

claro

---

ÍNDICE .....	01
Setor de Atendimento .....	02
Quantitativo Mensal de Atendimentos Presenciais – Sede e Seccionais.....	02
Quantitativo Mensal de Atendimentos Telefônicos – Seccionais .....	04
Setor de Protocolo .....	05
Quantitativo de Petições Cadastradas .....	05

Setor de Atendimento

Quantitativo Mensal de atendimentos Presenciais – Sede e Seccionais

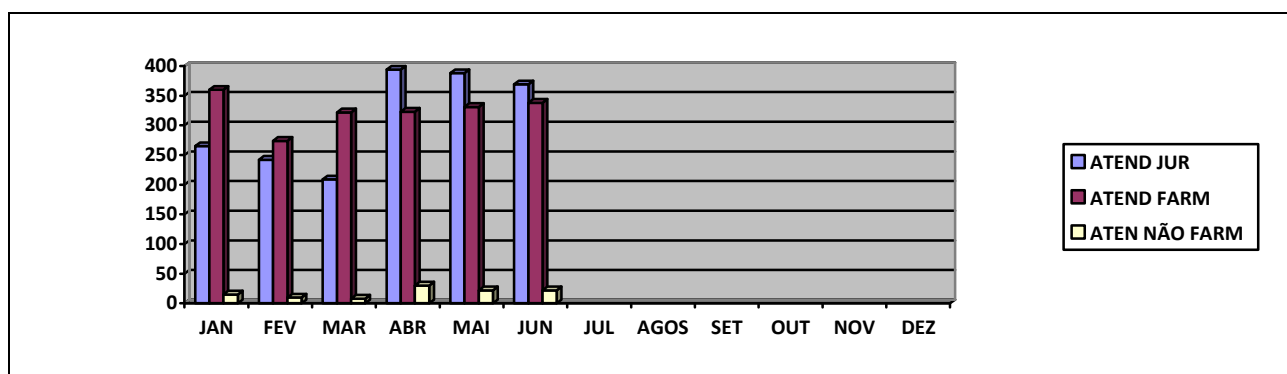
Este indicador mostra o total de atendimentos feitos durante o mês em cada Atendimento Diferenciado – Atendimento Farmacêutico e Atendimento a Não-Farmacêutico, na Sede e nas Seccionais.

Atendimento Presencial

Barra Mansa - 2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	249	155	302	221	256	237	143	306	261	283	259	
Atendimento Farmacêutico	486	268	436	306	272	260	172	274	336	354	314	
Atendimento Não-Farmacêutico	79	70	50	51	45	31	10	33	23	16	15	

Atendimento Presencial

Barra Mansa - 2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	265	242	209	394	388	369	305					
Atendimento Farmacêutico	360	274	322	323	331	338	290					
Atendimento Não-Farmacêutico	15	10	8	30	22	22	13					

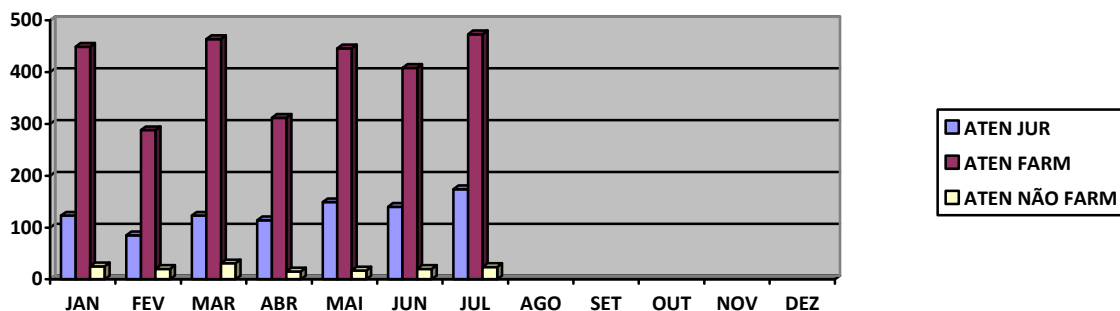


Atendimento Presencial

Campos - 2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	87	69	75	238	166	173	126	134	141	130	102	
Atendimento Farmacêutico	295	228	31	355	378	358	466	521	447	95	387	
Atendimento Não-Farmacêutico	24	18	270	36	37	30	25	38	34	7	19	

