



Central de Relacionamento do MDS

0800 707 2003

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

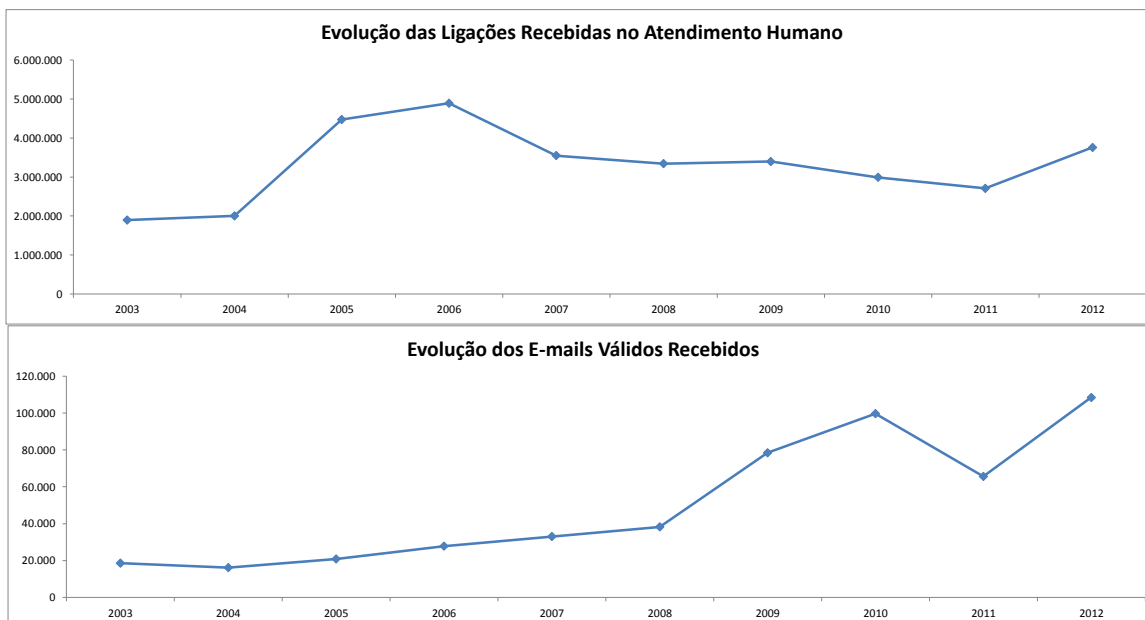
## RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2012

### EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A DEZEMBRO DE 2012

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

Período	Total de Ligações Recebidas Atendimento Humano		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%
2012	3.756.212	38,77%	108.471	65,36%
<b>TOTAL</b>	<b>33.006.177</b>		<b>506.861</b>	

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





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 2012

### 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	268.389	194.085	233.750	313.843	281.270	314.019	402.456	383.643	387.727	339.422	349.358	288.250	3.756.212	313.018
Chamadas Atendidas	249.639	183.011	208.875	281.556	271.065	311.192	384.140	377.022	376.103	312.248	319.295	255.909	3.530.055	294.171
Chamadas Abandonadas	18.750	11.074	24.875	32.287	10.205	2.827	18.316	6.621	11.624	27.174	30.063	32.341	226.157	18.846
Nível de Serviço (%)	54,75	59,98	46,08	24,20	81,03	89,63	57,82	61,42	65,47	75,79	51,14	61,11	-	60,70
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	5,57	5,81	9,8	9,66	3,28	0,67	3,99	1,49	2,46	5,69	7,26	7,33	-	5,25
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	244	245	248	169	165	140	137	157	134	138	129	145	-	171

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2012.

#### Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Chamadas Recebidas Central	268.389	143.311	233.192	312.865	278.484	311.312	398.169	378.583	385.745	337.525	345.492	286.965	3.680.032	99,31
Chamadas Recebidas Help Desk	NA	NA	558	978	2.786	2.707	4.287	5.060	1.982	1.897	3.866	1.285	25.406	0,69
<b>Total</b>	<b>268.389</b>	<b>143.311</b>	<b>233.750</b>	<b>313.843</b>	<b>281.270</b>	<b>314.019</b>	<b>402.456</b>	<b>383.643</b>	<b>387.727</b>	<b>339.422</b>	<b>349.358</b>	<b>288.250</b>	<b>3.705.438</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2012.

