

**ATA DE ANÁLISE DE DADOS DO 3º TRIMESTRE DE 2017.**

**Peruíbe, 10 de novembro de 2017.**

**Horário: 11:00h as 11:30h.**

Participantes:

Dr. Ednilson de Melo Chaves Silva

Diretor Representante

Denise Ribeiro de Oliveira

Assist. Administrativo – Representante SGQ

Thiago Vieira Mascaro

Aux. Administrativo - Representante SGQ

**1. Análise dos indicadores de desempenho da Subseção:**

**1.1– Instalações Físicas**

**Meta: 88**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 94**

A Subseção de Peruíbe obteve um resultado acima da meta estipulada, em relação ao índice “Instalações Físicas” e acima da média das Subseções de mesmo porte, demonstrando que a Sala para uso dos inscritos e a Casa da Advocacia e Cidadania atendem as necessidades dos inscritos.

### **1.2- Tempo de Espera**

**Meta: 98**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99**

A Subseção ultrapassou a meta do indicador. Com o resultado podemos verificar o comprometimento dos colaboradores com o atendimento dados aos inscritos e ao público em geral.

### **1.3 – Atendimento Pessoal**

**Meta: 99**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99**

A Subseção registrou um resultado acima da meta estipulada para indicador e superou a média do desempenho das demais Subseções de mesmo porte.

Com o resultado podemos verificar o comprometimento dos colaboradores com o atendimento pessoal e esclarecimentos dados aos inscritos e ao público em geral.

### **1.4 – Equipamentos Disponíveis**

**Meta: 87**

**Resultado: 96**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 90**

A Subseção de Peruíbe obteve um resultado acima da meta estipulada para o Indicador; atendendo as necessidades dos inscritos que utilizam os equipamentos.

### **1.5 – Atuação das Comissões**

**Meta: 90**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99**

A Subseção de Perúibe registrou um resultado acima da meta esperada para o Indicador, demonstrando o comprometimento das Comissões.

### **1.6 – Eventos Promovidos**

**Meta: 87**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 94**

A Subseção de Perúibe apresentou um índice acima da meta para o Indicador, sendo que neste trimestre ocorreram eventos e palestras na Subseção gerando o aumento no resultado de satisfação.

### **2. Análise dos indicadores de desempenho do Presidente e do Diretor Responsável pelas Subseções e o quanto o desempenho da Subseção contribuiu ou interferiu para o desempenho da Secional:**

A Subseção contribuiu positivamente para o indicador do Presidente da Secional e Diretor responsável pelas Subseções, agregando ao resultado de ambos o valor de 10.81 pontos, contribuindo de modo geral para um índice excelente. Pois o Sistema de Gestão da Qualidade implantado nas Subseções, busca manter a melhoria contínua nos processos da Subseção e o comprometimento dos colaboradores.

### **3. Abertura de RACAP E RNC**

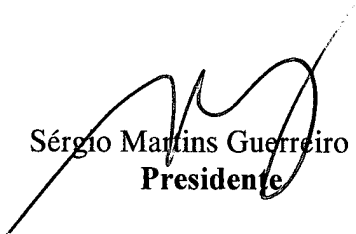
Informamos que não houve a necessidade de abertura dos mesmos, sendo assim não foi enviado o MANC, pois NÃO HOUVE OCORRÊNCIA NO TRIMESTRE.

4. Manifestações (críticas e sugestões) formuladas nas pesquisas de satisfação:

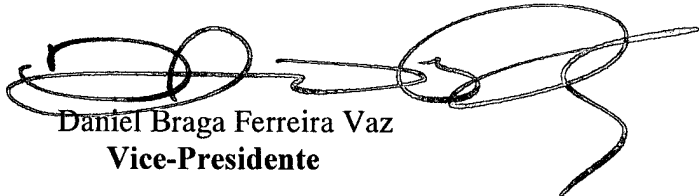
<b>Origem:</b>	Casa da Advocacia e Cidadania
<b>Reclamação/ Elogio:</b>	" Parabéns OAB Peruíbe, sempre evoluindo".
<b>Resposta Diretoria:</b>	Nosso compromisso é a satisfação dos inscritos na utilização dos serviços oferecidos pela Casa da Advocacia e Cidadania e Sala da OAB Fórum.

<b>Origem:</b>	Casa da Advocacia e Cidadania
<b>Reclamação/ Elogio:</b>	" Precisamos de relógio de parede para a sala do Fórum e para a Casa. "Melhorar o sistema de senhas para o atendimento aos assistidos".
<b>Resposta Diretoria:</b>	Informamos que iremos verificar a real necessidade de relógio de parede tanto na Casa como na Sala do Fórum. Quanto ao atendimento aos assistidos, informamos que atualmente é distribuído senhas em papel cartão por ordem de chegada, e , também, senhas preferenciais.

E nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a Reunião e eu Denise Ribeiro de Oliveira, digitei a presente Ata que vai assinada por todos os participantes:



**Sérgio Martins Guerreiro**  
**Presidente**



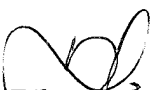
**Daniel Braga Ferreira Vaz**  
**Vice-Presidente**



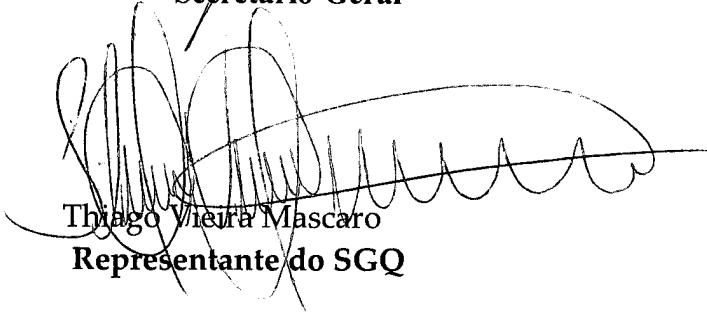
**Ednilson de Melo Chaves Silva**  
**Tesoureiro e Diretor Representante**



**Alkjeandre Francis de Oliveira Bolfarini**  
**Secretário-Geral**



**Denise Ribeiro de Oliveira**  
**Representante do SGQ**



**Thiago Vieira Mascaro**  
**Representante do SGQ**