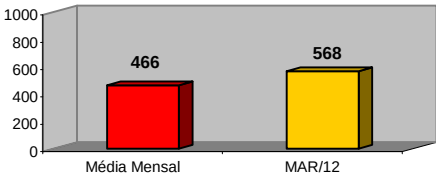
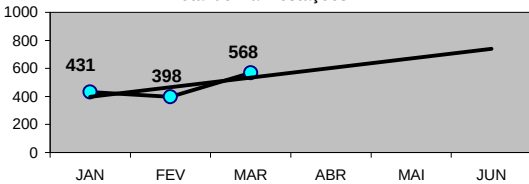
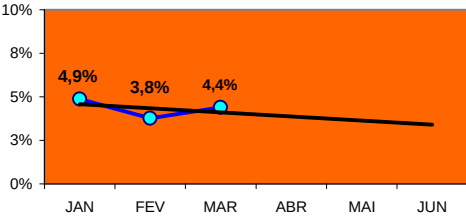


		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SECAT											
PROCESSO DE TRABALHO	Prestar Atendimento aos Usuários (Rad DGCON - 014)													
INDICADOR	Índice de reclamações recebidas	DESEMPENHO					ACOMPANHAMENTO				X			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar os reclamações recebidas													
FÓRMULA	$\frac{\Sigma (\text{reclamação})}{[\Sigma (\text{solicitações}) + \Sigma (\text{reclamação}) + \Sigma (\text{informação}) + \Sigma (\text{sugestão}) + \Sigma (\text{elogio})]} \times 100$													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	"Status"													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha eletrônica	SENTIDO DE MELHORIA				Menor é melhor								
META	Acompanhamento	UNIDADE DE MEDIDA				Manifestações recebidas								
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Média Mensal
Total de manifestações	431	398	568										1.397	466
Reclamação	21	15	25										61	20
Informação	95	109	148										352	117
Solicitação	315	274	393										982	327
Sugestão	0	0	0										0	0
Elogio	0	0	2										2	1
Índice de Reclamação Recebidas	4,9%	3,8%	4,4%										4,3%	4,35%
RESULTADO NO PERÍODO														
Média Mensal	466	Resultado no Período  Total de Manifestações  Índice de Reclamações Recebidas 												
MAR/12	568													
ANÁLISE DE DADOS:	Os dados indicam que houve aumento de 42,71% no número de manifestações recebidas em relação ao mês de fevereiro. Do total, 69,19% foram classificadas como solicitações e 26,06% como informações. As reclamações representam 4,4% e os elogios 0,35% do total . A média foi de 25,81 manifestações/dia, considerando 22 dias úteis.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais específicas a serem adotadas. O resultado da atividade continuará a ser avaliado.													
Responsável pela emissão do relatório:		Alexandre Leite Ribeiro e Ronald Ross				Responsável (aprovação e divulgação):		Marcio Ronaldo L. Teixeira			Data:		11/04/2012	