

ANEXO I - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - RECEPTIVO

O anexo I com o histórico de ligações e volumes pode ser encontrado no arquivo "Anexo I e II" da Documentação Adicional. Por favor, fazer suas contribuições referente a este assunto neste item

PERÍODO DE MAIO/2016 À JULHO/2019

LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS									
ANO 2016									
SERVIÇOS	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7.444	38.560	30.482	24.131	24.477	17.052	11.480	8.189	161.815
BILHETE ÚNICO	27.212	108.184	80.349	-	-	18.613	146.155	108.674	489.187
CET	586	1.679	1.753	-	-	-	-	-	4.018
DEFESA CIVIL	1.859	6.508	4.125	-	-	-	-	-	12.492
FINANÇAS	1.987	8.294	13.305	14.810	13.031	14.178	14.043	11.533	91.181
GERAL	31.425	120.817	85.792	-	-	-	-	-	238.034
HSPM	9.684	39.350	57.908	60.726	54.772	85.739	87.790	41.019	436.988
OGM	-	-	-	-	-	-	-	9.917	9.917
OUVIDORIA SUS	6.582	25.671	20.346	11.957	12.332	15.372	14.985	11.430	118.675
PROGRAMAS SOCIAIS	5.405	19.152	23.732	24.297	24.727	27.480	31.179	22.651	178.623
SERVIÇO FUNERÁRIO	1.680	6.105	3.380	-	-	-	-	-	11.165
SPTRANS	16.108	64.975	49.406	-	-	-	-	-	130.489
SUPORTE PORTAL	-	-	-	-	-	-	660	5.855	6.515
TRANSPORTE E TRÂNSITO	-	-	78.717	347.698	283.803	250.081	77.051	66.544	1.103.894
VIGILANCIA E SAUDE	2.796	12.081	10.284	8.939	7.369	8.795	8.950	7.418	66.632
ZELADORIA	-	-	38.267	152.656	138.148	157.451	148.937	133.215	768.674
Total Geral	112.768	451.376	497.846	645.214	558.659	594.761	541.230	426.445	3.828.299

LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS													
ANO - 2017													
SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13.265	12.274	12.725	10.265	10.021	17.178	19.259	16.769	14.941	14.754	17.103	14.591	173.145
BILHETE ÚNICO	199.628	362.079	246.900	150.168	152.475	124.726	127.226	190.508	137.701	130.963	133.078	105.807	2.061.259
DEFESA CIVIL	-	-	-	-	327	2.475	1.888	2.460	2.288	3.792	14.020	13.287	40.537
FINANÇAS	14.059	17.887	11.848	7.841	9.540	9.277	13.445	12.053	14.785	16.663	12.470	11.582	151.450
HSPM	70.906	60.748	97.739	72.538	77.398	74.698	72.593	88.542	124.098	102.377	73.769	50.251	965.657

ILUMINAÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.818	3.653	6.471
LOJA VIRTUAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.163	4.163
OGM	7.78	6.663	8.667	5.758	6.578	5.677	4.702	4.898	4.534	4.759	8.272	3.932	72.223
OUVIDORIA SUS	14.285	16.019	18.582	11.832	11.999	11.968	12.492	12.576	12.395	13.614	12.481	8.937	157.180
PROGRAMAS SOCIAIS	27.594	33.775	31.850	21.457	26.116	21.711	22.675	24.446	20.089	21.335	23.291	18.450	292.789
SPTRANS	-	-	-	-	-	-	-	-	3.069	50.322	50.389	36.519	140.299
SUPOORTE PORTAL	9.391	8.520	8.074	5.740	6.149	4.924	4.373	5.410	4.772	31	4	-	57.388
TRANSPORTE E TRÂNSITO	78.255	86.471	110.843	79.346	71.723	68.571	68.003	73.376	64.546	64.690	75.545	68.293	909.662
TRIAGEM OUVIDORIAS	27.337	36.202	35.543	21.637	25.230	23.040	21.758	25.691	24.628	25.101	18.395	42.342	326.904
VIGILANCIA E SAUDE	10.828	9.979	9.013	5.574	5.514	4.759	4.697	6.271	6.079	7.163	6.948	6.940	83.765
ZELADORIA	154.867	160.863	153.336	100.384	114.461	94.519	94.892	112.911	105.997	110.167	107.705	102.963	1.413.065
Total Geral	628.198	811.480	745.120	492.540	517.531	463.523	468.003	575.911	539.922	565.731	556.288	491.710	6.855.957

LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS													
NÃO EMERGENCIAIS													
ANO 2018													
SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	-	-	-	-	-	-	-	808	1.561	1.292	1.130	1.166	5.957
ASSISTÊNCIA SOCIAL	17.543	13.021	12.568	11.703	10.740	11.141	13.187	16.974	20.587	22.916	22.179	20.193	192.752
ATENDE	-	-	-	-	-	-	-	10.349	28.695	28.604	25.419	23.281	116.348
BILHETE ÚNICO	179.785	218.925	181.540	167.827	134.312	148.752	136.477	189.013	171.122	143.491	131.587	108.724	1.911.555
DEFESA CIVIL	17.965	12.716	15.142	11.024	10.326	9.777	10.944	10.138	8.739	9.771	12.947	9.726	139.215
DEMAIS SERVIÇOS	-	-	-	-	-	-	-	7.221	26.590	54.975	52.941	47.584	189.311
EDUCAÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	940	3.166	5.321	4.364	3.053	16.844
FINANÇAS	18.712	24.136	16.644	16.267	9.864	9.165	9.583	10.288	10.121	12.180	12.140	12.588	161.688
HSPM	115.176	71.715	67.736	143.872	105.814	104.720	102.627	106.627	91.993	89.348	64.722	41.624	1.105.974
ILUMINAÇÃO	5.189	3.765	4.871	4.004	2.975	2.875	2.934	3.566	3.245	2.269	3.201	2.366	41.260
LOJA VIRTUAL	8.971	10.325	10.121	13.231	7.484	5.705	5.685	6.419	4.579	5.838	5.752	4.492	88.602
OBRAS	-	-	-	-	-	-	-	919	2.208	2.608	2.574	2.061	10.370
OGM	5.373	5.604	14.567	16.315	5.202	4.193	4.107	3.941	2.696	3.149	2.795	2.432	70.374
OUVIDORIA SUS	14.709	6.364	7.995	10.067	8.781	7.894	7.507	8.764	7.835	9.804	8.791	7.290	105.801
PROGRAMAS SOCIAIS	30.141	24.846	22.502	20.354	16.625	19.118	18.491	21.296	17.528	15.517	14.499	11.285	232.202
PSIU	-	-	-	-	-	-	-	308	797	562	598	556	2.821
SAÚDE	22.198	17.179	5.964	2.465	1.644	528	-	2.410	5.058	6.038	5.734	4.581	73.799
SPTRANS	37.225	42.313	42.827	42.439	48.251	37.655	35.993	25.841	-	-	-	-	312.544
SUPOORTE PORTAL	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
TRABALHO	-	-	-	-	-	-	-	521	977	1.108	965	639	4.210
TRANSPORTE E TRÂNSITO	76.099	69.921	68.034	71.178	65.962	49.446	48.351	58.750	54.780	52.315	48.580	44.899	708.315
TRIAGEM OUVIDORIAS	75.648	74.145	43.587	21.512	35.604	30.270	28.366	25.270	14.537	16.531	14.873	12.176	392.519
VIGILANCIA E SAUDE	16.225	8.189	7.095	8.271	6.786	6.690	7.321	4.215	-	-	-	-	64.792

ZELADORIA	151.819	129.458	132.565	113.038	108.799	85.412	76.459	91.797	43.871	34.876	32.331	33.233	1.033.658
Total Geral	792.778	732.622	653.758	673.567	579.169	533.341	508.032	606.378	520.685	518.513	468.122	393.949	6.980.914

