

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo n. 0713.000353/2022-80

1. UNIDADE DEMANDANTE: Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM)

2. DO OBJETO: Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo realizado por humano, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste Termo.

2.1. Este objeto será realizado por meio de DISPENSA DE LICITAÇÃO, do tipo PREÇO UNITÁRIO por item.

3. DA JUSTIFICATIVA:

3.1. Tendo em vista a necessidade de manutenção do serviço, visto que o encerramento do contrato atual ensejaria que os clientes fossem penalizados com a ausência do serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, previsto no Artigo 147 da Resolução n.º 130/2010 da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), e por meio do qual os clientes podem registrar serviços emergenciais como solicitações de conserto de vazamentos, reclamar por baixa pressão ou falta d'água, comunicar extravasamentos de esgoto e demais serviços comerciais, iniciou-se a elaboração de processo licitatório dos serviços de Central de Atendimento. A dispensa de licitação tem em vista garantir a continuidade do serviço, cuja interrupção viria a apenar os clientes, retirando-lhes o direito inalienável, previsto nas resoluções das Agências Reguladoras. A iminência de descontinuidade do serviço de Central de Atendimento refletiria negativamente na imagem da companhia, o que nos faz solicitar Dispensa Emergencial com base no Artigo 29, XV, da Lei n.º 13.303/16 exclusivamente para o item "Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas", que Compreende as atividades de atendimento das demandas originadas pelos clientes, ligações/chamadas telefônicas recebidas pelo 0800 por meio das linhas telefônicas do tipo E1 ou outros meios disponibilizados pela CAGECE, com consulta, análise e registro no Sistema de Gestão Comercial, das solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços da Cagece, bem como prestar informações, registrar reclamações, sugestões, comunicações de problemas, elogios e denúncias.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

GRUPO 01 - SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM TELEATENDIMENTO RECEPTIVO REALIZADO POR HUMANO, COM FILA UNIVERSAL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E CONEXÃO DE DADOS LIGADA COM A CAGECE, pelo período de 180 dias.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. CONTRATUAL	VALOR DE REFERÊNCIA
1.	Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	Ligação	1.502.186	R\$ 2,22

Obs: Havendo divergências entre as especificações deste anexo e as do sistema, prevalecerão as deste anexo.

4.1. Especificação Detalhada:

4.1.1. Comum a todos os itens:

4.1.1.1. Desenvolvimento, implantação e operação de uma CENTRAL DE ATENDIMENTO.

4.1.1.2. A prestação dos serviços atenderá as necessidades e particularidades da Contratante, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas, 7(sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados. A quantidade de atendentes e supervisores alocados, exclusivamente para o desempenho

das atividades da Contratante, será definida pela contratada, conforme as necessidades para atender os níveis mínimos de serviços exigidos pela Contratante.

4.1.1.3. A contratada garantirá uma capacidade de expansão mínima de até 100 (cem) Posições de Atendimento – PA's, se a demanda assim o exigir.

4.1.1.4. A contratada atenderá ao Decreto nº 6.523/2008, que dispõe sobre a forma de prestação do serviço de atendimento ao consumidor – SAC por telefone, regulamentado pela Portaria nº 2.014/2008 e suas atualizações.

4.1.1.5. A volumetria, conforme o histórico do ano 2021, se encontra disponibilizada no ANEXO A;

4.1.2. **DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS PARA ÊXITO DO PROCESSO** - Para efeito de ampliação do nível de informação, entendimento dos objetivos desta dispensa de licitação e das obrigações dos licitantes, são citadas algumas características essenciais aplicáveis, nestes Termos, e, em alguns casos, justificado o seu mérito.

4.1.3. **PROPONENTE CONTRATADA:** Refere-se à proponente que for vencedora da dispensa de licitação, e que no curso das informações, neste edital, tem ainda, a equivalência de conceito de Prestadora de Serviço.

4.1.4. **FASE DE TRANSIÇÃO:** A fase de transição se inicia com a convocação da Contratada pela Contratante, não sendo remunerada neste período. Compreende a etapa de preparação para execução e encerramento das atividades do contrato, devendo a proponente apresentar junto à assinatura do contrato um projeto de absorção e transferência dos serviços, quando do encerramento do contrato.

4.1.4.1. A Contratada, em comum acordo com a Cagece, participará de reunião que se dará até o quinto dia útil, após assinatura do contrato, para estabelecer etapas e prazos necessários à fase de transição.

4.1.4.2. **Plano de transição inicial:** Consiste no planejamento para a absorção dos Serviços, incorporação de conhecimentos, competências e recursos necessários para atendimento aos serviços, objeto da contratação, com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, bem como das providências relativas à disponibilização pela contratada, de pessoal e do link de acesso às aplicações da Contratante. O prazo dessa etapa é de, no máximo, 30 (trinta) dias, dividido da seguinte forma: até 10 (dez) dias para apresentação da relação dos profissionais que executarão os serviços contratados, de acordo com o subitem 4.2.4.11. deste termo, para que sejam cadastrados nos sistemas da Contratante e até 20 (vinte) dias para a fase de treinamento e ajustamento. A documentação sobre o processo de atendimento e sobre as soluções dos casos atendidos deverá ser atualizada antes do repasse. Nesta fase devem participar, no mínimo, o Gerente do Contrato e os Coordenadores da Contratada, não requerendo participação efetiva dos demais profissionais. Participarão como representantes da Contratante os gestores do contrato, bem como da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Getic) e da Gerência de Serviços Administrativos (Gesam), devendo ainda ser convocado representante da Operadora de telefonia responsável pelos circuitos de voz pertencentes a Contratante.

4.1.4.3. **Objetivos da Fase Inicial e de Ajustamento:**

4.1.4.3.1. Definição das necessidades para a execução dos serviços contratados;

4.1.4.3.2. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

4.1.4.3.3. Apresentação detalhada, pela Contratante, dos seus processos /serviços / atividades;

4.1.4.3.4. Apresentação detalhada, da Contratada, sobre seus processos e sua equipe de profissionais e comprovação de todas as condições para início da operação da Central de Atendimento;

4.1.5.3.5. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso aos sistemas da Contratante;

4.1.4.3.6. Fornecimento, pela Contratante, dos arquivos das Normas Internas, Procedimentos Operacionais, Tabela dos Serviços e Prazos e Tabela de Preços, ambiente de teste do sistema de gestão comercial para treinamento prático da equipe, bem como disponibilização dos acessos aos sistemas da Contratante necessários para a execução dos serviços;

4.1.4.3.7. Entrega, pela contratada, de planilha contendo o dimensionamento e escala da equipe que será alocada para a prestação dos serviços;

4.1.4.3.8. Estabelecimento, pela Contratante e a Contratada, do plano de ação com as atividades, etapas e prazos durante o período de Transição de Serviços (o plano de ação da contratada deve ser protocolizado junto a CAGECE);

4.1.4.3.9. Acompanhamento das atividades, pela Contratada, do provedor de serviços atual, durante o período de transição;

4.1.4.3.10. Modelo do Plano de Ação está no ANEXO B deste Termo, podendo ser ajustado pela Contratante.

4.1.4.3.11. Treinamento e ajustamentos para início dos serviços, conforme plano de ação aprovado;

4.1.4.3.12. Duração: Até 30 (trinta) dias;

4.1.4.3.13. Remuneração: Não haverá remuneração para a Contratada durante este período.

4.1.4.4. **Plano de Transição Final:** Consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos, relatórios, gravações das ligações e procedimentos operacionais ao novo contratado e a quem a Contratante indicar. O prazo dessa etapa é de, no máximo, 30 (trinta) dias.

4.1.4.4.1. As gravações das ligações atendidas durante o período de 90 (noventa) dias, anteriores ao término do contrato, deverão ser disponibilizadas à Contratante no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a data de encerramento do referido contrato.

4.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4.2.1. **Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas** Compreende as atividades de atendimento das demandas originadas pelos clientes, ligações/chamadas telefônicas recebidas pelo 0800 por meio dos circuitos E1 especificados no item 4.2.4.2.1. (*inbound*) ou outros meios disponibilizados pela Contratante, com consulta, análise e registro no Sistema de Gestão Comercial, das solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços da Contratante, bem como prestar informações, registrar reclamações, sugestões, comunicações de problemas, elogios e denúncias.

4.2.2. SERVIÇOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.2.2.1. Atender as demandas dos clientes referentes às informações, reclamações e registros de solicitações de serviços constantes na Tabela de Serviços e Prazos, fornecidos pela CAGECE.

4.2.2.2. Fornecer informações de todos os serviços prestados pela CAGECE aos clientes, tais como: valor da fatura (conta), tarifa, débito, situação cadastral imóvel/cliente, situação de ligação de água/esgoto, disponibilidade de rede de água e/ou esgoto, obras do Programa de Infraestrutura Básica e Saneamento do Estado do Ceará.

4.2.2.3. Registrar solicitações de serviços da “Tabela de Serviços e Prazos” cujo Procedimento Operacional Padrão contemple a Central de Atendimento no campo de aplicação.

4.2.2.4. A Contratante disponibilizará o endereço de e-mail

(centraldeatendimento.documento@cagece.com.br) para envio de documentos, por parte dos clientes, quando se fizerem necessários para os registros dos serviços.

4.2.3. **SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS:** Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone (atendimento receptivo), efetuando registros e permitindo consulta das chamadas dos atendimentos realizados, monitorando e gravando as ligações telefônicas, controlando o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

4.2.4. TECNOLOGIA APLICADA

4.2.4.1. **ARQUITETURA:** A arquitetura de rede para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independentemente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

4.2.4.1.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

4.2.4.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;

4.2.4.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

4.2.4.1.3.1.1. Capacidade de processamento;

4.2.4.1.3.1.2. Armazenamento de dados;

4.2.4.1.3.1.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

4.2.4.1.3.1.4. Possuir no-break e grupo gerador para suportar queda de energia e garantir o funcionamento ininterrupto da operação.

4.2.4.2. COMUNICAÇÃO VOZ / DADOS

4.2.4.2.1. A CAGECE é responsável pela comunicação de voz por meio dos circuitos E1 onde ocorre o atendimento ao cliente externo da CAGECE, destinando-se exclusivamente ao atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas, descrito no item 4.2.1, deste Termo de Referência.

4.2.4.2.2. Será de responsabilidade da contratada a aquisição dos circuitos de comunicação de voz, junto à empresa prestadora de serviços de telecomunicações para as atividades administrativas.

4.2.4.2.3. A contratada deverá providenciar links redundantes de dados, no mínimo 10 Mb (Megabits) dedicados, para conexão aos sistemas da contratante, necessários à execução do objeto do Contrato, devendo o link de contingência ser atendido por rota alternativa.

4.2.4.3. **SOLUÇÃO DE PABX / DAC**

4.2.4.3.1. A solução de Private Automatic Branch Exchange (PABX) / Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) fornecida pela contratada deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:

4.2.4.3.1.1. Garantir ao cliente, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o atendente/operador;

4.2.4.3.1.2. Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo teleatendimento, em caráter preferencial, facultado à CAGECE atribuir número telefônico específico para este fim;

4.2.4.3.1.3. Interface de gravação em espera;

4.2.4.3.1.4. Suporte a voz e dados via Integração de funções Computador e Telefonia – Computer Telephony Integration (CTI);

4.2.4.3.1.5. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;

4.2.4.3.1.6. Suportar em sua capacidade máxima - BHCA (*Busy Hour Call Attempt*), no mínimo 100 atendentes e 10.000 chamadas, sem necessidade de troca de plataforma;

4.2.4.3.1.7. Ter capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

4.2.4.3.1.8. Ter capacidade de prover o balanceamento de chamadas entre centrais remotas, de modo a suportar atendentes localizados remotamente ao DAC, de forma flexível e que permita expansão ou redução do quadro de atendimento de acordo com o tráfego entrante;

4.2.4.3.1.9. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI de atendimento para identificar eventos ocorridos durante uma chamada;

4.2.4.3.1.10. Ter capacidade interna de anúncios de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total. A modificação e/ou atualização das mensagens poderá ser feita de qualquer ponto da rede da central de atendimento;

4.2.4.3.1.11. Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os clientes, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;

4.2.4.3.1.12. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);

4.2.4.3.1.13. Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (repcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específico para aquele tipo de serviço;

4.2.4.3.1.14. Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

4.2.4.3.1.15. Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil da especialidade do atendente e com base nos seguintes itens:

4.2.4.3.1.15.1. Atendente há mais tempo livre;

4.2.4.3.1.15.2. Chamada há mais tempo em fila;

4.2.4.3.1.15.3. Número de atendentes em disponibilidade;

4.2.4.3.1.15.4. Especialidade do atendente;

4.2.4.3.1.15.5. Prioridade;

4.2.4.3.1.15.6. Hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

4.2.4.3.1.15.7. Dia da semana;

4.2.4.3.1.15.8. A Contratada deve dispor de Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) / Controle por Programa Armazenado - Temporal (CPA-T), por se tratar de equipamento essencial para o funcionamento da Central, sendo responsável por distribuir e gerenciar ramais, além de

facilitar a comunicação entre funcionários, clientes e fornecedores, possui recursos para proporcionar um atendimento telefônico ágil e ainda reduzir custos na empresa, e possuir representação comercial e infraestrutura de atendimento localizada em Fortaleza, ou em Maracanaú, ou em Caucaia ou no Eusébio-CE, garantindo assim maior segurança, eficácia, agilidade e continuidade no atendimento, otimizando o tempo de solução dos problemas que possam acontecer, evitando a demora na substituição ou conserto de peças necessárias, a fim de garantir a satisfação dos nossos clientes.

4.2.4.4. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS: O sistema de Gerenciamento de Chamadas da Contratada deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas, locais ou remotas e deve ter as seguintes características:

4.2.4.4.1. Capacidade gráfica;

4.2.4.4.2. Disponibilizar para a CAGECE 02(duas) licenças para gerenciamento remoto em tempo real da operação da Central de Atendimento e 01(uma) licença para gerar e emitir relatórios, em especial o que originará a fatura mensal, e que será enviado mensalmente impresso pela contratada;

4.2.4.5. ESTATÍSTICAS

4.2.4.5.1. Do PABX / DAC;

4.2.4.5.1.1. Quantidade de chamadas entrantes/recebidas;

4.2.4.5.1.2. Quantidade de chamadas atendidas pelo operador de Atendimento;

4.2.4.5.1.3. Quantidade de chamadas abandonadas (desistência);

4.2.4.5.1.4. Quantidade de chamadas atendidas em até X segundos, sendo X um parâmetro programado externamente;

4.2.4.5.1.5. Tempo médio e máximo de atendimento humano / Ocupação;

4.2.4.5.1.6. Tempo médio e máximo de espera em fila de atendimento por hora, dia e mês;

4.2.4.5.1.7. Tempo total de atendimento diário, semanal e mensal;

4.2.4.5.1.8. Quantidade de chamadas em fila de espera de atendimento;

4.2.4.5.1.9. Taxa de abandono (percentual de chamadas abandonadas em relação ao total de chamadas recebidas/entrantes);

4.2.4.5.1.10. Nível de serviço (fórmula constante no item 4.2.6-Dos níveis de Serviço);

4.2.4.5.1.11. Maior tempo de fila de espera de atendimento;

4.2.4.5.1.12. Taxa do Atendimento das chamadas, no período de maior movimento em até 20 segundos em 80% dos casos e nos demais horários em até 10 segundos, em 90% dos casos. O período e maior movimento é definido com base na volumetria e em comum acordo com a Contratada e a Contratante;

4.2.4.5.1.13. Gráficos do desempenho da Central de Atendimento.

4.2.4.6. SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO DIGITAL: O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

4.2.4.6.1. Dispor de gravação digital de 100% das ligações registradas no DAC;

4.2.4.6.2. Manter as gravações das chamadas, pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o cliente poderá requerer o acesso ao seu conteúdo, conforme procedimento definido pela CAGECE;

4.2.4.6.3. Ter a capacidade de monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou on-line, remotamente por meio da interligação de rede entre a Cagece e a Contratada, com o fornecimento de Gateway de Voz, com 3 Canais de Voz sobre Frame Relay-VoFR ou Voz sobre IP – VoIP. O Gateway deverá possuir, no mínimo, 3 ramais para a reprodução das gravações ou para a monitoração on-line;

4.2.4.6.4. Possuir sistema de backup das gravações em Digital Video Disc – DVD dimensionado para armazenar as gravações;

4.2.4.6.5. Possuir recurso para avaliação e qualificação dos atendimentos e agentes, para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento telefônico. Este módulo deve possuir integração ao sistema de gravação de voz instalado.

4.2.4.7. SISTEMAS PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.2.4.7.1. As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

4.2.4.7.1.1. O acesso à base de dados da Cagece, para uso do Sistema Comercial que funciona com Java/Oracle, requer softwares “Firefox (versão mínima 30). Os links dedicados para acesso a

essas bases serão contratados pela contratada, conforme previsto no subitem 4.2.4.2. - Comunicação voz/dados.

4.2.4.7.1.2. Os atendentes deverão ter acesso restrito à internet para consultar o Cadastro de Pessoas Físicas/Jurídicas (CPF/CNPJ) do cliente no site da Receita Federal, acesso a intranet da CAGECE e o site www.cagece.com.br para orientar o uso pelo cliente quanto à solicitação via portal, emissão de 2ª via da fatura, e consulta aos sistemas necessários ao atendimento.

4.2.4.8. **CONTINGÊNCIAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

4.2.4.8.1. Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1, link de dados reservas como também demais estruturas necessárias, de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia 7 dias por semana, ininterruptos, independentemente de qualquer motivo, seja por meio de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou parceria com outras centrais de atendimento para transbordo gerenciado do atendimento;

4.2.4.8.2. Dispor de operadores reservas de pelo menos 10% do quadro total de operadores alocados, devidamente treinados, para alocação imediata em casos de contingências emergenciais de aumento da demanda de ligações;

4.2.4.8.3. A CAGECE avisará formalmente em até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, o que obrigará a Contratada a manter os níveis de serviços estipulados.

4.2.4.8.4. Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a contratada se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço por meio de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas.

4.2.4.8.5. Enviar e-mail de aviso em caso de alarme de anormalidade em qualquer um dos módulos do Call Center, inclusive de Gravação ou dos níveis de serviços, conforme definição da CAGECE e da contratada.

4.2.4.9. **INFRAESTRUTURA:** Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão obrigatoriamente executados nas dependências da Contratada em Fortaleza, ou Caucaia, ou Maracanaú ou Eusébio, pertencentes à Unidade da Federação Ceará, as quais deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas:

4.2.4.9.1. Sala para a gerência de serviços e qualidade;

4.2.4.9.2. Sala de teleatendimento, telemarketing receptivo, projetada com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme a Norma Regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE);

4.2.4.9.3. Posições de atendimento (PA) do tipo Box/baia, acusticamente isoladas entre si e equipadas com microcomputador e telefone head set;

4.2.4.9.4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

4.2.4.9.5. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e monitor de vídeo;

4.2.4.9.6. Sala de descanso adequadamente mobiliada para os Operadores e Supervisores, com infraestrutura para lanche;

4.2.4.9.7. Disponibilizar, sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Operadores e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia, quadro branco, som, televisão e vídeo;

4.2.4.9.8. A empresa contratada deverá prover a plataforma de solução tecnológica conforme os requisitos mínimos e exigências deste termo;

4.2.4.9.9. Disponibilizar links redundantes de dados, no mínimo de 10 Mb(Megabits), para conexão aos sistemas da contratante, necessários à execução do objeto do contrato, devendo o link de contingência ser atendido por rota alternativa, conforme consta no subitem 4.2.4.2. - Comunicação voz/dados.

4.2.4.10. **SCRIPTS DE TELEMARKETING**

4.2.4.10.1. A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade, resolutividade e padronização de procedimentos;

4.2.4.10.2. Esses serviços compreenderão os trabalhos de análise, modelagem e elaboração dos fluxos de atendimento aos usuários, integrando os procedimentos de teleatendimento aos sistemas



corporativos da CAGECE e aos fluxos de informação entre a Central e as diversas áreas da CAGECE;

4.2.4.10.3. Os serviços de análise e modelagem dos procedimentos deverão contemplar as seguintes etapas:

4.2.4.10.3.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no atendimento que manterão relacionamentos operacionais com a Central;

4.2.4.10.3.2. Otimização, em conjunto com profissionais da CAGECE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua adequação aos procedimentos de atendimento;

4.2.4.10.3.3. Implantação dos processos otimizados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central;

4.2.4.10.3.4. Elaboração e implantação dos “scripts” que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;

4.2.4.10.3.5. Elaboração e implantação dos seguintes procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento:

4.2.4.10.3.5.1. Definição de “Scripts” sobre cada um dos tipos de serviços atendidos: descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações;

4.2.4.10.3.5.2. Definição do fluxo/roteiro de atendimento: diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente, sempre de forma humanizada para deixá-lo com uma abordagem mais amigável.

4.2.4.11. DO PESSOAL

4.2.4.11.1. Perfil dos profissionais da Contratada (Categorias: Operador de Telemarketing, Supervisor de telemarketing e atendimento, Monitor, Suporte e Apoio Administrativo/backoffice e Coordenador) e especificação do serviço. Os serviços atenderão às necessidades e particularidades da CAGECE e serão executados em até 36 horas semanais de trabalho, por profissionais qualificados, com horário definido pela contratada. A Contratada apresentará à CAGECE a relação dos profissionais e seus documentos para cadastramento e concessão de permissão de acesso aos sistemas, necessários a execução dos serviços contratados. O referido perfil de profissionais deverá conter no mínimo as categorias descritas a seguir:

4.2.4.11.1.1. **Operador de Telemarketing** – Executa serviços de atendimento ao cliente.

4.2.4.11.1.2. **Supervisor de Telemarketing e Atendimento** – Serviços de supervisão, acompanhamento e apoio às atividades da Central de Atendimento.

4.2.4.11.1.3. **Monitor** – Executa serviços de análise e feedback dos atendimentos, visando harmonizar e equalizar a postura e atitudes para o bom desempenho dos atendimentos realizados e o aprimoramento da mão de obra e dos procedimentos, objetivando a busca da excelência em qualidade e confiabilidade das informações prestadas aos Clientes.

4.2.4.11.1.4. **Suporte e Apoio Administrativo(Backoffice)** – Executar serviços de suporte à operação, prestando o apoio necessário, visando sempre a qualidade e confiabilidade das informações prestadas à CAGECE e ao Coordenador do Serviço da contratada e fazendo contato com as unidades de negócios e serviços da CAGECE;

4.2.4.11.1.5. **Coordenador** – Executa serviços de coordenação da operação, com gerenciamento de problemas e da qualidade dos serviços do Central de Atendimento, servindo de elo entre a Contratada e a CAGECE.

4.2.4.12. DO TREINAMENTO

4.2.4.12.1. A CAGECE ministrará o treinamento inicial à equipe de gestão/multiplicadores da contratada nos 10 primeiros dias do plano de transição inicial, como detalhado no item 4.1.4.2.;

4.2.4.12.2. Caberá à Contratada, no período inicial da execução do plano de transição definido neste Termo de Referência, treinar todos os demais profissionais que prestarão serviço na Central de Atendimento;

4.2.4.12.3. Durante a vigência do contrato a CAGECE poderá realizar treinamentos de reforço, sempre que julgar necessário, para atender às seguintes demandas: novos serviços e alterações da legislação, disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts, demandas sazonais, ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do supervisor, ação preventiva, equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;



- 4.2.4.12.4. A disponibilização da infraestrutura física e tecnológica para viabilizar o treinamento, é de responsabilidade da Contratada, em local a ser definido em conjunto com a CAGECE;
- 4.2.4.12.5. As atividades de capacitação dos atendentes e supervisores desenvolvidas pela Contratada ou pela CAGECE não poderão prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade;
- 4.2.4.12.6. Os treinamentos e capacitação dos funcionários para o atendimento serão de responsabilidade da contratada, sendo que no caso de treinamento específico da CAGECE a contratada disponibilizará o ambiente para a capacitação e a CAGECE disponibilizará funcionário(s) habilitado(s) e com conhecimento para ministrar treinamento dos seguintes temas:
- 4.2.4.12.6.1. Estrutura Tarifária com carga horária de 01 (uma) hora;
- 4.2.4.12.6.2. Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão – POPCOM e Tabela de Serviços e Prazos e Tabela de Preços com carga horária de 20 (vinte) horas;
- 4.2.4.12.6.3. Fluxo de Processos da Contratante com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.4. Cadastro com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.5. Faturamento e Análise de consumo com carga horária de 02 (duas) horas;
- 4.2.4.12.6.6. Sistemas Informatizados da Contratante (Informações Comerciais, Gestão organizacional, Operacional, Sistema Gestão Comercial, Protocolo, etc) e Pareceres de serviços, inclusive de verificações de hidrômetro com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.2.4.12.6.7. Legislação com carga horária de 01 (uma) hora;
- 4.2.4.12.7. A contratada ministrará todos os cursos necessários e correlacionados às atividades dos profissionais que prestarão serviços à CAGECE. Para tanto, deverá ofertar no mínimo, os cursos constantes abaixo e cuja carga horária se encontra discriminada no item 4.2.4.12.7.1.:
- 4.2.4.12.7.1. Carga horária do treinamento de responsabilidade da contratada, no total de 48 horas;
- 4.2.4.12.7.2. Técnicas de telemarketing com carga horária de 12 (doze) horas;
- 4.2.4.12.7.3. Técnicas de atendimento com carga horária de 12 (doze) horas;
- 4.2.4.12.7.4. Negociação e vendas com carga horária de 12 (doze) horas;
- 4.2.4.12.7.5. Motivação com carga horária de 12 (doze) horas.
- 4.2.4.12.8. Será de responsabilidade da CAGECE, ministrar treinamento inicial previsto no item 4.2.4.12.6., com carga horária de 56 horas exigida na contratação e cursos específicos de sua competência.
- 4.2.4.12.9. A empresa contratada deverá fornecer o conteúdo programático de cada curso que atenda aos objetivos da operação da CAGECE.
- 4.2.4.12.10. A CAGECE fornecerá o conteúdo programático inerente ao treinamento ministrado por seus profissionais, em meio magnético, sendo os custos de reprodução deste material de responsabilidade da contratada.
- 4.2.5. NECESSIDADES DE MANUTENÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 4.2.5.1. Para a manutenção e constante elevação da qualidade dos serviços em virtude de suas especificidades, a contratada deverá:
- 4.2.5.1.1. Ministrar ou viabilizar, semestralmente, a realização de atividades tais como: curso de reciclagem da língua portuguesa, dicção e oratória, vivências (para diminuir ou reduzir estresse), técnicas de relacionamento interpessoal e qualidade no atendimento, etc, incluindo temas propostos pela CAGECE;
- 4.2.5.1.2. Promover semestralmente ações de medicina ocupacional com medidas preventivas às doenças de natureza otorrinolaringológica, fonoaudiológica e Doenças Osteo musculares Relacionadas ao Trabalho – DORT;
- 4.2.5.1.3. Promover, no local de trabalho, com profissionais habilitados, atividades rotineiras de prevenção de estresse, como, por exemplo, exercícios laborais e atividades de descompressão;
- 4.2.5.1.4. Não contratar operadores e supervisores que exercem as mesmas funções no horário contrário ao trabalhado para a CAGECE;
- 4.2.5.1.5. Dar ciência aos funcionários da Central de Atendimento, na contratação, que os mesmos deverão participar de todos os cursos e/ou treinamentos que serão efetuados nos períodos contrários aos seus horários de trabalho e, eventualmente, nos finais de semana e que, o comparecimento a essas convocações (cursos e/ou treinamentos e plantões) é obrigatório, e a ausência aos mesmos deverá ser passível de punição, inclusive o afastamento imediato das atividades prestadas à CAGECE;

4.2.5.1.6. Manter a disposição da Central de Atendimento, um quadro de reserva de pessoal de, no mínimo, 10% do total do pessoal necessário à execução do serviço e que deverá estar constantemente capacitado e atualizado sobre atividades do atendimento para atuarem, sempre que necessário, e de forma imediata, em caso de licenças médicas, licenças-maternidade, férias, substituições e outras eventualidades.

4.2.6. **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO** - Trata-se dos níveis de serviço exigidos pela contratante, dos quais, dois deles, refletem diretamente na quantidade de ligações receptivas, que serão efetivamente remuneradas, conforme descrito abaixo:

4.2.6.1. O percentual de perda do tronco do PABX em relação ao total de chamadas recebidas inferior a 2% é um indicador orientativo para a necessidade de aquisição de mais enlaces E1 pela contratante e, portanto, não é aplicado nos níveis exigidos da contratada. Havendo indicativo da necessidade de ampliação de enlaces, identificado pela contratada ou pela CAGECE, será de responsabilidade da contratada informar à CAGECE os motivos os quais a justificam;

4.2.6.2. O atendimento das chamadas nos períodos de maior movimento deverá ocorrer em até 20 segundos em 80% dos casos, e nos demais horários em até 10 segundos em 90% dos casos. Quando não forem atingidos os referidos níveis, será aplicado desconto, conforme está descrito na fórmula constante no item 4.2.6.6.;

4.2.6.3. O percentual pactuado de abandono de chamadas (razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas entrantes) é menor ou igual a 3%, sendo considerado abandono a desistência por parte do cliente após 20 segundos de espera. Quando não for atingido o referido percentual, será aplicado desconto, conforme está descrito na fórmula constante no item 4.2.6.6.;

4.2.6.4. Considera-se chamada abandonada aquela em que o cliente é direcionado para a fila de espera, no entanto, o próprio cliente desliga após 20 segundos na referida fila sem atendimento humano. Esta ligação se dá dentro dos horários definidos para aplicação nos níveis de serviços estabelecidos no item 4.2.6.2.;

4.2.6.5. Considera-se chamada desistente aquela em que o cliente é direcionado para a fila de espera, no entanto, o próprio cliente desliga antes de 20 segundos na referida fila sem atendimento humano. Esta ligação se dá dentro dos horários definidos para aplicação nos níveis de serviços estabelecidos no item 4.2.6.6.

4.2.6.6. O cálculo da quantidade de atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas, para efeito de pagamento, será por meio da fórmula abaixo, limitando-se cada item ao máximo de 100% de atingimento:

$$Q = Qa - (Q90+Q80+Qab)$$

Onde:

- **Q** = Quantidade mensal de chamadas receptivas a ser remunerada (já deduzidos os descontos previstos nos itens 4.2.6.2. e 4.2.6.3.).

- **Qa** = Quantidade mensal de ligações receptivas atendidas, constantes no relatório mensal.

- **Q90** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de ligações mensais atendidas fora do período de maior movimento (em 10 segundos em 90% dos casos (atingiu xx% então = 90% - xx% = x%)) e da quantidade de ligações mensais atendidas nesse período.

- **Q80** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de ligações mensais atendidas dentro do período de maior movimento (em 20 segundos em 80% dos casos (atingiu xx% então = 80% - xx% = x%)) e da quantidade de ligações mensais atendidas nesse período.

- **Qab** = Quantidade obtida pelo produto do percentual de abandono mensal obtido em relação ao contratual (atingiu x% então = x% - 3% = y%) e a quantidade de ligações mensais receptivas atendidas, constantes no relatório mensal.

4.2.6.7. O nível de serviço obtido com base nas definições dos itens 4.2.6.2. e 4.2.6.3. se aplica apenas às ligações receptivas atendidas;

4.2.6.8. O pagamento dos serviços contratados será efetuado de acordo com as chamadas efetivamente atendidas e discadas com sucesso, de acordo com a demanda, e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão estes serviços, de responsabilidade exclusiva da Contratada;

4.2.6.9. Não há demanda mínima (franquia) mensal de remuneração;

4.2.6.10. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados, disponibilizando informações técnicas que possam embasar decisões a serem tomadas pela CAGECE;

4.2.6.11. Se a Contratada, por problemas alheios à CAGECE ou considerados injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados na planilha constante no item 4, a CAGECE aplicará redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês, como consta no subitem 4.1.6.4 deste termo de referência;

4.2.6.9.12. A Redução na quantidade de ligações receptivas remuneradas será aplicada no valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida;

4.2.6.9.13. A CAGECE realizará o acompanhamento e a análise desses índices por meio de relatórios discriminados neste Termo, no item 4.2.4.5. – Estatísticas;

4.2.6.9.14. A CAGECE deverá comunicar à Contratada, de maneira prévia, formalmente por escrito, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário;

4.2.6.9.15. Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o Índice de Redução, no caso de descumprimento dos limites previstos;

5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes da fonte nº 70 - recursos próprios.

