



DISPENSA DE LICITAÇÃO 2022006

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo n. 0713.000070/2022-65

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	1.555.524	R\$ 2,29

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;

4.3. Da Habilitação

4.3.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação a proponente deverá ser detentora da proposta classificada em primeiro lugar. Situação em que, após verificada a efetividade da proposta de menor valor, será o proponente convidado a enviar em até 2 (dois) dias, a documentação a seguir relacionada.

4.3.2 A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá em:

- a) Registro Comercial no caso de empresa individual.
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, documentos de eleição de seus administradores.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.
- e) Cédula de identidade, em se tratando de pessoa física.

4.3.3. A documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista consistirá em:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- b) Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, atualizado.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas: Federal (Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União).

4.3.4 No caso de pessoa física, esta deverá apresentar o Cadastro de Pessoas Físicas(CPF), ficando dispensada a apresentação dos documentos “a” e “b” do item 11.4. deste edital.

4.3.5 A documentação relativa à qualificação técnica, consistirá em:

- a) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado emitido(s) em nome da Proponente, comprovando que a Proponente executou ou executa serviços de atendimentos telefônicos realizados por humano – Chamadas Receptivas por meio de *call center*, com quantidade igual ou superior a **622.209 (Seiscentos e vinte e dois mil, duzentos e nove)** ligações no período de 180 (cento e oitenta) dias.

a.1) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

4.3.6 A documentação relativa à qualificação econômica financeira, consistirá em:

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica.

i) Na ausência da certidão negativa, a licitante em recuperação judicial deverá comprovar o acolhimento judicial do plano de recuperação judicial nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/2005. No caso da licitante em recuperação extrajudicial, deverá apresentar a homologação judicial do plano de recuperação.

b) Na ausência da certidão negativa, a licitante em recuperação judicial deverá comprovar o acolhimento judicial do plano de recuperação judicial nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/2005. No caso da licitante em recuperação extrajudicial deverá apresentar a homologação judicial do plano de recuperação.

c) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigível, e apresentado na forma da lei, devidamente registrado na Junta Comercial, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta.

c.1) A comprovação da boa situação financeira do licitante será atestada por documento assinado por profissional legalmente habilitado, demonstrando que a empresa apresenta “Índice de Liquidez Geral (ILG)” maior ou igual 1 (um) calculado pela fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo} \geq 1}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

4.4. Dos Critérios de seleção

4.4.1 A seleção da proposta será feita pelo menor preço por grupo.

4.4.1 A proposta comercial deverá ser apresentada com todas as especificações conforme item 4.1 de acordo com o modelo apresentado no ANEXO I, com validade de 30 dias e deverá ser enviada, para o e-mail dispensa.licitacao@cagece.com.br até o dia **31/05/2022**, às 14h.

4.4.2 Na hipótese de ocorrer duas ou mais propostas com o mesmo valor, o desempate observará a ordem sequencial dos critérios definidos no art. 55 da Lei nº 13.303/16.

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, acompanhada de todos os documentos

complementares descritos no subitem 7.5.1., 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, não se aplicando a suspensão do prazo para os documentos mencionados no subitem 7.5.1.

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.

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.

7.5. São documentos complementares ao processo de pagamento:

7.5.1. 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; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.6. Quando por ocasião do pagamento, for identificado o descumprimento das condições de habilitação exigidas na licitação, será iniciado processo administrativo para aplicação de sanção.

7.7. 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.

7.8 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.

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.

8.2. Havendo indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, que guardem ou não subsunção ou conexão com as infrações administrativas previstas no Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece a contratada estará sujeita ao procedimento e às sanções previstas no Decreto nº 33.951/2021 que regulamenta no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará a Lei Anticorrupção.

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;
- 9.20. 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.;

9.21. 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;

9.22. Realizar os Exames Médicos Ocupacionais, incluindo audiometria, com a periodicidade legal e fornecendo resultados à Cagece;

9.23. 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;

9.24. Dar ciência a Cagece imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

9.25. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela Cagece, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;

9.26. 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;

9.27. Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da Cagece;

9.28. 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;

9.29. 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;

9.30. Respeitar e fazer cumprir as normas regulamentadoras e legislações aplicadas à segurança e medicina do trabalho pertinente;

9.31. 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;

9.32. 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;

9.33. 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;

9.34. 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;

9.35. 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;

9.36. 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;

9.37. 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;

- 9.38. 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;
- 9.39. Substituir por outro profissional qualificado, de imediato, o empregado, que por qualquer motivo não possa desempenhar adequadamente sua função;
- 9.40. 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;
- 9.41. 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;
- 9.42. 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;
- 9.43. 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.
- 9.44. 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.
- 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 especialmente designado para este fim pela Cagece a ser informado quando da lavratura do instrumento contratual.

