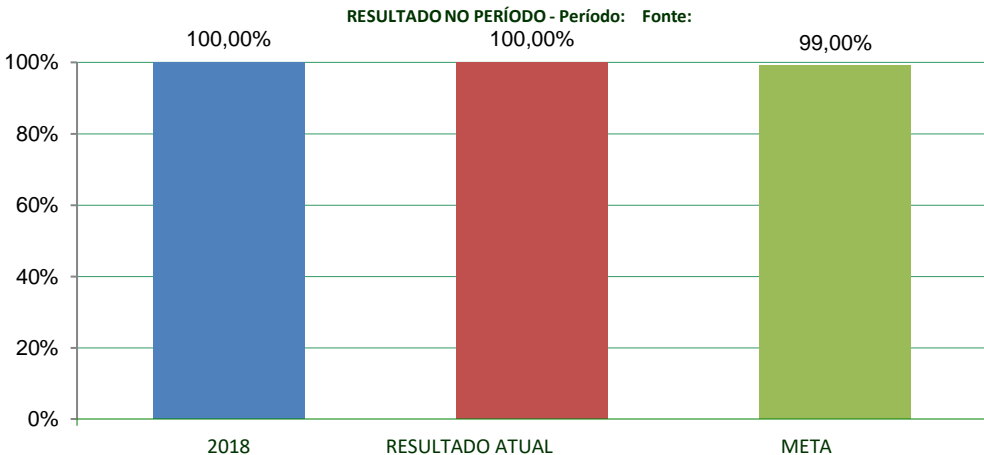
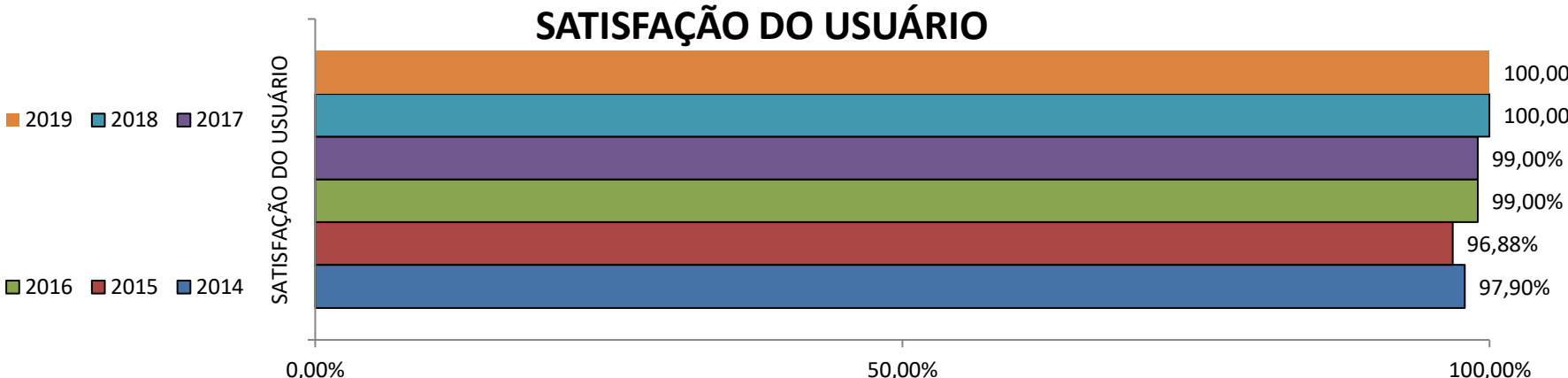


		PLANILHA DE INDICADORES							
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO					
INDICADOR	Satisfação do Usuário do DEGEA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos				
FINALIDADE	Medir a satisfação dos usuários do DEGEA							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	
PERIODICIDADE	ANUAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)]]/ [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)]+ [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (RespostaRuim)] + [(Resposta Péssimo)]] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor
META	ATINGIR 99% DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEGEA					ORIGEM DOS DADOS	FORMULÁRIO PSU	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014				2015				META
	97,90%				96,88%				99,00%
	2016				2017				META
	99,00%				99,00%				99,00%
	2018				2019				META
	100,00%				100,00%				99,00%
RESULTADOS NO PERÍODO									
2018	100,00%								
RESULTADO ATUAL	100,00%								
META	99,00%								
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado da PSU 2019 ficou 1% acima da meta estabelecida, repetindo o resultado alcançado em 2018.								
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem realizadas.								
Responsável pela emissão do relatório:		Amanda Albuquerque Viegas			Responsável (aprovação e divulgação):		Marcio Ronaldo Leitão Teixeira		Data: 15/01/2020