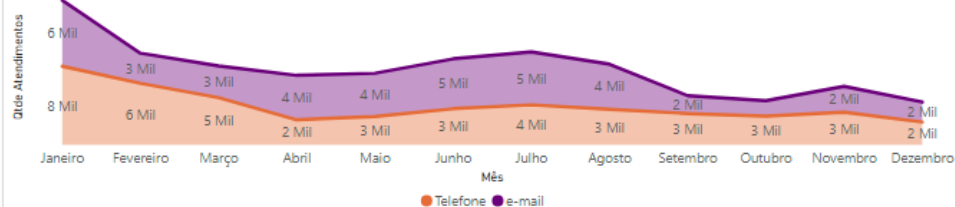


QUANTIDADE ATENDIMENTOS 2020

**53.178**

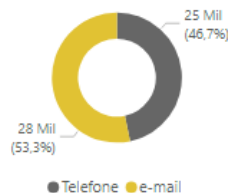
Comparativo Mensal por Canal de Atendimento no Ano de 2020.



% MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2020 DENTRO DO PRAZO:

**99%**

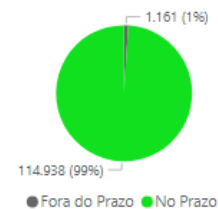
Canal de Atendimento - 2020



Atendimentos por Assunto da Manifestação - 2020



Resoluções dos Atendimentos - 2020



% Atendimentos por Assunto e Canal

Assunto	% Total	Total	% Telefone	Telefone	% e-mail	e-mail
Livres - FIC	51,9%	64.338	49,5%	23.296	54,0%	21.154
Técnicos	20,5%	17.987	19,0%	7.738	21,8%	8.368
Outros assuntos	11,0%	15.344	13,7%	5.778	8,6%	3.926
EAD	7,8%	8.482	8,1%	3.465	7,5%	4.943
CAI	3,6%	4.331	4,5%	2.070	2,8%	1.637
Empresas	2,4%	2.921	2,9%	1.562	2,0%	1.026
Bolsas de Estudo - FIC	1,4%	1.530	1,6%	843	1,2%	654
Faculdades	1,5%	1.166	0,8%	371	2,2%	791
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>116.099</b>	<b>100,0%</b>	<b>45.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>42.499</b>

Evolução dos Atendimentos por Canal

Mês	Telefone	e-mail	Total
Janeiro	7.566	6.334	6.135
Fevereiro	5.916	2.899	6.102
Março	4.550	3.044	6.154
Abril	2.420	4.271	6.268
Mai	2.731	4.163	6.823
Junho	3.485	4.793	6.576
Julho	3.863	5.073	5.939
Agosto	3.432	4.334	3.579
Setembro	3.022	1.715	3.954
Outubro	2.778	1.479	3.209
Novembro	3.154	2.477	4.499
Dezembro	2.206	1.917	3.683
<b>Total</b>	<b>45.123</b>	<b>42.499</b>	<b>62.921</b>