

## INDICADORES: PLANO DE CONTROLE



**Setor/Subunidade: Plataforma Tecnológica de Ambiente e Saúde**

### O QUE MEDIR? (Indicador – Tipologia)

- Qualidade de processo de atendimento- percentual de solicitações de serviços atendidos.

### COMO MEDIR? (Fórmula)

- (Números de solicitações atendidas/ Número total de solicitações) x 100

### QUEM VAI MEDIR? (Responsável)

- Luis Henrique (VDAL) – [luis.pereira@ensp.fiocruz.br](mailto:luis.pereira@ensp.fiocruz.br)

### QUANDO VAI MEDIR?

- Trimestral (de 01/01 a 31/03; de 01/04 a 30/06; de 01/07 a 30/09 e de 01/10 a 31/12)

### PORQUE MEDIR? (Meta)

90% de solicitações atendidas (quando estiver abaixo da meta estabelecida, deverá haver uma análise crítica com o objetivo de identificar as causas deste não cumprimento)

### ONDE PESQUISAR? (Fonte de Informação)

- Números de solicitações atendidas:  
Informações do CESTE: Fernanda Baptista ([fernandabaptista@ensp.fiocruz.br](mailto:fernandabaptista@ensp.fiocruz.br))  
Informações do DSSA: André Vinícius ([andre.ribeiro@ensp.fiocruz.br](mailto:andre.ribeiro@ensp.fiocruz.br))
- Número total de solicitações: Eliane Campagnuci (VPPCB) – [eliane.campagnuci@fiocruz.br](mailto:eliane.campagnuci@fiocruz.br)

### UNIDADE DE MEDIDA?

- Percentual

