

## **REDE DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

### **ANEXOS**

#### **V. Atendimentos Telefônicos ILUME**

a) Informações Quantitativas de Atendimento Telefônico do ILUME

### INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO ILUME

	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	jan/15	fev/15	mar/15
<b>Ligações</b>													
Entrantes	41.912	32.548	35.684	25.567	34.424	32.845	35.846	30.862	27.662	41.958	55.696	37.270	39.396
Atendidas	39.592	31.627	34.745	24.985	33.064	32.167	35.154	30.482	27.363	40.506	54.228	36.539	38.380
Abandonadas	2.320	921	939	582	1.360	678	692	380	299	1.452	1.468	731	1.016
TME (Tempo Médio de Espera) - HH:MM:SS	00:01:04	00:00:35	00:00:27	00:00:25	00:00:45	00:00:20	00:00:18	00:00:11	00:00:08	00:00:22	00:00:19	00:00:19	00:00:29
TMA (Tempo Médio de Atendimento) HH:MM:SS	00:02:26	00:02:43	00:02:26	00:02:25	00:02:31	00:02:17	00:02:21	00:02:10	00:02:04	00:01:42	00:01:44	00:02:06	00:02:27
<b>Protocolo</b>													
Total de protocolos abertos:	35.917	30.416	31.434	23.077	30.823	29.253	30.706	27.426	24.173	32.898	43.182	31.361	34.490
Protocolos Eletropaulo:	11.860	8.682	10.756	7.172	7.726	9.635	8.714	9.046	8.805	17.309	22.847	11.203	9.258
Protocolos com SLA normal (72 horas):	20.981	18.789	17.593	13.302	19.391	16.406	18.416	15.686	12.915	13.360	17.504	16.721	20.827
Protocolos com SLA especial (24 horas):	2.571	2.512	2.591	2.273	3.277	2.772	3.101	2.222	1.966	1.691	2.141	2.879	3.790
Protocolos com SLA emergencial (imediato):	505	433	494	330	428	440	475	472	487	539	690	558	615
Protocolos abertos através da RONDA:	2.956	3.052	2.768	3.150	3.483	2.927	2.887	3.196	2.515	2.965	2.485	2.494	2.578
Protocolos abertos referente reclamações no SAC:	967	806	794	337	1.239	817	914	866	644	446	731	1.250	1.497
<b>Baixa de protocolos no Sistema</b>													
Protocolos resolvidos:	23.956	21.645	20.590	15.876	23.024	19.511	20.496	18.286	15.059	15.536	20.042	19.534	24.035
Protocolos pendentes:	89	80	62	23	67	100	91	87	29	53	135	121	114
Protocolos não resolvidos:	12	9	26	6	5	8	1	7	280	0	0	-	-
<b>Serviço Ativo – Referência março/ 2014</b>													
Quantidade de ligações:	2.116	2.130	2.107	2.106	2.117	2.139	2.106	2.064	2.088	2.089	2.095	2.080	2.157
Pesquisas efetivamente realizadas:	1.466	1.146	1.151	1.461	1.200	1.165	1.294	1.355	1.491	1.587	1.464	1.660	1.515