

**Período:** 24/08 à 24/09/2012

**Origem:** 0800

Programas	Atendidas
CsF	6.036
Demais Programas	2.293
Total	8.329

*Legenda*

**Período** - Data dos acionamentos a equipe que realiza atendimento receptivo (1º nível).

**Origem** - Canal de entrada das ligações através do 0800 616161 opção 0 subopção 1.

**Atendidas** - Quantidade de ligações atendidas pela equipe que realiza atendimento receptivo (1º nível).

**Obs.:** Não foram contabilizadas as ligações que são pertinentes a outras secretarias/autarquias, ou seja, as ligações transferidas.

Fonte: D.I.P - Sistema de telefonia

**Origem: Web**

Programa	Recebidas
CsF	2.897
Demais Programas	1.710
Total	4.607

*Legenda*

**Origem** - Canal de entrada das demandas através do formulário web (fale conosco) disponível na página da Capes e do programa CsF.

**Recebidas** - Quantidade de demandas entrantes pela equipe que realiza atendimento eletrônico (2º nível).

Fonte: SDM - Sistema de registro

#### Resumo

Origem e Web	Total
CsF	8.933
Demais Programas	4.003
Total	12.936

#### **Estrutura da Central de Atendimento para o CsF**

1º nível - 10 postos (20 pessoas) - localizados no Venâncio 2000.

2º nível - 7 postos (14 pessoas) - localizados ed. Capes 2º subsolo.

3º nível - 4 postos (4 pessoas) - localizados no ed. Capes sendo 2 pessoas no térreo e 2 no CNPQ.

#### **Estrutura da Central de Atendimento para os Demais Programas**

1º nível - 17 postos (34 pessoas) - localizados no Venâncio 2000.

2º nível - 9 postos (18 pessoas) - localizados ed. Capes 2º subsolo.

3º nível - 2 postos (2 pessoas) - localizados no ed. Capes no 2º subsolo

**Encaminhadas do 1º para o 2º nível de atendimento**

<b>Programa</b>	<b>Total</b>
CsF	933
Demais Programas	786
<b>Total</b>	<b>1.719</b>

*Legenda*

**Total** - Quantidade de ligações encaminhadas pela equipe que realiza atendimento receptivo (1º nível) para a equipe que realiza

**Encaminhadas do 2º para o 3º nível de atendimento**

<b>Programa</b>	<b>Total</b>
CsF	720
Demais Programas	352
<b>Total</b>	<b>1.072</b>

*Legenda*

**Total** - Quantidade de demandas encaminhadas pela equipe que realiza atendimento eletrônico (2º nível) para a equipe do 3º

**Obs.:** O 3º nível é responsável pelos atendimentos encaminhados pelo 2º nível e pelos atendimentos presenciais da central do SIC (Serviço

<b>Origem e Web</b>	<b>Total</b>
CsF	1.653
Demais Programas	1.138
<b>Total</b>	<b>2.791</b>