LIGAÇÕES RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS

NÃO EMERGENCIAIS

ANO 2019

SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	2.778	3.252	2.252	1.784	2.102	1.803	2.541	3.811	1.808	2.147	1.697	1.609	27.584
AGENDAMENTO CRAS	-	-	49.450	29.105	26.500	27.205	36.806	80.567	34.862	34.142	26.170	18.552	363.359
AGENDAMENTO DESCOMPLICA	-	-	220	2.387	1.832	1.494	3.288	8.418	5.737	8.789	8.555	6.411	47.131
ASSISTENCIA SOCIAL	49.988	44.790	31.620	23.250	24.283	20.357	27.448	41.836	22.590	25.393	21.566	17.609	350.730
ATENDE	47.468	66.544	47.982	28.342	30.612	27.438	23.616	47.531	26.953	29.613	22.946	22.724	421.769
BILHETE ÚNICO	387.630	626.886	421.084	192.071	226.604	145.172	156.800	317.123	199.306	175.835	117.308	90.791	3.056.610
CET	-	-	-	-	-	-	14.862	21.745	12.881				49.488
DEFESA CIVIL	22.388	22.606	23.160	9.384	9.536	8.113	6.918	10.514	6.241	6.950	6.336	6.094	138.240
DEMAIS SERVICOS	133.824	135.084	111.544	68.098	68.212	55.844	66.309	115.744	82.709	77.093	74.973	54.109	1.043.543
EDUCACAO	10.174	12.654	7.298	6.030	5.258	4.141	5.526	10.302	5.237	4.765	3.940	5.007	80.332
FINANÇAS	43.924	53.654	19.604	16.179	18.606	17.107	23.855	28.200	18.719	20.371	13.573	10.480	284.272
HSPM	195.670	238.572	195.474	112.868	67.728	26.838	36.460	126.944	66.292	84.216	55.667	24.489	1.231.218
ILUMINAÇÃO	6.972	7.704	5.528	3.388	4.065	3.286	3.616	5.119	3.253	3.095	2.951	2.801	51.778
LOJA VIRTUAL	14.944	21.892	18.842	10.348	9.170	8.012	7.417	10.981	9.315	10.302	7.473	6.023	134.719
OBRAS	6.196	6.198	3.348	2.427	2.855	2.567	3.000	4.852	2.721	4.695	6.289	3.044	48.192
OGM	8.008	8.292	6.876	3.531	3.693	2.935	3.351	5.500	2.905	2.923	2.270	2.097	52.381
OUVIDORIA SUS	23.274	23.498	17.974	10.348	10.764	9.340	11.398	18.615	10.280	9.578	7.418	7.728	160.215
PROGRAMAS SOCIAIS	29.620	25.270	17.296	15.701	16.577	14.956	20.702	41.217	22.002	25.139	22.753	19.680	270.913
PSIU	1.060	876	728	550	583	603	609	1.223	652	682	764	752	9.082
SAUDE	14.874	15.830	10.818	7.196	8.873	10.774	20.662	36.665	14.018	9.136	5.248	6.057	160.151
TRABALHO	2.492	2.326	906	924	1.233	1.113	1.354	2.053	1.022	1.793	936	848	17.000
TRANSPORTE E TRANSITO	102.446	105.856	74.398	47.384	54.856	56.531	50.190	91.292	53.349	53.670	51.331	44.332	785.635
TRIAGEM OUVIDORIAS	39.578	42.296	31.740	16.550	16.922	14.826	20.126	34.663	17.888	16.739	13.359	12.097	276.784
ZELADORIA	107.486	96.988	64.180	39.551	37.259	27.989	31.448	52.729	30.464	24.630	22.149	24.026	558.899

Total Geral	1.250.794	1.561.068	1.162.322	647.396	648.123	488.444	578.302	1.117.644	651.204	631.696	495.672	387.360	9.620.025
--------------------	------------------	------------------	------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

LIGAÇÕES DE RECEBIDAS POR GRUPO DE SERVIÇOS EMERGENCIAIS														
ANO	SERVIÇOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
2018	CET - EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	DEFESA CIVIL 199	-	-	-	-	-	-	-	1.292	3.052	4.091	5.696	4.569	18.700
	GCM EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TRÂNSITO EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total 2018	-	-	-	-	-	-	-	1.292	3.052	4.091	5.696	4.569	18.700
2019	CET - EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	17.489	39.005	25.198	-	-	-	81.692
	DEFESA CIVIL 199	16.992	24.212	24.284	5.341	4.150	3.520	3.474	4.994	2.801	4.262	4.512	3.781	102.323
	GCM EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	4.040	10.210	11.031	10.453	9.849	45.583
	TRÂNSITO EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	4	4.580	7.946	5.175	7.625	25.333	23.042	73.705
	Total 2019	16.992	24.212	24.284	5.341	4.150	3.524	25.543	55.985	43.384	22.918	40.298	36.672	303.903

TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS CONSOLIDADO DOS ANOS DE 2016 À 2019													
SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
ACESSIBILIDADE	00:05:09	00:05:02	00:05:10	00:04:25	00:04:10	00:04:13	00:03:45	00:08:07	00:08:02	00:04:38	00:04:39	00:04:42	01:02:02
AGENDAMENTO CRAS			00:05:41	00:05:11	00:05:00	00:04:58	00:04:33	00:04:08	00:04:34				00:34:05
AGENDAMENTO DESCOMPLICA			00:03:10	00:04:21	00:05:18	00:04:38	00:03:50		00:03:16				00:24:33
ASSISTÊNCIA SOCIAL	00:18:21	00:17:57	00:18:15	00:18:30	00:22:39	00:23:36	00:27:03	00:31:23	00:25:09	00:17:26	00:17:52	00:18:21	04:16:32
ATENDE	00:02:26	00:02:12	00:02:00	00:02:05	00:01:47	00:01:55	00:01:54	00:04:07	00:03:58	00:01:54	00:01:51	00:01:46	00:27:55
BILHETE ÚNICO	00:28:29	00:28:15	00:27:50	00:27:20	00:32:34	00:35:36	00:34:50	00:47:16	00:34:21	00:24:38	00:28:06	00:27:30	06:16:45
CET					00:03:58	00:04:55	00:07:13	00:03:34	00:02:51				00:22:31
DEFESA CIVIL	00:07:45	00:06:53	00:08:11	00:07:14	00:16:55	00:16:43	00:16:27	00:14:18	00:07:47	00:06:18	00:07:27	00:05:42	02:01:40
DEMAIS SERVIÇOS	00:04:08	00:04:06	00:03:59	00:04:04	00:03:46	00:03:46	00:03:22	00:06:53	00:07:23	00:04:15	00:04:05	00:04:10	00:53:57
EDUCAÇÃO	00:03:26	00:03:41	00:03:46	00:03:56	00:03:59	00:04:08	00:03:44	00:08:03	00:04:05	00:04:05	00:03:44	00:03:35	00:50:12
FINANÇAS	00:13:40	00:13:21	00:13:23	00:12:57	00:18:14	00:19:06	00:22:55	00:23:06	00:17:49	00:13:27	00:13:47	00:13:31	03:15:16
GERAL					00:04:19	00:04:21	00:04:09						00:12:49
HSPM	00:16:43	00:18:05	00:18:33	00:17:55	00:22:20	00:21:14	00:26:58	00:25:12	00:19:42	00:15:30	00:15:26	00:15:07	03:52:45
ILUMINAÇÃO	00:06:28	00:05:47	00:05:28	00:06:49	00:06:52	00:07:38	00:07:39	00:11:41	00:04:18	00:02:05	00:07:27	00:06:36	01:18:48
LOJA VIRTUAL	00:07:56	00:07:22	00:06:47	00:07:35	00:07:37	00:07:59	00:08:16	00:11:39	00:07:07	00:03:47	00:03:59	00:08:36	01:28:40
OBRAS	00:05:19	00:05:12	00:05:33	00:06:06	00:05:16	00:04:54	00:04:29	00:10:27	00:09:24	00:05:24	00:05:21	00:05:38	01:13:03

