

**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;                                   | <b>Índice de tempestividade no atendimento da Ouvidoria.</b>  | 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;                                   | <b>Índice de satisfação do usuário com os serviços da Ouvidoria.</b>                                  | 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; | <b>Número de pessoas estimuladas ao exercício do controle social.</b>                                 | 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; | <b>Número de eventos voltados para a ampliação da transparência e ao estímulo do controle social;</b> | 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    |