

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	
Cidadania Fortalecida	Fomentar o desenvolvimento da cidadania, entendida como o exercício de direitos e deveres. Promover a cidadania por meio de iniciativas voltadas para a educação do cidadão	1	Iniciativas em defesa dos direitos do cidadão	Mede a eficiência do MPDFT na defesa dos direitos dos cidadãos bem como na promoção da cidadania.	Somatório das ações voltadas para a conscientização do cidadão	Secplan - Painéis
		2	Índice de acordos e recomendações	Mede a eficácia do MPDFT em atender as demandas imediatas do cidadão.	Somatório de acordos realizados em audiências ou reuniões e recomendações expedidas pelo PDCC.	PDCC
Direitos individuais indisponíveis protegidos	Assegurar a defesa e execução dos direitos individuais como direito à vida, à educação, à cidadania, à liberdade, à identidade civil, à dignidade da pessoa, dentre outros. Garantir os direitos essenciais à sobrevivência do homem em sociedade, em que a ordem pública obriga a proteção pelo Estado.	3	Iniciativas em defesa dos direitos individuais indisponíveis	Mede a eficiência do MPDFT na defesa dos direitos dos cidadãos bem como na promoção da cidadania	Somatório das iniciativas voltadas para a defesa do direitos individuais	Secplan - Painéis
		4	Ações em defesa dos direitos de pessoas portadoras de deficiências	Quantifica as ações em defesa dos direitos de pessoas portadoras de deficiências	Somatório das ações em defesa das pessoas portadoras de deficiências	Secplan - Painéis
		5	Ações em defesa do Idoso	Quantifica as ações de fiscalização e cumprimento da Lei do Idoso	Somatório de ações em defesa do idoso	Secplan - DIINF
		6	Ações de responsabilidade parental	Mede a efetividade do MPDFT por meio do quantitativo de ações de reconhecimento espontâneo de paternidade, facilita a realização de exame de DNA e a propositura de ação de investigação de paternidade	Somatório das atividades que geraram registro de paternidade	Profide
Patrimônio público protegido	Proteger, preservar e agir na defesa do patrimônio público, social e cultural do Distrito Federal, zelando pela aplicação de recursos públicos e correção dos atos e contratos da administração pública.	7	Iniciativas em defesa do patrimônio público	Mede, por meio de iniciativas, a atuação do MPDFT na proteção do patrimônio público	Somatório de iniciativas voltadas para a defesa do patrimônio público	Secplan - Painéis
		8	Índice de efetividade da atuação como fiscal da lei – patrimônio público	Mede, por meio de ações iniciadas, a atuação do MPDFT na proteção do patrimônio público.	Somatório de ações instauradas no período (Ações Ajuizadas +ICP+PIP+PIC+PI)	Secplan - DIINF
Meio ambiente preservado	Zelar, proteger, preservar e agir na defesa do meio ambiente.	9	Ações em defesa do meio ambiente, patrimônio cultural e ordem urbanística	Mede, por meio das ações iniciadas pelo MPDFT, a defesa do meio ambiente, patrimônio cultural e ordem urbanística	Somatório de ações instauradas no período (Ações ajuizadas +ACP+AP+PP+PI)	Secplan - DIINF
		10	Iniciativas em defesa do meio ambiente, patrimônio cultural e ordem urbanística	Mede, por meio de iniciativas, a atuação do MPDFT na proteção do meio ambiente, patrimônio cultural e ordem urbanística	Somatório de iniciativas voltadas para a proteção do meio ambiente, patrimônio cultural e ordem urbanística	Secplan - Painéis
		11	Índice de cumprimento de TACs em defesa do meio ambiente	Mede o cumprimento dos Termos de Ajustamento de Conduta em defesa do meio ambiente	Somatório dos procedimentos internos arquivados para acompanhamento dos TACs	Prodema
		12	Índice de frequência ao curso de formação socioambiental	Mede a frequência das pessoas que realizaram o curso de formação socioambiental proposto na transação penal	Número de treinados no curso proposto na transação penal / Total de treinandos encaminhados pela transação penal (total de RIS*) * 100	Prodema

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	
Criminalidade combatida	Atuar nos inquéritos policiais, nos processos criminais e extrajudicialmente em busca de soluções que promovam a diminuição da criminalidade.	13	Ações de combate à violência doméstica	Quantifica as ações de combate à violência doméstica visando ao cumprimento da Lei Maria da Penha por meio de ações judiciais ou extrajudiciais	Somatório de denúncias oferecidas	Secplan - DIINF
					Somatório de Requerimentos de medidas protetivas	Secplan - DIINF
					Somatório de Requerimentos de Prisão	Secplan - DIINF
