



Município de Estarreja
Subunidade de Atendimento ao Múncipe

ANO 2015

Estatísticas / Gráficos Mensais

Indicadores de Desempenho

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Anual
Nº Total de Atendimentos Presenciais	865	710	829	722	886	1874	1273	965	1132	1027	844	811	11938
Nº de Atendimentos Telefónicos	7	10	10	10	8	6	8	7	6	4	7	1	84
Nº de Atendimentos Online	1	2	1	3	0	0	1	1	0	0	0		9
Nº de Atendimentos Via E-Mail, Fax, Ctt													0
Nº de Atendimentos - Total	873	722	840	881	894	1870	1282	973	1138	1031	851	812	12167
Média de Atendimentos por Dia	42	38	38	42	44,7	89,0476	55,7391	46,3333	51,7273	46,8636	40,5238	38,6667	
Nº Total de Atendimentos a Cidadãos	744	585	706	725	764	1779	1187	902	1080	929	727	693	10821
Nº Total de Atendimentos a Empresas	129	137	134	156	130	101	85	70	58	102	124	119	1345
Nº de Assunto Resolvidos/Tratados no Momento	516	467	536	532	575	581	532	440	579	433	469	432	6092
Nº de Assuntos Enviados para os Back - Office `s	357	255	304	349	319	1198	750	532	559	594	372	580	6169
Tempo Máximo de Atendimento - Setor A - Geral	02:30:36	02:46:36	02:19:45	02:11:26	01:37:29	03:09:55	02:02:37	00:26:09	01:26:39	01:37:49	02:55:04	01:53:47	
Média do Tempo de Atendimento - Setor A - Geral	0:17:26	0:17:01	00:16:33	00:15:44	00:13:43	00:12:48	00:14:00	00:10:04	00:11:32	00:14:00	00:16:58	00:16:10	
Tempo Máximo de Espera - Setor A - Geral	00:34:05	00:17:29	0:32:36	0:22:19	0:22:03	0:50:53	0:46:46	0:01:01	1:13:13	0:52:00	0:54:15	0:57:54	
Média do Tempo de Espera - Sector A - Geral	0:01:14	0:00:48	0:00:53	0:01:26	0:01:03	0:08:16	0:04:56	0:04:50	0:13:09	0:07:53	0:03:45	0:12:24	
Pico da Fluência no Atendimento - Setor A - Geral	15,16	10,11	9,10	10,11	10,15	10,15	11,12	9,10	11,12	15,16	15,16	15,16	
Horas de Menor Fluência - Setor A - Geral	13,14	13,14	13,14	12,13	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	13,14	
Nº de Reclamações Registadas no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de Reclamações no Livro de Reclamações	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
%do Grau de Satisfação dos Múncipes(Semestral)	78,28%						78,08%						

Mod,524/7

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Dias úteis referentes ao mês	21	19	22	21	20	21	23	21	22	22	21	21

Aprovado a 3/1/2013



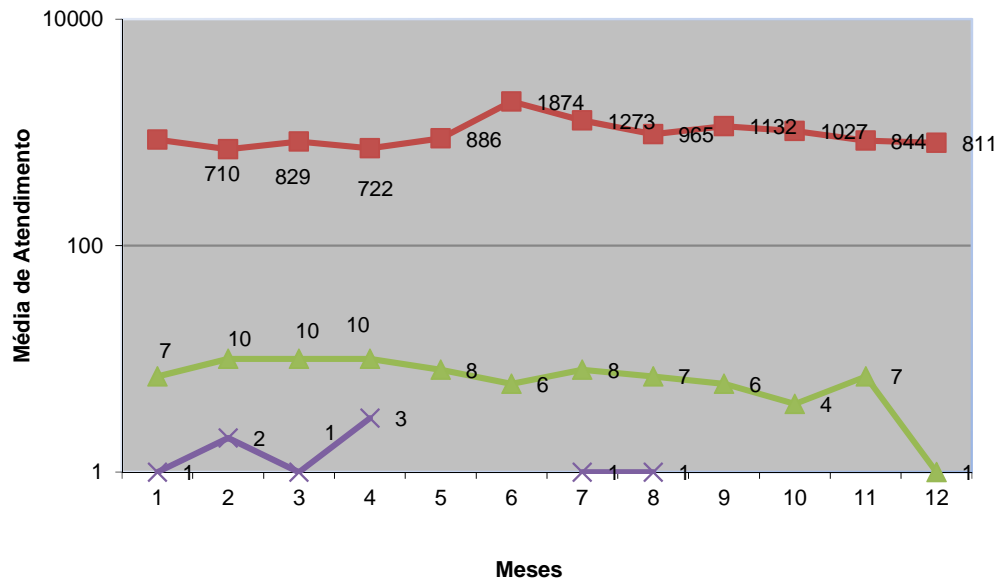
Município de Estarreja
Subunidade de Atendimento ao Municípe

