

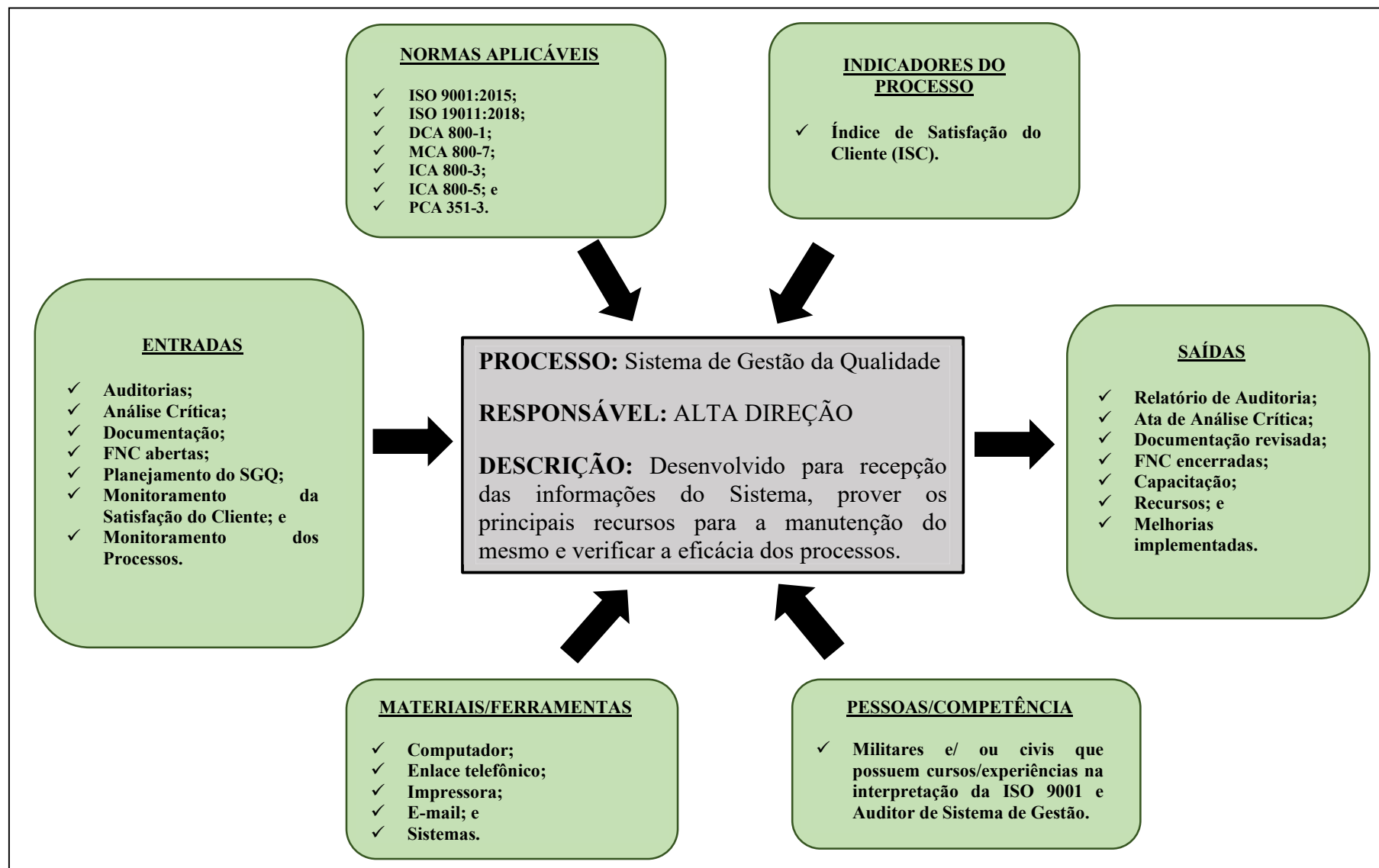


DIAGRAMA DE PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão: 06

Data: 02/03/2026





INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão: 06

Data: 02/03/2026

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
Meta	85%		
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 Recebedora do Resultado	DECEA/AIN4		
Grau de Avaliação	PÉSSIMO RUIM REGULAR Satisfatório: $ISC \geq 85\%$ BOM ÓTIMO		
Fonte dos Dados	Formulário de Pesquisa de Satisfação		