



Central de Relacionamento do MDS
0800 707 2003

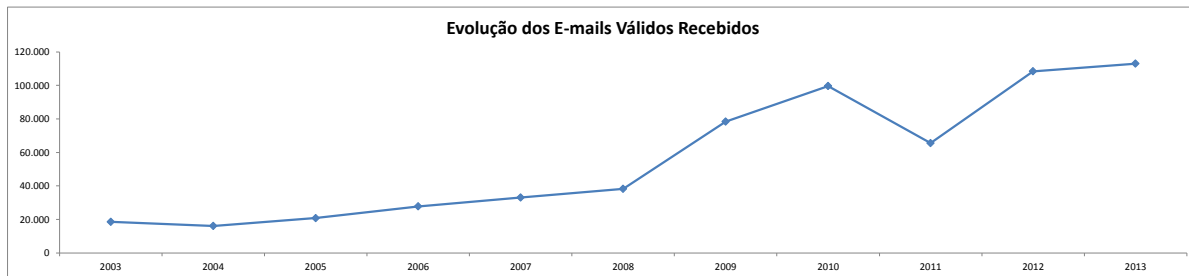
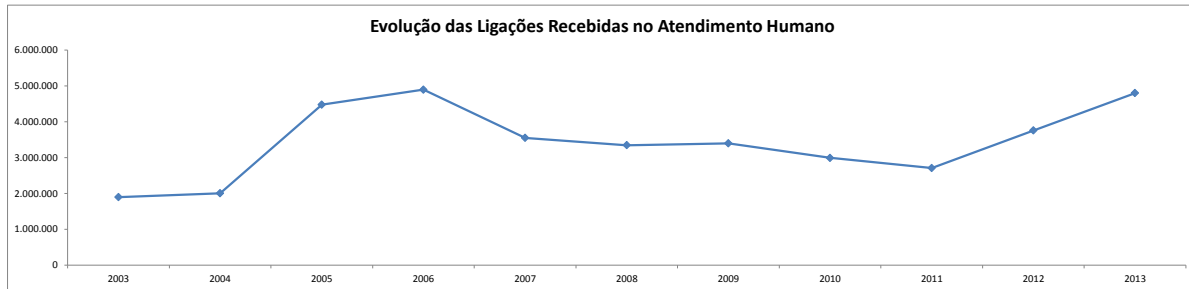
A ligação é gratuita, mas para milhões de brasileiros tem um valor imenso.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2013

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE 17 DE MARÇO DE 2003 A DEZEMBRO DE 2013

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%
2011	2.706.719	-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%
TOTAL	37.805.770		619.948	

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 2013

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	453.184	334.421	386.197	405.836	388.104	393.604	419.983	492.091	405.816	430.679	363.526	326.152	4.799.593	399.966
Chamadas Atendidas	339.409	271.925	312.296	306.230	313.374	359.501	387.714	457.855	379.716	404.989	327.726	290.559	4.151.294	345.941
Chamadas Abandonadas	113.775	62.496	73.901	99.606	74.730	34.103	32.269	34.236	26.100	25.690	35.800	35.593	648.299	54.025
Nível de Serviço (%)	30,78	41,13	34,65	28,41	36,36	62,40	73,25	78,81	79,66	80,80	77,99	73,44	-	58,14
Índice de Ligação Abandonadas - ILA (%)	18,73	13,76	14,28	19,33	8,44	6,08	3,97	3,77	4,17	3,84	7,04	7,03	-	9,20
Tempo Médio de Atendimento - TMA (segundos)	140	146	138	147	133	140	143	140	144	151	151	151	-	144

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2013.

Desempenho de Chamadas por Tipo de Serviço

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Chamadas Recebidas Central	439.790	325.834	380.115	401.036	384.173	385.278	414.292	488.446	401.005	424.409	358.261	322.798	4.725.437	98,45
Chamadas Recebidas Help Desk	13.394	8.587	6.082	4.800	3.931	8.326	5.691	3.645	4.811	6.270	5.265	3.354	74.156	1,55
Total	453.184	334.421	386.197	405.836	388.104	393.604	419.983	492.091	405.816	430.679	363.526	326.152	4.799.593	-

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2013.