OGM	00:30:18	00:31:02	00:28:07	00:29:25	00:31:52	00:32:03	00:31:56	00:42:38	00:21:15	00:20:45	00:16:50	00:23:16	05:39:27
OUVIDORIA SUS	00:34:02	00:37:14	00:36:00	00:38:39	00:54:39	00:51:32	01:03:34	01:00:43	00:36:23	00:33:49	00:33:36	00:33:08	08:33:19
PROGRAMAS SOCIAIS	00:09:52	00:10:13	00:10:25	00:10:09	00:14:09	00:14:20	00:18:04	00:17:56	00:14:29	00:10:52	00:10:20	00:10:34	02:31:23
PSIU	00:05:52	00:05:48	00:05:24	00:07:46	00:06:34	00:05:40	00:05:22	00:11:00	00:10:54	00:06:13	00:05:49	00:05:20	01:21:42
SAÚDE	00:05:40	00:06:42	00:06:45	00:05:25	00:04:51	00:04:30	00:02:22	00:09:44	00:02:49	00:02:36	00:02:36	00:02:54	00:56:54
SERVIÇO FUNERÁRIO					00:03:35	00:03:46	00:03:49						00:11:10
SPTRANS	00:01:06	00:01:02	00:01:06	00:01:07	00:06:33	00:06:27	00:06:24	00:02:28	00:02:35	00:01:43	00:00:57	00:00:59	00:32:27
SUPORTE PORTAL	00:04:25	00:04:00	00:03:39	00:04:14	00:04:07	00:04:02	00:03:57	00:03:23	00:03:33	00:06:02	00:05:44	00:04:28	00:51:34
TRABALHO	00:02:53	00:03:01	00:03:12	00:03:45	00:03:14	00:03:00	00:02:53	00:06:00	00:05:26	00:02:51	00:03:01	00:03:10	00:42:26
TRANSPORTE E TRÂNSITO	00:32:42	00:32:54	00:31:24	00:33:18	00:32:30	00:29:58	00:37:05	01:01:48	00:55:42	00:32:12	00:31:26	00:32:01	07:23:00
TRIAGEM OUVIDORIAS	00:04:21	00:04:29	00:04:33	00:05:01	00:04:06	00:04:09	00:04:32	00:06:14	00:04:32	00:02:48	00:02:51	00:03:09	00:50:45
VIGILANCIA E SAUDE	00:08:46	00:07:58	00:07:31	00:07:57	00:13:31	00:13:02	00:17:26	00:12:17	00:07:07	00:07:40	00:07:38	00:08:34	01:59:27
ZELADORIA	00:37:56	00:36:27	00:38:00	00:43:33	00:39:16	00:37:56	00:40:54	01:08:50	01:03:50	00:38:23	00:38:26	00:38:06	08:41:37
Total Geral	04:57:43	04:58:43	05:03:52	05:18:47	06:23:41	06:20:05	06:59:25	08:32:55	06:28:21	04:29:21	04:32:58	04:40:53	20:46:44

TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO SERVIÇOS EMERGENCIAIS	
SERVIÇOS	TMA
CET - EMERGENCIA	00:03:12
DEFESA CIVIL 199	00:04:35
GCM EMERGENCIA	00:02:30

TME - TEMPO MÉDIO DE ESPERA SERVIÇOS NÃO EMERGENCIAIS CONSOLIDADO DOS ANOS 2016 À 2019													
SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
ACESSIBILIDADE	00:00:30	00:00:19	00:01:16	00:00:42	00:00:22	00:00:29	00:00:26	00:00:44	00:01:04	00:00:29	00:00:21	00:00:30	00:00:36
AGENDAMENTO CRAS	00:00:00	00:00:00	00:00:35	00:00:31	00:00:13	00:00:20	00:00:17	00:00:40	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:14
AGENDAMENTO DESCOMPLICA	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:37	00:00:09	00:00:21	00:00:15	00:00:25	00:00:19	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11
ASSISTÊNCIA SOCIAL	00:02:04	00:01:52	00:01:49	00:01:07	00:00:42	00:00:36	00:00:58	00:01:39	00:01:22	00:01:40	00:01:16	00:01:40	00:01:24
ATENDE	00:00:20	00:00:26	00:00:43	00:00:19	00:00:10	00:00:16	00:00:14	00:00:38	00:00:50	00:00:31	00:00:19	00:00:16	00:00:25
BILHETE ÚNICO	00:04:46	00:03:18	00:02:04	00:02:08	00:02:24	00:02:31	00:03:25	00:06:05	00:14:34	00:02:59	00:03:29	00:04:03	00:04:19
CET	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:18	00:00:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:28
DEFESA CIVIL	00:00:08	00:00:09	00:00:13	00:00:06	00:00:06	00:00:16	00:00:39	00:00:50	00:00:23	00:00:18	00:00:11	00:00:13	00:00:42

