



CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



[www.cunha.sp.leg.br](http://www.cunha.sp.leg.br)

PLANO DE TRABALHO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 1 de 5

# PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA/SIC

## CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

*Elaborado pela Ouvidoria*

*Diego A S Carvalho*  
OUVIDOR

2024



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



[www.cunha.sp.leg.br](http://www.cunha.sp.leg.br)

## PLANO DE TRABALHO – OUVIDORIA/SIC - 2024

*Pg. 2 de 5*

### SUMÁRIO

#### Conteúdo

Apresentação .....	3
Objetivo geral .....	3
Objetivos específicos .....	3
Ações planejadas .....	4
Resultados esperados .....	4
Aprovação da autoridade .....	5



## Apresentação

A Ouvidoria é o órgão da Câmara criado para receber, tratar e responder as manifestações da população acerca da atuação da Câmara e dos serviços públicos prestados por ela. Além disso, com os dados coletados através das manifestações, a Ouvidoria deve gerar relatórios de gestão que ajudem a Câmara a prestar melhores serviços à população.

A Ouvidoria da Câmara foi criada pela Resolução nº 003/2023, de 04 de outubro de 2023 e regulamentada pelo Ato Normativo nº 3/2024, de 12 de março de 2024, com a nomeação do Ouvidor ocorrendo através da Portaria nº 2/2024, de 13 de março de 2024.

Conforme determina o inciso XIII do art. 2º da resolução acima citada, a Ouvidoria deve elaborar um plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara, ou seja, seu Presidente.

## Objetivo geral

Estabelecer ações a serem implementadas entre junho e dezembro de 2024 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria.

## Objetivos específicos

- Divulgar a Ouvidoria da Câmara;
- Melhorar o atendimento ao cidadão; e
- Aumentar a participação popular através da Ouvidoria.



## Ações planejadas

Objetivo	Ação	Prazo
Divulgar a Ouvidoria	1) No site da Câmara	Ação contínua
	2) No canal da Câmara no WhatsApp	Ação contínua
	3) Na rádio local	Ação contínua
Melhorar atendimento ao cidadão	1) Reformulação do conteúdo do site institucional (relacionado à carta de serviços) usando técnicas de linguagem simples	Jul/2024
	2) Aprimoramento da Carta de Serviços mediante aplicação de entrevistas com munícipes que se dispuserem a participar	Jul/2024
Aumentar participação	1) Promover cursos na Câmara orientando como usar a Ouvidoria	Até dez/2024
	2) Divulgar a Ouvidoria durante a realização das Visitas guiadas	Ação contínua
	3) Promover a Ouvidoria nas escolas	Ação contínua

## Resultados esperados

Aproximar o cidadão da Câmara Municipal;  
Aprimorar os serviços públicos prestados pela Câmara; e  
Melhorar o desempenho e a imagem da Câmara.



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



[www.cunha.sp.leg.br](http://www.cunha.sp.leg.br)

PLANO DE TRABALHO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 5 de 5

## Aprovação da autoridade

Aprovo o presente plano de trabalho conforme inciso XII do art. 2º da Resolução nº 3/2024 (Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cunha)

Cunha, 15 de maio de 2024.

Ronaldo Charles dos Santos  
Presidente