

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Zona horária: Presence\_Server

VDN/SE: 82106

Relatório para o dia: 01/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 5              |         |
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 5              |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 88,89%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 5              |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 87,50%  |
| Total por intervalo: | 8              |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 71,43%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 2              | 66,67%  |
| Total por intervalo: | 3              |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 3              |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 75,00%  |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 2,17%   |
| Abandonada em espera | 2              | 4,35%   |
| RECEPTIVO (+)        | 43             | 93,48%  |
| Total por intervalo: | 46             |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 32             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 32             |         |
| Total do dia:        | 127            |         |

Relatório para o dia: 02/08/2024

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 2              | 66,67%  |
| Total por intervalo: | 3              |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 7,69%   |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 92,31%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 25             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 25             |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 2,63%   |
| Abandonada em espera | 5              | 13,16%  |
| RECEPTIVO (+)        | 32             | 84,21%  |
| Total por intervalo: | 38             |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 7,14%   |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 92,86%  |
| Total por intervalo: | 14             |         |
| Total do dia:        | 119            |         |

Relatório para o dia: 05/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 5              | 35,71%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 64,29%  |
| Total por intervalo: | 14             |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 14             | 87,50%  |
| Total por intervalo: | 16             |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 14             |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 14,29%  |
| Abandonada em espera | 2              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 57,14%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 66,67%  |
| Total por intervalo: | 6              |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: | 6              |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 87,50%  |
| Total por intervalo: | 8              |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| Total do dia:        | 98             |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

Relatório para o dia: 06/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 88,89%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 22,22%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 77,78%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 75,00%  |
| Total por intervalo: | 4              |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 42,86%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 57,14%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 30,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 70,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 33,33%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| RECEPTIVO (+)        | 2 | 66,67% |
| Total por intervalo: |   | 3      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 14,29%  |
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 75,00%  |
| Total por intervalo: |                | 4       |

|               |    |
|---------------|----|
| Total do dia: | 77 |
|---------------|----|

Relatório para o dia: 07/08/2024

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 22,22%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 77,78%  |
| Total por intervalo: |                | 9       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 75,00%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 15      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 90,91%  |
| Total por intervalo: |                | 11      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 6       |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 14             |         |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |

| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 6              |         |

| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 15             |         |

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 23,08%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 76,92%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 75,00%  |
| Total por intervalo: | 8              |         |

|               |     |  |
|---------------|-----|--|
| Total do dia: | 119 |  |
|---------------|-----|--|

Relatório para o dia: 08/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 50,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 2              | 50,00%  |
| Total por intervalo: | 4              |         |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 36,36%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 63,64%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 16             |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 90,91%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 14             |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 22,22%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 77,78%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 66,67%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 13,64%  |
| RECEPTIVO (+)        | 19             | 86,36%  |
| Total por intervalo: | 22             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 5,56%   |
| RECEPTIVO (+)        | 17             | 94,44%  |
| Total por intervalo: | 18             |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 30,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 70,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |



PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 6       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 130 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 09/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 10      |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: |                | 5       |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 8       |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 5       |

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 66,67%  |
| Total por intervalo: |                | 6       |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 6       |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: |                | 10      |

| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 8  | 88,89%  |
| Total por intervalo: |    | 9       |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 90,00%  |
| Total por intervalo: |    | 10      |
| 17:00 - 18:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 15,38%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11 | 84,62%  |
| Total por intervalo: |    | 13      |
| 18:00 - 19:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 5  | 100,00% |
| Total por intervalo: |    | 5       |
| Total do dia:        |    |         |
|                      |    | 87      |

Relatório para o dia: 12/08/2024

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| 08:00 - 09:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 4  | 44,44%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5  | 55,56%  |
| Total por intervalo: |    | 9       |
| 09:00 - 10:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 8,33%   |
| Abandonada em espera | 2  | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 75,00%  |
| Total por intervalo: |    | 12      |
| 10:00 - 11:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 6,25%   |
| Abandonada em espera | 3  | 18,75%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12 | 75,00%  |
| Total por intervalo: |    | 16      |
| 11:00 - 12:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 100,00% |
| Total por intervalo: |    | 9       |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 15             |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 1              | 8,33%   |
| Abandonada em espera | 2              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 75,00%  |
| Total por intervalo: | 12             |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 14             | 87,50%  |
| Total por intervalo: | 16             |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 90,91%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 17             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 17             |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 3              |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 18,18%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 81,82%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| Total do dia:        | 131            |         |

Relatório para o dia: 13/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 6,67%   |
| RECEPTIVO (+)        | 14             | 93,33%  |
| Total por intervalo: | 15             |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 88,89%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 75,00%  |
| Total por intervalo: | 8              |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 87,50%  |
| Total por intervalo: | 8              |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 16             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 22,22%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 77,78%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 6              |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 8       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 106 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 14/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 6       |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 37,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 62,50%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 9       |

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 18,75%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 81,25%  |
| Total por intervalo: |                | 16      |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 7,14%   |
| Abandonada em espera | 4              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 64,29%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 8       |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |

| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 6,67%   |
| RECEPTIVO (+)        | 14             | 93,33%  |
| Total por intervalo: | 15             |         |

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 6,25%   |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 93,75%  |
| Total por intervalo: | 16             |         |

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 8,33%   |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 91,67%  |
| Total por intervalo: | 12             |         |

|               |     |  |
|---------------|-----|--|
| Total do dia: | 128 |  |
|---------------|-----|--|

Relatório para o dia: 15/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 5              |         |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 6              |         |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 6,25%   |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 93,75%  |
| Total por intervalo: | 16             |         |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 90,91%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 7,69%   |
| Abandonada em espera | 4              | 30,77%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 61,54%  |
| Total por intervalo: |                | 13      |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 3       |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 2,70%   |
| Abandonada em espera | 2              | 5,41%   |
| RECEPTIVO (+)        | 34             | 91,89%  |
| Total por intervalo: |                | 37      |

| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 13,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 86,67%  |
| Total por intervalo: |                | 15      |

| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 87,50%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 11,76%  |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 88,24%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 5       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 136 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 16/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 25,00%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 75,00%  |
| Total por intervalo: |    | 8       |
| 09:00 - 10:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 85,71%  |
| Total por intervalo: |    | 7       |
| 10:00 - 11:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4  | 80,00%  |
| Total por intervalo: |    | 5       |
| 11:00 - 12:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 60,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 2  | 40,00%  |
| Total por intervalo: |    | 5       |
| 12:00 - 13:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4  | 80,00%  |
| Total por intervalo: |    | 5       |
| 13:00 - 14:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 14 | 87,50%  |
| Total por intervalo: |    | 16      |
| 14:00 - 15:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 7,14%   |
| Abandonada em espera | 2  | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11 | 78,57%  |
| Total por intervalo: |    | 14      |
| 15:00 - 16:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 12,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 22 | 88,00%  |
| Total por intervalo: |    | 25      |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 6  | 40,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 60,00%  |
| Total por intervalo: |    | 15      |



PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 107 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 19/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 6       |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 17             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 17      |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 6,67%   |
| RECEPTIVO (+)        | 28             | 93,33%  |
| Total por intervalo: |                | 30      |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 12      |

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 87,50%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 13,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 86,67%  |
| Total por intervalo: |                | 15      |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

| 15:00 - 16:00       | Nº de chamadas | % Total |
|---------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera | 1              | 7,69%   |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| Abandonada em espera | 3 | 23,08% |
| RECEPTIVO (+)        | 9 | 69,23% |
| Total por intervalo: |   | 13     |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 5,88%   |
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 94,12%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 50,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 1              | 50,00%  |
| Total por intervalo: |                | 2       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 127 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 20/08/2024

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 5       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 30,77%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 69,23%  |
| Total por intervalo: |                | 13      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 8,33%   |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 91,67%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 90,00%  |
| Total por intervalo: |                | 10      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 20             | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 24      |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 30,77%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 69,23%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 88,89%  |
| Total por intervalo: | 18             |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 23,08%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 76,92%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 7              |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 30,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 70,00%  |
| Total por intervalo: | 10             |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 1              | 100,00% |
| Total por intervalo: | 1              |         |
| Total do dia:        | 126            |         |

