

OUVIDORIA DIGITAL

MACROPROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA CÁLCULO	DE	META PARA 2024	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	RESULTADO ANUAL
SATISFAÇÃO DO CIDADÃO - OUVIDORIA	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		61%	ANUAL	51%
	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		94%	ANUAL	99,28%



MACROPROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA CÁLCULO	DE	META PARA 2023	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	RESULTADO ANUAL
SATISFAÇÃO DO CIDADÃO - ACESSO A INFORMAÇÃO	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		61%	ANUAL	61%
	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		94%	ANUAL	100%