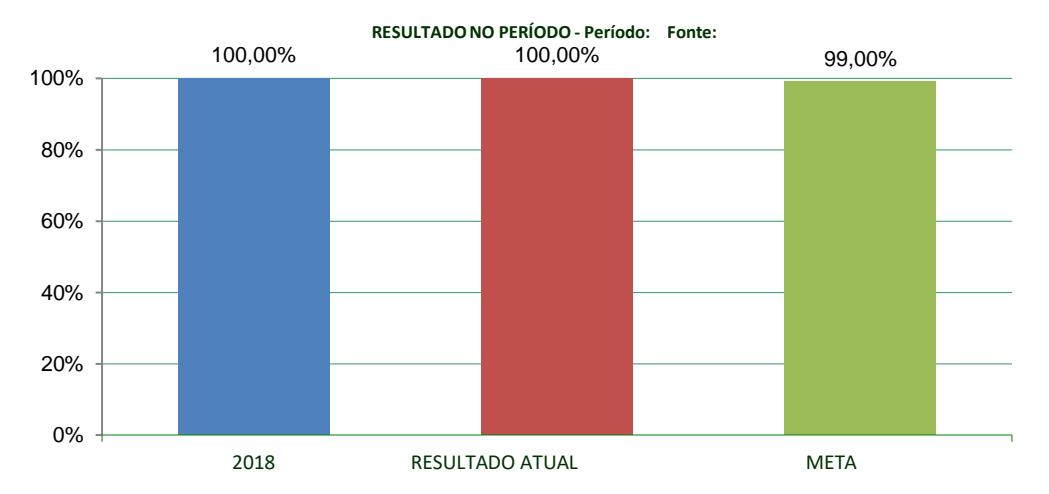
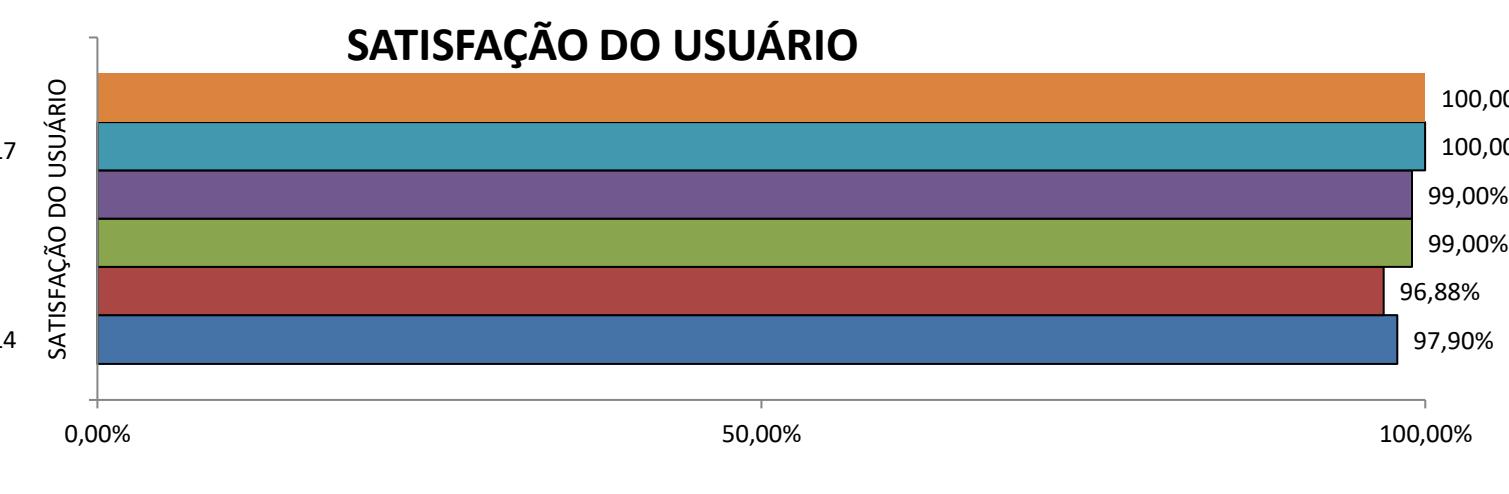


PLANILHA DE INDICADORES																						
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																						
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE														
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 (Resposta Ruim)]] + [(Resposta Péssimo)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA														
META	ATINGIR 99% DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEGEA					ORIGEM DOS DADOS	FORMULÁRIO PSU	UNIDADE DE MEDIDA														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014				2015																	
	97,90%				96,88%																	
	2016				2017																	
	99,00%				99,00%																	
	2018				2019																	
	100,00%				100,00%																	
RESULTADOS NO PERÍODO	 <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: 100,00% Fonte: 100,00% 99,00%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td>99,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>99,00%</td> </tr> </tbody> </table>								PERÍODO	VALOR	2018	100,00%	RESULTADO ATUAL	99,00%	META	99,00%						
PERÍODO	VALOR																					
2018	100,00%																					
RESULTADO ATUAL	99,00%																					
META	99,00%																					
2018	100,00%	 <p>SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>99,00%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>99,00%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>96,88%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>97,90%</td> </tr> </tbody> </table>							PERÍODO	VALOR	2019	100,00%	2018	100,00%	2017	99,00%	2016	99,00%	2015	96,88%	2014	97,90%
PERÍODO	VALOR																					
2019	100,00%																					
2018	100,00%																					
2017	99,00%																					
2016	99,00%																					
2015	96,88%																					
2014	97,90%																					
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														