Quantidade de Demandas Registradas - Telefonia- CENTRAL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	345.622	245.088	273.200	267.047	296.831	343.210	373.124	394.921	352.644	409.611	311.800	280.467	3.893.565	78,93
Diversos	82.673	59.047	90.789	64.441	96.868	114.836	103.215	141.417	95.160	82.100	61.391	47.712	1.039.649	21,07
Total de Registros de Demandas	428.295	304.135	363.989	331.488	393.699	458.046	476.339	536.338	447.804	491.711	373.191	328.179	4.933.214	-
Chamadas Atendidas	339.409	271.925	312.296	306.230	316.070	359.501	387.714	457.855	379.716	404.989	327.726	290.559	3.860.735	-
Índice de Atendimentos Registrados - CENTRAL (%)	126,19	111,85	116,55	108,25	116,70	122,15	132,50	138,33	137,80	137,99	137,26	137,26	-	143,72

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2013 e Sistema de Gestão de Demandas.

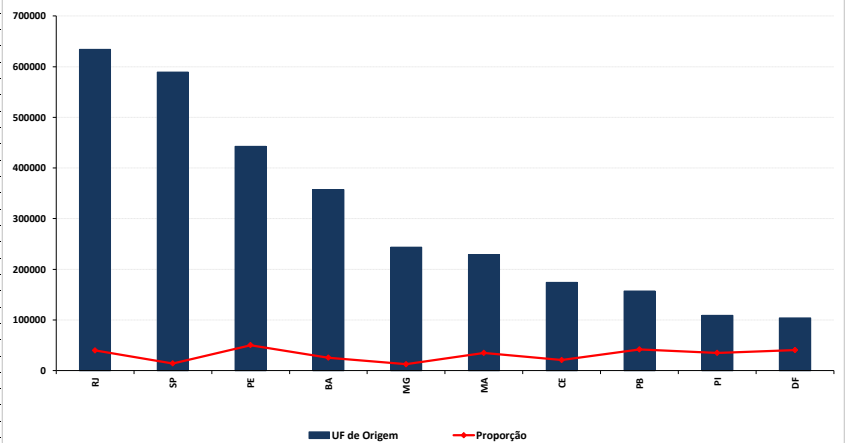
Observação:
 Demandas válidas: são as informações prestadas sobre os programas, projetos e ações do Ministério.
 Diversos: questionamentos fora do escopo do Ministério ou problemas técnicos ou de infraestrutura (rote, "queda" da ligação, ruído, entre outros).

Demandas por Estado de Telefonia

UF de Origem	Total	%
RJ	634.009	16,28%
SP	589.114	15,13%
PE	442.769	11,37%
BA	357.419	9,18%
MG	243.915	6,26%
MA	228.973	5,88%
CE	174.423	4,48%
PB	157.248	4,04%
PI	108.985	2,80%
DF	104.250	2,68%
GO	96.869	2,49%
AL	87.532	2,25%
PA	86.457	2,22%
RS	75.217	1,93%
AM	74.338	1,91%
RN	73.124	1,88%
ES	56.462	1,45%
PR	55.638	1,43%
SE	46.248	1,19%
MT	38.708	0,99%
TO	30.215	0,78%
MS	22.183	0,57%
SC	21.458	0,55%
RO	14.883	0,38%
AC	12.902	0,33%
RR	7.580	0,19%
AP	5.187	0,13%
Não Informado	47.435	
Internacional	28	
Total Geral	3.893.569	

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	328.382	234.369	263.553	258.985	287.721	325.492	349.166	375.226	333.695	383.180	297.063	265.679	3.702.511	95,09
Demandas de Outros Órgãos	6.257	4.163	3.959	3.146	3.982	9.138	16.306	13.991	13.662	19.666	8.640	10.645	113.555	2,92
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	8.695	5.143	4.466	3.604	3.976	7.376	6.476	4.712	4.301	5.477	4.844	3.505	62.575	1,61
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	1.844	1.079	881	783	670	605	545	404	375	551	687	201	8.625	0,22
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	206	127	174	203	232	360	377	328	382	382	259	187	3.217	0,08
Programas Parceiros	112	109	82	212	132	96	98	105	105	178	102	72	1.403	0,04
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	93	62	62	74	79	79	103	109	86	94	69	58	968	0,02
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	32	32	22	40	31	44	50	34	30	65	106	84	570	0,01
Fome Zero	1	4	1		8	20	3	12	8	18	30	36	141	0,00
Total	345.622	245.088	273.200	267.047	296.831	343.210	373.124	394.921	352.644	409.611	311.800	280.467	3.893.565	-