		14	Redução dos procedimentos policiais das promotorias com atuação criminal	Mede a atuação do MPDFT no combate à criminalidade, por meio da diminuição do tempo da notícia do delito até o oferecimento da denúncia ou promoção de arquivamento	Percentual de feitos com tempo médio entre o recebimento do inquérito e a denúncia inferior ou igual a 30 dias.	Secplan - DIINF
15	Iniciativas de combate à criminalidade	Mede, por meio de iniciativas executadas, a atuação do MPDFT no combate à criminalidade (seminários, palestras, projetos, convênios, campanhas, parcerias, cartilhas e outros)	Somatório de iniciativas de combate à criminalidade executadas	Secplan - Painéis		
Impunidade e corrupção combatidas	Promover soluções que reduzam a sensação de que a punição de infratores é rara e/ou insuficiente.	16	Iniciativas de combate à corrupção e à impunidade	Mede, por meio de iniciativas, a atuação do MPDFT no combate a impunidade e à corrupção	Somatório de iniciativas de combate à corrupção e à impunidade	Secplan - Painéis
		17	Índice de Impunidade combatida	Mede a atuação do MPDFT no combate à impunidade na corrupção por meio de pedidos julgados procedentes e ações ajuizadas.	Pedidos julgados procedentes / Quantidade de ações ajuizada	Gaeco
		18	Ações de combate à corrupção	Mede a atuação no combate a corrupção e à impunidade por meio de ações iniciadas pelo MPDFT	Somatório de ações instauradas no período (Ações Ajuizadas +ICP+PIP+PIC+PI)	Secplan - DIINF
Crianças e adolescentes protegidos	Proteger os direitos das crianças e dos adolescentes.	19	Eficácia dos instrumentos extrajudiciais	Mede a utilização dos instrumentos extrajudiciais previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA	Somatório de iniciativas extrajudiciais	Secplan - DIINF
		20	Iniciativas em defesa da criança e do adolescente	Mede a abrangência da atuação do MPDFT por meio de iniciativas (projetos, campanhas, audiências públicas, palestras, organização de cursos e eventos, pesquisas e fiscalização de entidades) voltadas para a defesa da criança e do adolescente	Somatório de iniciativas em defesa da criança e do adolescente	PDIJ
Políticas públicas fiscalizadas e asseguradas	Ser o guardião maior das políticas públicas, apoiando o seu desenvolvimento, implementação e fiscalização.	21	Índice de cumprimento de TACs em defesa das políticas públicas	Mede a atuação do MPDFT no cumprimento das políticas públicas com base em TACs cumpridos	Índice de TACs com resultados positivos / Total de TACs	Secplan- DIINF
		22	Iniciativas em defesa das políticas públicas	Mede, por meio de iniciativas, a atuação do MPDFT na defesa das políticas públicas	Somatório de iniciativas voltadas para a defesa das políticas públicas	Secplan - Painéis
		23	Índice de recomendações expedidas	Mede a atuação do MPDFT por meio da fiscalização das políticas públicas, a partir das recomendações expedidas	Somatório de recomendações expedidas	Secplan - DIINF

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	
Promover a justiça, a democracia, a cidadania e a dignidade humana, atuando para transformar em realidade os direitos da sociedade	Missão do MPDFT	24	Avaliação do trabalho do Ministério Público pela Sociedade	Avalia como a sociedade do Distrito Federal percebe a atuação do MPDFT como um todo	Pesquisa de opinião	API
		25	Cumprimento dos objetivos estratégicos	Mede a eficácia do MPDFT em executar cada objetivo estratégico, avaliando se as metas estão sendo alcançadas ou não	Total de objetivos estratégicos medidos / Total de objetivos estratégicos	Secplan - Dipes
Desenvolver maior integração entre MPDFT e órgãos estratégicos	Criar mecanismos que promovam a integração do MPDFT com os órgãos estratégicos que contribuam para sua atuação, visando à agilização dos trabalhos, a troca de informações e a compatibilização do interesse comum.	26	Índice de execução dos acordos celebrados	Mede a capacidade do MPDFT em executar as iniciativas previstas nos acordos celebrados	Somatório de acordos celebrados	API
		27	Qualidade do relacionamento do MPDFT com órgãos estratégicos	Mede a percepção que os órgãos estratégicos tem do MPDFT	Pesquisa de opinião nos órgãos estratégicos	API
Viabilizar os recursos necessários para atendimento das demandas institucionais	Captar, defender e garantir o orçamento para gastos necessários ao funcionamento institucional.	28	Índice de viabilização da proposta orçamentária apresentada	Mede o atendimento do orçamento proposto pelo MPDFT comparando com orçamento aprovado pelo Congresso Nacional	Orçamento aprovado pelo Congresso / Orçamento proposto pelo MPDFT	DOF
			Índice de suplementação do Projeto de Lei Orçamentária Anual PLOA	Mede o percentual de suplementação ao orçamento do MPDFT aprovado pelo Congresso Nacional ao longo do exercício financeiro	Emendas ao PLOA + Créditos adicionais / PLOA	DOF
