



**CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA**

**"PORTAL DA CIDADANIA"**



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



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



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

## 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 |



## 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   | Ação contínua | Sim.  |
|                                 | 2) No canal da Câmara no WhatsApp  | Ação contínua |   |
| Melhorar atendimento ao cidadão | 1) Aprimoramento da Carta de Serviços mediante aplicação de entrevistas com munícipes que se dispuserem a participar | Jul/2025      | Não foi possível realizar   |
| Aumentar participação           | 1) Promover cursos na Câmara orientando como usar a Ouvidoria  | Até dez/2025  | Não foram realizados os cursos e a promoção da ouvidoria nas escolas. Ainda, não tivemos visitas guiadas. |
|                                 | 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 01/01/2025 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        |



# CÂMARA MUNICIPAL DE CUNHA

"PORTAL DA CIDADANIA"



www.cunha.sp.leg.br

## 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

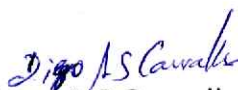
## RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA/SIC - 2025

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-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, 05 de janeiro de 2026.

  
Diego A S Carvalho  
Ouvidor

Ciente em 11/01/2026

  
Ademir Sanches  
Presidente