Relatório para o dia: 21/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 15,38%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 84,62%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 21,05%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 15 | 78,95%  |
| Total por intervalo: |    | 19      |
| 11:00 - 12:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 10,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 18 | 90,00%  |
| Total por intervalo: |    | 20      |
| 12:00 - 13:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 6  | 21,43%  |
| RECEPTIVO (+)        | 22 | 78,57%  |
| Total por intervalo: |    | 28      |
| 13:00 - 14:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 4  | 30,77%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 69,23%  |
| Total por intervalo: |    | 13      |
| 14:00 - 15:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 18,75%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13 | 81,25%  |
| Total por intervalo: |    | 16      |
| 15:00 - 16:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 11 | 50,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11 | 50,00%  |
| Total por intervalo: |    | 22      |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 5,26%   |
| Abandonada em espera | 2  | 10,53%  |
| RECEPTIVO (+)        | 16 | 84,21%  |
| Total por intervalo: |    | 19      |
| 17:00 - 18:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 2  | 66,67%  |
| Total por intervalo: |    | 3       |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 6       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 170 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 22/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 8,33%   |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 91,67%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 80,00%  |
| Total por intervalo: |                | 15      |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 6              | 35,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 64,71%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 11,76%  |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 88,24%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 7              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 7       |

| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 3              | 50,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 3              | 50,00%  |
| Total por intervalo: | 6              |         |

| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: | 7              |         |

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 11,76%  |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 88,24%  |
| Total por intervalo: | 17             |         |

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: | 6              |         |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 130 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 23/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 5              |         |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 5,88%   |
| Abandonada em espera | 3              | 17,65%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 76,47%  |
| Total por intervalo: | 17             |         |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 15,38%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 84,62%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 30,77%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 69,23%  |
| Total por intervalo: |    | 13      |
| 12:00 - 13:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 5,56%   |
| RECEPTIVO (+)        | 17 | 94,44%  |
| Total por intervalo: |    | 18      |
| 13:00 - 14:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 6,25%   |
| RECEPTIVO (+)        | 15 | 93,75%  |
| Total por intervalo: |    | 16      |
| 14:00 - 15:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 27,27%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8  | 72,73%  |
| Total por intervalo: |    | 11      |
| 15:00 - 16:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 4  | 26,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 11 | 73,33%  |
| Total por intervalo: |    | 15      |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5  | 83,33%  |
| Total por intervalo: |    | 6       |
| 17:00 - 18:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5  | 71,43%  |
| Total por intervalo: |    | 7       |
| 18:00 - 19:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 100,00% |
| Total por intervalo: |    | 6       |
| Total do dia:        |    | 127     |

Relatório para o dia: 26/08/2024

|                      |  |                |         |
|----------------------|--|----------------|---------|
| 08:00 - 09:00        |  | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera |  | 3              | 30,00%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| RECEPTIVO (+)        | 7 | 70,00% |
| Total por intervalo: |   | 10     |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 85,71%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 6,25%   |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 93,75%  |
| Total por intervalo: |                | 16      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 8       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 80,00%  |
| Total por intervalo: |                | 5       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Terminada em espera  | 2              | 6,45%   |
| Abandonada em espera | 10             | 32,26%  |
| RECEPTIVO (+)        | 19             | 61,29%  |
| Total por intervalo: |                | 31      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 6       |



PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 8,33%   |
| Abandonada em espera | 1              | 8,33%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 83,33%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 27             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 27      |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 150 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 27/08/2024

| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 6       |

| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Terminada em espera  | 1              | 8,33%   |
| Abandonada em espera | 2              | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 75,00%  |
| Total por intervalo: |                | 12      |

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 4              | 23,53%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 76,47%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 7,14%   |
| RECEPTIVO (+)        | 13             | 92,86%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 88,89%  |
| Total por intervalo: |                | 9       |

| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| Abandonada em espera | 2              | 40,00%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| RECEPTIVO (+)        | 3 | 60,00% |
| Total por intervalo: |   | 5      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 25,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 75,00%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 37,50%  |
| Incompleto           | 1              | 12,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 4              | 50,00%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 88,89%  |
| Total por intervalo: |                | 18      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 37,50%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 62,50%  |
| Total por intervalo: |                | 8       |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 112 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 28/08/2024

