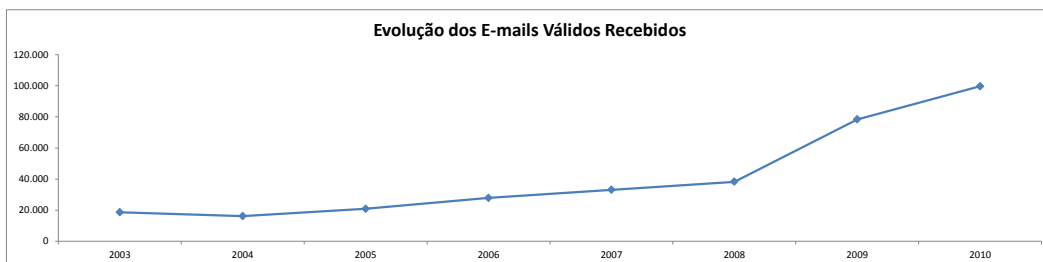
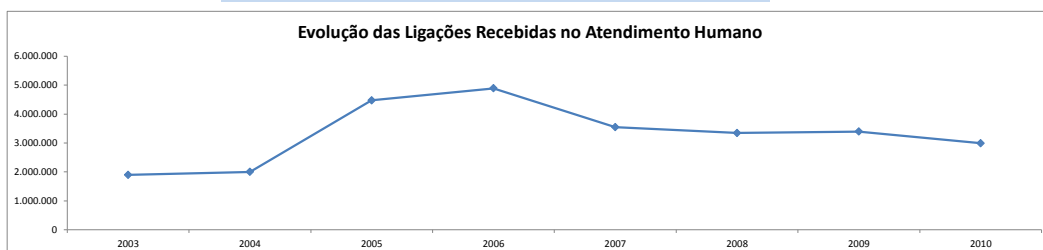


## RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2003-2010

### EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A 31 DE DEZEMBRO DE 2010

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

Período	Total de Ligações Recebidas Atendimento Humano		Total de E-mails Válidos Recebidos	
		Varição		Varição
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%
<b>TOTAL</b>	<b>26.543.246</b>		<b>332.792</b>	



### DESEMPENHO DO CANAL 0800 707 2003

	Desempenho Comparativo de chamadas da central										TOTAL	MÉDIA
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010				
Chamadas Recebidas	1.894.296	2.002.071	4.473.551	4.891.632	3.548.970	3.345.036	3.396.919	2.990.771	26.543.246	3.317.906		
Média Diária de Ligações Recebidas	6.694	5.656	12.673	17.044	14.139	13.118	13.534	11.868	94.725	11.841		

*Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Histórico de Atendimentos.*

### DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

	Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central										TOTAL	%
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010				
Demandas Válidas	18.596	16.146	20.811	27.794	33.064	38.261	78.442	99.678	332.792	72,27		
Diversos	-	-	8.362	9.966	13.360	17.404	27.594	50.976	127.662	27,73		
Índice de Demandas Registradas (%) - E-MAIL CENTRAL	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-	100,00		
<b>Total</b>	<b>18.596</b>	<b>16.146</b>	<b>29.173</b>	<b>37.760</b>	<b>46.424</b>	<b>55.665</b>	<b>106.036</b>	<b>150.654</b>	<b>460.454</b>	<b>-</b>		

*Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Histórico de Atendimentos.*  
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.

### PERGUNTAS FREQUENTES MAIS DEMADADAS

#### Anos 2009 e 2010

Saber se foi contemplada pelo PBF, se já possui benefício liberado p/ a família;  
Informações sobre a atualização cadastral em cidades específicas – Salvador, Recife, São Paulo, Fortaleza... / Informações sobre mensagens que são emitidas nos extratos de pagamentos e como proceder nesses casos;  
Questões relativas à Revisão Cadastral – novos procedimentos.

#### Ano 2008

Saber se foi contemplada pelo PBF, se já possui benefício liberado p/ a família;  
Informações sobre data de saque, não conseguiu realizar o saque, onde sacar.

#### Ano 2007

Qual a situação do meu cadastro?  
O meu benefício já foi concedido? Quais os procedimentos nos casos de benefícios liberados e não liberados?

#### Ano 2006

Quais as datas de pagamento do Bolsa Família?  
Quero saber se fui beneficiada pelo Bolsa Família?

#### Ano 2005

Como faço para desbloquear meu benefício?  
Quais as datas de pagamento do Bolsa Família?  
Como faço para denunciar a má distribuição dos benefícios do Bolsa Família?

#### Ano 2004

O que é o Programa Bolsa Família?  
Como faço para Participar?  
Com a unificação dos programas sociais e eu vou perder o benefício?

#### Ano 2003

O que é o Fome Zero?  
Como faço para Contribuir?