



CENTRAL DE
RELACIONAMENTO DO MDS
0800 707 2003

Secretaria Executiva
Coordenação Geral da Central de Relacionamento

1

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL DEZEMBRO/2018



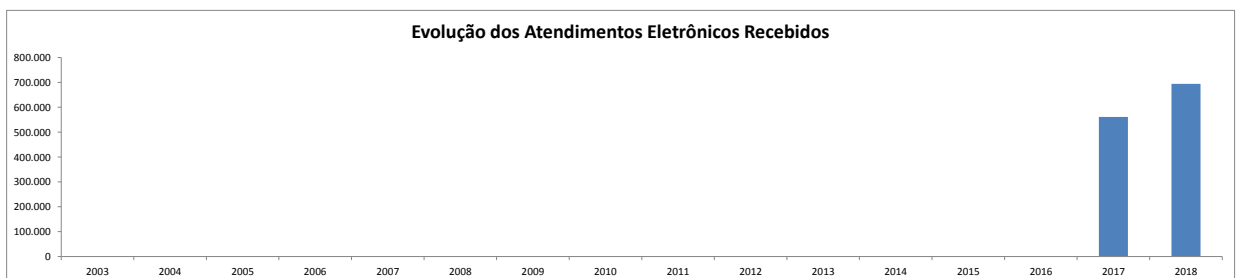
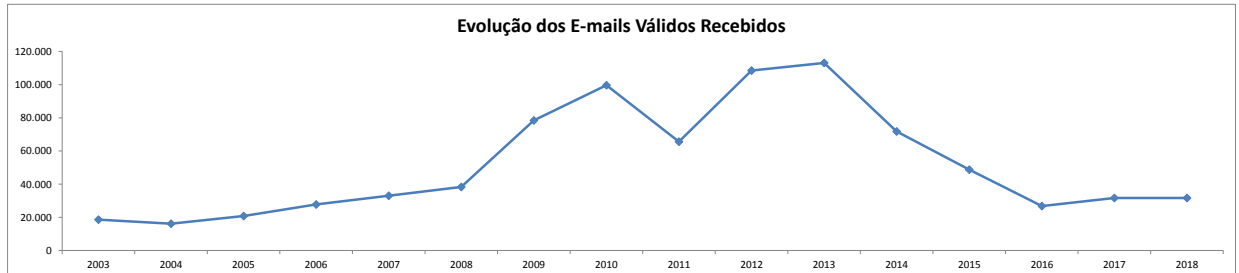
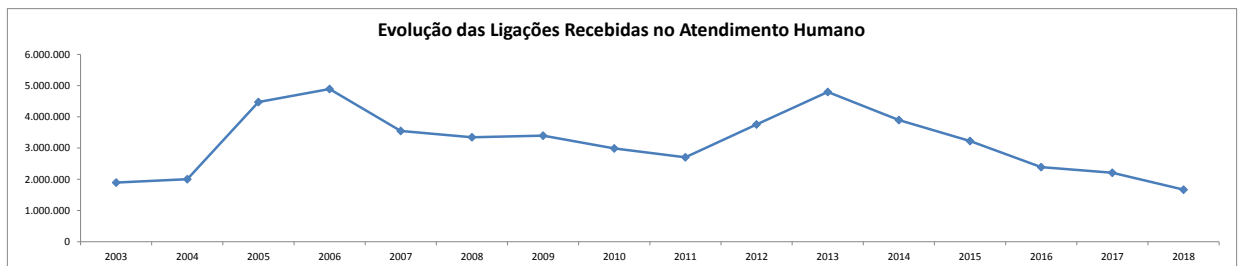
CENTRAL DE
RELACIONAMENTO DO MDS
0800 707 2003



**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018**

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A 31 DE DEZEMBRO DE 2018

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	-
2018	1.668.747	-24,50%	31.676	0,03%	17.687	728,82%	694.076	23,72%
TOTAL	51.194.693		830.597		19.821		1.255.090	





