



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/DECOI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Comunicação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incentivo à comunicação interna e com a sociedade civil									
INDICADOR	Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir a Comunicação Institucional									
FINALIDADE	Mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOI, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna, 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	$[\sum (\text{solicitação atendida no próprio dia}) / \sum (\text{solicitação por parte de comunicação interna recebida})] * 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor					
META	Atender pelo menos 90% das solicitações por demandas de comunicação interna no próprio dia					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013	91%	2014	90%	2015	95%	2016	96%						
	2017	96%	2018	97%										
	2019													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA DOS RESULTADOS
ÍNDICE DE ATENDIMENTO	96%	100%	93%	90%	97%	98%	99%	100%	98%	100%	98%	97%	-----	97%
SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	94	106	114	135	151	121	124	142	125	138	148	103	1.501	125
SOLICITAÇÕES DE COMUNICAÇÃO INTERNA ATENDIDAS NO DIA	90	106	106	122	146	119	123	142	123	138	145	100	1.460	122
TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS (Imprensa + Comunicação Interna)	376	409	418	386	542	397	520	507	435	480	428	338	5.236	436
COMUNICAÇÃO INTERNA / TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES	25%	26%	27%	35%	28%	30%	24%	28%	29%	29%	35%	30%	-----	29%

META	90%	
2019	97%	

ANÁLISE CRÍTICA

Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos. Além disso, o indicador monitora o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. O resultado médio obtido ao longo de 2019 é de 97%, tendo os respectivos resultados mensais alcançado/superado a meta de forma consistente ao longo do período. As demandas internas de comunicação representaram em média, em 2019, 29% do total de demandas recebidas, tendo alcançado seu ápice em abril e novembro (35%).

AÇÕES GERENCIAIS

Avaliar, no 1º trimestre de 2020, necessidade de redimensionamento da meta.

Responsável pela emissão do relatório:	Dominique Cabral	Responsável (aprovação e divulgação):	Fabiana Sobral Correa Moreira	Data:	13/01/2020
--	------------------	---------------------------------------	-------------------------------	-------	------------