5.2. O valor total estimado para essa contratação é SIGILOS.

6. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

6.1. Quanto à entrega:

6.1.1. O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, na Central de Atendimento localizada em Fortaleza, ou em Maracanaú, ou em Caucaia ou no Eusébio-CE, pertencentes à Unidade da Federação Ceará, a contar do recebimento de cada ordem de serviço ou instrumento equivalente.

6.1.2. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

6.2. Quanto ao recebimento:

6.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto contratual com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela contratante.

6.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas, e, conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado no 30º (trigésimo) dia contado da data da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor do contrato mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, exclusivamente no Banco Bradesco S/A.

7.1.1. Identificadas desconformidades em algum documento necessário ao pagamento, a contratada terá 5 (cinco) dias para reapresentá-lo. Na hipótese de ser ultrapassado este prazo, os 30 (trinta) dias citados no item 7.1 somente começarão a contar a partir da data de entrega do último documento requerido.

7.1.2. Para fins de averiguação pela Cagece da manutenção das condições de habilitação, a contratada deverá instruir o pedido de pagamento com a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, Certidão Negativa de Débitos Estaduais, Certidão Negativa de Débitos Municipais, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.1.2.1. A ausência de quaisquer das certidões referidas no subitem 7.1.2, apesar de não se constituir em causa impeditiva do pagamento, conforme art. 100, item 6 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece, ensejará a instauração de processo administrativo para a aplicação de sanção, tendo em vista possível descumprimento das condições de habilitação exigidas na licitação.

7.2. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

7.3. Nos casos de eventuais antecipações de pagamentos, haverá desconto de 1% (um por cento) ao mês “pro rata die”, acrescido da última taxa mensal do CDI disponível na data do pedido de antecipação pela contratada, calculado a partir da data do vencimento e da data do efetivo pagamento, conforme art. 100, item 3 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

7.4. Nas hipóteses de eventuais atrasos de pagamentos provocados exclusivamente pela Cagece, o valor devido deve ser acrescido de juros de mora de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês “pro rata die” e atualização financeira pela última taxa mensal do CDI disponível na data do pagamento, calculado a partir da data do vencimento e da data do efetivo pagamento, conforme art. 100, item 4 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

7.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou publicação em órgão da imprensa oficial. Caso a documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

7.6. As repactuações, revisões, atualizações por atraso de pagamento ou por outras razões, compensações financeiras e qualquer outro direito patrimonial relativo ao período do contrato que não forem solicitadas durante a vigência do contrato são objeto de preclusão com a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou renovação ou com o encerramento do contrato, de acordo com o art. 107, item 6 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Cagece poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada, nos termos do art. 83 da Lei nº 13.303/2016 e do art. 109 do Regulamento de Licitações e Contratos, as seguintes penalidades:

8.1.1. Advertência

8.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento) pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia.

b) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da medição mensal do serviço.

c) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da medição mensal do serviço, até o limite do percentual fixado na alínea “e”, hipótese que pode resultar na rescisão da avença A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

d) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da medição mensal do serviço, em caso

de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência.

e) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela Cagece.

8.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, observando o previsto no art. 109, item 2, do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

8.2. Nos casos em que a falta imputada a contratada seja qualificada como atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, conforme o Artigo 5º da Lei nº.12.846/2013, o processo administrativo deve seguir as regras da Lei nº. 12.846/2013 e do Decreto Estadual n. 33.951/2021 que regulamenta no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará a Lei Anticorrupção, conforme disposto no art. 110, item 2 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

8.3. A Cagece dará publicidade da sanção administrativa para registro no Cadastro de Fornecedores do Estado.

8.4. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à contratada em razão do contrato em que ocorreu a aplicação da multa ou de outros contratos firmados entre a Cagece e a contratada, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil, nos termos do art. 109, item 6, alínea “g” do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

8.4.1. Se não for possível o pagamento da multa nos termos acima, a contratada recolherá a multa por meio de depósito bancário, podendo ser substituído por outro instrumento legal em nome da Cagece, se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

8.5. Quando as multas aplicadas não cobrirem os prejuízos causados à Cagece, poderá ser exigida indenização suplementar, considerando a multa como o mínimo de indenização, conforme art. 109, item 6, alínea “f” do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

8.6. A multa poderá ser aplicada com outras sanções, conforme previsto no art. 83, § 2º da Lei nº 13.303/2016, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade.

8.7. Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

9.2. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Cagece, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a Cagece proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

9.3.1. Para cumprimento do previsto neste subitem, será concedido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da notificação.

9.4. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual. A inadimplência da contratada quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Cagece a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

- 9.5. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Cagece, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 9.6. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 9.7. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da Cagece.
- 9.8. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V da CLT, e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.
- 9.9. Cadastrar-se e manter atualizado cadastro da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece para fins de gestão de contratos e efetivação de pagamento, disponível no endereço eletrônico <https://www.Cagece.com.br/portal-do-fornecedor>, conforme art. 85, item 2 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.
- 9.10. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.
- 9.11. Observar os ditames do Código de Conduta e Integridade da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, disponível em <https://www.Cagece.com.br/wp-content/uploads/2019/01/Cagece-Codigo-de-Conduta.pdf>.
- 9.12. Cumprir a Política de Dados Pessoais da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, disponível em <https://www.Cagece.com.br/politica-de-privacidade/>.
- 9.13. Informar a Cagece, no início do período de transição, o padrão de sinalização utilizado pelo seu equipamento, para que a mesma possa repassar a informação à operadora de telefonia responsável pelos enlaces E1, garantindo a correta instalação;
- 9.14. Permitir o acesso às instalações da Central de Atendimento da Cagece por pessoas devidamente acompanhadas por representante da Gerem;
- 9.15. Obedecer às normas e rotinas da Cagece, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos;
- 9.16. Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, obedecendo o estabelecido na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2019 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A divulgação indevida e/ou incorreta ou a descuidada utilização de tais informações, poderão resultar na aplicação das sanções previstas na Lei, podendo a Contratada responder de forma Cível e Criminal, sem prejuízo à responsabilização por perdas e danos a que venha a causar;
- 9.17. Reconhecer, ainda, que como prestadores de serviço por força de um contrato, mesmo sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, que todo e qualquer trabalho realizado será de exclusiva propriedade da Cagece;
- 9.18. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos e demais exigências deste termo de referência pela Cagece;
- 9.19. Fornecer sala com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia e material de consumo) em ambiente conforme com a regulamentação vigente para a prestação dos serviços, durante toda a vigência do contrato a ser firmado entre as partes, incluindo toda a estrutura tecnológica necessária (links, PABX, etc); Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela Cagece, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a Cagece, no caso de aplicação de multas decorrentes do atendimento prestado pela contratada, durante a execução dos serviços;



- 9.20. Permitir aos colaboradores da Cagece (gestores do contrato) ou seus designados, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento em qualquer dia e horário, a critério da contratante;
- 9.21. Recrutar e contratar a mão de obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Cagece, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;
- 9.22. Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo com a devida comprovação mediante Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC;
- 9.23. Realizar os Exames Médicos Ocupacionais, incluindo audiometria, com a periodicidade legal e fornecendo resultados à Cagece;
- 9.24. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente os cronogramas estabelecidos pela Cagece e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições que venham a causar a mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a Cagece;
- 9.25. Dar ciência a Cagece imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 9.26. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Cagece, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;
- 9.27. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da Cagece, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;
- 9.28. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da Cagece;
- 9.29. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda,;
- 9.30. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes, fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela Cagece;
- 9.31. Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislações aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente;
- 9.32. Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações /solicitações da Cagece, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme escalas estabelecidas, de acordo com a demanda de clientes;
- 9.33. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Cagece. O não cumprimento permitirá a Cagece aplicar as multas devidas e cancelar o contrato com aplicação das penalidades previstas;
- 9.34. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos documentos e arquivos manipulados por seus empregados, em especial aqueles concernentes às informações de clientes e/ou normas, procedimentos e orientações da Cagece;
- 9.35. Obedecer às normas e rotinas da Cagece em especial as que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos;
- 9.36. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a Cagece;
- 9.37. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados no

desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Cagece;

9.38. Responder perante a Cagece e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a Cagece de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

9.39. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela Cagece por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a Cagece e os empregados da contratada;

9.40. Substituir por outro profissional qualificado, de imediato, o empregado, que por qualquer motivo não possa desempenhar adequadamente sua função;

9.41. Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, de imediato, todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a Cagece isenta de qualquer responsabilidade e ônus;

9.42. Cumprir os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente, com carga horária de até 36(trinta seis) horas semanais. O não cumprimento permitirá a Cagece acionar o órgão responsável para os encaminhamentos pertinentes, podendo vir a cancelar o contrato;

9.43. Pagar em dia os seus empregados e apresentar mensalmente à Cagece, e sempre que solicitado, cópia das guias de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS e informações à previdência social - Gfip, relação de empregados constante do arquivo Sefip, Guias da Previdência Social - GPS, folha de pagamento, Imposto de Renda Recolhido na fonte, se houver, específicas para os empregados alocados na execução dos serviços contratados, em que se comprove a inclusão desses empregados;

9.44. A contratante deverá apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO.

9.45. As instalações da Central de Atendimento devem atender as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de ordem de serviço ou instrumento equivalente.

10.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 13.303/2016.

10.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

10.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

10.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste Termo.

10.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

10.7. Comunicar à contratada as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para adoção das devidas providências;

10.8. Comunicar por escrito e em tempo hábil, à contratada, todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços;

10.9. Designar comissão de fiscalização;

10.10. Estabelecer Normas e Padrões a serem cumpridos pela contratada;

10.11. Efetuar a apuração mensal dos dados relativos à remuneração da contratada, com memória de cálculo elucidativa de cada item da atribuição. Esta apuração deve representar fidelidade absoluta dos valores, significando inexistência de erros, que não compromete os resultados dos indicadores setoriais a serem assumidos pela Contratante;

10.12. Auditoria:



10.12.1. A Cagece se reserva o direito de realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir a qualidade dos serviços prestados, pela contratada por meio de pesquisas de satisfação dos clientes, exigindo um nível mínimo de 80% de satisfação dos clientes, em relação aos serviços executados pela central de atendimento.

10.13. Além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 13.303/16, a CONTRATANTE deverá:

10.13.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço contratado;

10.13.2. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

10.13.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência deste Contrato;

10.13.4. Fiscalizar o efetivo cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços, que ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela Contratante, não deve ser interrompida;

11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um agente ou grupo de agentes da Cagece que integram a unidade demandante, conforme art. 98, 3 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

12. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO E DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. O prazo de vigência do contrato é de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir de sua celebração.

12.2. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e nos arts. 105 à 107 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

12.3. A publicação resumida do contrato dar-se-á na forma do § 2º do art. 51 da Lei nº 13.303/2016 e no art. 90, item 8 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

12.4. O contrato poderá ser encerrado antes do prazo previsto, a critério da Cagece, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, caso o processo licitatório <<PE20210236>> seja homologado.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação.

14. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – VOLUMETRIA HISTÓRICA DOS ANOS DE 2021 e 2022

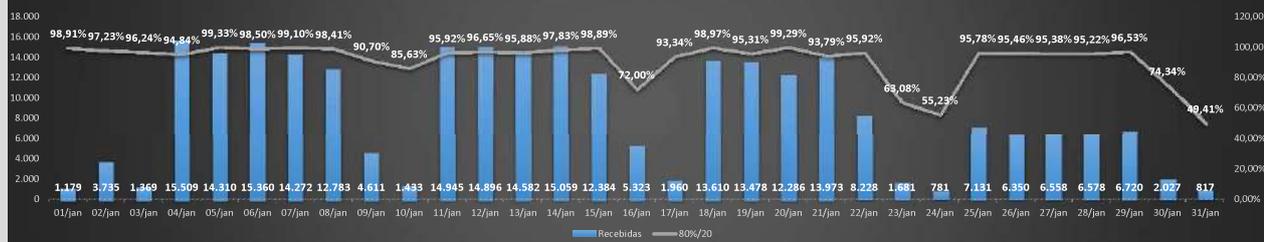
ANEXO B – MODELO PLANO DE AÇÃO

RESUMO

RELATÓRIOS		
	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	263.928
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	261.796
	TOTAL DE ABANDONO	725
	TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.407
	TOTAL CALLBACK	10.708
DIÁRIO	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	84,73%
HORA	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	95,76%
ANUAL	% ABANDONIO	0,27%
	% DESISTÊNCIA	0,53%
	% ATENDIDAS	99,19%
	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:03
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:09



Chamadas Entrates X Nível de Serviço 80/20



JANEIRO	CHAMADAS								CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço				
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				TME			Máx espera	Qtd Atendida 206	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonadas Real	%										
01/jan	1.179	1.172	99,41%	7	1	6	0,51%	0	00:02:58	00:00:01	00:05:22	160	159	1.012	1.001	99,38%	98,91%
02/jan	3.735	3.714	99,44%	21	14	7	0,19%	0	00:02:40	00:00:03	00:09:10	244	193	3.470	3.374	79,10%	97,23%
03/jan	1.369	1.336	97,59%	33	7	26	1,90%	0	00:02:46	00:00:11	00:06:58	167	105	1.169	1.125	62,87%	96,24%
04/jan	15.509	15.418	99,41%	91	67	24	0,15%	0	00:03:06	00:00:03	00:04:16	486	424	14.932	14.161	87,24%	94,84%
05/jan	14.310	14.280	99,79%	30	27	3	0,02%	0	00:03:11	00:00:00	00:03:28	593	575	13.687	13.595	96,96%	99,33%
06/jan	15.360	15.309	99,67%	51	43	8	0,05%	0	00:03:12	00:00:01	00:02:05	549	508	14.760	14.538	92,53%	98,50%
07/jan	14.272	14.245	99,81%	27	25	2	0,01%	0	00:03:15	00:00:00	00:02:08	502	490	13.743	13.620	97,61%	99,10%
08/jan	12.783	12.752	99,76%	31	24	7	0,05%	0	00:03:14	00:00:01	00:03:47	394	382	12.358	12.161	96,95%	98,41%
09/jan	4.611	4.549	98,66%	62	39	23	0,50%	0	00:03:04	00:00:06	00:04:53	160	148	4.389	3.981	92,50%	90,70%
10/jan	1.433	1.405	98,05%	28	15	13	0,91%	0	00:02:34	00:00:12	00:05:17	159	153	1.246	1.067	96,23%	85,63%
11/jan	14.945	14.858	99,42%	87	66	21	0,14%	0	00:03:06	00:00:02	00:03:28	661	541	14.197	13.618	81,85%	95,92%
12/jan	14.896	14.808	99,41%	88	64	24	0,16%	0	00:03:13	00:00:02	00:04:00	542	520	14.266	13.788	95,94%	96,65%
13/jan	14.582	14.475	99,27%	107	73	34	0,23%	0	00:03:16	00:00:03	00:11:12	517	464	13.958	13.383	89,75%	95,88%
14/jan	15.059	14.990	99,54%	69	55	14	0,09%	18	00:03:08	00:00:01	00:21:34	510	504	14.480	14.166	98,82%	97,83%
15/jan	12.384	12.338	99,63%	46	33	13	0,10%	0	00:03:13	00:00:01	00:03:44	443	371	11.895	11.763	83,75%	98,89%
16/jan	5.323	5.049	94,85%	274	148	126	2,37%	0	00:02:50	00:00:20	00:05:04	317	270	4.732	3.407	85,17%	72,00%
17/jan	1.960	1.910	97,45%	50	44	6	0,31%	0	00:02:37	00:00:04	00:02:58	199	168	1.711	1.597	84,42%	93,34%
18/jan	13.610	13.575	99,74%	35	27	8	0,06%	760	00:03:10	00:00:01	00:03:22	603	494	12.972	12.839	81,92%	98,97%
19/jan	13.478	13.373	99,22%	105	64	41	0,30%	417	00:03:01	00:00:03	00:10:12	462	451	12.911	12.305	97,62%	95,31%
20/jan	12.286	12.258	99,77%	28	16	12	0,10%	398	00:03:14	00:00:01	00:38:29	461	415	11.797	11.713	90,02%	99,29%
21/jan	13.973	13.824	98,93%	149	95	54	0,39%	429	00:03:08	00:00:03	00:11:46	483	401	13.341	12.513	83,02%	93,79%
22/jan	8.228	8.152	99,08%	76	55	21	0,26%	835	00:03:12	00:00:05	00:58:56	217	142	7.935	7.611	65,44%	95,92%
23/jan	1.681	1.609	95,72%	72	36	36	2,14%	470	00:03:03	00:00:26	00:06:47	103	52	1.506	950	50,49%	63,08%
24/jan	781	716	91,68%	65	20	45	5,76%	88	00:02:47	00:00:49	00:15:45	66	23	650	359	34,85%	55,23%
25/jan	7.131	7.061	99,02%	70	57	13	0,18%	1309	00:03:13	00:00:05	00:17:57	282	163	6.779	6.493	57,80%	95,78%
26/jan	6.350	6.269	98,72%	81	69	12	0,19%	1698	00:03:15	00:00:06	00:08:29	343	247	5.926	5.657	72,01%	95,46%
27/jan	6.558	6.486	98,90%	72	61	11	0,17%	1549	00:03:11	00:00:06	00:05:37	404	255	6.082	5.801	63,12%	95,38%
28/jan	6.578	6.513	99,01%	65	54	11	0,17%	1251	00:03:13	00:00:05	00:06:45	366	260	6.147	5.853	71,04%	95,22%
29/jan	6.720	6.665	99,18%	55	50	5	0,07%	1106	00:03:15	00:00:04	00:02:54	332	273	6.333	6.113	82,23%	96,53%
30/jan	2.027	1.955	96,45%	72	39	33	1,63%	250	00:02:50	00:00:20	00:23:09	135	81	1.820	1.353	60,00%	74,34%
31/jan	817	732	89,60%	85	19	66	8,08%	130	00:02:48	00:01:00	00:55:19	58	19	674	333	32,76%	49,41%
TOTAL:	263.928	261.796	99,19%	2.132	1.407	725	0,27%	10.708	00:03:09	00:00:03	00:58:56	10.918	9.251	250.878	240.238	84,73%	95,76%

0,53%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	319	303	94,98%	16	4	12	3,76%	00:02:35	00:00:26	285	94,06%
1	161	157	97,52%	4	2	2	1,24%	00:02:38	00:00:14	146	92,99%
2	77	71	92,21%	6	0	6	7,79%	00:01:51	00:01:17	70	98,59%
3	75	65	86,67%	10	0	10	13,33%	00:02:25	00:00:44	60	92,31%
4	97	83	85,57%	14	1	13	13,40%	00:02:19	00:01:31	66	79,52%
5	264	253	95,83%	11	1	10	3,79%	00:02:32	00:00:19	225	88,93%
6	1737	1709	98,39%	28	10	18	1,04%	00:02:36	00:00:05	1621	94,85%
7	8120	8047	99,10%	73	41	32	0,39%	00:02:52	00:00:04	7661	95,20%
8	22464	22371	99,59%	93	70	23	0,10%	00:03:12	00:00:02	21824	97,55%
9	29050	28912	99,52%	138	123	15	0,05%	00:02:36	00:00:02	28024	96,93%
10	30127	29958	99,44%	169	150	19	0,06%	00:03:13	00:00:03	29031	96,91%
11	27259	27158	99,63%	101	87	14	0,05%	00:03:12	00:00:02	26758	98,53%
12	23395	23229	99,29%	166	134	32	0,14%	00:03:06	00:00:03	22380	96,35%
13	21941	21889	99,76%	52	43	9	0,04%	00:03:07	00:00:02	21596	98,66%
14	20771	20691	99,61%	80	68	12	0,06%	00:03:12	00:00:02	20170	97,48%
15	21123	20804	98,49%	319	198	121	0,57%	00:03:07	00:00:07	18849	90,60%
16	19520	19180	98,26%	340	234	106	0,54%	00:03:13	00:00:08	16922	88,23%
17	13630	13536	99,31%	94	69	25	0,18%	00:03:16	00:00:04	12710	93,90%
18	9129	9072	99,38%	57	46	11	0,12%	00:03:03	00:00:03	8806	97,07%
19	6117	6031	98,59%	86	51	35	0,57%	00:03:01	00:00:07	5507	91,31%
20	4038	3952	97,87%	86	41	45	1,11%	00:03:12	00:00:11	3280	83,00%
21	2505	2407	96,09%	98	19	79	3,15%	00:03:08	00:00:19	1878	78,02%
22	1279	1225	95,78%	54	11	43	3,36%	00:03:01	00:00:23	1014	82,78%
23	730	693	94,93%	37	4	33	4,52%	00:03:14	00:00:29	606	87,45%
	263928	261796		2132	1407	725	0,27%				

FILTRO DIA

data2

01/01/2021	02/01/2021
03/01/2021	04/01/2021
05/01/2021	06/01/2021
07/01/2021	08/01/2021
09/01/2021	10/01/2021
11/01/2021	12/01/2021
13/01/2021	14/01/2021
15/01/2021	16/01/2021
17/01/2021	18/01/2021
19/01/2021	20/01/2021
21/01/2021	22/01/2021
23/01/2021	24/01/2021
25/01/2021	26/01/2021
27/01/2021	28/01/2021
29/01/2021	30/01/2021
31/01/2021	

← VOLTAR



RESUMO

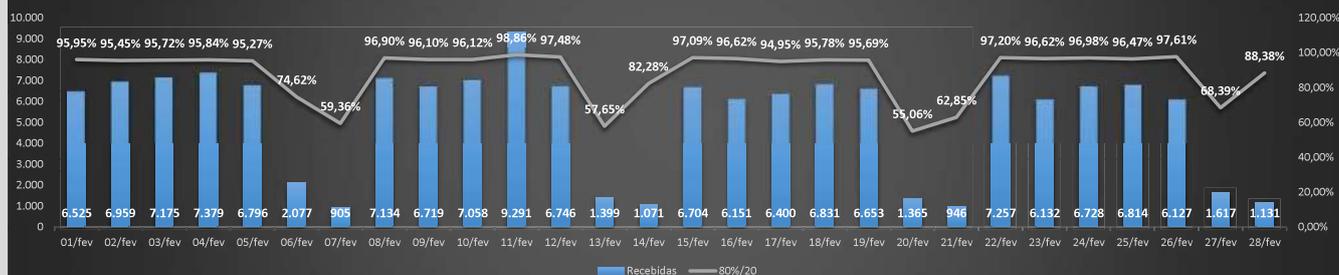
RELÁTORIOS

- DIARIO
- HORA
- ANUAL

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	148.090
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	146.607
TOTAL DE ABANDONO	399
TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.084
TOTAL CALLBACK	20.921
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	72,13%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	94,61%
% ABANDONO	0,27%
% DESISTÊNCIA	0,73%
% ATENDIDAS	99,00%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:06
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:09



Chamadas Entrates X Nível de Serviço 80/20



Feveiro	CHAMADAS								CALLBACK	URA	TMA	Tempo Espera		Nivel de Serviço					
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				TME				Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonadas Real	%												
01/fev	6.525	6.440	98,70%	85	66	19	0,29%	1015	0	00:03:13	00:00:06	00:10:24	312	200	6.128	5.880	64,10%	95,95%	
02/fev	6.959	6.873	98,76%	86	69	17	0,24%	1474	0	00:03:03	00:00:05	00:06:51	352	235	6.521	6.224	66,76%	95,45%	
03/fev	7.175	7.111	99,11%	64	52	12	0,17%	704	0	00:02:56	00:00:05	00:09:56	412	295	6.699	6.412	71,60%	95,72%	
04/fev	7.379	7.292	98,82%	87	68	19	0,26%	445	0	00:03:11	00:00:06	00:05:05	399	234	6.893	6.606	58,65%	95,84%	
05/fev	6.796	6.717	98,84%	79	64	15	0,22%	259	0	00:02:27	00:00:06	00:06:59	518	314	6.199	5.906	60,62%	95,27%	
06/fev	2.077	1.990	95,81%	87	39	48	2,31%	386	0	00:02:59	00:00:24	00:10:38	134	58	1.856	1.385	43,28%	74,62%	
07/fev	905	841	92,93%	64	23	41	4,53%	60	0	00:02:57	00:00:40	00:09:30	93	43	748	444	46,24%	59,36%	
08/fev	7.134	7.061	98,98%	73	59	14	0,20%	649	0	00:02:54	00:00:05	00:05:33	425	301	6.636	6.430	70,82%	96,90%	
09/fev	6.719	6.644	98,88%	75	59	16	0,24%	813	0	00:03:10	00:00:05	00:04:09	441	327	6.203	5.961	74,15%	96,10%	
10/fev	7.058	6.980	98,89%	78	60	18	0,26%	816	0	00:03:13	00:00:05	00:05:52	416	270	6.564	6.309	64,90%	96,12%	
11/fev	9.291	9.234	99,39%	57	47	10	0,11%	1174	0	00:03:14	00:00:03	00:10:10	434	325	8.800	8.700	74,88%	98,86%	
12/fev	6.746	6.715	99,54%	31	28	3	0,04%	564	0	00:03:16	00:00:04	00:15:02	376	322	6.339	6.179	85,64%	97,48%	
13/fev	1.399	1.354	96,78%	45	18	27	1,93%	342	0	00:03:05	00:00:30	00:08:01	112	66	1.242	716	58,93%	57,65%	
14/fev	1.071	1.048	97,85%	23	7	16	1,49%	35	0	00:02:57	00:00:15	00:06:29	83	49	965	794	59,04%	82,28%	
15/fev	6.704	6.633	98,94%	71	58	13	0,19%	912	0	00:03:11	00:00:04	00:07:14	336	274	6.297	6.114	81,53%	97,09%	
16/fev	6.151	6.096	99,11%	55	52	3	0,05%	780	0	00:03:14	00:00:04	00:07:07	303	244	5.793	5.597	80,53%	96,62%	
17/fev	6.400	6.318	98,72%	82	75	7	0,11%	999	0	00:03:00	00:00:05	00:05:37	378	314	5.940	5.640	83,07%	94,95%	
18/fev	6.831	6.735	98,59%	96	87	9	0,13%	1087	0	00:03:14	00:00:05	00:05:23	430	310	6.305	6.039	72,09%	95,78%	
19/fev	6.653	6.615	99,43%	38	30	8	0,12%	1075	147	00:03:22	00:00:04	00:05:06	402	348	6.213	5.945	86,57%	95,69%	
20/fev	1.365	1.336	97,88%	29	13	16	1,17%	0	64	00:03:05	00:00:31	00:05:33	130	70	1.206	664	53,85%	55,06%	
21/fev	946	928	98,10%	18	4	14	1,48%	0	18	00:03:02	00:00:30	00:18:24	99	57	829	521	57,58%	62,85%	
22/fev	7.257	7.239	99,75%	18	14	4	0,06%	760	150	00:03:17	00:00:04	00:11:06	317	243	6.922	6.728	76,66%	97,20%	
23/fev	6.132	6.111	99,66%	21	16	5	0,08%	1120	84	00:03:21	00:00:05	00:05:25	365	267	5.746	5.552	73,15%	96,62%	
24/fev	6.728	6.694	99,49%	34	30	4	0,06%	1209	120	00:03:21	00:00:04	00:03:40	338	275	6.356	6.164	81,36%	96,98%	
25/fev	6.814	6.786	99,59%	28	19	9	0,41%	1448	106	00:03:22	00:00:04	00:06:45	379	287	6.407	6.181	75,73%	96,47%	
26/fev	6.127	6.102	99,59%	25	17	8	0,13%	1210	100	00:03:19	00:00:03	00:10:36	291	270	5.811	5.672	92,78%	97,61%	
27/fev	1.617	1.591	98,39%	26	10	16	0,99%	917	48	00:02:51	00:00:25	00:08:04	98	58	1.493	1.021	59,18%	68,39%	
28/fev	1.131	1.123	99,29%	8	0	8	0,71%	668	9	00:03:02	00:00:13	00:09:13	116	67	1.007	890	57,76%	88,38%	
TOTAL:	148.090	146.607	99,00%	1.483	1.084	399	0,27%	20.921	846	00:03:09	00:00:06	00:18:24	8.489	6.123	138.118	130.674	72,13%	94,61%	

0,73%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	269	261	97,03%	8	1	7	2,60%	00:03:35	00:00:18	223	85,44%
1	114	103	90,35%	11	0	11	9,65%	00:03:32	00:00:34	88	85,44%
2	51	48	94,12%	3	0	3	5,88%	00:04:12	00:00:26	43	89,58%
3	61	54	88,52%	7	0	7	11,48%	00:02:57	00:01:20	49	90,74%
4	63	60	95,24%	3	1	2	3,17%	00:03:09	00:00:08	57	95,00%
5	290	267	92,07%	23	4	19	6,55%	00:02:30	00:00:33	193	72,28%
6	1741	1729	99,31%	12	5	7	0,40%	00:02:52	00:00:05	1538	88,95%
7	7107	7058	99,31%	49	40	9	0,13%	00:02:55	00:00:04	6791	96,22%
8	13280	13178	99,23%	102	94	8	0,06%	00:03:16	00:00:04	12676	96,19%
9	14315	14216	99,31%	99	89	10	0,07%	00:02:52	00:00:05	13683	96,25%
10	13168	13047	99,08%	121	112	9	0,07%	00:03:10	00:00:05	12463	95,52%
11	14456	14344	99,23%	112	109	3	0,02%	00:03:07	00:00:05	13769	95,99%
12	14072	13959	99,20%	113	101	12	0,09%	00:03:08	00:00:04	13458	96,41%
13	14051	13959	99,35%	92	77	15	0,11%	00:03:06	00:00:04	13508	96,77%
14	10476	10385	99,13%	91	73	18	0,17%	00:03:09	00:00:07	9696	93,37%
15	9272	9150	98,68%	122	93	29	0,31%	00:03:04	00:00:08	8338	91,13%
16	8520	8418	98,80%	102	89	13	0,15%	00:03:12	00:00:09	7567	89,89%
17	8504	8416	98,97%	88	71	17	0,20%	00:03:12	00:00:07	7739	91,96%
18	7555	7507	99,36%	48	36	12	0,16%	00:03:06	00:00:06	7116	94,79%
19	4542	4481	98,66%	61	35	26	0,57%	00:03:11	00:00:10	3870	86,36%
20	2905	2833	97,52%	72	31	41	1,41%	00:03:26	00:00:17	1903	67,17%
21	1893	1832	96,78%	61	11	50	2,64%	00:03:24	00:00:22	1271	69,38%
22	807	749	92,81%	58	6	52	6,44%	00:03:28	00:01:00	345	46,06%
23	578	553	95,67%	25	6	19	3,29%	00:04:02	00:00:27	413	74,68%
	148090	146607		1483	1084	399	0,27%				

FILTRO DIA

data2

03/02/2021	04/02/2021
05/02/2021	06/02/2021
07/02/2021	08/02/2021
09/02/2021	10/02/2021
11/02/2021	12/02/2021
13/02/2021	14/02/2021
15/02/2021	16/02/2021
17/02/2021	18/02/2021
19/02/2021	20/02/2021
21/02/2021	22/02/2021
23/02/2021	24/02/2021
25/02/2021	26/02/2021
27/02/2021	28/02/2021

