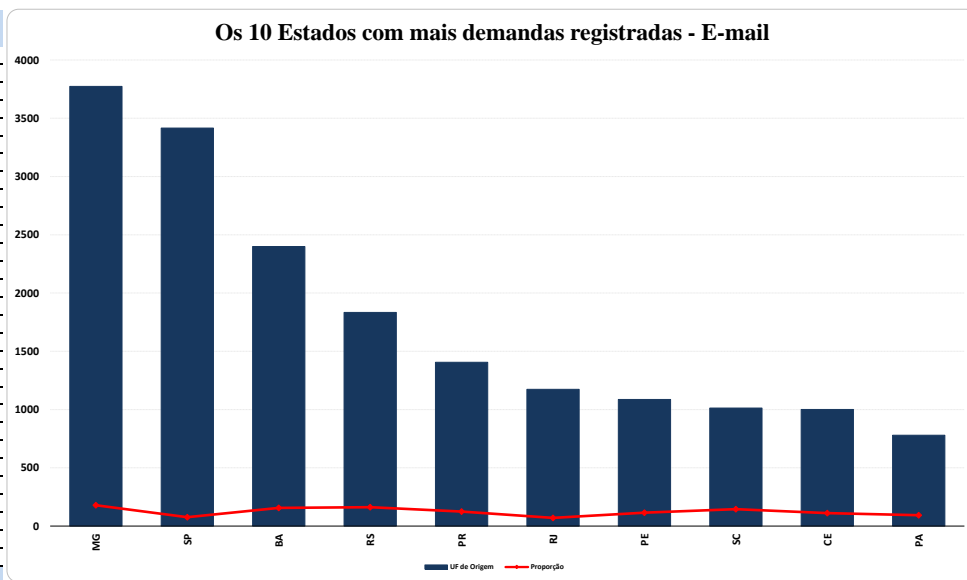
Diversos: e-mail duplicado, mensagens incompletas, resposta automática, confirmação de leitura, spans, entre outros.

	Demandas Recebidas por Serviço - E-mail												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Multimícios	604	1.360	1.504	813	1.016	976	1.517	1.926	928	1.634	1.455	1.466	15.199	48,00
Help Desk	2.052	3.358	1.373	736	945	1.219	1.599	1.559	713	1.245	686	982	16.467	52,00
Total	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Demandas por Estado de Email		
UF de Origem	Total	%
MG	3.774	11,92%
SP	3.416	10,79%
BA	2.399	7,58%
RS	1.834	5,79%
PR	1.406	4,44%
RJ	1.174	3,71%
PE	1.087	3,43%
SC	1.013	3,20%
CE	1.001	3,16%
PA	780	2,46%
GO	749	2,37%
PB	729	2,30%
RN	717	2,26%
MA	705	2,23%
PI	568	1,79%
TO	500	1,58%
MT	388	1,23%
ES	370	1,17%
MS	362	1,14%
AL	344	1,09%
SE	318	1,00%
AM	274	0,87%
DF	202	0,64%
RO	154	0,49%
AP	95	0,30%
RR	73	0,23%
AC	36	0,11%
IN	-	-
NI	7.198	0,00%
Total Geral	31.666	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.



	Demandas de E-mails por Secretaria/Setor												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.878	2.944	1.098	646	869	1.184	1.651	1.521	751	1.317	704	1.011	15.574	49,18
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	504	1.192	1.229	625	746	666	946	1.250	507	739	648	718	9.770	30,85
Ministério do Desenvolvimento Social - MDS	261	542	488	246	310	314	476	658	337	613	498	559	5.302	16,74
Fome Zero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	9	21	31	16	16	7	13	27	13	13	11	23	200	0,63
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	2	5	15	4	1	4	4	2	-	-	-	-	37	0,12
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	-	-	-	-	-	-	-	1	8	119	212	88	428	1,35
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	-	-	-	1	5	1	3	11	26	34	17	17	98	0,31
Demandas de Outros Órgãos	2	14	16	11	14	19	25	12	2	18	9	15	157	0,50
Programas Parceiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDI	-	-	-	-	-	-	1	11	12	34	25	17	100	0,32
Total	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

	Demandas por Tipo de Público - E-mail												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Gestor	2.382	4.224	2.408	1.321	1.568	1.816	2.485	2.579	1.177	2.116	1.239	1.784	25.099	79,26
Não Beneficiário	205	355	282	137	192	168	257	436	238	347	370	252	3.239	10,23
Beneficiário	69	129	185	88	193	200	360	445	217	398	519	408	3.211	10,14
Público Interno	-	10	2	3	8	11	14	25	9	18	13	4	117	0,37
Instituição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0,00
Total	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