ANO 2015

Estadísticas / Gráficos Mensais

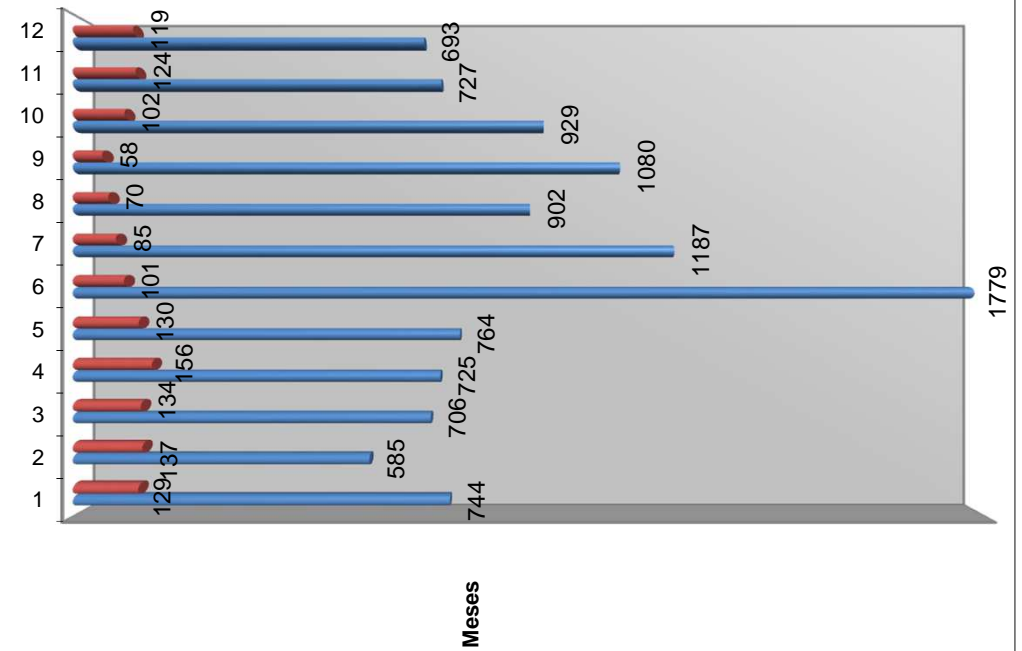
Atendimento Multicanal

- N° Total de Atendimentos Presenciais
- ▲ N° de Atendimentos Telefónicos
- ✕ N° de Atendimentos Online
- N° de Atendimentos Via E-Mail, Fax, Ctt