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	295.249	227.963	259.624	210.172	290.786	317.933	370.732	313.193	259.112	252.642	254.064	271.411	3.322.881	77,44
Diversos	57.691	46.907	46.090	44.392	69.026	97.210	110.498	221.741	62.105	62.632	92.058	57.953	968.303	22,56
<b>Total de Registros de Demandas</b>	<b>352.940</b>	<b>274.870</b>	<b>305.714</b>	<b>254.564</b>	<b>359.812</b>	<b>415.143</b>	<b>481.230</b>	<b>534.934</b>	<b>321.217</b>	<b>315.274</b>	<b>346.122</b>	<b>329.364</b>	<b>4.291.184</b>	-
Chamadas Atendidas	249.639	136.600	208.875	281.556	271.065	311.192	384.140	377.022	376.103	312.248	319.295	255.909	3.483.644	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	141,38	201,22	146,36	90,41	132,74	133,40	125,27	141,88	85,41	100,97	108,40	128,70	-	128,01

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2012 e Sistema de Gestão de Demandas.

Observação:

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

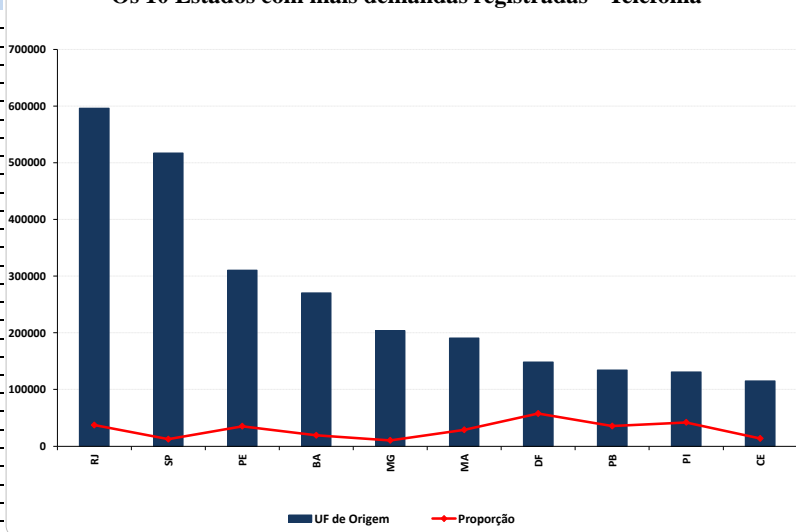
Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (rote, "queda" da ligação, ruído, entre outros).

#### Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
RJ	596.131	17,94%
SP	517.339	15,57%
PE	310.290	9,34%
BA	270.527	8,14%
MG	204.032	6,14%
MA	190.679	5,74%
DF	148.396	4,47%
PB	134.180	4,04%
PI	131.123	3,95%
CE	115.402	3,47%
AL	92.162	2,77%
GO	83.949	2,53%
RS	71.712	2,16%
PA	65.948	1,98%
AM	60.385	1,82%
PR	52.651	1,58%
ES	48.417	1,46%
RN	43.769	1,32%
SE	39.295	1,18%
MT	36.703	1,10%
TO	27.587	0,83%
MS	21.655	0,65%
SC	17.644	0,53%
RO	14.416	0,43%
AC	8.857	0,27%
RR	7.353	0,22%
AP	3.928	0,12%
Não Informado	8.334	
Internacional	17	
<b>Total Geral</b>	<b>3.322.881</b>	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio 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	284.080	220.026	247.831	200.585	275.761	298.146	340.733	293.736	244.947	239.927	242.424	260.271	3.148.467	94,75
Demandas de Outros Órgãos	4.661	4.429	3.928	4.137	6.041	6.873	10.586	10.013	8.732	8.183	4.995	4.945	77.523	2,33
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	1.143	1.372	5.635	3.612	4.417	9.302	15.662	5.852	3.287	1.653	1.169	3.481	56.585	1,70
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	5.054	1.935	1.909	1.616	4.179	3.275	3.140	3.120	1.741	2.500	5.176	2.386	36.031	1,08
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	96	84	163	128	161	195	268	156	179	141	127	157	1.855	0,06
Programas Parceiros	34	19	11	19	31	71	291	250	155	149	95	116	1.241	0,04
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	45	67	102	51	94	51	36	49	53	70	43	30	691	0,02
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	39	29	37	15	87	18	13	14	17	19	32	20	340	0,01
Fome Zero	97	2	8	9	15	2	3	3	1	0	3	5	148	0,00
<b>Total</b>	<b>295.249</b>	<b>227.963</b>	<b>259.624</b>	<b>210.172</b>	<b>290.786</b>	<b>317.933</b>	<b>370.732</b>	<b>313.193</b>	<b>259.112</b>	<b>252.642</b>	<b>254.064</b>	<b>271.411</b>	<b>3.322.881</b>	-