	Demandas de E-mail por Gênero de Público												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Feminino	1.830	3.087	1.850	983	1.295	1.519	2.183	2.361	1.068	1.878	1.498	1.643	21.195	66,93
Masculino	395	726	497	299	349	358	527	563	271	471	323	406	5.185	16,37
Não Informado	431	905	530	267	317	318	406	561	302	530	320	399	5.286	16,69
Total	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

DESEMPENHO DO CANAL CHAT

	Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Demandas Válidas	-	164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	4,47
Diversos	-	300	199	33	65	109	335	154	260	165	157	104	1.881	3,94
Índice de Demandas Registradas (%) - CHAT	-	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		464	295	81	183	445	626	438	555	388	328	212	4.015	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Observação:

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

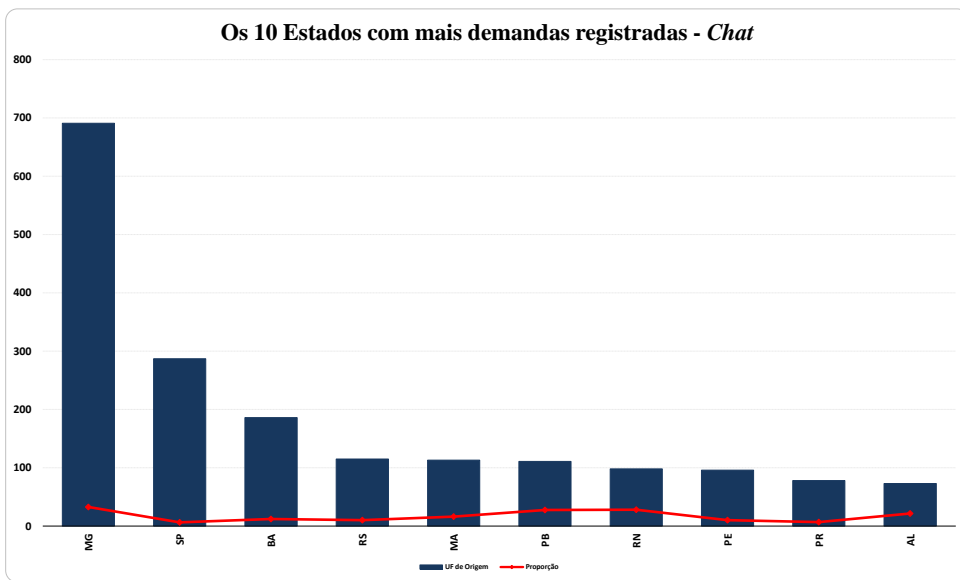
Diversos: Chat duplicado, mensagens incompletas, resposta automática, confirmação de leitura, spans, entre outros.

	Demandas Recebidas por Serviço - Chat												TOTAL	%	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Multimícios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Help Desk	-	164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	6,74	
Total		164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	-	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Demandas por Estado de Chat		
UF de Origem	Total	%
MG	691	32,38%
SP	287	13,45%
BA	186	8,72%
RS	115	5,39%
MA	113	5,30%
PB	111	5,20%
RN	98	4,59%
PE	96	4,50%
PR	78	3,66%
AL	73	3,42%
PA	65	3,05%
CE	59	2,76%
MS	34	1,59%
SC	30	1,41%
PI	20	0,94%
MT	18	0,84%
RO	16	0,75%
RJ	12	0,56%
GO	9	0,42%
SE	5	0,23%
TO	5	0,23%
AM	4	0,19%
RR	4	0,19%
ES	2	0,09%
DF	2	0,09%
AC	1	0,05%
AP	-	-
IN	-	-
NI	-	-
Total Geral	2.134	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.



	Demandas de Chat por Secretaria/Setor												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	-	3	-	-	1	9	55	26	10	8	3	26	141	0,45
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	-	160	96	48	117	327	236	258	285	215	168	81	1.991	6,29
Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário - MDSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Demandas de Outros Órgãos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	0,01
Programas Parceiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Fome Zero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDPH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
Total		164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

	Demandas por Tipo de Público - Chat												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Gestor	-	138	81	39	91	239	219	230	239	155	124	81	1.636	5,17
Não Beneficiário	-	2	-	-	3	8	1	2	7	15	3	4	45	0,14
Beneficiário	-	-	-	-	-	-	3	-	4	2	3	1	13	0,04
Público Interno	-	11	6	6	15	42	32	21	15	18	19	8	193	0,61
Instituição	-	13	9	3	9	47	36	31	30	33	22	14	247	0,78
Total		164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