Incrementar a estrutura de assessoramento técnico e pericial	Aprimorar a estrutura de análise, assessoramento técnico e pericial junto às promotorias de justiça de acordo com as especialidades exigidas, de forma a permitir maior efetividade, agilidade e qualidade nos pareceres	29	Índice de atendimento de demandas de assessoramento técnico e pericial	Mede a capacidade de atendimento das demandas pelos peritos e técnicos	Total de solicitações de perícias concluídas no prazo / Total de solicitações de perícias concluídas	SEPS e DPD
		30	Índice de satisfação de atendimento de assessoramento técnico e pericial	Mede a qualidade de atendimento das demandas pelos peritos e técnicos.	Pesquisa Interna de Opinião	DPD e SEPS

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR
Fortalecer a integração entre membros e servidores	Implementar mecanismos claros e objetivos que permitam o trabalho em equipe, conciliando as necessidades da Instituição e as expectativas de membros e servidores, visando promover um clima harmonioso, integrado e construtivo, incentivando o alcance dos resultados esperados	31 Índice de integração	Mede o grau de satisfação dos servidores no relacionamento com os membros e vice-versa	Índice de integração (pesquisa de clima organizacional)	DGP
Aprimorar a estrutura física e organizacional	Prover infraestrutura física e tecnológica (mobiliários, equipamentos de informática e recursos materiais) adequadas às atividades e à quantidade de servidores de cada unidade, de forma a agilizar o atendimento de demandas e apoiar a tomada de decisões, bem como adequar a estrutura administrativa ao crescimento organizacional.	32 Adequação do ambiente de trabalho	Mede se cada unidade administrativa apresenta estrutura física e organizacional adequada e de acordo com o padrão	Índice de modernização tecnológica (Total de computadores modernizados (- de 4 anos de vida) / Total de computadores) * 100	DTI
				Índice de adequação do mobiliário (Total de unidades com mobiliário padrão / Total de unidades) * 100	DAA
				Índice de adequação da estrutura administrativa (Total de funções implantadas / Total de funções necessárias)*100	SECPLAN - DIEST
Otimizar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros	Reduzir o tempo, desburocratizar e tornar mais acessível o gasto dos recursos orçamentários e financeiros do MPDFT.	33 Agilidade dos processos licitatórios	Mede a agilidade do MPDFT em realizar as licitações dentro do prazo legal	Tempo médio = processos com aprovação do termo de referência pela Consultoria Jurídica e a homologação do procedimento	DG/SELIC
		34 Agilidade da abertura do processo licitatório	Mede a agilidade do MPDFT em dar início ao procedimento licitatório logo após a respectiva solicitação	Tempo médio = somatório dos tempos entre a autuação do processo e a aprovação pela Consultoria Jurídica	
		35 Índice de execução do Plano Interno	Mede o grau de execução das demandas previstas no Plano Interno	Execução das despesas contempladas no Plano Interno / Total de recursos autorizados no Plano Interno	DOF
Compatibilizar quadro funcional com demandas institucionais	Aprimorar a lotação dos servidores de acordo com seu perfil, atribuições básicas do cargo e demandas das unidades administrativas. Equilibrar a quantidade de servidores de acordo com a demanda de trabalho.	36 Índice de compatibilidade do quadro funcional	Mede o grau de adequação das unidades em termos de possuir lotação adequada (quantidade e competência)	Total de unidades com lotação adequada (quantidade e competência) / Total de unidades	DGP

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	
Descentralizar as atribuições das promotorias especializadas	Ter promotorias com atribuições especializadas em todas as circunscrições, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Superior do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - CSMPDFT.	37	Índice de descentralização das atribuições das promotorias especializadas	Mede a presença das promotorias especializadas nas circunscrições	Total de circunscrições com atribuições de promotorias especializadas / Total de circunscrições	CSMPDFT
Racionalizar as atribuições existentes	Analisar e revisar as atribuições das áreas de atuação do MPDFT (área fim) evitando a sobreposição, a duplicidade e a ambiguidade na execução de suas atividades.	38	Índice de racionalização das atribuições	Mede o número de resoluções do Conselho Superior do MPDFT - CSMPDFT que normatizam a atividade fim (alterações na Resolução 90/2009).	Somatório de resoluções do CSMPDFT que alteram a resolução 90/2009.	Presidente do Comitê de Avaliação e Estruturação da Atividade-Fim do MPDFT
