

Perspectivas	Estratégias	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta			Linha de tendência	Fator Crítico de Sucesso	
				2021	2022	2023			
Cliente/Sociedade	Atender ou superar a satisfação do cliente (Produtos relevantes e com qualidade para o cliente)	Melhorar a satisfação do cliente	% de satisfação do cliente	96,0%	96,0%	96,0%	→	Aplicar a pesquisa de satisfação	
			% de satisfação dos serviços	96,0%	96,0%	96,0%	→	Aplicar a pesquisa de satisfação	
	Responsabilidade socioambiental	Contribuir permanentemente com o exercício da responsabilidade socioambiental	% de descarte correto de recicláveis	95,0%	95,0%	95,0%	→	Usar o resultado da pesagem do descarte de recicláveis do USP Recicla	
			Interação com a comunidade externa	Nº de colaboração com instituições	2.353	2.353	2.353	→	Manter o nº de colaboração com instituições
				Nº de pessoas treinadas da comunidade externa	100	100	100	→	Manter o nº de treinamento para comunidade externa
				Nº de atendimentos para comunidade externa	2.000	2.000	2.000	→	Manter o nº atendimento para comunidade externa
Processos	Melhoria contínua nos processos e excelência na produção dos serviços	Eficácia dos processos	% de eficácia dos processos	99,0%	99,0%	99,0%	→	Monitorar a eficácia dos processos da cadeia de valor	
Aprendizado/Conhecimento	Aplicar o aprendizado / Conhecimento para capacitar e inovar	Capacitar os alunos USP e usuário externo	Nº de participantes sobre o nº de treinamentos (comunidade ESALQ)	28	29	30	↑	Aplicar o conhecimento tácito e explícito (resultado da experiência e capacitação)	
			Nº de atividades de difusão	17	17	17	→	Promover a difusão do conhecimento	
		Inovação em serviços	Nº de inovações em serviços	3	3	3	→	Aplicar o conhecimento tácito e explícito (resultado da experiência e capacitação)	
Fiduciária	Otimizar o uso dos recursos (Racionalização)	Otimizar recursos captados	% valor investido em melhorias sobre a receita	29,0%	29,0%	29,0%	→	Monitorar despesas x investimentos / receita anual	
			Índice de otimização de compra	0,70	0,70	0,70	→	Adquirir conforme o grau de importância das categorias preestabelecidas	
			Usabilidade do conteúdo digital	1%	1%	1%	→	Promover o conteúdo digital da biblioteca	



Divisão de Biblioteca

### Missão

Promover o acesso e incentivar o uso, geração e o compartilhamento da informação e do conhecimento, contribuindo para qualidade do ensino, pesquisa, extensão, com utilização racional dos recursos públicos.

### Valores

Manter o compromisso com a democratização do acesso à informação de forma equitativa, respeitando o patrimônio, a ética e os valores humanos.

### Visão

Ser reconhecida pelos clientes e pela sociedade como uma biblioteca com recursos inovadores de informação e comunicação, por meio de um atendimento ágil e eficiente.

Responsável pela Aprovação	Responsável pela Elaboração	Nº da Revisão	Data da Revisão	Data Criação	Nº do Documento
Chefia	Bibliotecário	15	30/11/2021	27/03/2000	PG 02.01/A
Data: 30/11/2021	Data: 30/11/2021				