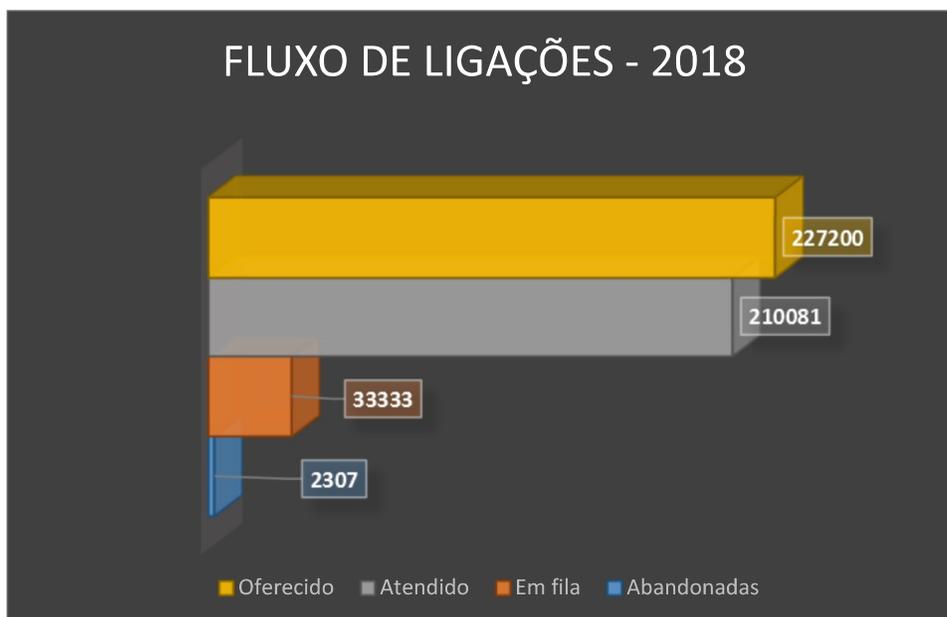
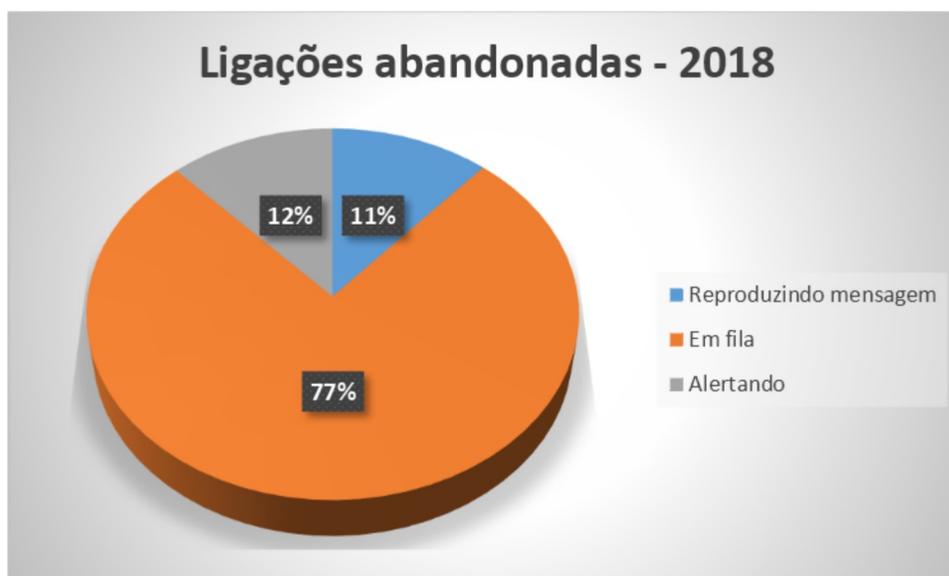


2018

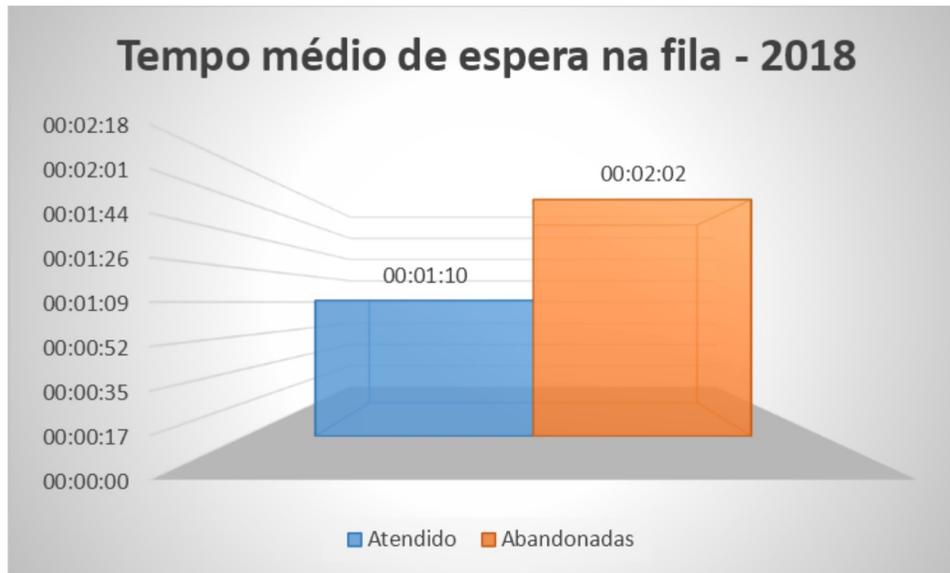
O programa Solidus começou a ser utilizado no ano de 2018, no dia 28 de fevereiro. Com base nos dados de relatórios gerados, houve um total de 227.200 ligações recebidas nos dez meses de uso no ano de 2018. Deste total, quase 15% aguardou na fila para atendimento e 210.081 ligações foram atendidas no período citado.



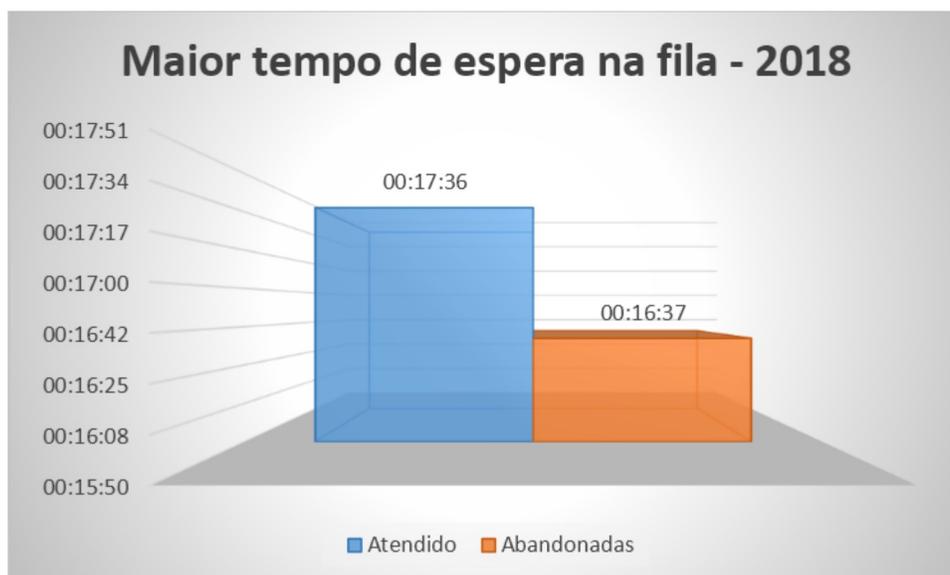
O restante das ligações foram abandonadas, sendo que 11% delas foram durante a mensagem do Disque-eleitor. Outras 12% abandonaram a ligação quando já estavam em atendimento. Porém, o maior índice de abandono foi dos eleitores que aguardavam na fila, no total de 77% das ligações.



Estas ligações abandonadas podem ser explicadas pelo tempo médio de espera na fila, onde houve, em média, a diferença de cerca de um minuto de espera entre quem foi atendido e aquelas ligações abandonadas, como mostrado no gráfico abaixo. O relatório demonstra que aqueles eleitores que foram atendidos esperaram em média, pouco mais de um minuto. Por outro lado, nas ligações que foram abandonadas houve um tempo médio de espera de dois minutos.



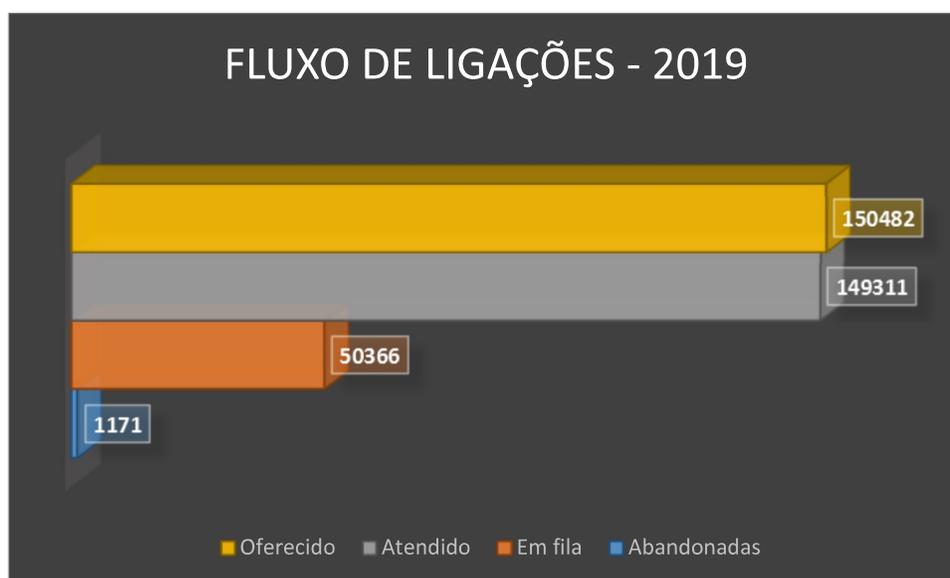
O gráfico abaixo demonstra o maior tempo que um eleitor aguardou para ser atendido, com a diferença de pouco mais de um minuto entre as chamadas abandonadas e as atendidas. E o maior tempo para ser atendido foi de 17:36 minutos, enquanto a chamada de maior espera que foi abandonada foi de 16:37 minutos. O que demonstra uma espera considerável, tanto para aqueles atendidos quanto para aqueles que desistiram da ligação.



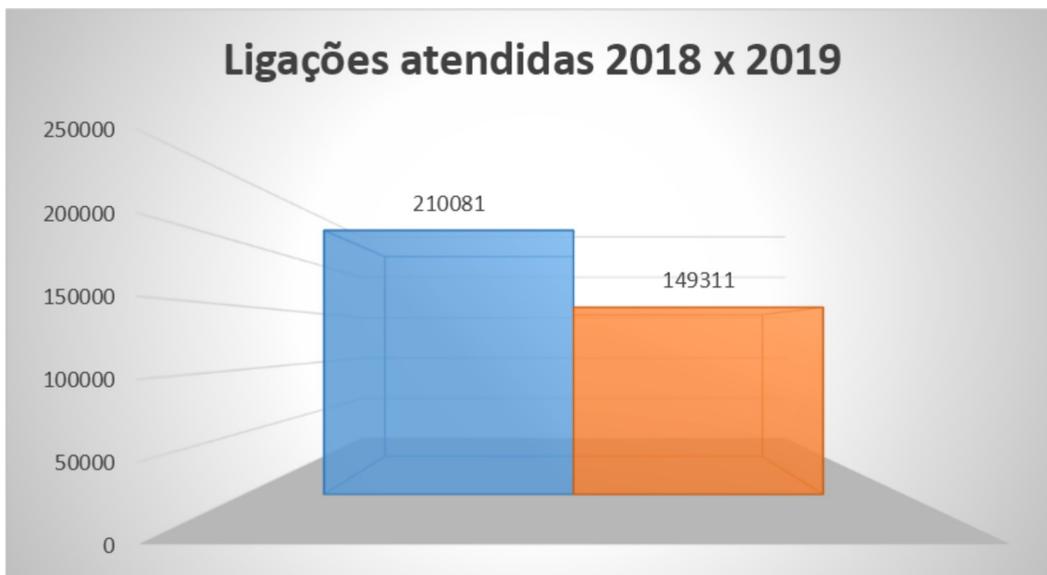
2019

Os gráficos referentes ao ano de 2019 apresentam as chamadas no período de fevereiro a junho, portanto, é necessário considerar esta diferença em relação aos 10 meses analisados do ano de 2018.