		38	Índice de conflito de atribuições	Mede o percentual de conflitos de atribuição existentes no MPDFT	Total de feitos de conflitos submetidos a cada Câmara / Total de feitos das promotorias vinculadas a cada Câmara	
Possuir sede e estrutura próprias para todas as circunscrições e área administrativa	Construir e reformar edifícios próprios em todas as circunscrições onde o MPDFT atua, promovendo ambiente físico adequado e proporcionando uma melhor qualidade de trabalho.	39	Índice de sedes e estruturas próprias	Mede o grau de adequação da estrutura das circunscrições e áreas administrativas	(Número de circunscrições e áreas administrativas com sedes próprias / Total de circunscrições e áreas administrativas) * 100	DAE
		40	Índice de eficiência energética	Mede o grau de adequação das sedes próprias do MPDFT à etiquetagem de eficiência energética	Total de sedes próprias com o selo de etiquetagem adequado / Total de sedes próprias	
		41	Índice de acessibilidade	Mede o grau de adequação das instalações do MPDFT aos padrões de acessibilidade recomendados pelo CNMP	Total de sedes próprias em conformidade / Total de sedes próprias	
Promover maior integração entre procuradores e promotores	Estabelecer estrutura e métodos que permitam uma ampla discussão de temas e gestões, dentro das especialidades de cada área de atuação, incentivando a aproximação entre membros, a troca de informações e a convergência de esforços para o cumprimento da missão do MPDFT.	42	Promoção de convergência entre procuradores e promotores	Mede o esforço do MPDFT em alinhar procuradores e promotores por temas de atuação	Quantidade de iniciativas realizadas para promover convergência entre procuradores e promotores por temas de atuação (encontros temáticos e recomendações oriundas dos encontros)	API
		43	Índice de discussão de temas críticos	Mede o esforço do MPDFT em discutir e alinhar os temas críticos mais relevantes	Somatório de temas críticos identificados debatidos	
Buscar maior celeridade das rotinas operacionais	Padronizar e uniformizar as rotinas operacionais exigidas na execução das competências de cada unidade da estrutura organizacional do MPDFT e dos processos de trabalho envolvidos.	44	Índice de otimização das unidades organizacionais	Mede a quantidade de unidades mapeadas e otimizadas	(Total de unidades mapeadas / Total de unidades com painel de contribuição)*100	SECPLAN -DIEST
			Índice de otimização dos processos de trabalho	Mede a quantidade de processos de trabalho mapeados e otimizados	Somatório de processos de trabalho mapeados	SECPLAN -DIEST

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR	
Promover cultura de orientação para resultados	Criar e acompanhar painel de contribuição para as procuradorias, promotorias e áreas administrativas do MPDFT, de acordo com os critérios de controle estabelecidos pela Secplan, que definem as unidades das áreas fim e meio do MPDFT a serem contempladas com estes painéis, buscando que membros e servidores atuem em prol de maior ganho e objetividade nas suas atividades, identificando projetos e ações/iniciativas que possibilitem maior eficiência e eficácia.	45	Cobertura do painel de contribuição	Mede a quantidade de áreas contempladas com painel de contribuição	Total de áreas contempladas com painel de contribuição / Total de áreas com demandas de painel de contribuição	SECPLAN
		46	Cumprimento do painel de Contribuição	Mede a eficácia das procuradorias, promotorias e unidades administrativas em cumprirem os seus respectivos painéis de contribuição	(Somatório do índice de realização física dos painéis / Somatório de ações previstas) * 100	
		47	Índice de alcance de resultados	Mede o percentual de projetos encerrados no prazo e que obtiveram o resultado esperado	(Total de projetos encerrados no ano e com resultado esperado atingido / Total de projetos encerrados no ano) * 100	
		48	Índice de evolução da cultura de resultados	Mede o percentual da elaboração dos projetos elencados nos painéis de contribuição conforme a metodologia de projetos	Total de projetos do painel elaborados conforme a metodologia / Total de projetos previstos no painel	
Aprimorar comunicação interna	Consolidar canais de comunicação em todo o âmbito do MPDFT, de forma a possibilitar um fluxo ágil e confiável de informações entre os profissionais da Instituição. Em última instância, objetiva-se alinhar cada membro e servidor nas atividades operacionais e funcionais do MPDFT.	49	Índice de efetividade da comunicação interna	Mede a capacidade do MPDFT em disseminar as informações entre seus membros e servidores	Média de acessos às notícias publicadas no mês na Intranet	API
