

Relatório de Atendimento ao Cidadão

Ouvidoria da Câmara Municipal

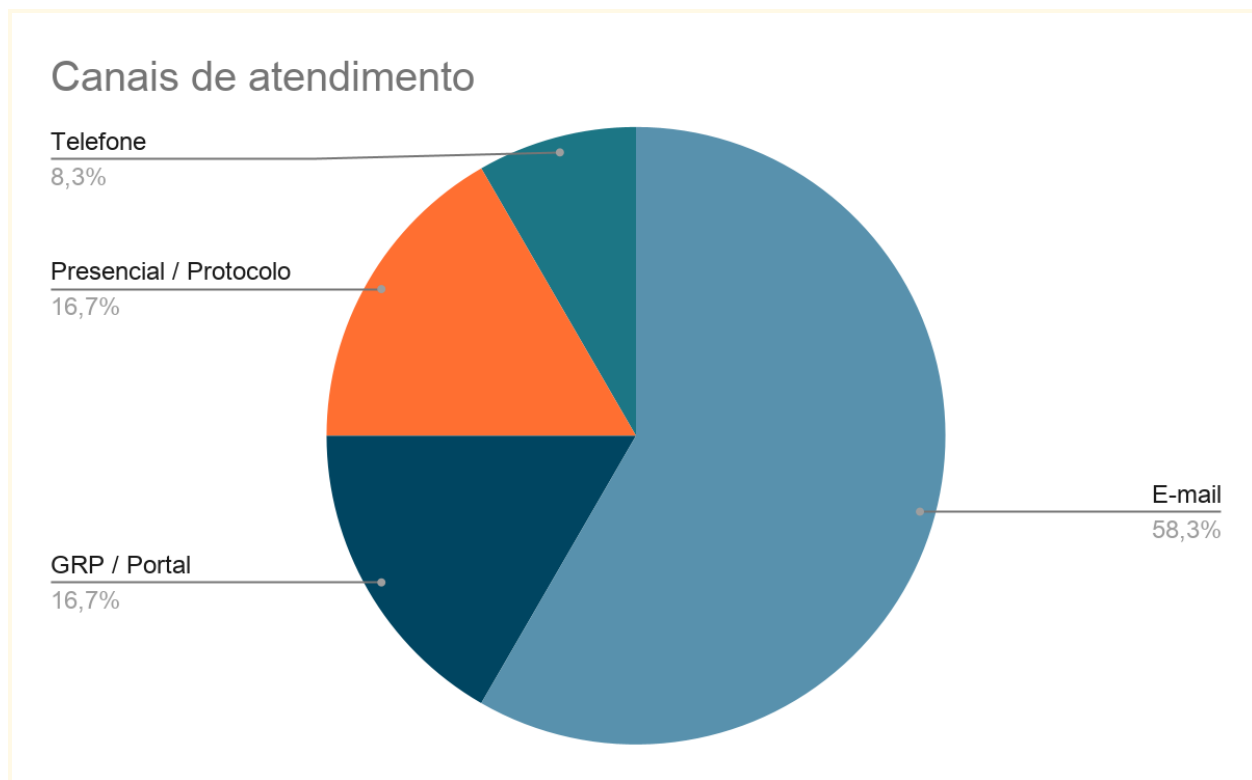
Mês de Referência: Agosto / 2025

1. Principais Indicadores de Atendimento

Em Tratamento 3 Dentro do Prazo: 3 Fora do Prazo: 0	Respondidas 9 (Taxa de Resolução: 75%) Tempo Médio de Resposta: ~6 dias Dentro do Prazo: 9
--	--