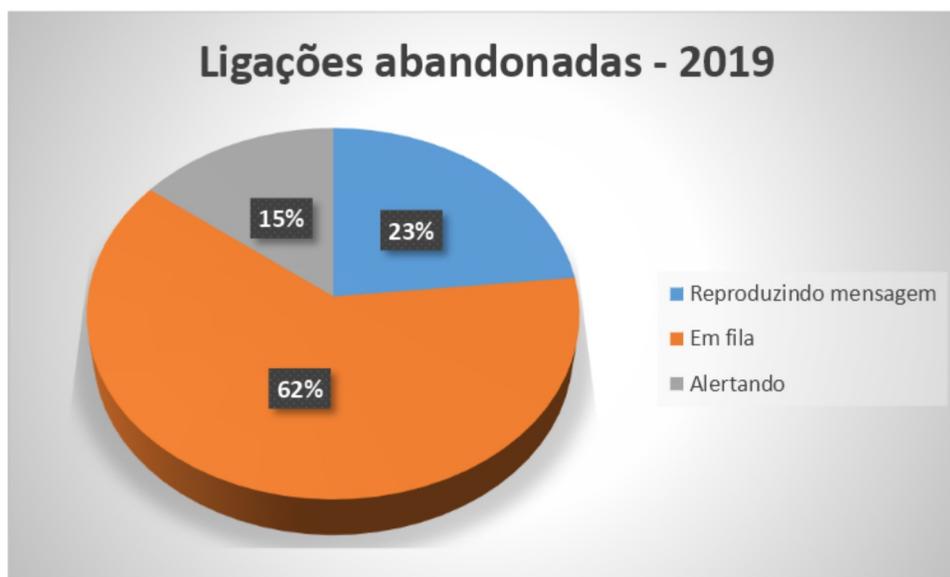
Segundo o relatório gerado pelo programa Solidus, desde o início deste ano, já foram recebidas 150.482 ligações e 149.311 delas foram atendidas pelo disque-eleitor. Porém, mais de 33% das ligações recebidas foram para a fila de espera, um grande aumento se considerarmos que nos 10 meses analisados no ano 2018, foram apenas 15% do total.



Nos 10 meses analisados em 2018, foram atendidas 210081 ligações, enquanto apenas nos 7 meses analisados neste ano de 2019, já passaram de 149.311 chamadas.

