NOTA TÉCNICA COMPLEMENTAR

A tabela do Relatório Anual de Ouvidoria referente ao **indicador III – tempo médio de resposta em dias** - considera o somatório da duração de todos os chamados, dividido pelo número total de chamados. Sendo representado da seguinte maneira:

$$\frac{\sum_{i=1}^{n} i}{n}$$

Onde i representa as linhas, do primeiro (1) ao último chamado de 2020 (n), e este somatório é, na sequência, dividido pelo número total de chamados (n).

Contemplou-se neste cálculo, **os chamados em todos os status**, a saber: aberto, em andamento e fechados.

Para a categorização dos chamados em atendimento dentro e fora do prazo foram definidos 30 dias como limite máximo de atendimento dentro do prazo, a partir da abertura do chamado. Contudo, **nos casos em que os órgãos definiram prazos mais restritivos** (menores que 30 dias), estes foram considerados.

OUVIDORIA INSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO