

Anexo 03 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Estimativa de volume de ligações

Este documento traz a estimativa do volume típico de tráfego telefônico nas unidades da Susep.

Os números abaixo representam a **média mensal** do segundo semestre de 2019, antes de deflagrada a pandemia:

Serviço	Média mensal
STFC Local – Sede (RJ)	6.000 minutos
DDG (0800) - Sede	5.000 chamadas 10.000 minutos 10 canais
STFC Local – ERSSP (SP)	2.000 minutos
STFC Local – ERSDF (DF)	420 minutos
LDN (3 unidades)	4000 minutos
LDI	180 minutos

Durante a pandemia do COVID-19, enquanto os servidores da Susep estiveram em regime de teletrabalho, percebeu-se redução de 90% (média) no fluxo de chamadas, exceto 0800 (queda de 25%).

As perspectivas são de retorno ao trabalho presencial em regime híbrido.

Portanto, os números da tabela acima representam “um teto” estimado do volume de ligações telefônicas externas. Contudo, poderá haver picos de utilização durante a vigência do contrato que superem os valores acima, embora seja entendida como baixa a probabilidade de tal ocorrência.