



PLANILHA DE INDICADORES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/DEREM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Comunicação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da comunicação com a mídia									
INDICADOR	Índice de Atendimento à Imprensa			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir a Comunicação Institucional									
FINALIDADE	Mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no mesmo dia de recebimento da solicitação da Imprensa, pelo total de pedidos recebidos.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[Σ (solicitação atendida no próprio dia)/Σ (solicitação por parte da Imprensa recebida pelo DEREM)] * 100							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor					
META	Atender pelo menos 90% dos pedidos de informação recebidos pelo DECOM no próprio dia					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013	91,00%	2014	89%	2015	87%	2016	90%						
	2017													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA DOS RESULTADOS
ÍNDICE DE ATENDIMENTO À IMPRENSA	89%	92%											-----	90%
TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	244	186											430	215
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO DIA	216	171											387	194
META	90%													
FEVEREIRO/2017	92%													
ANÁLISE CRÍTICA	Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no próprio dia de recebimento, pelo total de pedidos recebidos da Imprensa. Observa-se que a meta foi superada em fevereiro.													
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o indicador e avaliar a necessidade de adequação da meta.													

Responsável pela emissão do relatório:	Oswaldo Teixeira Gaspar Filho	Responsável (aprovação e divulgação):	Jorge Antônio Barros	Data:	15/03/2017
---	-------------------------------	--	----------------------	--------------	------------