



5.266.782

ligações foram recebidas

[cerca de 29.1 mil ligações por dia]



85%

das ligações foram efetivamente atendidas¹



80%

das ligações foram atendidas em até 15 segundos³



3 minutos

foi o tempo médio de duração das ligações

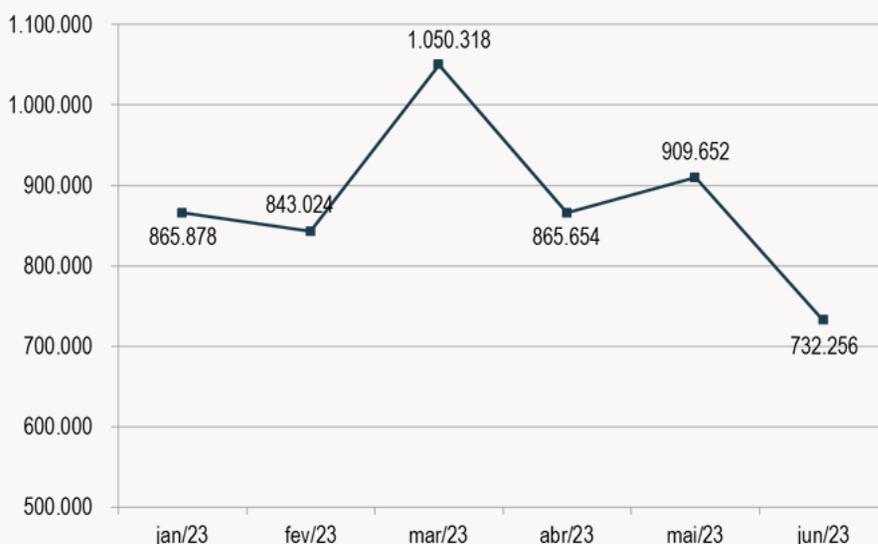


Avaliação dos atendimentos

83% dos atendimentos avaliados² receberam nota máxima



Evolução das ligações recebidas



¹Refere-se às ligações que foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica após o atendimento eletrônico. As ligações recebidas (entrantes) podem ser desligadas pelo(a) cidadão(ã) antes do atendimento por um(a) operador(a).

² Após ser atendido(a) por um(a) operador(a), o(a) cidadão(ã) é convidado a responder uma avaliação do atendimento. No período deste relatório, cerca de 4.1mi ligações foram avaliadas.

³Tempo contabilizado após a navegação pelas opções da Unidade de Resposta Auditável (URA), isto é, após terem passado pelo atendimento eletrônico inicial.