

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

**ANO 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JANEIRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 139 |
| Atendimento pessoal | 78 |
| Atendimento via site/e-mail | 58 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 275 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: FEVEREIRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 115 |
| Atendimento pessoal | 76 |
| Atendimento via site/e-mail | 65 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 256 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MARÇO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 215 |
| Atendimento pessoal | 116 |
| Atendimento via site/e-mail | 72 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 403 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: ABRIL | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 153 |
| Atendimento pessoal | 74 |
| Atendimento via site/e-mail | 45 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 272 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: MAIO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 198 |
| Atendimento pessoal | 67 |
| Atendimento via site/e-mail | 94 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 359 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JUNHO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 94 |
| Atendimento pessoal | 45 |
| Atendimento via site/e-mail | 37 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 176 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: JULHO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 119 |
| Atendimento pessoal | 63 |
| Atendimento via site/e-mail | 38 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 220 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: AGOSTO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 123 |
| Atendimento pessoal | 51 |
| Atendimento via site/e-mail | 55 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 229 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: SETEMBRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 90 |
| Atendimento pessoal | 53 |
| Atendimento via site/e-mail | 67 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 210 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: OUTUBRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 90 |
| Atendimento pessoal | 53 |
| Atendimento via site/e-mail | 67 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 275 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: NOVEMBRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 141 |
| Atendimento pessoal | 52 |
| Atendimento via site/e-mail | 84 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 277 |

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS: DEZEMBRO | ANO: 2023 |
| Atendimento via telefone | 76 |
| Atendimento pessoal | 37 |
| Atendimento via site/e-mail | 84 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS: 197 |

**Informações complementares**

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

- Total de **3.149** Ouvidorias recebidas no ano, sendo:

* **48,3%** SOLICITAÇÕES;
* **38,6%** RECLAMAÇÕES;
* **12,3%** DENÚNCIAS;
* **0,4%** INFORMAÇÕES;
* **0,4%** SUGESTÕES

Média de atendimento dentro do prazo: **98,74%**

Índice de satisfação do contribuinte: **75%**

- Total de **13** Pedidos de e-SIC no ano, sendo:

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

Manifestações respondidas: **11**

Tempo médio de resposta: **1 dia**

Total de solicitantes: **11**

**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 08 DE MARÇO DE 2024