

MAPA ESTRATÉGICO 2018-2020

Perspectivas	Estratégias	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta			Linha de tendência	Fator Crítico de Sucesso
				2018	2019	2020		
Cliente/Sociedade	Atender ou superar a satisfação do cliente (Produtos relevantes e com qualidade para o cliente)	Melhorar a satisfação do cliente	% de satisfação do cliente	96,0%	96,0%	96,0%	→	Aplicar a pesquisa de satisfação
			% de credibilidade das aulas	65,0%	66,0%	67,0%	↑	Aplicar a pesquisa de satisfação e a avaliação das aulas (LAN e LES)
		Melhorar a qualidade dos serviços	% de satisfação dos serviços	96,0%	96,0%	96,0%	→	Aplicar a pesquisa de satisfação
			% da evolução dos visitantes únicos do site	21,0%	21,0%	21,0%	→	Melhorar a qualidade do site
		Reduzir as reclamações	% de reclamação	25,0%	24,0%	23,0%	↓	Ter canais de comunicação com o cliente
	Responsabilidade socioambiental	Contribuir com o exercício da responsabilidade socioambiental	% de descarte correto de recicláveis	95,0%	95,0%	95,0%	→	Usar o resultado da pesagem do descarte de recicláveis do USP Recicla
			Interação com a comunidade externa	Nº de colaboração com instituições	2.353	2.353	2.353	→
		Nº de pessoas treinadas da comunidade externa		100	100	100	→	Manter o nº de treinamento para comunidade externa
		Nº de atendimentos para comunidade externa		2.000	2.000	2.000	→	Manter o nº atendimento para comunidade externa
	Processos	Promover melhoria contínua nos processos (Excelência na produção dos serviços)	Eficácia dos processos	% de eficácia dos processos	99,0%	99,0%	99,0%	→
Aprendizado/Conhecimento	Conhecimento utilizado (para inovação e novos produtos)	Fomentar a utilização do aprendizado / Conhecimento (para inovação e criação de novos produtos)	Nº de novos produtos	2	2	2	→	Aplicar o conhecimento tácito e explícito (resultado da experiência e capacitação)
			Nº de inovações em serviços	3	3	3	→	Aplicar o conhecimento tácito e explícito (resultado da experiência e capacitação)
			Nº de atividades de difusão	15	16	17	↑	Promover a difusão do conhecimento
Fiduciária	Otimizar o uso dos recursos (Racionalização)	Otimizar recursos captados	% valor investido em melhorias sobre a receita	29,0%	29,0%	29,0%	→	Monitorar despesas x investimentos / receita anual
			Índice de otimização de compra	0,70	0,70	0,70	→	Adquirir conforme o grau de importância das categorias preestabelecidas
			Índice da usabilidade do acervo	0,95	0,95	0,95	→	Otimizar a aquisição

Missão

Promover o acesso e incentivar o uso, geração e o compartilhamento da informação e do conhecimento, contribuindo para qualidade do ensino, pesquisa, extensão, com utilização racional dos recursos públicos.

Valores

Manter o compromisso com a democratização do acesso à informação de forma equitativa, respeitando o patrimônio, a ética e os valores humanos.

Visão

Ser reconhecida pelos clientes e pela sociedade como uma biblioteca com recursos inovadores de informação e comunicação, por meio de um atendimento ágil e eficiente.

Responsável pela Aprovação	Responsável pela Elaboração	Nº da Revisão	Data da Revisão	Data Criação	Nº do Documento
Diretora	Bibliotecário	13	21/11/2018	27/03/2000	PG 02.01/A
Data: 19/12/2018	Data: 21/11/2018				

