



PAINEL DE INDICADORES OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2020



Processo	Indicador	Frequência	Meta	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
03.02 Garantir Conformidade e Melhoria da Qualidade	Percentual de manifestações dos usuários atendidas no prazo	Mensal	≥ 98%						
				98%	83%	95%	96%	71%	79%
	Percentual de Reclamações na Ouvidoria atendidas no prazo (Prazo de 5 dias úteis)	Mensal (acumulado)	≥ 45%						
				38,1%	38,1%	42,7%	47,5%	46,0%	46,1%
	Percentual de Reclamações na Ouvidoria (Concessões)	Mensal (acumulado)	≤ -0,5%						
				-32,0%	-30,5%	-22,8%	-17,2%	-13,7%	-13,5%

LEGENDA:

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



ABNT NBR ISO 9001:2015
ABNT NBR ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007

