

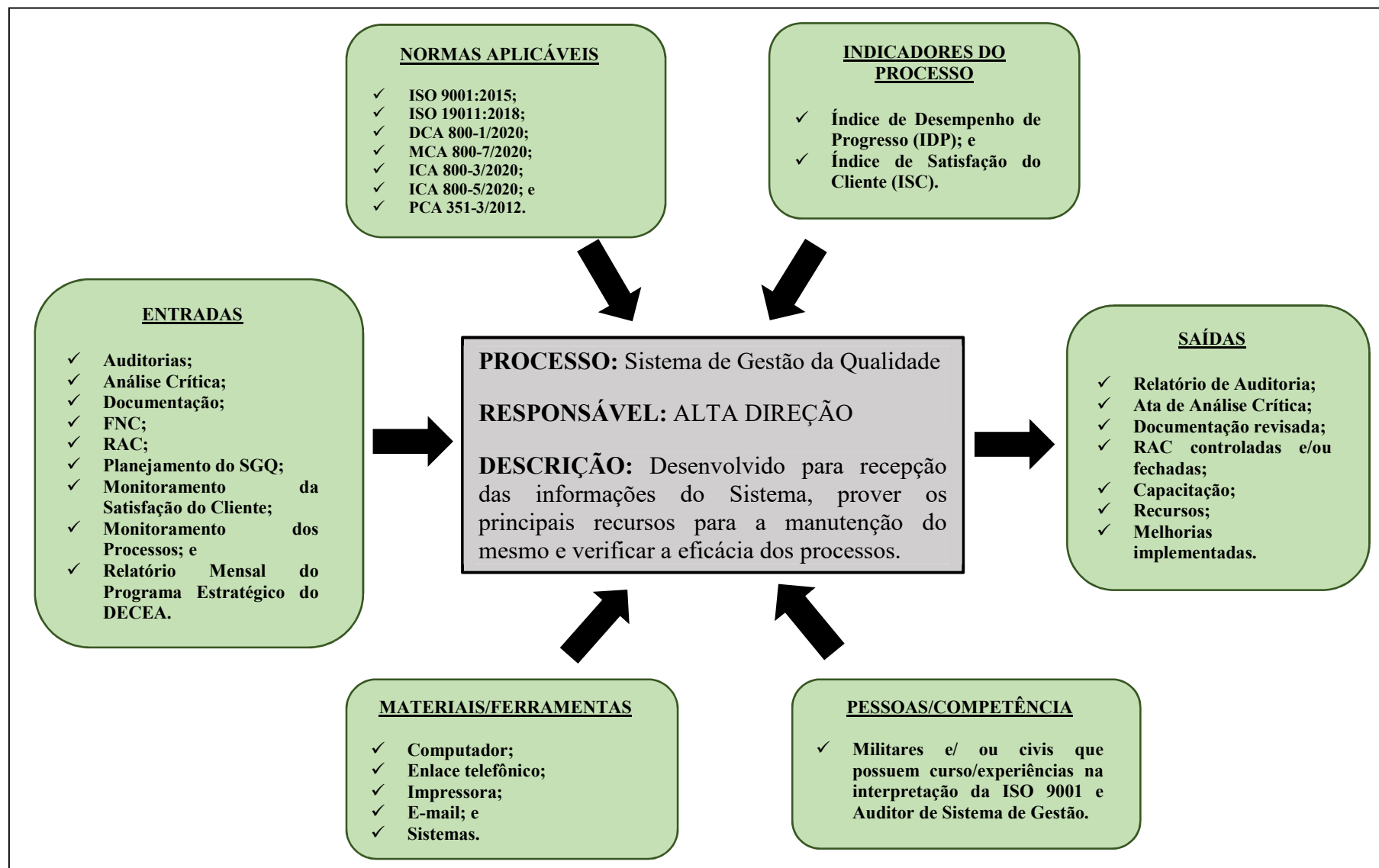


## DIAGRAMA DE PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão:01

Data: 19/10/2020





## INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão:01

Data:19/10/2020

Título do Indicador	Índice de Desempenho de Progresso (IDP)		
Descrição do Indicador	Visão geral da execução do projeto da implementação do SGQ.		
Objetivo da Mensuração	Assegurar que as tarefas do TAP estão sendo executadas conforme planejado.		
Fonte	Objetivos da Qualidade		
Periodicidade	Mensal	Resp. Mensuração	DECEA
Meta	0,85		
Fórmula (Métrica) %	$IDP = PEFR / PEFP$		
Identificação das Variáveis	PEFR: Percentual da execução física real; PEFP: Percentual da execução física planejada.		
Gerência Receptora do Resultado	DECEA/AIN4		
Grau de Avaliação	Em atraso: $IDP < 0,85$ Conforme Planejado: $0,85 \leq IDP \leq 1,15$ Adiantado: $IDP > 1,15$		
Fonte dos Dados	Sistema SIGA (Sistema Integrado de Gerenciamento Administrativo)		



## INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão:01

Data:19/10/2020

Título do Indicador	Índice de Satisfação do Cliente (ISC)		
Descrição do Indicador	Nível de satisfação dos clientes em relação ao processo de Observação Meteorológica à Superfície.		
Objetivo da Mensuração	Assegurar que os requisitos do cliente estão sendo atendidos.		
Fonte	Objetivos da Qualidade		
Periodicidade	Anual	Resp. Mensuração	DECEA, DONA, COSTA DO SOL e INFRAMÉRICA
Meta	75%		
Fórmula (Métrica) %	$ISC = [(TO + TB) / QPR] \times 100$		
Identificação das Variáveis	TO: Total de Graus “ÓTIMO”; TB: Total de Graus “BOM”; QPR: Total Pesquisas respondidas.		
Gerência Receptora do Resultado	DECEA/AIN4		
Grau de Avaliação	PÉSSIMO RUIM REGULAR                      Satisfatório: $ISC \geq 75\%$ BOM ÓTIMO		
Fonte dos Dados	Formulário de Pesquisa de Satisfação		