



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGCON/DEGEA

PROCESSO DE TRABALHO Movimentar Documentos no DEGEA (RAD-DGCON-013)

INDICADOR Índice de desarmamento

DESEMPENHO

X

ACOMPANHAMENTO

FINALIDADE DO INDICADOR Avaliar o desempenho da Rede de Arquivos do PJERJ no atendimento a pedidos de desarmamento válidos, realizados pelos órgãos jurisdicionais e unidades administrativas do PJERJ.

FÓRMULA $[\Sigma(\text{pedidos atendidos em até 2 dias úteis}) / \Sigma(\text{pedidos recebidos})] \times 100$

CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO Status

ORIGEM DOS DADOS DGTEC

SENTIDO DE MELHORIA

Maior é melhor

META Atender 99% dos pedidos de desarmamento em até 2(dois) dias úteis

UNIDADE DE MEDIDA

Porcentagem

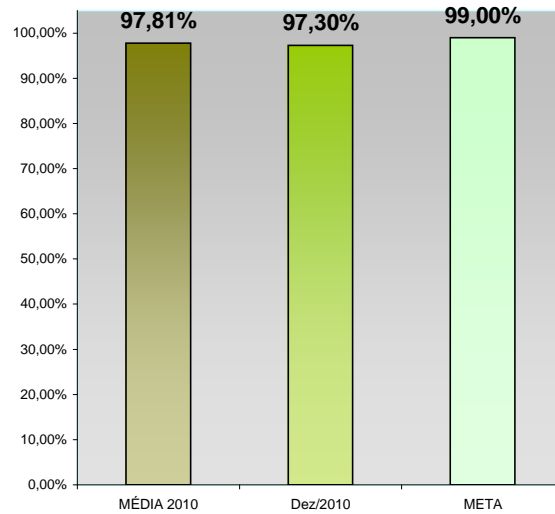
PERIODICIDADE Mensal

MÉDIA INDICADOR EM 2007	99,22%	MÉDIA INDICADOR EM 2008	99,37%	MÉDIA INDICADOR EM 2009	95,67%
--------------------------------	---------------	--------------------------------	---------------	--------------------------------	---------------

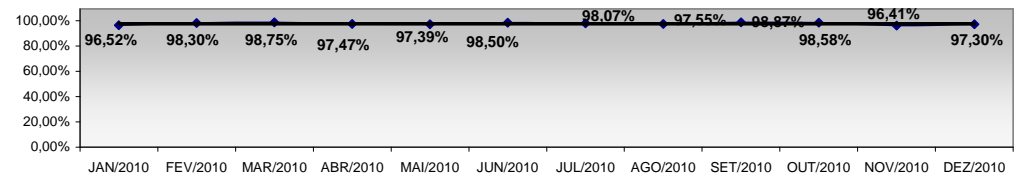
2010

	JAN/2010	FEV/2010	MAR/2010	ABR/2010	MAI/2010	JUN/2010	JUL/2010	AGO/2010	SET/2010	OUT/2010	NOV/2010	DEZ/2010	TOTAL	Média Mensal
Índice de desarmamento	96,52%	98,30%	98,75%	97,47%	97,39%	98,50%	98,07%	97,55%	98,87%	98,58%	96,41%	97,30%	---	97,81%
Pedidos recebidos	19.930	17.012	24.728	16.238	28.512	19.005	22.797	25.560	23.015	18.582	19.222	13.283	247.884	20.657
Pedidos atendidos no prazo	19.236	16.723	24.420	15.827	27.767	18.719	22.356	24.935	22.756	18.318	18.531	12.924	242.512	20.209

Resultado no período



Índice de Desarmamento



MÉDIA 2010

97,81%

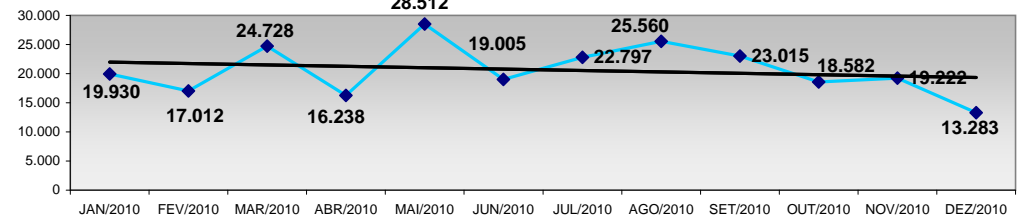
Dez/2010

97,30%

META

99,00%

Pedidos de Desarmamento Recebidos



ANÁLISE DE DADOS:

Ao longo de 2010 o desempenho da atividade permaneceu estável, com média mensal de 97,81% dos pedidos de arquivamento atendidos em até dois dias úteis, cerca de 1,2% abaixo da meta definida. Dentre as ações gerenciais adotadas no período, destaca-se a instalação, no 2º semestre, de unidade avançada nas dependências da empresa contratada, com vistas a agilizar o atendimento dos pedidos de desarmamento de processos lá armazenados; porém, o efeito esperado não foi alcançado, tendo a média do indicador ficado praticamente igual nos dois semestres (1º semestre: 97,82% e 2º semestre: 97,80%). Apesar da meta não ter sido alcançada em nenhum dos meses, frisa-se que o desempenho do serviço é bom, conforme detecta-se no resultado da pesquisa de satisfação da unidade (vide tb. o item 3.1.1 deste relatório, pág.08).

AÇÕES GERENCIAIS

O DGCON/DEGEA irá avaliar, no primeiro trimestre de 2011, a necessidade de redimensionamento da meta, com base na relação entre o custo do esforço empreendido e o benefício desejado/percebido pelo usuário.

Responsável pela emissão do relatório:

Alexandre Leite Ribeiro

Responsável (aprovação e divulgação):

Marcio Ronaldo Leitão Teixeira

Data:

10/01/2011