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	212.074	135.939	156.742	154.683	183.955	193.621	202.182	234.618	201.630	212.856	165.507	180.030	2.233.837	57,37
Não Beneficiário	121.885	100.583	107.966	103.431	103.970	136.815	158.206	148.298	139.372	182.463	133.471	92.189	1.528.649	39,26
Gestor	11.086	7.978	7.895	8.354	8.359	12.021	11.725	10.369	10.011	12.368	10.941	6.941	118.048	3,03
Instituição	315	371	372	351	351	472	625	1.278	1.302	1.420	1.521	911	9.289	0,24
Público Interno	262	217	225	228	196	281	386	358	329	504	360	396	3.742	0,10
Total	345.622	245.088	273.200	267.047	296.831	343.210	373.124	394.921	352.644	409.611	311.800	280.467	3.893.565	-

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	331.809	234.891	261.827	255.503	283.891	326.494	354.864	376.324	336.203	389.249	297.229	267.686	3.715.970	95,44
Masculino	13.811	10.195	11.359	11.528	12.932	16.699	18.245	18.583	16.415	20.244	14.486	12.714	177.211	4,55
Não Informado	2	2	14	16	8	17	15	14	26	118	85	67	384	0,01
Total	345.622	245.088	273.200	267.047	296.831	343.210	373.124	394.921	352.644	409.611	311.800	280.467	3.893.565	-

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 2013

DESEMPENHO DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO / E-MAILS

Quantidade de Demandas Registradas - E-mail - Central

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	62,68
Diversos	8.255	5.318	4.625	6.110	5.044	4.682	7.442	6.402	5.249	5.085	4.533	4.579	67.324	37,32
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	100,00
Total	19.152	16.902	14.628	16.361	16.035	12.235	21.229	15.017	14.198	13.117	10.409	11.128	180.411	-

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 e-mail duplicado, mensagens incompletas, resposta automática, confirmação de leitura, spam, entre outros.

Demandas Recebidas por Serviço - E-mail

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Multimeios	5.769	4.926	6.313	6.799	7.899	4.637	7.900	5.741	5.136	3.974	3.641	4.864	67.599	59,78
Help Desk	5.128	6.658	3.690	3.452	3.092	2.916	5.887	2.874	3.813	4.058	2.235	1.685	45.488	40,22
Total	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	-

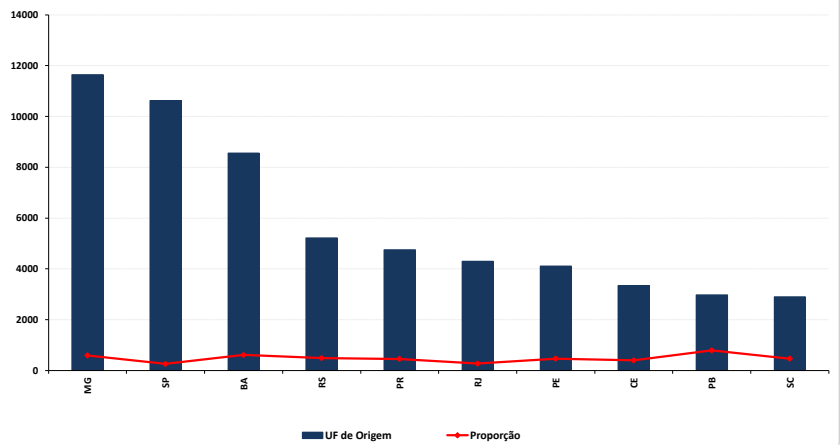
Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Sistema de Gestão de Demandas, dados extraídos em maio de 2016.