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 5              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 5       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 8       |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
|----------------------|----------------|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 100,00% |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 5,88%   |
| RECEPTIVO (+)        | 16             | 94,12%  |
| Total por intervalo: | 17             |         |
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 9,52%   |
| RECEPTIVO (+)        | 19             | 90,48%  |
| Total por intervalo: | 21             |         |
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 8,33%   |
| RECEPTIVO (+)        | 11             | 91,67%  |
| Total por intervalo: | 12             |         |
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 3              | 20,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 12             | 80,00%  |
| Total por intervalo: | 15             |         |
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 18,18%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 81,82%  |
| Total por intervalo: | 11             |         |
| 16:00 - 17:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 11,11%  |
| RECEPTIVO (+)        | 8              | 88,89%  |
| Total por intervalo: | 9              |         |
| 17:00 - 18:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 30,77%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 69,23%  |
| Total por intervalo: | 13             |         |
| 18:00 - 19:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 33,33%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| RECEPTIVO (+)        | 2 | 66,67% |
| Total por intervalo: |   | 3      |

|               |     |
|---------------|-----|
| Total do dia: | 125 |
|---------------|-----|

Relatório para o dia: 29/08/2024

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 08:00 - 09:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 6       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 09:00 - 10:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 18,18%  |
| RECEPTIVO (+)        | 9              | 81,82%  |
| Total por intervalo: |                | 11      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 10:00 - 11:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 90,91%  |
| Total por intervalo: |                | 11      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 11:00 - 12:00        | Nº de chamadas | % Total |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 100,00% |
| Total por intervalo: |                | 15      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 12:00 - 13:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 1              | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6              | 85,71%  |
| Total por intervalo: |                | 7       |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 13:00 - 14:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 4              | 28,57%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10             | 71,43%  |
| Total por intervalo: |                | 14      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 14:00 - 15:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 11,76%  |
| RECEPTIVO (+)        | 15             | 88,24%  |
| Total por intervalo: |                | 17      |

|                      |                |         |
|----------------------|----------------|---------|
| 15:00 - 16:00        | Nº de chamadas | % Total |
| Abandonada em espera | 2              | 6,67%   |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 28 | 93,33%  |
| Total por intervalo: |    | 30      |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 6,45%   |
| RECEPTIVO (+)        | 29 | 93,55%  |
| Total por intervalo: |    | 31      |
| 17:00 - 18:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 9,09%   |
| RECEPTIVO (+)        | 20 | 90,91%  |
| Total por intervalo: |    | 22      |
| 18:00 - 19:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 16,67%  |
| RECEPTIVO (+)        | 5  | 83,33%  |
| Total por intervalo: |    | 6       |
| Total do dia:        |    | 170     |

Relatório para o dia: 30/08/2024

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| 08:00 - 09:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 66,67%  |
| Total por intervalo: |    | 9       |
| 09:00 - 10:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 3  | 33,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 66,67%  |
| Total por intervalo: |    | 9       |
| 10:00 - 11:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 6,25%   |
| Abandonada em espera | 5  | 31,25%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10 | 62,50%  |
| Total por intervalo: |    | 16      |
| 11:00 - 12:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 8,33%   |
| Abandonada em espera | 2  | 16,67%  |

PRODUTIVIDADE POR SERVIÇO

Impresso: 13/11/2024 13:24:27

Serviço: 30106-ATENDIMENTO OUVIDORIA

Servidor: PRESENCE\_SERVER

Data: 01/08/2024 - 31/08/2024

Zona horária: Presence\_Server

|                      |    |         |
|----------------------|----|---------|
| RECEPTIVO (+)        | 9  | 75,00%  |
| Total por intervalo: |    | 12      |
| 12:00 - 13:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 13,33%  |
| RECEPTIVO (+)        | 13 | 86,67%  |
| Total por intervalo: |    | 15      |
| 13:00 - 14:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 4  | 40,00%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 60,00%  |
| Total por intervalo: |    | 10      |
| 14:00 - 15:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 1  | 14,29%  |
| RECEPTIVO (+)        | 6  | 85,71%  |
| Total por intervalo: |    | 7       |
| 15:00 - 16:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 7,69%   |
| Abandonada em espera | 2  | 15,38%  |
| RECEPTIVO (+)        | 10 | 76,92%  |
| Total por intervalo: |    | 13      |
| 16:00 - 17:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Terminada em espera  | 1  | 1,89%   |
| Abandonada em espera | 8  | 15,09%  |
| RECEPTIVO (+)        | 44 | 83,02%  |
| Total por intervalo: |    | 53      |
| 17:00 - 18:00        |    |         |
| Nº de chamadas       |    | % Total |
| Abandonada em espera | 2  | 10,53%  |
| Incompleto           | 1  | 5,26%   |
| RECEPTIVO (+)        | 16 | 84,21%  |
| Total por intervalo: |    | 19      |
| Total do dia:        |    | 163     |