



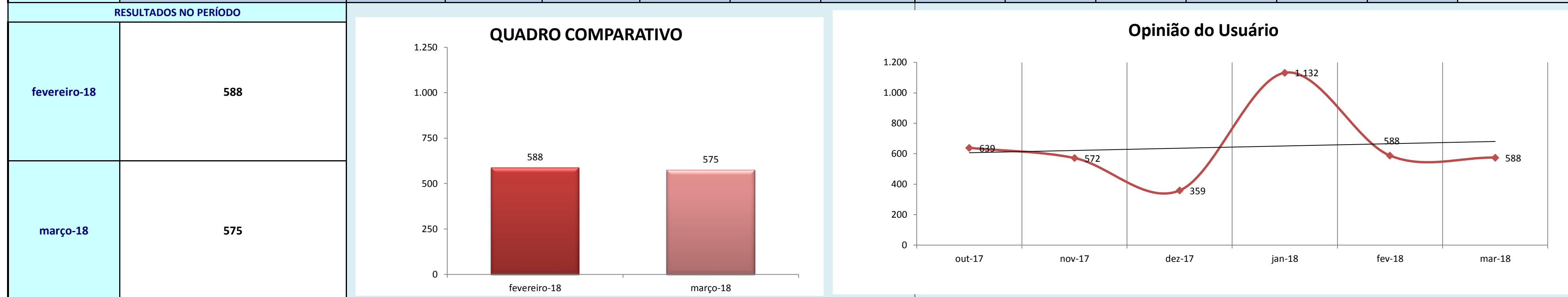
**PLANILHA DE INDICADORES**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGCOM/DEGEA	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	
<b>TEMA</b>	Atuação Institucional			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aprimorar a comunicação com Públicos Externos				
<b>INDICADOR</b>	Opinião do Usuário			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Prestar Atendimento aos Usuários (RAD-DGJUR-014)				
<b>FINALIDADE</b>	Acompanhar as manifestações recebidas							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	X	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ (reclamação) + $\Sigma$ (solicitações) + $\Sigma$ (informação) + $\Sigma$ (sugestão) + $\Sigma$ (elogio)							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Menor é melhor

<b>META</b>	Acompanhamento					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Eletrônica	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Porcentagem
-------------	----------------	--	--	--	--	-------------------------	---------------------	--------------------------	-------------

	2017													Média do período
	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17		
<b>Total de manifestações</b>	384	691	827	512	1.142	892	1.010	1.091	535	639	572	359	721	
Reclamação	0	1	1	0	2	3	2	2	2	3	4	1	2	
Informação	62	94	90	85	83	63	72	91	64	96	43	60	75	
Solicitação	322	596	736	427	1.057	825	936	996	468	540	525	298	644	
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Elogio	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	
	2018													Média do período
	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18		
<b>Total de manifestações</b>	1.132	588	575										765	
Reclamação	1	2	34										12	
Informação	64	52	97										71	
Solicitação	1.067	534	473										691	
Sugestão	0	0	1										0	
Elogio	0	0	0										0	



**ANÁLISE CRÍTICA** No mês de março houve redução de 2,21% no total de manifestações recebidas em relação à fevereiro. Seguindo a tendência, também se verificou diminuição no número de solicitações (-11,42%), que ainda representam a maior parte do total recebido (82,26%). De outro lado, as informações que, a despeito de registrar aumento de 86,54% em relação ao mês anterior, são apenas 16,87% do total apurado no período. No que se refere ao índice qualitativo, o número de reclamações registradas dobrou, mas ainda perfazem apenas 0,70% do total aferido no mês. Não houve registro de elogios e sugestões

**AÇÕES GERENCIAIS** Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O desempenho do processo de trabalho continuará a ser avaliado.

<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>	Alexandre Leite Ribeiro	<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>	Marcio Ronaldo Leitão Teixeira	<b>Data</b>	09/04/2018
---	-------------------------	--	--------------------------------	-------------	------------