



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

ANO 2025

MÊS: JANEIRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	185
Atendimento pessoal	91
Atendimento via site/e-mail	98
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 374	

MÊS: FEVEREIRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	231
Atendimento pessoal	140
Atendimento via site/e-mail	165
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 537	

MÊS: MARÇO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	205
Atendimento pessoal	133

Atendimento via site/e-mail	84
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 422	

MÊS: ABRIL	ANO: 2025
Atendimento via telefone	161
Atendimento pessoal	98
Atendimento via site/e-mail	47
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 306	

MÊS: MAIO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	127
Atendimento pessoal	146
Atendimento via site/e-mail	48
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 321	

MÊS: JUNHO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	99
Atendimento pessoal	86
Atendimento via site/e-mail	48
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 233	

MÊS: JULHO	ANO: 2025
-------------------	------------------

Atendimento via telefone	157
Atendimento pessoal	75
Atendimento via site/e-mail	70
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 302	

MÊS: AGOSTO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	161
Atendimento pessoal	95
Atendimento via site/e-mail	73
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 329	

MÊS: SETEMBRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	163
Atendimento pessoal	80
Atendimento via site/e-mail	60
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 303	

MÊS: OUTUBRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	126
Atendimento pessoal	103
Atendimento via site/e-mail	50
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 279	

MÊS: NOVEMBRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	224
Atendimento pessoal	139
Atendimento via site/e-mail	91
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 454	

MÊS: DEZEMBRO	ANO: 2025
Atendimento via telefone	100
Atendimento pessoal	112
Atendimento via site/e-mail	79
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 291	

Informações complementares

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

- Total de **4.151** recebidas até a data de 31 de dezembro de 2025, sendo:

- **66.86%** SOLICITAÇÕES AOS SETORES;
- **11.87%** RECLAMAÇÕES AOS SETORES;
- **19.04%** DENÚNCIAS AOS SETORES;
- **0.52%** INFORMAÇÕES AOS SETORES;
- **0,84 %** ELOGIOS AOS SETORES;
- **0,87%** SUGESTÕES AOS SETORES.

Média de atendimento dentro do prazo: **99,67%**

Índice de satisfação do contribuinte aos serviços prestados e executados pelos setores envolvidos e atendimentos de servidores: **62.5% (ano anterior 2024-40%)**

- Total de **11 Pedidos de e-SIC** até dia 31 de Dezembro 2025, sendo:

- **100% SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO;**

Manifestações respondidas: **9**

Tempo médio de resposta: **4 dias**

Total de solicitantes: **9**

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

Ouvidoria em Eficiência: **97.86% (0 a 100)**

Ouvidoria em Engajamento: **99,92% (0 a 100)**

Ouvidoria em Qualidade: **6,03 (0 a 10)**

Cleverson Carlos Moreira

Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO EMITIDO EM 18 DE MARÇO DE 2026