Câmara Municipal de Cascavel

ESTADO DO PARANÁ

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL
Recebido em: 25/08/25
Protocolo

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL
26/08/25
Edson Souza
Vereador - 1º Secretário

REQUERIMENTO Nº 446 , DE 2025.

(Proponente: Vereador Fão do Bolsonaro/PL)

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Cascavel.

REQUEIRO, nos termos do art. 149, § 1º do Regimento Interno desta Casa de Leis, que seja encaminhado expediente à Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG, solicitando as seguintes informações sobre o atendimento aos Munícipes da Ouvidoria Municipal por meio do telefone 156.

1. Qual o tempo médio de espera até o atendimento humano nas ligações ao 156?

2. Quantas chamadas não atendidas foram registradas por semana nos últimos três meses?

3. Existe algum relatório de desempenho e eficiência do serviço de ouvidoria 156? Em caso positivo, solicitar cópia dos relatórios dos últimos seis meses.

4. Quais os principais assuntos/motivos das ligações recebidas no 156? Existe categorização por tipo de demanda?

5. Quais ações corretivas já foram adotadas nos casos de instabilidade ou de mensagens automáticas de "serviço indisponível"?

6. Há sistema informatizado ou software de gestão que registre e organize as demandas recebidas pelo 156? Qual sistema é utilizado?

7. Quais os critérios adotados para a capacitação dos atendentes do serviço 156? Há treinamentos regulares?

8. Existe avaliação de satisfação do usuário após o atendimento? Se sim, quais os índices médios de satisfação registrados?

CONFERIDO
DIRETORIA LEGISLATIVA

9. Informe quantos colaboradores trabalham atualmente no setor responsável pelo atendimento da Ouvidoria Municipal por meio do telefone 156, discriminando a quantidade por função e vínculo (concursados, comissionados, terceirizados)?

10. Há previsão de ampliação da equipe, número de linhas ou melhorias tecnológicas no serviço 156?

11. Quantas reclamações formais foram recebidas via outros canais (site, presencial) sobre o serviço do 156 nos anos de 2021,2022,2023,2024 e 2025 até o momento?

É o que requer. Sala das Sessões.
Cascavel, 15 de agosto de 2025.

CRYSTHOFOUR PEREIRA DE ALMEIDA:08284426900
Assinado de forma digital por CRYSTHOFOUR PEREIRA DE ALMEIDA:08284426900
Dados: 2025.08.22 14:34:41 -03'00'

Fão do Bolsonaro
Vereador/PL

Justificação

O presente requerimento tem como finalidade obter informações acerca do quadro atual de colaboradores responsáveis pelo atendimento do serviço de Ouvidoria Municipal, disponibilizado à população por meio do número telefônico 156.

A solicitação justifica-se diante da relevância desse canal de comunicação, que constitui importante instrumento de participação cidadã, permitindo ao munícipe apresentar reclamações, sugestões e solicitações de serviços públicos.

Entretanto, têm chegado a este gabinete diversas manifestações relatando dificuldades no acesso ao serviço, como longas esperas, chamadas não atendidas e mensagens de indisponibilidade. Diante disso, torna-se indispensável conhecer a quantidade de colaboradores atualmente designados para este setor, bem como a forma de sua distribuição funcional, a fim de avaliar se os recursos humanos disponíveis são compatíveis com a demanda da população.

A transparência sobre o efetivo de atendimento possibilita não apenas a adequada fiscalização desta Casa de Leis, mas também a proposição de medidas que contribuam para o aprimoramento do serviço prestado aos cidadãos cascavelenses.

CONFERIDO DIRETORIA LEGISLATIVA