	Demandas de Chat por Gênero de Público												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Feminino	-	125	78	35	97	276	236	224	227	178	134	82	1.692	5,34
Masculino	-	39	18	13	20	60	55	60	68	45	37	26	441	1,39
Não Informado	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,00
Total		164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

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	108.339	100.764	157.911	152.345	228.078	187.594	177.186	164.538	140.175	145.560	150.204	96.698	1.809.392	98,17
Demandas Válidas de E-mail	2.656	4.718	2.877	1.549	1.961	2.195	3.116	3.485	1.641	2.879	2.141	2.448	31.666	1,72
Demandas Válidas de Chat	-	164	96	48	118	336	291	284	295	223	171	108	2.134	0,12
Total	110.995	105.646	160.884	153.942	230.157	190.125	180.593	168.307	142.111	148.662	152.516	99.254	1.843.192	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS POR SECRETARIA/SETOR X CANAL

Assuntos mais Demandados da SENARC - Telefonia		
	Total	%
B.Meu Cadastro está atualizado?	270.986	15,67
A.O que é Benefício Liberado?	231.087	13,37
L.PARA AVERIGUAÇÃO/AUDITORIA	143.912	8,32
42.PARA AVERIGUAÇÃO/AUDITORIA	95.157	5,50
C. Como eu solicito uma nova senha (em caso de novo cartão ou quando o(a) beneficiário(a) esquecer a senha)?	90.422	5,23
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.728.807	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SESAN - Telefonia		
	Total	%
02.Não consigo sacar o pagamento do Garantia Safra, o que devo fazer?	188	13,63
SESAN_INSTITUCIONAL	80	5,80
01. O que é o PAA Leite?	74	5,37
01. Como faço para receber cesta básica do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário - MDSA?	64	4,64
03. Como o cidadão faz para receber o leite do PAA Leite?	60	4,35
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.379	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonia		
	Total	%
C.Como o Administrador Titular irá acessar o SAA?	7.269	17,66
SAA_INSTITUCIONAL	6.786	16,48
B.Como cadastrar um usuário no sistema SAA?	1.530	3,72
03. É obrigatório estar cadastrado no Cadastro Único para requerer o benefício BPC?	1.394	3,39
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	1.340	3,26
Total de Registros da Secretaria no Ano	41.167	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SESEP - Telefonia		
	Total	%
A. Qual o objetivo do Plano Brasil Sem Miséria?	241	18,98
B. Como alterar o interlocutor do Pronatec/BSM?	125	9,84
C. Quais as ações envolvidas no Plano Brasil Sem Miséria?	116	9,13
B. A quem o Plano Brasil Sem Miséria é direcionado?	79	6,22
A. Pactuação Pronatec	78	6,14
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.270	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SISP - Telefonia		
	Total	%
41. Como faço para pegar o	3.123	14,20
40. O que é Microcrédito?	2.946	13,39
01. O que é o Progredir e o que ele oferece?	2.590	11,77
01. Como faço a Inscrição no PRONATEC?	2.385	10,84
02. O Curso XXXXX está disponível em meu município?	1.506	6,85
Total de Registros da Secretaria no Ano	21.999	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SNPDI - Telefonia		
	Total	%
01. O que é o Programa Criança Feliz?	594	42,70
02. Como faço para participar do Programa Criança Feliz?	197	14,16
04. Preciso me cadastrar no Programa Criança Feliz?	104	7,48
03. Vou receber algum valor do Programa Criança Feliz?	100	7,19
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	68	4,89
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.391	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SENARC - E-mail		
	Total	%
VERIFICAÇÃO CADASTRAL	893	9,14
05.Caso a senha seja desativada/bloqueada, como o GESTOR poderá regularizar seu acesso?	658	6,73
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO SIGPBF	603	6,17
	544	5,57
10.Qual o procedimento para os municípios que não receberam a senha do SIGPBF apesar de	405	4,15
Total de Registros da Secretaria no Ano	9.770	

Assuntos mais Demandados da SESAN - E-mail		
	Total	%
SESAN_INSTITUCIONAL	61	30,50
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	52	26,00
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	30	15,00
01. SISPA	15	7,50
RESTAURANTE POPULAR_INSTITUCIONAL	7	3,50
Total de Registros da Secretaria no Ano	200	

Assuntos mais Demandados da SNAS - E-mail		
	Total	%
SAA_INSTITUCIONAL	7.338	47,12
ERROS_SISTEMAS	2.142	13,75
SAA	945	6,07
CADSUAS_INSTITUCIONAL	374	2,40
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	276	1,77
Total de Registros da Secretaria no Ano	15.574	