**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018**

DESEMPENHO DO CANAL 0800 707 2003

	Ligações Recebidas no 0800												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Ligações Entrantes	277.894	203.486	271.732	175.299	198.521	222.127	233.839	203.940	216.036	245.560	153.281	466.541	2.868.256	239.021
Ligações Retidas	102.178	63.929	119.686	49.210	58.245	64.840	90.324	103.457	75.934	89.398	19.437	353.358	1.189.996	99.166
Ligações Transferidas para Atendimento Humano	175.716	139.557	152.046	126.089	140.276	157.287	143.515	100.483	140.102	156.162	133.844	113.183	1.678.260	139.855
% Retenção	36,77	31,42	44,05	28,07	29,34	29,19	38,63	50,73	35,15%	36,41%	12,68%	75,74%	-	24
Acessos	917.964	730.762	971.434	609.191	704.738	790.230	848.343	734.897					-	788.445

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Operacional de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Operacional de dezembro de 2018.

	Desempenho Atendimento Eletrônico												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Total de Acessos	62.998	57.045	79.934	47.426	56.427	61.173	67.160	51.339	41.244	91.648	36.811	40.871	694.076	57.840
Consulta Benefício	54.673	52.914	74.541	44.146	52.518	57.493	62.901	47.520	36.973	84.299	32.001	33.681	633.660	52.805
Consulta Novo Cartão PBF	550	357	614	566	862	569	405	301	190	85	1.918	571	6.988	582
Consulta Senha Cartão PBF	1.598	1.264	1.477	1.006	1.053	1.159	885	785	669	117	2.184	737	12.934	1.078
Consulta Carta	6.177	2.510	3.302	1.708	1.994	1.952	2.969	2.733	3.412	7.119	536	5.319	39.731	3.311
CEBAS										28	94	85	207	69
Consulta Gestante											78	103	181	91
Consulta Condicionais												375	375	375

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Operacional de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Operacional de dezembro de 2018.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018

	Desempenho Comparativo de chamadas da central												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Chamadas Recebidas	174.379	138.481	150.265	125.214	139.290	155.717	142.226	99.884	140.102	156.162	133.844	113.183	1.668.747	139,062
Chamadas Atendidas	156.343	121.845	130.934	118.676	129.690	139.244	113.247	56.701	93.924	134.904	119.267	108.135	1.422.910	118,576
Chamadas Abandonadas	18.036	16.636	19.331	6.538	9.600	16.473	28.979	43.183	46.157	21.258	14.577	5.048	245.816	20,485
Nível de Serviço (%)	85,06	83,00	81,47	90,62	89,09	84,30	75,72	55,51	61,27	85,73	88,96	95,47	-	81
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	9,16	10,76	11,37	4,46	6,11	9,41	18,91	41,69	32,95	13,61	10,89	4,46	-	14
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	231	236	237	234	238	244	246	258	666	172	171	210	-	262

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Operacional de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Operacional de dezembro de 2018.

	Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Chamadas Recebidas Central	173.261	137.370	149.001	123.970	138.024	154.351	140.817	98.175	138.525	154.343	131.670	112.131	1.651.638	98,97
Chamadas Recebidas Help Desk	1.118	1.111	1.264	1.244	1.266	1.366	1.409	1.709	1.577	1.819	2.174	1.052	17.109	1,03
Total	174.379	138.481	150.265	125.214	139.290	155.717	142.226	99.884	140.102	156.162	133.844	113.183	1.668.747	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Operacional de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Operacional de dezembro de 2018.

