

MACROPROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META PARA 2021	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 de respostas satisfatórias / Total de respostas registradas no CT X 100	84%	ANUAL	76,3%
	2. Índice de Manifestações Provenientes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	\sum de manifestações e solicitações de informação respondidas no prazo / Total de manifestações e solicitações de informação recebidas X 100	90%	ANUAL	99,42%