Demandas por Estado de E-mail

UF de Origem	Total	%
MG	11.641	10,29%
SP	10.619	9,39%
BA	8.554	7,56%
RS	5.215	4,61%
PR	4.755	4,20%
RJ	4.297	3,80%
PE	4.106	3,63%
CE	3.341	2,95%
PB	2.982	2,64%
SC	2.907	2,57%
MA	2.760	2,44%
GO	2.559	2,26%
PA	2.411	2,13%
PI	2.214	1,96%
RN	2.065	1,83%
AL	1.664	1,47%
MT	1.585	1,40%
TO	1.546	1,37%
SE	1.329	1,18%
ES	1.091	0,96%
MS	1.068	0,94%
AM	869	0,77%
DF	742	0,66%
RO	578	0,51%
AC	293	0,26%
AP	290	0,26%
RR	238	0,21%
Não Informado	31.361	
Internacional	7	
Total Geral	113.087	

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

Os 10 Estados mais Demandados - E-mail



Demandas de E-mails por Secretaria/Setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania - SENARC	3.152	3.377	4.126	4.058	4.183	2.963	4.370	3.448	4.059	2.935	2.234	3.078	41.983	37,12
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS	6.028	6.454	3.803	3.613	3.248	3.036	6.599	3.389	3.327	3.628	2.286	1.994	47.405	41,92
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	1.423	1.482	1.693	2.123	3.187	1.252	2.448	1.477	1.305	1.279	1.171	1.186	20.026	17,71
Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza - SESEP	92	89	177	152	147	142	112	120	94	44	78	117	1.364	1,21
Demandas de Outros Órgãos	154	149	148	245	166	106	193	116	97	107	69	133	1.683	1,49
Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SESAN	41	22	46	47	49	46	61	55	52	36	34	38	527	0,47
Programas Parceiros	2	0	3	6	8	4	2	2	6	1	3	2	39	0,03
Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI	5	8	6	7	2	2	1	8	7	2	1	1	50	0,04
Fome Zero	0	3	1	1	1	2	1	0	2	0	0	0	10	0,01
Total	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	-

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Gestor	7.233	8.944	6.348	6.052	5.686	5.121	9.757	5.540	6.251	6.407	4.332	3.874	75.545	66,80
Não Beneficiário	2.971	2.164	2.620	3.296	4.127	1.726	3.046	2.218	1.886	1.242	1.162	1.724	28.182	24,92
Beneficiário	657	458	999	878	1.160	693	969	837	779	364	374	942	9.110	8,06
Público Interno	36	18	36	25	18	13	15	20	33	19	8	9	250	0,22
Instituição	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	-

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Feminino	6.809	7.450	6.693	6.598	6.241	5.124	9.130	5.882	5.927	5.061	3.907	4.318	73.140	64,68
Não Informado	2.544	2.433	1.763	2.117	3.250	1.146	2.287	1.317	1.449	1.564	932	1.023	21.825	19,30
Masculino	1.544	1.701	1.547	1.536	1.500	1.283	2.370	1.416	1.573	1.407	1.037	1.208	18.122	16,02
Total	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	-

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

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ANUAL 2013

REGISTROS DE ATENDIMENTOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS - SGD

Desempenho Comparativo de Demandas Válidas da Central por mês														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Demandas Válidas de Telefonia	345.622	245.088	273.200	267.047	296.831	343.210	373.124	394.921	352.644	409.611	311.800	280.467	3.893.565	97,18
Demandas Válidas de E-mail	10.897	11.584	10.003	10.251	10.991	7.553	13.787	8.615	8.949	8.032	5.876	6.549	113.087	2,82
Total	356.519	256.672	283.203	277.298	307.822	350.763	386.911	403.536	361.593	417.643	317.676	287.016	4.006.652	-

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	1.837.871	49,63%
SAQUE DO BENEFÍCIO	476.386	12,86%
VALOR DO BENEFÍCIO	467.463	12,62%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	203.760	5,50%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	179.370	4,84%
Total de Registros da Secretaria no Ano	3.703.228	