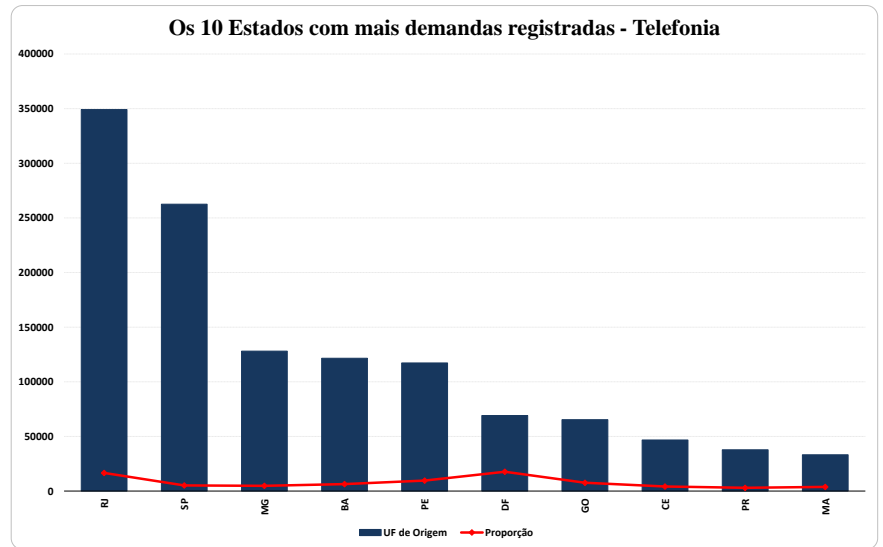
	Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Demandas Válidas	130.785	107.891	121.563	117.623	153.609	176.648	143.688	58.492	59.087	163.336	150.676	142.619	1.525.477	89,50
Diversos	18.436	10.687	10.046	10.510	13.839	12.883	13.049	6.141	19.697	26.130	25.569	11.946	178.933	10,50
Total de Registros de Demandas	149.221	118.578	131.609	128.133	166.908	189.531	156.737	64.633	78.784	189.466	176.245	154.565	1.704.410	-
Chamadas Atendidas	156.343	121.845	130.934	118.676	129.690	139.244	113.247	56.701	93.924	134.904	119.267	108.135	1.422.910	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	95,44	97,32	100,52	107,97	128,70	136,11	138,40	113,99	83,88	140,45	147,77	142,94	-	119,46

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

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 (trouxe, "quebra" da ligação, ruído, entre outros).

UF de Origem	Demandas por Estado de Telefonia	
	Total	%
RJ	349.142	22,89%
SP	262.559	17,21%
MG	128.066	8,40%
BA	121.496	7,96%
PE	117.233	7,69%
DF	69.148	4,53%
GO	65.269	4,28%
CE	46.783	3,07%
PR	37.775	2,48%
MA	33.231	2,18%
PB	30.879	2,02%
ES	29.001	1,90%
RS	27.714	1,82%
PA	24.829	1,63%
RN	24.169	1,58%
PI	22.706	1,49%
AL	21.008	1,38%
AM	18.174	1,19%
SE	14.178	0,93%
MS	13.655	0,90%
SC	12.983	0,85%
TO	12.814	0,84%
MT	12.650	0,83%
AC	6.586	0,43%
RO	5.155	0,34%
RR	2.567	0,17%
AP	1.622	0,11%
NI	14.085	0,92%
IN	0	0,00%
Total Geral	1.525.477	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



	Demandas de Telefonia por Secretaria/Setor												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	125.762	104.524	118.423	114.753	149.536	172.840	139.710	55.801	56.441	158.003	146.017	138.965	1.480.775	97,07
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.283	1.433	1.657	1.705	2.007	2.171	2.256	2.073	1.819	3.078	3.598	2.707	25.787	1,69
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	2.685	1.143	1.085	751	1.090	1.148	1.380	426	603	1.768	713	503	13.295	0,87
Demandas de Outros Órgãos	706	495	88	103	80	67	29	12	31	70	39	47	1.767	0,12
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDI	186	126	125	160	196	218	162	90	72	123	111	90	1.659	0,11
Ministério do Desenvolvimento Social - MDS	83	89	107	76	98	101	81	28	55	121	93	155	1.087	0,07
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	49	60	54	62	44	85	54	29	58	143	97	129	864	0,06
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	31	21	24	13	18	18	16	5	8	30	8	23	215	0,01
Total	130.785	107.891	121.563	117.623	153.069	176.648	143.688	58.464	59.087	163.336	150.676	142.619	1.525.449	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

	Demandas por Tipo de Público - Telefonia												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Beneficiário	114.168	97.654	111.555	106.799	140.493	164.818	133.825	52.521	53.118	151.036	139.838	128.816	1.394.641	91,42
Não Beneficiário	13.189	6.870	6.125	6.893	8.189	7.371	5.833	2.807	3.341	7.529	6.067	10.549	84.763	5,56
Gestor	3.326	3.240	3.757	3.839	4.237	4.241	3.900	3.071	2.550	4.613	4.641	3.141	44.556	2,92
Instituição	79	110	110	81	138	189	92	7	71	146	127	109	1.259	0,08
Público Interno	23	17	16	11	12	29	38	86	7	12	3	4	258	0,02
Total	130.785	107.891	121.563	117.623	153.069	176.648	143.688	58.492	59.087	163.336	150.676	142.619	1.525.477	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