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

#### Demandas por Tipo de Público - Telefonia

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Beneficiário	140.436	128.629	153.709	127.185	175.971	202.050	252.471	206.435	165.706	151.653	145.062	176.202	2.025.509	60,96
Não Beneficiário	147.336	93.879	100.342	79.591	108.577	110.443	112.909	101.318	89.165	95.737	102.343	90.302	1.231.942	37,07
Gestor	7.322	5.386	5.477	3.269	5.942	5.125	4.895	5.024	3.865	4.839	6.185	4.512	61.841	1,86
Instituição	1	0	0	53	157	196	255	268	226	244	288	228	1.916	0,06
Público Interno	154	69	96	74	139	119	202	148	150	169	186	167	1.673	0,05
<b>Total</b>	<b>295.249</b>	<b>227.963</b>	<b>259.624</b>	<b>210.172</b>	<b>290.786</b>	<b>317.933</b>	<b>370.732</b>	<b>313.193</b>	<b>259.112</b>	<b>252.642</b>	<b>254.064</b>	<b>271.411</b>	<b>3.322.881</b>	-

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

#### Demandas de Telefonia por Gênero de Público

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	275.406	217.983	249.751	201.919	277.721	304.304	356.431	300.234	248.166	241.301	243.849	261.275	3.178.340	95,65
Masculino	19.836	9.977	9.868	8.245	13.063	13.623	14.297	12.956	10.940	11.340	10.212	10.134	144.491	4,35
Não Informado	7	3	5	8	2	6	4	3	6	1	3	2	50	0,00
<b>Total</b>	<b>295.249</b>	<b>227.963</b>	<b>259.624</b>	<b>210.172</b>	<b>290.786</b>	<b>317.933</b>	<b>370.732</b>	<b>313.193</b>	<b>259.112</b>	<b>252.642</b>	<b>254.064</b>	<b>271.411</b>	<b>3.322.881</b>	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio 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 2012

### 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	6.470	5.088	5.325	5.405	10.054	18.466	19.846	12.188	6.611	6.334	6.405	6.279	108.471	50,76
Diversos	7.121	3.700	4.810	6.073	20.593	10.102	17.776	9.209	4.620	7.814	8.623	4.767	105.208	49,24
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
<b>Total</b>	<b>13.591</b>	<b>8.788</b>	<b>10.135</b>	<b>11.478</b>	<b>30.647</b>	<b>28.568</b>	<b>37.622</b>	<b>21.397</b>	<b>11.231</b>	<b>14.148</b>	<b>15.028</b>	<b>11.046</b>	<b>213.679</b>	-

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, spans, entre outros.

#### Demandas Recebidas por Serviço - E-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	6.470	5.031	4.810	4.814	5.419	10.624	8.963	6.042	4.492	4.664	4.304	5.028	70.661	65,14
Help Desk	NA	57	515	591	4.635	7.842	10.883	6.146	2.119	1.670	2.101	1.251	37.810	34,86
<b>Total</b>	<b>6.470</b>	<b>5.088</b>	<b>5.325</b>	<b>5.405</b>	<b>10.054</b>	<b>18.466</b>	<b>19.846</b>	<b>12.188</b>	<b>6.611</b>	<b>6.334</b>	<b>6.405</b>	<b>6.279</b>	<b>108.471</b>	-

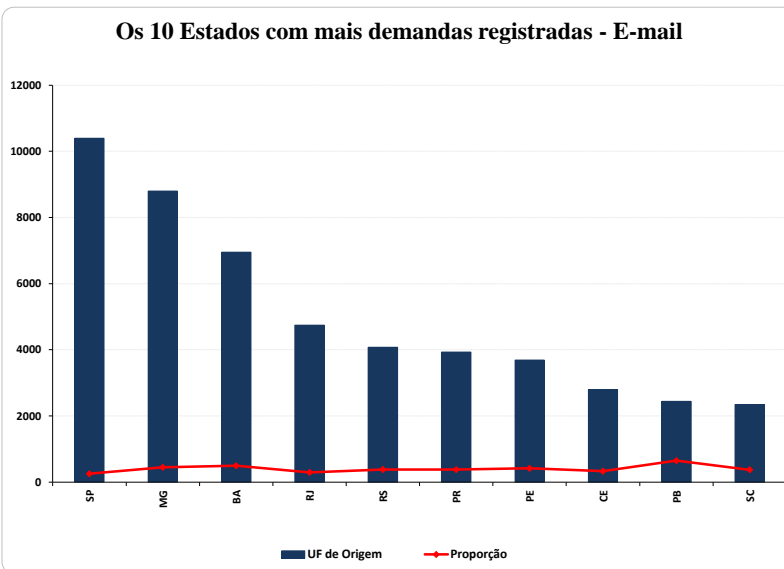
Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016

