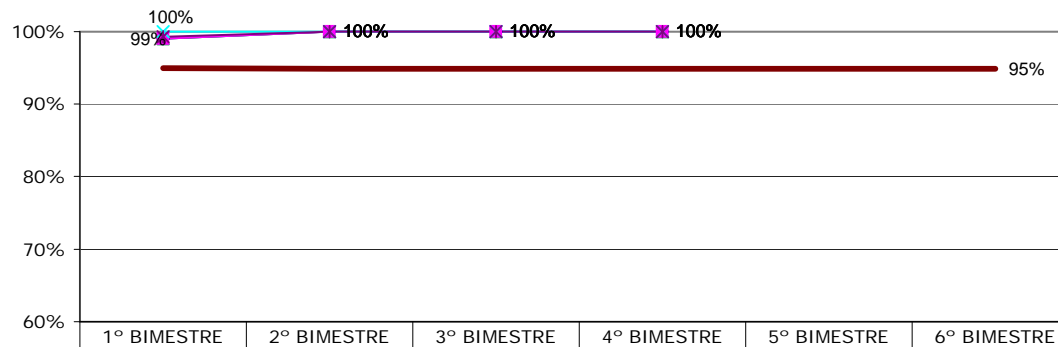
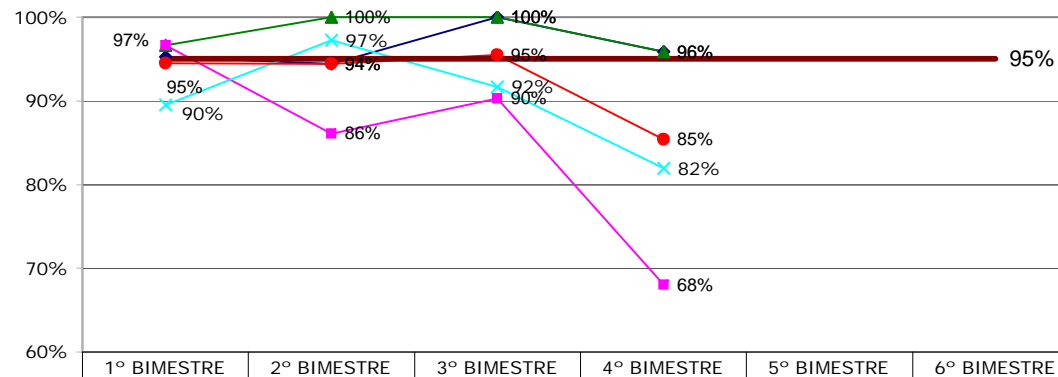


Índice de Satisfação do Cliente Interno - ISCI - 2011



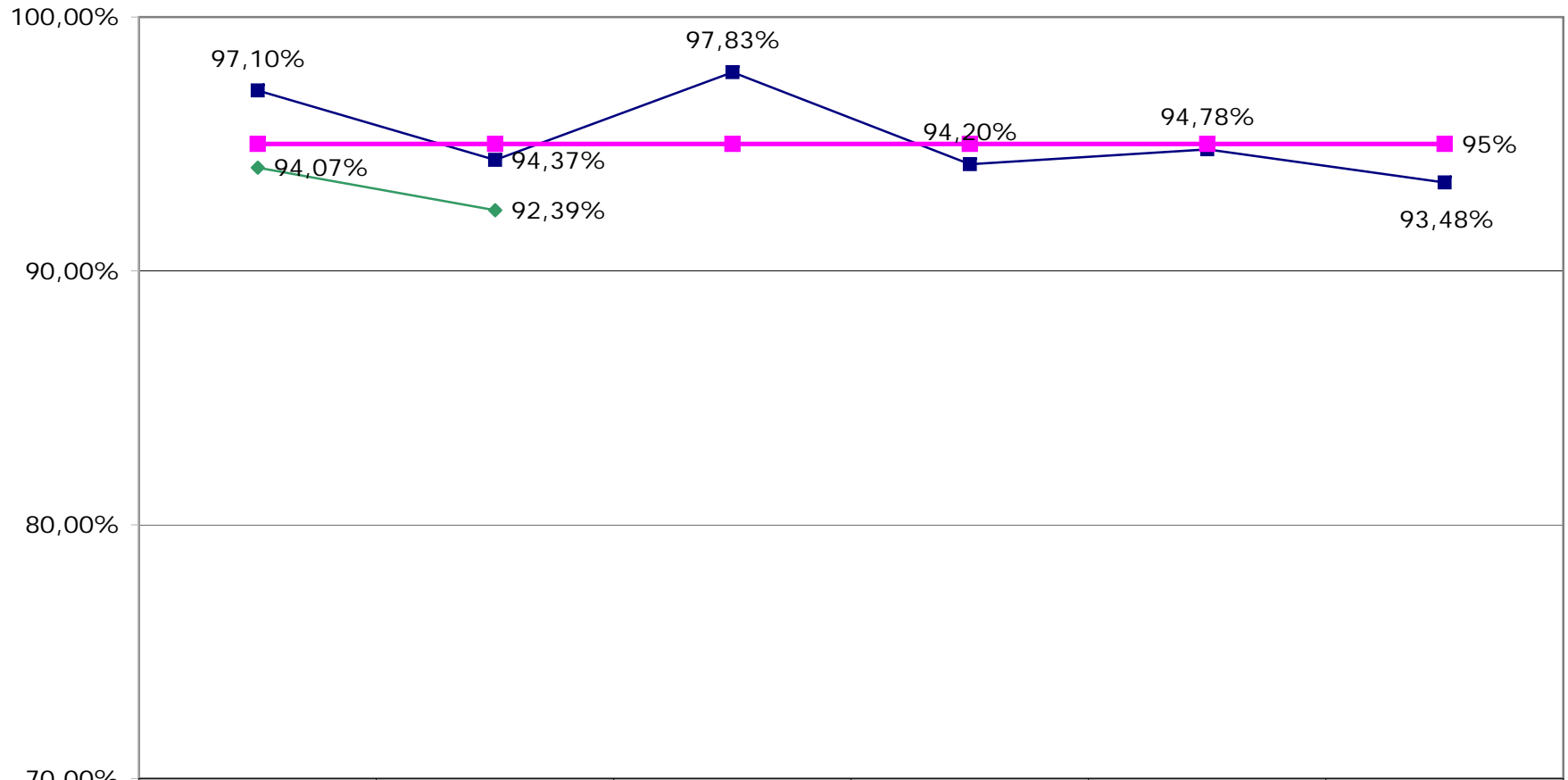
	1º BIMESTRE	2º BIMESTRE	3º BIMESTRE	4º BIMESTRE	5º BIMESTRE	6º BIMESTRE
Organização, condições de manuseio e apresentação dos autos	99%	100%	100%	100%		
Adequação da atuação e da distribuição	99%	100%	100%	100%		
Celeridade no encaminhamento	99%	100%	100%	100%		
Atendimento dos servidores da SEADP	100%	100%	100%	100%		
Média	99%	100%	100%	100%		
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Índice de Satisfação do Cliente Externo - ISCE - 2011



