



CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



www.cunha.sp.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 1 de 6

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA/SIC

CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

Diego A S Carvalho
OUVIDOR

Cunha, janeiro de 2026



RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 2 de 6

SUMÁRIO

Conteúdo

Apresentação	3
Objetivo geral	3
Objetivos específicos.....	3
Análise das ações.....	3
Estatísticas	4
Análise dos dados	5
Recomendações	5



RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 3 de 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 2025:



CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



www.cunha.sp.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 4 de 6

Objetivo	Ação	Prazo	Executado?
Divulgar a Ouvidoria	1) No site da Câmara 2) No canal da Câmara no WhatsApp	Ação contínua Ação contínua	Sim.
Melhorar atendimento ao cidadão	1) Aprimoramento da Carta de Serviços mediante aplicação de entrevistas com municípios que se dispuserem a participar	Jul/2025	Não foi possível realizar
Aumentar participação	1) Promover cursos na Câmara orientando como usar a Ouvidoria 2) Divulgar a Ouvidoria durante a realização das Visitas guiadas 3) Promover a Ouvidoria nas escolas	Até dez/2025 Ação contínua Ação contínua	Não foram realizados os cursos e a promoção da ouvidoria nas escolas. Ainda, não tivemos visitas guiadas.

Estatísticas

Os dados foram coletados do "Painel Resolveu?" (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), com período de cadastro das manifestações definido entre 01/01/2025 e 31/12/2025.

Tipo de manifestação	Quantidade	% do total
Denúncia	11	16,9
Elogio	1	1,5
Reclamação	5	7,7
Solicitação	42	64,7
Sugestão	6	9,2
Total:	65	100



RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 5 de 6

Subassuntos mais abordados	Quantidade	% do total
uso do espaço da Câmara	29	44,6
uso da tribuna livre	11	16,9

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

Entidade	Tempo médio de resposta (em dias)
Ouvidoria Câmara de Cunha	2,7
Média das ouvidorias das Câmaras dos Municípios Paulistas que usam FalaBR	8,8
Média das ouvidorias das Câmaras dos Municípios Brasileiros que usam FalaBR	15,1

Análise dos dados

- 1) Quanto ao número de manifestações recebidas (65), isso representa um crescimento em relação ao ano anterior.
- 2) Quanto ao tempo médio de resposta, os dados indicam que a Ouvidoria está respondendo mais rápido que a média;
- 3) Quanto aos subassuntos mais abordados – 44,6% para “uso do espaço da Câmara” e 16,9% 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



CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



www.cunha.sp.leg.br

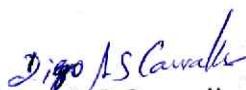
RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

Pg. 6 de 6

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-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, 05 de janeiro de 2026.


Diego A S Carvalho
Ouvidor

Ciente em 11/01/2026


Ademir Sanches
Presidente