



Tipo de Documento:
Indicador - Atendimento ao cliente
 Processo:
AC Atendimento ao Cliente
 Título do Documento:
Índice de quantidade de reclamações - TOTAL

Código:
NAC0009

Versão:
11

Situação:
Vigente

Nível:
1 (um)

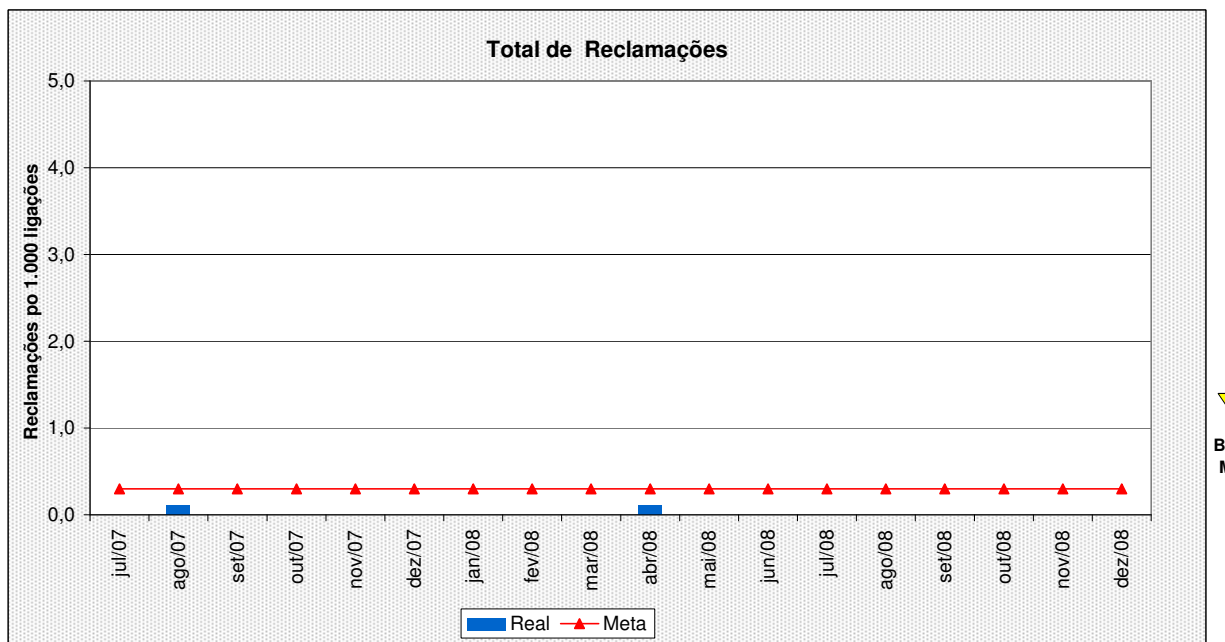
Abrangência:
DocNix Web

Elaborado por:
Welton de Araujo Cintra Junior



FORMULAÇÃO DO INDICADOR	PREMISSAS
$\left(\frac{\text{Número de Reclamações}}{\text{Número de Ligações Ativas} \div 1.000} \right)$ <p>Unidade: Total de Reclamações</p>	Origem dos Dados: Informações sobre atendimento - CSI Freqüência da Medição: Mensal Quantidade de ligações CIG tela CIGCB Planilha de atendimento e/ou Gerenciador de Atendimento e/ou Módulo de Fiscalização e/ou Aplicativo Serviços Executados e/ou SIRE e/ou ISO-DADOS

DADOS GERAIS	
Local ou Unidade de aplicação do indicador:	RJJ15
Responsável pela atualização:	ELIEZER
Responsável pelo processo:	ELIEZER
Data da última atualização:	17-nov-08



Mês/Ano	Dados para cálculo do indicador		Valor do Indicador	
	Nº de Reclamações	Nº de Ligações ativas	Real	Meta
dez/08				0,30
nov/08				0,30
out/08	-	9.988	0,0	0,30
set/08	-	9.920	0,0	0,30
ago/08	-	9.859	0,0	0,30
jul/08	-	9.793	0,0	0,30
jun/08	-	9.750	0,0	0,30
mai/08	-	9.649	0,0	0,30
abr/08	1	9.589	0,1	0,30
mar/08	-	9.517	0,0	0,30
fev/08	-	9.466	0,0	0,30
jan/08	-	9.424	0,0	0,30
dez/07	-	9.379	0,0	0,30
nov/07	-	9.309	0,0	0,30
out/07	-	9.249	0,0	0,30
set/07	-	9.216	0,0	0,30
ago/07	1	9.169	0,1	0,30
jul/07	-	9.123	0,0	0,30
jun/07	2	9.064	0,2	0,30
mai/07	-	9.024	0,0	0,30
abr/07	5	9.030	0,6	0,30
mar/07	7	8.983	0,8	0,30
fev/07	6	8.943	0,7	0,30
jan/07	3	8.907	0,3	0,30
dez/06	4	8.872	0,5	0,30
nov/06	-	8.776	0,0	0,30
out/06	1	8.792	0,1	0,30
set/06	-	8.710	0,0	0,30
ago/06	1	8.655	0,1	0,30
jul/06	3	8.609	0,3	0,30

Análise Crítica:	
Análise1)	
Análise2) -	
Análise3) -	
Análise4)	