DEMAIS SERVIÇOS	00:00:17	00:00:22	00:00:41	00:00:18	00:00:21	00:00:19	00:00:23	00:00:45	00:01:06	00:00:28	00:00:20	00:00:14	00:02:09
EDUCAÇÃO	00:00:33	00:00:33	00:01:02	00:00:35	00:00:16	00:00:28	00:00:32	00:01:00	00:01:20	00:01:02	00:00:38	00:00:21	00:00:55
FINANÇAS	00:02:57	00:02:11	00:03:03	00:01:13	00:01:25	00:01:17	00:01:56	00:02:50	00:02:56	00:02:32	00:01:29	00:02:04	00:00:56
GERAL	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:01
HSPM	00:00:02	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:17	00:03:02	00:02:38	00:03:31	00:01:07	00:00:00	00:00:06	00:00:45
ILUMINAÇÃO	00:01:08	00:00:43	00:01:11	00:00:43	00:00:26	00:00:30	00:00:40	00:01:11	00:00:52	00:00:29	00:01:29	00:01:46	00:02:45
LOJA VIRTUAL	00:01:19	00:00:57	00:01:06	00:02:17	00:01:37	00:01:28	00:01:53	00:01:47	00:44:30	00:01:10	00:00:55	00:01:17	00:02:30
OBRAS	00:00:42	00:00:35	00:01:42	00:00:28	00:00:14	00:00:24	00:00:38	00:00:55	00:01:28	00:00:45	00:00:36	00:00:27	00:02:10
OGM	00:04:51	00:03:24	00:04:30	00:04:29	00:02:17	00:01:45	00:01:39	00:03:02	00:02:31	00:01:28	00:01:25	00:01:41	00:00:41
OUVIDORIA SUS	00:03:02	00:01:56	00:03:17	00:03:36	00:02:26	00:02:06	00:03:41	00:03:13	00:02:27	00:01:56	00:01:28	00:00:47	00:00:40
PROGRAMAS SOCIAIS	00:01:55	00:01:47	00:01:29	00:01:01	00:00:35	00:00:46	00:01:12	00:01:59	00:11:43	00:01:40	00:00:47	00:01:03	00:00:00
PSIU	00:00:56	00:00:39	00:00:55	00:00:19	00:00:07	00:00:16	00:00:21	00:00:54	00:01:35	00:00:41	00:00:45	00:00:47	00:00:12
SAÚDE	00:00:42	00:00:31	00:00:58	00:00:33	00:00:18	00:00:57	00:00:15	00:00:51	00:00:59	00:00:46	00:00:36	00:00:31	00:02:26
SERVIÇO FUNERÁRIO	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:38
SPTRANS	00:00:19	00:00:49	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:06	00:00:25	00:00:19	00:00:03	00:00:04	00:00:03	00:00:15	00:05:22
SUPORTE PORTAL	00:02:31	00:00:57	00:00:19	00:00:08	00:00:04	00:00:03	00:00:21	00:10:51	00:00:17	00:08:19	00:04:03	00:01:15	00:01:56
TRABALHO	00:00:38	00:00:29	00:01:33	00:00:28	00:00:11	00:00:22	00:00:24	00:00:45	00:01:10	00:00:34	00:00:34	00:00:30	00:01:05
TRANSPORTE E TRÂNSITO	00:03:33	00:03:33	00:05:22	00:03:26	00:01:45	00:02:02	00:02:43	00:05:22	00:26:33	00:03:58	00:02:59	00:03:04	00:04:29
TRIAGEM OUVIDORIAS	00:01:03	00:01:30	00:00:39	00:00:42	00:00:18	00:00:28	00:00:53	00:01:31	00:13:33	00:00:52	00:01:00	00:00:41	00:00:36
VIGILANCIA E SAUDE	00:02:03	00:01:36	00:01:05	00:00:30	00:00:50	00:00:28	00:01:04	00:01:18	00:00:45	00:01:31	00:00:39	00:01:13	00:00:14
ZELADORIA	00:03:54	00:03:44	00:04:02	00:02:19	00:01:07	00:02:05	00:03:13	00:07:30	00:14:03	00:05:34	00:03:29	00:02:46	00:00:11
Média	00:01:33	00:01:14	00:01:31	00:01:06	00:00:43	00:00:48	00:01:11	00:02:16	00:05:45	00:01:34	00:01:06	00:01:03	

