



CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



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

RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 1 de 6

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA/SIC

## CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

*Diego A S Carvalho*  
OUVIDOR

Cunha, janeiro de 2025



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



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

## RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 2 de 6

### SUMÁRIO

#### Conteúdo

Apresentação .....	3
Objetivo geral .....	3
Objetivos específicos .....	3
Ações .....	3
Estatísticas .....	4
Análise dos dados .....	5
Recomendações .....	6



## 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 XII do art. 2º da resolução acima citada, a Ouvidoria deve elaborar um relatório de gestão anual, publicá-lo e dar ciência ao dirigente máximo da Câmara, ou seja, seu Presidente.

## Objetivo geral

Servir de instrumento para o aprimoramento das ações da Câmara no tratamento com a população cunhense.

## Objetivos específicos

Divulgar os dados da Ouvidoria; e  
Propor melhorias para evolução da Câmara.

## Análise das ações

A seguir fazemos uma análise das ações previstas no plano de trabalho da Ouvidoria para 2024:



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



www.cunha.sp.leg.br

## RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 4 de 6

Objetivo	Ação	Prazo	Executado?
Divulgar a Ouvidoria	1) No site da Câmara	Ação contínua	Sim, exceto na rádio.
	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	As técnicas foram usadas na carta de serviços do site, mas nenhum munícipe se dispôs a participar da entrevista.
	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	Nenhuma dessas ações foram realizadas, muito devido às dificuldades do período eleitoral
	2) Divulgar a Ouvidoria durante a realização das Visitas guiadas	Ação contínua	
	3) Promover a Ouvidoria nas escolas	Ação contínua	

## Estatísticas

Os dados foram coletados do “Painel Resolveu?” (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), com período de cadastro das manifestações definido entre 01/01/2024 e 31/12/2024.

Tipo de manifestação	Quantidade	% do total
Denúncia	0	-
Elogio	0	-
Pedido de Acesso Inf.	1	2,27
Reclamação	9	20,45
Solicitação	34	77,28



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

“PORTAL DA CIDADANIA”



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

## RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2024

Pg. 5 de 6

Sugestão	0	-
Total:	44	100

Subassuntos mais abordados	Quantidade	% do total
uso do espaço da Câmara	17	38,6
uso da tribuna livre	9	20,4

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido em lei.

Entidade	Tempo médio de resposta (em dias)
Ouvidoria Câmara de Cunha	7,51
Média das ouvidorias das Câmaras dos Municípios Paulistas que usam FalaBR	7,45
Média das ouvidorias das Câmaras dos Municípios Brasileiros que usam FalaBR	11,86

## Análise dos dados

- 1) Quanto ao número de manifestações recebidas (44), este foi o mesmo que o da Câmara de Pindamonhangaba no mesmo período. Dado que a Cidade de Pindamonhangaba é muito maior, acreditamos que o número é razoável.
- 2) Quanto ao tempo médio de resposta, os dados indicam que a Ouvidoria está dentro da média;
- 3) Quanto aos subassuntos mais abordados - 38,6% para “uso do espaço da Câmara” e 20,4% para “uso da Tribuna livre” – estes indicam que o espaço desempenha um papel importante na realização de eventos no Município e que a população deseja se manifestar pessoalmente durante as sessões de Câmara.

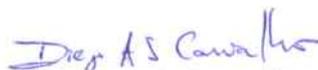


## Recomendações

Ante os dados e análises feitas, propõe-se ao Presidente que sejam regulamentados tanto o "uso do espaço da Câmara", quanto o "uso da Tribuna Livre", já que a regulamentação desses itens é precária ou inexistente.

Reconheça-se aqui, que o Controlador Interno, Marcos Mercê, em um de seus relatórios, já propôs a regulamentação do "uso do espaço da Câmara", com objetivo de que a Câmara continue a promover eventos de interesse público, mas de uma forma mais organizada e regrada.

Cunha, 03 de janeiro de 2025.

  
Diego A S Carvalho  
Ouvidor

Ciente em 06/01/2025

  
Ademir Sanches  
Presidente