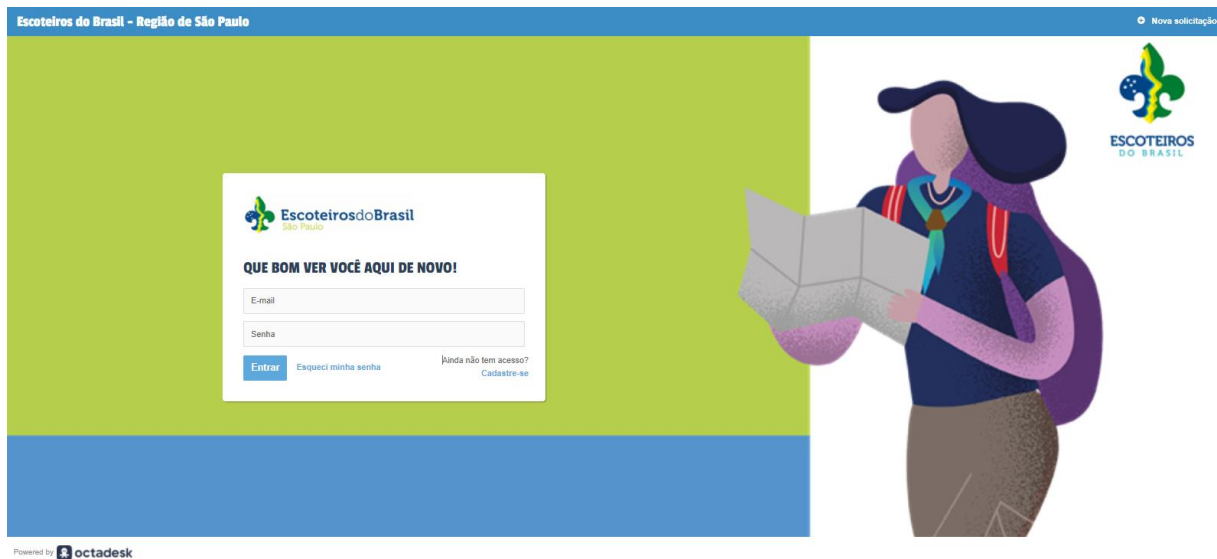


Octadesk – Cronograma e Indicadores



2019

- **Março 2019**
 - ❖ Primeiros testes na Ferramenta
- **Junho 2019**
 - ❖ Intensificação dos Testes - equipe de TI
- **Novembro 2019**
 - ❖ Notícia Condecorações
 - <https://www.escoteirossp.org.br/o-escritorio-regional-inteligente-esta-no-ar/>
 - ❖ Início - Condecorações

2020

- **Julho 2020**
 - ❖ Notícia Solicitações de nível de formação
 - <https://www.escoteirossp.org.br/solicitacao-de-conclusao-de-nivel-de-formacao-via-escritorio-regional-inteligente/>
 - ❖ Início – Níveis de Formação
- **Setembro 2020**
 - ❖ Notícia com vídeos passo a passo para envio de solicitações
 - <https://www.escoteirossp.org.br/escritorio-inteligente-passo-a-passo-para-enviar-solicitacoes-ao-nivel-regional/>

- **Dezembro 2020**

- ❖ Notícia Distintivos especiais
 - <https://www.escoteirossp.org.br/novo-sistema-para-solicitacao-de-distintivos-especiais/>

2021

- **Janeiro 2021**

- ❖ Início – Distintivos Especiais

- **Fevereiro 2021**

- ❖ Início - Fale Conosco

- Assuntos:

Apoio na elaboração do Plano de Retorno às atividades
Apoio para Retorno das Atividades Presenciais
Condecorações e Reconhecimentos
Correspondências
Críticas e reclamações
Distintivos especiais e Programa educativo
Dúvidas sobre Isenções de Registro
Eventos e Cursos
Informações para ser Escoteiro(a)/ Voluntário(a)
Outros assuntos
Programa Educativo e Distintivos Especiais
Programa Nacional de Adultos e Fechamento de nível
Quero ser escoteiro(a)/ voluntário(a)
Sugestões e elogios
Suporte administrativo à UEL

