

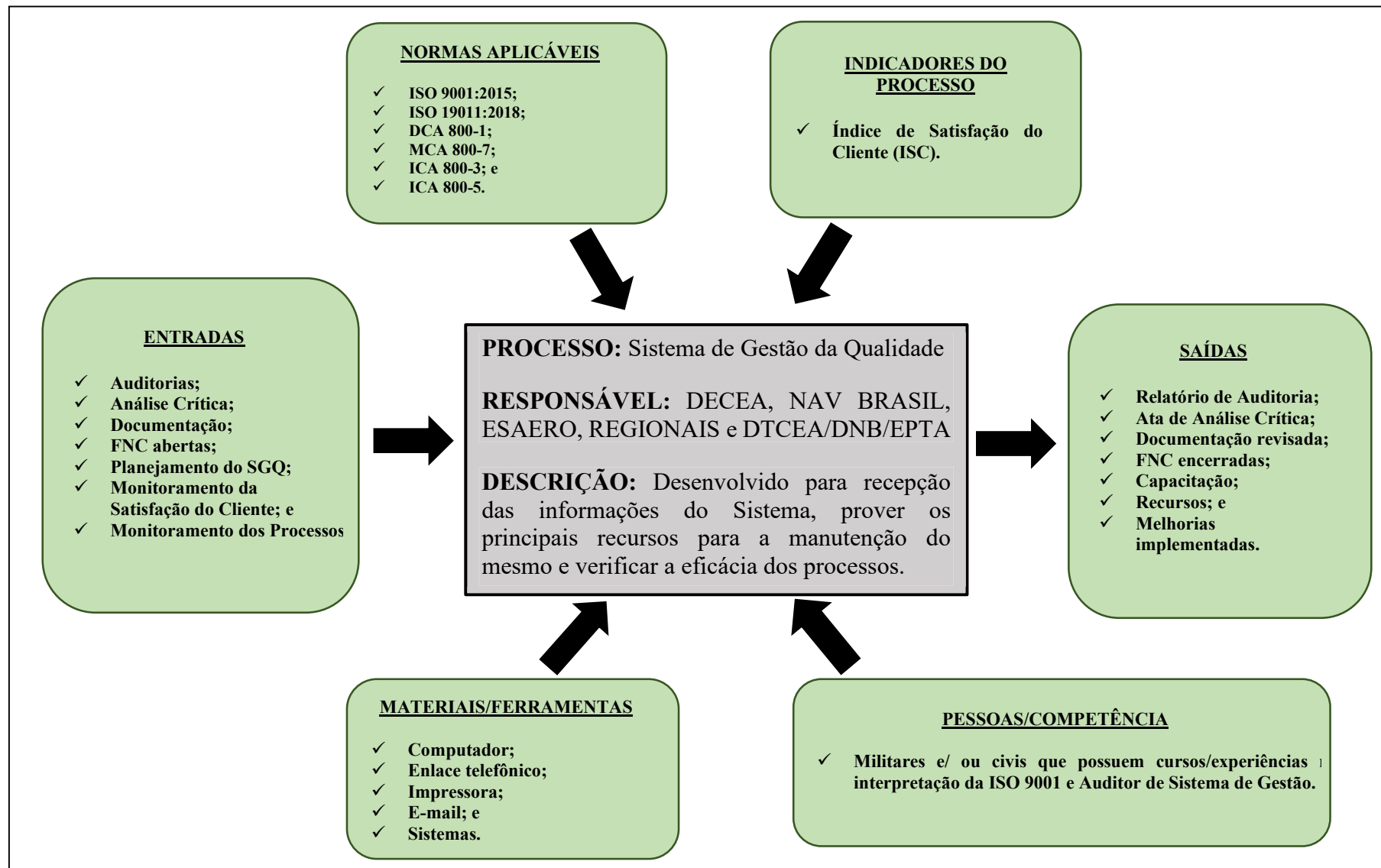


DIAGRAMA DE PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão: 07

Data: 31/03/2026





INDICADOR DO PROCESSO

Processo: Sistema de Gestão da Qualidade

Versão: 07

Data: 31/03/2026

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