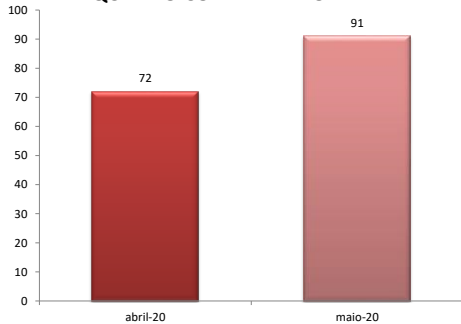
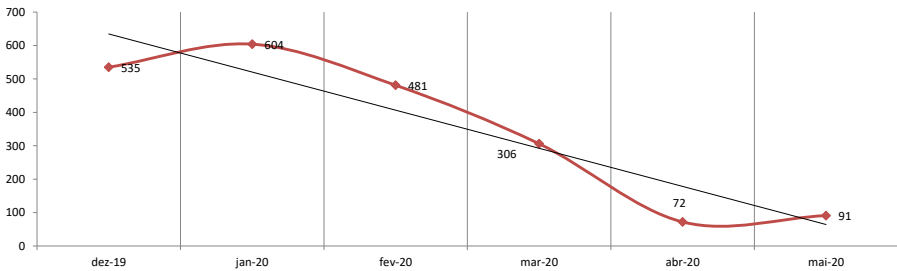


		PLANILHA DE INDICADORES																
		ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGCOM/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA		Prestação Jurisdicional					OBJETIVO ESTRATÉGICO			Valorização da informação como mecanismo de efetividade jurisdicional								
INDICADOR		Atendimento ao usuário					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Prestar atendimento aos usuários (RAD-DGCOM-014)								
FINALIDADE		Acompanhar as manifestações recebidas										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS				
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA		Σ (informação) + Σ (pedido de desarquivamento)										SENTIDO DE MELHORIA		Nominal é melhor				
META		Acompanhamento							ORIGEM DOS DADOS		Planilha Eletrônica		UNIDADE DE MEDIDA	TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO EXERCÍCIO	Atendimentos			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2019		jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Média do período		
		Total de atendimentos		653	794	588	623	656	624	865	791	759	694	624	556	535	8.138	678
		Informação		130	113	110	94	92	159	188	170	167	184	125	124	1.656	138	
		Pedido de Desarquivamento		523	681	478	529	564	465	677	621	592	510	431	411	6.482	540	
		2020		jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Média do período		
		Total de atendimentos		604	481	306	72	91								1.554	311	
		Informação		175	138	30	58	63								464	93	
		Pedido de Desarquivamento		429	343	276	14	28								1.090	218	
RESULTADOS NO PERÍODO																		
abril-20		72		QUADRO COMPARATIVO  Atendimento ao usuário 														
maio-20		91																
ANÁLISE CRÍTICA		No mês de maio, ocorreu aumento de 26,39% no total de atendimentos se comparados a abril. O resultado, todavia, é 81,08% menor ante fevereiro, mês anterior à implementação de medidas de isolamento social para evitar o contágio pelo novo coronavírus, materializadas nos regimes RDAU (Regime Diferenciado de Atendimento de Urgência) e de Sobreaviso e instituído pelos Atos Executivo nº2/2020, Ato Normativo nº4/2020. O total apurado mostra redução ainda maior (86,13%) se cotejado ao mesmo período do exercício anterior (maio/19), e demonstra os efeitos da redução das atividades que vigora desde março do ano em curso. Por fim, o DEGEA mantém o atendimento às solicitações urgentes realizadas por Unidades Administrativas e Cartórios e que resultaram no desarquivamento de 58 processos no período em análise.																
AÇÕES GERENCIAIS		Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O desempenho do processo de trabalho continuará a ser avaliado.																
Responsável pela emissão do relatório:		Ronald Ross			Responsável (aprovação e divulgação):			Marcio Ronaldo Leitão Teixeira			Data		03/06/2020					