Atendimento Presencial

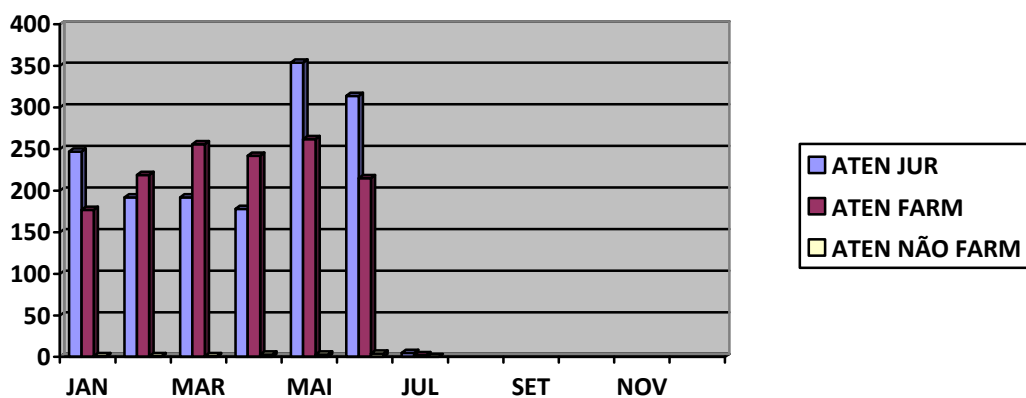
Campos - 2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	123	85	123	114	149	140	314					
Atendimento Farmacêutico	449	288	464	312	446	408	4					
Atendimento Não-Farmacêutico	25	20	31	15	17	20	314					



Nova Friburgo - Atendimento Presencial

Nova Friburgo - 2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	8	22	16	15	2	5	5	99	184	139	247	
Atendimento Farmacêutico	1	2	25	16	131	21	8	10	116	357	152	
Atendimento Não-Farmacêutico	3	8	0	0		2	2	122	9	30	3	

Nova Friburgo - 2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Jurídico	247	192	192	178	354	314	5					
Atendimento Farmacêutico	177	219	256	242	262	215	2					
Atendimento Não-Farmacêutico	1	1	1	3	3	4	0					



No mês de Julho a Seccional funcionou em regime de plantão por 30 dias, uma vez por semana,

Quantitativo Mensal de Atendimentos Telefônicos – Seccionais

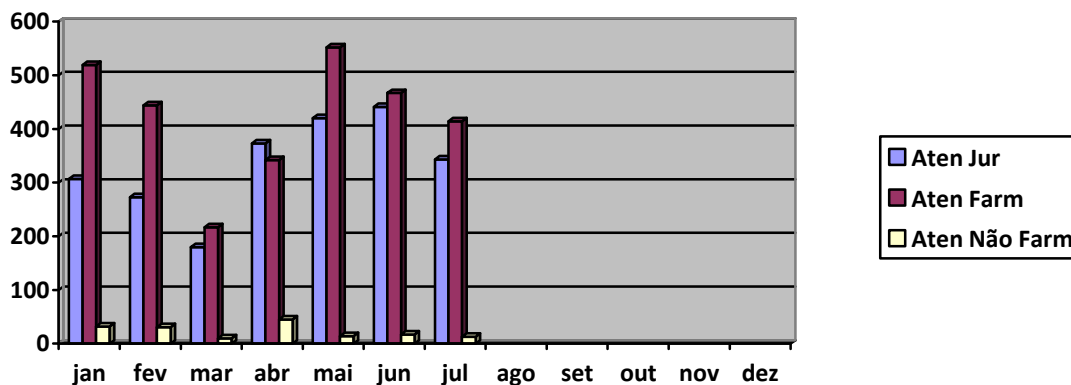
Este indicador mostra o total de atendimentos telefônicos feitos durante o mês em cada tipo de atendimento – Atendimento Farmacêutico e a Não-Farmacêutico, nas Seccionais.

