

MAPA ESTRATÉGICO 2015-2017

Perspectivas	Mapa das Estratégias	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta			Linha de Tendência	Fator Crítico de Sucesso	
				2015	2016	2017			
Cliente/Sociedade	Atender ou superar a satisfação do cliente <small>(Produtos relevantes e com qualidade para o cliente)</small>	Melhorar a satisfação do cliente	Porcentagem de satisfação do cliente	97,1%	97,2%	97,3%	↑	Monitorar a satisfação do cliente no Sistema de Informação	
			Índice de credibilidade das aulas	0,63	0,63	0,63	→	Credibilidade das aulas (LAN e LES)	
		Melhorar a qualidade dos serviços	Porcentagem de satisfação dos serviços	97,5%	98,0%	98,5%	↑	Monitorar a satisfação dos serviços no Sistema de Informação	
		Reduzir reclamações	Índice de reclamação	0,44	0,42	0,40	↓	Ter canais de comunicação com o cliente	
	Responsabilidade Socioambiental	Contribuir com o exercício da responsabilidade socioambiental	Índice de descarte correto de recicláveis	0,95	0,95	0,95	→	Realizar a pesagem do descarte de recicláveis	
			Interação com a comunidade	Índice de colaboração com instituições	1,05	1,10	1,15	↑	Efetuar doações para as instituições
		Índice de treinamento para a comunidade externa		0,11	0,12	0,13	↑	Treinamentos para a comunidade externa	
		Índice de atendimento para a comunidade externa		0,01	0,02	0,03	↑	Atendimentos para a comunidade externa	
	Processos	Promover a melhoria contínua nos processos <small>(Excelência na produção dos serviços)</small>	Eficácia dos processos	Índice de eficácia dos processos	0,95	0,96	0,97	↑	Monitorar a qualidade e produtividade, dos processos da rotina, no Sistema de Informação
	Aprendizado/Conhecimento	Conhecimento utilizado para inovação e novos produtos	Fomentar a utilização do aprendizado/conhecimento para inovação e criação de novos produtos	Índice de novos produtos	1,10	1,20	1,30	↑	Aplicar o conhecimento tácito e explícito (resultado da experiência e capacitação)
Índice de inovação em serviços				1,00	1,20	1,30	↑		
Índice de atividades de difusão				1,10	1,20	1,30	↑	Atividades de difusão	
Fiduciária	Otimizar o uso dos recursos <small>(Racionalização)</small>	Otimizar recursos captados	Porcentagem de utilização dos recursos	88%	90%	95%	↑	Utilizar os recursos com responsabilidade fiscal	
			Índice de otimização de compra	1,00	1,00	1,00	→	Adquirir conforme o grau de importância das categorias preestabelecidas	
			Porcentagem das demandas de uso da biblioteca	-	80%	85%	↑	Otimizar compras	
			Índice da usabilidade do material adquirido	1,10	1,20	1,30	↑	Otimizar compras	