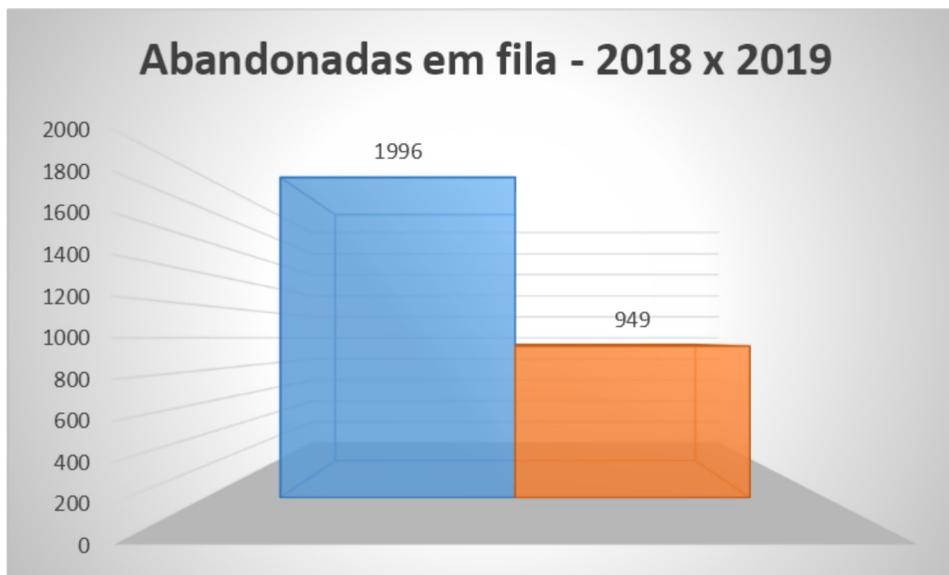


Ainda neste ano de 2019, ao menos 1% das ligações foram abandonadas. Destas, 23% foram durante a reprodução mensagem inicial do disque-eleitor. Outras 15% abandonaram a ligação durante o alerta do telefone. Porém, novamente, o maior índice de abandono foi dos eleitores que aguardavam na fila, no total de 62% das ligações.