Assuntos mais Demandados da SESEP - E-mail		
	Total	%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	7	18,92
AÇÃO BRASIL CARINHOSO - PRIMEIRA INFÂNCIA	5	13,51
PRONATEC	5	13,51
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	3	8,11
LUZ PARA TODOS	2	5,41
Total de Registros da Secretaria no Ano	37	

Assuntos mais Demandados da SISP - E-mail		
	Total	%
09. PLANO PROGREDIR	101	23,60
01. Como faço a Inscrição no PRONATEC?	65	15,19
23. Estou interessado em empreender e fortalecer meu próprio negócio. Como o plano Progredir pode me ajudar?	54	12,62
46. Como faço para pegar o empréstimo/microcrédito?	38	8,88
02. Quero fazer um curso do Pronatec Oferta Voluntária. O que tenho que fazer?	27	6,31
Total de Registros da Secretaria no Ano	428	

Assuntos mais Demandados da SNPDI - E-mail		
	Total	%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	78	78,00
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	5	5,00
07. Como faço para meu Estado/Município participar do Programa?	4	4,00
17. Por que meu município/estado não está participando do Programa?	3	3,00
11. Quando o município vai receber o recurso em 2017? Qual o valor a ser transferido em 2017?	2	2,00
Total de Registros da Secretaria no Ano	100	



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2017

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - Telefonia		
	Total	%
CAIXA	9.624	71,93
A. O que é o Programa Criança Feliz?	769	5,75
B. Como faço para participar do Programa Criança Feliz?	212	1,58
C. Vou receber algum valor do Programa Criança Feliz?	190	1,42
02. Não consigo sacar o pagamento do Garantia-Safra, o que devo fazer?	149	1,11
Total de Registros da Secretaria no Ano	13.379	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados da SENARC - Chat		
	Total	%
05.Caso a senha seja desativada/bloqueada, como o GESTOR poderá regularizar seu acesso?	58	41,13
02.Como acessar o SIGPBF?	20	14,18
04.Caso a senha seja desativada, como o USUÁRIO poderá regularizar seu acesso?	14	9,93
01. Como o município deve proceder para solicitar alteração do(a) gestor(a)?	11	7,80
06.Como proceder, quando ocorrer bloqueio da senha de acesso ao sistema de USUÁRIO	9	6,38
Total de Registros da Secretaria no Ano	141	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em janeiro de 2018.

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias- E-mail		
	Total	%
01.Solicitação de informações específicas ao demandante	1.527	27,48
01.Resposta ao demandante quando este encaminhar nova demanda sobre assunto pertinente a outra que esteja sob análise pela área técnica/2º Nível	1.147	20,64
CENTRAL DE RELACIONAMENTO_INSTITUCIONAL	562	10,11
01. MDSA_INSTITUCIONAL	533	9,59
06. AGRADECIMENTO	374	6,73
Total de Registros da Secretaria no Ano	5.557	

Assuntos mais Demandados da SNAS - Chat		
	Total	%
SAA_INSTITUCIONAL	1.707	85,74
CADSUAS_INSTITUCIONAL	36	1,81
B.Como cadastrar um usuário no sistema SAA?	29	1,46
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	28	1,41
A.Como acessar o CADSUAS?	22	1,10
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.991	

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ATIVOS

	Desempenho de Ativos de Telefonia												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Chamadas Realizadas	-	2.288	-	194	496	1	963	12.492	2.019	4	297	5.781	24.535	2.307
Chamadas Efetivadas	-	3	-	194	486	1	963	12.482	2.018	4	277	5.769	22.197	2.019
Chamadas Sem Sucesso	-	2.285	-	-	10	-	0	10	1	0	20	2.326	384	
Tempo de Atendimento Total	-	49:21:10	-	5:34:51	15:26:21	0:00:17	34:05:39	1320:00:00	59:21:55	0:03:04	8:13:01	169:59:04	1662:05:22	185:29:10
Tempo Médio de Contato(seg)	-	0:01:20	-	0:01:45	0:01:54	0:00:17	0:02:07	0:06:21	0:01:46	0:00:46	0:01:47	0:01:46	0:19:49	0:02:02

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional de dezembro de 2017.

	Desempenho de Ativos de e-mail												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Contatos trabalhados	6.064	-	-	-	-	-	10.542	19.217	11.817	-	164	8.088	55.892	11.910
Lotes	43	-	-	-	-	-	73	130	84	-	3	57	390	83

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional de dezembro de 2017.