

RELATÓRIO SIMPLIFICADO E QUANTITATIVO (MÊS A MÊS) DA OUVIDORIA GERAL DE MANDAGUAÇU

# ANO 2024

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JANEIRO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 195 |
| Atendimento pessoal | 68 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 61 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 324 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: FEVEREIRO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 161 |
| Atendimento pessoal | 77 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 68 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 306 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MARÇO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 128 |
| Atendimento pessoal | 92 |

|  |  |
| --- | --- |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 80 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 300 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: ABRIL | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 122 |
| Atendimento pessoal | 70 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 68 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 260 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MAIO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 112 |
| Atendimento pessoal | 47 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 70 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 229 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JUNHO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 84 |
| Atendimento pessoal | 47 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 59 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 190 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JULHO | ANO: 2024 |

|  |  |
| --- | --- |
| Atendimento via telefone | 101 |
| Atendimento pessoal | 47 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 46 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 194 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: AGOSTO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 92 |
| Atendimento pessoal | 52 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 46 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 190 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: SETEMBRO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 78 |
| Atendimento pessoal | 38 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 43 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 159 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: OUTUBRO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 89 |
| Atendimento pessoal | 50 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 48 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 187 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: NOVEMBRO | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 96 |
| Atendimento pessoal | 28 |
| Atendimento via site/e-mail/ rede social | 54 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 178 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: DEZEMBRO (ATÉ O DIA 12) | ANO: 2024 |
| Atendimento via telefone | 27 |
| Atendimento pessoal | 10 |
| Atendimento via site/e-mail/rede social | 22 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 59 |

**Informações complementares**

Dados computados e detalhados no Portal da Transparência do Município de Mandaguaçu:

* Total de **2.578** recebidas até a data de 12 de dezembro de 2024, sendo:
	+ **45,0%** SOLICITAÇÕES AOS SETORES;
	+ **40,6%** RECLAMAÇÕES AOS SETORES;
	+ **12,6%** DENÚNCIAS AOS SETORES;
	+ **1,3%** INFORMAÇÕES AOS SETORES;
	+ **0,3 %** ELOGIOS AOS SETORES;
	+ **0,2%** SUGESTÕES AOS SETORES.

Média de atendimento dentro do prazo: **99,74%**

Índice de satisfação do contribuinte aos serviços prestados e executados pelos setores envolvidos e atendimentos de servidores: **46% (ano anterior 2023 - 76%)**

* Total de **8** Pedidos de e-SIC até dia 29 de outubro de 2024, sendo:
	+ **100%** SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO; Manifestações respondidas: **7**

Tempo médio de resposta: **1 dia**

Total de solicitantes: **6**

# Indicadores de Eficiência, Qualidade e Engajamento dos colaboradores (dentro do sistema utilizado 1DOC):

Ouvidoria em Eficiência: **93,53% (0 a 100)**

Ouvidoria em Engajamento: **99,82% (0 a 100)**

Ouvidoria em Qualidade: **6,06 (0 a 10)**



# Fernanda Andersen Terezan de Araújo

*Ouvidora Geral do Município*

RELATÓRIO EMITIDO EM 12 DE DEZEMBRO DE 2024