**Indicadores Operacionais de Desempenho da Ouvidoria**

 **Janeiro/2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a** | **Quantidade de manifestação recebida** | **Nº89** |
| **b** | **% de manifestação atendida** | **51%** |
| **c** | **% de resolubilidade** | **86%** |
| **d** | **Número de atendimento** | **Nº45** |
| **e** | **Quantidade de pedido de informação recebida** | **Nº21** |
|  **f** | **% de informação atendida no prazo**  | **81%** |
| **g** | **Quantidade de solicitação recebida** | **Nº12** |
| **h** | **% solicitação atendida no prazo** | **100%** |
| **i** | **Quantidade de reclamação recebida** | **Nº14** |
| **j** | **% atendida no prazo** | **36%** |
| **k** | **Quantidade de consulta recebida** | **Nº5** |
| **l** | **% atendida no prazo** | **100%** |
| **m** | **Quantidade de denuncia recebida** | **Nº23** |
| **n** | **% atendida no prazo** | **52%** |
| **o** | **Manifestação de agradecimento recebida** | **Nº14** |