

Anexo I
Tabela e Gráficos da Situação Encontrada - Achado 1

SACs (Lote 1)	FEV	MAR	ABR	MAI	TOTAL
Resolvidos no mesmo dia	19	24	00	32	75
Resolvidos em até 1 dia	20	14	00	11	45
Resolvidos em até 2 dias	06	07	00	06	19
Resolvidos em até 3 dias	06	05	38	05	54
Resolvidos entre 4 e 7 dias	11	12	15	7	45
Resolvidos entre 8 e 14 dias	14	8	13	10	45
Resolvidos entre 15 e 30 dias	12	6	9	9	36
Resolvidos entre 31 e 60 dias	6	10	5	11	32
Resolvidos entre 61 e 90 dias	1	1	0	3	5
Resolvidos após 91 dias	11	3	1	1	16
Sem informação das datas	1	0	2	0	3
Abertos após serviços	6	19	27	21	73
RTVs sem SAC	1	2	0	3	6
SACs com OS	2	3	5	2	12
SACs sem RTV	4	8	1	10	23
TOTAL	120	122	116	131	489

Figura 1

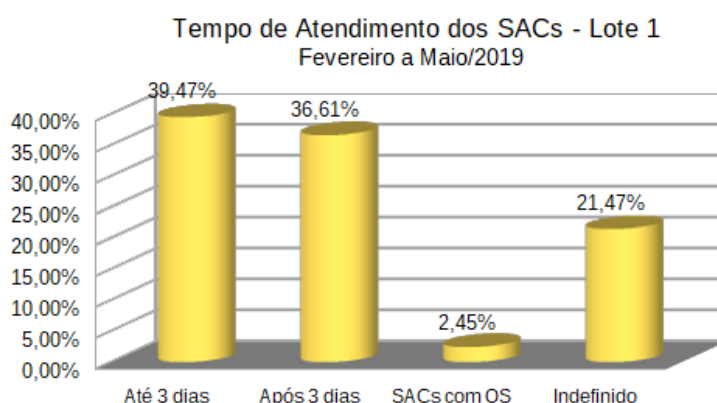


Figura 2

SACs (Lote 2)	SET
Resolvidos no mesmo dia	5
Resolvidos em até 1 dia	7
Resolvidos em até 2 dias	0
Resolvidos em até 3 dias	0
Resolvidos entre 4 e 7 dias	7
Resolvidos entre 8 e 14 dias	7
Resolvidos entre 15 e 30 dias	4
Resolvidos entre 31 e 60 dias	1
Resolvidos entre 61 e 90 dias	0
Resolvidos após 91 dias	0
Abertos após serviços	1
SACs sem RTAs	1
RTAs sem SACs	3
SACs com OS	5
TOTAL	41