	Demandas de Telefonia por Gênero de Público												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Feminino	119.256	99.618	112.656	109.097	141.431	163.594	133.713	54.216	54.173	149.711	138.245	128.048	1.403.758	92,02
Masculino	11.209	8.110	8.690	8.376	11.490	12.869	9.838	4.180	4.887	13.586	12.408	14.541	120.184	7,88
Não Informado	320	163	217	150	148	185	137	96	27	39	23	30	1.535	0,10
Total	130.785	107.891	121.563	117.623	153.069	176.648	143.688	58.492	59.087	163.336	150.676	142.619	1.525.477	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018

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	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	1.835	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	31.676	39,77
Diversos	584	563	748	1.242	1.703	1.086	14.796	14.645	6.365	4.900	1.091	255	47.978	60,23
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	2.972	2.678	4.305	5.370	4.592	3.208	16.631	17.066	9.955	7.345	3.600	1.932	79.654	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Observações:
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, spam, entre outros.

	Demandas Recebidas por Serviço - E-mail												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Multimeios	1.767	1.575	3.010	3.595	2.277	1.445	1.984	769	970	1.669	1.461	1.151	21.673	66,61
Help Desk	621	540	547	533	612	677	710	1.652	2.620	776	1.048	526	10.862	33,39
Total	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	2.694	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	32.535	-

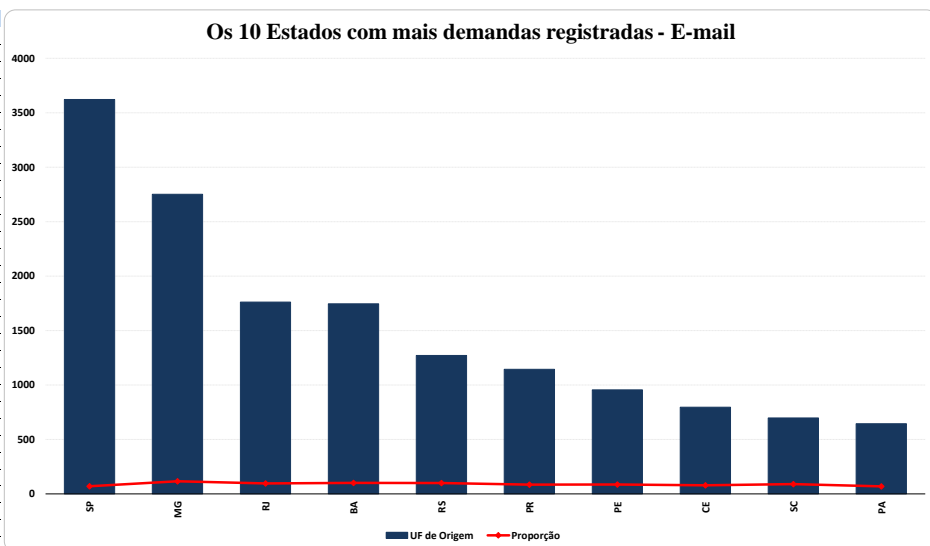
Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Demandas por Estado de Email		
UF de Origem	Total	%
SP	3.622	11,13%
MG	2.752	8,46%
RJ	1.762	5,42%
BA	1.746	5,37%
RS	1.271	3,91%
PR	1.144	3,52%
PE	955	2,94%
CE	796	2,45%
SC	697	2,14%
PA	644	1,98%
GO	606	1,86%
PB	493	1,52%
ES	483	1,48%
MA	476	1,46%
DF	441	1,36%
RN	433	1,33%
PI	375	1,15%
TO	367	1,13%
AL	344	1,06%
MS	290	0,89%
MT	276	0,85%
AM	262	0,81%
SE	218	0,67%
RO	144	0,44%
RR	110	0,34%
AP	70	0,22%
AC	60	0,18%
IN	0	0,00%
NI	11.698	0,00%
Total Geral	32.535	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



