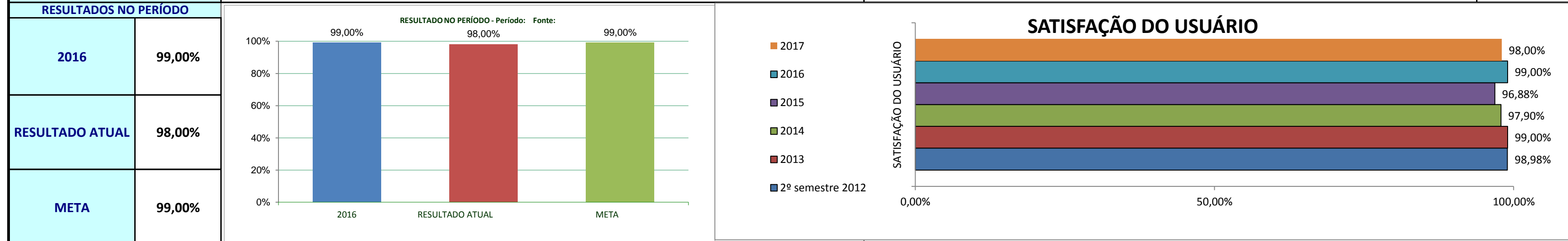




### PLANILHA DE INDICADORES

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	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	2º semestre 2012				2013				META
	98,98%				99,00%				99,00%
	2014				2015				META
	97,90%				96,88%				99,00%
	2016				2017				META
	99,00%				98,00%				99,00%



**ANÁLISE CRÍTICA**

O resultado da PSU 2017 ficou 1% abaixo da meta estabelecida e do resultado obtido em 2016. No entanto, analisando os percentuais dos conceitos e comparando-os com a PSU 2016, verifica-se que houve aumento de 12 pontos percentuais no conceito “ótimo” e redução de 14 pontos no conceito “bom”, fato que demonstra haver percepção de melhoria dos usuários em relação serviços prestados pelo DEGEA. Também é importante ressaltar que o não alcance da meta se deu pelo aumento de 1 ponto percentual no conceito “regular” em comparação a 2016, não havendo qualquer resposta classificando os serviços prestados pelo DEGEA como “ruim” ou “péssimo”. Tal resultado foi obtido em ano em que foram relevantes os desafios operacionais causados pela migração do acervo armazenado há mais de vinte anos em empresa contratada (Recall do Brasil) para vencedora do certame realizado em 2016 (Comercial Milano). Mesmo com a migração de 57.855 caixas por mês, em média, que impactou em alguns meses o índice de desarquivamento, a percepção dos usuários manteve-se positiva.

**AÇÕES GERENCIAIS**

Tendo em vista que ainda há instabilidade no desempenho da empresa contratada quanto ao atendimento dos pedidos de caixas, o DEGEA manterá atenção especial na fiscalização do contrato e no desenvolvimento de ferramentas no sistema ARQGER que auxiliem na avaliação dos níveis de serviço acordados em contrato.

Responsável pela emissão do relatório:	Amanda Albuquerque Viegas	Responsável (aprovação e divulgação):	Marcio Ronaldo Leitão Teixeira	Data:	19/01/2018
--	---------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------	------------