



Estado do Rio de Janeiro  
Município de Nova Iguaçu  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA IGUAÇU

# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**

**EXERCÍCIO: 2025**



## Sumário

1. Objetivo.....	3
2. Base Legal .....	3
3. Atuação da Ouvidoria .....	3
4. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) .....	4
5. Diagnóstico das Atividades Recebidas.....	4
5.1 Tipos de Manifestações .....	4
5.2 Análise Estatística .....	4
5.3 Temas mais recorrentes.....	5
6. Considerações Finais.....	6





## 1. Objetivo

O objetivo deste relatório é apresentar um panorama abrangente das atividades realizadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Iguaçu ao longo do ano de 2024.

Este documento visa destacar as principais realizações, identificar desafios, avaliar o desempenho da Ouvidoria e propor recomendações para aprimorar a comunicação e a interação entre os cidadãos e a administração pública.

## 2. Base Legal

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Iguaçu fundamenta suas atividades na legislação brasileira, principalmente na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na Lei Municipal nº 4.915/2020 (Estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Nova Iguaçu - RJ) e nas disposições do Regimento Interno da Câmara Municipal.

Essas bases legais garantem a transparência, a participação cidadã e o controle social, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso a informações públicas e possam participar ativamente do processo democrático.

## 3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta entre os cidadãos e a Câmara Municipal, desempenhando um papel essencial na mediação de demandas e na promoção da boa governança. Toda relação de serviços prestados pela Ouvidoria está registrada em sua Carta de Serviços que consta no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Nova Iguaçu – RJ.

Suas principais funções incluem:

- **Recebimento de Manifestações:** A Ouvidoria recebe sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias, registrando e analisando cada manifestação.



- Encaminhamento de Demandas: As manifestações são encaminhadas aos setores competentes para adoção das medidas adequadas.
- Monitoramento e Resposta: A Ouvidoria monitora o andamento das manifestações e garante que os cidadãos recebam respostas dentro dos prazos estabelecidos.
- Promoção da Transparência: Facilita o acesso às informações públicas, contribuindo para a transparência e o controle social.

## 4. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) desempenha um papel crucial na garantia do acesso às informações públicas conforme a Lei de Acesso à Informação. No ano de 2025 foram contabilizados 22 contatos feitos pela população através deste canal

## 5. Diagnóstico das Atividades Recebidas

### 5.1 Tipos de Manifestações

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 34 manifestações, distribuídas nas seguintes categorias:

- Denúncias
- Elogios
- Reclamações
- Solicitações
- Sugestões

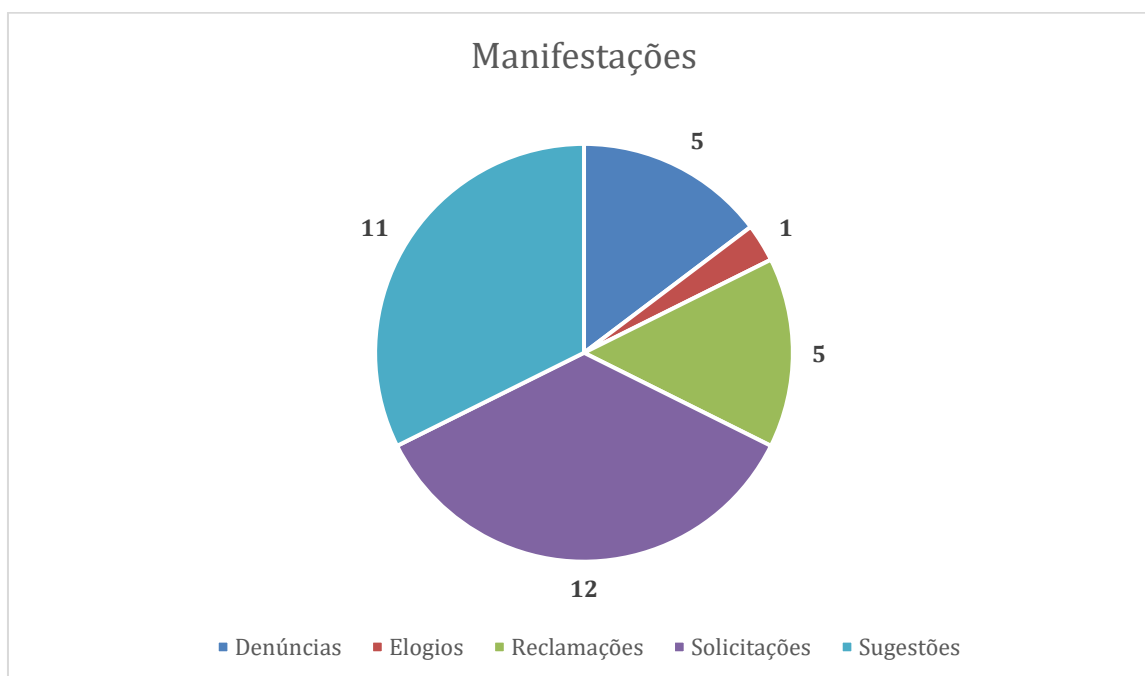
### 5.2 Análise Estatística

As manifestações recebidas ao longo do ano foram distribuídas da seguinte forma:

- Denúncias: 5 (14,7%)



- Elogios: 1 (2,9%)
- Reclamações: 5 (14,7%)
- Solicitações: 12 (35,3%)
- Sugestões: 11 (32,4%)



*Gráfico 1: Distribuição das Manifestações por Categoria*

### 5.3 Temas mais recorrentes

As principais áreas de interesse e preocupação dos cidadãos foram:

- Concurso Público
- Solicitações gerais



## 6. Considerações Finais

O ano de 2025 foi marcado por manifestações majoritariamente de solicitações e sugestões. A Ouvidoria e o reafirma seu compromisso com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua dos serviços prestados. A principal recomendação para o próximo ano:

- Fortalecimento da divulgação da Ouvidoria e SIC: promover ações que visem a aproximação com a população para que haja mais conhecimento com as questões que afetam as vidas das pessoas nos mais variados bairros.

