

RELATÓRIOS ANUAL (MÊS A MÊS) DA OUVIDORIA GERAL DE MANDAGUAÇU

**ANO 2021**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JANEIRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 96 |
| Atendimento pessoal | 33 |
| Atendimento via site/e-mail | 25 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 154 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: FEVEREIRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 78 |
| Atendimento pessoal | 33 |
| Atendimento via site/e-mail | 35 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 146 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MARÇO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 92 |
| Atendimento pessoal | - |
| Atendimento via site/e-mail | 52 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 144 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: ABRIL | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 90 |
| Atendimento pessoal | 18 |
| Atendimento via site/e-mail | 31 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 139 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MAIO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 96 |
| Atendimento pessoal | 28 |
| Atendimento via site/e-mail | 37 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 161 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JUNHO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 94 |
| Atendimento pessoal | 23 |
| Atendimento via site/e-mail | 39 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 156 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JULHO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 119 |
| Atendimento pessoal | 36 |
| Atendimento via site/e-mail | 66 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 221 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: AGOSTO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 152 |
| Atendimento pessoal | 37 |
| Atendimento via site/e-mail | 74 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 263 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: SETEMBRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 126 |
| Atendimento pessoal | 30 |
| Atendimento via site/e-mail | 82 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 238 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: OUTUBRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 244 |
| Atendimento pessoal | 101 |
| Atendimento via site/e-mail | 44 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 389 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: NOVEMBRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 98 |
| Atendimento pessoal | 65 |
| Atendimento via site/e-mail | 54 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 217 | |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: DEZEMBRO | ANO: 2021 |
| Atendimento via telefone | 83 |
| Atendimento pessoal | 32 |
| Atendimento via site/e-mail | 39 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 154 | |

**Informações complementares**

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

- Total de **2.382** Ouvidorias recebidas no ano, sendo:

* **49,6%** SOLICITAÇÕES;
* **30,7%** RECLAMAÇÕES;
* **18,2%** DENÚNCIAS;
* **0,5%** INFORMAÇÕES;
* **0,9%** SUGESTÕES

Média de atendimento dentro do prazo: **62,74%**

Índice de satisfação do contribuinte: **55.45%**

- Total de **9** Pedidos de e-SIC no ano, sendo:

* **100%** SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESO A INFORMAÇÃO;

Manifestações respondidas: **9**

Tempo médio de resposta: **13 dias**

Total de solicitantes: **9**

**Fernanda Andersen Terezan de Araújo**

*Ouvidora Geral do Município*

RELATÓRIO EMITIDO EM 10 DE JANEIRO DE 2022