Figura 3

Anexo I

Tabela e Gráficos da Situação Encontrada - Achado 1

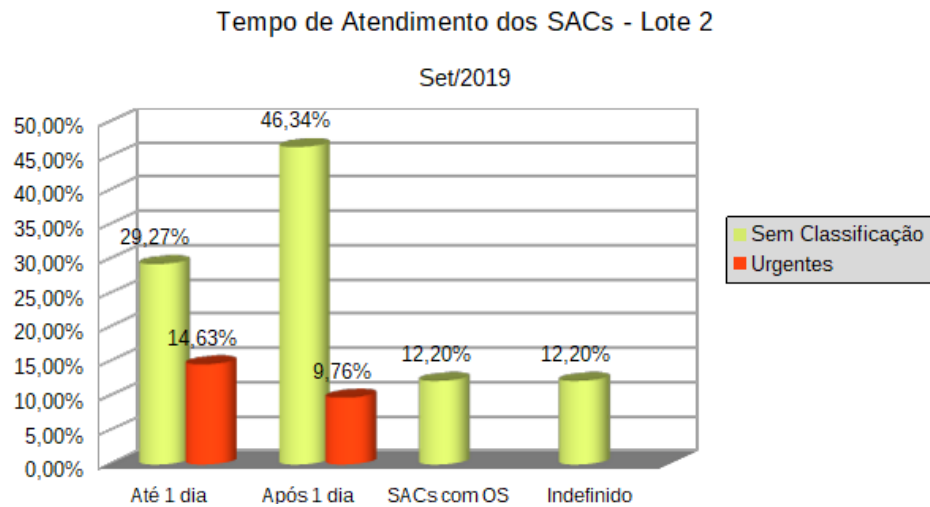


Figura 4

A	B		C	D	E	F	G	H	I	J	L	M	N
ITEM	SAC		ORDEM DE SERVIÇO	DATA (2019)					DIAS				
	SEI	Nº		ENVIO DO SAC P/ CONTRATADA	INÍCIO DO SERVIÇO P/ RTV	CONCLUSÃO DO SERVIÇO P/ RTV	PREVISÃO DE INÍCIO P/ OS*	PREVISÃO DE CONCLUSÃO P/ OS	TEMPO DE ATENDIMENTO DO SAC** $t_e = (E - D)$	TEMPO PREVISTO NA OS P/ EXECUÇÃO DO SERVIÇO P/ RTV $t_p = (H - G) + 1$	TEMPO REAL DE DURAÇÃO DO SERVIÇO P/ RTV $t_r = (F - E) + 1$	TEMPO DE ATRASO DO INÍCIO DO SERVIÇO DA OS $t_a = (G - E)$	TEMPO ENTRE CHAMADO E CONCLUSÃO $t_x = (F - D)$
1	Doc. 0883799, p. 12	166	7	18/jan	06/mar	06/mar	17/jan	01/mar	47	44	1	48	47
2	Doc. 0883799, p. 50	165	8	18/jan	06/mar	06/mar	17/jan	01/mar	47	44	1	48	47
3	Doc. 0862122, p. 03	153	11	17/jan	21/fev	26/fev	20/fev	26/fev	35	7	6	1	40
4	Doc. 0862126, p. 63	10	14	03/jan	25/fev	25/fev	24/fev	25/fev	53	2	1	1	53
5	Doc. 0910266, p. 08	550	21	25/fev	26/mar	26/abr	26/mar	26/abr	29	32	32	0	60
6	Doc. 0883802, p. 13	507	22	20/fev	14/mar	18/mar	26/mar	01/abr	22	7	5	-12	26
7	Doc. 0910266, p. 54	473	24	18/fev	01/abr	10/abr	01/abr	10/abr	42	10	10	0	51
8	Doc. 0910266, p. 56	1000	25	12/abr	02/abr	02/abr	01/abr	02/abr	-10	2	1	1	-10
9	Doc. 0910266, p. 63	1015	27	14/abr	15/abr	22/abr	15/abr	22/abr	1	8	8	0	8
10	Doc. 0910266, p. 13	953	31	10/abr	20/abr	20/abr	07/mai	08/mai	10	2	1	-17	10
11	Doc. 0928146, p. 11	1247	34	10/mai	21/mai	21/mai	17/mai	20/mai	11	4	1	4	11
12	Doc. 0928146, p. 12	1266	35	13/mai	14/mai	28/mai	21/mai	22/mai	1	2	15	-7	15

Lote 2 - Set/2019 - SEI 0024495.26.2019

ITEM	SAC		ORDEM DE SERVIÇO (OS)	DATA (2019)					DIAS				
	SEI	Nº		ENVIO DO SAC P/ CONTRATADA	INÍCIO DO SERVIÇO P/ RTV	CONCLUSÃO DO SERVIÇO P/ RTV	PREVISÃO DE INÍCIO P/ OS*	PREVISÃO DE CONCLUSÃO P/ OS	TEMPO DE ATENDIMENTO DO SAC** $t_e = (E - D)$	TEMPO PREVISTO NA OS P/ EXECUÇÃO DO SERVIÇO P/ RTV $t_p = (H - G) + 1$	TEMPO REAL DE DURAÇÃO DO SERVIÇO P/ RTV $t_r = (F - E) + 1$	TEMPO DE ATRASO DO INÍCIO DO SERVIÇO DA OS $t_a = -1 * (G - E) + 1$	TEMPO ENTRE CHAMADO E CONCLUSÃO $t_x = (F - D)$
1	Doc. 1018474, p. 01-02	2408	1	19/set	02/set	04/set	03/set	04/set	-17	2	3	-1	-15
2	Doc. 1018474, p. 10	2386	2	16/set	16/set	19/set	30/ago	31/ago	0	2	4	17	3
3	Doc. 1018474, p. 30	2255	3	29/ago	11/set	11/set	11/set	12/set	13	2	1	0	13
4	Doc. 1018474, p. 05	2349	4	10/set	13/set	13/set	11/set	12/set	3	2	1	2	3
5	Doc. 1018474, p. 14	1732	5	02/jul	23/set	25/set	18/set	19/set	83	2	3	5	85
6	Doc. 1018474, p. 14	1732	6	02/jul	23/set	25/set	18/set	19/set	83	2	3	5	85

(I) Na Coluna G, a data prevista para o início do serviço é a data de emissão da OS (exceto para a OS nº 1, que define prazo diverso);

