



PAINEL DE INDICADORES OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2021



Processo	Indicador	Frequência	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
03.02 Garantir Conformidade e Melhoria da Qualidade	Percentual de manifestações dos usuários atendidas no prazo	Mensal	≥ 97%	● 78%	● 92%	● 95%	● 53%	● 94%	● 90%
	Percentual de Reclamações na Ouvidoria atendidas no prazo (Prazo de 5 dias úteis)	Mensal (acumulado)	≥ 40%	● 38,5%	● 78,0%	● 65,3%	● 61,8%	● 63,0%	● 59,0%
	Percentual de Reclamações na Ouvidoria (Concessões)	Mensal (acumulado)	≤ 0%	● 15,8%	● 26,4%	● 57,2%	● 31,8%	● 30,7%	● 25,2%

LEGENDA:

- Resultado atingido.
- Resultado acumulado não atendido no corrente mês.
- Resultado não atingido.



ABNT NBR ISO 9001:2015
ABNT NBR ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