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	1.099	34,16%
PAA_PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS	949	29,50%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	280	8,70%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS ESPECÍFICOS	204	6,34%
FOMENTO ÀS ATIVIDADES PRODUTIVAS RURAIS	130	4,04%
Total de Registros da Secretaria no Ano	3.217	

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	17.220	27,52%
ACESSO PELO ADMINISTRADOR TITULAR	6.129	9,79%
CARTEIRA DO IDOSO	4.688	7,49%
CADSUAS_INSTITUCIONAL	3.841	6,14%
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	3.705	5,92%
Total de Registros da Secretaria no Ano	62.575	

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	4.202	48,72%
PRONATEC_ADESÃO	2.297	26,63%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	994	11,52%
BSM_INSTITUCIONAL	685	7,94%
BRASIL CARINHOSO_INSTITUCIONAL	65	0,75%
Total de Registros da Secretaria no Ano	8.625	

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	112.960	96,85%
AGRICULTURA FAMILIAR	876	0,75%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAL	844	0,72%
AÇÕES EMERGENCIAIS DE ENFRENTAMENTO AOS EFEITOS DA ESTIAGEM	427	0,37%
MDS_INSTITUCIONAL	211	0,18%
Total de Registros da Secretaria no Ano	116.637	

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	%
CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO	4.514	10,76%
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	4.342	10,35%
SIGPBF_ACESSO AO SISTEMA	4.042	9,64%
INCLUSÃO NO CADASTRO ÚNICO	3.427	8,17%
VERIFICAÇÃO CADASTRAL	3.239	7,72%
Total de Registros da Secretaria no Ano	41.938	

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	221	41,94%
CISTERNAS_INSTITUCIONAL	45	8,54%
RESTAURANTE POPULAR_INSTITUCIONAL	44	8,35%
DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS A GRUPOS POPULACIONAIS ESPECÍFICOS	42	7,97%
DOAÇÕES	21	3,98%
Total de Registros da Secretaria no Ano	527	

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	11.936	25,18%
ERROS_SISTEMAS	9.500	20,04%
SUASWEB_DEMONSTRATIVO	4.186	8,83%
SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS/DADOS	2.136	4,51%
CADSUAS_INSTITUCIONAL	1.906	4,02%
Total de Registros da Secretaria no Ano	47.405	

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	%
PRONATEC_ADESÃO	651	47,73%
BRASIL CARINHOSO - AMPLIAÇÃO DO ACESSO À CRECHE	99	7,26%
PLANO BRASIL SEM MISÉRIA	74	5,43%
PROGRAMA CRESCER	68	4,99%
INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	56	4,11%
Total de Registros da Secretaria no Ano	1.364	

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	11.180	51,27%
ENCAMINHAMENTO INTERNO	2.783	12,76%
INSTITUCIONAL	1.617	7,41%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.558	7,14%
AGRADECIMENTO	1.037	4,76%
Total de Registros da Secretaria no Ano	21.808	

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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Chamadas Realizadas	9.488	7.909	3.277	10.121	6.395	5.606	6.581	5.340	5.080	366	7.080	5.161	72.404	6.034
Chamadas Efetivadas	9.263	7.894	3.277	10.118	6.378	5.606	6.580	5.340	5.078	366	7.080	5.160	72.140	6.012
Chamadas Sem Sucesso	225	15	0	3	17	0	1	0	2	0	0	1	264	22
Tempo de Atendimento Total	173:00:16	122:27:20	58:46:32	160:21:42	133:43:32	103:42:58	126:02:45	124:26:15	5:35:24	10:06:57	153:21:34	103:56:36	-	106:17:39
Tempo Médio de Contato(seg)	67	56	65	57	47	67	69	84	4	100	78	73	-	64

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2013.

Desempenho de Ativos de e-mail														
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	MÉDIA
Contatos trabalhados	24.770	7.306	4.959	7.344	827	3.957	11.160	10.806	7.751	5.034	6.372	11.139	101.425	8.452
Lotes	NA	49	34	49	6	28	76	76	53	35	45	76	527	48

Fonte: Call Tecnologia e Serviços Ltda - Relatório Operacional 2013.

Legenda: NA = Não aplicável