

Glossário da base de dados de ligações do SP156

(atualizado em 27/08/2019)

1. DADOS GERAIS - COLUNAS

Indica o **dia** no qual ocorreram as ligações indicadas em cada linha da planilha. Os dados estão agregados por dia, ou seja, indicam o total de ligações entrantes, atendidas e abandonadas em cada dia, bem como os indicadores diários de desempenho.

Estão disponíveis dados a partir de janeiro de 2019, divididos por semestres e trimestres.

1.1. Data

As datas apresentadas em cada relatório compreendem somente as ligações recebidas no período indicado pelo relatório baixado. Por exemplo: o relatório “Ligações – Dados Gerais – Central SP156 – 1º SEM 19” apresenta apenas dados das ligações recebidas no primeiro semestre de 2019 - de 01/01/2019 a 30/06/2019.

Os dados dessa coluna estão no formato “dia/mês/ano” (dd/mm/aaaa).

1.2. Quantidade de ligações entrantes

Indica a quantidade total de ligações feitas para os números 156, 153, 199 e 1188 em cada dia, considerando tanto as ligações que foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156 quanto aquelas que não foram atendidas.

As ligações entrantes podem ser atendidas por um(a) operador(a), podem ser desligadas pelo(a) cidadão(ã), o que configura um abandono, ou, ainda, podem ser bloqueadas, o que ocorre quando um(a) servidor(a) tenta realizar um agendamento no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) fora do horário disponível para agendamento.

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

1.3. Quantidade de ligações atendidas

Indica a quantidade total de ligações feitas para os números 156, 153, 199 e 1188 em cada dia e que foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156.

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

1.4. Quantidade de ligações abandonadas

Indica a quantidade total de ligações feitas para os números 156, 153, 199 e 1188 em cada dia e que foram abandonadas pelo(a) cidadão(ã), isto é, que foram interrompidas pelo(a) cidadão(ã) antes de serem atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156.

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

Indica a média diária de duração da conversação das ligações que foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156.

O cálculo considerado é o seguinte:

1.5. Tempo Médio de Atendimento

$$\frac{(\textit{Tempo total de conversação})}{(\textit{Quantidade total de ligação atendidas})}$$

Por conversação entende-se o diálogo entre cidadão(ã) e operador(a) da Central Telefônica SP156.

Os dados dessa coluna estão no formato “hora:minuto:segundo” (hh:mm:ss).

Indica a média diária do tempo em que os(as) cidadãos(ãs) ficaram na linha aguardando para serem atendidos por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156, após terem navegado pelas opções da Unidade de Resposta Audível (URA), isto é, após terem passado pelo atendimento eletrônico inicial.

1.6. Tempo Médio de Espera

O cálculo considerado é o seguinte:

$$\frac{(\textit{Tempo total de espera})}{(\textit{Quantidade total de ligação entrantes})}$$

Os dados dessa coluna estão no formato “hora:minuto:segundo”.

Indica a quantidade de ligações que, após terem navegado pelas opções da Unidade de Resposta Audível (URA), isto é, após terem passado pelo atendimento eletrônico inicial, foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156 em até 15 segundos, ou seja, refere-se a ligações cujo tempo de espera foi de até 15 segundos.

1.7. Quantidade de ligações atendidas em até 15 segundos

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

Indica a quantidade de ligações que, após terem navegado pelas opções da Unidade de Resposta Audível (URA), isto é, após terem passado pelo atendimento eletrônico inicial, foram atendidas por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156 em período maior do que 15 segundos, ou seja, refere-se a ligações cujo tempo de espera foi de maior do que 15 segundos.

1.8. Quantidade de ligações atendidas após 15 segundos

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

Indica o percentual das ligações atendidas cujo tempo de espera foi menor do que 15 segundos.

1.9. Nível de serviço – até 15 segundos (%)

Considera o seguinte cálculo:

$$\frac{(\text{Quantidade de ligações atendidas em até 15 segundos})}{(\text{Quantidade total de ligação atendidas})}$$

Os dados estão em valores percentuais.

Indica o percentual das ligações entrantes que foram abandonadas pelos(as) cidadãos(ãs) com até 15 segundos de espera para atendimento por um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156.

1.10. Índice de ligações abandonadas em até 15 segundos (%)

Considera o seguinte cálculo:

$$\frac{(\text{Quantidade de ligações abandonadas em até 15 segundos})}{(\text{Quantidade total de ligação entrantes})}$$

Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.

2. AVALIAÇÃO - COLUNAS

Indica o **mês** no qual as ligações foram avaliadas. Os dados estão agregados por mês e indicam a quantidade e o percentual de cada nota (1 a 5) atribuída a cada pergunta da pesquisa de satisfação pelos(as) cidadãos(ãs).

Estão disponíveis dados a partir de janeiro de 2019, divididos por semestres e trimestres.

2.1 Data

As datas apresentadas em cada relatório compreendem somente as ligações avaliadas no período indicado pelo relatório baixado. Por exemplo: o relatório “Ligações – Avaliação – Central 156 – 1º SEM 19” apresenta apenas dados das ligações avaliadas no primeiro semestre de 2019 - de 01/01/2019 a 30/06/2019.

Os dados dessa coluna estão no formato “mês/ano” (mmm/aa).

Quando uma ligação é encerrada após ter passado pelo atendimento de um(a) operador(a) da Central Telefônica SP156, o(a) cidadão(ã) é convidado a responder a uma pesquisa de satisfação, a qual contempla as seguintes perguntas:

2.2 Pergunta

- Qual o seu nível de satisfação com o atendimento?
- Qual o seu nível de satisfação com a cordialidade do nosso operador?
- Qual o seu nível de satisfação com a clareza do nosso operador?
- Qual o seu nível de satisfação com as informações recebidas?

As respostas variam de 1 (insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). As respostas

são feitas de maneira voluntária pelos(as) cidadãos(ãs).

Essa coluna indica as perguntas respondidas em cada mês, em formato de texto.

2.3 Quantidade de respostas com nota 1	Indica a quantidade de respostas com nota 1 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.
2.4. % de respostas com nota 1	Indica o percentual de respostas com nota 1 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.
2.5 Quantidade de respostas com nota 2	Indica a quantidade de respostas com nota 2 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.
2.6. % de respostas com nota 2	Indica o percentual de respostas com nota 2 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.
2.7 Quantidade de respostas com nota 3	Indica a quantidade de respostas com nota 3 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.
2.8. % de respostas com nota 3	Indica o percentual de respostas com nota 3 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.
2.9 Quantidade de respostas com nota 4	Indica a quantidade de respostas com nota 4 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.
2.10. % de respostas com nota 4	Indica o percentual de respostas com nota 4 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha. Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.
2.11 Quantidade de respostas com nota 5	Indica a quantidade de respostas com nota 5 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha.

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.

**2.12. % de respostas
com nota 5**

Indica o percentual de respostas com nota 5 atribuídas à pergunta e no mês indicados na respectiva linha.

Os dados dessa coluna estão em valores percentuais.

**2.13. Quantidade
total de
respostas**

Indica a quantidade total de respostas recebidas por cada pergunta em cada mês.

Os dados dessa coluna estão em valores absolutos.