**Fonte:** Controle feito pelos responsáveis pelas Seccionais.

**Atendimento Telefonico**

Barra Mansa -2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	259	254	268	197	391	252	144	225	276	338	262	
Atendimento Farmacêutico	589	416	422	308	355	326	163	354	384	427	347	
Atendimento Não-Farmacêutico	189	103	44	42	52	29	14	49	19	16	7	

Barra Mansa -2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	307	273	180	373	420	441	343					
Atendimento Farmacêutico	519	444	217	342	552	467	414					
Atendimento Não-Farmacêutico	32	31	10	45	14	17	13					



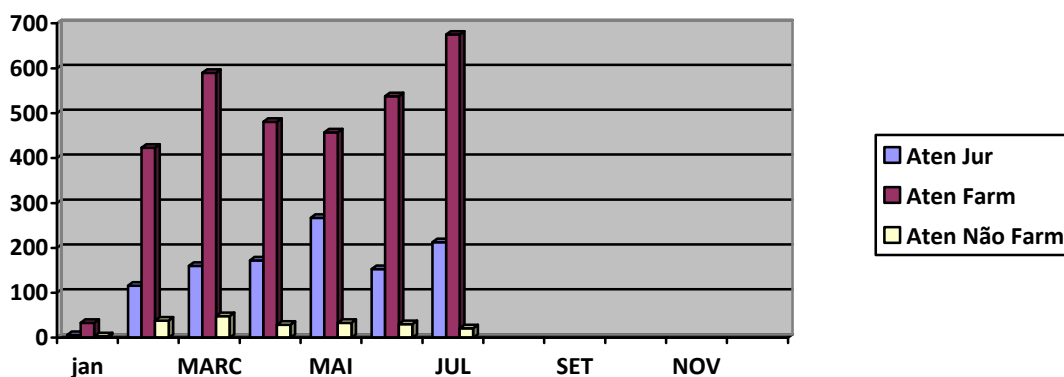
Atendimento Telefonico

Campos - Atendimento Telefonico

2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	87	103	108	289	166	192	159	134	150	131	134	
Atendimento Farmacêutico	295	300	445	392	570	522	681	521	115	104	420	
Atendimento Não-Farmacêutico	24	21	39	43	51	40	48	38	14	7	19	

Campos - Atendimento Telefonico

2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	6	116	160	172	267	153	213					
Atendimento Farmacêutico	33	423	590	481	457	538	675					
Atendimento Não-Farmacêutico	3	38	48	29	33	30	21					



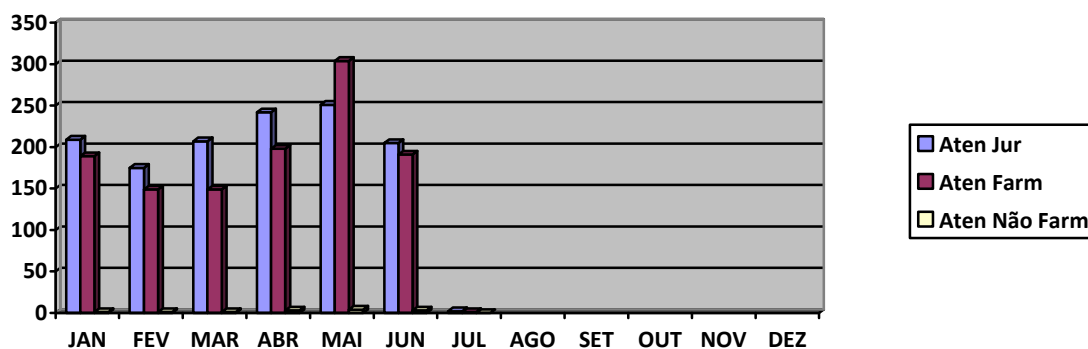
Nova Friburgo Atendimento Telefonico

2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	18	20	1	2	2	4	2	146	150	156	163	
Atendimento Farmacêutico	10	10	2	8	5	1	8	122	115	413	138	
Atendimento Não-Farmacêutico	2	6	0	0	0	0	1	23	14	30	4	