(II) Tempo entre o encaminhamento do chamado à Contratada e o início da execução, conforme consta no Termo de Referência do Edital nº 48/2016 (doc. 0278081), fl. 43, referente ao Lote 1, no Item 14 - Prazos e Níveis de Urgência de Atendimento;

(III) O resultado da fórmula não inclui a data de início, mas inclui a data final nas Colunas I, M e N;

(IV) O resultado da fórmula inclui a data de início e a data final nas Colunas J e L, por isso acrescentou-se +1 na fórmula;

(V) Como se deseja saber os dias em atraso, multiplicou-se por -1 a diferença, na fórmula da Coluna M, para refletir como negativo apenas os serviços que foram antecipados;

Figura 5

Anexo I

Tabela e Gráficos da Situação Encontrada - Achado 1

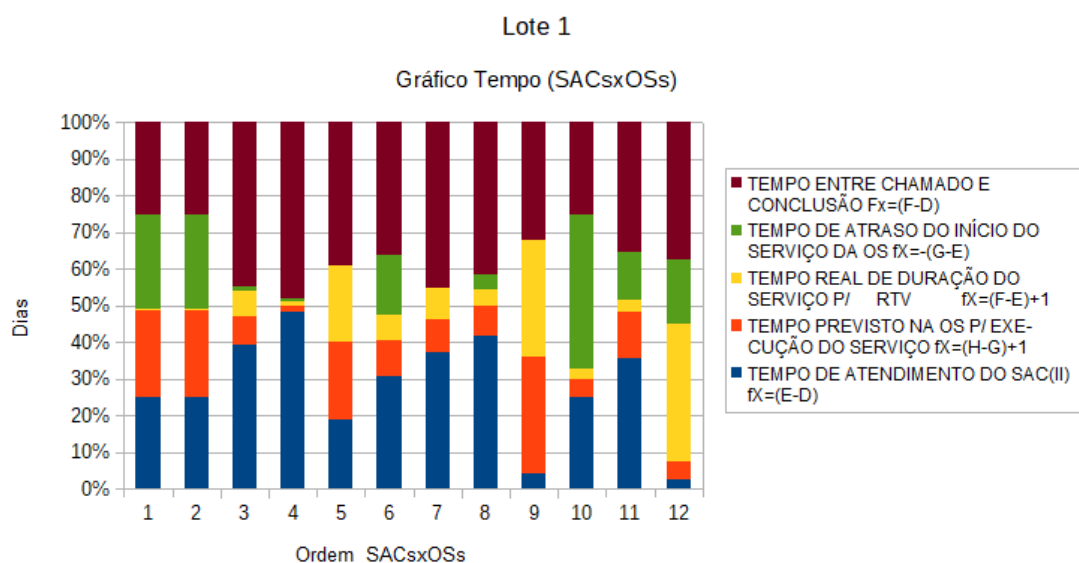


Figura 6

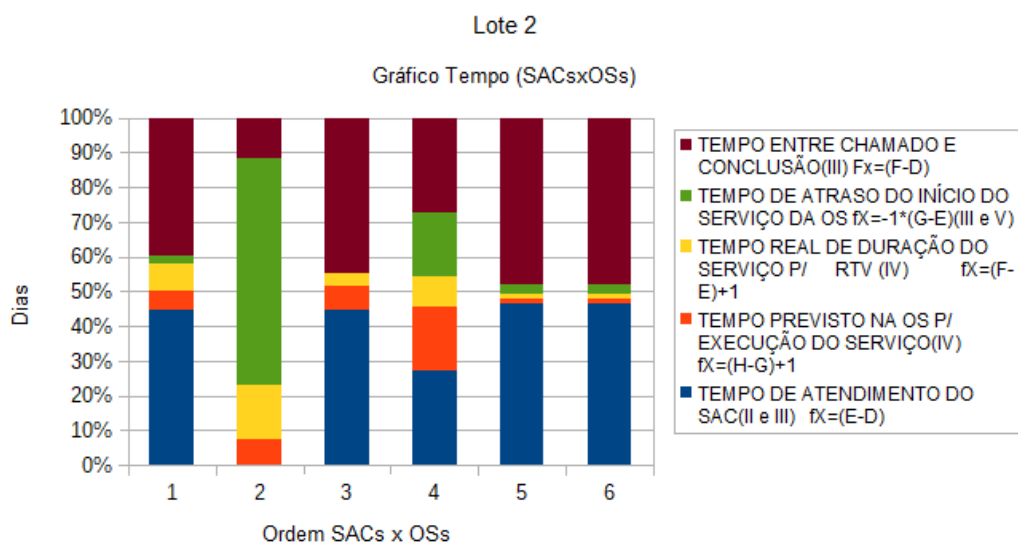


Figura 7