	Demandas de E-mails por Secretaria/Setor												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	1.069	900	992	953	824	712	826	903	1.833	1.006	766	415	11.199	34,42
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	454	471	831	703	764	859	887	959	1.150	960	1.193	831	10.062	30,93
Ministério do Desenvolvimento Social - MDS	705	619	1.122	1.033	740	451	640	482	538	408	443	338	7.519	23,11
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	55	48	562	1.375	511	50	306	54	39	40	33	12	3.085	9,48
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	56	42	25	18	25	40	13	6	6	1	5	12	249	0,77
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDPH	15	16	4	14	5	3	6	5	5	16	56	65	210	0,65
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	17	17	14	24	8	3	11	6	11	8	4	3	126	0,39
Demandas de Outros Órgãos	17	2	7	8	12	4	5	6	8	6	9	1	85	0,26
Total	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	2.694	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	32.535	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

	Demandas por Tipo de Público - E-mail												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Gestor	1.586	1.443	1.761	1.735	1.501	1.506	1.478	1.594	1.748	1.554	1.849	1.197	18.952	58,25
Beneficiário	443	386	600	456	355	335	875	533	1.435	646	472	227	6.763	20,79
Não Beneficiário	355	279	1.182	1.927	1.018	269	333	282	381	224	157	246	6.653	20,45
Público Interno	4	7	14	10	15	12	8	12	26	21	31	7	167	0,51
Instituição	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	2.694	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	32.535	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

	Demandas de E-mail por Gênero de Público												TOTAL	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Feminino	1.585	1.397	1.832	1.768	1.432	1.377	1.835	1.649	2.652	1.681	1.691	1.066	19.965	61,36
Masculino	435	403	508	548	370	327	500	449	522	423	383	335	5.203	15,99
Não Informado	368	315	217	1.812	1.087	418	359	323	416	341	435	276	7.367	22,64
Total	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	2.694	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	32.535	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.

Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018

DESEMPENHO DO CANAL CHAT

Quantidade de Demandas Registradas - Chat - Central														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	22,20
Diversos	137	554	1.243	1.524	1.066	763	1.099	3.611	1.945	1.303	1.482	411	15.138	19,00
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	-	100,00
Total	292	1.322	3.248	3.602	2.905	2.641	3.444	5.516	2.924	2.742	2.960	1.229	32.825	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

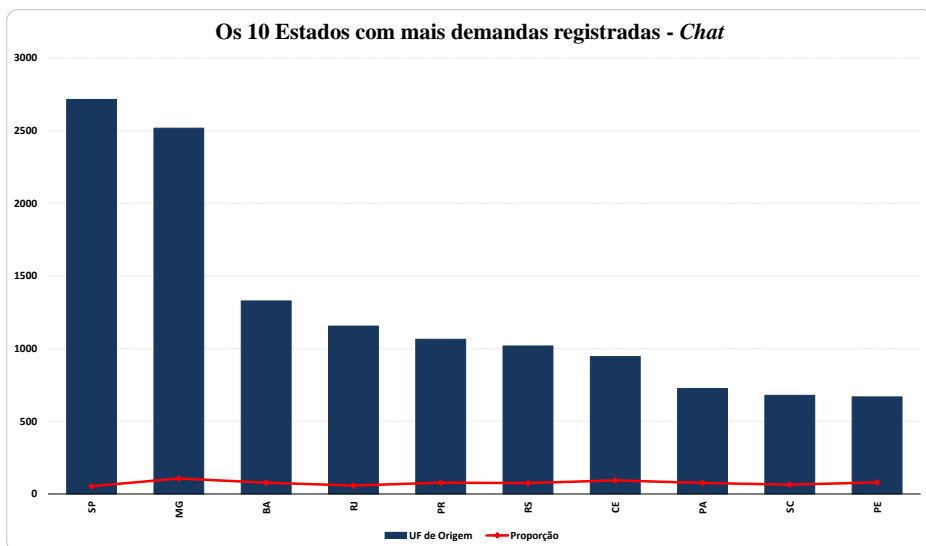
Observação:
Demandas válidas: são as informações prestadas sobre os programas, projetos e ações do Ministério.
Diversos: Chat duplicado, mensagens incompletas, resposta automática, confirmação de leitura, spans, entre outros.

