

19/02/2026 16:49

1 - De acordo com o item “3.5.5.3. Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais;” poderia esclarecer o volume de atendimentos dessa modalidade.

2 - De acordo com o item “8.2. Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para usuários externos, com uma média mensal de 2.198 atendimentos por contato telefônico, e-mail e whatsapp, conforme dados abaixo.” Poderia disponibilizar a volumetria dos chamados externos referente ao ano de 2025.

1 - As informações gerenciais e volumetrias dos serviços constam do Anexo I do Termo de Referência.

2 - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL

MÊS

2022

2023

2024

2025

Janeiro

-

1.598

2.074

2.702

Fevereiro

1.426

1.675

2.043

2.829

Março

1.718

2.599

2.001

3.023

Abril

1.689

2.731

2.196

3.137

Maio

1.867

2.535

2.906

2.816

Junho

1.755

2.164

2.914

4.288

Julho

1.966

2.168

3.159

4.518

Agosto

2.040

2.489

3.006

-

Setembro

2.250

2.025

2.932

-

Outubro

1.908

2.387

3.207

-

Novembro

2.180

2.271

2.626

-

Dezembro

1.426

1.708

1.658

-

Total

20.225

26.350

30.722

23.313

Média Mensal

1.839

2.195

2.560

3.330

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	-	1.598	2.074	2.702
Fevereiro	1.426	1.675	2.043	2.829
Março	1.718	2.599	2.001	3.023
Abril	1.689	2.731	2.196	3.137
Mai	1.867	2.535	2.906	2.816
Junho	1.755	2.164	2.914	4.288
Julho	1.966	2.168	3.159	4.518
Agosto	2.040	2.489	3.006	-
Setembro	2.250	2.025	2.932	-
Outubro	1.908	2.387	3.207	-
Novembro	2.180	2.271	2.626	-
Dezembro	1.426	1.708	1.658	-
Total	20.225	26.350	30.722	23.313
Média Mensal	1.839	2.195	2.560	3.330