VOLTAR



RESUMO

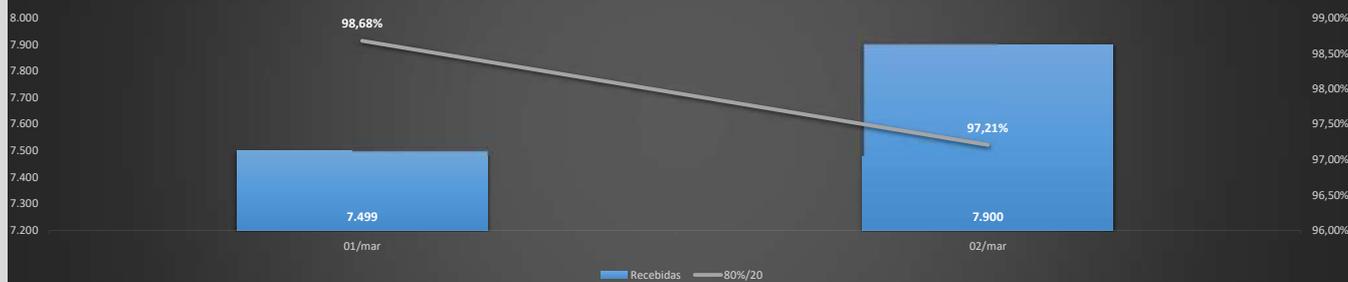
RELÁTORIOS

DIÁRIO

HORA

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	15.399
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	15.357
TOTAL DE ABANDONO	16
TOTAL DE DESISTÊNCIA	26
TOTAL CALLBACK	2.109
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	85,50%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	97,93%
% ABANDONO	0,10%
% DESISTÊNCIA	0,17%
% ATENDIDAS	99,73%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:06
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:09

Chamadas Entrates X Nível de Serviço 80/20



Março	CHAMADAS																	
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonadas Real	%				TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
01/mar	7.499	7.482	99,77%	17	11	6	0,08%	112	794	00:03:22	00:00:02	00:07:31	286	235	7.196	7.101	82,17%	98,68%
02/mar	7.900	7.875	99,68%	25	15	10	0,13%	65	1315	00:03:21	00:00:03	00:06:20	321	284	7.554	7.343	88,47%	97,21%
TOTAL:	15.399	15.357	99,73%	42	26	16	0,10%	177	2.109	00:03:09	00:00:06	00:07:31	607	519	14.750	14.444	85,50%	97,93%

0,17%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	12	12	100,00%	0	0	0	0,00%	00:03:12	00:00:01	12	100,00%
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	1	1	100,00%	0	0	0	0,00%	00:05:16	00:00:01	1	100,00%
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	12	12	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:06	00:00:16	10	83,33%
6	99	99	100,00%	0	0	0	0,00%	00:01:48	00:00:01	99	100,00%
7	497	497	100,00%	0	0	0	0,00%	00:03:00	00:00:00	497	100,00%
8	1322	1320	99,85%	2	2	0	0,00%	00:03:23	00:00:01	1317	99,77%
9	1909	1907	99,90%	2	2	0	0,00%	00:01:48	00:00:01	1906	99,95%
10	1090	1087	99,72%	3	1	2	0,18%	00:03:01	00:00:03	1062	97,70%
11	808	800	99,01%	8	4	4	0,50%	00:02:56	00:00:06	753	94,13%
12	1411	1402	99,36%	9	5	4	0,28%	00:03:29	00:00:03	1366	97,43%
13	1849	1848	99,95%	1	1	0	0,00%	00:03:32	00:00:01	1843	99,73%
14	1563	1561	99,87%	2	2	0	0,00%	00:03:28	00:00:02	1556	99,68%
15	1221	1219	99,84%	2	2	0	0,00%	00:03:30	00:00:06	1160	95,16%
16	1065	1063	99,81%	2	2	0	0,00%	00:03:27	00:00:06	996	93,70%
17	964	962	99,79%	2	2	0	0,00%	00:03:25	00:00:02	944	98,13%
18	693	693	100,00%	0	0	0	0,00%	00:03:27	00:00:01	690	99,57%
19	392	391	99,74%	1	1	0	0,00%	00:03:32	00:00:06	354	90,54%
20	241	238	98,76%	3	1	2	0,83%	00:03:29	00:00:07	212	89,08%
21	148	148	100,00%	0	0	0	0,00%	00:03:37	00:00:04	135	91,22%
22	66	61	92,42%	5	1	4	6,06%	00:03:50	00:01:02	22	36,07%
23	36	36	100,00%	0	0	0	0,00%	00:04:15	00:00:18	28	77,78%
	15399	15357		42	26	16	0,10%				

FILTRO DIA

data2

01/03/2021

02/03/2021

VOLTAR



RESUMO

RELÁTORIOS

DIARIO

HORA

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	225.452
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	214.858
TOTAL DE ABANDONO	9.211
TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.383
TOTAL CALLBACK	12.896
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	88,79%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	84,10%
% ABANDONO	4,09%
% DESISTÊNCIA	0,61%
% ATENDIDAS	95,30%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:12
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:28



Chamadas Entrates X Nível de Serviço 80/20



Março	CHAMADAS											Tempo Espera				Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	TME	Máx espera	Ctd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Ctd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
		atendidas	%	Ctde. total	desistentes	abandonadas Real	%												
semana 03/mar	11.405	11.342	99,45%	63	35	28	0,25%	92	879	00:03:33	00:00:08	00:05:16	423	366	10.919	9.277	86,52%	84,96%	
semana 04/mar	11.169	11.098	99,36%	71	24	47	0,42%	96	663	00:03:28	00:00:08	00:04:33	384	328	10.714	9.517	85,42%	88,83%	
semana 05/mar	10.269	10.255	99,86%	14	11	3	0,03%	67	634	00:03:24	00:00:00	00:03:38	306	279	9.949	9.915	91,18%	99,66%	
sabado 06/mar	4.558	4.313	94,62%	245	35	210	4,61%	25	250	00:03:20	00:00:53	00:05:19	203	172	4.110	2.360	84,73%	57,42%	
domingo 07/mar	1.222	1.190	97,38%	32	10	22	1,80%	4	73	00:03:06	00:00:22	00:06:04	130	113	1.060	818	86,92%	77,17%	
semana 08/mar	11.188	11.144	99,61%	44	24	20	0,18%	80	704	00:03:25	00:00:03	00:02:11	331	296	10.813	10.158	89,43%	93,94%	
semana 09/mar	12.461	12.361	99,20%	100	41	59	0,47%	52	776	00:03:32	00:00:12	00:05:39	548	453	11.813	9.592	82,66%	81,20%	
semana 10/mar	12.775	12.535	98,12%	240	71	169	1,32%	78	768	00:03:30	00:00:23	00:06:00	470	406	12.065	8.025	86,38%	66,51%	
semana 11/mar	9.292	6.273	67,51%	3.019	287	2.732	29,40%	23	375	00:03:15	00:02:23	00:22:27	545	465	5.728	2.276	85,32%	39,73%	
semana 12/mar	13.009	7.831	60,20%	5.178	563	4.615	35,48%	35	44	00:03:31	00:02:18	00:08:56	512	400	7.319	1.852	78,13%	25,30%	
sabado 13/mar	5.315	4.574	86,06%	741	58	683	12,85%	39	89	00:03:33	00:01:56	00:09:46	413	334	4.161	1.361	80,87%	32,71%	
domingo 14/mar	1.801	1.731	96,11%	70	12	58	3,22%	15	58	00:03:06	00:00:30	00:12:41	162	127	1.569	1.058	78,40%	67,43%	
semana 15/mar	13.175	12.597	95,61%	578	112	466	3,54%	87	316	00:03:37	00:00:49	00:17:30	362	278	12.235	5.406	76,80%	44,18%	
semana 16/mar	10.890	10.872	99,83%	18	8	10	0,09%	52	494	00:03:37	00:00:03	00:07:28	359	321	10.513	9.993	89,42%	95,05%	
semana 17/mar	9.849	9.837	99,88%	12	12	0	0,00%	63	569	00:03:34	00:00:01	00:12:23	279	278	9.558	9.283	95,64%	97,12%	
semana 18/mar	9.166	9.151	99,84%	15	6	9	0,10%	41	526	00:03:31	00:00:01	00:05:54	298	264	8.853	8.813	88,59%	99,55%	
Feriado 19/mar	4.711	4.708	99,94%	3	2	1	0,02%	31	310	00:03:19	00:00:00	00:01:34	135	131	4.573	4.570	97,04%	99,93%	
sabado 20/mar	3.323	3.314	99,73%	9	3	6	0,18%	14	222	00:03:13	00:00:02	00:02:04	107	104	3.207	3.080	97,20%	96,04%	
domingo 21/mar	1.017	1.014	99,71%	3	2	1	0,10%	5	52	00:02:56	00:00:02	00:02:12	108	102	906	882	94,44%	97,35%	
semana 22/mar	10.540	10.524	99,85%	16	14	2	0,02%	56	602	00:03:26	00:00:01	00:01:58	293	283	10.231	9.999	96,59%	97,73%	
semana 23/mar	9.584	9.565	99,80%	19	8	11	0,11%	35	574	00:03:31	00:00:00	00:04:07	264	252	9.301	9.267	95,45%	99,63%	
semana 24/mar	8.168	8.161	99,91%	7	6	1	0,01%	52	587	00:03:29	00:00:00	00:02:24	206	206	7.955	7.934	100,00%	99,74%	
sabado 25/mar	4.760	4.759	99,98%	1	1	0	0,00%	35	354	00:03:14	00:00:00	00:03:15	172	160	4.587	4.575	93,02%	99,74%	
semana 26/mar	6.506	6.502	99,94%	4	2	2	0,03%	48	532	00:03:20	00:00:00	00:03:44	232	221	6.270	6.245	95,26%	99,60%	
sabado 27/mar	2.641	2.636	99,81%	5	4	1	0,04%	13	161	00:03:06	00:00:01	00:01:42	84	79	2.552	2.493	94,05%	97,69%	
domingo 28/mar	1.237	1.184	95,72%	53	9	44	3,56%	3	66	00:02:57	00:00:39	00:08:15	90	79	1.094	728	87,78%	66,54%	
semana 29/mar	9.843	9.823	99,80%	20	15	5	0,05%	51	854	00:03:19	00:00:01	00:02:54	261	259	9.562	9.314	99,23%	97,41%	
semana 30/mar	8.423	8.418	99,94%	5	3	2	0,02%	46	718	00:03:25	00:00:00	00:03:10	283	280	8.135	8.128	98,94%	99,91%	
semana 31/mar	7.155	7.146	99,87%	9	5	4	0,06%	58	646	00:03:22	00:00:00	00:06:16	301	299	6.845	6.820	99,34%	99,63%	
TOTAL:	225.452	214.858	95,30%	10.594	1.383	9.211	4,09%	1.296	12.896	00:03:28	00:00:12	00:22:27	8.261	7.335	206.597	173.739	88,79%	84,10%	

0,61%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	182	175	96,15%	7	2	5	2,75%	00:03:09	00:00:14	165	94,29%
1	93	89	95,70%	4	2	2	2,15%	00:02:46	00:00:14	79	88,76%
2	74	72	97,30%	2	0	2	2,70%	00:02:28	00:00:14	68	94,44%
3	38	38	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:16	00:00:04	35	92,11%
4	55	52	94,55%	3	1	2	3,64%	00:02:27	00:00:15	48	92,31%
5	163	160	98,16%	3	1	2	1,23%	00:02:47	00:00:07	145	90,63%
6	1127	1124	99,73%	3	2	1	0,09%	00:02:43	00:00:02	1092	97,15%
7	5629	5596	99,41%	33	10	23	0,41%	00:03:04	00:00:03	5418	96,82%
8	17840	17365	97,34%	475	91	384	2,15%	00:03:23	00:00:16	15160	87,30%
9	23845	23420	98,22%	425	69	356	1,49%	00:02:43	00:00:24	18643	79,60%
10	26045	24527	94,17%	1518	261	1257	4,83%	00:03:25	00:00:24	20462	83,43%
11	23929	22984	96,05%	945	150	795	3,32%	00:03:27	00:00:26	18417	80,13%
12	21949	19507	88,87%	2442	207	2235	10,18%	00:03:24	00:00:33	17104	87,68%
13	18470	18045	97,70%	425	91	334	1,81%	00:03:24	00:00:14	16774	92,96%
14	19417	18113	93,28%	1304	184	1120	5,77%	00:03:35	00:00:33	15267	84,29%
15	18722	17778	94,96%	944	135	809	4,32%	00:03:38	00:00:35	12428	69,91%
16	16943	15948	94,13%	995	80	915	5,40%	00:03:35	00:00:34	13214	82,86%
17	12402	11552	93,15%	850	59	791	6,38%	00:03:37	00:00:36	9646	83,50%
18	6965	6954	99,84%	11	4	7	0,10%	00:03:21	00:00:02	6752	97,10%
19	4856	4808	99,01%	48	9	39	0,80%	00:03:19	00:00:09	4454	92,64%
20	3353	3311	98,75%	42	8	34	1,01%	00:03:21	00:00:07	3022	91,27%
21	1923	1867	97,09%	56	5	51	2,65%	00:03:26	00:00:17	1582	84,73%
22	988	933	94,43%	55	1	54	5,47%	00:03:37	00:00:45	683	73,20%
23	444	440	99,10%	4	1	3	0,68%	00:03:07	00:00:07	416	94,55%
	225452	214858		10594	1373	9221	4,09%				

FILTRO DIA

data2

03/03/2021	04/03/2021
05/03/2021	06/03/2021
07/03/2021	08/03/2021
09/03/2021	10/03/2021
11/03/2021	12/03/2021
13/03/2021	14/03/2021
15/03/2021	16/03/2021
17/03/2021	18/03/2021
19/03/2021	20/03/2021
21/03/2021	22/03/2021
23/03/2021	24/03/2021
25/03/2021	26/03/2021
27/03/2021	28/03/2021
29/03/2021	30/03/2021



RESUMO

RELATÓRIOS

- DIÁRIO
- HORA
- ANUAL

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	221.291
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	220.011
TOTAL DE ABANDONO	748
TOTAL DE DESISTÊNCIA	532
TOTAL CALLBACK	1.302
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	90,62%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	88,64%
% ABANDONO	0,34%
% DESISTÊNCIA	0,24%
% ATENDIDAS	99,42%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:07
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:16



Chamadas Entrates X Nível de Serviço 80/20



ABRIL	CHAMADAS																	
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nivel de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonodas Real	%				TME	Máx espera	Qtđ Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtđ atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
01/abr	6.421	6.418	99,95%	3	3	0	0,00%	34	558	00:03:17	00:00:00	00:04:16	237	225	6.181	6.172	94,94%	99,85%
02/abr	1.832	1.827	99,73%	5	3	2	0,11%	7	138	00:02:47	00:00:01	00:03:32	130	125	1.697	1.689	96,15%	99,53%
03/abr	2.754	2.740	99,49%	14	6	8	0,29%	21	234	00:03:00	00:00:04	00:06:14	103	85	2.637	2.454	82,52%	93,06%
04/abr	905	898	99,23%	7	2	5	0,55%	4	54	00:02:59	00:00:05	00:03:47	108	82	790	766	75,93%	96,96%
05/abr	10.414	10.390	99,77%	24	12	12	0,12%	65	815	00:03:23	00:00:03	00:06:08	316	310	10.074	9.491	98,10%	94,21%
06/abr	11.641	11.589	99,55%	52	24	28	0,24%	36	890	00:03:15	00:00:04	00:10:11	617	516	10.972	10.463	83,63%	95,36%
07/abr	11.186	11.118	99,39%	68	33	35	0,31%	54	773	00:03:19	00:00:06	00:06:53	395	348	10.723	9.601	88,10%	89,54%
08/abr	10.662	10.573	99,17%	89	48	41	0,38%	72	630	00:03:24	00:00:11	00:07:01	369	343	10.204	8.340	92,95%	81,73%
09/abr	8.874	8.855	99,79%	19	16	3	0,03%	48	634	00:03:18	00:00:03	00:01:52	278	262	8.577	8.066	94,24%	94,04%
10/abr	3.597	3.508	97,53%	89	31	58	1,61%	21	213	00:03:14	00:00:30	00:11:15	126	91	3.382	2.017	72,22%	59,64%
11/abr	1.102	1.091	99,00%	11	2	9	0,82%	11	63	00:02:55	00:00:09	00:08:11	98	74	993	888	75,51%	89,43%
12/abr	10.299	10.259	99,61%	40	16	24	0,23%	81	746	00:03:21	00:00:06	00:04:24	391	359	9.868	8.797	91,82%	89,15%
13/abr	10.875	10.830	99,59%	45	26	19	0,17%	52	741	00:03:19	00:00:07	00:10:56	354	330	10.476	8.989	93,22%	85,81%
14/abr	10.971	10.870	99,08%	101	36	65	0,59%	66	833	00:03:17	00:00:12	00:03:44	536	448	10.334	8.278	83,58%	80,10%
15/abr	10.971	10.871	99,09%	100	36	64	0,58%	59	769	00:03:21	00:00:13	00:05:46	460	438	10.411	7.790	95,22%	74,82%
16/abr	9.229	9.208	99,77%	21	12	9	0,10%	57	625	00:03:21	00:00:03	00:03:16	313	300	8.895	8.315	95,85%	93,48%
17/abr	3.336	3.288	98,56%	48	15	33	0,99%	20	272	00:03:06	00:00:13	00:06:13	149	120	3.139	2.505	80,54%	79,80%
18/abr	1.198	1.175	98,08%	23	1	22	1,84%	8	85	00:02:49	00:00:16	00:04:19	119	89	1.056	863	74,79%	81,72%
19/abr	10.763	10.672	99,15%	91	38	53	0,49%	75	668	00:03:16	00:00:13	00:04:13	319	309	10.353	8.160	96,87%	78,82%
20/abr	9.092	9.054	99,58%	38	21	17	0,19%	32	665	00:03:20	00:00:05	00:04:18	300	270	8.754	7.934	90,00%	90,63%
21/abr	4.588	4.583	99,89%	5	1	4	0,09%	30	389	00:03:02	00:00:00	00:02:17	241	219	4.342	4.335	90,87%	99,84%
22/abr	9.322	9.304	99,81%	18	16	2	0,02%	58	777	00:03:17	00:00:02	00:02:24	279	263	9.025	8.726	94,27%	96,69%
23/abr	8.123	8.087	99,56%	36	7	29	0,36%	36	625	00:03:09	00:00:02	00:22:49	245	214	7.842	7.746	87,35%	98,78%
24/abr	3.150	3.080	97,78%	70	7	63	2,00%	20	212	00:03:03	00:00:16	00:07:10	144	115	2.936	2.485	79,86%	84,64%
25/abr	1.135	1.130	99,56%	5	0	5	0,44%	4	102	00:02:50	00:00:03	00:02:41	105	92	1.025	976	87,62%	95,22%
26/abr	10.180	10.117	99,38%	63	21	42	0,41%	64	758	00:03:13	00:00:06	00:04:01	347	305	9.770	9.017	87,90%	92,29%
27/abr	10.268	10.220	99,53%	48	24	24	0,23%	42	863	00:03:17	00:00:06	00:04:18	344	309	9.876	8.717	89,83%	88,26%
28/abr	10.569	10.503	99,38%	66	30	36	0,34%	60	826	00:03:17	00:00:09	00:03:26	373	371	10.130	8.433	99,46%	83,25%
29/abr	9.502	9.448	99,43%	54	29	25	0,26%	90	756	00:03:22	00:00:05	00:03:28	359	353	9.089	8.181	98,33%	90,01%
30/abr	8.332	8.305	99,68%	27	16	11	0,13%	75	714	00:03:17	00:00:04	00:03:29	270	270	8.035	7.356	100,00%	91,55%
TOTAL:	221.291	220.011	99,42%	1.280	532	748	0,34%	1.302	16.428	00:03:16	00:00:07	00:22:49	8.425	7.635	211.586	187.550	90,62%	88,64%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	224	221	98,66%	3	1	2	0,89%	00:02:46	00:00:07	205	92,76%
1	103	102	99,03%	1	1	0	0,00%	00:02:27	00:00:09	92	90,20%
2	62	58	93,55%	4	1	3	4,84%	00:02:03	00:00:15	52	89,66%
3	39	34	87,18%	5	0	5	12,82%	00:02:22	00:00:48	31	91,18%
4	44	43	97,73%	1	0	1	2,27%	00:02:36	00:00:13	39	90,70%
5	188	186	98,94%	2	0	2	1,06%	00:02:36	00:00:08	171	91,94%
6	1384	1374	99,28%	10	1	9	0,65%	00:02:32	00:00:04	1329	96,72%
7	6060	6039	99,65%	21	9	12	0,20%	00:02:55	00:00:03	5872	97,23%
8	18819	18710	99,42%	109	45	64	0,34%	00:03:13	00:00:09	16396	87,63%
9	25529	25322	99,19%	207	102	105	0,41%	00:02:32	00:00:13	19856	78,41%
10	26853	26711	99,47%	142	75	67	0,25%	00:03:18	00:00:10	21975	82,27%
11	24470	24385	99,65%	85	56	29	0,12%	00:03:18	00:00:05	22429	91,98%
12	19240	19212	99,85%	28	12	16	0,08%	00:03:18	00:00:02	18650	97,07%
13	17445	17431	99,92%	14	11	3	0,02%	00:03:17	00:00:01	17323	99,38%
14	18525	18469	99,70%	56	36	20	0,11%	00:03:23	00:00:03	17396	94,19%
15	18336	18095	98,69%	241	101	140	0,76%	00:03:23	00:00:15	13684	75,62%
16	16369	16205	99,00%	164	52	112	0,68%	00:03:23	00:00:13	13279	81,94%
17	10415	10392	99,78%	23	13	10	0,10%	00:03:16	00:00:02	10163	97,80%
18	6295	6286	99,86%	9	4	5	0,08%	00:03:12	00:00:01	6241	99,28%
19	4333	4329	99,91%	4	1	3	0,07%	00:03:09	00:00:01	4286	99,01%
20	3057	3049	99,74%	8	2	6	0,20%	00:03:11	00:00:03	2933	96,20%
21	2023	1981	97,92%	42	3	39	1,93%	00:03:00	00:00:12	1768	89,25%
22	1028	949	92,32%	79	5	74	7,20%	00:03:08	00:00:51	626	65,96%
23	450	428	95,11%	22	1	21	4,67%	00:02:47	00:00:26	389	90,89%
	221291	220011		1280	532	748	0,34%				

FILTRO DIA

data2

01/04/2021	02/04/2021
03/04/2021	04/04/2021
05/04/2021	06/04/2021
07/04/2021	08/04/2021
09/04/2021	10/04/2021
11/04/2021	12/04/2021
13/04/2021	14/04/2021
15/04/2021	16/04/2021
17/04/2021	18/04/2021
19/04/2021	20/04/2021
21/04/2021	22/04/2021
23/04/2021	24/04/2021
25/04/2021	26/04/2021
27/04/2021	28/04/2021

VOLTAR



RESUMO		
RELATÓRIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	222.202
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	220.338
	TOTAL DE ABANDONO	1.360
	TOTAL DE DESISTÊNCIA	504
DIÁRIO	TOTAL CALLBACK	24.721
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	89,03%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	86,45%
HORA	% ABANDONO	0,61%
	% DESISTÊNCIA	0,23%
	% ATENDIDAS	99,16%
ANUAL	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:09
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:14



DIÁRIO DE LIGAÇÕES



MAIO	CHAMADAS								URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera				Nível de Serviço			
	Atendidas			Abandonadas				TME				Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
	Recebidas	atendidas	%	Qtd. total	desistentes	abandonadas Real	%												
01/mai	2.464	2.457	99,72%	7	2	5	0,20%	13	235	00:03:00	00:00:01	00:06:00	145	111	2.312	2.302	76,55%	99,57%	
02/mai	1.045	1.028	98,37%	17	3	14	1,34%	6	79	00:03:00	00:00:09	00:16:24	120	107	908	831	89,17%	91,52%	
03/mai	9.296	9.260	99,61%	36	19	17	0,18%	66	672	00:03:22	00:00:05	00:10:54	306	297	8.954	7.994	97,06%	89,28%	
04/mai	8.728	8.711	99,81%	17	9	8	0,09%	45	641	00:03:16	00:00:03	00:01:23	244	242	8.467	7.941	99,18%	93,79%	
05/mai	8.233	8.222	99,87%	11	7	4	0,05%	53	631	00:03:13	00:00:01	00:04:03	272	237	7.950	7.824	87,13%	98,42%	
06/mai	9.103	9.017	99,06%	86	16	70	0,77%	80	2859	00:03:16	00:00:12	00:08:12	318	281	8.699	7.554	88,36%	86,84%	
07/mai	7.940	7.924	99,80%	16	9	7	0,09%	57	915	00:03:17	00:00:01	00:03:46	325	313	7.599	7.445	96,31%	97,97%	
08/mai	3.112	3.081	99,00%	31	7	24	0,77%	12	327	00:02:57	00:00:10	00:16:03	157	117	2.924	2.502	74,52%	85,57%	
09/mai	915	910	99,45%	5	2	3	0,33%	0	92	00:02:55	00:00:03	00:05:02	140	120	770	746	85,71%	96,88%	
10/mai	9.933	9.889	99,56%	44	20	24	0,24%	69	943	00:03:20	00:00:06	00:02:20	387	372	9.502	8.448	96,12%	88,91%	
11/mai	10.074	10.031	99,57%	43	24	19	0,19%	37	950	00:03:20	00:00:07	00:03:29	369	329	9.662	8.427	89,16%	87,22%	
12/mai	9.699	9.675	99,75%	24	17	7	0,07%	75	986	00:03:17	00:00:05	00:03:42	379	359	9.296	8.407	94,72%	90,44%	
13/mai	8.438	8.430	99,91%	8	5	3	0,04%	69	904	00:03:14	00:00:01	00:02:47	287	269	8.143	8.017	93,73%	98,45%	
14/mai	6.827	6.823	99,94%	4	4	0	0,00%	52	697	00:03:15	00:00:00	00:10:23	200	198	6.623	6.577	99,00%	99,31%	
15/mai	3.071	3.026	98,53%	45	9	36	1,17%	25	323	00:03:05	00:00:14	00:09:26	120	101	2.906	2.316	84,17%	79,70%	
16/mai	1.349	1.333	98,81%	16	4	12	0,89%	8	93	00:02:39	00:00:08	00:07:43	182	141	1.151	1.043	77,47%	90,62%	
17/mai	10.296	10.259	99,64%	37	20	17	0,17%	60	1112	00:03:15	00:00:06	00:11:10	401	371	9.858	8.755	92,52%	88,81%	
18/mai	10.924	10.724	98,17%	200	39	161	1,47%	56	1291	00:03:12	00:00:14	00:06:34	483	409	10.241	8.481	84,68%	82,81%	
19/mai	11.617	11.270	97,01%	347	67	280	2,41%	81	1202	00:03:25	00:00:35	00:11:33	383	335	10.887	5.769	87,47%	52,99%	
20/mai	10.899	10.754	98,67%	145	45	100	0,92%	93	1080	00:03:19	00:00:18	00:04:40	462	388	10.292	7.013	83,98%	68,14%	
21/mai	8.904	8.875	99,67%	29	13	16	0,18%	83	917	00:03:19	00:00:05	00:24:06	276	258	8.599	7.943	93,48%	92,37%	
22/mai	3.005	2.955	98,34%	50	13	37	1,23%	32	410	00:03:12	00:00:10	00:06:47	124	100	2.831	2.469	80,65%	87,21%	
23/mai	1.346	1.335	99,18%	11	5	6	0,45%	6	111	00:02:35	00:00:07	00:04:11	97	91	1.238	1.082	93,81%	87,40%	
24/mai	10.170	10.060	98,92%	110	29	81	0,80%	70	1164	00:03:13	00:00:12	00:04:48	400	325	9.660	8.181	81,25%	84,69%	
25/mai	10.042	9.971	99,29%	71	30	41	0,41%	60	1177	00:03:17	00:00:09	00:02:21	374	365	9.597	8.033	97,59%	83,70%	
26/mai	9.705	9.646	99,39%	59	17	42	0,43%	72	1167	00:03:14	00:00:09	00:03:58	444	406	9.202	7.940	91,44%	86,29%	
27/mai	9.199	9.170	99,68%	29	12	17	0,18%	66	1045	00:03:08	00:00:02	00:07:08	520	471	8.650	8.364	90,58%	96,69%	
28/mai	9.146	9.118	99,69%	28	6	22	0,24%	70	980	00:03:06	00:00:02	00:07:46	499	453	8.619	8.534	90,78%	99,01%	
29/mai	4.185	4.007	95,75%	178	20	158	3,78%	27	467	00:02:53	00:00:43	00:10:22	194	129	3.813	2.112	66,49%	55,39%	
30/mai	1.751	1.661	94,86%	90	3	87	4,97%	9	116	00:02:46	00:00:52	00:11:02	172	125	1.489	748	72,67%	50,24%	
31/mai	10.786	10.716	99,35%	70	28	42	0,39%	93	1135	00:03:04	00:00:10	00:07:23	408	360	10.308	8.733	88,24%	84,72%	
TOTAL:	222.202	220.338	99,16%	1.864	504	1.360	0,61%	1.545	24.721	00:03:14	00:00:09	00:24:06	9.188	8.180	211.150	182.531	89,03%	86,45%	

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	206	204	99,03%	2	1	1	0,49%	00:02:54	00:00:06	194	95,10%
1	100	98	98,00%	2	0	2	2,00%	00:01:44	00:00:11	95	96,94%
2	76	72	94,74%	4	0	4	5,26%	00:01:37	00:00:28	65	90,28%
3	50	44	88,00%	6	0	6	12,00%	00:01:45	00:00:52	41	93,18%
4	76	65	85,53%	11	0	11	14,47%	00:02:06	00:01:20	52	80,00%
5	225	218	96,89%	7	1	6	2,67%	00:02:26	00:00:15	196	89,91%
6	1414	1394	98,59%	20	1	19	1,34%	00:02:39	00:00:10	1266	90,82%
7	6798	6745	99,22%	53	12	41	0,60%	00:02:54	00:00:06	6310	93,55%
8	19661	19518	99,27%	143	36	107	0,54%	00:03:09	00:00:11	16578	84,94%
9	24996	24820	99,30%	176	61	115	0,46%	00:02:39	00:00:10	21133	85,15%
10	25822	25573	99,04%	249	91	158	0,61%	00:03:18	00:00:12	21112	82,56%
11	24092	23993	99,59%	99	51	48	0,20%	00:03:17	00:00:07	21425	89,30%
12	19230	19182	99,75%	48	19	29	0,15%	00:03:12	00:00:04	17849	93,05%
13	18338	18326	99,93%	12	8	4	0,02%	00:03:13	00:00:01	18226	99,45%
14	18432	18245	98,99%	187	46	141	0,76%	00:03:22	00:00:10	15938	87,36%
15	18388	18127	98,58%	261	87	174	0,95%	00:03:21	00:00:20	12298	67,84%
16	16267	15984	98,26%	283	50	233	1,43%	00:03:19	00:00:22	11775	73,67%
17	9933	9913	99,80%	20	11	9	0,09%	00:03:15	00:00:02	9540	96,24%
18	6145	6128	99,72%	17	7	10	0,16%	00:03:11	00:00:02	6007	98,03%
19	4683	4596	98,14%	87	6	81	1,73%	00:03:05	00:00:11	4340	94,43%
20	3471	3453	99,48%	18	5	13	0,37%	00:03:02	00:00:05	3240	93,83%
21	2308	2251	97,53%	57	3	54	2,34%	00:02:43	00:00:15	1984	88,14%
22	1033	935	90,51%	98	6	92	8,91%	00:03:24	00:01:10	614	65,67%
23	458	454	99,13%	4	2	2	0,44%	00:02:40	00:00:06	433	95,37%
	222202	220338		1864	504	1360	0,61%				

