



Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

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

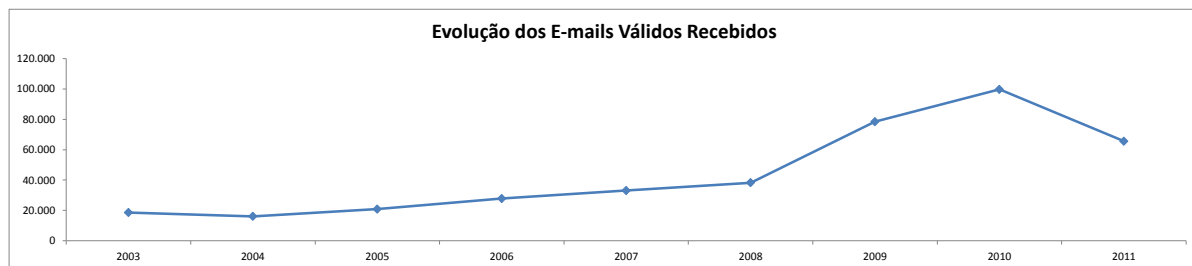
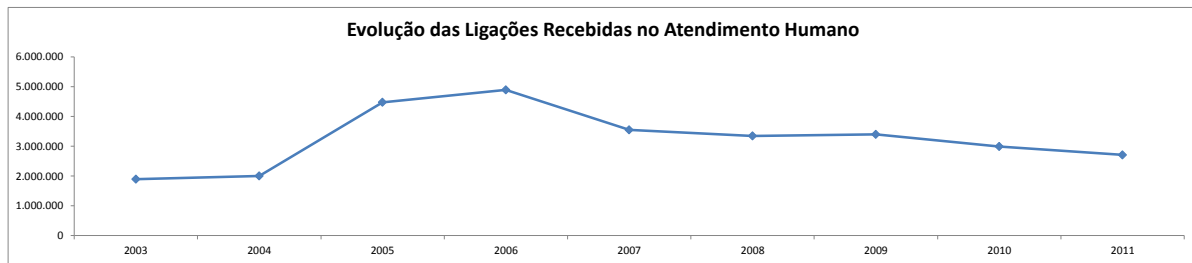
RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2011

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A DEZEMBRO DE 2011

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO POR CANAL X ANO

Período	Total de Ligações Recebidas Atendimento		Total de E-mails Válidos Recebidos	
		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	2.706.719	-9,50%	65.598	-34,19%
TOTAL	29.249.965		398.390	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatórios Operacionais e Relatório Analítico.



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2011

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	235.930	214.795	267.354	208.039	234.844	206.475	216.785	223.517	226.396	241.033	204.938	226.613	2.706.719	225.560
Chamadas Atendidas	221.740	202.479	254.415	195.450	223.682	201.098	209.548	215.371	214.196	225.591	198.649	215.189	2.577.408	214.784
Chamadas Abandonadas	14.190	12.316	12.939	12.589	11.162	5.377	7.237	8.146	12.200	15.442	6.289	11.424	129.311	10.776
Nível de Serviço (%)	65,41	69,27	57,23	61,23	65,34	79,87	73,32	74,36	58,51	55,77	79,92	67,91	-	67,34
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	4,92	4,72	3,57	4,76	3,60	1,85	2,43	2,79	4,18	4,95	2,38	4,06	-	3,69
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	217	227	219	230	238	232	238	250	254	259	248	244	-	238

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2011.

Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Chamadas Recebidas Central	235.930	214.795	267.354	208.039	234.844	206.475	216.785	223.517	226.396	241.033	204.938	226.613	2.706.719	100,00
Chamadas Recebidas Help Desk	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0,00
Total	235.930	214.795	267.354	208.039	234.844	206.475	216.785	223.517	226.396	241.033	204.938	226.613	2.706.719	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2011.

Legenda: NA = Não aplicável

Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia - CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	212.016	207.341	229.389	202.107	224.860	192.591	219.456	258.270	252.345	277.957	249.891	258.253	2.784.476	83,28
Diversos	52.230	38.745	54.946	34.300	42.764	49.024	52.018	44.412	68.445	46.881	42.246	32.916	558.927	16,72
Total de Registros de Demandas	264.246	246.086	284.335	236.407	267.624	241.615	271.474	302.682	320.790	324.838	292.137	291.169	3.343.403	-
Chamadas Atendidas	221.740	202.479	254.415	195.450	223.682	201.098	209.548	215.371	214.196	225.591	198.649	215.189	2.577.408	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	119,17	121,54	111,76	120,96	119,64	120,15	129,55	140,54	149,76	143,99	147,06	135,31	-	129,95

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2011 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação:

