

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MACROPROCESSO**  | **INDICADOR**  | **OBJETIVO**  | **FÓRMULA DE CÁLCULO**  | **META PARA 2023**  | **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  |  ∑ Quant. de respostas satisfatórias (Ouvidoria) / Total de pesquisas de satisfação registradas no CT X 100. \*Resposta Satisfatória = nota média da pesquisa de satisfação >= 4  |  67%  |  ANUAL  | 53%  |
| 2. Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo  | Aumentar a quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo  | ∑ de manifestações respondidas no prazo / Total de manifestações recebidas X 100  | 94%  | ANUAL  |        99,90%  |