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 prazo de execução do objeto contratual é de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir do recebimento da ordem de serviço.

12.3. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

12.4. A publicação resumida do contrato dar-se-á nos termos do art. 90, item 8 do Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece.

12.5. 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 GARANTIA CONTRATUAL

13.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da celebração deste contrato, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratual, em conformidade com o disposto no art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, vedada à prestação de garantia através de Título da Dívida Agrária.

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

13.3. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e § 4º do art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições inicialmente estabelecidas.

14. DOS PREÇOS E DO REAJUSTAMENTO

14.1. O preço é fixo e irajustável.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação.

13. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – VOLUMETRIA HISTÓRICA DO ANO DE 2021

ANEXO B – MODELO PLANO DE AÇÃO

ANEXO C - MINUTA DE CONTRATO

RESUMO

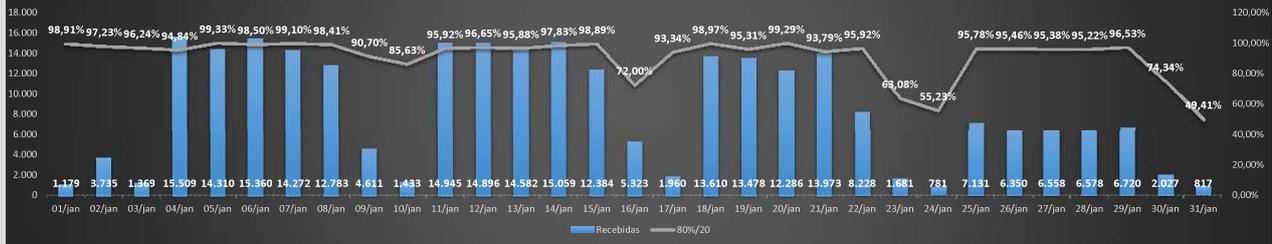
RELATÓRIOS

- DIÁRIO
- HORA
- ANUAL

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
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	84,73%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	95,76%
% 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

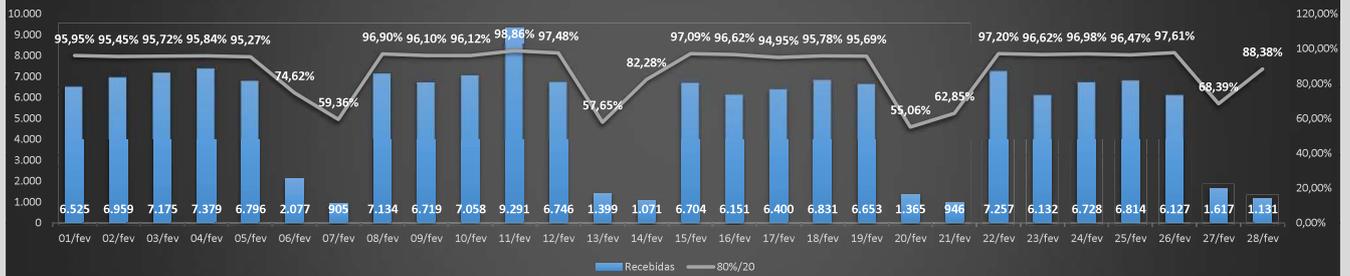
RELÁTORIOS

- DIÁRIO
- 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	81,55%	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	74,15%	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