Demandas Recebidas por Serviço - Chat														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	11	512	1.594	1.594	1.413	1.483	1.867	1.346	615	1.045	430	503	12.413	38,15
Help Desk	144	256	411	484	426	395	478	559	364	394	1.048	315	5.274	16,21
Total	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Demandas por Estado de Chat		
UF de Origem	Total	%
SP	2716	15,36%
MG	2518	14,24%
BA	1329	7,51%
RJ	1156	6,54%
PR	1065	6,02%
RS	1019	5,76%
CE	946	5,35%
PA	726	4,10%
SC	679	3,84%
PE	668	3,78%
PB	588	3,32%
GO	512	2,89%
MA	508	2,87%
RN	471	2,66%
PI	313	1,77%
ES	306	1,73%
DF	298	1,68%
AL	286	1,62%
TO	232	1,31%
MS	207	1,17%
MT	203	1,15%
AM	184	1,04%
SE	181	1,02%
RO	106	0,60%
RR	102	0,58%
AC	70	0,40%
AP	55	0,31%
IN	0	0,00%
NI	243	1,37%
Total Geral	17.687	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



Demandas de Chat por Secretaria/Setor														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	47	381	1.371	1.465	1.285	1.351	1.501	1.201	540	906	775	457	11.280	34,67
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	98	326	523	481	434	419	676	598	405	459	642	341	5.402	16,60
Ministério do Desenvolvimento Social - MDS	2	11	49	58	61	45	68	65	18	26	29	15	447	1,37
Secretaria de Inclusão Social e Produtiva - SISP	0	24	28	26	28	39	72	24	11	33	15	0	300	0,92
Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano - SNPDPH	0	3	8	18	12	15	12	6	2	5	5	0	86	0,26
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	2	7	12	10	7	5	10	4	2	4	7	1	71	0,22
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	3	3	14	11	4	3	5	1	4	4	3	55	0,17
Demandas de Outros Órgãos	6	13	11	6	1	0	3	2	0	2	1	1	46	0,14
Total	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Demandas por Tipo de Público - Chat														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Gestor	116	469	1.193	1.254	1.070	934	1.053	624	422	661	820	514	9.130	28,06
Beneficiário	0	107	323	302	312	452	607	718	324	457	296	85	3.983	12,24
Instituição	13	91	269	221	212	282	357	470	98	155	197	106	2.471	7,59
Não Beneficiário	7	45	109	142	131	103	158	26	82	99	85	79	1.066	3,28
Público Interno	19	56	111	159	114	107	170	67	53	67	80	34	1.037	3,19
Total	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Demandas de Chat por Gênero de Público														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	113	578	1.450	1.435	1.325	1.383	1.729	1.404	788	1.159	1.199	621	13.184	40,52
Masculino	42	188	555	642	514	492	616	501	191	280	279	197	4.497	13,82
Não Informado	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	6	0,02
Total	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

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	130.785	107.891	121.563	117.623	153.069	176.648	143.688	58.464	59.087	163.336	150.676	142.619	1.525.449	96,81
Demandas Válidas de E-mail	2.388	2.115	3.557	4.128	2.889	2.122	2.694	2.421	3.590	2.445	2.509	1.677	32.535	2,06
Demandas Válidas de Chat	155	768	2.005	2.078	1.839	1.878	2.345	1.905	979	1.439	1.478	818	17.687	1,12
Total	133.328	110.774	127.125	123.829	157.797	180.648	148.727	62.790	63.656	167.220	154.663	145.114	1.575.671	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.



**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018**

ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS POR SECRETARIA/SETOR X CANAL