FILTRO
DIA

data2

- 19/05/2021
- 20/05/2021
- 21/05/2021
- 22/05/2021
- 23/05/2021
- 24/05/2021
- 25/05/2021
- 26/05/2021
- 27/05/2021
- 28/05/2021
- 29/05/2021
- 30/05/2021
- 31/05/2021



RESUMO

RELATORIOS		
TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		229.746
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS		226.100
TOTAL DE ABANDONO		2.824
TOTAL DE DESISTÊNCIA		822
TOTAL CALLBACK		24.704
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10		89,26%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20		76,21%
% ABANDONO		1,23%
% DESISTÊNCIA		0,36%
% ATENDIDAS		98,41%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA		00:00:09
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO		00:03:14

DIARIO

HORA

ANUAL

DIARIO DE LIGAÇÕES



JUNHO	CHAMADAS																			
	Recebidas	Atendidas				Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonadas Real	%	TME	Máx espera				Qtde Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtde atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20		
01/jun	11.286	11.042	97,84%	244	44	200	1,77%	66	1235	00:03:13	00:00:24	00:03:51	362	338	10.680	7.526	93,37%	70,47%		
02/jun	9.880	9.854	99,74%	26	20	6	0,06%	65	1150	00:03:11	00:00:02	00:07:43	331	305	9.523	9.180	92,15%	96,40%		
03/jun	3.809	3.799	99,74%	10	4	6	0,16%	30	323	00:03:02	00:00:01	00:02:42	206	202	3.593	3.542	98,06%	98,58%		
04/jun	8.335	8.321	99,83%	14	7	7	0,08%	66	807	00:03:07	00:00:02	00:07:13	269	254	8.052	7.880	94,42%	97,86%		
05/jun	3.030	2.984	98,48%	46	3	43	1,42%	15	366	00:03:04	00:00:12	00:11:28	140	108	2.844	2.513	77,14%	88,36%		
06/jun	1.144	1.120	97,90%	24	1	23	2,01%	15	97	00:03:04	00:00:17	00:08:44	110	91	1.010	811	82,73%	80,30%		
07/jun	10.385	10.162	97,85%	223	33	190	1,83%	57	1239	00:03:16	00:00:26	00:06:18	358	289	9.804	6.678	80,73%	68,12%		
08/jun	10.132	10.062	99,31%	70	21	49	0,48%	50	1154	00:03:18	00:00:09	00:06:42	318	301	9.744	8.408	94,65%	86,29%		
09/jun	10.184	10.109	99,26%	75	29	46	0,45%	57	1209	00:03:19	00:00:08	00:06:44	358	318	9.751	8.405	88,83%	86,20%		
10/jun	10.511	10.374	98,70%	137	35	102	0,97%	75	1107	00:03:16	00:00:19	00:04:23	376	336	9.998	7.037	89,36%	70,38%		
11/jun	8.337	8.318	99,77%	19	12	7	0,08%	70	852	00:03:15	00:00:03	00:02:43	269	261	8.049	7.637	97,03%	94,88%		
12/jun	2.762	2.748	99,49%	14	6	8	0,29%	23	281	00:03:02	00:00:08	00:03:46	125	111	2.623	2.262	88,80%	86,24%		
13/jun	1.136	1.119	98,50%	17	1	16	1,41%	8	92	00:02:42	00:00:12	00:08:02	114	91	1.005	900	79,82%	89,55%		
14/jun	10.577	10.277	97,16%	300	44	256	2,42%	78	1180	00:03:19	00:00:28	00:05:21	366	331	9.911	7.193	90,44%	72,58%		
15/jun	10.377	10.201	98,30%	176	48	128	1,23%	47	1136	00:03:17	00:00:19	00:03:23	504	419	9.697	7.026	83,13%	72,46%		
16/jun	9.711	9.569	98,54%	142	32	110	1,13%	83	969	00:03:22	00:00:18	00:08:49	338	328	9.231	7.014	97,04%	75,98%		
17/jun	9.761	9.651	98,87%	110	34	76	0,78%	86	922	00:03:22	00:00:19	00:04:08	319	293	9.332	6.957	91,85%	74,55%		
18/jun	8.287	8.178	98,68%	109	19	90	1,09%	72	862	00:03:18	00:00:13	00:04:40	264	250	7.914	6.779	94,70%	85,66%		
19/jun	3.577	3.529	98,66%	48	10	38	1,06%	39	335	00:02:50	00:00:18	00:04:42	133	97	3.396	2.533	72,93%	74,59%		
20/jun	1.107	1.081	97,65%	26	6	20	1,81%	11	90	00:03:06	00:00:18	00:05:42	92	86	989	776	93,48%	78,46%		
21/jun	10.493	10.060	95,87%	433	77	356	3,39%	88	1322	00:03:24	00:00:46	00:05:24	374	319	9.686	4.512	85,29%	46,58%		
22/jun	10.528	9.984	94,83%	544	67	477	4,53%	53	1243	00:03:19	00:00:52	00:06:10	400	330	9.584	4.724	82,50%	49,29%		
23/jun	10.472	10.260	97,98%	212	61	151	1,44%	67	1124	00:03:20	00:00:25	00:05:26	373	330	9.887	6.111	88,47%	61,81%		
24/jun	10.190	10.010	98,23%	180	32	148	1,45%	86	914	00:03:15	00:00:20	00:03:21	371	320	9.639	7.468	86,25%	77,48%		
25/jun	9.126	9.029	98,94%	97	43	54	0,59%	89	888	00:03:21	00:00:13	00:04:31	297	281	8.732	6.769	94,61%	77,52%		
26/jun	3.046	3.023	99,24%	23	6	17	0,56%	39	347	00:03:01	00:00:11	00:03:37	155	122	2.868	2.409	78,71%	84,00%		
27/jun	1.271	1.251	98,43%	20	3	17	1,34%	10	91	00:02:39	00:00:22	00:05:39	108	100	1.143	840	92,59%	73,49%		
28/jun	11.089	10.940	98,66%	149	54	95	0,86%	81	1211	00:02:58	00:00:17	00:03:10	272	267	10.668	7.917	98,16%	74,21%		
29/jun	9.681	9.599	99,15%	82	41	41	0,42%	46	1057	00:03:24	00:00:13	00:04:05	300	243	9.299	6.977	81,00%	75,03%		
30/jun	9.522	9.446	99,20%	76	29	47	0,49%	61	1101	00:03:22	00:00:12	00:07:41	310	298	9.136	7.194	96,13%	78,74%		
TOTAL:	229.746	226.100	98,41%	3.646	822	2.824	1,23%	1.633	24.704	00:03:14	00:00:09	00:11:28	8.312	7.419	217.788	165.978	89,26%	76,21%		

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	198	185	93,43%	13	2	11	5,56%	00:02:49	00:00:14	183	98,92%
1	82	81	98,78%	1	0	1	1,22%	00:02:30	00:00:07	80	98,77%
2	70	69	98,57%	1	0	1	1,43%	00:01:43	00:00:12	63	91,30%
3	39	34	87,18%	5	0	5	12,82%	00:01:27	00:00:58	30	88,24%
4	53	34	64,15%	19	0	19	35,85%	00:02:20	00:01:29	29	85,29%
5	213	212	99,53%	1	0	1	0,47%	00:02:39	00:00:09	197	92,92%
6	1424	1408	98,88%	16	4	12	0,84%	00:02:40	00:00:04	1351	95,95%
7	7099	7069	99,58%	30	12	18	0,25%	00:02:52	00:00:03	6870	97,18%
8	20082	19981	99,50%	101	48	53	0,26%	00:03:08	00:00:08	17561	87,89%
9	26298	26031	98,98%	267	68	199	0,76%	00:02:40	00:00:14	20740	79,67%
10	27210	26888	98,82%	322	94	228	0,84%	00:03:17	00:00:17	20192	75,10%
11	24812	24441	98,50%	371	89	282	1,14%	00:03:17	00:00:18	18917	77,40%
12	20836	20676	99,23%	160	41	119	0,57%	00:03:17	00:00:09	18474	89,35%
13	18665	18641	99,87%	24	12	12	0,06%	00:03:13	00:00:02	18273	98,03%
14	18675	18192	97,41%	483	111	372	1,99%	00:03:25	00:00:32	10858	59,69%
15	18961	18083	95,37%	878	139	739	3,90%	00:03:30	00:00:53	7094	39,23%
16	17043	16343	95,89%	700	140	560	3,29%	00:03:23	00:00:47	7776	47,58%
17	10975	10851	98,87%	124	34	90	0,82%	00:03:17	00:00:13	9111	83,96%
18	6237	6214	99,63%	23	8	15	0,24%	00:03:13	00:00:04	5956	95,85%
19	4385	4378	99,84%	7	3	4	0,09%	00:03:14	00:00:04	4156	94,93%
20	3013	2998	99,50%	15	6	9	0,30%	00:03:16	00:00:05	2732	91,13%
21	1839	1801	97,93%	38	4	34	1,85%	00:03:03	00:00:11	1596	88,62%
22	1053	1008	95,73%	45	6	39	3,70%	00:03:16	00:00:38	694	68,85%
23	484	482	99,59%	2	1	1	0,21%	00:02:41	00:00:05	464	96,27%
	229746	226100		3646	822	2824	1,23%				

FILTRO
DIA

data2

- 18/06/2021
- 19/06/2021
- 20/06/2021
- 21/06/2021
- 22/06/2021
- 23/06/2021
- 24/06/2021
- 25/06/2021
- 26/06/2021
- 27/06/2021
- 28/06/2021
- 29/06/2021
- 30/06/2021

RESUMO

RELÁTORIOS

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	253.160
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	250.713
TOTAL DE ABANDONO	1.691
TOTAL DE DESISTÊNCIA	756
TOTAL CALLBACK	22.702
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	87,19%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	82,23%
% ABANDONO	0,67%
% DESISTÊNCIA	0,30%
% ATENDIDAS	99,03%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:12
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:11



- DIÁRIO
- HORA
- CALLBACK

DIÁRIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR

JULHO	Recebidas	CHAMADAS							URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço			
		Atendidas		Abandonadas				TME				Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtd. total	desistentes	abandonadas Real	%											
01/jul	9.924	9.713	97,87%	211	46	165	1,66%	93	1084	00:03:19	00:00:26	00:06:57	326	293	9.387	6.233	89,88%	66,40%
02/jul	8.966	8.903	99,30%	63	24	39	0,43%	66	853	00:03:12	00:00:07	00:05:42	272	215	8.631	7.668	79,04%	88,84%
03/jul	3.106	3.063	98,62%	43	12	31	1,00%	28	193	00:03:03	00:00:10	00:07:59	205	180	2.858	2.488	87,80%	87,05%
04/jul	3.368	3.303	95,25%	65	5	60	4,39%	7	127	00:02:59	00:00:50	00:06:10	99	83	1.204	759	83,84%	63,04%
05/jul	10.791	10.650	98,69%	141	39	102	0,95%	78	1126	00:03:22	00:00:20	00:05:47	374	304	10.276	6.904	81,28%	67,19%
06/jul	11.195	10.891	97,28%	304	69	235	2,10%	51	1033	00:03:20	00:00:35	00:07:45	451	390	10.440	5.848	86,47%	52,66%
07/jul	10.716	10.384	96,90%	332	72	260	2,43%	85	1197	00:03:21	00:00:40	00:08:51	403	347	9.981	4.362	86,10%	43,70%
08/jul	11.198	11.001	98,24%	197	43	154	1,38%	87	1000	00:03:21	00:00:19	00:02:05	410	278	10.591	8.012	67,80%	75,65%
09/jul	8.896	8.861	99,61%	35	16	19	0,21%	67	847	00:03:17	00:00:05	00:11:48	330	310	8.531	7.775	93,96%	91,14%
10/jul	2.839	2.830	99,68%	9	3	6	0,21%	29	328	00:03:10	00:00:07	00:01:53	148	121	2.682	2.299	81,76%	85,72%
11/jul	1.029	1.016	98,74%	13	2	11	1,07%	8	70	00:02:56	00:00:07	00:06:47	99	77	917	865	77,78%	94,33%
12/jul	12.502	12.421	99,35%	81	27	54	0,43%	75	1393	00:02:27	00:00:09	00:04:30	356	288	12.065	11.006	80,90%	91,22%
13/jul	11.135	11.028	99,04%	107	48	59	0,53%	62	1429	00:03:21	00:00:11	00:08:05	433	302	10.595	8.847	69,75%	83,50%
14/jul	10.936	10.875	99,44%	61	27	34	0,31%	84	949	00:03:23	00:00:08	00:06:33	422	362	10.453	9.210	85,78%	88,11%
15/jul	11.185	11.099	99,23%	86	34	52	0,46%	92	979	00:03:18	00:00:07	00:06:26	505	382	10.594	9.706	75,64%	91,62%
16/jul	10.392	10.307	99,18%	85	27	58	0,56%	137	762	00:03:00	00:00:10	00:04:28	292	258	10.015	8.482	88,36%	84,69%
17/jul	3.142	3.092	98,41%	50	13	37	1,18%	25	210	00:03:07	00:00:14	00:04:07	131	104	2.961	2.401	79,39%	81,09%
18/jul	1.066	1.056	99,06%	10	1	9	0,84%	3	82	00:02:44	00:00:04	00:03:53	97	85	959	921	87,63%	96,04%
19/jul	10.413	10.380	99,68%	33	13	20	0,19%	0	1076	00:03:12	00:00:06	00:06:13	355	322	10.025	9.017	90,70%	89,95%
20/jul	9.850	9.837	99,87%	13	6	7	0,07%	0	1217	00:03:16	00:00:03	00:01:34	394	386	9.443	8.800	97,97%	93,19%
21/jul	10.819	10.767	99,52%	52	27	25	0,23%	18	1153	00:03:12	00:00:09	00:02:08	499	434	10.268	8.615	86,97%	83,90%
22/jul	10.947	10.862	99,22%	85	46	39	0,36%	70	854	00:03:15	00:00:10	00:03:44	447	406	10.415	8.478	90,83%	81,40%
23/jul	9.419	9.384	99,63%	35	17	18	0,19%	56	645	00:03:11	00:00:05	00:03:08	311	293	9.073	8.341	94,21%	91,93%
24/jul	3.656	3.597	98,39%	59	12	47	1,29%	35	262	00:03:02	00:00:20	00:04:47	138	122	3.458	2.351	88,41%	67,99%
25/jul	1.200	1.188	99,00%	12	3	9	0,75%	2	44	00:02:36	00:00:07	00:05:54	107	102	1.182	991	95,33%	91,59%
26/jul	11.287	11.139	98,69%	148	57	91	0,81%	98	984	00:03:12	00:00:14	00:06:25	382	381	10.757	8.814	99,74%	81,94%
27/jul	10.982	10.952	99,73%	30	13	17	0,15%	56	801	00:03:10	00:00:06	00:03:22	468	450	10.484	9.448	96,15%	90,12%
28/jul	10.199	10.181	99,82%	18	12	6	0,06%	85	596	00:03:10	00:00:02	00:02:28	377	342	9.804	9.555	90,72%	97,46%
29/jul	11.013	10.974	99,65%	39	23	16	0,15%	82	700	00:03:12	00:00:08	00:02:49	444	419	10.530	8.611	94,37%	81,78%
30/jul	9.029	9.019	99,89%	10	9	1	0,01%	82	514	00:03:09	00:00:01	00:07:45	365	363	8.654	8.420	99,45%	97,30%
31/jul	3.960	3.940	99,49%	20	10	10	0,25%	44	194	00:02:55	00:00:08	00:07:04	168	153	3.772	3.213	91,07%	85,18%
TOTAL:	253.160	250.713	99,03%	2.447	756	1.691	0,67%	1.705	22.702	00:03:11	00:00:12	00:20:05	9.868	8.552	240.905	198.090	87,19%	82,23%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	259	252	97,30%	7	0	7	2,70%	00:02:46	00:00:08	239	94,84%
1	104	102	98,08%	2	0	2	1,92%	00:02:15	00:00:10	97	95,10%
2	80	72	90,00%	8	2	6	7,50%	00:01:37	00:00:40	68	94,44%
3	33	31	93,94%	2	0	2	6,06%	00:02:11	00:00:31	30	96,77%
4	74	61	82,43%	13	0	13	17,57%	00:02:27	00:00:53	52	85,25%
5	220	215	97,73%	5	1	4	1,82%	00:02:25	00:00:09	201	93,49%
6	1440	1432	99,44%	8	3	5	0,35%	00:02:36	00:00:03	1372	95,81%
7	7426	7408	99,76%	18	5	13	0,18%	00:02:45	00:00:03	7192	97,08%
8	21501	21384	99,46%	117	52	65	0,30%	00:03:05	00:00:09	17818	83,32%
9	27442	27210	99,15%	232	87	145	0,53%	00:02:36	00:00:13	21846	80,29%
10	29068	28802	99,08%	266	118	148	0,51%	00:03:08	00:00:13	23176	80,47%
11	27025	26815	99,22%	210	89	121	0,45%	00:03:18	00:00:12	21831	81,41%
12	22957	22795	99,29%	162	70	92	0,40%	00:03:15	00:00:10	19515	85,61%
13	21641	21567	99,66%	74	41	33	0,15%	00:03:14	00:00:05	19854	92,06%
14	20746	20393	98,30%	353	80	273	1,32%	00:03:18	00:00:21	15483	75,92%
15	20466	20208	98,74%	258	69	189	0,92%	00:03:17	00:00:18	15415	76,28%
16	18441	18033	97,79%	408	76	332	1,80%	00:03:12	00:00:26	12613	69,94%
17	12895	12815	99,38%	80	25	55	0,43%	00:03:11	00:00:10	10788	84,18%
18	8178	8145	99,60%	33	15	18	0,22%	00:03:00	00:00:06	7407	90,94%
19	5348	5331	99,68%	17	8	9	0,17%	00:03:02	00:00:03	5152	96,64%
20	3748	3709	98,96%	39	6	33	0,88%	00:02:52	00:00:07	3386	91,29%
21	2279	2219	97,37%	60	4	56	2,46%	00:03:04	00:00:22	1786	80,49%
22	1209	1139	94,21%	70	4	66	5,46%	00:02:56	00:00:43	809	71,03%
23	580	575	99,14%	5	1	4	0,69%	00:02:39	00:00:13	512	89,04%
	253160	250713		2447	756	1691	0,67%				

FILTRO DIA

data2

- 19/07/2021
- 20/07/2021
- 21/07/2021
- 22/07/2021
- 23/07/2021
- 24/07/2021
- 25/07/2021
- 26/07/2021
- 27/07/2021
- 28/07/2021
- 29/07/2021
- 30/07/2021
- 31/07/2021

VOLTAR



RESUMO

RELATORIOS		
	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	272.392
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	269.633
	TOTAL DE ABANDONO	1.890
	TOTAL DE DESISTÊNCIA	869
	TOTAL CALLBACK	19.067
DIARIO	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	87,84%
HORA	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	82,89%
	% ABANDONO	0,69%
	% DESISTÊNCIA	0,32%
	% ATENDIDAS	98,99%
ANUAL	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:12
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:08

DIARIO DE LIGAÇÕES



AGOSTO	CHAMADAS								URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				TME				Máx espera	Qtd Atendida 20 s	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-15s	Total Atendida 50%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtd. total	desistentes	abandonadas Real	%											
semana 01/ago	1.381	1.364	98,77%	17	4	13	0,94%	7	82	00:02:40	00:00:09	00:03:02	118	109	1.246	1.083	92,37%	86,92%
semana 02/ago	11.634	11.473	98,62%	161	52	109	0,94%	91	802	00:03:13	00:00:15	00:04:31	427	390	11.046	8.799	91,33%	79,56%
sabado 03/ago	11.703	11.579	99,84%	124	49	75	0,64%	63	844	00:03:15	00:00:15	00:02:57	533	472	11.046	8.616	88,56%	78,00%
domingo 04/ago	12.268	12.129	98,87%	139	40	99	0,81%	90	901	00:03:06	00:00:15	00:05:28	668	350	11.461	9.195	52,40%	80,23%
semana 05/ago	11.922	11.748	98,54%	174	71	103	0,86%	130	981	00:03:16	00:00:19	00:03:48	465	402	11.283	8.360	86,45%	74,09%
semana 06/ago	9.540	9.480	99,37%	60	33	27	0,28%	101	766	00:03:15	00:00:08	00:06:08	358	307	9.122	7.880	85,75%	86,38%
semana 07/ago	3.811	3.773	99,00%	38	17	21	0,55%	38	314	00:03:00	00:00:11	00:05:47	187	141	3.586	2.943	75,40%	82,07%
semana 08/ago	1.120	1.101	98,30%	19	1	18	1,61%	7	61	00:02:49	00:00:12	00:09:43	110	90	991	896	81,62%	90,41%
semana 09/ago	12.027	11.850	98,53%	177	49	128	1,06%	100	818	00:03:17	00:00:19	00:03:49	452	447	11.398	8.883	98,89%	76,18%
sabado 10/ago	11.433	11.378	99,52%	55	35	20	0,17%	42	782	00:03:16	00:00:08	00:05:55	502	421	10.876	9.276	83,86%	85,29%
domingo 11/ago	12.053	11.911	98,99%	122	52	70	0,58%	85	848	00:03:18	00:00:15	00:03:24	518	425	11.413	9.057	82,05%	79,36%
feriado 12/ago	13.025	12.801	98,28%	224	52	172	1,32%	99	908	00:03:03	00:00:19	00:04:07	479	404	12.322	9.670	84,34%	78,48%
semana 13/ago	9.600	9.579	99,78%	21	10	11	0,11%	91	633	00:03:11	00:00:04	00:02:39	294	291	9.285	8.455	98,98%	91,06%
semana 14/ago	3.614	3.583	99,14%	31	10	21	0,58%	30	211	00:03:01	00:00:12	00:16:24	161	147	3.422	2.693	91,30%	78,70%
semana 15/ago	1.250	1.238	99,04%	12	4	8	0,64%	8	82	00:02:39	00:00:05	00:07:16	172	140	1.066	1.036	81,40%	97,19%
semana 16/ago	11.682	11.575	99,08%	107	44	63	0,54%	90	800	00:03:17	00:00:12	00:02:16	383	366	11.192	8.834	95,56%	78,93%
semana 17/ago	11.673	11.611	99,47%	62	31	31	0,27%	59	845	00:03:13	00:00:07	00:02:05	501	473	11.110	9.843	94,41%	88,60%
semana 18/ago	12.136	12.069	99,45%	67	38	29	0,24%	88	816	00:03:11	00:00:09	00:01:55	470	434	11.599	9.534	92,34%	82,20%
semana 19/ago	11.743	11.645	99,17%	98	35	63	0,54%	73	816	00:03:02	00:00:11	00:03:20	446	428	11.199	9.160	95,96%	81,79%
semana 20/ago	9.509	9.485	99,75%	24	19	5	0,05%	92	583	00:03:11	00:00:02	00:01:27	357	355	9.128	8.662	99,44%	94,89%
semana 21/ago	3.557	3.534	99,35%	23	5	18	0,51%	32	300	00:03:02	00:00:07	00:04:04	155	129	3.379	2.987	83,23%	88,40%
semana 22/ago	1.156	1.147	99,22%	9	0	9	0,78%	8	118	00:02:49	00:00:04	00:14:22	119	109	1.028	1.019	91,60%	99,12%
semana 23/ago	11.247	11.187	99,47%	60	33	27	0,24%	80	848	00:03:10	00:00:08	00:02:07	413	405	10.774	9.046	98,06%	83,96%
semana 24/ago	11.397	11.348	99,57%	49	15	34	0,30%	47	753	00:03:06	00:00:07	00:02:09	497	487	10.851	9.515	97,99%	84,42%
semana 25/ago	11.029	11.004	99,77%	25	16	9	0,08%	97	716	00:03:13	00:00:03	00:03:12	443	401	10.561	9.972	90,52%	84,25%
semana 26/ago	13.671	13.052	95,47%	619	54	565	4,13%	95	885	00:02:35	00:00:45	00:04:41	547	418	12.505	8.179	76,42%	65,41%
semana 27/ago	9.858	9.780	99,21%	78	28	50	0,51%	88	643	00:03:06	00:00:10	00:05:25	407	387	9.373	7.763	95,09%	82,82%
semana 28/ago	4.206	4.171	99,17%	35	6	29	0,69%	35	288	00:02:50	00:00:13	00:05:28	290	201	3.881	3.192	69,31%	82,25%
semana 29/ago	1.298	1.282	98,77%	16	3	13	1,00%	8	92	00:02:38	00:00:10	00:05:22	104	97	1.178	1.042	93,27%	88,46%
semana 30/ago	11.250	11.188	99,45%	62	35	27	0,24%	92	754	00:03:01	00:00:06	00:02:43	397	377	10.791	9.611	94,96%	89,06%
semana 31/ago	10.599	10.548	99,52%	51	28	23	0,22%	48	777	00:03:05	00:00:05	00:01:47	418	403	10.130	9.067	96,41%	89,51%
Total	272.392	269.633	98,99%	2.759	869	1.890	0,65%	2.014	19.067	00:03:08	00:00:12	00:16:24	11.391	10.006	258.242	214.068	87,84%	82,89%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	254	245	96,46%	9	0	9	3,54%	00:02:51	00:00:15	234	95,51%
1	127	126	99,21%	1	1	0	0,00%	00:02:32	00:00:04	121	96,03%
2	61	58	95,08%	3	0	3	4,92%	00:02:47	00:00:23	56	96,55%
3	69	67	97,10%	2	0	2	2,90%	00:02:46	00:00:12	61	91,04%
4	88	80	90,91%	8	0	8	9,09%	00:02:36	00:00:36	72	90,00%
5	277	268	96,75%	9	1	8	2,89%	00:02:44	00:00:12	240	89,55%
6	1804	1785	98,95%	19	4	15	0,83%	00:02:38	00:00:08	1672	93,67%
7	8502	8477	99,71%	25	10	15	0,18%	00:02:47	00:00:04	8054	95,01%
8	22946	22813	99,42%	133	80	53	0,23%	00:03:11	00:00:09	19287	84,54%
9	28824	28609	99,25%	215	103	112	0,39%	00:02:38	00:00:13	22875	79,96%
10	29409	29170	99,19%	239	127	112	0,38%	00:03:22	00:00:13	23966	82,16%
11	28043	27881	99,42%	162	68	94	0,34%	00:03:11	00:00:08	24181	86,73%
12	24145	24027	99,51%	118	64	54	0,22%	00:03:00	00:00:06	21636	90,05%
13	22771	22728	99,81%	43	27	16	0,07%	00:03:04	00:00:03	21478	94,50%
14	22700	22429	98,81%	271	82	189	0,83%	00:03:08	00:00:13	18419	82,12%
15	22532	21978	97,54%	554	100	454	2,01%	00:03:14	00:00:30	14578	66,33%
16	20464	19951	97,49%	513	93	420	2,05%	00:03:15	00:00:30	13579	68,06%
17	14599	14452	98,99%	147	46	101	0,69%	00:03:05	00:00:13	12123	83,88%
18	9455	9350	98,89%	105	31	74	0,78%	00:02:51	00:00:11	8025	85,83%
19	6423	6377	99,28%	46	14	32	0,50%	00:02:49	00:00:07	5867	92,00%
20	4272	4232	99,06%	40	5	35	0,82%	00:02:51	00:00:07	3742	88,42%
21	2728	2674	98,02%	54	8	46	1,69%	00:02:51	00:00:16	2167	81,04%
22	1265	1233	97,47%	32	5	27	2,13%	00:03:05	00:00:15	1056	85,64%
23	634	623	98,26%	11	0	11	1,74%	00:03:03	00:00:08	585	93,90%
	272392	269633		2759	869	1890	0,69%				

FILTRO
DIA

data2

- 19/08/2021
- 20/08/2021
- 21/08/2021
- 22/08/2021
- 23/08/2021
- 24/08/2021
- 25/08/2021
- 26/08/2021
- 27/08/2021
- 28/08/2021
- 29/08/2021
- 30/08/2021
- 31/08/2021



RESUMO

RELATORIOS		
TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		250.277
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS		247.287
TOTAL DE ABANDONO		2.114
TOTAL DE DESISTÊNCIA		876
TOTAL CALLBACK		24.973
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10		92,08%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20		81,42%
% ABANDONO		0,84%
% DESISTÊNCIA		0,35%
% ATENDIDAS		98,81%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA		00:00:15
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO		00:03:05