Nova Friburgo Atendimento Telefonico

2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento Juridico	209	175	207	242	251	205	2					
Atendimento Farmacêutico	189	149	149	198	304	191	1					
Atendimento Não-Farmacêutico	1	1	1	3	4	3	0					

No mês de Julho, a Seccional funcionou em regime de plantão, por 30 dias, uma vez por semana.



Setor de Protocolo

Quantitativo de Petições Cadastradas

Este indicador mostra a quantidade total de petições, e a quantidade separada por Pessoa Física e por Pessoa Jurídica. Mostra também o percentual de petições cadastradas por localidade no mês atual: Sede, Seccional de Barra Mansa e Seccional de Campos dos Goytacazes.

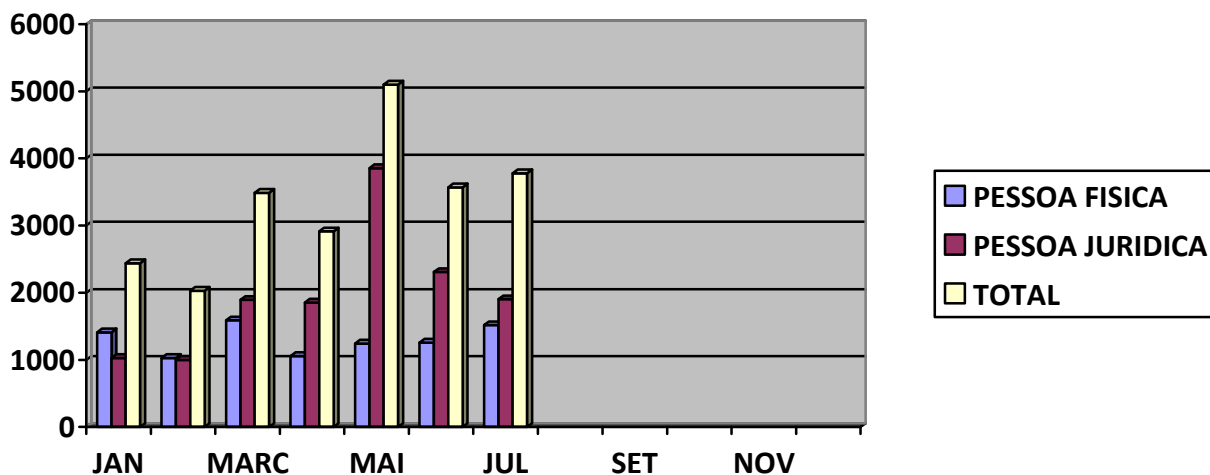
**Fonte:** Serviço de Tecnologia da Informação – STI

Numero de Peticoes -Geral

Nº petições cadastradas - 2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pessoa Física	1395	1226	1332	1069	1153	1391	1662	1357	1467	1338	1355	
Pessoa Jurídica	827	964	2152	2896	1413	1146	1331	1147	1069	1038	1062	
Total	2222	2190	3484	3965	2566	2537	2993	5497	2536	2376	2417	

Numero de Peticoes -Geral

petições cadastradas - 2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pessoa Física	1411	1030	1591	1057	1245	1257	1518					
Pessoa Jurídica	1030	1001	1896	1854	3855	2311	1905					
Total	2441	2031	3487	2911	5100	3568	3779					



2010 - Numero de  
Petições por Local

Petições por local	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Sede	2411	2031	3487	3445	5100	2311	1905					
Barra Mansa	143	175	120	240	174	201	148					
Campos	158	143	212	152	220	166	181					
Nova Friburgo	55	46	85	74	92	42	27					
Total	2767	2395	3903	3913	5586	3977	3261					