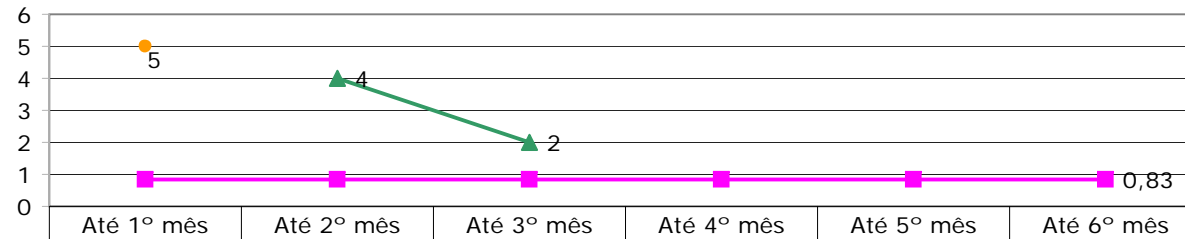
	1º BIMESTRE	2º BIMESTRE	3º BIMESTRE	4º BIMESTRE	5º BIMESTRE	6º BIMESTRE
Cortesia no atendimento do protocolo	95%	94%	100%	96%		
Tempo gasto no atendimento do protocolo	97%	100%	100%	96%		
Facilidade de acesso ao protocolo	97%	86%	90%	68%		
Conforto das Instalações do protocolo	90%	97%	92%	82%		
Média	95%	94%	95%	85%		
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Índice de Conformidade do Produto - ICP - 2011



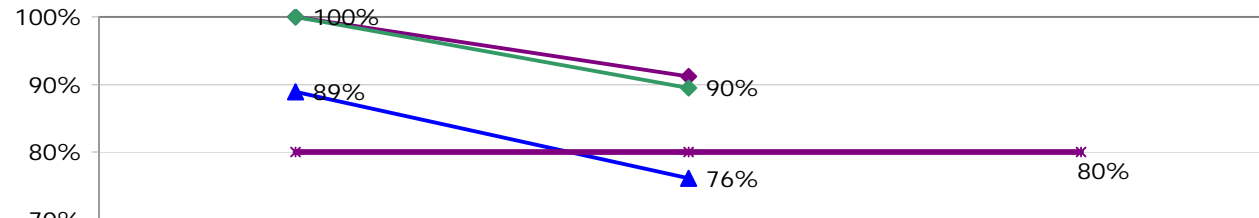
	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês
1º Sem - 2010	97,10%	94,37%	97,83%	94,20%	94,78%	93,48%
2º Sem - 2010	94,07%	92,39%				
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Índice de Melhorias no Sistema - 2011



1º Sem-11						
2º Sem-11		4	2			
Media mensal	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83	0,83
Meta semestral	5					

Índice de Avaliação de Fornecedores - 2011



	Dez-Jan-Fev-Mar-Abr	Mai-Jun-Jul-Ago	Set-Out-Nov-Dez
Período STI	100%	91%	
Período SAO	100%	90%	
Período SGP	89%	76%	
Período Meta	80%	80%	80%