Atendimentos

- N° Total de Atendimentos a Empresas
- N° Total de Atendimentos a Cidadãos



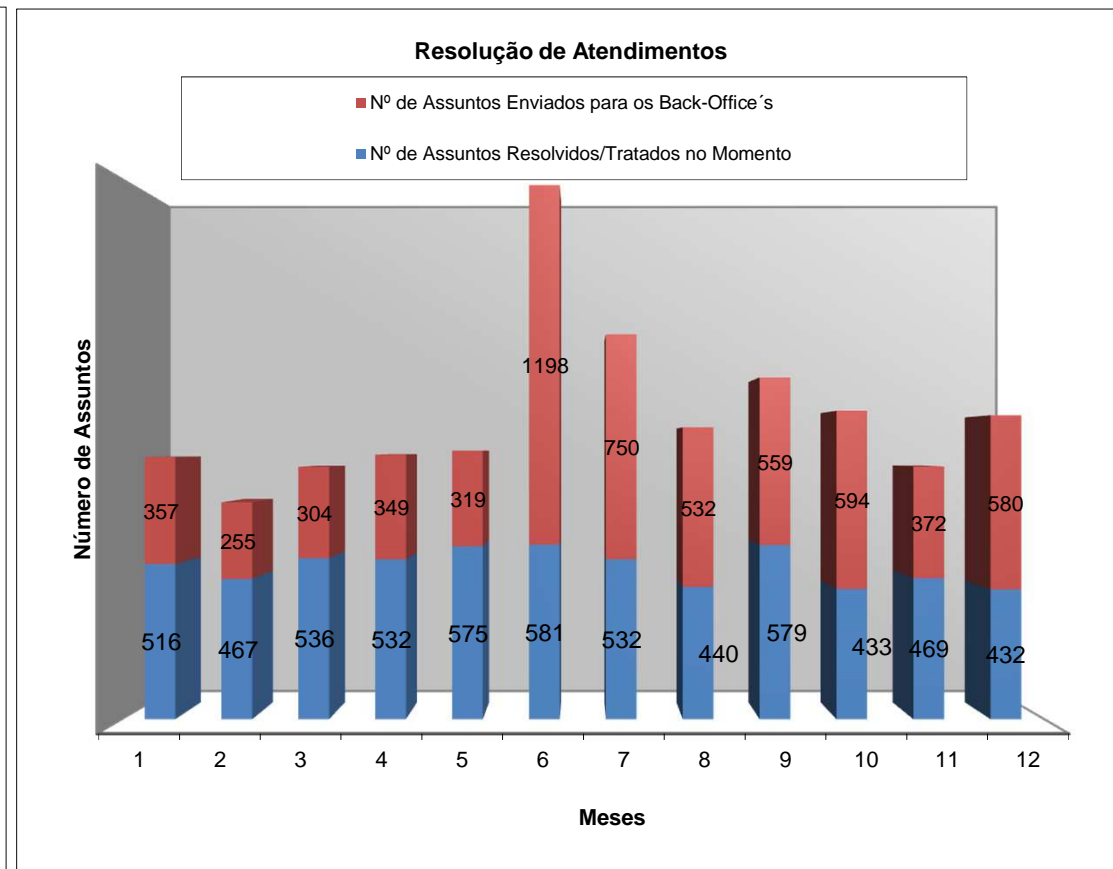
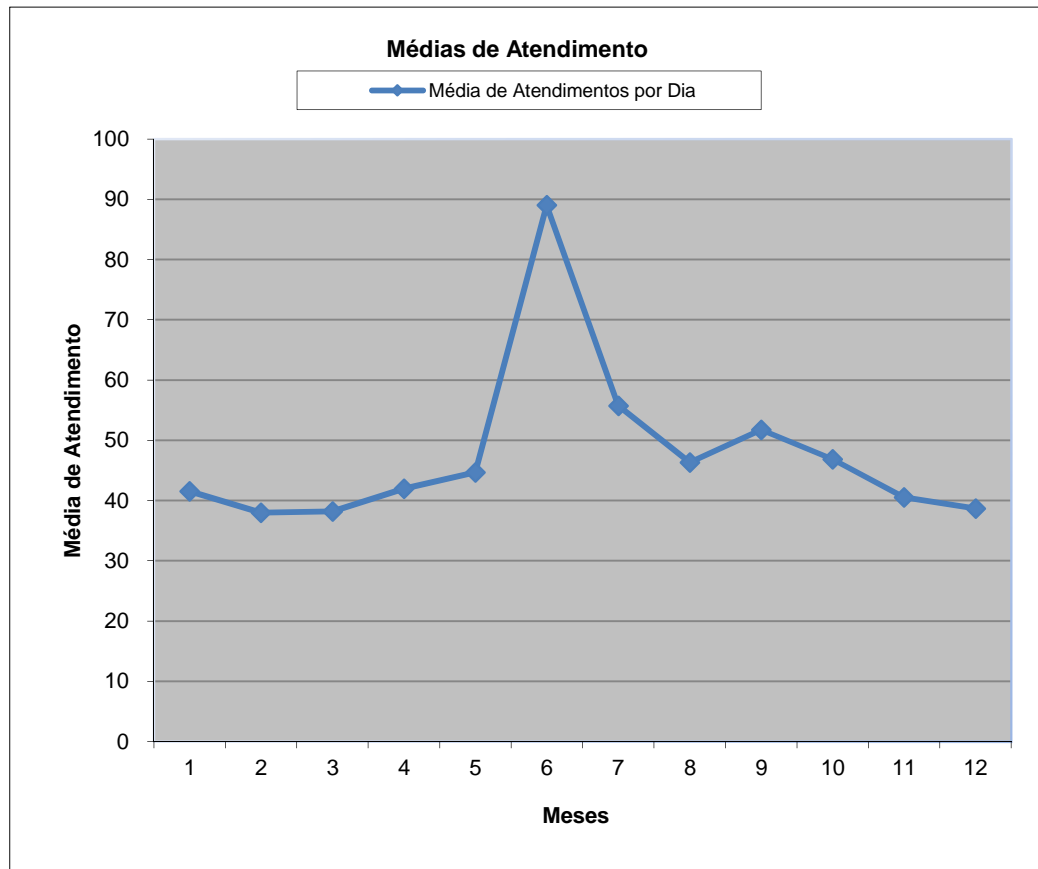


