

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 | Interação com a comunidade externa | % de descarte correto de recicláveis | 95,0% | 95,0% | 95,0% | → | Usar o resultado da pesagem do descarte de recicláveis do USP Recicla |
| | | | | Nº de colaboração com instituições | 2.353 | 2.353 | 2.353 | → | Manter o nº de colaboração com instituições |
| | | | | 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% | → | Monitorar a eficácia dos processos da cadeia de valor |
| 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 | | | | |