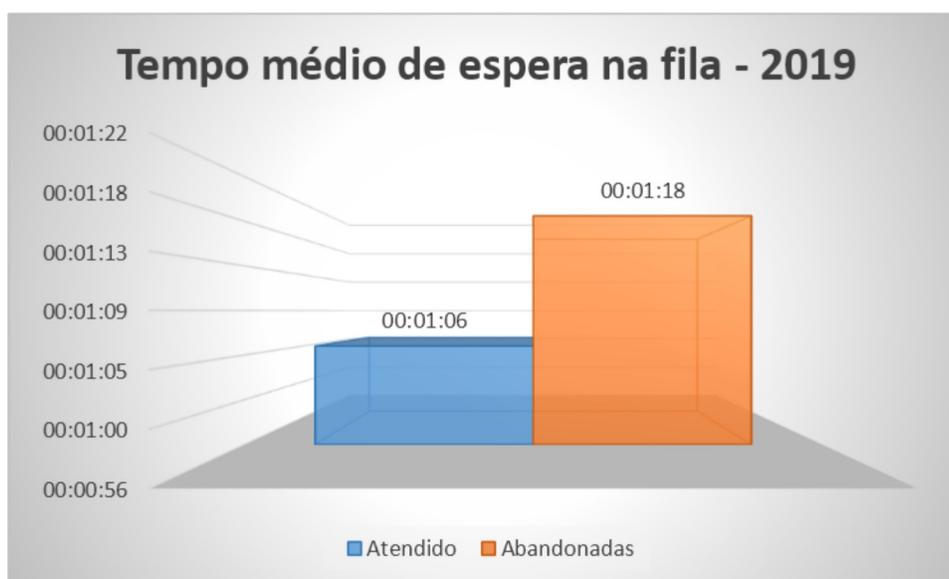


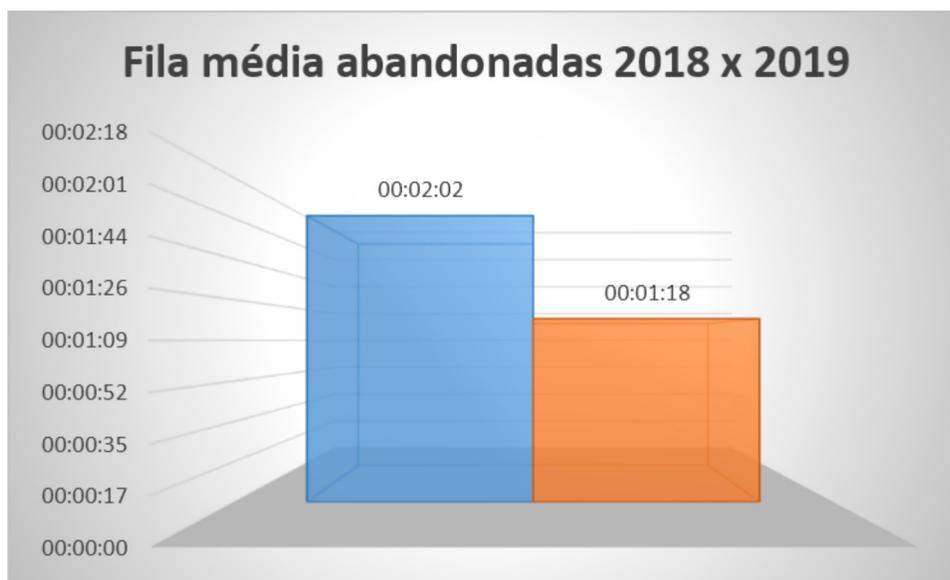
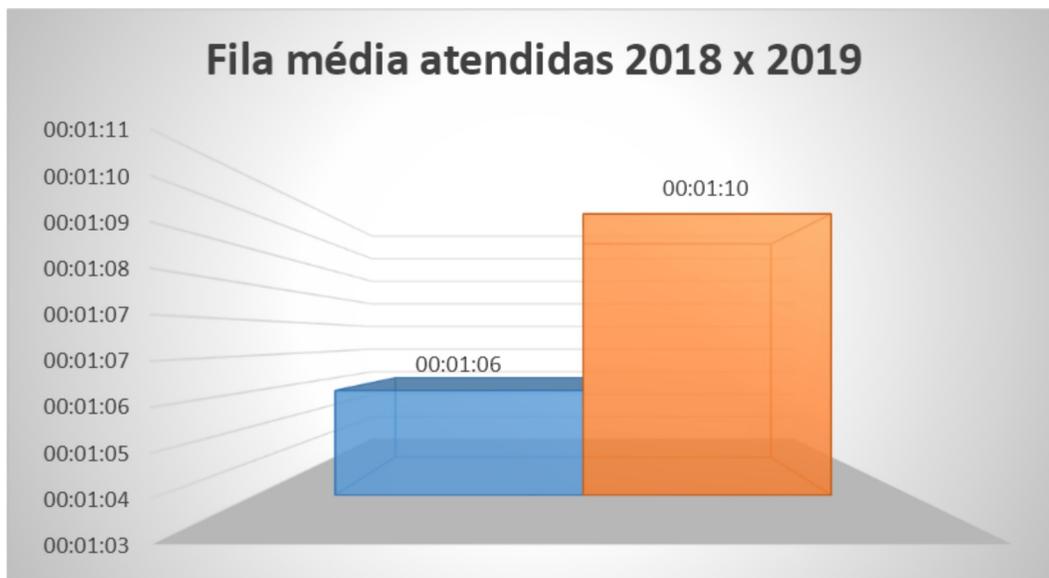
Podemos supor que estas ligações abandonadas podem ser em razão do tempo médio de espera na fila, onde agora há, em média, menos diferença entre quem foi atendido e aquelas ligações abandonadas, já que o relatório demonstra que aqueles eleitores que foram atendidos esperaram em média, pouco mais de um minuto e nas ligações que foram abandonadas, houve um tempo de espera médio de mais de um minuto e quinze segundos.

Somente nestes 7 meses de atendimento do ano de 2019, foram abandonadas 949 chamadas, enquanto que nos 10 meses analisados de 2018 foram 1996 ligações de eleitores que desistiram da chamada.



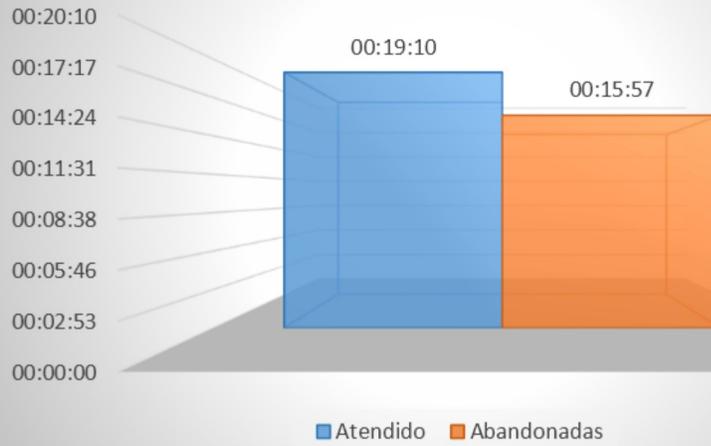
Na fila média de ligações atendidas houve um aumento na espera, porém na fila média de ligações abandonadas a queda foi de quase um minuto, demonstrando uma insistência maior dos eleitores em entrar em contato com o disque-eleitor, o que demonstra a necessidade pela informação ou pelo agendamento do atendimento.