Município de Estarreja

Subunidade de Atendimento ao Múncipe

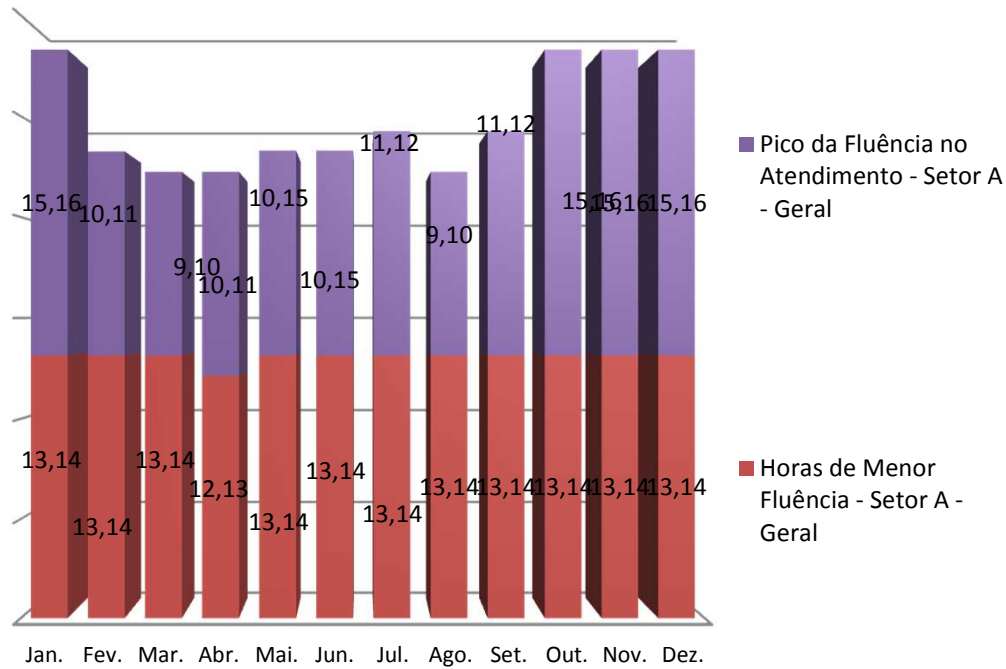
ANO 2015

Estatísticas / Gráficos Mensais

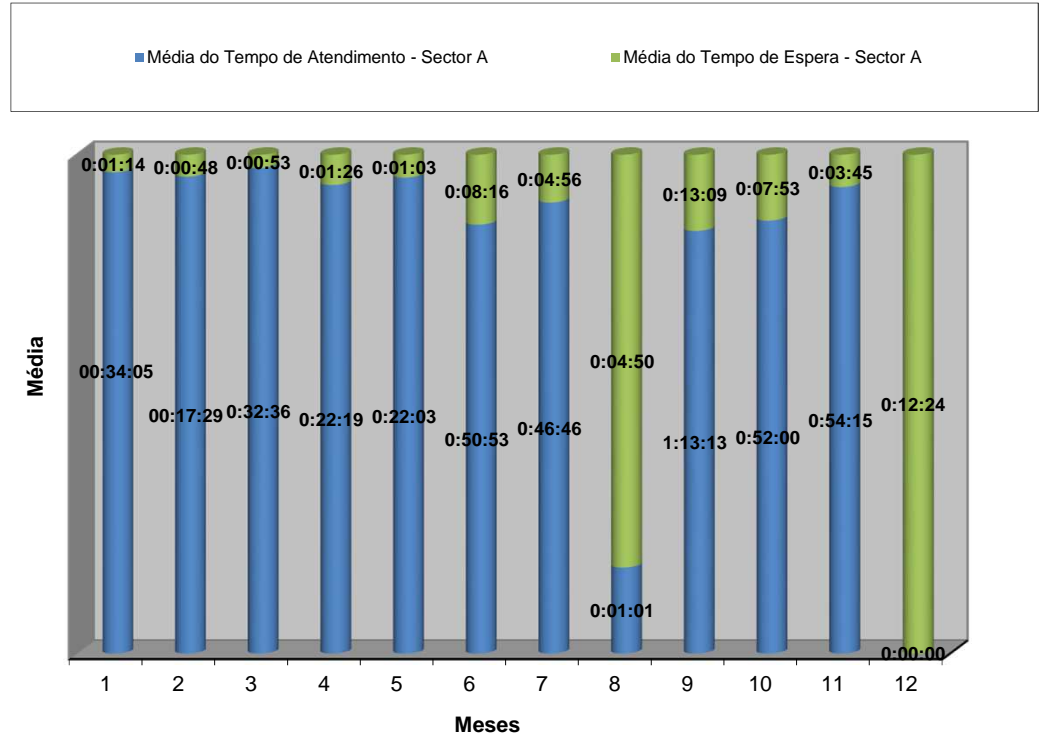




Fluência de Atendimento



Tempo de Atendimento e de Espera