DIÁRIO

HORA

ANUAL

DIÁRIO DE LIGAÇÕES



SETEMBRO	CHAMADAS								URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço				
	Recebidas	Atendidas			Abandonadas			TME				Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	abandonadas Real	%											
01/set	11.150	11.054	99,14%	96	45	51	0,46%	86	982	00:03:06	00:00:10	00:03:26	473	403	10.581	8.891	85,20%	84,03%
02/set	11.185	11.087	99,12%	98	38	60	0,54%	91	1136	00:03:09	00:00:13	00:03:33	452	438	10.635	8.247	96,90%	77,55%
03/set	9.586	9.495	99,05%	91	29	62	0,65%	65	886	00:02:48	00:00:10	00:07:01	380	369	9.115	8.065	97,11%	88,48%
04/set	3.965	3.893	98,18%	72	16	56	1,41%	31	426	00:02:58	00:00:18	00:04:52	159	141	3.794	2.842	98,68%	76,11%
05/set	1.288	1.271	98,68%	17	7	10	0,78%	9	101	00:02:40	00:00:16	00:04:07	127	127	1.144	892	100,00%	77,97%
06/set	10.329	10.272	99,54%	57	20	37	0,36%	76	855	00:03:00	00:00:08	00:07:14	321	317	9.951	8.681	98,75%	87,24%
07/set	2.706	2.701	99,82%	5	1	4	0,15%	9	187	00:02:47	00:00:01	00:02:54	230	211	2.471	2.463	91,74%	99,68%
08/set	11.298	11.056	97,86%	242	48	194	1,72%	66	1023	00:03:10	00:00:25	00:03:29	519	442	10.537	6.948	85,16%	65,94%
09/set	11.333	11.204	98,86%	129	49	80	0,71%	47	1059	00:03:09	00:00:15	00:03:39	529	439	10.675	8.130	82,59%	76,16%
10/set	9.974	9.871	98,97%	103	42	61	0,61%	59	939	00:03:08	00:00:12	00:08:13	382	348	9.489	7.738	91,10%	81,55%
11/set	3.443	3.423	99,42%	20	8	12	0,35%	29	318	00:03:03	00:00:06	00:30:23	137	128	3.286	3.041	93,43%	92,54%
12/set	1.622	1.603	98,83%	19	3	16	0,99%	8	122	00:02:33	00:00:11	00:10:29	145	138	1.458	1.227	95,17%	84,16%
13/set	11.877	11.607	97,73%	270	46	224	1,89%	125	1423	00:03:19	00:00:23	00:06:23	528	414	11.079	9.106	78,41%	82,19%
14/set	12.582	12.326	97,97%	256	57	199	1,58%	71	1325	00:03:02	00:00:23	00:05:16	498	489	11.828	8.835	98,19%	74,70%
15/set	11.733	11.551	98,45%	182	63	119	1,01%	93	1477	00:03:10	00:00:18	00:08:22	556	487	10.995	8.518	87,59%	77,47%
16/set	12.066	11.929	98,04%	237	47	190	1,57%	103	1441	00:03:12	00:00:22	00:06:03	551	504	11.278	8.813	91,47%	78,14%
17/set	9.668	9.547	98,75%	121	30	91	0,94%	103	1032	00:03:08	00:00:15	00:04:05	338	328	9.209	7.652	97,04%	83,09%
18/set	3.581	3.574	99,80%	7	3	4	0,11%	22	308	00:03:08	00:00:03	00:04:15	132	128	3.442	3.273	96,97%	95,09%
19/set	1.240	1.231	99,27%	9	1	8	0,65%	8	72	00:02:49	00:00:10	00:07:12	150	119	1.081	937	79,33%	86,68%
20/set	10.921	10.859	99,43%	62	27	35	0,32%	104	1179	00:03:10	00:00:09	00:03:23	458	454	10.401	9.182	99,13%	88,28%
21/set	11.066	10.931	98,78%	135	41	94	0,85%	59	1262	00:03:07	00:00:13	00:10:59	456	443	10.475	9.069	97,15%	86,58%
22/set	11.260	11.133	99,05%	107	48	59	0,52%	83	1075	00:03:11	00:00:16	00:03:03	471	429	10.682	7.879	91,08%	73,76%
23/set	10.897	10.715	98,33%	182	36	146	1,34%	88	1162	00:03:09	00:00:20	00:03:49	487	479	10.228	7.679	98,36%	75,08%
24/set	9.482	9.436	99,51%	46	25	21	0,22%	94	811	00:03:07	00:00:08	00:05:12	360	343	9.076	7.897	95,28%	87,01%
25/set	3.340	3.322	99,46%	18	6	12	0,36%	25	257	00:02:44	00:00:04	00:03:50	141	123	3.181	2.977	87,23%	93,59%
26/set	1.355	1.332	98,30%	23	4	19	1,40%	12	94	00:02:29	00:00:16	00:04:44	116	106	1.216	934	91,38%	76,81%
27/set	9.950	9.855	99,05%	95	30	65	0,65%	83	939	00:03:06	00:00:13	00:03:10	396	331	9.459	7.798	83,59%	82,44%
28/set	10.812	10.711	99,07%	101	33	68	0,63%	70	1157	00:03:02	00:00:13	00:02:45	462	442	10.249	8.264	95,67%	80,63%
29/set	10.271	10.118	98,51%	153	47	106	1,03%	80	1014	00:03:06	00:00:17	00:04:32	451	446	9.667	7.541	98,89%	78,01%
30/set	10.297	10.269	99,64%	37	76	11	0,11%	81	911	00:03:01	00:00:05	00:01:42	498	474	9.763	8.955	95,18%	91,75%
	250.277	247.287	98,81%	2.990	876	2.114	0,86%	1.880	24.973	00:03:05	00:00:15	00:30:23	10.903	10.040	236.384	192.474	92,08%	81,42%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	220	219	99,55%	1	1	0	0,00%	00:02:53	00:00:01	218	99,54%
1	104	104	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:19	00:00:04	103	99,04%
2	48	46	95,83%	2	0	2	4,17%	00:02:16	00:00:29	42	91,30%
3	65	59	90,77%	6	0	6	9,23%	00:02:03	00:00:32	58	98,31%
4	89	79	88,76%	10	0	10	11,24%	00:02:11	00:01:24	65	82,28%
5	360	345	95,83%	15	1	14	3,89%	00:02:21	00:00:14	302	87,54%
6	1928	1919	99,53%	9	3	6	0,31%	00:02:35	00:00:04	1837	95,73%
7	8793	8719	99,16%	74	25	49	0,56%	00:02:50	00:00:06	7969	91,40%
8	22056	21693	98,35%	363	64	299	1,36%	00:03:16	00:00:22	16427	75,72%
9	26738	26541	99,26%	197	96	101	0,38%	00:02:35	00:00:12	22521	84,85%
10	26995	26615	98,59%	380	128	252	0,93%	00:03:19	00:00:18	20738	77,92%
11	25562	25369	99,24%	193	81	112	0,44%	00:03:12	00:00:10	21889	86,28%
12	22055	21765	98,69%	290	71	219	0,99%	00:03:06	00:00:13	18284	84,01%
13	21648	21472	99,19%	176	47	129	0,60%	00:03:04	00:00:10	19212	89,47%
14	20311	20084	98,88%	227	90	137	0,67%	00:03:08	00:00:13	16537	82,34%
15	19787	19506	98,58%	281	85	196	0,99%	00:03:05	00:00:19	14780	75,77%
16	17488	17150	98,07%	338	75	263	1,50%	00:02:57	00:00:26	12388	72,23%
17	13334	13135	98,51%	199	53	146	1,09%	00:02:51	00:00:17	10333	78,67%
18	8521	8390	98,46%	131	33	98	1,15%	00:02:47	00:00:19	6345	75,63%
19	5977	5945	99,46%	32	9	23	0,38%	00:02:51	00:00:10	5051	84,96%
20	4076	4057	99,53%	19	4	15	0,37%	00:02:46	00:00:05	3710	91,45%
21	2469	2442	98,91%	27	6	21	0,85%	00:02:49	00:00:08	2151	88,08%
22	1117	1102	98,66%	15	3	12	1,07%	00:03:04	00:00:08	1033	93,74%
23	536	531	99,07%	5	1	4	0,75%	00:02:55	00:00:02	521	98,12%
	250277	247287		2990	876	2114	0,84%				

FILTRO
DIA

data2

- 18/09/2021
- 19/09/2021
- 20/09/2021
- 21/09/2021
- 22/09/2021
- 23/09/2021
- 23/09/2021
- 24/09/2021
- 25/09/2021
- 26/09/2021
- 27/09/2021
- 28/09/2021
- 29/09/2021
- 30/09/2021



RESUMO

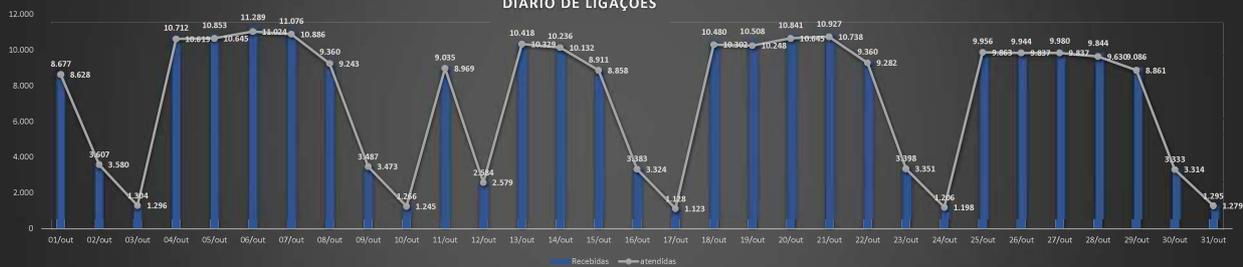
RELATORIOS		
TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		227.484
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS		224.338
TOTAL DE ABANDONO		2.351
TOTAL DE DESISTÊNCIA		795
TOTAL CALLBACK		22.545
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10		82,38%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20		81,18%
% ABANDONO		1,03%
% DESISTÊNCIA		0,35%
% ATENDIDAS		98,62%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA		00:00:16
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO		00:03:06

DIARIO

HORA

ANUAL

DIARIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR



OUTUBRO	CHAMADAS													Tempo Espera				Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas			Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20		
		atendidas	%	Qtd. total	desistentes	abandonadas Real	%														
01/out	8.677	8.628	99,44%	49	22	27	0,31%	90	862	00:03:01	00:00:07	00:04:45	348	346	8.280	7.328	99,43%	88,50%			
02/out	3.807	3.580	99,25%	27	7	20	0,55%	28	247	00:02:55	00:00:07	00:13:46	181	151	3.398	3.142	83,43%	92,47%			
03/out	1.304	1.296	99,39%	8	2	6	0,46%	2	106	00:02:46	00:00:05	00:20:20	153	133	1.144	1.057	86,93%	92,40%			
04/out	10.712	10.619	99,13%	93	37	56	0,52%	80	990	00:02:59	00:00:12	00:08:25	512	411	10.107	8.214	80,27%	81,27%			
05/out	10.853	10.645	98,08%	208	47	161	1,48%	65	1256	00:03:08	00:00:24	00:04:25	496	430	10.149	7.419	86,69%	73,10%			
06/out	11.289	11.024	97,65%	265	49	216	1,91%	90	1271	00:03:07	00:00:24	00:18:19	549	496	10.475	8.029	90,33%	76,65%			
07/out	11.076	10.886	98,28%	190	54	136	1,23%	97	1163	00:03:07	00:00:16	00:03:42	536	482	10.350	8.309	89,93%	80,28%			
08/out	9.360	9.243	98,75%	117	37	80	0,85%	93	974	00:03:06	00:00:12	00:04:02	367	349	8.876	7.347	95,10%	82,77%			
09/out	3.487	3.473	99,60%	14	6	8	0,23%	24	254	00:02:58	00:00:08	00:04:17	177	123	3.295	2.918	69,49%	88,56%			
10/out	1.266	1.245	98,34%	21	2	19	1,50%	11	107	00:02:54	00:00:14	00:04:24	141	99	1.105	954	70,21%	86,33%			
11/out	9.035	8.969	99,27%	66	17	49	0,54%	71	850	00:02:52	00:00:09	00:08:19	325	312	8.644	7.567	96,00%	87,54%			
12/out	2.584	2.579	99,81%	5	2	3	0,12%	8	201	00:02:42	00:00:01	00:06:15	143	122	2.436	2.417	85,31%	99,22%			
13/out	10.418	10.329	99,15%	89	38	51	0,49%	62	1013	00:03:03	00:00:10	00:03:13	423	358	9.906	8.502	84,83%	85,83%			
14/out	10.236	10.132	98,98%	104	27	77	0,75%	56	1098	00:03:10	00:00:14	00:05:44	420	314	9.712	7.754	74,76%	79,84%			
15/out	8.911	8.858	99,41%	53	15	38	0,43%	84	821	00:03:02	00:00:07	00:06:51	384	339	8.474	7.533	88,28%	88,90%			
16/out	3.383	3.324	98,26%	59	7	52	1,54%	28	278	00:03:08	00:00:18	00:08:00	150	120	3.174	2.459	80,00%	77,47%			
17/out	1.128	1.123	99,56%	5	0	5	0,44%	9	85	00:02:54	00:00:06	00:05:24	123	95	1.000	933	77,24%	93,30%			
18/out	10.480	10.302	98,30%	178	57	121	1,15%	62	1139	00:03:11	00:00:21	00:03:27	417	339	9.885	7.118	81,29%	72,01%			
19/out	10.508	10.248	97,53%	260	53	207	1,97%	60	1103	00:03:09	00:00:27	00:07:17	441	304	9.807	7.189	68,99%	73,30%			
20/out	10.841	10.645	98,19%	196	52	144	1,33%	104	1206	00:03:13	00:00:20	00:05:01	440	382	10.205	7.528	86,82%	73,77%			
21/out	10.927	10.738	98,27%	189	38	151	1,38%	80	1135	00:03:08	00:00:22	00:05:56	555	306	10.183	8.024	55,14%	78,80%			
22/out	9.360	9.282	99,17%	78	24	54	0,58%	83	1041	00:03:05	00:00:12	00:07:48	388	303	8.894	7.472	78,09%	84,01%			
23/out	3.398	3.351	98,62%	47	12	35	1,03%	22	260	00:03:07	00:00:14	00:07:38	151	114	3.200	2.613	75,50%	81,66%			
24/out	1.206	1.198	99,34%	8	0	8	0,66%	7	82	00:02:47	00:00:06	00:04:32	93	92	1.105	1.009	98,92%	91,31%			
25/out	9.956	9.863	99,07%	93	29	64	0,64%	95	1138	00:03:11	00:00:14	00:10:13	359	294	9.504	7.747	81,89%	81,51%			
26/out	9.944	9.837	98,92%	107	46	61	0,61%	54	1058	00:03:13	00:00:14	00:08:18	468	377	9.369	7.484	80,56%	79,88%			
27/out	9.980	9.837	98,57%	143	33	110	1,10%	99	927	00:03:11	00:00:14	00:05:21	428	352	9.409	8.072	82,24%	85,79%			
28/out	9.844	9.630	97,83%	214	49	165	1,68%	73	808	00:03:10	00:00:20	00:06:06	540	441	9.090	7.059	81,67%	77,66%			
29/out	9.086	8.861	97,52%	225	24	201	2,21%	81	798	00:03:05	00:00:27	00:05:30	405	345	8.456	6.590	85,19%	77,93%			
30/out	3.333	3.314	99,43%	19	4	15	0,45%	22	191	00:02:58	00:00:05	00:08:04	154	141	3.160	2.928	91,56%	92,66%			
31/out	1.295	1.279	98,76%	16	5	11	0,85%	9	83	00:02:45	00:00:12	00:04:48	162	121	1.117	946	74,69%	84,69%			
Total	227.484	224.338	98,62%	3.146	795	2.351	1,03%	1.749	22.545	00:03:06	00:00:16	00:20:20	10.429	8.591	213.909	173.661	82,38%	81,18%			

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	238	234	98,32%	4	0	4	1,68%	00:02:35	00:00:15	219	93,59%
1	88	88	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:48	00:00:09	80	90,91%
2	50	48	96,00%	2	0	2	4,00%	00:02:32	00:00:05	48	100,00%
3	32	26	81,25%	6	1	5	15,63%	00:02:47	00:00:33	25	96,15%
4	112	91	81,25%	21	7	14	12,50%	00:01:48	00:00:45	75	82,42%
5	407	378	92,87%	29	3	26	6,39%	00:02:24	00:00:28	317	83,86%
6	1936	1892	97,73%	44	4	40	2,07%	00:02:36	00:00:12	1641	86,73%
7	8146	8110	99,56%	36	11	25	0,31%	00:02:51	00:00:05	7548	93,07%
8	21055	20728	98,45%	327	96	231	1,10%	00:03:12	00:00:18	15608	75,30%
9	25241	25051	99,25%	190	91	99	0,39%	00:02:36	00:00:12	20464	81,69%
10	25178	24933	99,03%	245	95	150	0,60%	00:03:19	00:00:13	20490	82,18%
11	23293	23189	99,55%	104	44	60	0,26%	00:03:14	00:00:07	21489	92,67%
12	19760	19581	99,09%	179	59	120	0,61%	00:03:13	00:00:09	17548	89,62%
13	18890	18849	99,78%	41	24	17	0,09%	00:03:02	00:00:04	17665	93,72%
14	18226	17827	97,81%	399	89	310	1,70%	00:03:06	00:00:27	11546	64,77%
15	16789	16324	97,23%	465	79	386	2,30%	00:03:04	00:00:32	11992	73,46%
16	15309	14995	97,95%	314	76	238	1,55%	00:02:55	00:00:26	11350	75,69%
17	11267	10968	97,35%	299	58	241	2,14%	00:02:57	00:00:29	7571	69,03%
18	7809	7555	96,75%	254	40	214	2,74%	00:02:49	00:00:33	5206	68,91%
19	5837	5799	99,35%	38	7	31	0,53%	00:02:44	00:00:07	5184	89,39%
20	3615	3570	98,76%	45	1	44	1,22%	00:02:42	00:00:14	2990	83,75%
21	2561	2485	97,03%	76	5	71	2,77%	00:02:39	00:00:26	1793	72,15%
22	1131	1115	98,59%	16	2	14	1,24%	00:02:52	00:00:15	959	86,01%
23	514	502	97,67%	12	3	9	1,75%	00:02:47	00:00:18	444	88,45%
	227484	224338		3146	795	2351	1,03%				

FILTRO
DIA

data2

- 19/10/2021
- 20/10/2021
- 21/10/2021
- 22/10/2021
- 23/10/2021
- 24/10/2021
- 25/10/2021
- 26/10/2021
- 27/10/2021
- 28/10/2021
- 29/10/2021
- 30/10/2021
- 31/10/2021



RESUMO

RELATORIOS		
TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		230.795
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS		227.265
TOTAL DE ABANDONO		2.793
TOTAL DE DESISTÊNCIA		737
TOTAL CALLBACK		21.231
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10		82,87%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20		82,37%
% ABANDONO		1,21%
% DESISTÊNCIA		0,32%
% ATENDIDAS		98,47%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA		00:00:16
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO		00:03:13

DIÁRIO

HORA

ANUAL

DIÁRIO DE LIGAÇÕES



NOVEMBRO	CHAMADAS																		
	Recebidas	Atendidas			Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%	TME				Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
01/nov	7.929	7.910	99,76%	19	2	17	0,21%	61	747	00:03:00	00:00:04	00:03:08	308	283	7.602	7.092	91,88%	93,29%	
02/nov	2.975	2.950	99,16%	25	5	20	0,67%	8	194	00:02:21	00:00:05	00:08:17	214	162	2.736	2.584	75,70%	94,44%	
03/nov	12.085	11.285	93,38%	800	101	699	5,78%	82	1130	00:03:08	00:00:59	00:06:09	531	371	10.754	5.180	69,87%	48,17%	
04/nov	11.932	11.291	94,63%	641	82	559	4,68%	55	1090	00:03:12	00:00:50	00:06:43	543	336	10.748	6.139	61,88%	57,12%	
05/nov	9.979	9.716	97,36%	263	38	225	2,25%	75	895	00:03:05	00:00:30	00:09:17	360	321	9.356	6.040	89,17%	64,56%	
06/nov	3.942	3.900	98,93%	42	10	32	0,81%	31	305	00:02:57	00:00:09	00:07:54	220	181	3.680	3.154	82,27%	85,71%	
07/nov	1.420	1.387	97,68%	33	4	29	2,04%	8	116	00:02:45	00:00:16	00:05:32	128	103	1.259	1.008	80,47%	80,06%	
08/nov	11.053	10.610	95,99%	443	68	375	3,39%	78	1321	00:03:17	00:00:42	00:05:35	649	301	9.961	5.828	46,38%	58,51%	
09/nov	11.076	10.745	97,01%	331	54	277	2,50%	58	1156	00:03:22	00:00:34	02:01:11	668	365	10.078	6.456	54,64%	64,06%	
10/nov	11.141	11.041	99,10%	100	38	62	0,56%	83	1092	00:03:17	00:00:13	00:04:21	572	426	10.468	8.383	74,48%	80,08%	
11/nov	10.699	10.618	99,24%	81	23	58	0,54%	83	955	00:03:23	00:00:08	00:03:05	571	505	10.047	8.866	88,44%	88,25%	
12/nov	9.433	9.408	99,73%	25	6	19	0,20%	70	908	00:03:15	00:00:04	00:05:54	379	358	9.029	8.493	94,46%	94,06%	
13/nov	3.583	3.549	99,05%	34	10	24	0,67%	15	263	00:03:05	00:00:12	00:08:26	219	172	3.330	2.791	78,54%	83,81%	
14/nov	1.070	1.063	99,35%	7	3	4	0,37%	4	68	00:02:44	00:00:06	00:07:32	105	100	958	869	95,24%	90,71%	
15/nov	3.145	3.094	98,38%	51	11	40	1,27%	24	257	00:02:51	00:00:11	00:03:42	158	156	2.936	2.442	98,73%	83,17%	
16/nov	10.698	10.630	99,36%	68	29	39	0,36%	57	1089	00:03:17	00:00:07	00:06:50	438	391	10.192	9.127	89,27%	89,55%	
17/nov	10.737	10.695	99,61%	42	26	16	0,15%	36	935	00:03:19	00:00:05	00:03:07	422	392	10.273	9.228	92,89%	89,83%	
18/nov	10.760	10.709	99,53%	51	18	33	0,31%	86	978	00:03:21	00:00:06	00:03:06	501	465	10.208	9.415	92,81%	92,23%	
19/nov	9.229	9.204	99,73%	25	17	8	0,09%	82	833	00:03:19	00:00:03	00:11:50	360	344	8.844	8.361	95,56%	94,54%	
20/nov	3.396	3.374	99,35%	22	3	19	0,56%	22	292	00:02:58	00:00:09	00:12:59	144	124	3.230	2.856	86,11%	88,42%	
21/nov	1.108	1.091	98,47%	17	5	12	1,08%	6	94	00:02:55	00:00:09	00:09:12	92	76	998	911	82,61%	91,28%	
22/nov	10.584	10.507	99,27%	77	34	43	0,41%	91	1031	00:03:22	00:00:10	01:22:32	415	357	10.093	8.424	86,02%	83,46%	
23/nov	10.277	10.191	99,16%	86	24	62	0,60%	50	908	00:03:25	00:00:11	00:03:28	374	355	9.817	8.327	94,92%	84,82%	
24/nov	10.127	10.047	99,21%	80	37	43	0,42%	76	861	00:03:20	00:00:09	00:10:15	406	382	9.641	8.558	94,09%	88,77%	
25/nov	10.193	10.113	99,22%	80	48	32	0,31%	83	1055	00:03:26	00:00:06	00:10:21	565	511	9.548	8.650	90,44%	90,59%	
26/nov	7.965	7.954	99,86%	11	4	7	0,09%	63	629	00:03:08	00:00:02	00:09:17	433	431	7.521	7.250	99,54%	96,40%	
27/nov	2.968	2.963	99,83%	5	2	3	0,10%	31	227	00:03:02	00:00:01	00:04:04	169	162	2.794	2.749	95,86%	98,39%	
28/nov	1.167	1.159	99,31%	8	1	7	0,60%	3	88	00:02:40	00:00:06	00:05:39	158	140	1.001	969	88,61%	96,80%	
29/nov	9.746	9.715	99,68%	31	18	13	0,13%	80	833	00:03:09	00:00:02	00:04:34	620	590	9.095	8.708	95,16%	95,74%	
30/nov	10.378	10.346	99,69%	32	16	16	0,15%	49	881	00:03:03	00:00:04	00:02:57	694	600	9.652	8.927	86,46%	92,49%	
TOTAL:	230.795	227.265	98,47%	3.530	737	2.793	1,21%	1.550	21.231	00:03:13	00:00:16	02:01:31	11.416	9.460	215.849	177.785	82,87%	82,37%	

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	321	310	96,57%	11	0	11	3,43%	00:03:02	00:00:23	283	91,29%
1	160	150	93,75%	10	0	10	6,25%	00:02:46	00:00:24	133	88,67%
2	80	73	91,25%	7	0	7	8,75%	00:03:07	00:00:45	63	86,30%
3	68	59	86,76%	9	0	9	13,24%	00:01:35	00:00:49	59	100,00%
4	55	39	70,91%	16	2	14	25,45%	00:02:04	00:02:44	33	84,62%
5	357	338	94,68%	19	0	19	5,32%	00:03:43	00:00:35	263	77,81%
6	1585	1570	99,05%	15	1	14	0,88%	00:02:40	00:00:08	1307	83,25%
7	6590	6575	99,77%	15	5	10	0,15%	00:02:57	00:00:03	6344	96,49%
8	17017	16948	99,59%	69	30	39	0,23%	00:03:08	00:00:08	14874	87,76%
9	23685	23493	99,19%	192	82	110	0,46%	00:02:40	00:00:13	18119	77,13%
10	24666	24431	99,05%	235	97	138	0,56%	00:03:16	00:00:14	19161	78,43%
11	25435	25250	99,27%	185	82	103	0,40%	00:03:14	00:00:08	21921	86,82%
12	21427	21342	99,60%	85	33	52	0,24%	00:03:23	00:00:06	19530	91,51%
13	19360	19289	99,63%	71	49	22	0,11%	00:03:08	00:00:03	18543	96,13%
14	18555	18335	98,81%	220	59	161	0,87%	00:03:19	00:00:15	15095	82,33%
15	18498	17675	95,55%	823	106	717	3,88%	00:03:22	00:00:42	11731	66,37%
16	17671	16860	95,41%	811	94	717	4,06%	00:03:22	00:00:44	10916	64,74%
17	12604	12212	96,89%	392	47	345	2,74%	00:03:18	00:00:27	9797	80,22%
18	7997	7886	98,61%	111	20	91	1,14%	00:03:09	00:00:12	6989	88,63%
19	5626	5553	98,70%	73	11	62	1,10%	00:02:55	00:00:14	4765	85,81%
20	4184	4118	98,42%	66	12	54	1,29%	00:02:49	00:00:14	3335	80,99%
21	2720	2669	98,13%	51	4	47	1,73%	00:02:58	00:00:18	2216	83,03%
22	1509	1480	98,08%	29	3	26	1,72%	00:02:54	00:00:17	1232	83,24%
23	625	610	97,60%	15	0	15	2,40%	00:02:43	00:00:29	536	87,87%
	230.795	227.265		3.530	737	2.793	1,21%			187.245	

FILTRO
DIA

data2

- 17/11/2021
- 18/11/2021
- 19/11/2021
- 20/11/2021
- 21/11/2021
- 22/11/2021
- 23/11/2021
- 24/11/2021
- 25/11/2021
- 26/11/2021
- 27/11/2021
- 28/11/2021
- 29/11/2021
- 30/11/2021



RESUMO	
RELÁTORIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS 232.516
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS 230.278
	TOTAL DE ABANDONO 1.631
	TOTAL DE DESISTÊNCIA 607
	TOTAL CALLBACK 20.453
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10 88,13%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20 84,55%
	% ABANDONO 0,70%
	% DESISTÊNCIA 0,26%
	% ATENDIDAS 99,04%
	TEMPO MÉDIO DE ESPERA 00:00:12
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 00:03:13



VOLTAR

DEZEMBRO	CHAMADAS										Tempo Espera			Nível de Serviço				
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	TME	Máx espera	Qtd Atendida 70,6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtd. total	desistentes	Abandonadas Real	%											
01/dez	10.897	10.723	98,40%	174	38	136	1,25%	79	843	00:03:12	00:00:18	00:04:12	526	476	10.157	7.816	90,49%	76,65%
02/dez	10.848	10.633	98,02%	215	49	166	1,53%	84	1.044	00:03:08	00:00:21	00:03:59	513	405	10.120	8.069	78,95%	79,54%
03/dez	9.816	9.705	98,87%	111	22	89	0,91%	84	791	00:03:09	00:00:17	00:05:04	396	380	9.309	7.167	95,96%	76,99%
04/dez	4.038	3.959	98,04%	79	14	65	1,61%	22	268	00:02:56	00:00:20	00:11:05	209	158	3.750	2.769	75,60%	73,84%
05/dez	1.713	1.692	98,77%	21	4	17	0,99%	7	111	00:02:37	00:00:19	00:05:09	161	101	1.531	1.138	62,73%	74,33%
06/dez	10.711	10.481	97,85%	230	30	200	1,87%	80	1.089	00:03:08	00:00:05	00:09:18	947	816	9.534	7.833	86,17%	82,16%
07/dez	10.627	10.322	97,13%	305	30	275	2,59%	67	1.019	00:03:08	00:00:20	00:04:38	870	710	9.452	6.935	81,61%	73,37%
08/dez	10.083	10.029	99,46%	54	21	33	0,33%	87	948	00:03:25	00:00:11	00:02:10	446	419	9.583	7.795	93,95%	81,34%
09/dez	9.835	9.802	99,66%	33	19	14	0,14%	84	911	00:03:23	00:00:06	00:02:31	438	422	9.364	8.473	96,35%	90,48%
10/dez	8.830	8.735	98,92%	95	23	72	0,82%	68	794	00:03:14	00:00:15	00:14:41	311	299	8.424	6.435	96,14%	76,39%
11/dez	3.159	3.146	99,59%	13	5	8	0,25%	29	258	00:03:04	00:00:04	00:04:31	141	131	3.005	2.789	92,91%	92,81%
12/dez	1.365	1.351	98,97%	14	3	11	0,81%	9	106	00:02:52	00:00:09	00:04:08	116	85	1.235	1.072	73,28%	86,80%
13/dez	10.476	10.322	98,53%	154	42	112	1,07%	73	997	00:03:21	00:00:18	00:03:55	455	439	9.867	7.246	96,48%	73,44%
14/dez	11.253	11.138	98,98%	115	22	93	0,83%	51	1.096	00:03:02	00:00:13	00:04:24	535	430	10.603	9.104	80,37%	85,86%
15/dez	10.974	10.843	98,81%	131	55	76	0,69%	98	992	00:03:14	00:00:17	00:03:13	451	429	10.392	7.958	95,12%	76,58%
16/dez	10.120	10.084	99,64%	36	22	14	0,14%	96	913	00:03:27	00:00:07	00:05:03	438	343	9.646	8.453	78,31%	87,63%
17/dez	8.747	8.727	99,77%	20	16	4	0,05%	79	711	00:03:17	00:00:02	00:02:41	324	298	8.403	8.080	91,98%	96,16%
18/dez	3.569	3.549	99,44%	20	8	12	0,34%	41	254	00:03:02	00:00:05	00:15:55	149	109	3.397	3.194	73,15%	94,02%
19/dez	1.348	1.340	99,41%	8	2	6	0,45%	10	111	00:02:44	00:00:05	00:06:12	152	126	1.191	1.109	82,89%	93,12%
20/dez	10.351	10.286	99,37%	65	35	30	0,29%	94	911	00:03:22	00:00:08	00:05:38	415	362	9.871	8.358	87,23%	84,67%
21/dez	10.388	10.315	99,30%	73	29	44	0,42%	52	925	00:03:16	00:00:09	00:03:31	418	391	9.897	8.607	93,54%	86,97%
22/dez	10.036	9.974	99,38%	62	33	29	0,29%	86	913	00:03:15	00:00:07	00:03:08	491	412	9.483	8.298	83,91%	87,50%
23/dez	8.689	8.677	99,86%	12	9	3	0,03%	66	696	00:03:13	00:00:01	00:02:21	393	346	8.284	8.131	88,04%	98,15%
24/dez	4.336	4.324	99,72%	12	2	10	0,23%	47	279	00:03:03	00:00:02	00:05:05	151	103	4.173	4.148	68,21%	99,40%
25/dez	1.003	1.000	99,70%	3	0	3	0,30%	9	75	00:02:58	00:00:03	00:13:36	82	77	1.026	962	93,90%	93,76%
26/dez	1.115	1.108	99,37%	7	2	5	0,45%	12	90	00:02:50	00:00:06	00:04:45	113	92	887	884	81,42%	99,66%
27/dez	9.679	9.602	99,20%	77	32	45	0,46%	77	969	00:03:17	00:00:12	00:29:16	356	350	9.246	7.272	98,31%	78,65%
28/dez	9.622	9.559	99,35%	63	24	39	0,41%	51	833	00:03:13	00:00:08	00:03:10	415	394	9.144	7.997	94,94%	87,46%
29/dez	9.269	9.241	99,70%	28	13	15	0,16%	89	700	00:03:06	00:00:05	00:06:46	405	396	8.836	7.968	97,78%	90,18%
30/dez	6.885	6.881	99,94%	4	1	3	0,04%	56	579	00:03:02	00:00:00	00:01:34	109	101	6.567	6.553	92,66%	99,79%
31/dez	2.734	2.730	99,85%	4	2	2	0,07%	22	227	00:02:53	00:00:01	00:01:42	314	306	2.621	2.605	97,45%	99,39%
TOTAL:	232.516	230.278	99,04%	2.238	607	1.631	0,70%	1.809	20.453	00:03:13	00:00:12	00:29:16	11.240	9.906	219.038	185.198	88,13%	84,55%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	230	230	100,00%	0	0	0	0,00%	00:03:16	00:00:07	222	96,52%
1	100	97	97,00%	3	0	3	3,00%	00:02:38	00:00:05	95	97,94%
2	49	42	85,71%	7	0	7	14,29%	00:02:40	00:01:03	38	90,48%
3	53	52	98,11%	1	0	1	1,89%	00:02:22	00:00:05	51	98,08%
4	137	128	93,43%	9	1	8	5,84%	00:02:32	00:00:25	117	91,41%
5	598	593	99,16%	5	0	5	0,84%	00:02:38	00:00:09	533	89,88%
6	2.836	2.818	99,37%	18	3	15	0,53%	00:02:44	00:00:09	2318	82,26%
7	8.841	8.745	98,91%	96	20	76	0,86%	00:02:57	00:00:10	7355	84,11%
8	21.557	21.440	99,46%	117	48	69	0,32%	00:03:12	00:00:07	18899	88,15%
9	25.527	25.323	99,20%	204	82	122	0,48%	00:02:44	00:00:12	20949	82,73%
10	25.963	25.560	98,45%	403	105	298	1,15%	00:03:15	00:00:21	18684	73,10%
11	24.667	24.562	99,57%	105	46	59	0,24%	00:03:12	00:00:07	21808	88,79%
12	20.640	20.573	99,68%	67	37	30	0,15%	00:03:09	00:00:04	19383	94,22%
13	18.869	18.693	99,07%	176	27	149	0,79%	00:03:02	00:00:07	17623	94,28%
14	18.589	18.245	98,15%	344	67	277	1,49%	00:03:17	00:00:18	14287	78,31%
15	17.436	17.079	97,95%	357	85	272	1,56%	00:03:23	00:00:24	12616	73,87%
16	16.132	15.944	98,83%	188	47	141	0,87%	00:03:16	00:00:17	12648	79,33%
17	11.260	11.250	99,91%	10	7	3	0,03%	00:03:16	00:00:02	10931	97,16%
18	6.837	6.783	99,21%	54	12	42	0,61%	00:02:55	00:00:11	5769	85,05%
19	4.869	4.841	99,42%	28	12	16	0,33%	00:02:52	00:00:08	4246	87,71%
20	3.478	3.466	99,65%	12	3	9	0,26%	00:02:53	00:00:05	3078	88,81%
21	2.205	2.191	99,37%	14	4	10	0,45%	00:02:54	00:00:07	1903	86,86%
22	1.087	1.081	99,45%	6	1	5	0,46%	00:05:47	00:00:07	1008	93,25%
23	556	542	97,48%	14	0	14	2,52%	00:03:04	00:00:09	525	96,86%
	232.516	230.278		2.238	607	1.631	0,70%			195.086	

