

ALGUNS CONCEITOS BÁSICOS

OBJETIVO:

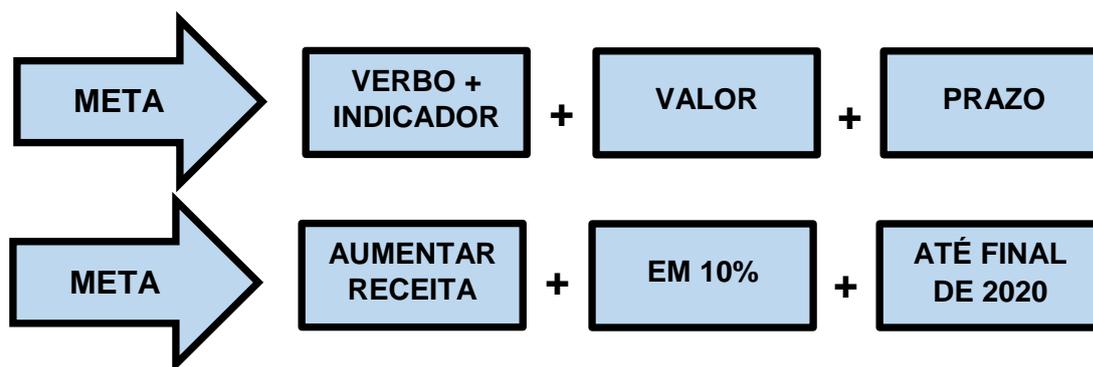
Objetivos são cenários futuros que se quer que se realizem, ou situações futuras que desejamos que se tornem realidade. É o motivo de se realizar algo. O objetivo fornece a direção do que se deseja e do que se deve fazer.

META:

Meta é o objetivo de forma quantificada. É o desdobramento dos objetivos.

Meta é um resultado final **observável, mensurável**, em um **prazo** definido e devem ter uma **relação direta com o objetivo traçado**.

DEFINIÇÃO DE META



INDICADOR:

São métricas que proporcionam a geração de informações e permitem a avaliação do desempenho em relação aos objetivos definidos.

Indicador é a unidade ou a quantidade de alguma coisa que é usada para medir se suas metas e objetivos foram atingidos.

Exemplos:

- **Objetivo:** Aumentar o número de clientes
- **Meta:** conquistar 30% de novos clientes nos próximos 12 meses.
- **Indicador:** Clientes novos. Mede a quantidades de clientes que usaram os serviços pela primeira vez, através de planilha de novos cadastros.

- **Objetivo:** Oferecer serviço de qualidade
- **Meta:** Em 2020 obter 80% de satisfação dos clientes.
- **Indicador:** Satisfação do cliente. Mede o percentual de satisfação dos usuários dos serviços, por meio de pesquisa de satisfação do cliente, via internet.

- **Objetivo:** Aprimorar a comunicação institucional
- **Meta:** Aumentar em 25% o número de inserções na mídia até dezembro de 2020
- **Indicador:** Inserções institucionais na mídia. Mede a quantidade de inserções da instituição nas diversas mídias (rádios, jornais, TV)

- **Objetivo:** Fortalecer as relações institucionais
- **Meta:** Aumentar em 100% o número de parcerias e convênios celebrados, até dezembro de 2020.
- **Indicador:** Parcerias e convênios celebrados. Mede a quantidade de termos de parceria e convênios celebrados entre a instituição e outras entidades e órgãos públicos.