



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
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS: 275</b>	

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

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
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS: 272</b>	

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

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

MÊS: JULHO	ANO: 2023
Atendimento via telefone	119

Atendimento pessoal	63
Atendimento via site/e-mail	38
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS: 220</b>	

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

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

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

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

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

### 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 ACESSO 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)**

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*

RELATÓRIO EMITIDO EM 08 DE MARÇO DE 2024