- **Abril 2021**

- ❖ Início - Solicitações de Retorno Presencial

- **Julho 2021**

- ❖ Início – Reserva Laços Fortes

- **Agosto 2021**

- ❖ Início – Cursos Descentralizados

- **Setembro 2021**

- ❖ Notícia Medalha e Pin da Perseverança
 - <https://www.escoteirossp.org.br/medalha-e-pin-da-perseveranca-podem-ser-solicitadas-pelo-escritorio-inteligente/>
- ❖ Início – Medalha e Pin da Perseverança

2022

- **Janeiro 2022**
 - ❖ Formulários finalizados, mas ainda não “liberados” para o associado:
 - Certificado de Responsabilidade Social
 - Troféu Longevidade
 - Certificação Semeador
 - Certificado de Grupo Padrinho

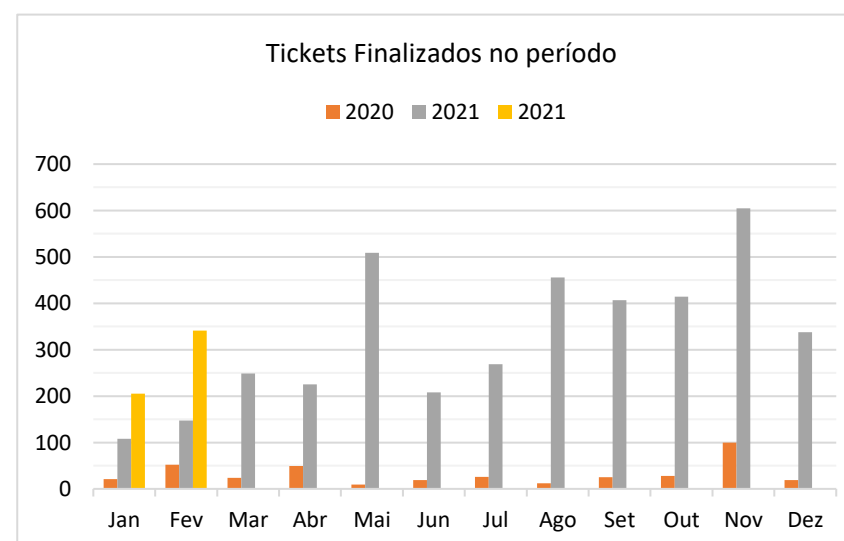
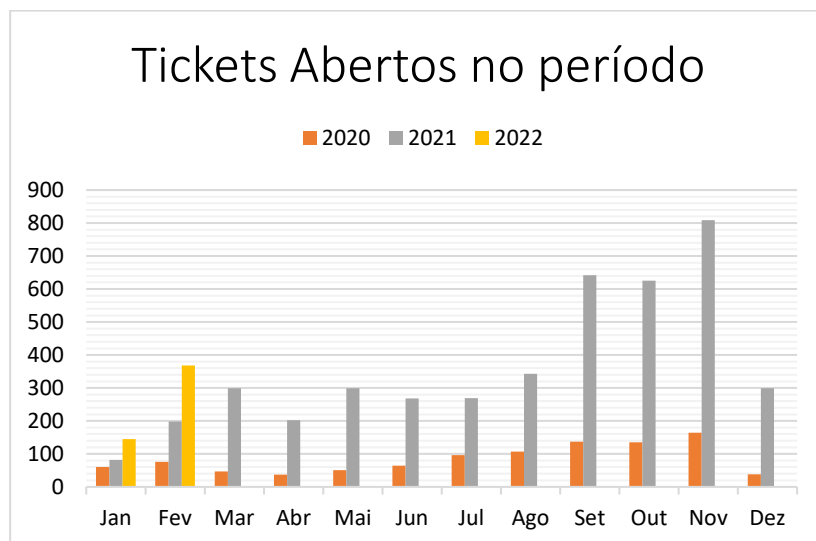
- **Formulários em desenvolvimento**
 - Autorização Chefe de seção, sem nível Intermediário