Legenda: NA = Não aplicável

#### Demandas por Estado de E-mail

UF de Origem	Total	%
SP	10.397	9,59%
MG	8.797	8,11%
BA	6.946	6,40%
RJ	4.740	4,37%
RS	4.079	3,76%
PR	3.935	3,63%
PE	3.686	3,40%
CE	2.793	2,57%
PB	2.437	2,25%
SC	2.342	2,16%
MA	2.118	1,95%
PA	2.117	1,95%
GO	1.849	1,70%
RN	1.577	1,45%
PI	1.571	1,45%
AL	1.503	1,39%
MT	1.119	1,03%
ES	1.100	1,01%
DF	1.035	0,95%
TO	1.007	0,93%
MS	965	0,89%
SE	920	0,85%
AM	852	0,79%
RO	393	0,36%
AC	220	0,20%
RR	219	0,20%
AP	179	0,17%
Não Informado	39.565	
Internacional	10	
<b>Total Geral</b>	<b>108.471</b>	

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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	3.371	3.081	3.082	2.750	2.701	3.560	4.007	3.313	2.562	2.486	2.199	2.173	35.285	32,53
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	2.291	1.364	1.281	1.292	5.656	8.888	11.830	6.922	2.838	2.646	2.865	2.119	49.992	46,09
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	626	453	583	814	1.182	4.962	3.497	1.434	912	910	1.053	1.656	18.082	16,67
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	68	69	106	306	245	767	228	162	79	84	99	171	2.384	2,20
Demandas de Outros Órgãos	30	38	147	117	159	193	205	296	158	148	149	106	1.746	1,61
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	48	50	51	50	58	40	38	42	45	43	32	43	540	0,50
Programas Parceiros	0	0	0	1	0	8	11	6	2	4	2	7	41	0,04
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	36	32	73	70	53	47	29	13	14	13	6	2	388	0,36
Fome Zero	0	1	2	5	1	1	0	1	0	0	0	2	13	0,01
<b>Total</b>	<b>6.470</b>	<b>5.088</b>	<b>5.325</b>	<b>5.405</b>	<b>10.054</b>	<b>18.466</b>	<b>19.846</b>	<b>12.188</b>	<b>6.611</b>	<b>6.334</b>	<b>6.405</b>	<b>6.279</b>	<b>108.471</b>	-

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	3.482	2.739	2.488	2.389	6.761	9.807	12.215	8.534	3.920	3.476	3.694	3.068	62.573	57,69
Não Beneficiário	2.425	1.725	2.125	2.160	2.383	7.369	6.258	2.541	1.927	2.045	2.055	2.410	35.423	32,66
Beneficiário	563	617	696	612	597	984	1.241	1.061	730	774	617	780	9.272	8,55
Público Interno	0	7	16	243	313	306	132	51	34	39	37	21	1.199	1,11
Instituição	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	4	0,00
<b>Total</b>	<b>6.470</b>	<b>5.088</b>	<b>5.325</b>	<b>5.405</b>	<b>10.054</b>	<b>18.466</b>	<b>19.846</b>	<b>12.188</b>	<b>6.611</b>	<b>6.334</b>	<b>6.405</b>	<b>6.279</b>	<b>108.471</b>	-

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	4.391	3.574	3.624	3.618	6.744	7.334	9.327	7.910	4.418	4.148	4.198	3.812	63.098	58,17
Masculino	1.374	1.022	983	1.046	1.570	1.617	1.908	1.718	1.092	999	995	821	15.145	13,96
Não Informado	705	492	718	741	1.740	9.515	8.611	2.560	1.101	1.187	1.212	1.646	30.228	27,87
<b>Total</b>	<b>6.470</b>	<b>5.088</b>	<b>5.325</b>	<b>5.405</b>	<b>10.054</b>	<b>18.466</b>	<b>19.846</b>	<b>12.188</b>	<b>6.611</b>	<b>6.334</b>	<b>6.405</b>	<b>6.279</b>	<b>108.471</b>	-

