

**CADASTRO****Macro Processo**

Atendimento aos cidadãos-usuários

PROCESSO	ÁREA RESPONSÁVEL	NOME DO RESPONSÁVEL
Atendimento às demandas dos cidadãos-usuários.	Corex	Marlei Vitorino da Silva

META

Elevar o índice de satisfação dos cidadãos-usuários em 12% em 2011.

NOME DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	TIPO	VERSÃO
Índice de satisfação dos cidadãos-usuários.	Percentual	Eficácia	Março/2011

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FONTE
Mede o percentual de satisfação dos cidadãos usuários que responderam a pesquisa sobre o atendimento prestado pela Imprensa Nacional.	TRS/TARx100 TRS: Total de Respostas Satisfatórias TAR: Total Avaliações Respondidas	Relatórios do Sistema de Atendimento e das pesquisas de satisfação.

FAIXA DE ACEITAÇÃO

$$8 \leq 12 \leq 16$$

INTERPRETAÇÕES POSSÍVEIS

Valores entre 8% a 16% são aceitáveis.
Valores menores que 8% comprometem o alcance da meta.
Valores entre 12% e 16% são indicativos de sucesso.

PRERIODICIDADE DE APLICAÇÃO	PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO
Diário	Mensal