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

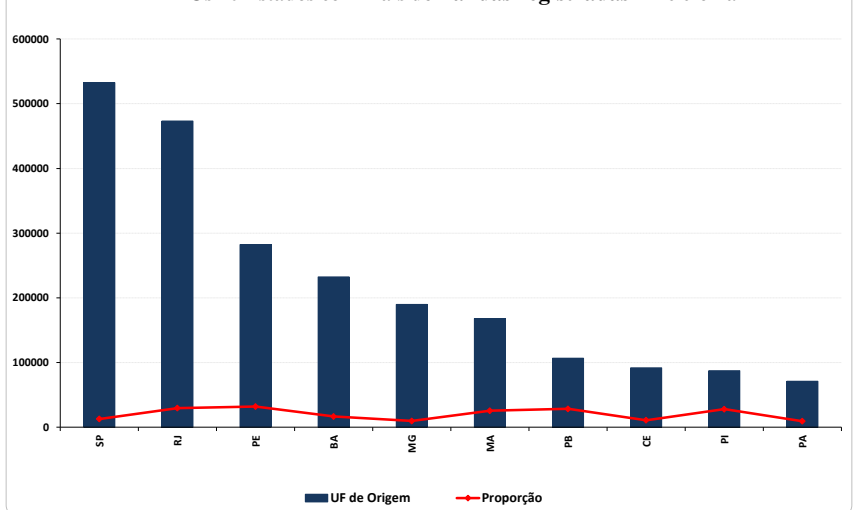
Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (rote, "queda" da ligação, ruído, entre outros).

Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
SP	532.615	19,13%
RJ	473.308	17,00%
PE	282.478	10,14%
BA	232.216	8,34%
MG	189.843	6,82%
MA	167.952	6,03%
PB	106.913	3,84%
CE	91.835	3,30%
PI	87.243	3,13%
PA	71.338	2,56%
GO	69.565	2,50%
AL	67.680	2,43%
RS	59.707	2,14%
AM	54.185	1,95%
PR	46.846	1,68%
SE	35.878	1,29%
RN	34.284	1,23%
DF	32.736	1,18%
ES	30.461	1,09%
MT	29.839	1,07%
TO	24.220	0,87%
MS	17.737	0,64%
SC	15.236	0,55%
RO	14.000	0,50%
RR	8.724	0,31%
AC	4.207	0,15%
AP	3.429	0,12%
Não Informado	0	
Internacional	1	
Total Geral	2.784.476	

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	209.517	204.625	226.387	199.710	221.122	188.741	214.548	251.719	244.769	263.826	239.020	246.608	2.710.592	97,35
Demandas de Outros Órgãos	839	973	888	920	1.209	1.906	2.631	3.299	4.056	8.074	5.342	3.609	33.746	1,21
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	1.464	1.586	1.966	1.301	2.073	1.710	1.512	1.427	2.404	3.782	4.632	7.441	31.298	1,12
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	0	0	0	0	3	48	564	1.595	943	563	716	413	4.845	0,17
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	97	61	54	69	119	87	76	119	84	1.588	72	40	2.466	0,08
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	44	57	65	62	48	77	91	95	60	74	82	65	820	0,02
Fome Zero	19	4	4	30	267	7	9	2	10	32	2	3	389	0,01
Programas Parceiros	17	17	8	5	10	12	20	10	17	17	21	39	193	0,00
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	6	9	5	4	7	3	5	4	2	1	4	35	85	0,00
Secretaria de Articulação para Inclusão Produtiva - SAIP	13	9	12	6	2	0	0	0	0	0	0	0	42	0,00
Total	212.016	207.341	229.389	202.107	224.860	192.591	219.456	258.270	252.345	277.957	249.891	258.253	2.784.476	-

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Beneficiário	108.337	102.307	116.377	116.170	132.431	112.366	129.895	148.020	142.440	157.740	144.282	119.862	1.530.227	54,96
Não Beneficiário	99.052	99.897	106.854	81.247	85.695	73.700	83.702	103.893	104.195	113.407	97.802	130.765	1.180.209	42,39
Gestor	4.627	5.137	6.026	4.621	6.691	6.473	5.827	6.313	5.651	6.728	7.753	7.299	73.146	2,63
Público Interno	0	0	132	69	43	52	31	44	59	82	54	327	893	0,03
Instituição	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,00
Total	212.016	207.341	229.389	202.107	224.860	192.591	219.456	258.270	252.345	277.957	249.891	258.253	2.784.476	-

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	202.920	198.228	219.513	193.898	215.759	184.215	209.948	248.087	242.555	266.227	239.860	239.031	2.660.241	95,54
Masculino	9.063	9.082	9.854	8.152	9.051	8.363	9.470	10.157	9.776	11.712	10.019	19.213	123.912	4,45
Não Informado	33	31	22	57	50	13	38	26	14	18	12	9	323	0,01
Total	212.016	207.341	229.389	202.107	224.860	192.591	219.456	258.270	252.345	277.957	249.891	258.253	2.784.476	-