FILTRO DIA

data2

- 01/12/2021
- 02/12/2021
- 03/12/2021
- 04/12/2021
- 05/12/2021
- 06/12/2021
- 07/12/2021
- 08/12/2021
- 09/12/2021
- 10/12/2021
- 11/12/2021
- 12/12/2021
- 13/12/2021
- 14/12/2021





RESUMO

RELATÓRIOS		
	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	251.102
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	239.132
	TOTAL DE ABANDONO	10.785
DIARIO	TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.185
	TOTAL CALLBACK	5.297
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	80,68%
HORA	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	64,91%
	% ABANDONO	4,30%
	% DESISTÊNCIA	0,47%
	% ATENDIDAS	95,23%
CALLBACK	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:14
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:09



HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	237	227	95,78%	10	0	10	4,22%	00:02:55	00:00:20	200	88,11%
1	103	98	95,15%	5	0	5	4,85%	00:02:34	00:00:23	85	86,73%
2	67	63	94,03%	4	0	4	5,97%	00:02:29	00:00:41	42	66,67%
3	25	22	88,00%	3	0	3	12,00%	00:02:30	00:01:43	18	81,82%
4	68	67	98,53%	1	0	1	1,47%	00:02:07	00:00:06	58	86,57%
5	214	212	99,07%	2	1	1	0,47%	00:02:19	00:00:01	208	98,11%
6	1.269	1.267	99,84%	2	2	0	0,00%	00:02:41	00:00:02	1217	96,05%
7	6.489	6.478	99,83%	11	7	4	0,06%	00:02:46	00:00:01	6348	97,99%
8	20.088	19.895	99,04%	193	50	143	0,71%	00:03:11	00:00:12	16796	84,42%
9	26.489	25.298	95,50%	1.191	141	1.050	3,96%	00:02:41	00:00:50	14532	57,44%
10	28.483	27.010	94,83%	1.473	172	1.301	4,57%	00:03:07	00:00:55	14606	54,08%
11	27.769	26.396	95,06%	1.373	163	1.210	4,36%	00:03:10	00:00:51	14789	56,03%
12	22.842	22.094	96,73%	748	78	670	2,93%	00:03:06	00:00:32	16539	74,86%
13	22.427	21.931	97,79%	496	62	434	1,94%	00:03:01	00:00:20	18138	82,70%
14	21.058	19.827	94,15%	1.231	118	1.113	5,29%	00:03:10	00:00:53	11156	56,27%
15	20.146	17.892	88,81%	2.254	150	2.104	10,44%	00:03:02	00:01:35	8314	46,47%
16	18.168	16.631	91,54%	1.537	96	1.441	7,93%	00:03:05	00:01:08	10230	61,51%
17	13.227	12.406	93,79%	821	61	760	5,75%	00:03:09	00:00:55	8436	68,00%
18	7.859	7.507	95,52%	352	40	312	3,97%	00:02:36	00:00:39	4869	64,86%
19	5.601	5.446	97,23%	155	24	131	2,34%	00:02:43	00:00:32	3772	69,26%
20	4.099	4.044	98,66%	55	14	41	1,00%	00:02:46	00:00:14	3037	75,10%
21	2.481	2.445	98,55%	36	4	32	1,29%	00:02:42	00:00:18	1799	73,58%
22	1.279	1.269	99,22%	10	2	8	0,63%	00:02:49	00:00:10	1094	86,21%
23	614	607	98,86%	7	0	7	1,14%	00:02:56	00:00:08	569	93,74%
	251.102	239.132		11.970	1.185	10.785	4,30%			156.852	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados.

Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



← VOLTAR

JANEIRO	CHAMADAS										Tempo Espera				Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtd. total	desistentes	Abandonadas Real	%				TME	Máx espera						
1/jan	795	794	99,87%	1	1	0	0,00%	8	55	00:02:46	00:00:00	00:01:04	59	58	725	725	98,31%	100,00%
2/jan	1.639	1.625	99,15%	14	1	13	0,79%	15	128	00:02:17	00:00:10	00:28:36	134	115	1.493	1.265	85,82%	84,84%
3/jan	9.852	9.780	99,27%	72	29	43	0,44%	70	973	00:03:19	00:00:13	00:07:07	403	377	9.377	7.290	93,55%	77,74%
4/jan	10.171	10.004	98,36%	167	40	127	1,25%	49	1.047	00:03:13	00:00:22	00:09:21	425	377	9.579	7.968	88,71%	73,79%
5/jan	9.502	9.467	99,63%	35	21	14	0,15%	79	809	00:03:15	00:00:05	00:03:04	369	309	9.098	8.311	83,74%	91,85%
6/jan	10.864	10.784	99,36%	80	35	45	0,41%	71	1.054	00:03:07	00:00:12	00:02:10	541	410	10.243	7.962	75,99%	75,98%
7/jan	10.240	10.103	98,66%	137	29	108	1,05%	77	687	00:03:09	00:00:17	00:04:17	333	328	9.770	8.306	98,50%	85,02%
8/jan	3.887	3.825	98,40%	62	16	46	1,18%	34	448	00:03:01	00:00:19	00:05:07	136	136	3.689	2.698	100,00%	73,14%
9/jan	1.304	1.282	98,31%	22	5	17	1,30%	4	76	00:02:34	00:00:13	00:09:59	123	116	1.159	967	96,31%	83,43%
10/jan	11.453	10.630	92,81%	823	62	761	6,64%	92	0	00:03:21	00:00:15	00:06:54	408	274	10.321	4.763	66,99%	46,01%
11/jan	10.525	10.351	98,35%	174	36	138	1,31%	51	0	00:03:13	00:00:20	00:05:24	438	388	9.913	7.884	88,58%	79,53%
12/jan	11.590	11.035	95,21%	555	42	513	4,43%	82	0	00:03:15	00:00:48	00:06:41	451	394	10.584	6.596	87,36%	62,32%
13/jan	11.661	10.927	93,71%	734	73	661	5,67%	84	0	00:03:16	00:01:05	00:06:46	482	331	10.445	5.361	68,67%	51,23%
14/jan	10.270	9.372	91,66%	898	33	865	8,42%	82	0	00:03:13	00:01:19	00:05:45	340	333	9.032	4.506	95,00%	49,89%
15/jan	3.127	3.113	99,55%	14	8	6	0,19%	37	0	00:02:57	00:00:09	00:07:46	112	107	3.001	2.442	95,54%	81,37%
16/jan	1.221	1.201	98,36%	20	3	17	1,39%	6	0	00:02:45	00:00:18	00:04:42	116	99	1.085	808	85,34%	74,47%
17/jan	11.638	10.548	90,63%	1.090	64	1.026	8,82%	89	0	00:02:55	00:01:12	00:12:12	441	305	10.107	5.596	69,16%	55,37%
18/jan	11.270	9.757	86,57%	1.513	95	1.418	12,58%	57	0	00:03:20	00:01:47	00:10:36	460	331	9.297	3.933	71,96%	42,80%
19/jan	13.246	11.910	89,91%	1.336	63	1.273	9,61%	99	0	00:02:36	00:01:15	00:09:54	439	298	11.471	7.505	67,88%	65,43%
20/jan	13.118	11.159	85,07%	1.959	134	1.825	13,91%	80	0	00:03:24	00:02:14	00:06:01	707	372	10.452	1.348	52,62%	12,90%
21/jan	10.474	9.784	93,41%	690	88	602	5,75%	100	0	00:03:28	00:01:14	00:04:04	387	371	9.397	2.867	95,87%	30,51%
22/jan	3.847	3.644	94,72%	203	2	201	5,23%	28	0	00:03:07	00:00:53	00:05:40	148	125	938	846	84,46%	90,10%
23/jan	1.096	1.087	99,18%	9	23	-14	-1,28%	10	0	00:02:55	00:00:08	00:03:41	132	130	3.512	1.852	98,48%	52,73%
24/jan	11.090	10.775	97,16%	315	76	239	2,16%	99	0	00:03:29	00:00:33	00:03:47	408	356	10.367	6.250	87,25%	60,29%
25/jan	11.707	11.128	94,76%	579	55	524	2,77%	53	0	00:03:25	00:00:33	00:07:50	499	338	10.829	7.423	67,74%	68,55%
26/jan	11.522	11.211	97,30%	311	48	263	2,28%	90	0	00:03:22	00:00:28	00:07:47	456	284	10.755	7.811	62,28%	72,63%
27/jan	10.333	10.198	98,69%	135	37	98	0,95%	75	0	00:03:18	00:00:15	00:06:22	398	376	9.800	7.969	94,47%	81,32%
28/jan	8.116	8.113	99,96%	3	3	0	0,00%	79	0	00:03:14	00:00:01	00:02:05	277	260	7.836	7.757	93,86%	98,99%
29/jan	3.281	3.242	98,81%	39	12	27	0,82%	28	0	00:03:05	00:00:10	00:03:11	160	152	3.082	2.714	95,00%	88,06%
30/jan	1.241	1.205	97,10%	36	2	34	2,74%	10	0	00:02:47	00:00:26	00:07:58	122	119	1.083	840	97,54%	77,56%
31/jan	11.022	10.878	98,69%	144	49	95	0,86%	72	0	00:03:21	00:00:18	00:03:36	416	368	10.462	7.112	88,46%	67,98%
TOTAL:	251.102	239.132	95,23%	11.970	1.185	10.785	4,30%	1.810	5.297	00:03:09	00:00:14	00:28:36	10.321	8.327	228.811	148.525	80,68%	64,91%



RESUMO

RELATÓRIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	248.921
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	232.546
	TOTAL DE ABANDONO	14.917
DIÁRIO	TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.458
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	83,68%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	55,93%
HORA	% ABANDONO	5,99%
	% DESISTÊNCIA	0,59%
	% ATENDIDAS	93,42%
CALLBACK	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:01:00
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:18



← VOLTAR

FEVEREIRO	CHAMADAS											URA	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				desistentes	Abandonadas Real	%	Máx espera			Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
		atendidas	%	Qtd. total																
1/fev	11.523	11.232	97,47%	291	51	240	2,08%	92	00:03:36	00:00:25	00:05:05	576	522	10.656	7.813	90,63%	73,32%			
2/fev	11.517	11.062	96,05%	455	77	378	3,28%	94	00:03:22	00:00:41	00:04:56	491	392	10.571	6.275	79,84%	59,30%			
3/fev	11.768	11.426	97,08%	342	53	289	2,46%	112	00:03:19	00:00:28	00:07:40	618	511	10.808	7.848	82,69%	72,61%			
4/fev	10.215	10.137	99,24%	78	23	55	0,54%	75	00:03:14	00:00:14	00:03:03	379	356	9.758	7.549	93,93%	77,36%			
5/fev	4.001	3.812	95,28%	189	16	173	4,32%	28	00:03:15	00:00:54	00:05:47	282	253	3.530	1.958	89,72%	55,47%			
6/fev	1.676	1.619	96,60%	57	4	53	3,16%	15	00:02:35	00:00:26	00:05:44	220	162	1.399	977	73,64%	69,84%			
7/fev	11.869	10.789	90,90%	1.080	62	1.018	8,58%	81	00:03:21	00:01:18	00:07:03	541	418	10.248	5.361	77,26%	52,31%			
8/fev	11.918	11.353	95,20%	565	65	500	4,20%	51	00:03:27	00:00:51	00:05:43	518	424	10.835	5.907	81,85%	54,52%			
9/fev	11.222	11.013	98,95%	209	52	157	1,39%	104	00:03:30	00:00:56	00:06:55	582	492	10.411	6.477	84,54%	62,89%			
10/fev	11.718	11.115	94,85%	603	50	553	4,73%	112	00:03:21	00:00:50	00:04:27	520	422	10.595	6.899	81,15%	65,12%			
11/fev	10.489	10.131	96,59%	358	64	294	2,80%	101	00:03:21	00:00:34	00:06:09	431	340	6.449	4.649	78,89%	66,48%			
12/fev	4.094	3.989	97,44%	105	21	84	2,05%	37	00:02:55	00:00:33	00:04:11	168	166	3.821	2.243	98,81%	58,70%			
13/fev	1.397	1.322	94,63%	75	6	69	4,94%	11	00:02:57	00:00:39	00:08:16	121	113	1.201	855	93,39%	71,19%			
14/fev	13.005	12.300	94,58%	705	54	651	5,01%	105	00:02:53	00:00:46	00:08:10	445	359	11.855	8.434	80,67%	71,14%			
15/fev	11.989	11.524	96,12%	465	52	413	3,44%	52	00:03:19	00:00:39	00:05:01	684	543	10.840	7.331	79,39%	67,63%			
16/fev	13.508	12.468	92,30%	1.040	100	940	6,96%	98	00:03:09	00:01:06	00:07:13	578	438	11.890	6.660	75,78%	56,01%			
17/fev	12.973	10.914	84,21%	2.059	133	1.916	14,77%	90	00:03:30	00:02:15	00:09:52	472	315	10.452	2.017	66,74%	39,39%			
18/fev	10.627	10.159	95,60%	468	0	468	4,40%	92	00:03:21	00:00:48	00:03:47	326	309	9.833	5.134	94,79%	52,21%			
19/fev	3.561	3.520	98,85%	41	0	41	1,15%	32	00:03:09	00:00:15	00:02:55	158	151	3.362	2.559	95,57%	76,12%			
20/fev	1.315	1.314	99,92%	1	1	0	0,00%	10	00:02:41	00:00:02	00:01:58	127	111	1.187	1.157	87,40%	97,47%			
21/fev	12.241	10.237	83,63%	2.004	137	1.867	15,25%	96	00:03:33	00:02:15	00:07:34	423	396	9.814	2.433	93,62%	24,79%			
22/fev	11.976	10.422	87,02%	1.554	137	1.417	11,83%	46	00:03:38	00:01:54	00:07:54	440	330	9.982	1.783	75,00%	17,86%			
23/fev	12.269	10.587	86,29%	1.682	135	1.547	12,61%	101	00:03:37	00:02:05	00:08:48	531	401	10.056	1.146	75,52%	11,40%			
24/fev	11.598	10.490	90,45%	1.108	104	1.004	8,66%	90	00:03:28	00:01:22	00:06:46	409	386	10.081	3.913	94,38%	38,82%			
25/fev	8.845	8.645	97,74%	200	38	162	1,83%	159	00:03:24	00:00:29	00:05:21	308	303	8.337	5.814	98,38%	69,74%			
26/fev	3.248	3.122	96,12%	126	17	109	3,36%	52	00:03:00	00:00:40	00:05:29	141	124	2.981	1.717	87,94%	57,60%			
27/fev	1.057	1.034	97,82%	23	4	19	1,80%	12	00:02:52	00:00:18	00:05:59	88	83	946	766	94,32%	90,97%			
28/fev	6.802	6.800	99,97%	2	2	0	0,00%	78	00:03:11	00:00:00	00:06:56	226	220	6.574	6.532	97,35%	99,36%			
TOTAL	248.921	232.546	93,42%	16.375	1.458	14.917	5,99%	2.026	00:03:18	00:01:00	00:03:20	10.803	9.040	221.743	124.017	83,68%	55,93%			

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	274	273	99,64%	1	1	0	0,00%	00:02:37	00:00:02	259	94,87%
1	114	113	99,12%	1	0	1	0,88%	00:02:26	00:00:09	98	86,73%
2	84	82	97,62%	2	0	2	2,38%	00:01:56	00:00:12	68	82,93%
3	68	64	94,12%	4	1	3	4,41%	00:01:33	00:00:17	52	81,25%
4	82	79	96,34%	3	1	2	2,44%	00:01:43	00:00:09	62	78,48%
5	258	256	99,22%	2	0	2	0,78%	00:02:10	00:00:02	241	94,14%
6	1.580	1.579	99,94%	1	0	1	0,06%	00:02:40	00:00:02	1493	94,55%
7	7.902	7.870	99,60%	32	15	17	0,22%	00:02:56	00:00:05	7204	91,54%
8	21.588	21.049	97,50%	539	99	440	2,04%	00:03:15	00:00:28	13726	65,21%
9	26.500	24.416	92,14%	2.084	239	1.845	6,96%	00:02:40	00:01:23	7571	31,01%
10	27.319	25.614	93,76%	1.705	194	1.511	5,53%	00:03:12	00:01:05	13003	50,77%
11	26.355	24.389	92,54%	1.966	175	1.791	6,80%	00:03:14	00:01:14	11109	45,55%
12	21.972	21.691	98,72%	281	82	199	0,91%	00:03:19	00:00:16	17069	78,69%
13	21.141	20.907	98,89%	234	57	177	0,84%	00:03:12	00:00:13	17538	83,89%
14	19.876	18.261	91,87%	1.615	165	1.450	7,30%	00:03:08	00:01:12	8107	44,40%
15	19.513	16.557	84,85%	2.956	163	2.793	14,31%	00:02:52	00:02:01	6774	40,91%
16	18.517	15.794	85,29%	2.723	157	2.566	13,86%	00:02:49	00:01:53	7365	46,63%
17	13.323	12.224	91,75%	1.099	87	1.012	7,60%	00:02:59	00:01:12	6529	53,41%
18	8.132	7.299	89,76%	833	71	762	9,37%	00:02:45	00:01:21	3617	49,55%
19	5.839	5.672	97,14%	167	23	144	2,47%	00:03:05	00:00:25	4405	77,66%
20	3.899	3.881	99,54%	18	4	14	0,36%	00:03:08	00:00:07	3301	85,06%
21	2.659	2.575	96,84%	84	4	80	3,01%	00:02:50	00:00:31	1723	66,91%
22	1.293	1.272	98,38%	21	1	20	1,55%	00:02:55	00:00:13	1146	90,09%
23	633	629	99,37%	4	0	4	0,63%	00:02:31	00:00:05	597	94,91%
	248.921	232.546		16.375	1.539	14.836	5,96%			133.057	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.
 \Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.





RESUMO		
RELATORIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	253.306
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	236.512
	TOTAL DE ABANDONO	15.301
	TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.493
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	77,44%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	53,83%
	% ABANDONO	6,04%
	% DESISTÊNCIA	0,59%
	% ATENDIDAS	93,37%
	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:01:00
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:18



HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	267	254	95,13%	6	1	5	1,87%	00:02:50	00:00:04	254	100,00%
1	118	115	97,46%	2	0	2	1,69%	00:02:41	00:00:07	111	96,52%
2	56	55	98,21%	1	1	0	0,00%	00:02:30	00:00:01	53	96,36%
3	28	26	92,86%	0	0	0	0,00%	00:02:04	00:00:00	27	103,85%
4	84	79	94,05%	1	0	1	1,19%	00:01:56	00:00:05	81	102,53%
5	251	243	96,81%	2	0	2	0,80%	00:02:14	00:00:01	247	101,65%
6	1.505	1.411	93,75%	31	6	25	1,66%	00:02:36	00:00:11	1275	90,36%
7	7.890	7.526	95,39%	54	21	33	0,42%	00:02:48	00:00:07	7113	94,51%
8	21.695	20.408	94,07%	408	76	332	1,53%	00:03:03	00:00:22	17118	83,88%
9	26.820	24.482	91,28%	1.391	142	1.249	4,66%	00:02:36	00:00:56	14138	57,75%
10	28.371	25.590	90,20%	1.730	172	1.558	5,49%	00:03:17	00:01:07	12553	49,05%
11	26.697	24.437	91,53%	1.149	134	1.015	3,80%	00:03:16	00:00:46	16117	65,95%
12	22.774	20.979	92,12%	860	118	742	3,26%	00:03:18	00:00:42	12069	57,53%
13	21.309	19.790	92,87%	667	104	563	2,64%	00:03:17	00:00:36	12745	64,40%
14	20.597	18.205	88,39%	1.617	190	1.427	6,93%	00:03:28	00:01:15	6875	37,76%
15	20.753	16.695	80,45%	3.194	199	2.995	14,43%	00:03:13	00:02:14	3748	22,45%
16	19.157	15.278	79,75%	3.163	144	3.019	15,76%	00:02:58	00:02:14	5583	36,54%
17	12.574	11.368	90,41%	740	65	675	5,37%	00:03:28	00:00:58	7492	65,90%
18	7.742	6.608	85,35%	846	58	788	10,18%	00:03:05	00:01:27	3425	51,83%
19	5.969	5.127	85,89%	653	32	621	10,40%	00:03:02	00:01:36	2624	51,18%
20	4.135	3.841	92,89%	139	19	120	2,90%	00:03:15	00:00:34	2675	69,64%
21	2.521	2.338	92,74%	87	8	79	3,13%	00:02:54	00:00:27	1834	78,44%
22	1.325	1.227	92,60%	46	2	44	3,32%	00:02:58	00:00:30	1042	84,92%
23	668	642	96,11%	7	1	6	0,90%	00:02:40	00:00:04	637	99,22%
	253.306	226.724		16.794	1.493	15.301	6,04%			129.836	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.





MARCO	CHAMADAS														URA	TMA	Tempo Espera		Nivel de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				Qtd. total	desistentes	Abandonadas Real	%	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19			Total Atendida 80%	90%/10	80%/20			
		atendidas	%																	TME	Máx espera	
1/mar	5.140	5.123	99,67%	17	7	10	0,19%	24	00:09:13	00:00:02	00:07:41	379	348	4.744	4.628	91,82%	97,55%					
2/mar	8.852	8.800	97,15%	252	18	234	2,64%	32	00:05:23	00:00:26	00:06:04	347	286	8.253	8.582	82,42%	79,75%					
3/mar	10.737	10.047	93,57%	690	83	607	5,65%	85	00:03:30	00:00:56	00:06:09	436	347	9.611	9.423	79,59%	56,42%					
4/mar	9.763	9.097	93,18%	666	80	586	6,00%	80	00:03:29	00:01:01	00:06:33	281	232	8.816	4.360	82,56%	49,46%					
5/mar	3.397	3.348	98,56%	49	8	41	1,21%	36	00:03:13	00:00:25	00:03:03	138	136	3.210	2.143	98,55%	66,76%					
6/mar	1.119	1.116	99,73%	3	0	3	0,27%	8	00:02:48	00:00:09	00:06:13	98	87	1.018	893	88,78%	87,72%					
7/mar	12.154	10.369	85,31%	1.785	122	1.663	13,68%	75	00:03:31	00:02:08	00:08:44	418	206	9.951	1.524	49,28%	15,32%					
8/mar	11.808	10.939	92,64%	869	90	779	6,60%	42	00:03:12	00:01:09	00:10:48	418	232	10.521	4.219	55,50%	40,10%					
9/mar	13.000	10.144	78,03%	2.856	140	2.716	20,89%	92	00:05:41	00:02:50	00:08:48	485	248	9.659	413	51,13%	1,48%					
10/mar	11.552	9.296	81,34%	2.156	111	2.045	17,70%	72	00:03:53	00:02:44	00:09:06	486	370	8.910	939	76,13%	10,54%					
11/mar	8.190	8.032	98,07%	158	25	133	1,62%	88	00:03:38	00:00:22	00:05:35	293	288	7.739	6.169	98,29%	79,71%					
12/mar	3.739	3.476	92,97%	263	26	237	6,34%	31	00:03:14	00:01:04	00:06:17	170	166	3.306	1.481	97,65%	44,80%					
13/mar	1.768	1.556	88,01%	212	18	194	10,97%	5	00:02:41	00:01:11	00:15:42	237	154	1.319	756	64,98%	57,32%					
14/mar	10.824	10.268	94,86%	556	60	496	4,58%	94	00:03:44	00:01:02	00:05:28	398	324	9.870	4.402	81,41%	44,60%					
15/mar	9.993	9.643	96,50%	350	36	314	3,14%	47	00:03:42	00:00:38	00:05:24	350	310	9.293	6.181	88,57%	66,51%					
16/mar	9.486	9.141	96,37%	325	35	290	3,06%	82	00:03:43	00:00:35	00:05:36	323	306	8.818	6.409	94,74%	72,68%					
17/mar	10.227	9.972	97,51%	244	53	191	1,87%	84	00:03:38	00:00:31	00:06:32	458	322	9.515	5.663	70,31%	59,52%					
18/mar	11.474	11.220	97,79%	254	56	198	1,73%	89	00:02:49	00:00:32	00:04:52	370	360	10.850	5.784	97,30%	53,11%					
19/mar	3.267	3.229	98,84%	38	3	35	1,07%	26	00:02:50	00:00:19	00:03:37	173	170	3.056	2.253	98,27%	73,72%					
20/mar	1.679	1.657	98,69%	22	8	14	0,83%	8	00:02:17	00:00:11	00:05:50	161	113	1.496	1.350	70,19%	90,24%					
21/mar	11.204	10.343	92,32%	861	91	770	6,87%	74	00:03:48	00:01:18	00:05:32	394	285	9.949	3.968	72,34%	39,88%					
22/mar	10.701	10.510	98,22%	191	43	148	1,38%	36	00:03:06	00:00:26	00:06:55	428	219	10.682	6.583	51,17%	65,29%					
23/mar	13.701	12.581	91,83%	1.120	79	1.041	7,60%	60	00:02:55	00:01:12	00:07:37	566	439	12.015	6.851	77,56%	57,02%					
24/mar	11.240	10.227	90,99%	1.013	67	946	8,42%	99	00:03:26	00:01:24	00:06:01	500	399	9.727	4.209	79,80%	43,27%					
25/mar	5.228	4.419	84,53%	809	45	764	14,61%	55	00:03:14	00:02:11	00:06:23	307	214	4.112	728	69,71%	17,70%					
26/mar	3.207	3.189	99,44%	18	7	11	0,34%	29	00:03:58	00:00:05	00:02:52	140	139	3.049	2.803	99,29%	91,93%					
27/mar	1.325	1.246	94,04%	79	10	69	5,21%	11	00:02:58	00:00:38	00:05:42	127	118	1.119	725	92,81%	64,79%					
28/mar	9.445	9.157	96,95%	288	48	240	2,54%	72	00:03:43	00:00:34	00:07:26	333	256	8.824	5.905	76,88%	66,92%					
29/mar	7.546	7.517	99,62%	29	7	22	0,29%	36	00:03:36	00:00:03	00:04:01	452	379	7.065	6.892	83,85%	97,55%					
30/mar	11.519	11.161	96,86%	458	72	386	3,32%	63	00:03:34	00:00:46	00:05:16	565	475	10.596	5.169	84,07%	48,28%					
31/mar	9.951	9.788	98,36%	163	45	118	1,19%	78	00:03:40	00:00:22	00:05:30	405	308	9.383	6.195	76,65%	66,02%					
TOTAL:	253.306	236.512	93,37%	16.794	1.493	15.301	6,04%	1.674	00:03:18	00:01:00	00:03:20	10.636	8.236	225.876	121.600	77,44%	53,83%					

RELÁTORIOS

RESUMO

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	70.748
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	66.674
TOTAL DE ABANDONO	3.630
TOTAL DE DESISTÊNCIA	444
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	80,19%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	46,11%
% ABANDONO	5,13%
% DESISTÊNCIA	0,63%
% ATENDIDAS	94,24%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:07
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:06

TMA & TME DIARIO



DIARIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR



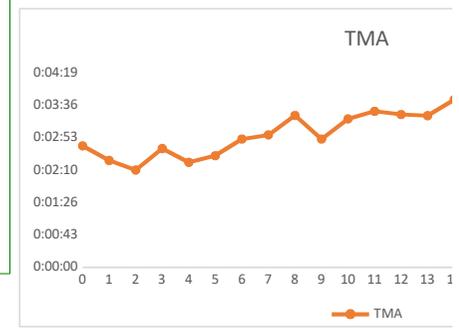
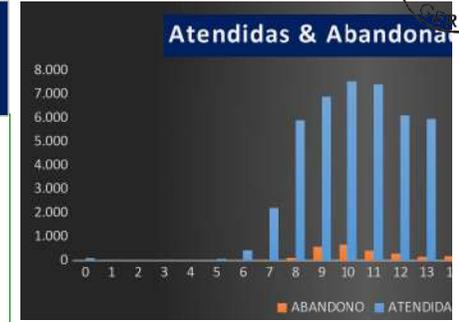
ABRIL	CHAMADAS							URA	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas						TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%										
1/abr	7.961	7.939	99,72%	22	11	11	0,14%	74	00:03:41	00:00:04	00:02:41	262	251	7.677	7.143	95,80%	93,04%
2/abr	3.326	3.290	98,92%	36	8	28	0,84%	32	00:03:15	00:00:13	00:05:10	164	158	3.126	2.580	96,34%	82,53%
3/abr	1.835	1.762	96,02%	73	7	66	3,60%	11	00:02:52	00:00:35	00:05:30	135	110	1.627	1.057	81,48%	64,97%
4/abr	10.635	10.270	96,57%	365	60	305	2,87%	95	00:03:40	00:00:35	00:15:56	400	295	9.870	5.991	73,75%	60,70%
5/abr	11.829	10.704	90,49%	1.125	104	1.021	8,63%	64	00:03:45	00:01:40	00:10:07	424	218	10.280	1.758	51,42%	17,10%
6/abr	11.446	10.304	90,02%	1.142	131	1.011	8,83%	78	00:03:45	00:01:45	00:07:14	428	308	9.876	1.062	71,96%	10,75%
7/abr	10.628	9.710	91,36%	918	64	854	8,04%	92	00:03:48	00:01:34	00:04:24	364	337	9.346	2.175	92,58%	23,27%
8/abr	9.132	8.999	98,54%	133	35	98	1,07%	54	00:03:32	00:00:22	00:03:40	338	317	8.661	5.978	93,79%	69,02%
9/abr	3.956	3.696	93,43%	260	24	236	5,97%	31	00:03:33	00:01:05	00:07:00	196	180	3.500	1.750	91,84%	50,00%
TOTAL:	70.748	66.674	94,24%	4.074	444	3.630	5,13%	531	00:03:06	00:00:07	00:15:56	2.711	2.174	63.963	29.494	80,19%	46,11%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	93	92	98,92%	1	0	1	1,08%	00:02:42	00:00:09	86	93,48%
1	31	30	96,77%	1	1	0	0,00%	00:02:22	00:00:06	27	90,00%
2	19	17	89,47%	2	0	2	10,53%	00:02:10	00:00:15	16	94,12%
3	12	11	91,67%	1	0	1	8,33%	00:02:38	00:00:14	8	72,73%
4	22	22	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:20	00:00:02	21	95,45%
5	66	65	98,48%	1	1	0	0,00%	00:02:29	00:00:01	65	100,00%
6	423	422	99,76%	1	1	0	0,00%	00:02:51	00:00:01	415	98,34%
7	2.218	2.210	99,64%	8	3	5	0,23%	00:02:56	00:00:06	2044	92,49%
8	6.054	5.901	97,47%	153	36	117	1,93%	00:03:22	00:00:35	3010	51,01%
9	7.520	6.901	91,77%	619	44	575	7,65%	00:02:51	00:01:23	2646	38,34%
10	8.256	7.533	91,24%	723	60	663	8,03%	00:03:18	00:01:30	2960	39,29%
11	7.888	7.410	93,94%	478	64	414	5,25%	00:03:28	00:01:12	2894	39,06%
12	6.432	6.105	94,92%	327	38	289	4,49%	00:03:23	00:00:55	2598	42,56%
13	6.136	5.955	97,05%	181	28	153	2,49%	00:03:22	00:00:38	3416	57,36%
14	5.961	5.740	96,29%	221	44	177	2,97%	00:03:43	00:00:47	2584	45,02%
15	5.576	5.153	92,41%	423	52	371	6,65%	00:03:43	00:01:25	1676	32,52%
16	5.092	4.602	90,38%	490	52	438	8,60%	00:03:39	00:01:31	1345	29,23%
17	3.205	3.145	98,13%	60	3	57	1,78%	00:03:54	00:00:32	2465	78,38%
18	2.011	1.839	91,45%	172	6	166	8,25%	00:03:29	00:01:13	1025	55,74%
19	1.574	1.469	93,33%	105	6	99	6,29%	00:03:12	00:01:08	831	56,57%
20	966	953	98,65%	13	1	12	1,24%	00:03:24	00:00:22	730	76,60%
21	700	635	90,71%	65	2	63	9,00%	00:03:12	00:01:24	386	60,79%
22	345	319	92,46%	26	2	24	6,96%	00:03:04	00:00:29	280	87,77%
23	148	145	97,97%	3	0	3	2,03%	00:03:00	00:00:15	140	96,55%
	70.748	66.674		4.074	444	3.630	5,13%			31.668	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.