- **Em análise de viabilidade**
 - Envio de formulário para Liberação do Certificado - Patrulhação

Gráficos e Indicadores – Comparativo Geral - Anual

Comparativo Anual - Tickets abertos por período													
Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2019	0	0	5	20	0	142	18	8	1	0	115	68	377
2020	60	76	47	37	51	64	96	107	137	135	164	38	1.012
2021	82	198	299	202	299	268	269	343	642	625	809	299	4.335
2022	145	368	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	513

Comparativo Anual - Tickets Finalizados por período													
Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2019	0	0	0	16	0	151	17	3	0	0	50	18	255
2020	21	52	24	49	9	19	26	12	25	28	100	19	384
2021	108	147	249	225	509	208	269	456	407	414	605	338	3.935
2022	205	341	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	546



Gráficos e Indicadores Detalhados por assunto – 2021

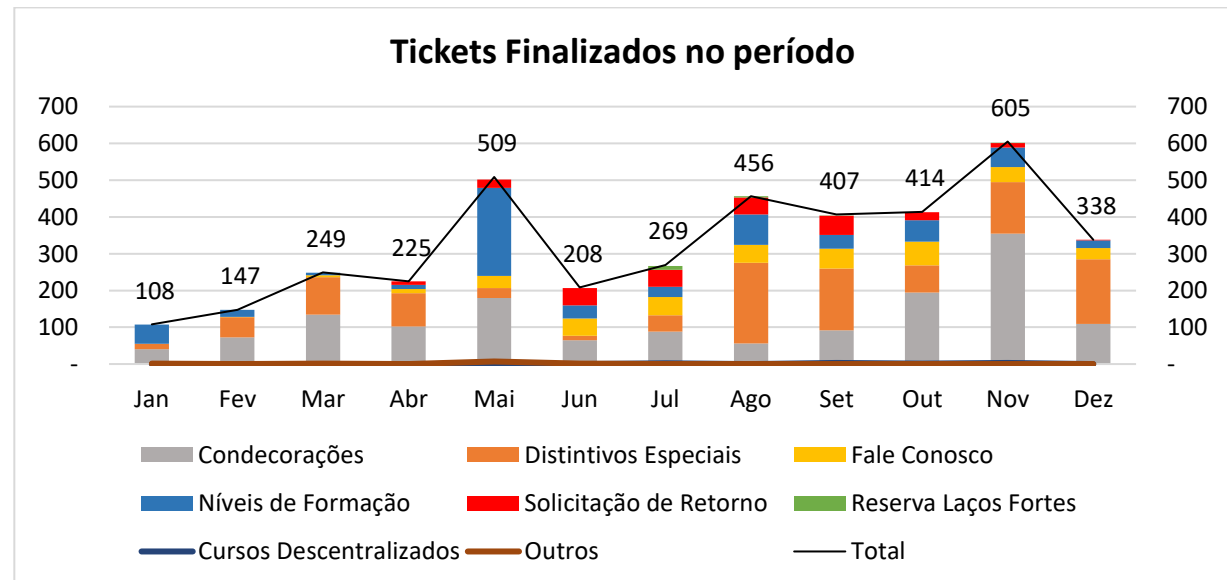
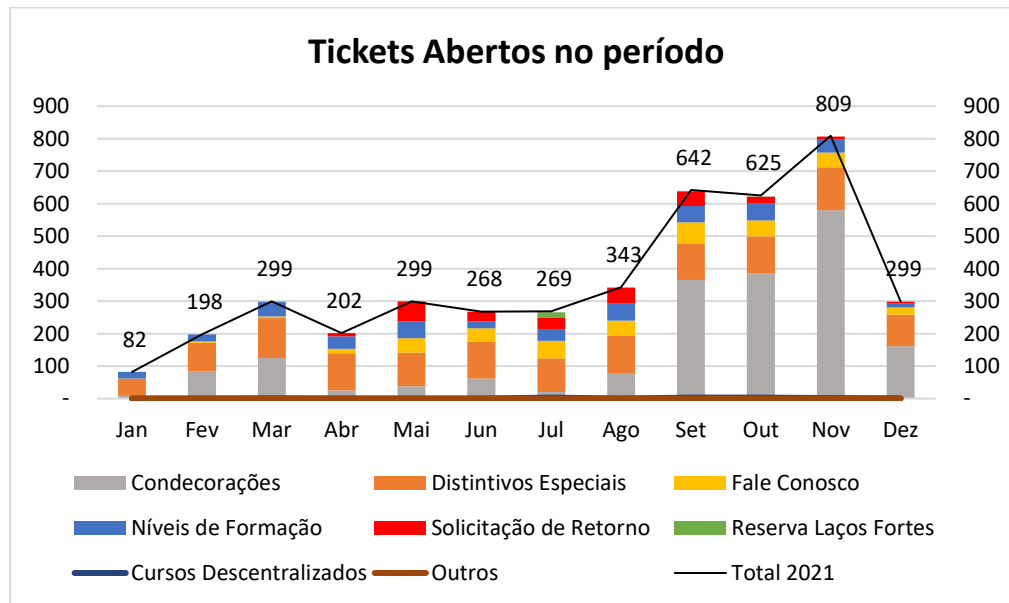
❖ Total de Tickets abertos no período

