

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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% |