RELÁTORIOS

RESUMO

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	142.940
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	141.462
TOTAL DE ABANDONO	1.056
TOTAL DE DESISTÊNCIA	422
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	82,41%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	83,11%
% ABANDONO	0,74%
% DESISTÊNCIA	0,30%
% ATENDIDAS	98,97%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:13
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:36

TMA & TME DIARIO



DIARIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR

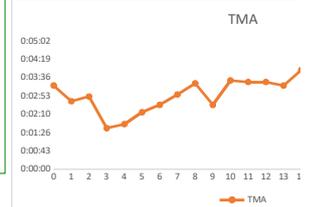
ABRIL	CHAMADAS																	
	Recebidias	Atendidas		Abandonadas				URA	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%			TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
10/abr	1.274	1.241	97,41%	33	5	28	2,20%	8	00:03:09	00:00:23	00:04:49	132	112	1.109	845	84,85%	76,19%	
11/abr	9.989	9.808	98,19%	181	38	143	1,43%	85	00:03:54	00:00:24	00:03:39	368	346	9.440	6.323	94,02%	66,98%	
12/abr	10.304	9.976	96,82%	328	73	255	2,47%	68	00:03:47	00:00:43	00:03:40	453	360	9.523	4.735	79,47%	49,72%	
13/abr	9.932	9.831	98,98%	101	46	55	0,55%	81	00:03:51	00:00:15	00:05:09	465	418	9.366	6.954	89,89%	74,25%	
14/abr	6.838	6.837	99,99%	1	1	0	0,00%	52	00:03:31	00:00:00	00:03:12	304	301	6.533	6.519	99,01%	99,79%	
15/abr	1.520	1.519	99,93%	1	0	1	0,07%	22	00:02:59	00:00:00	00:01:30	122	120	1.397	1.394	98,36%	99,79%	
16/abr	2.623	2.613	99,62%	10	5	5	0,19%	14	00:03:08	00:00:03	00:02:27	93	91	2.520	2.381	97,85%	94,48%	
17/abr	1.201	1.195	99,50%	6	3	3	0,25%	7	00:02:30	00:00:08	00:02:43	126	123	1.069	922	97,62%	86,25%	
18/abr	10.437	10.278	98,48%	159	41	118	1,13%	84	00:03:50	00:00:21	00:09:01	472	400	9.806	7.260	84,75%	74,04%	
19/abr	10.170	10.085	99,16%	85	33	52	0,51%	58	00:03:50	00:00:11	00:04:17	437	277	9.648	8.253	83,39%	85,54%	
20/abr	9.887	9.813	99,25%	74	30	44	0,45%	75	00:03:43	00:00:11	00:02:08	420	384	9.393	7.729	91,43%	82,28%	
21/abr	3.294	3.267	99,18%	27	16	11	0,33%	56	00:03:03	00:00:10	00:03:29	213	164	3.054	2.491	77,00%	81,57%	
22/abr	7.797	7.788	99,88%	9	3	6	0,08%	69	00:03:30	00:00:00	00:03:10	232	220	7.556	7.478	94,83%	98,97%	
23/abr	2.560	2.559	99,96%	1	1	0	0,00%	10	00:03:06	00:00:01	00:01:04	83	82	2.476	2.441	98,80%	98,59%	
24/abr	1.352	1.343	99,33%	9	1	8	0,59%	8	00:02:35	00:00:04	00:08:13	131	106	1.212	1.150	80,92%	94,88%	
25/abr	9.705	9.663	99,57%	42	17	25	0,26%	60	00:03:40	00:00:05	00:10:34	358	267	9.305	8.509	74,58%	91,45%	
26/abr	10.217	10.147	99,31%	70	22	48	0,47%	45	00:03:42	00:00:08	00:03:42	373	242	9.774	8.603	64,88%	88,02%	
27/abr	10.321	10.269	99,50%	52	21	31	0,30%	80	00:03:42	00:00:07	00:02:31	420	323	9.849	8.811	76,90%	89,46%	
28/abr	10.521	10.470	99,52%	51	27	24	0,23%	87	00:03:31	00:00:06	00:02:44	425	328	10.045	9.049	77,18%	90,08%	
29/abr	9.030	8.999	99,66%	31	21	10	0,11%	96	00:03:21	00:00:02	00:04:33	338	274	8.661	8.403	81,07%	97,02%	
30/abr	3.968	3.761	94,78%	207	18	189	4,76%	38	00:03:03	00:00:44	00:07:27	214	154	3.547	2.186	71,96%	61,63%	
TOTAL:	142.940	141.462	98,97%	1.478	422	1.056	0,74%	1.103	00:03:36	00:00:13	00:10:34	6.179	5.092	135.283	112.436	82,41%	83,11%	

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO			TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO		
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL			%	QTD	%
0	170	168	98,82%	2	0	2	1,18%	00:03:18	00:00:10	151	89,88%
1	49	49	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:41	00:00:03	46	93,88%
2	30	29	96,67%	1	0	1	3,33%	00:02:52	00:00:22	26	89,66%
3	34	25	73,53%	9	0	9	26,47%	00:01:37	00:01:37	21	84,00%
4	42	41	97,62%	1	1	0	0,00%	00:01:46	00:00:11	36	87,50%
5	174	171	98,28%	3	1	2	1,15%	00:02:15	00:00:02	168	98,25%
6	1.162	1.148	98,80%	14	1	13	1,12%	00:02:32	00:00:06	1088	94,77%
7	5.056	5.009	99,07%	47	7	40	0,79%	00:02:57	00:00:05	4766	95,15%
8	13.112	13.061	99,61%	51	20	31	0,24%	00:03:23	00:00:04	12407	94,99%
9	16.096	15.948	99,08%	148	51	97	0,60%	00:02:32	00:00:14	12829	80,44%
10	16.657	16.418	98,57%	239	64	175	1,05%	00:03:30	00:00:18	12802	77,98%
11	15.699	15.541	98,99%	158	39	119	0,76%	00:03:26	00:00:14	12831	82,56%
12	12.936	12.862	99,43%	74	25	49	0,38%	00:03:26	00:00:07	11818	91,88%
13	12.024	11.946	99,35%	78	34	44	0,37%	00:03:18	00:00:11	10028	83,94%
14	11.451	11.288	98,58%	163	40	123	1,07%	00:03:54	00:00:20	7944	70,38%
15	10.914	10.648	97,56%	266	40	226	2,07%	00:04:06	00:00:32	7082	66,51%
16	9.822	9.692	98,68%	130	22	108	1,10%	00:04:10	00:00:16	8006	82,60%
17	6.268	6.262	99,90%	6	3	3	0,05%	00:04:14	00:00:01	6161	98,39%
18	3.840	3.825	99,61%	15	11	4	0,10%	00:03:43	00:00:06	3422	89,46%
19	2.796	2.783	99,54%	13	6	7	0,25%	00:03:22	00:00:09	2340	84,08%
20	2.127	2.102	98,82%	25	8	17	0,80%	00:03:18	00:00:13	1610	76,59%
21	1.361	1.334	98,02%	27	4	23	1,69%	00:03:08	00:00:17	962	72,11%
22	729	724	99,31%	5	1	4	0,55%	00:02:57	00:00:11	613	84,67%
23	391	388	99,23%	3	1	2	0,51%	00:03:03	00:00:02	371	95,62%
	142.940	141.462		1.478	379	1.099	0,77%			117.528	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.





RESUMO

RELATÓRIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	246.410
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	244.245
	TOTAL DE ABANDONO	1.527
DIARIO	TOTAL DE DESISTÊNCIA	638
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	76,48%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	86,72%
HORA	% ABANDONO	0,62%
	% DESISTÊNCIA	0,26%
	% ATENDIDAS	99,12%
CALLBACK	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:10
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:18



HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	224	220	98,21%	4	3	1	0,45%	00:02:45	00:00:11	199	90,45%
1	101	100	99,01%	1	1	0	0,00%	00:02:32	00:00:02	95	95,00%
2	52	52	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:05	00:00:18	45	86,54%
3	56	56	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:10	00:00:30	48	85,71%
4	65	65	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:18	00:00:07	57	87,69%
5	342	341	99,71%	1	0	1	0,29%	00:02:08	00:00:02	334	97,95%
6	1.908	1.903	99,74%	5	2	3	0,16%	00:02:32	00:00:05	1716	90,17%
7	8.492	8.462	99,65%	30	17	13	0,15%	00:02:56	00:00:03	8062	95,27%
8	22.762	22.680	99,64%	82	39	43	0,19%	00:03:11	00:00:04	21116	93,10%
9	27.548	27.341	99,25%	207	77	130	0,47%	00:02:32	00:00:11	22192	81,17%
10	28.063	27.813	99,11%	250	99	151	0,54%	00:03:11	00:00:12	22895	82,32%
11	26.892	26.789	99,62%	103	41	62	0,23%	00:03:09	00:00:05	24287	90,66%
12	22.463	22.263	99,11%	200	45	155	0,69%	00:03:11	00:00:08	20233	90,88%
13	20.469	20.374	99,54%	95	35	60	0,29%	00:03:09	00:00:06	19071	93,60%
14	20.460	20.164	98,55%	296	55	241	1,18%	00:03:31	00:00:14	16656	82,60%
15	18.730	18.410	98,29%	320	72	248	1,32%	00:03:39	00:00:19	14252	77,41%
16	16.884	16.746	99,18%	138	28	110	0,65%	00:03:36	00:00:11	14501	86,59%
17	10.897	10.875	99,80%	22	9	13	0,12%	00:03:36	00:00:01	10646	97,89%
18	6.709	6.625	98,75%	84	21	63	0,94%	00:03:24	00:00:14	5400	81,51%
19	5.115	4.958	96,93%	157	27	130	2,54%	00:02:58	00:00:27	3187	64,28%
20	3.737	3.677	98,39%	60	14	46	1,23%	00:03:09	00:00:23	2491	67,75%
21	2.490	2.427	97,47%	63	13	50	2,01%	00:02:54	00:00:21	1694	69,80%
22	1.300	1.261	97,00%	39	3	36	2,77%	00:02:46	00:00:26	933	73,99%
23	651	643	98,77%	8	1	7	1,08%	00:02:33	00:00:07	606	94,25%
	246.410	244.245		2.165	602	1.563	0,63%			210.716	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



← VOLTAR

MAYO	CHAMADAS																
	Atendidas				Abandonadas				URA	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço				
	Recebidas	atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%	TME			Máx espera	Qtde Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtde atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
1/mai	1.559	1.534	98,40%	25	6	19	1,22%	14	00:02:34	00:00:19	00:05:16	138	107	1.396	1.041	77,54%	74,57%
2/mai	11.250	11.158	99,18%	92	23	69	0,61%	95	00:03:27	00:00:08	00:06:17	450	278	10.708	9.773	61,78%	91,27%
3/mai	11.077	10.892	98,33%	185	35	150	1,35%	51	00:03:16	00:00:18	00:04:39	435	270	10.457	8.347	62,07%	79,82%
4/mai	10.824	10.649	98,38%	175	48	127	1,17%	71	00:03:28	00:00:16	00:03:02	451	341	10.198	8.270	75,61%	81,09%
5/mai	10.525	10.507	99,83%	18	14	4	0,04%	87	00:03:26	00:00:02	00:03:01	427	358	10.080	9.662	83,84%	95,85%
6/mai	10.279	10.250	99,72%	29	19	10	0,10%	89	00:02:48	00:00:03	00:10:51	387	333	9.863	9.377	86,05%	95,07%
7/mai	4.359	4.181	95,92%	178	16	162	3,72%	30	00:02:27	00:00:29	00:05:31	190	127	3.991	3.104	66,84%	77,77%
8/mai	1.120	1.107	98,84%	13	6	7	0,63%	10	00:02:32	00:00:12	00:07:04	162	117	945	829	72,22%	87,72%
9/mai	11.440	11.259	98,42%	181	37	144	1,26%	107	00:03:21	00:00:20	00:02:48	394	341	10.865	7.860	86,55%	72,94%
10/mai	10.661	10.569	99,14%	92	38	54	0,51%	61	00:03:29	00:00:10	00:02:35	431	346	10.138	8.290	80,28%	81,77%
11/mai	10.795	10.671	98,85%	124	39	85	0,79%	82	00:03:24	00:00:14	00:03:42	477	309	10.194	8.378	64,78%	82,19%
12/mai	10.643	10.493	98,59%	150	52	98	0,92%	83	00:03:27	00:00:21	00:03:38	437	383	10.056	7.196	87,64%	71,50%
13/mai	8.750	8.729	99,76%	21	8	13	0,15%	95	00:03:16	00:00:02	00:03:54	395	339	8.333	8.147	85,82%	97,77%
14/mai	3.538	3.496	98,81%	42	11	31	0,88%	32	00:03:13	00:00:14	00:05:10	161	128	3.336	2.612	79,50%	78,30%
15/mai	1.311	1.298	99,01%	13	1	12	0,92%	4	00:02:50	00:00:17	00:03:43	137	114	1.161	923	83,21%	79,50%
16/mai	11.178	11.042	98,78%	136	40	96	0,86%	85	00:03:27	00:00:16	00:03:51	435	281	10.607	8.142	64,60%	76,76%
17/mai	10.482	10.396	99,18%	86	21	65	0,62%	66	00:03:24	00:00:09	00:04:43	447	319	9.949	8.856	71,85%	89,01%
18/mai	10.804	10.765	99,64%	39	24	15	0,14%	85	00:03:19	00:00:05	00:03:11	553	256	10.212	9.389	46,29%	91,94%
19/mai	11.230	11.095	98,80%	135	35	100	0,89%	76	00:03:20	00:00:12	00:06:34	520	365	10.575	8.565	70,19%	84,78%
20/mai	9.589	9.515	99,23%	74	34	40	0,42%	71	00:03:17	00:00:08	00:04:01	382	342	9.133	7.962	89,51%	87,18%
21/mai	3.511	3.485	99,26%	26	6	20	0,57%	27	00:02:56	00:00:07	00:04:14	171	159	3.314	2.975	92,98%	89,77%
22/mai	1.387	1.350	97,33%	37	5	32	2,31%	10	00:02:52	00:00:22	00:06:36	174	132	1.176	878	75,86%	74,66%
23/mai	10.016	9.998	99,82%	18	14	4	0,04%	114	00:03:23	00:00:02	00:03:06	355	312	9.643	9.213	87,89%	95,54%
24/mai	9.509	9.458	99,46%	51	13	38	0,40%	44	00:03:22	00:00:07	00:06:13	392	304	9.066	8.010	77,55%	88,20%
25/mai	9.502	9.458	99,54%	44	21	23	0,24%	97	00:03:23	00:00:06	00:04:57	365	293	9.093	8.133	80,27%	86,44%
26/mai	10.338	10.245	99,10%	93	35	58	0,56%	64	00:03:15	00:00:10	00:19:21	482	340	9.763	8.420	70,54%	86,24%
27/mai	8.367	8.347	99,76%	20	14	6	0,07%	63	00:03:18	00:00:02	00:03:08	289	271	8.058	7.665	93,77%	95,12%
28/mai	2.573	2.560	99,49%	13	3	10	0,39%	29	00:03:05	00:00:04	00:04:16	186	168	2.374	2.215	90,32%	93,30%
29/mai	1.203	1.194	99,25%	9	2	7	0,58%	9	00:02:46	00:00:07	00:05:41	117	107	1.077	978	91,45%	90,81%
30/mai	9.062	9.048	99,85%	14	7	7	0,08%	58	00:03:20	00:00:02	00:08:59	320	305	8.728	8.461	95,31%	96,94%
31/mai	9.528	9.496	99,66%	32	11	21	0,22%	27	00:03:17	00:00:05	00:03:37	485	373	9.011	8.437	76,81%	93,22%
TOTAL:	246.410	244.245	99,12%	2.165	638	1.527	0,62%	1.846	00:03:18	00:00:10	00:19:21	10.745	8.218	233.500	202.498	76,48%	86,72%

RELÁTORIOS

RESUMO

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	223.526
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	220.160
TOTAL DE ABANDONO	2.408
TOTAL DE DESISTÊNCIA	958
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	77,24%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	82,20%
% ABANDONO	1,08%
% DESISTÊNCIA	0,43%
% ATENDIDAS	98,49%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:14
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:16

DIARIO

HORA

CALLBACK



TMA & TME DIARIO



DIARIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR

JUNHO	CHAMADAS								URA	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço			
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				TME			Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%										
1/jun	9.408	9.378	99,68%	30	19	11	0,12%	61	00:03:22	00:00:04	00:03:07	363	290	9.015	8.280	79,89%	91,85%
2/jun	8.330	8.269	99,27%	61	20	41	0,49%	61	00:03:23	00:00:05	00:04:40	408	315	7.861	7.453	77,21%	94,81%
3/jun	8.663	8.638	99,71%	25	13	12	0,14%	74	00:03:14	00:00:02	00:05:45	308	257	8.330	8.048	83,44%	96,61%
4/jun	3.233	3.203	99,07%	30	11	19	0,59%	20	00:02:58	00:00:12	00:06:04	147	133	3.056	2.460	90,48%	80,50%
5/jun	1.214	1.204	99,18%	10	5	5	0,41%	9	00:02:42	00:00:08	00:07:16	80	74	1.124	1.012	92,50%	90,04%
6/jun	10.504	10.392	98,93%	112	33	79	0,75%	72	00:03:23	00:00:14	00:07:32	387	239	10.005	7.678	61,76%	76,74%
7/jun	10.573	10.425	98,60%	148	51	97	0,92%	42	00:03:23	00:00:20	00:07:23	497	331	9.928	6.578	66,60%	66,26%
8/jun	10.655	10.460	98,17%	195	59	136	1,28%	48	00:03:26	00:00:28	00:20:01	448	334	10.012	5.390	74,55%	53,84%
9/jun	9.570	9.476	99,02%	94	15	79	0,83%	43	00:03:23	00:00:12	00:06:16	370	325	9.106	7.724	87,84%	84,82%
10/jun	7.915	7.888	99,66%	27	8	19	0,24%	45	00:03:13	00:00:02	00:05:56	323	244	7.565	7.485	75,54%	98,94%
11/jun	2.947	2.891	98,10%	56	13	43	1,46%	10	00:03:00	00:00:13	00:07:03	122	110	2.769	2.327	90,16%	84,04%
12/jun	1.046	1.040	99,43%	6	0	6	0,57%	1	00:02:49	00:00:05	00:06:00	125	106	915	879	84,80%	96,07%
13/jun	9.201	9.121	99,13%	80	26	54	0,59%	34	00:03:28	00:00:15	00:04:09	385	296	8.736	6.863	76,88%	78,56%
14/jun	9.483	9.348	98,58%	135	13	122	1,29%	42	00:03:27	00:00:17	00:07:48	382	312	8.966	7.469	81,68%	83,30%
15/jun	9.332	9.245	99,07%	87	20	67	0,72%	38	00:03:13	00:00:12	00:03:55	386	342	8.859	7.638	88,60%	86,22%
16/jun	3.254	3.225	99,11%	29	13	16	0,49%	13	00:03:01	00:00:10	00:10:35	205	169	3.020	2.538	82,44%	84,04%
17/jun	6.994	6.990	99,94%	4	2	2	0,03%	34	00:03:13	00:00:00	00:06:20	265	231	6.725	6.702	87,17%	99,66%
18/jun	3.028	2.990	98,75%	38	6	32	1,06%	1	00:02:53	00:00:13	00:07:44	237	195	2.753	2.291	82,28%	83,22%
19/jun	1.526	1.512	99,08%	14	5	9	0,59%	0	00:02:34	00:00:08	00:03:19	224	192	1.288	1.117	85,71%	86,72%
20/jun	9.988	9.735	97,47%	253	31	222	2,22%	42	00:03:24	00:00:29	00:04:43	382	259	9.353	6.038	67,80%	64,56%
21/jun	9.822	9.602	97,76%	220	40	180	1,83%	41	00:03:24	00:00:25	00:05:54	430	264	9.172	6.817	61,40%	74,32%
22/jun	11.849	11.284	95,23%	565	90	475	4,01%	55	00:02:58	00:00:36	00:07:29	436	276	10.848	7.442	63,30%	68,60%
23/jun	10.934	10.507	96,09%	427	163	264	2,41%	71	00:03:24	00:00:25	00:04:27	516	317	9.991	7.157	61,43%	71,63%
24/jun	9.534	9.493	99,57%	41	33	8	0,08%	60	00:03:06	00:00:02	00:04:56	493	402	9.000	8.733	81,54%	97,03%
25/jun	2.944	2.922	99,25%	22	11	11	0,37%	15	00:03:03	00:00:05	00:21:13	142	125	2.780	2.547	88,03%	91,62%
26/jun	1.127	1.121	99,47%	6	3	3	0,27%	10	00:02:37	00:00:04	00:11:33	120	102	1.001	976	85,00%	97,50%
27/jun	10.734	10.513	97,94%	221	86	135	1,26%	51	00:03:15	00:00:13	00:03:52	478	402	10.035	8.236	84,10%	82,07%
28/jun	10.117	9.993	98,77%	124	87	37	0,37%	24	00:03:20	00:00:07	00:02:50	354	296	9.639	8.406	83,62%	87,21%
29/jun	9.746	9.607	98,57%	139	82	57	0,58%	44	00:03:11	00:00:06	00:02:55	469	389	9.138	8.238	82,94%	90,15%
30/jun	9.855	9.688	98,31%	167		167	1,69%	0	00:03:02	00:00:08	00:06:20	426	326	9.262	8.311	76,53%	89,73%
TOTAL:	223.526	220.160	98,49%	3.366	958	2.408	1,08%	1.061	00:03:16	00:00:14	00:21:13	9.908	7.653	210.252	172.833	77,24%	82,20%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	257	252	98,05%	5	1	4	1,56%	00:02:37	00:00:04	237	94,05%
1	116	112	96,55%	4	0	4	3,45%	00:02:38	00:00:14	102	91,07%
2	79	74	93,67%	5	1	4	5,06%	00:02:22	00:00:29	59	79,73%
3	54	50	92,59%	4	1	3	5,56%	00:02:12	00:00:54	34	68,00%
4	88	79	89,77%	9	1	8	9,09%	00:01:48	00:00:33	66	83,54%
5	297	290	97,64%	7	0	7	2,36%	00:02:14	00:00:14	250	86,21%
6	1.746	1.731	99,14%	15	0	15	0,86%	00:02:36	00:00:08	1527	88,21%
7	7.174	7.142	99,55%	32	17	15	0,21%	00:02:53	00:00:06	6503	91,05%
8	19.390	19.263	99,35%	127	65	62	0,32%	00:03:05	00:00:08	16801	87,22%
9	24.480	24.087	98,39%	393	118	275	1,12%	00:02:36	00:00:18	18531	76,93%
10	25.275	24.940	98,67%	335	125	210	0,83%	00:03:15	00:00:15	19594	78,56%
11	24.221	23.960	98,92%	261	104	157	0,65%	00:03:14	00:00:10	20901	87,23%
12	20.020	19.878	99,29%	142	61	81	0,40%	00:03:16	00:00:08	17510	88,09%
13	18.944	18.762	99,04%	182	62	120	0,63%	00:03:10	00:00:11	15962	85,08%
14	18.061	17.853	98,85%	208	71	137	0,76%	00:03:26	00:00:12	15147	84,84%
15	17.009	16.653	97,91%	356	110	246	1,45%	00:03:27	00:00:23	11793	70,82%
16	15.840	15.581	98,36%	259	98	161	1,02%	00:03:25	00:00:16	11970	76,82%
17	10.601	10.580	99,80%	21	15	6	0,06%	00:03:17	00:00:02	10248	96,86%
18	6.981	6.461	92,55%	520	70	450	6,45%	00:03:05	00:00:49	4301	65,57%
19	5.261	5.092	96,79%	169	35	134	2,55%	00:03:03	00:00:29	3572	70,15%
20	3.532	3.454	97,79%	78	16	62	1,76%	00:03:03	00:00:16	2697	78,08%
21	2.309	2.164	93,72%	145	12	133	5,76%	00:02:49	00:00:41	1349	62,34%
22	1.185	1.111	93,76%	74	6	68	5,74%	00:02:35	00:00:37	817	73,54%
23	606	591	97,52%	15	4	11	1,82%	00:02:37	00:00:22	515	87,14%
	223.526	220.160		3.366	993	2.373	1,06%			180.486	





RESUMO

RELÁTORIOS

DIÁRIO

HORA

CALLBACK

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	64.475
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	62.281
TOTAL DE ABANDONO	1.573
TOTAL DE DESISTÊNCIA	621
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	72,42%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	82,99%
% ABANDONO	2,44%
% DESISTÊNCIA	0,96%
% ATENDIDAS	96,60%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:18
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:02:59



DIÁRIO DE LIGAÇÕES



HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	74	74	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:07	00:00:03	72	97,30%
1	39	37	94,87%	2	0	2	5,13%	00:02:34	00:00:34	32	86,49%
2	21	21	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:34	00:00:17	17	80,95%
3	14	14	100,00%	0	0	0	0,00%	00:01:26	00:00:03	13	92,86%
4	33	32	96,97%	1	0	1	3,03%	00:01:50	00:00:12	30	93,75%
5	75	75	100,00%	0	0	0	0,00%	00:01:57	00:00:01	74	98,67%
6	422	420	99,53%	2	2	0	0,00%	00:02:27	00:00:02	413	98,33%
7	1.883	1.882	99,95%	1	0	1	0,05%	00:02:49	00:00:01	1871	99,42%
8	5.576	5.497	98,58%	79	32	47	0,84%	00:02:59	00:00:09	4900	89,14%
9	7.286	7.138	97,97%	148	65	83	1,14%	00:02:27	00:00:12	6001	84,07%
10	7.985	7.751	97,07%	234	117	117	1,47%	00:02:55	00:00:18	5914	76,30%
11	7.442	7.274	97,74%	168	88	80	1,07%	00:02:56	00:00:13	5808	79,85%
12	5.853	5.800	99,09%	53	29	24	0,41%	00:02:43	00:00:05	5236	90,28%
13	5.215	5.141	98,58%	74	40	34	0,65%	00:02:47	00:00:09	4329	84,21%
14	5.394	5.319	98,61%	75	46	29	0,54%	00:02:49	00:00:08	4556	85,66%
15	4.745	4.645	97,89%	100	49	51	1,07%	00:03:02	00:00:11	3878	83,49%
16	4.464	3.863	86,54%	601	72	529	11,85%	00:02:58	00:01:01	2901	75,10%
17	3.079	3.045	98,90%	34	22	12	0,39%	00:03:12	00:00:08	2718	89,26%
18	1.764	1.560	88,44%	204	21	183	10,37%	00:02:51	00:00:54	1032	66,15%
19	1.222	1.067	87,32%	155	20	135	11,05%	00:02:50	00:01:21	638	59,79%
20	841	707	84,07%	134	3	131	15,58%	00:02:42	00:01:32	468	66,20%
21	574	473	82,40%	101	12	89	15,51%	00:02:43	00:01:45	220	46,51%
22	338	310	91,72%	28	3	25	7,40%	00:02:46	00:00:57	196	63,23%
23	136	136	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:49	00:00:04	130	95,59%
	64.475	62.281		2.194	621	1.573	2,44%			51.447	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



VOLTAR

JULHO	CHAMADAS								URA	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				TME			Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20	
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%											
1/jul	8.550	8.503	99,45%	47	21	26	0,30%	0	00:03:02	00:00:02	00:03:43	298	278	8.205	7.937	93,29%	96,73%	
2/jul	2.953	2.908	98,48%	45	18	27	0,91%	0	00:02:55	00:00:08	00:05:20	188	172	2.720	2.319	91,49%	85,26%	
3/jul	1.273	1.244	97,72%	29	7	22	1,73%	0	00:02:40	00:00:16	00:14:21	147	122	1.097	965	82,99%	87,97%	
4/jul	10.471	10.202	97,43%	269	127	142	1,36%	0	00:03:21	00:00:15	00:06:19	324	228	9.878	7.510	70,37%	76,03%	
5/jul	10.098	9.957	98,60%	141	74	67	0,66%	0	00:03:01	00:00:07	00:06:30	306	230	9.651	8.614	75,16%	89,25%	
6/jul	11.054	10.790	97,61%	264	102	162	1,47%	0	00:02:44	00:00:13	00:06:54	396	229	10.394	8.614	57,83%	82,87%	
7/jul	11.132	10.004	89,87%	1.128	175	953	8,56%	0	00:02:30	00:00:52	00:11:29	349	173	9.655	7.003	49,57%	72,53%	
8/jul	8.944	8.673	96,97%	271	97	174	1,95%	0	00:03:23	00:00:18	00:04:32	291	233	8.382	6.820	80,07%	81,36%	
TOTAL:	64.475	62.281	96,60%	2.194	621	1.573	2,44%	0	00:02:59	00:00:18	00:14:21	2.299	1.665	59.982	49.782	72,42%	82,99%	



RESUMO

RELATÓRIOS	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	159.713
	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	154.537
	TOTAL DE ABANDONO	3.433
DIÁRIO	TOTAL DE DESISTÊNCIA	1.743
	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	75,31%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	78,33%
HORA	% ABANDONO	2,15%
	% DESISTÊNCIA	1,09%
	% ATENDIDAS	96,76%
CALLBACK	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:17
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:07

DIÁRIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR

JULHO	CHAMADAS										Nível de Serviço							
	Atendidas				Abandonadas				URA	TMA	Tempo Espera		Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
	Recebidas	atendidas	%	Qtd. total	desistentes	Abandonadas Real	%	TME			Máx espera							
9/jul	2.838	2.760	97,25%	78	24	54	1,90%	0	00:03:05	00:00:19	00:04:01	163	134	2.597	1.932	82,21%	74,39%	
10/jul	1.223	1.210	98,94%	13	5	8	0,65%	0	00:02:46	00:00:07	00:03:02	128	114	1.082	974	89,06%	90,02%	
11/jul	10.484	10.049	95,85%	435	110	325	3,10%	0	00:03:06	00:00:21	00:04:46	338	114	9.730	8.058	82,83%	82,57%	
12/jul	10.178	9.593	94,24%	585	232	353	3,47%	0	00:03:25	00:00:31	00:09:39	330	177	9.262	5.676	52,64%	61,28%	
13/jul	10.378	9.861	95,02%	517	162	355	3,42%	0	00:03:12	00:00:32	00:05:24	343	221	9.558	5.966	64,43%	62,68%	
14/jul	9.820	9.547	97,22%	273	143	130	1,32%	0	00:03:20	00:00:16	00:04:09	384	318	9.163	6.617	82,81%	72,21%	
15/jul	8.188	8.098	98,90%	90	52	38	0,46%	0	00:03:05	00:00:06	00:03:56	254	248	7.844	6.967	97,64%	88,82%	
16/jul	2.866	2.781	97,03%	85	32	53	1,85%	0	00:02:59	00:00:19	00:04:43	182	169	2.599	1.833	92,86%	70,53%	
17/jul	1.096	1.058	96,53%	38	13	25	2,28%	0	00:02:44	00:00:14	00:04:52	114	98	944	832	85,96%	88,14%	
18/jul	10.015	9.585	95,71%	430	101	329	3,29%	0	00:03:10	00:00:21	00:07:48	447	251	9.138	7.453	56,15%	81,50%	
19/jul	9.846	9.589	97,38%	257	92	165	1,68%	0	00:03:08	00:00:13	00:03:55	368	330	9.221	7.234	89,67%	78,24%	
20/jul	9.303	8.963	96,35%	340	82	258	2,77%	0	00:03:09	00:00:16	00:06:49	446	206	8.517	7.056	46,19%	82,85%	
21/jul	10.362	9.948	96,00%	414	154	260	2,51%	0	00:03:12	00:00:23	00:08:20	360	335	9.588	6.223	93,06%	64,90%	
22/jul	7.703	7.681	99,71%	22	8	14	0,18%	0	00:02:53	00:00:01	00:02:08	296	288	7.385	7.268	97,30%	98,42%	
23/jul	2.954	2.901	98,21%	53	18	35	1,18%	0	00:02:41	00:00:08	00:05:05	110	106	2.791	2.407	96,36%	86,24%	
24/jul	1.441	1.431	99,31%	10	0	10	0,69%	0	00:02:14	00:00:04	00:08:12	146	129	1.285	1.247	88,36%	97,04%	
25/jul	9.499	9.361	98,55%	138	45	89	0,84%	0	00:03:02	00:00:06	00:03:10	402	260	8.959	8.097	64,68%	90,38%	
26/jul	10.668	10.360	97,11%	308	87	221	2,07%	0	00:03:04	00:00:18	00:03:44	432	316	9.928	7.838	75,46%	78,93%	
27/jul	9.800	9.472	96,65%	328	131	197	2,01%	0	00:03:08	00:00:17	00:04:25	402	343	9.070	6.971	85,32%	76,86%	
28/jul	9.285	8.843	95,24%	442	159	283	3,05%	0	00:03:20	00:00:24	00:05:19	347	314	8.496	5.743	90,49%	67,60%	
29/jul	7.475	7.430	99,40%	45	15	30	0,40%	0	00:02:54	00:00:02	00:04:44	310	254	7.120	6.908	81,94%	97,02%	
30/jul	3.134	2.883	91,99%	251	73	178	5,68%	0	00:03:02	00:00:35	00:10:25	160	122	2.723	1.783	76,25%	65,48%	
31/jul	1.161	1.134	97,67%	27	4	23	1,98%	0	00:02:59	00:00:15	00:04:45	138	114	996	839	82,61%	84,24%	
TOTAL:	153.713	154.537	96,96%	8.176	1.743	3.433	2,15%	0	00:03:07	00:00:17	00:18:46	6.801	4.971	147.936	115.472	75,31%	78,35%	

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	138	133	96,38%	5	1	4	2,90%	00:02:27	00:00:16	121	90,98%
1	58	54	93,10%	4	0	4	6,90%	00:01:42	00:00:22	47	87,04%
2	36	35	97,22%	1	1	0	0,00%	00:01:59	00:00:12	30	85,71%
3	33	30	90,91%	3	0	3	9,09%	00:02:18	00:00:11	28	93,33%
4	49	47	95,92%	2	0	2	4,08%	00:01:54	00:00:05	46	97,87%
5	116	111	95,69%	5	1	4	3,45%	00:02:07	00:00:07	106	95,50%
6	757	753	99,47%	4	1	3	0,40%	00:02:27	00:00:04	721	95,75%
7	3.753	3.741	99,68%	12	3	9	0,24%	00:02:42	00:00:02	3661	97,86%
8	10.782	10.607	98,38%	175	85	90	0,83%	00:02:57	00:00:10	8916	84,06%
9	13.520	12.897	95,39%	623	266	357	2,64%	00:02:27	00:00:28	7827	60,69%
10	13.634	13.073	95,89%	561	257	304	2,23%	00:03:08	00:00:24	8231	62,96%
11	13.033	12.764	97,94%	269	140	129	0,99%	00:03:08	00:00:11	10411	81,57%
12	10.453	10.368	99,19%	85	41	44	0,42%	00:03:07	00:00:05	9585	92,45%
13	9.610	9.461	98,45%	149	68	81	0,84%	00:03:02	00:00:08	8185	86,51%
14	9.274	9.202	99,22%	72	50	22	0,24%	00:03:06	00:00:05	8405	91,34%
15	8.683	8.395	96,68%	288	130	158	1,82%	00:03:11	00:00:19	5943	70,79%
16	7.787	7.608	97,70%	179	73	106	1,36%	00:03:10	00:00:16	5880	77,29%
17	5.890	5.838	99,12%	52	32	20	0,34%	00:02:52	00:00:04	5447	93,30%
18	3.680	3.188	86,63%	492	53	439	11,93%	00:02:38	00:00:54	1979	62,08%
19	2.888	2.461	85,21%	427	45	382	13,23%	00:02:36	00:01:20	1320	53,64%
20	2.011	1.802	89,61%	209	17	192	9,55%	00:02:44	00:00:48	1092	60,60%
21	1.071	980	91,50%	91	6	85	7,94%	00:02:59	00:00:50	640	65,31%
22	626	563	89,94%	63	3	60	9,58%	00:02:47	00:01:01	383	68,03%
23	317	313	98,74%	4	1	3	0,95%	00:02:39	00:00:12	291	92,97%
	118.199	114.424		3.775	1.274	2.501	2,12%			89.295	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores. \Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



RELÁTORIOS

RESUMO

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	254.447
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	226.817
TOTAL DE ABANDONO	22.577
TOTAL DE DESISTÊNCIA	5.053
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	59,09%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	55,37%
% ABANDONO	8,87%
% DESISTÊNCIA	1,99%
% ATENDIDAS	89,14%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:01:00
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:08

DIARIO

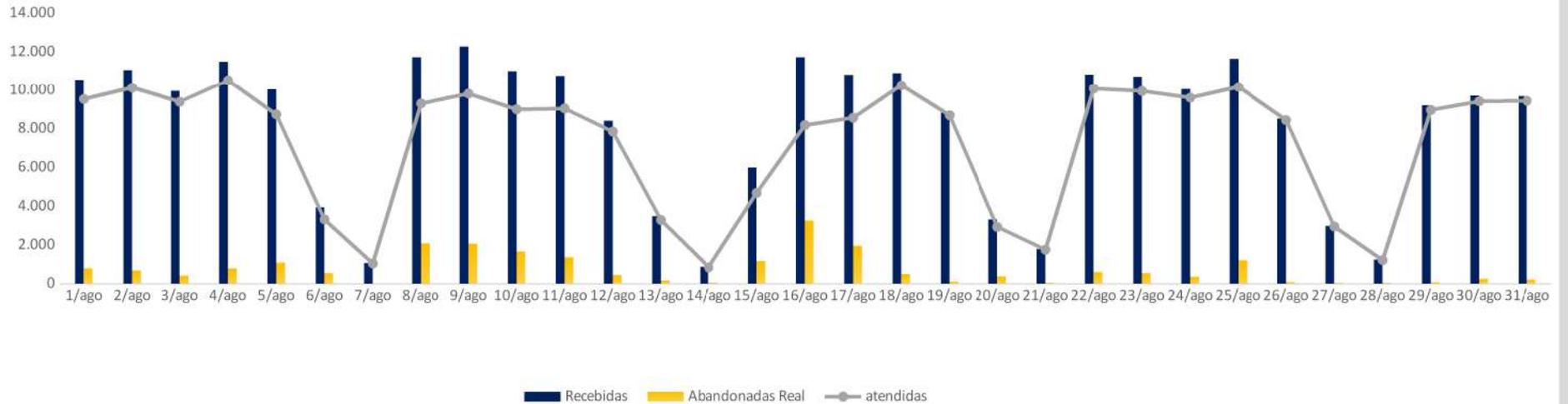
HORA

CALLBACK

TMA & TME DIARIO



DIARIO DE LIGAÇÕES



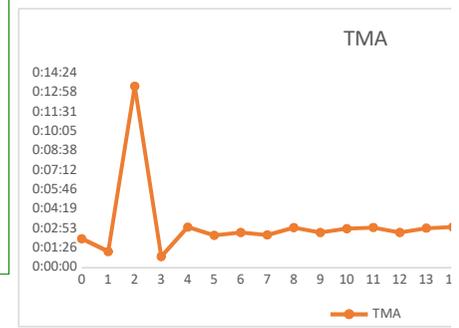
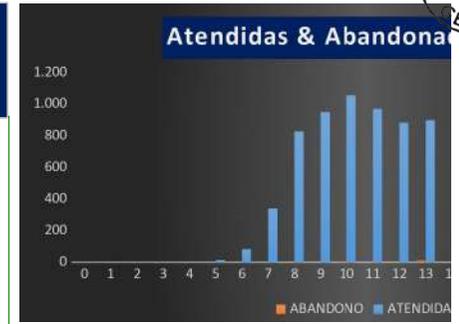
HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NIVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	2	2	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:07	00:00:03	2	100,00%
1	5	5	100,00%	0	0	0	0,00%	00:01:10	00:00:02	5	100,00%
2	2	2	100,00%	0	0	0	0,00%	00:13:24	00:00:02	2	100,00%
3	1	1	100,00%	0	0	0	0,00%	00:00:48	00:00:04	1	100,00%
4	2	2	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:59	00:00:01	2	100,00%
5	12	12	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:22	00:00:01	12	100,00%
6	82	82	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:35	00:00:01	81	98,78%
7	339	339	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:24	00:00:00	339	100,00%
8	832	826	99,28%	6	5	1	0,12%	00:02:56	00:00:04	744	90,07%
9	955	948	99,27%	7	7	0	0,00%	00:02:35	00:00:06	811	85,55%
10	1.064	1.056	99,25%	8	6	2	0,19%	00:02:52	00:00:05	940	89,02%
11	971	970	99,90%	1	1	0	0,00%	00:02:57	00:00:00	970	100,00%
12	882	881	99,89%	1	0	1	0,11%	00:02:35	00:00:02	847	96,14%
13	912	899	98,57%	13	4	9	0,99%	00:02:54	00:00:10	727	80,87%
14	774	774	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:59	00:00:01	768	99,22%
15	817	786	96,21%	31	15	16	1,96%	00:02:54	00:00:20	482	61,32%
16	736	726	98,64%	10	5	5	0,68%	00:02:51	00:00:12	533	73,42%
17	459	459	100,00%	0	0	0	0,00%	00:02:34	00:00:00	459	100,00%
18	301	229	76,08%	72	5	67	22,26%	00:02:24	00:01:39	94	41,05%
19	235	186	79,15%	49	4	45	19,15%	00:02:39	00:01:38	55	29,57%
20	144	116	80,56%	28	2	26	18,06%	00:02:59	00:01:58	19	16,38%
21	87	73	83,91%	14	0	14	16,09%	00:01:59	00:01:29	36	49,32%
22	42	38	90,48%	4	0	4	9,52%	00:02:48	00:01:02	18	47,37%
23	21	20	95,24%	1	1	0	0,00%	00:02:10	00:00:13	17	85,00%
	9.677	9.432		245	55	190	1,96%			7.964	



Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

\Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



VOLTAR

CHAMADAS

AGOSTO	Recebidas	Atendidas		Abandonadas				URA	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%			TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
1/ago	10.547	9.528	90,34%	1.019	235	784	7,43%	0	00:03:20	00:00:48	00:05:47	491	287	9.037	5.168	58,45%	57,19%
2/ago	11.058	10.120	91,52%	938	277	661	5,98%	0	00:03:10	00:00:38	00:05:35	481	204	9.639	5.119	42,41%	53,11%
3/ago	9.958	9.382	94,22%	576	170	406	4,08%	0	00:03:09	00:00:31	00:05:35	428	192	8.954	5.334	44,86%	59,57%
4/ago	11.479	10.503	91,50%	976	198	778	6,78%	0	00:02:48	00:00:52	00:08:06	619	421	9.884	5.554	68,01%	56,19%
5/ago	10.036	8.727	86,96%	1.309	237	1.072	10,68%	0	00:03:28	00:01:16	00:07:32	397	257	8.330	3.371	64,74%	40,47%
6/ago	3.931	3.308	84,15%	623	90	533	13,56%	0	00:03:05	00:01:12	00:11:03	194	157	3.114	1.475	80,93%	47,37%
7/ago	1.070	1.039	97,10%	31	8	23	2,15%	0	00:03:02	00:00:19	00:03:36	97	74	942	740	76,29%	78,56%
8/ago	11.722	9.294	79,29%	2.428	357	2.071	17,67%	0	00:03:30	00:01:55	00:11:34	394	168	8.900	2.447	42,64%	27,49%
9/ago	12.278	9.804	79,85%	2.474	416	2.058	16,76%	0	00:03:23	00:01:52	00:11:57	406	165	9.398	2.458	40,64%	26,15%
10/ago	10.998	8.991	81,75%	2.007	360	1.647	14,98%	0	00:03:39	00:01:48	00:06:34	413	213	8.578	1.240	51,57%	14,46%
11/ago	10.743	9.033	84,08%	1.710	368	1.342	12,49%	0	00:03:30	00:01:31	00:10:31	370	279	8.663	2.013	75,41%	23,24%
12/ago	8.403	7.838	93,28%	565	135	430	5,12%	0	00:03:12	00:00:38	00:07:05	270	216	7.568	4.726	80,00%	62,45%
13/ago	3.479	3.281	94,31%	198	47	151	4,34%	0	00:02:46	00:00:28	00:05:32	133	127	3.148	2.105	95,49%	66,87%
14/ago	873	829	94,96%	44	6	38	4,35%	0	00:03:01	00:00:33	00:07:24	94	62	735	543	65,96%	73,88%
15/ago	5.995	4.672	77,93%	1.323	165	1.158	19,32%	0	00:03:16	00:01:58	00:11:12	267	184	4.405	1.578	68,91%	35,82%
16/ago	11.717	8.173	69,75%	3.544	294	3.250	27,74%	0	00:03:31	00:03:03	00:12:16	461	291	7.712	559	63,12%	7,25%
17/ago	10.809	8.552	79,12%	2.257	316	1.941	17,96%	0	00:03:19	00:02:03	00:09:17	427	157	8.125	2.185	36,77%	26,89%
18/ago	10.887	10.242	94,08%	645	163	482	4,43%	0	00:03:05	00:00:35	00:08:57	485	260	9.757	6.111	53,61%	62,63%
19/ago	8.820	8.680	98,41%	140	51	89	1,01%	0	00:02:56	00:00:07	00:05:08	335	251	8.345	7.623	74,93%	91,35%
20/ago	3.314	2.922	88,17%	392	33	359	10,83%	0	00:02:32	00:00:34	00:08:46	127	115	2.795	2.061	90,55%	73,74%
21/ago	1.789	1.750	97,82%	39	7	32	1,79%	0	00:01:52	00:00:07	00:06:26	120	111	1.630	1.469	92,50%	90,12%
22/ago	10.811	10.071	93,16%	740	150	590	5,46%	0	00:03:01	00:00:42	00:10:03	454	207	9.617	6.364	45,59%	66,17%
23/ago	10.700	9.941	92,91%	759	233	526	4,92%	0	00:03:13	00:00:42	00:07:41	441	260	9.500	4.240	58,96%	44,63%
24/ago	10.060	9.594	95,37%	466	120	346	3,44%	0	00:03:08	00:00:22	00:07:09	446	296	9.148	6.818	66,37%	74,53%
25/ago	11.630	10.161	87,37%	1.469	281	1.188	10,21%	0	00:02:47	00:01:08	00:08:05	421	161	9.740	4.343	38,24%	44,59%
26/ago	8.515	8.431	99,01%	84	18	66	0,78%	0	00:02:56	00:00:03	00:05:04	301	247	8.130	7.886	82,06%	97,00%
27/ago	2.980	2.943	98,76%	37	10	27	0,91%	0	00:02:39	00:00:05	00:02:46	132	128	2.811	2.570	96,97%	91,43%
28/ago	1.255	1.213	96,65%	42	6	36	2,87%	0	00:02:10	00:00:11	00:03:47	83	78	1.130	1.008	93,98%	89,20%
29/ago	9.207	8.955	97,26%	252	192	60	0,65%	0	00:03:04	00:00:16	00:09:34	319	161	8.636	7.213	50,47%	83,52%
30/ago	9.706	9.408	96,93%	298	55	243	2,50%	0	00:02:56	00:00:16	00:07:48	369	179	9.039	7.780	48,51%	86,07%
31/ago	9.677	9.432	97,47%	245	55	190	1,96%	0	00:02:53	00:00:13	00:06:03	353	195	9.079	7.769	55,24%	85,57%
TOTAL:	254.447	226.817	89,14%	27.630	5.053	22.577	8,87%	0	00:03:08	00:01:00	00:12:16	10.328	6.103	216.489	119.870	59,09%	55,37%

RELÁTORIOS

RESUMO

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	229.298
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	208.675
TOTAL DE ABANDONO	16.368
TOTAL DE DESISTÊNCIA	4.255
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	75,21%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	54,24%
% ABANDONO	7,14%
% DESISTÊNCIA	1,86%
% ATENDIDAS	91,01%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:50
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:10

DIÁRIO

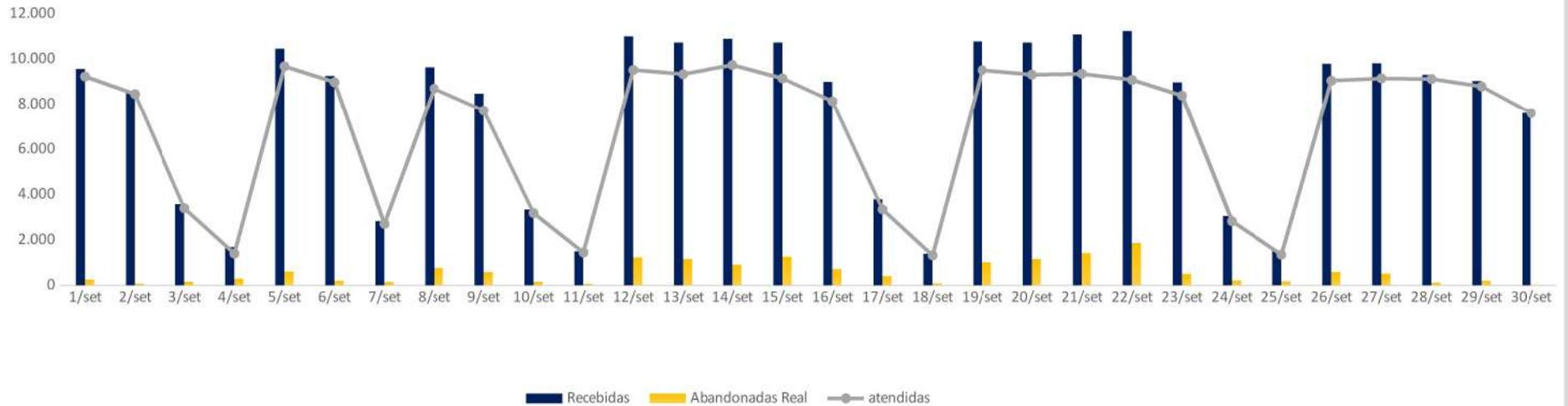
HORA

CALLBACK

TMA & TME DIÁRIO



DIÁRIO DE LIGAÇÕES



VOLTAR

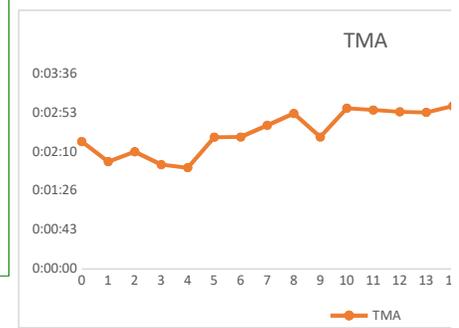
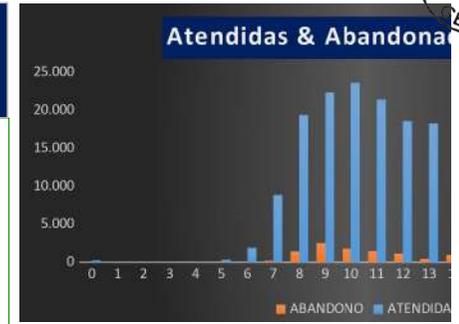
SETEMBRO	CHAMADAS							URA	TMA	Tempo Espera		Nível de Serviço					
	Recebidas	Atendidas		Abandonadas						TME	Máx espera	Qtd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Qtd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. total	desistentes	Abandonadas Real	%										
1/set	9.567	9.225	96,43%	342	107	235	2,46%	0	00:03:04	00:00:21	00:08:51	368	249	8.857	6.796	67,66%	76,73%
2/set	8.542	8.443	98,84%	99	43	56	0,66%	0	00:02:59	00:00:05	00:07:20	325	250	8.118	7.439	76,92%	91,64%
3/set	3.578	3.387	94,66%	191	49	142	3,97%	0	00:02:45	00:00:23	00:05:18	213	181	3.174	2.295	84,98%	72,31%
4/set	1.688	1.387	82,17%	301	31	270	16,00%	0	00:02:33	00:01:05	00:08:54	173	106	1.214	684	61,27%	56,34%
5/set	10.457	9.672	92,49%	785	191	594	5,68%	0	00:03:14	00:00:42	00:07:47	483	288	9.189	4.865	59,63%	52,94%
6/set	9.258	8.966	96,85%	292	107	185	2,00%	0	00:03:07	00:00:18	00:04:59	316	247	8.650	6.450	78,16%	74,57%
7/set	2.832	2.693	95,09%	139	15	124	4,38%	0	00:02:49	00:00:21	00:06:28	179	151	2.514	2.041	84,36%	81,19%
8/set	9.642	8.689	90,12%	953	208	745	7,73%	0	00:03:23	00:00:59	00:04:58	385	248	8.304	3.121	64,42%	37,58%
9/set	8.474	7.706	90,94%	768	196	572	6,75%	0	00:03:19	00:00:52	00:10:45	316	260	7.390	3.357	82,28%	45,43%
10/set	3.340	3.174	95,03%	166	29	137	4,10%	0	00:02:48	00:00:23	00:05:32	126	109	3.048	2.215	86,51%	72,67%
11/set	1.495	1.436	96,05%	59	7	52	3,48%	0	00:02:11	00:00:15	00:06:07	120	111	1.316	1.085	92,50%	82,45%
12/set	11.001	9.513	86,47%	1.488	274	1.214	11,04%	0	00:03:18	00:01:13	00:09:26	397	205	9.116	2.858	51,64%	31,35%
13/set	10.731	9.325	86,90%	1.406	272	1.134	10,57%	0	00:03:23	00:01:18	00:13:11	378	214	8.947	2.476	56,61%	27,67%
14/set	10.897	9.732	89,31%	1.165	280	885	8,12%	0	00:03:15	00:00:55	00:13:05	381	248	9.351	3.108	65,09%	33,24%
15/set	10.726	9.142	85,23%	1.584	338	1.246	11,62%	0	00:03:23	00:01:26	00:05:17	468	307	8.674	1.857	65,60%	21,41%
16/set	8.995	8.121	90,28%	874	173	701	7,79%	0	00:03:13	00:00:56	00:11:34	346	266	7.775	3.927	76,88%	50,51%
17/set	3.786	3.336	88,11%	450	64	386	10,20%	0	00:02:54	00:00:50	00:05:22	180	139	3.156	1.452	77,22%	46,01%
18/set	1.389	1.311	94,38%	78	9	69	4,97%	0	00:02:23	00:00:19	00:05:59	109	79	1.202	992	72,48%	82,53%
19/set	10.773	9.507	88,25%	1.266	275	991	9,20%	0	00:03:20	00:01:02	00:05:44	344	265	9.163	3.491	77,03%	38,10%
20/set	10.727	9.307	86,76%	1.420	280	1.140	10,63%	0	00:03:21	00:01:15	00:04:53	413	337	8.894	3.326	81,60%	37,40%
21/set	11.084	9.344	84,30%	1.740	334	1.406	12,68%	0	00:03:24	00:01:23	00:06:54	389	306	8.955	2.225	78,66%	24,85%
22/set	11.236	9.072	80,74%	2.164	307	1.857	16,53%	0	00:03:23	00:01:42	00:06:42	519	403	8.553	1.772	77,65%	20,72%
23/set	8.975	8.377	93,34%	598	116	482	5,37%	0	00:03:06	00:00:33	00:05:55	284	241	8.093	5.247	84,86%	64,83%
24/set	3.049	2.811	92,19%	238	40	198	6,49%	0	00:02:58	00:00:42	00:06:22	165	150	2.646	1.557	90,91%	58,84%
25/set	1.513	1.337	88,37%	176	12	164	10,84%	0	00:02:32	00:00:43	00:05:51	115	110	1.222	770	95,65%	63,01%
26/set	9.790	9.038	92,32%	752	180	572	5,84%	0	00:03:10	00:00:37	00:06:11	323	281	8.715	5.990	87,00%	68,73%
27/set	9.820	9.143	93,11%	677	173	504	5,13%	0	00:03:07	00:00:37	00:09:01	316	250	8.827	4.850	79,11%	54,95%
28/set	9.298	9.112	98,00%	186	76	110	1,18%	0	00:02:59	00:00:10	00:05:25	334	287	8.778	7.405	85,93%	84,36%
29/set	9.034	8.781	97,20%	253	69	184	2,04%	0	00:02:59	00:00:10	00:02:58	307	282	8.474	7.376	91,86%	87,04%
30/set	7.601	7.588	99,83%	13	0	13	0,17%	0	00:02:40	00:00:01	00:03:03	280	238	7.308	7.251	85,00%	99,22%
TOTAL:	229.298	208.675	91,01%	20.623	4.255	16.368	7,14%	0	00:03:10	00:00:50	00:13:11	9.052	6.808	199.623	108.278	75,21%	54,24%

HORÁRIO	CHAMADAS			ABANDONO				TMA	TME	NÍVEL DE SERVIÇO	
	ENTRANTE	ATENDIDAS	%	QTD	DESISTENTE	QTD REAL	%			QTD	%
0	215	207	96,28%	8	0	8	3,72%	00:02:21	00:00:19	181	87,44%
1	105	103	98,10%	2	2	0	0,00%	00:01:59	00:00:06	97	94,17%
2	58	54	93,10%	4	2	2	3,45%	00:02:10	00:00:22	45	83,33%
3	49	49	100,00%	0	0	0	0,00%	00:01:55	00:00:06	41	83,67%
4	80	78	97,50%	2	0	2	2,50%	00:01:52	00:00:09	70	89,74%
5	340	335	98,53%	5	0	5	1,47%	00:02:26	00:00:03	323	96,42%
6	1.892	1.876	99,15%	16	2	14	0,74%	00:02:26	00:00:05	1725	91,95%
7	9.085	8.839	97,29%	246	53	193	2,12%	00:02:39	00:00:12	7522	85,10%
8	21.197	19.379	91,42%	1.818	413	1.405	6,63%	00:02:52	00:00:45	10387	53,60%
9	25.466	22.343	87,74%	3.123	599	2.524	9,91%	00:02:26	00:01:08	8683	38,86%
10	25.936	23.628	91,10%	2.308	556	1.752	6,76%	00:02:58	00:00:54	11066	46,83%
11	23.418	21.446	91,58%	1.972	525	1.447	6,18%	00:02:56	00:00:48	10553	49,21%
12	20.000	18.570	92,85%	1.430	323	1.107	5,54%	00:02:54	00:00:40	11222	60,43%
13	18.950	18.266	96,39%	684	246	438	2,31%	00:02:53	00:00:20	12898	70,61%
14	17.681	16.442	92,99%	1.239	280	959	5,42%	00:03:01	00:00:34	10099	61,42%
15	17.086	15.194	88,93%	1.892	410	1.482	8,67%	00:02:59	00:00:57	6728	44,28%
16	16.664	13.212	79,28%	3.452	494	2.958	17,75%	00:02:42	00:01:46	3959	29,97%
17	11.688	10.686	91,43%	1.002	174	828	7,08%	00:02:51	00:00:51	6452	60,38%
18	7.334	6.821	93,01%	513	75	438	5,97%	00:02:49	00:00:33	4726	69,29%
19	4.978	4.797	96,36%	181	33	148	2,97%	00:02:57	00:00:17	3983	83,03%
20	3.226	3.047	94,45%	179	13	166	5,15%	00:02:47	00:00:26	2353	77,22%
21	2.140	1.739	81,26%	401	29	372	17,38%	00:02:31	00:01:44	903	51,93%
22	1.165	1.039	89,18%	126	21	105	9,01%	00:02:43	00:01:02	618	59,48%
23	545	525	96,33%	20	5	15	2,75%	00:02:29	00:00:15	452	86,10%
	229.298	208.675		20.623	4.255	16.368	7,14%			115.086	

Filtro Dia

Esta forma representa uma segmentação de dados. Segmentações de dados têm suporte no Excel 2010 ou versões posteriores.

Se a forma tiver sido modificada em uma versão anterior do Excel, ou se a pasta de trabalho tiver sido salva no Excel 2003 ou versões anteriores, a segmentação de dados não poderá ser usada.



ANEXO B – MODELO PLANO DE AÇÃO



INFORMAÇÕES DA CONTRATADA

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

O QUE?	PORQUE?	ONDE?	QUANDO?	QUEM?	COMO?
ASSINATURA DE CONTRATO					
REUNIÃO COM CAGECE - DEFINIÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DAS ATIVIDADES E PRAZOS PARA TRANSIÇÃO					
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO					
ENVIO DOS FORMULÁRIOS DOS PROFISSIONAIS SELECIONADOS PARA CADASTRAR NO SISTEMA CAGECE					
TREINAMENTO REALIZADO PELA CONTRATANTE AOS MULTIPLICADORES DA CONTRATADA					
TREINAMENTO REALIZADO PELA CONTRATADA AOS OPERADORES SELECIONADOS					
AQUISIÇÃO DE LINKS DEDICADOS					
INSTALAÇÃO DE LINKS DEDICADOS					
INSTALAÇÃO DO SISTEMA CRM DA CONTRATADA					
AQUISIÇÃO DE NOBREAK					
INSTALAÇÃO DE NOBREAK NAS DEPENDÊNCIAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO					
DISPONIBILIZAR ENDEREÇO COMPLETO DO LOCAL ONDE SERÁ INSTALADA A CENTRAL DE ATENDIMENTO					
INSTALAÇÃO DOS COMPUTADORES COM MONITORES E PERIFÉRICOS					

O QUE?	PORQUE?	ONDE?	QUANDO?	QUEM?	COMO?
CRIAÇÃO DE SERVIDOR PARA ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO					
TESTE DOS SISTEMAS DA CONTRATADA (PABX, URA, CTI)					
TESTES ENTRE OS SISTEMAS DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA					
VISITA NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA PELA CONTRATANTE					
MIGRAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO					
INÍCIO DA OPERAÇÃO					
OS DIAS SÃO CONTADOS A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO ATÉ 30 (TRINTA) DIAS PARA O INÍCIO DAS OPERAÇÕES					