Tickets Abertos no período 2021													
Categoria de assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Ano
- Elogios e Méritos	3	57	70	14	14	18	6	56	65	19	69	8	399
- Medalhas (Solicitação Nacional)	5	27	55	11	24	44	14	22	257	226	241	63	989
- Pin da Perseverança (Exclusivo para jovens)	-	-	-	-	-	-	-	-	43	141	270	90	544
Condecorações	8	84	125	25	38	62	20	78	365	386	580	161	1.932
- Ramo Lobinho	17	42	62	55	38	61	54	67	64	57	72	32	621
- Ramo Escoteiro	19	27	40	25	38	36	34	27	26	25	33	39	369
- Ramo Sênior	10	16	18	28	19	16	14	14	17	24	20	21	217
- Ramo Pioneiro	7	3	3	7	8	-	2	7	6	7	7	6	63
Distintivos Especiais	53	88	123	115	103	113	104	115	113	113	132	98	1.270
- Apoio para Retorno das Atividades Presenciais	-	-	-	-	4	2	8	6	5	-	1	-	26
- Informações para ser Escoteiro(a)/ Voluntário(a)	-	-	-	-	4	6	8	3	7	6	6	2	42
- Condecorações e Reconhecimentos	-	2	3	-	2	5	6	4	11	24	12	6	75
- Correspondências	-	-	-	-	3	1	-	3	4	4	3	4	22
- Eventos e Cursos	-	-	-	1	11	6	11	9	9	2	3	3	55
- Programa Educativo e Distintivos Especiais	-	2	2	2	3	3	5	4	8	5	5	2	41
- Programa Nacional de Adultos e Fechamento de nível	-	-	-	2	2	2	1	2	1	5	7	1	23
- Dúvidas sobre Isonções de Registro	-	-	-	-	-	2	1	2	-	-	-	-	5
- Suporte administrativo à UEL	-	-	-	-	2	5	3	3	9	1	1	1	25
- Sugestões e elogios	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2
- Críticas e reclamações	-	-	-	-	1	2	-	1	-	1	1	-	6
- Outros assuntos	1	-	-	8	13	6	11	9	11	2	6	2	69
Fale Conosco	1	4	5	13	45	41	54	47	65	50	45	21	391
- Preliminar	-	2	6	3	23	10	5	8	9	11	4	2	83
- Intermediário	15	9	19	17	14	6	15	34	31	26	16	8	210
- Avançado	5	11	20	19	14	5	16	10	10	15	22	2	149
Níveis de Formação	20	22	45	39	51	21	36	52	50	52	42	12	442
- Solicitação de Retorno	-	-	-	10	62	31	36	50	45	20	8	6	268
Solicitação de Retorno	-	-	-	10	62	31	36	50	45	20	8	6	268
Reserva Laços Fortes	-	-	-	-	-	-	16	1	1	1	-	-	19
Cursos Descentralizados	-	-	-	-	-	-	3	-	3	3	2	1	12
Outros	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total 2021	82	198	299	202	299	268	269	343	642	625	809	299	4.335

