

MATRIZ DE INDICADORES - OUVIDORIA GERAL - 2016

Persp. BSC	Obj. estratégico	Indicador	Descrição do Indicador	Fórmula de Cálculo	Monitoramento	Responsável	Histórico		Meta				
							2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Internos	Criar condições para melhorar o controle social;	Índice de tempestividade no atendimento da Ouvidoria.	Mede a relação entre o número de manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias da entrada e o total de manifestações recebidas.	$(\text{Manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias da entrada} / \text{Total de manifestações recebidas}) \times 100.$	Mensal	Silvana	-	-	80%	80%	80%	80%	80%
	Criar condições para melhorar o controle social;	Índice de satisfação do usuário com os serviços da Ouvidoria.	Mede a relação entre a quantidade total de avaliações positivas ("bom" e "ótimo") e a quantidade total de avaliações de atendimentos.	$(\text{Quantidade de avaliações "bom" e "ótimo"} / \text{Quantidade total de avaliações}) \times 100$	Mensal	Silvana	-	-	70%	70%	70%	70%	70%
	Implementar ações orientativas e educativas para os jurisdicionados e a sociedade;	Número de pessoas estimuladas ao exercício do controle social.	Mede o número de pessoas estimuladas para o exercício do controle social.	Número de pessoas estimuladas para o exercício do controle social.	Semestral	Silvana	-	-	140	140	140	140	140
	Implementar ações orientativas e educativas para os jurisdicionados e a sociedade;	Número de eventos voltados para a ampliação da transparência e ao estímulo do controle social;	Mede o número de ações de educação destinadas especificamente à ampliação da transparência e/ou ao estímulo do controle social.	Número de ações de educação destinadas especificamente à ampliação da transparência e/ou ao estímulo do controle social.	Semestral	Silvana	-	-	2	2	2	2	2