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 2011

DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	43,18
Diversos	3.273	3.243	5.542	5.561	9.325	7.061	7.173	8.755	8.816	9.843	8.934	8.792	86.318	56,82
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	7.349	7.351	13.885	8.071	15.619	11.079	12.369	14.713	14.325	16.234	15.049	15.872	151.916	-

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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	100
Help Desk	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65.598	0

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

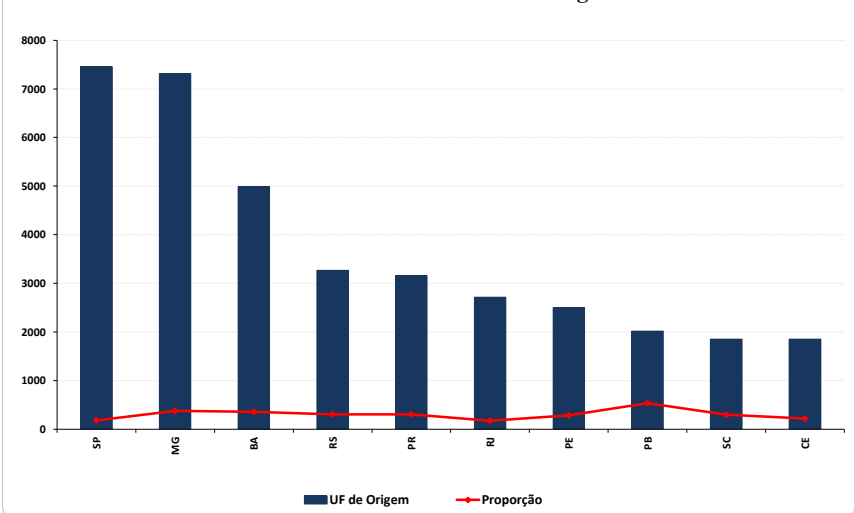
Legenda: NA = Não aplicável

Demandas por Estado de E-mail

UF de Origem	Total	%
SP	7.453	11,36%
MG	7.313	11,15%
BA	4.984	7,60%
RS	3.264	4,98%
PR	3.157	4,81%
RJ	2.713	4,14%
PE	2.494	3,80%
PB	2.013	3,07%
SC	1.853	2,82%
CE	1.849	2,82%
MA	1.841	2,81%
GO	1.673	2,55%
PA	1.644	2,51%
PI	1.388	2,12%
RN	1.258	1,92%
AL	1.094	1,67%
ES	1.063	1,62%
MT	1.012	1,54%
TO	911	1,39%
SE	706	1,08%
MS	700	1,07%
AM	643	0,98%
DF	525	0,80%
RO	383	0,58%
RR	162	0,25%
AP	159	0,24%
AC	105	0,16%
Não Informado	13.230	
Internacional	8	
Total Geral	65.598	

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

Os 10 Estados com mais demandas registradas - E-mail



Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	3.130	2.657	3.119	1.130	3.232	2.084	2.651	3.509	3.008	3.186	2.976	2.986	33.668	51,32
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	756	1.298	5.036	1.310	2.726	1.519	1.771	1.650	1.687	2.478	2.418	3.153	25.802	39,33
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	81	89	152	64	287	379	679	649	665	641	524	744	4.954	7,55
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	0	3	2	1	3	3	50	105	103	50	48	53	421	0,64
Demandas de Outros Órgãos	109	58	34	5	42	20	26	13	11	5	14	14	351	0,54
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	0	0	0	0	0	1	15	24	15	26	31	68	180	0,27
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	60	158	0,24
Fome Zero	0	0	0	0	4	12	4	7	19	5	6	2	59	0,09
Secretaria de Articulação para Inclusão Produtiva - SAIP	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00
Programas Parceiros	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0,00
Total	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	-

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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Gestor	3.571	3.699	7.857	2.280	5.540	2.992	3.135	3.166	3.051	3.360	3.379	4.578	46.608	71,05
Não Beneficiário	383	334	380	169	601	903	1.618	2.299	1.916	2.511	2.182	2.013	15.309	23,34
Beneficiário	122	75	104	55	149	122	443	485	532	515	542	485	3.629	5,53
Público Interno	0	0	2	4	4	1	0	6	9	5	11	2	44	0,07
Instituição	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	1	2	8	0,01
Total	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	-

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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	2.730	2.696	5.711	1.707	4.107	2.444	3.294	4.005	3.710	4.251	4.144	4.768	43.567	66,42
Masculino	763	833	1.618	496	1.235	858	1.196	1.206	1.061	1.225	1.153	1.365	13.009	19,83
Não Informado	583	579	1.014	307	952	716	706	747	738	915	818	947	9.022	13,75
Total	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	-