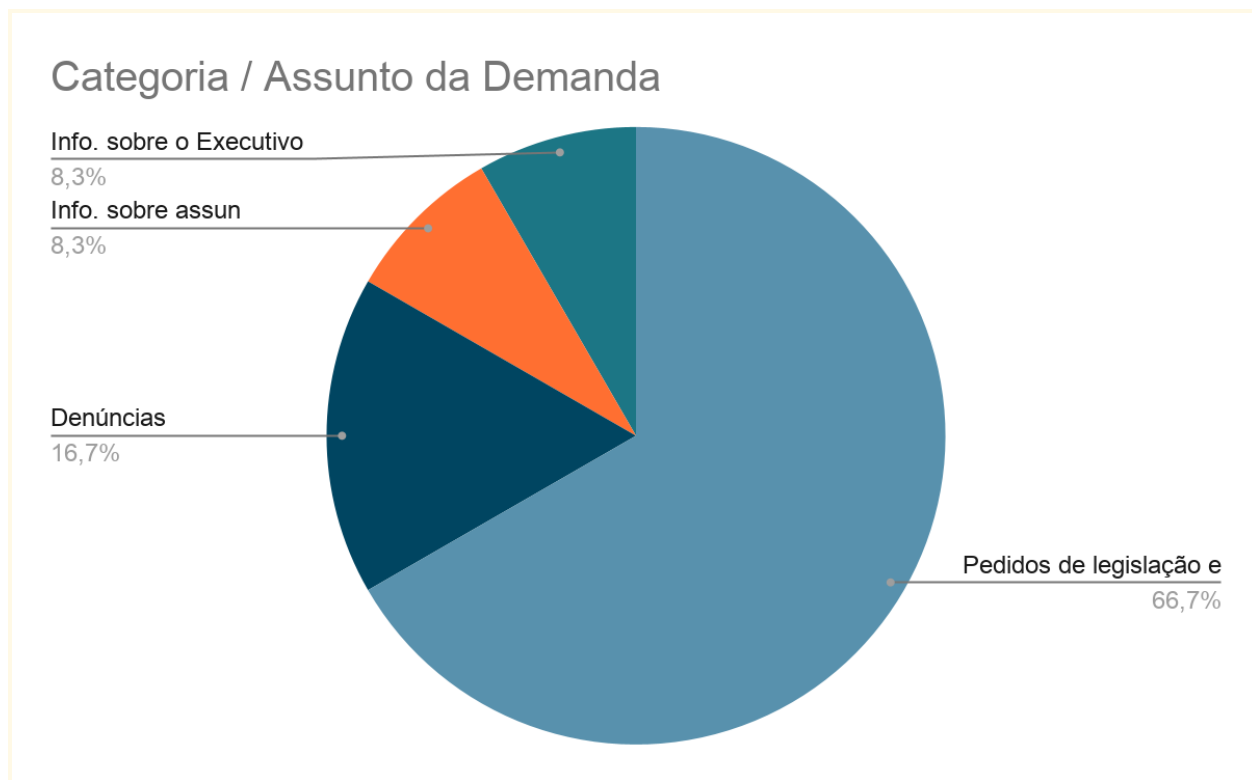
2. Distribuição por Canal de Atendimento

Canais de atendimento	Qtd	Percentual (%)
E-mail	7	58,3%
GRP / Portal	2	16,7%
Presencial / Protocolo	2	16,7%
Telefone	1	8,3%
Total de Atendimentos	12	100,0%



3. Distribuição por Categoria e Tipologia

Categoria / Assunto da Demanda		Quantidade
Pedidos de legislação e documentos legislativos		8
Denúncias		2
Informação sobre assuntos legislativos e administrativos da Casa		1
Informação sobre o Executivo e serviços públicos		1
Total		12



4. Providências Adotadas

Status / Providência	Quantidade
Resolvido / Respondido com orientação	9
Em andamento (Dentro do prazo legal de resposta)	3

5. Pesquisa de Satisfação e Avaliação do Desempenho

Monitoramento e Indicadores de Eficiência:

No período de referência, o **tempo médio de resposta** aos cidadãos foi de aproximadamente **6**

dias, com uma **taxa de resolução de 75%** das demandas protocoladas. Todas as manifestações em andamento encontram-se rigorosamente dentro do prazo legal.

Retorno Qualitativo dos Usuários:

Por meio da pesquisa de satisfação encaminhada aos cidadãos atendidos em agosto, destacaram-se **manifestações espontâneas de agradecimento**, com ótimas avaliações sobre a **cordialidade**, a **agilidade** e a **presteza** da equipe.