		50	Índice de satisfação da comunicação interna	Mede a satisfação dos membros e servidores com os canais de comunicação interna	Pesquisa interna de satisfação	
Assegurar a continuidade dos projetos e esforços inter-gestão	Criar mecanismos que permitam o alinhamento dos objetivos estratégicos, por meio da alternância de gestões, assegurando a continuidade e a execução dos projetos.	51	Índice de descontinuidade dos projetos	Mede a capacidade do MPDFT em assegurar, na transição da gestão, a continuidade de seus projetos e iniciativas em geral	(Número de projetos descontinuados em função de trocas de gestão / Número total de projetos) * 100	SECPLAN - DIPRO
Conciliar a independência funcional do membro com as diretrizes da instituição	Promover a atuação dos membros, respeitando as normas administrativas e diretrizes emanadas da administração superior.	52	Descumprimento de normas disciplinares	Mede o grau de descumprimento de normas disciplinares no MPDFT como um todo	Total de membros punidos	Corregedora-Geral
Aprimorar o relacionamento do MPDFT com a sociedade	Desenvolver ações que permitam maior aproximação do MPDFT com a sociedade.	53	Índice de atendimento à sociedade	Mede a capacidade do MPDFT em responder às solicitações da sociedade	(Total de atendimentos com resposta no prazo / Total de atendimentos) * 100	Ouvidora
		54	Índice de satisfação do atendimento	Mede a satisfação dos cidadãos com o atendimento do MPDFT	Pesquisa Externa de Satisfação	

RELAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COM OS RESPECTIVOS INDICADORES E MEDIÇÕES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	INDICADOR		DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSÁVEL PELO INDICADOR
Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes	Desenvolver cursos, treinamentos e iniciativas afins que transmitam para membros e servidores os conhecimentos e as qualificações necessárias e essenciais para que o MPDFT cumpra a sua missão.	55	Índice de capacitação	Mede a eficácia do MPDFT em capacitar membros e servidores nas competências definidas	Número de participações em cada curso realizado / Total de membros e servidores	DGP
		56	Índice de cumprimento do plano de capacitação	Mede a eficácia do MPDFT em capacitar os membros e servidores nas competências definidas no plano de capacitação	Número de ações de treinamento realizadas / Número de ações de treinamento planejadas	
		57	Índice de satisfação com os treinamentos	Mede o grau de satisfação dos treinados quanto ao treinamento recebido	Relatório final de avaliação de curso com índice de satisfação igual ou maior do que a respectiva meta (meta = 5)	
		58	Índice de crescimento técnico	Mede a quantidade de servidores que adquiriram alguma capacitação técnica (especialização, mestrado, doutorado) após ingresso no MPDFT	Quantitativo de servidores que adquiriram alguma capacitação técnica no período (ano)	
Promover um ambiente de trabalho agradável e profissional	Estimular os relacionamentos de trabalho de forma a criar um ambiente pautado em cooperação, respeito, reciprocidade, integração, reconhecimento e motivação, e com o cumprimento de suas obrigações.	59	Índice de clima organizacional	Mede a qualidade do clima organizacional no MPDFT	Pesquisa de clima organizacional	DGP
		60	Efetividade de ações de ambiência organizacional	Mede a capacidade do DGP em executar com efetividade as ações propostas no painel de contribuição	Percentual de ações do DGP executadas com efetividade	
Atrair e reter talentos	Criar políticas de gestão motivacionais como ambiência do trabalho e lotação geográfica, com vistas à retenção de talentos.	61	Retenção de Talentos	Mede a capacidade do MPDFT de reter os seus talentos	Total de servidores que ingressaram no MPDFT no período - total de servidores que perderam o vínculo com o MPDFT no período (excluir mortes e aposentadorias) / Total de servidores no início do período	DGP
Possuir sistemas de informação integrados, personalizados e atualizados	Oferecer sistemas geradores de informações e de conhecimento importantes para o MPDFT a partir de bases de dados integradas; sistemas que tenham funcionalidades conforme o perfil de cada demandante e que sejam compatíveis com as inovações tecnológicas.	62	Cumprimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Mede a capacidade de execução de ações de TI planejadas de acordo com PDTI	Total de ações executadas de acordo com PDTI	DTI
		63	Índice de satisfação do usuário com soluções de TI	Mede o grau de satisfação dos usuários na utilização das soluções de tecnologia da informação	Total de soluções de tecnologia da informação com índice de satisfação igual ou maior do que a respectiva meta	