



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 Mandaguçu:

- 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)**

SCM - Secretaria de Controle Interno	96,79%	100%	10
OV - Ouvidoria	93,53%	99,82%	6,06

Fernanda Andersen Terezan de Araújo

Ouvidora Geral do Município