Assuntos mais Demandados da SENARC - Telefonía		
	Total	%
17. SITUAÇÃO DO CADASTRO	442.006	29,85
12. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO	151.992	10,26
15. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	147.502	9,96
13. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO	126.921	8,57
06. CARTÃO E CONTA	79.198	5,35
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.480.775	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SESAN - Telefonía		
	Total	%
05. CESTAS DE ALIMENTOS	230	26,62
01. DÚVIDAS	85	9,84
03. PAA_LEITE	73	8,45
01. SISPA_ACESSO AO SISTEMA	59	6,83
02. SESAN_INSTITUCIONAL	58	6,71
Total de Registros da Secretaria no Ano	864	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonía		
	Total	%
02. SAA_MANUAL	6.555	25,42
01. SAA_INSTITUCIONAL	2.960	11,48
02. BPC_BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA	2.442	9,47
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	1.628	6,31
01. DÚVIDAS	1.592	6,17
Total de Registros da Secretaria no Ano	25.787	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SISP - Telefonía		
	Total	%
03. PLANO PROGREDIR	6.454	48,54
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	3.371	25,36
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	1.827	13,74
08. PRONATEC_OFERTA VOLUNTÁRIA (NOVO LOTE)	321	2,41
04. PLANO PROGREDIR	305	2,29
Total de Registros da Secretaria no Ano	13.295	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SNPDPH - Telefonía		
	Total	%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	1220	73,54
01. DÚVIDAS	204	12,30
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	115	6,93
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	69	4,16
01. SISBAPI	23	1,39
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.659	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - Telefonía		
	Total	%
TELEFONE E SITE	960	31,28
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	526	17,14
02. CONTATOS INSTITUCIONAIS	455	14,83
01. DÚVIDAS	322	10,49
01. GARANTIA-SAFRA	240	7,82
Total de Registros da Secretaria no Ano	3.069	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SENARC - Chat		
	Total	%
15. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO	831	7,37
02. SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	741	6,57
54. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	686	6,08
13. SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - BLOQUEADO	493	4,37
37. FPG e OFÍCIOS DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS	454	4,02
Total de Registros da Secretaria no Ano	11.280	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SISP - Chat		
	Total	%
03. PLANO PROGREDIR	113	37,67
03. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	98	32,67
04. SOBRE O PLANO PROGREDIR	55	18,33
04. PLANO PROGREDIR	13	4,33
02. QUALIFICAÇÃO PROGREDIR	6	2,00
Total de Registros da Secretaria no Ano	300	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SESAN - Chat		
	Total	%
10. SIGCISTERNAS	12	16,90
01. SISPA_ACESSO AO SISTEMA	8	11,27
01. DÚVIDAS	6	8,45
04. CISTERNAS	6	8,45
01. PAA_INSTITUCIONAL	4	5,63
Total de Registros da Secretaria no Ano	71	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - dados extraídos em setembro de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Dados extraídos em janeiro de 2019.

Assuntos mais Demandados da SENARC - E-mail		
	Total	%
01. DÚVIDAS	4.212	37,61
02. SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	997	8,90
01. CADASTRAMENTO_ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	873	7,80
13. VERIFICAÇÃO CADASTRAL	742	6,63
11. CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	582	5,20
Total de Registros da Secretaria no Ano	11.199	

Assuntos mais Demandados da SESAN - E-mail		
	Total	%
01. DÚVIDAS	87	69,05
04. CISTERNAS	14	11,11
05. CESTAS DE ALIMENTOS	4	3,17
02. PAA_COMPRA COM DOAÇÃO SIMULTÂNEA VIA TERMO DE ADESÃO	3	2,38
07. PAA_LEITE	3	2,38
Total de Registros da Secretaria no Ano	126	

Assuntos mais Demandados da SNAS - E-mail		
	Total	%
01. DÚVIDAS	4.169	41,43
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	3.581	35,59
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	1.059	10,52
12. ERROS_SISTÊMICOS	374	3,72
18. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO SUAS	119	1,18
Total de Registros da Secretaria no Ano	10.062	

Assuntos mais Demandados da SISP - E-mail		
	Total	%
01. DÚVIDAS	1.185	38,41
03. PLANO PROGREDIR	1.019	33,03
08. PRONATEC_OFERTA VOLUNTÁRIA (NOVO LOTE)	461	14,94
03. SOBRE O PLANO PROGREDIR	253	8,20
04. EMPREENDEDORISMO E MICROCRÉDITO PRODUTIVO	139	4,51
Total de Registros da Secretaria no Ano	3.085	

Assuntos mais Demandados da SNPDPH - E-mail		
	Total	%
01. DÚVIDAS	157	74,76
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	17	8,10
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	4	1,90
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	3	1,43
01. SISBAPI	1	0,48
Total de Registros da Secretaria no Ano	210	

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - E-mail		
	Total	%
05. SONDA GEM	4.396	55,98
01. DÚVIDAS	1.132	14,41
03. RESPOSTAS - DEMANDAS EM ANDAMENTO	930	11,84
02. REGISTRO_OUVIDORIA	610	7,77
04. CAPACITAÇÕES_EAD - MDS	226	2,88
Total de Registros da Secretaria no Ano	7.853	