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 2012

### 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	295.249	227.963	259.624	210.172	290.786	317.933	370.732	313.193	259.112	252.642	254.064	271.411	3.322.881	3.063,38
Demandas Válidas de E-mail	6.470	5.088	5.325	5.405	10.054	18.466	19.846	12.188	6.611	6.334	6.405	6.279	108.471	100,00
<b>Total</b>	<b>301.719</b>	<b>233.051</b>	<b>264.949</b>	<b>215.577</b>	<b>300.840</b>	<b>336.399</b>	<b>390.578</b>	<b>325.381</b>	<b>265.723</b>	<b>258.976</b>	<b>260.469</b>	<b>277.690</b>	<b>3.431.352</b>	-

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	1.455.849	46,24%
SAQUE DO BENEFÍCIO	333.666	10,60%
VALOR DO BENEFÍCIO	332.155	10,55%
ATUALIZAÇÃO CADAstral	217.631	6,91%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	214.068	6,80%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>3.148.467</b>	

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

##### Assuntos mais Demandados da SESAN - Telefonia

	Total	%
SESAN_INSTITUCIONAL	741	39,95%
PAA_LEITE	407	21,94%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	199	10,73%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS ESPECÍFICOS	193	10,40%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	65	3,50%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>1.855</b>	

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

##### Assuntos mais Demandados da SNAS - Telefonia

	Total	%
SAA_INSTITUCIONAL	8.304	23,05%
CARTEIRA DO IDOSO	4.454	12,36%
CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES	2.151	5,97%
SUASWEB_PLANO DE AÇÃO	2.002	5,56%
BPC - BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA	1.841	5,11%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>36.031</b>	

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

##### Assuntos mais Demandados da SESEP - Telefonia

	Total	%
AÇÃO BRASIL CARINHOSO - PRIMEIRA INFÂNCIA	33.167	58,61%
PROGRAMA RENDA MELHOR - RIO DE JANEIRO	18.457	32,62%
PRONATEC_ADESÃO	2.323	4,11%
BSM_INSTITUCIONAL	1.113	1,97%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	426	0,75%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>56.586</b>	

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	77.165	96,53%
AGRICULTURA FAMILIAR	670	0,84%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAL	625	0,78%
AÇÕES EMERGENCIAIS DE ENFRENTAMENTO AOS EFEITOS DA ESTIA	284	0,36%
MDS_INSTITUCIONAL	243	0,30%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>79.943</b>	

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	%
INCLUSÃO NO CADASTRO ÚNICO	4.935	13,98%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	4.054	11,48%
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	3.702	10,49%
VERIFICAÇÃO CADAstral	2.962	8,39%
BLOQUEIO DO BENEFÍCIO	1.912	5,42%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>35.305</b>	

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	82	15,19%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	61	0,00%
PAA_LEITE	55	0,00%
DOAÇÕES	53	0,00%
SESAN_SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS/DADOS	44	0,00%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>540</b>	

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	%
SAA_INSTITUCIONAL	9.233	18,47%
ERROS_SISTEMAS	8.101	16,20%
SUASWEB_PLANO DE AÇÃO	7.597	15,20%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS/DADOS	2.874	5,75%
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	1.967	3,93%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>49.992</b>	

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	%
BSM_TELECONFERÊNCIAS	446	18,71%
PRONATEC_ADESÃO	437	18,33%
PROGRAMA RENDA MELHOR - RIO DE JANEIRO	399	16,74%
BSM_INSTITUCIONAL	255	10,70%
AÇÃO BRASIL CARINHOSO - PRIMEIRA INFÂNCIA	153	6,42%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>2.384</b>	

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	10.516	51,88%
INSTITUCIONAL	2.690	13,27%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.657	8,17%
AGRADECIMENTO	1.209	5,96%
DEMANDAS ALHEIAS	516	2,55%
<b>Total de Registros da Secretaria no Ano</b>	<b>20.270</b>	

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	-	-	146	189	4.595	1.742	8.627	665	375	2.209	8.216	885	27.649	2.765	
Chamadas Efetivadas	-	-	85	133	3.268	1.285	5.050	423	262	2.070	7.805	833	21.214	2.121	
Chamadas Sem Sucesso	-	-	61	56	1.327	457	3.577	242	113	139	411	52	6.435	644	
Tempo de Atendimento Total	-	-	3:36:55	4:16:09	99:13:08	47:47:28	114:08:04	13:35:46	9:33:58	45:41:09	150:48:03	15:14:19	-	50:23:30	
Tempo Médio de Contato(seg)	-	-	153	116	109	134	81	116	131	79	70	66	-	106	

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2012

#### Desempenho de Ativos de e-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Contatos trabalhados	5.149	360	-	944	13.367	1.801	8.318	-	-	7.357	3.677	3.362	44.335	4.926
Lotes	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2012

Legenda: NA = Não aplicável