

**AVISO**

**Pregão Eletrônico nº 12/2021**

Complementando informações acerca de pedido de esclarecimento da empresa Qualirede divulgamos as seguintes tabelas a seguir, demonstrando o desempenho da Central de Atendimentos da Fundação no ano de 2021:

Mês	Fale Conosco	Telefone (0800)	Ramais Internos	Atendimento os Presenciais	Redes Sociais	Sites de Reclamação	Whatsapp	Chatbot	Atendimento Humano chatbot	Total por mês
jan/21	1.263	1.064	399	-	12	6		411	215	<b>3.370</b>
fev/21	1.660	1.429	143	-	14	-		691	171	<b>4.108</b>
mar/21	1.913	1.785	146	-	38	-		597	226	<b>4.705</b>
abr/21	1.424	1.651	206	-	20	-		430	237	<b>3.968</b>
mai/201	1.381	1.277	234	-	28	-		730	161	<b>3.811</b>
jun/21	1.354	1.172	103	-	20	-	230	416	78	<b>3.373</b>
jul/21	1.554	843	25	-	14	1	278	532	74	<b>3.321</b>
ago/21	1.364	943	6	-	8	1	297	497	63	<b>3.179</b>
set/21	1.781	889	123	-	17	1	436	<u>451</u>	64	<b>3.762</b>
out/21	1.796	935	7	-	27	2	383	409	73	<b>3.632</b>
nov/21	1.137	822	9		26	3	Não ocorreu atendimento			<b>1.997</b>
dez/21	2.617	1.268	7	-	18	2	Não ocorreu atendimento			<b>3.912</b>
<b>Total por canal</b>	<b>19.244</b>	<b>14.078</b>	<b>1.408</b>	<b>-</b>	<b>242</b>	<b>16</b>	<b>1.624</b>	<b>5.164</b>	<b>1.362</b>	<b>43.138</b>

Encerradas no primeiro contato							
Janeiro	31,54%	Abril	33,30%	Julho	25,20%	Outubro	21,16%
Fevereiro	29,62%	Maio	35,40%	Agosto	25,27%	Novembro	27,87%
Março	42,13%	Junho	30,72%	Setembro	24,68%	Dezembro	20,59%

OBS1: O atendimento atual é realizado em 3 níveis, sendo que a Central de Atendimento compreende os níveis 1 e 2.

OBS2: A ouvidoria possui sistema e procedimentos próprios. Além de ser área diferente da área gestora do contrato. Atendimentos relacionados a ela não estão dispostos no Termo de Referência.

Brasília/DF, 20 de janeiro de 2021.

João Batista de Jesus Santana  
Pregoeiro