❖ Total de Tickets finalizados no período

Finalizados por assunto no período 2021													
Categoria de assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Ano
- Elogios e Méritos	10	34	120	20	85	36	69	41	53	48	74	1	591
- Medalhas (Solicitação Nacional)	30	39	14	82	95	29	19	15	36	130	235	71	795
- Pin da Perseverança (Exclusivo para jovens)	-	-	-	-	-	-	-	-	3	16	46	37	102
Condecorações	40	73	134	102	180	65	88	56	92	194	355	109	1.488
- Ramo Lobinho	6	26	42	52	9	6	3	130	91	29	83	88	565
- Ramo Escoteiro	5	21	31	27	10	4	12	56	49	21	40	43	319
- Ramo Sênior	1	6	20	10	6	2	30	23	22	20	14	32	186
- Ramo Pioneiro	3	1	9	2	2	-	-	10	6	4	3	13	53
Distintivos Especiais	15	54	102	91	27	12	45	219	168	74	140	176	1.123
- Apoio para Retorno das Atividades Presenciais	-	-	-	-	3	2	8	4	5	3	1	-	26
- Informações para ser Escoteiro(a)/ Voluntário(a)	-	-	-	-	2	8	7	4	6	7	6	2	42
- Condecorações e Reconhecimentos	-	-	3	-	1	7	2	8	9	27	12	8	77
- Correspondências	-	-	-	-	2	1	1	3	3	4	3	4	21
- Eventos e Cursos	-	-	-	1	8	8	11	8	11	2	3	3	55
- Programa Educativo e Distintivos Especiais	-	-	2	2	2	3	2	9	4	3	4	7	38
- Programa Nacional de Adultos e Fechamento de nível	-	-	-	-	2	4	-	2	1	4	4	4	21
- Dúvidas sobre Isenções de Registro	-	-	-	-	-	2	1	2	-	-	-	-	5
- Suporte administrativo à UEL	-	-	-	-	2	5	3	-	5	7	2	1	25
- Sugestões e elogios	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
- Críticas e reclamações	-	-	-	-	1	-	2	1	-	1	1	-	6
- Outros assuntos	-	1	-	8	10	6	12	8	9	7	5	1	67
Fale Conosco	-	1	5	11	33	47	49	49	54	65	41	30	385
- Preliminar	7	-	-	1	39	9	8	6	10	10	9	2	101
- Intermediário	28	11	2	6	117	11	16	34	26	28	27	3	309
- Avançado	17	8	5	4	83	16	4	43	1	20	17	16	234
Níveis de Formação	52	19	7	11	239	36	28	83	37	58	53	21	644
- Solicitação de Retorno	-	-	-	10	23	47	46	46	52	22	12	2	260
Solicitação de Retorno	-	-	-	10	23	47	46	46	52	22	12	2	260
Reserva Laços Fortes	-	-	-	-	-	-	11	3	1	-	1	-	16
Cursos Descentralizados	-	-	-	-	-	-	2	-	3	1	3	-	9
Outros	1	-	1	-	7	1	-	-	-	-	-	-	10
Total	108	147	249	225	509	208	269	456	407	414	605	338	3.935