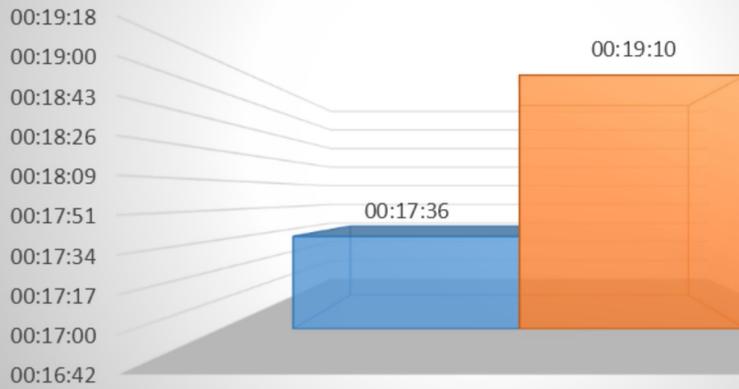


Assim como nos anteriores, os gráficos abaixo demonstram que há uma insistência maior dos eleitores em aguardar o atendimento visto que o maior tempo para ser atendido aumentou para 19:10 minutos, enquanto a chamada abandonada de maior espera foi de cerca de 16 minutos. Portanto, a espera para ser atendido continua sendo grande, tanto para aqueles atendidos, quanto para aqueles que desistiram da ligação.

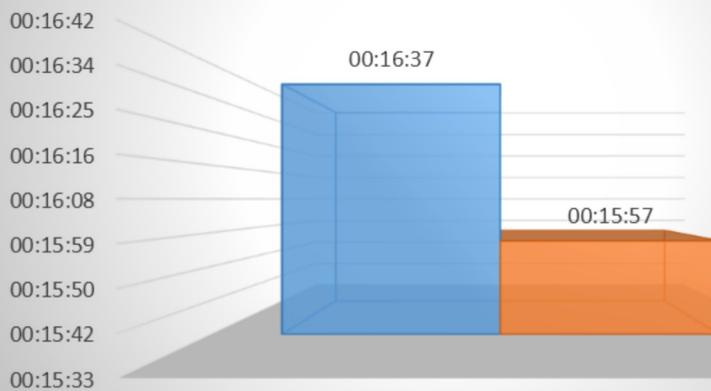
Maior tempo de espera na fila - 2019



Maior tempo na fila 2018 x 2019 - Atendidas



Maior tempo na fila 2018 x 2019 - Abandonadas



Por fim, através dos gráficos de atendimentos demonstrados e em comparação entre os mesmos percebe-se um aumento na solicitação de informações e atendimentos ao disque-eleitor. Faz-se necessário destacar que durante o ano de 2018 o disque-eleitor trabalhou com 59 (cinquenta e nove) postos de trabalho, em razão da biometria obrigatória em Betim, Contagem, Uberaba e Uberlândia e também ao ano eleitoral, sendo possível atender às necessidades dos eleitores destas e das demais cidades mantendo uma ocupação de 91% no nível de serviço, conforme o relatório do sistema Solidus.

Já no ano de 2019, o Disque-eleitor trabalhou com o número de 21 (vinte e um) postos, sendo 11 (onze) no período da manhã e 10 (dez) no período da tarde e com 175 cidades com biometria obrigatória.

Conclui-se que a busca por este canal vem crescendo diariamente nos últimos anos, o que acarreta inevitavelmente em mais postos de trabalho para suprir as demandas do Setor, assim como para atender os eleitores com maior eficiência e manter o nível de serviço igual ou acima do atingido no ano de 2018.

Esclareço que os parâmetros utilizados foram os anos 2018 (ano eleitoral) e 2019 (ano não eleitoral) em razão de 2020 estar sendo um ano atípico devido a pandemia do Covid-19.