

MACROPROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	RESULTADO ANUAL
SATISFAÇÃO DO CIDADÃO	1. Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	\sum Quant. de respostas satisfatórias (Ouvidoria) / Total de pesquisas de satisfação registradas no CT X 100. *Resposta Satisfatória = nota média da pesquisa de satisfação ≥ 4	84%	ANUAL	82%
	2. Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	\sum de manifestações respondidas no prazo / Total de manifestações recebidas X 100	90%	ANUAL	99,32%