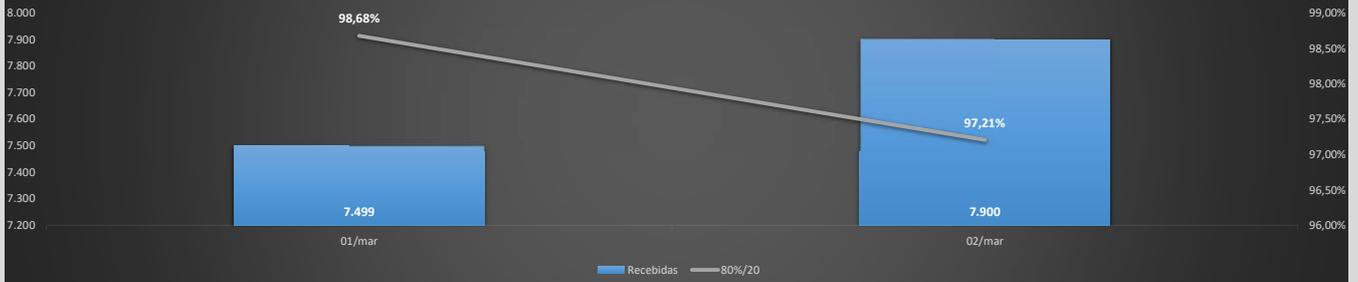
DIÁRIO

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																	
	Recebid	Atendidas		Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera		Nivel 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





RESUMO

RELÁTORIOS

DIÁRIO

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																	
	Recebid	Atendidas			Abandonadas				URA	CALLBACK	TMA	Tempo Espera			Nível de Serviço			
		atendidas	%	Ctde. total	desistentes	abandonadas Real	%	TME				Máx espera	Ctd Atendida 20-6	Total Atendida 90%	Ctd atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
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	473	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%
Feriado 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

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

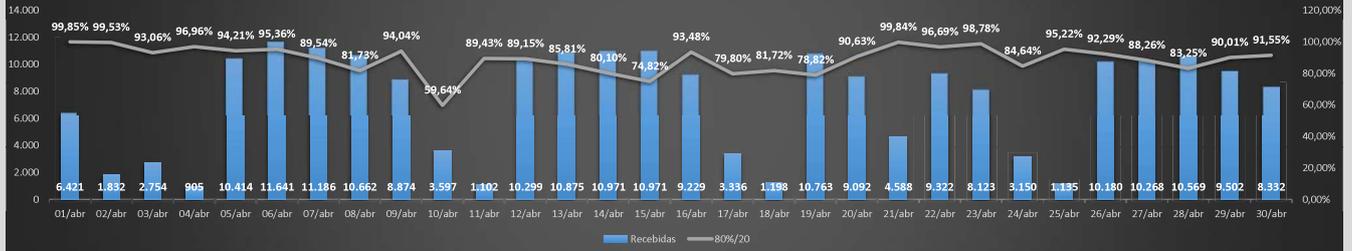
DIÁRIO

HORA

ANUAL



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

DIÁRIO

HORA

ANUAL

TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	222.202
TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	220.338
TOTAL DE ABANDONO	1.360
TOTAL DE DESISTÊNCIA	504
TOTAL CALLBACK	24.721
% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	89,03%
% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	86,45%
% ABANDONO	0,61%
% DESISTÊNCIA	0,23%
% ATENDIDAS	99,16%
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			
	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	%	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
DIARIO	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	89,26%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	76,21%
HORA	% ABANDONO	1,23%
	% DESISTÊNCIA	0,36%
	% ATENDIDAS	98,41%
ANUAL	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:09
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:14

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	99,21%	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

- DIÁRIO
- HORA
- CALLBACK

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 DE LIGAÇÕES



VOLTAR

JULHO	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	%	desistentes											
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	00:20:05	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 20s	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%	86,93%
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%	94,42%
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%	82,25%
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 7-19	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	86,90%	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	88,68%	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%
Total	250.277	247.287	98,81%	2.980	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

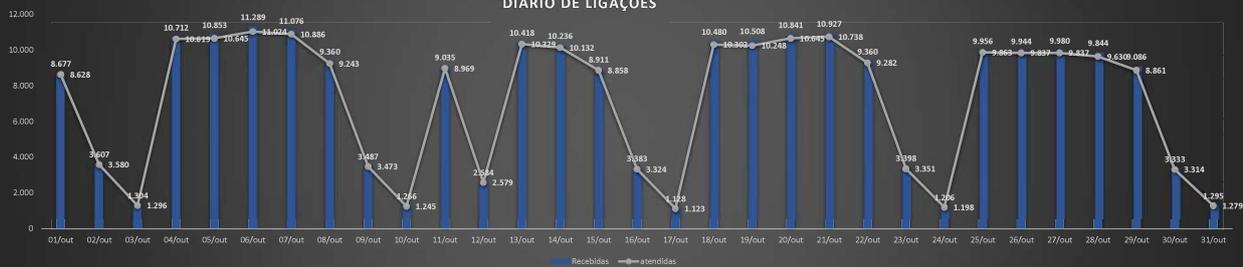


RESUMO

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
DIARIO	% NÍVEL DE SERVIÇO 90/10	82,38%
	% NÍVEL DE SERVIÇO 80/20	81,18%
HORA	% ABANDONO	1,03%
	% DESISTÊNCIA	0,35%
	% ATENDIDAS	98,62%
ANUAL	TEMPO MÉDIO DE ESPERA	00:00:16
	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	00:03:06