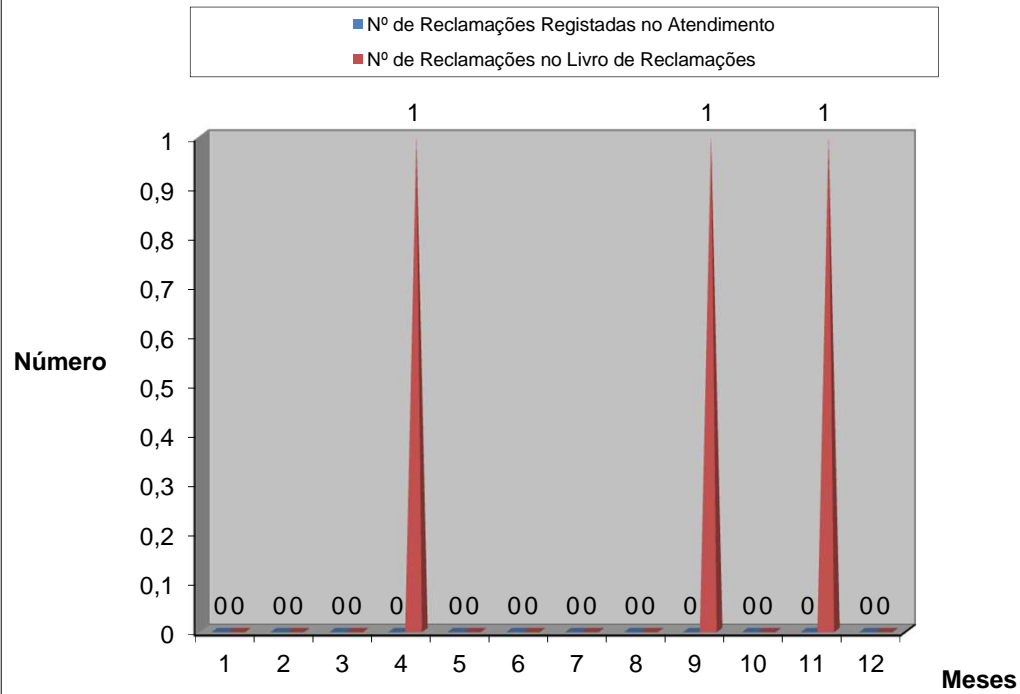
Município de Estarreja

Subunidade de Atendimento ao Múncipe

ANO 2015

Estatísticas / Gráficos Mensais

Estatística relativa a Reclamações



% do Grau de Satisfação dos Múncipes(Semestral)



Meses do Ano