❖ Abertos x Encerrados, no período



❖ Tempo médio, em dias, no atendimento dos tickets finalizados, no período

Tempo Médio em Dias dos Tickets resolvidos no período - Ano Base 2021													
Categoria de assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
- Elogios e Méritos	220	254	220	322	140	128	138	15	22	15	14	-	135
- Medalhas (Solicitação Nacional)	402	277	108	401	270	293	145	246	53	87	201	314	233
- Pin da Perseverança (Exclusivo para jovens)	-	-	-	-	-	-	-	-	6	27	49	72	38
Condecorações	311	266	164	361	205	210	142	130	37	51	108	157	179
- Ramo Lobinho	37	18	17	21	47	33	60	79	55	79	70	54	48
- Ramo Escoteiro	5	22	18	25	49	37	45	83	67	67	70	90	48
- Ramo Sênior	4	35	30	29	56	19	98	83	66	56	79	61	51
- Ramo Pioneiro	13	120	37	24	49	-	-	103	69	61	55	74	50
Distintivos Especiais	15	49	25	25	50	22	51	87	64	66	68	70	49
- Apoio para Retorno das Atividades Presenciais	-	-	-	-	1	3	8	20	4	18	-	-	7
- Informações para ser Escoteiro(a)/ Voluntário(a)	-	-	-	-	3	5	3	7	1	2	-	-	3
- Condecorações e Reconhecimentos	130	-	7	-	-	125	39	69	10	10	41	49	43
- Correspondências	-	-	-	-	5	22	3	3	0	1	-	-	4
- Eventos e Cursos	-	-	-	3	1	3	1	14	8	-	-	-	3
- Programa Educativo e Distintivos Especiais	77	-	3	5	17	15	2	42	8	23	12	64	23
- Programa Nacional de Adultos e Fechamento de nível	-	-	-	-	1	33	-	13	3	25	14	67	19
- Dúvidas sobre Isenções de Registro	-	-	-	-	-	2	2	2	-	-	-	-	1
- Suporte administrativo à UEL	-	-	-	-	-	2	3	-	6	35	21	-	8
- Sugestões e elogios	-	-	-	-	-	8	-	-	11	-	-	-	2
- Críticas e reclamações	-	-	-	-	1	-	9	5	-	5	-	-	3
- Outros assuntos	-	16	-	1	3	8	14	9	3	25	-	-	8
Fale Conosco	17	1	1	1	3	19	7	15	5	12	7	15	9
- Preliminar	187	-	-	9	75	4	50	34	6	20	35	-	35
- Intermediário	174	155	3	8	147	80	52	14	9	19	34	140	70
- Avançado	186	167	27	3	210	114	28	99	317	77	66	57	113
Níveis de Formação	182	107	10	7	144	66	44	49	111	39	45	66	72
- Solicitação de Retorno	89	-	-	-	10	14	18	15	10	11	30	-	14
Solicitação de Retorno	-	-	-	-	10	14	18	15	10	11	30	-	14
Reserva Laços Fortes	-	-	-	-	-	-	2	41	56	-	68	-	28
Cursos Descentralizados	76	-	-	-	-	-	-	-	3	66	21	-	22
Outros	184	232	192	385	203	294	136	71	33	67	77	229	175
Máximo	311	266	192	385	205	294	142	130	111	67	108	229	203

❖ Saldo inicial, no início do mês de Março – Tickets aguardando ou em atendimento, por assunto

Categoria de assunto	Qtde - Em aberto	Tempo Médio Em atendimento
- Elogios e Méritos	41	3
- Medalhas (Solicitação Nacional)	474	103
- Pin da Perseverança (Exclusivo para jovens)	335	97
Condecorações	850	68
- Ramo Lobinho	85	63
- Ramo Escoteiro	68	67
- Ramo Sênior	39	71
- Ramo Pioneiro	17	63
Distintivos Especiais	209	66
- Apoio para Retorno das Atividades Presenciais	1	13
- Informações para ser Escoteiro(a)/ Voluntário(a)	0	0
- Condecorações e Reconhecimentos	0	0
- Correspondências	1	0
- Eventos e Cursos	4	11
- Programa Educativo e Distintivos Especiais	4	70
- Programa Nacional de Adultos e Fechamento de nível	1	20
- Dúvidas sobre Isenções de Registro	0	0
- Suporte administrativo à UEL	0	0
- Sugestões e elogios	0	0
- Críticas e reclamações	2	19
- Outros assuntos	5	35
Fale Conosco	18	38
- Preliminar	14	4
- Intermediário	10	11
- Avançado	33	52
Níveis de Formação	57	33
- Solicitação de Retorno	5	16
Solicitação de Retorno	5	16
Reserva Laços Fortes	3	196
Cursos Descentralizados	11	28
Total	1.153	86