DIARIO DE LIGAÇÕES



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	80,77%	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		
DIARIO	TOTAL DE LIGAÇÕES RECEBIDAS	230.795
HORA	TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS	227.265
ANUAL	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



DIARIO DE LIGAÇÕES



NOVEMBRO	CHAMADAS														Tempo Espera				Nivel 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/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	00:03:21	00:00:05	00:03:07	422	392	10.273	9.415	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	94,92%	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	0,69%	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	
RELATÓRIOS	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	Qty Atendida 70.6	Total Atendida 90%	Qty atendida 7-19	Total Atendida 80%	90%/10	80%/20
		atendidas	%	Qtde. 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



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					

ANEXO C - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº _____/2022 – DJU – CAGECE

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE E A EMPRESA, PARA OS FINS NELE INDICADOS.

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, situada na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente, Neurisangelo Cavalcante de Freitas, brasileiro, divorciado, contador, residente e domiciliado em Aquiraz/CE, e Diretora de Mercado e Unidade de Negócio da Capital, Claudia Elizangela Tolentino Caixeta Freire, brasileira, casada, engenheira química, residente e domiciliada em Fortaleza/CE, e a empresa, com sede na, nº – –, inscrita no CNPJ sob o nº, aqui denominada de CONTRATADA, por seu representante legal,, ao final assinados, têm entre si justa e acordada a celebração do presente contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente contrato tem como fundamento a Dispensa Emergencial de Licitação nº 2022..... e seus anexos, os preceitos do direito público, no art. 29, inciso XV da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e suas alterações posteriores, bem como no Capítulo V do RLC/Cagece, e, ainda, outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E A PROPOSTA

2.1. O cumprimento deste contrato está vinculado aos termos do edital da Dispensa Emergencial de Licitação contida no processo nº e seus anexos, e na proposta da CONTRATADA, apresentada em, os quais constituem parte deste instrumento, independente de sua transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. Constitui objeto deste contrato **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**, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto dar-se-á sob o regime de execução indireta: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E DO REAJUSTAMENTO

5.1. O valor contratual global importa na quantia de R\$ (.....).

5.1.1. O Preços são fixos e irrevogáveis.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado no 30º (trigésimo) dia contado da data da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor deste Contrato, acompanhada de todos os documentos complementares descritos no subitem 6.4.1, mediante crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, exclusivamente no Banco Bradesco S/A.

6.1.1. Identificadas desconformidade 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 6.1 somente começarão a contar a partir da data de entrega do último documento requerido.

6.2. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência da Dispensa nº 2022.....

6.3. Nos casos de eventuais atrasos ou antecipações de pagamentos, haverá recomposição ou desconto com base nos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês “pro rata die”, a partir da data do vencimento e a data do efetivo pagamento.

6.4. São documentos complementares ao processo de pagamento:

6.4.1. 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; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

6.5. Quando por ocasião do pagamento, for identificado o descumprimento das condições de habilitação exigidas na licitação, será iniciado processo administrativo para aplicação de sanção.

6.6. 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da contratação serão provenientes dos **recursos próprios**.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO E DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

8.1. O prazo de vigência e de execução deste contrato **será de 180 (cento e oitenta) dias**, contados a partir de

8.2. Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

8.3. A publicação resumida do contrato dar-se-á nos termos do § 2º do art. 51 da Lei nº 13.303/2016.

8.4. 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 Pregão Eletrônico nº seja homologado.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da celebração deste contrato, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratual, em conformidade com o disposto no art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, vedada à prestação de garantia através de Título da Dívida Agrária.