Assuntos mais Demandados da SNAS - Chat		
	Total	%
02. SAA_MANUAL	1.551	28,71
03. SAA_PROCEDIMENTO_OPERADOR	716	13,25
01. CEBAS - CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTENCIA SOCIAL	395	7,31
18. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO SUAS	334	6,18
01. SAA_INSTITUCIONAL	253	4,68
Total de Registros da Secretaria no Ano	5.402	

Assuntos mais Demandados da SNPDPH - Chat		
	Total	%
01. PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	36	41,86
01. SISBAPI	29	33,72
03. ESTRATÉGIA BRASIL AMIGO DA PESSOA IDOSA	11	12,79
02. BRASIL CARINHOSO_AMPLIAÇÃO DE ACESSO À CRECHE	6	6,98
01. DÚVIDAS	2	2,33
Total de Registros da Secretaria no Ano	86	

Assuntos mais Demandados das Demais Secretarias - Chat		
	Total	%
01. FORMAS DE CONTATO_OUVIDORIA	205	37,41
01. FORMAS DE CONTATO Central de Relacionamento	87	15,88
01. MDS_INSTITUCIONAL	48	8,76
02. CONTATOS INSTITUCIONAIS	47	8,58
01. MINISTÉRIOS E OUTROS ÓRGÃOS	32	5,84
Total de Registros da Secretaria no Ano	548	



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL
DEZEMBRO/2018

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ATIVOS

Nome do Ativo	Protocolo do Ativo	Ativos realizados de Telefonia - Dezembro					Mailing Trabalhado	Ligações Efetivas	Ligações não Efetivas
		Área solicitante	Início	Término					
Não Houveram ativos de telefonia em dezembro									

Fonte: Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.

	Desempenho de Ativos de Telefonia												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Chamadas Realizadas	13.321	12.285	18.339	7.853	5.571	9.978	8.580			266	9.974		86.167	9.524
Chamadas Efetivadas	13.320	12.283	18.337	7.853	5.560	9.977	8.579			266	479		76.654	9.522
Chamadas Sem Sucesso	1	2	2	0	1	1	1			0	655		663	1
Tempo de Atendimento Total	352:00:25	395:11:38	467:28:17	189:13:22	167:14:59	258:52:11	164:48:49			4:57:27	17:54:28		2017:41:36	249:58:23
Tempo Médio de Contato(seg)	95	116	92	120	120	94	70			67	135		909	97

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Ativo de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.

Nome do Ativo	Protocolo do Ativo	Ativos realizados de e-mail - dezembro			Data de envio	Mailing recebido	Mailing enviado	Lotes enviados
		Área solicitante	Caixa de saída					
Ativo para municípios e estados	6722018	SENARC	Gestor - PBF	28/12/2018	5.571	5.576	38	
Encontro Estadual do PBF na Educação - Ceará	6662018	SENARC	Gestor - PBF	11/12/2018	189	188	2	
Leilão IGD-M	6682018	SENARC	Gestor - PBF	18/12/2018	1	0	1	
Mudança de Gestor	6682018	SENARC	Gestor - PBF	18/12/2018	1	6	1	

Fonte: Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.

	Desempenho de Ativos de e-mail												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Contatos trabalhados	18.724	60.311	174	19.344	3.596	2.542	6.605	57.869	30.328			5.770	205.263	22.166
Lotes	133	534	2	158	27	20	45	390	207			72	1.588	168

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Ativo de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.

Nome do Ativo	Protocolo do Ativo	Ativos realizados de SMS - Dezembro			Data de envio	Mensagem enviada	Não Enviado	TOTAL
		Área solicitante	Caixa de Saída					
Não Houveram ativos de SMS em dezembro								

Fonte: Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.

	Desempenho de Ativos de SMS - Dezembro												TOTAL	MÉDIA
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Contatos trabalhados	-	-	2.474	1.792	122.872	203.961	357.092	3.755	0	1.613	1.146.508		1.840.067	86.695
Lotes	-	-	61	44	3.011	4.995	8.759	93					16.963	2.827

Fonte: Call Tecnologia e Serviços - Relatório Ativo de agosto de 2018.
Vector Contact Center - BPO - IT - Relatório Ativo de dezembro de 2018.