

Questionamento e Resposta 11

Conforme solicitado, seguem abaixo nossas contribuições para atender a solicitação da empresa:

- 1.
- 1.
- 2. Por gentileza informar a quantidade histórica (24 ou 12 meses) de atendimentos presenciais e por canais. Para canais por tipo: telefônico, whatsapp, formulário eletrônico, e-mail, URA, etc.

MEIOS DE ENTRADA	2023	2024
Telefone	63.630	96.039
Redes Sociais	40.453	41.923
Caixa Coletora	28.678	23.204
Site OGE	20.826	13.789
Aplicativo SAC Digital / BA.GOV	5.646	14.715
Ouvidoria Itinerante	2.833	1.450
TOTAL	162.066	191.120

- 2. Informar por slot horário das 7hs às 19hs. Informar também, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e taxa de abandono para telefônico e tempo médio de atendimento para presencial

Mês de Outubro				
Dia	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	Em fila
01/10/2025	260	241	19	60

02/10/2025	254	228	24	65
03/10/2025	236	202	32	91
06/10/2025	267	246	16	52
07/10/2025	257	236	18	55
08/10/2025	205	181	21	48
09/10/2025	235	208	27	69
10/10/2025	204	184	18	43
13/10/2025	216	195	15	40
14/10/2025	249	215	29	80
15/10/2025	300	285	13	57
16/10/2025	276	225	20	74
17/10/2025	214	191	15	73
20/10/2025	274	200	54	131
21/10/2025	250	212	13	46
22/10/2025	230	184	24	74
23/10/2025	235	208	27	54
24/10/2025	234	202	32	63
28/10/2025	309	265	39	112
29/10/2025	317	234	74	152
30/10/2025	246	201	38	98
Total	5268	4543	568	1537
Média	250,86	216,33	27,05	73,19

Atendimento Presencial

O tempo de atendimento é muito relativo, mas a média é de 90 minutos. A demora no atendimento depende muito do cidadão e/ou do próprio teor da manifestação. No período de janeiro a setembro de 2025 foram realizados 191 atendimentos presencialmente – média de 21 atendimentos/mês –.