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

9.3. A garantia prestada, de acordo com o estipulado no edital, será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 70, da Lei Federal nº 13.303/2016 e § 4º do art. 123 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições inicialmente estabelecidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

(NÃO SE APLICA)

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da CONTRATADA são as descritas na seção específica do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. As obrigações da CONTRATANTE são as descritas na seção específica do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um representante especialmente designado para este fim pela CONTRATANTE a ser informado quando da lavratura do instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

COMENTÁRIO: Conforme Termo de Referência, OBSERVANDO INCLUSIVE SE FOR O CASO, A EXCLUSÃO DA MULTA PREVISTA NA ALÍNEA “a”

14.1. Pela inexecução total ou parcial deste contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a CONTRATADA, nos termos do art. 83 da Lei nº 13.303/2016, as seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência

14.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste 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 deste contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CONTRATANTE.

14.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

14.2. A CONTRATANTE dará publicidade da sanção administrativa para registro no Cadastro de Fornecedores do Estado.

14.3. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão deste contrato em que ocorreu a aplicação da multa ou de outros contratos firmados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil, conforme art. 146 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

14.3.1. Se não for possível o pagamento da multa nos termos acima, a CONTRATADA recolherá a multa por meio de depósito bancário em nome da CONTRATANTE, se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

14.4. Quando as multas aplicadas não cobrirem os prejuízos causados à CONTRATANTE, poderá ser exigida indenização suplementar, considerando a multa como o mínimo de indenização, conforme § 5º do art. 137 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE.

14.5. A multa poderá ser aplicada com outras sanções conforme previsto no art. 137, § 4º do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

15.1. A CONTRATADA deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

c) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução deste contrato.

e) “prática obstrutiva”:

(1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista nesta cláusula;

(2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

15.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

15.3. Considerando os propósitos dos itens acima, a CONTRATADA deverá concordar e autorizar que, na hipótese deste contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução deste contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução deste contrato.

15.4. A CONTRATANTE, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas em lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução deste contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Conforme Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA MATRIZ DE RISCOS

17.1. São riscos assumidos pela CONTRATADA e que não ensejam a revisão do presente CONTRATO para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente:

17.1.1. Erros/omissões identificados na proposta comercial;

17.1.2. As variações de custos e de despesas, inclusive os aduaneiros, relacionados à aquisição dos bens e à instalação de equipamentos, entre a data de apresentação da proposta comercial e a sua efetiva aquisição;

17.1.3. A variação cambial;

17.1.4. A incidência de responsabilidade civil, administrativa, tributária, ambiental ou criminal por ações, omissões ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATADA;

17.1.5. A ocorrência de greves ou de paralisações de empregados da CONTRATADA e de seus subcontratados ou a interrupção ou falha no fornecimento de materiais ou serviços pelos seus contratados;

17.1.6. O atendimento aos padrões técnicos nos termos destacados pelo TERMO DE REFERÊNCIA;

17.2. São riscos assumidos pela CONTRATANTE e que ensejam a revisão do presente CONTRATO:

17.2.1. Determinações ou omissões, judiciais ou administrativas, relacionadas ao objeto do CONTRATO, desde que a CONTRATADA, seus empregados, seus prepostos ou seus contratados não tenham, direta ou indiretamente, dado causa à situação sobre a qual estiverem fundadas as referidas decisões;

17.2.2. A criação, a alteração ou a extinção de tributos ou encargos legais que tenham comprovada repercussão nos preços contratados, em conformidade com o imposto na legislação aplicável e excetuados os tributos incidentes sobre a renda;

17.2.3. As alterações normativas ou da regulação setorial que representam aumentos de encargos da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

18.1. Este contrato poderá ser rescindido, conforme legislação aplicável, nas formas previstas no art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da CAGECE, e nos termos dos artigos 149 a 151 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito o Foro do município da sede da CONTRATANTE para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato, que não possam ser resolvidas na esfera administrativa.

E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente contrato, que está visado pela Diretoria Jurídica da CONTRATANTE, e do qual se extraíram 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Fortaleza,

Neurisangelo Cavalcante de Freitas
Diretor-Presidente da Cagece

Claudia Elizangela T. Caixeta Freire
Diretora de Mercado e Unidade de Negócio
da Capital da Cagece

Jarlene Fernandes Costa Garofalo
Advogada – Cagece

Representante da Contratada
CPF:

Testemunhas:

Nome: Elzane Eduardo de Sena
CPF: 486.316.803-97

Nome: Thayná Primo Costa Moraes
CPF: 605.398.633-00