TME - TEMPO MÉDIO DE ESPERA	
SERVIÇOS EMERGENCIAIS	
SERVIÇOS	TMA
CET - EMERGENCIA	00:01:05
DEFESA CIVIL 199	00:01:02
GCM EMERGENCIA	00:00:12

ANEXO II - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES E VOLUME - ATIVO

PERÍODO DE 2016 À 2019

ANO	MÊS	Mailing Recebido
2016	Janeiro	118.136
	Fevereiro	207.484
	Março	318.813
	Abril	206.438
	Maiο	219.571
	Junho	220.325
	Julho	209.053
	Agosto	209.931
	Setembro	237.497
	Outubro	225.553
	Novembro	215.298
	Dezembro	182.274
Total		2.570.373
2017	Janeiro	275.516
	Fevereiro	217.183
	Março	181.951
	Abril	204.041
	Maiο	195.072
	Junho	167.367
	Julho	186.814
	Agosto	162.609
	Setembro	170.691
	Outubro	151.025
	Novembro	121.066
	Dezembro	209.794
Total		2.243.129
2018	Janeiro	168.735
	Fevereiro	182.878
	Março	81.812
	Abril	163.319
	Maiο	253.849
	Junho	90.012
	Julho	340.821
	Agosto	214.025
	Setembro	246.423
	Outubro	539.439
	Novembro	452.761
	Dezembro	491.014
Total		3.225.088
2019	Janeiro	608.222
	Fevereiro	613.088
	Março	647.378
	Abril	609.836
	Maiο	626.351
	Junho	476.509

Julho	533.521
Agosto	517.075
Setembro	461.349
Outubro	112.585
Novembro	201.483
Dezembro	241.915
Total	5.649.312
Total Geral	13.687.902

ANEXO III - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS VIA CHAT

PERÍODO DE JANEIRO/2017 À DEZEMBRO/2019

MÊS	ANO			TOTAL GERAL
	2017	2018	2019	
Janeiro	3.252	8.592	11.057	22.901
Fevereiro	3.215	11.681	18.941	33.837
Março	2.262	11.321	14.968	28.551
Abril	5.133	10.064	29.215	44.412
Maiο	9.419	9.849	28.184	47.452
Junho	9.003	12.464	24.726	46.193
Julho	9.829	11.668	33.237	54.734
Agosto	11.381	13.473	35.129	59.983
Setembro	11.909	11.700	36.856	60.465
Outubro	9.063	12.575	44.525	66.163
Novembro	8.937	7.979	32.500	49.416
Dezembro	7.442	8.551	22.996	38.989
TOTAL GERAL	90.845	129.917	332.334	553.096

**ANEXO IV - HISTÓRICO DE VOLUMETRIA DE ENVIOS DE SMS
PERÍODO DE 2016 À 2019**

VOLUMETRIA DE ENVIOS DE SMS					
MÊS	2016	2017	2018	2019	Total Geral
Janeiro	-	1.850	26.499	96.897	125.246
Fevereiro	-	11.810	25.893	294.066	331.769
Março	-	9.805	29.455	400.562	439.822
Abril	-	11.532	28.109	524.897	564.538
Maio	-	27.943	32.462	336.496	396.901
Junho	-	24.725	9.420	493.518	527.663
Julho	-	22.315	12.961	538.725	574.001
Agosto	5.914	22.705	37.665	580.628	646.912
Setembro	5.953	19.519	29.216	355.166	409.854
Outubro	5.215	18.831	39.161	57.456	120.663
Novembro	5.351	22.978	32.014	166.918	227.261
Dezembro	5.451	29.015	51.016	49.916	135.398
Total Geral	27.884	223.028	353.871	3.895.245	4.500.028