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 2011

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	212.016	207.341	229.389	202.107	224.860	192.591	219.456	258.270	252.345	277.957	249.891	258.253	2.784.476	97,70
Demandas Válidas de E-mail	4.076	4.108	8.343	2.510	6.294	4.018	5.196	5.958	5.509	6.391	6.115	7.080	65.598	2,30
Total	216.092	211.449	237.732	204.617	231.154	196.609	224.652	264.228	257.854	284.348	256.006	265.333	2.850.074	-

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	%
VERIFICAÇÃO_CADASTRAL	1.256.748	46,36%
ATUALIZAÇÃO_CADASTRAL	346.789	12,79%
SAQUE DO BENEFÍCIO	262.202	9,67%
VALOR DO BENEFÍCIO	243.785	8,99%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	164.228	6,06%
Total de Registros da Secretaria no Ano	2.710.592	

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_LEITE	200	24,39%
PROGRAMA DO LEITE	162	19,76%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS ESPECÍFICOS	94	11,46%
SESAN_INSTITUCIONAL	57	6,95%
BANCO DE ALIMENTOS	32	3,90%
Total de Registros da Secretaria no Ano	820	

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

Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonia		
	Total	%
POLÍTICA DE SENHAS_ SISTEMAS REDE SUAS	4.908	15,68%
CARTEIRA DO IDOSO	3.024	9,66%
BPC - BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA	2.843	9,08%
SUAS_CADSUAS	2.717	8,68%
CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES	2.212	7,07%
Total de Registros da Secretaria no Ano	31.298	

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

Assuntos mais Demandados da SESEP - Telefonia		
	Total	%
PROGRAMA RENDA MELHOR - RIO DE JANEIRO	4.390	90,61%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	257	5,30%
PROGRAMA DF SEM MISÉRIA - DISTRITO FEDERAL	86	1,78%
TELECONFERÊNCIA_PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	42	0,87%
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	27	0,56%
Total de Registros da Secretaria no Ano	4.845	

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	33.478	90,67%
MDS_INSTITUCIONAL	2.370	6,42%
FOME ZERO_INSTITUCIONAL	366	0,99%
AGRICULTURA FAMILIAR	113	0,31%
CNAS_CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	95	0,26%
Total de Registros da Secretaria no Ano	36.921	

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	%
SIGPBF_SISTEMA DE GESTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	3.602	10,70%
INCLUSÃO NO CADASTRO ÚNICO	3.558	10,57%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	2.839	8,43%
SISTEMA DO CADASTRO ÚNICO V 7	2.212	6,57%
SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	2.093	6,22%
Total de Registros da Secretaria no Ano	33.668	

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	%
SESAN_SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS/DADOS	67	15,91%
SESAN_INSTITUCIONAL	62	14,73%
DOAÇÕES	60	14,25%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	52	12,35%
PAA_LEITE	38	9,03%
Total de Registros da Secretaria no Ano	421	

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	%
SUASWEB_SENHA CONSELHO	4.251	16,48%
CADSUAS_SENHA	2.067	8,01%
SUASWEB_SENHA GESTOR	1.956	7,58%
REDE SUAS_CADSUAS	1.768	6,85%
SENHA_SAA	1.705	6,61%
Total de Registros da Secretaria no Ano	25.802	

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	75	41,67%
PROGRAMA RENDA MELHOR - RIO DE JANEIRO	50	27,78%
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	46	25,56%
PRONATEC_INSTITUCIONAL	5	2,78%
PRONATEC_TERMOS DE ADESÃO	3	1,67%
Total de Registros da Secretaria no Ano	180	

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	%
INSTITUCIONAL	1.014	18,35%
AGRADECIMENTO	975	17,64%
CENTRAL DE RELACIONAMENTO_INSTITUCIONAL	744	13,46%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAL	571	10,33%
CONVITE	477	8,63%
Total de Registros da Secretaria no Ano	5.527	

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	1.794	3.162	5.152	717	950	5.002	3.164	842	1.826	9.669	2.309	1.808	36.395	3,033
Chamadas Efetivadas	1.196	1.920	3.031	385	559	2.536	1.627	490	997	7.564	1.668	1.349	23.322	1,944
Chamadas Sem Sucesso	598	1.242	2.121	332	391	2.466	1.537	352	829	2.105	641	459	13.073	1,089
Tempo de Atendimento Total	32:08:13	58:47:25	100:35:45	14:55:08	17:34:08	54:46:28	38:04:42	11:29:44	25:40:20	153:03:22	28:33:47	35:35:35	-	47:36:13
Tempo Médio de Contato(seg)	96	110	119	139	109	77	84	106	98	75	67	96	-	98

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2011

Desempenho de Ativos de e-mail														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Contatos trabalhados	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0
Lotes	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2011

Legenda: NA = Não aplicável