



OUVIDORIA

Câmara Municipal
de Votorantim

Relatório Anual – 2025

O presente relatório tem por objetivo atender o que determina o inciso IX do art. 6º da Resolução nº 05/2017.

Dados gerais - 2025

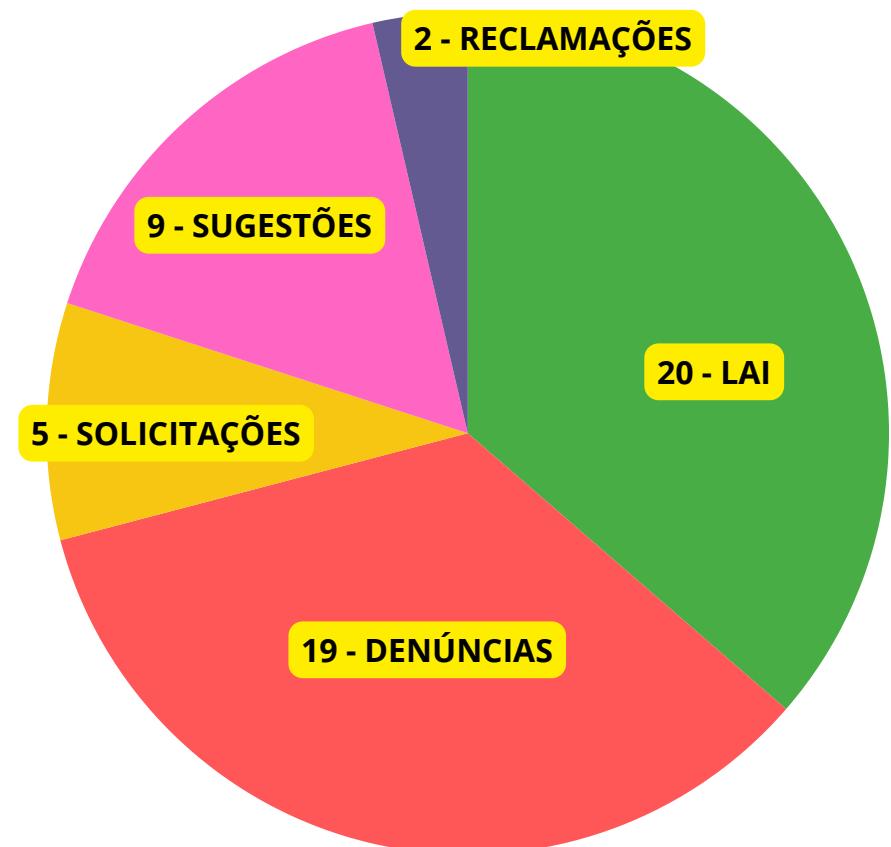
Período de apuração: de 01/01/2025 a 31/12/2025

Manifestações recebidas: 55 | Manifestações atendidas: 55

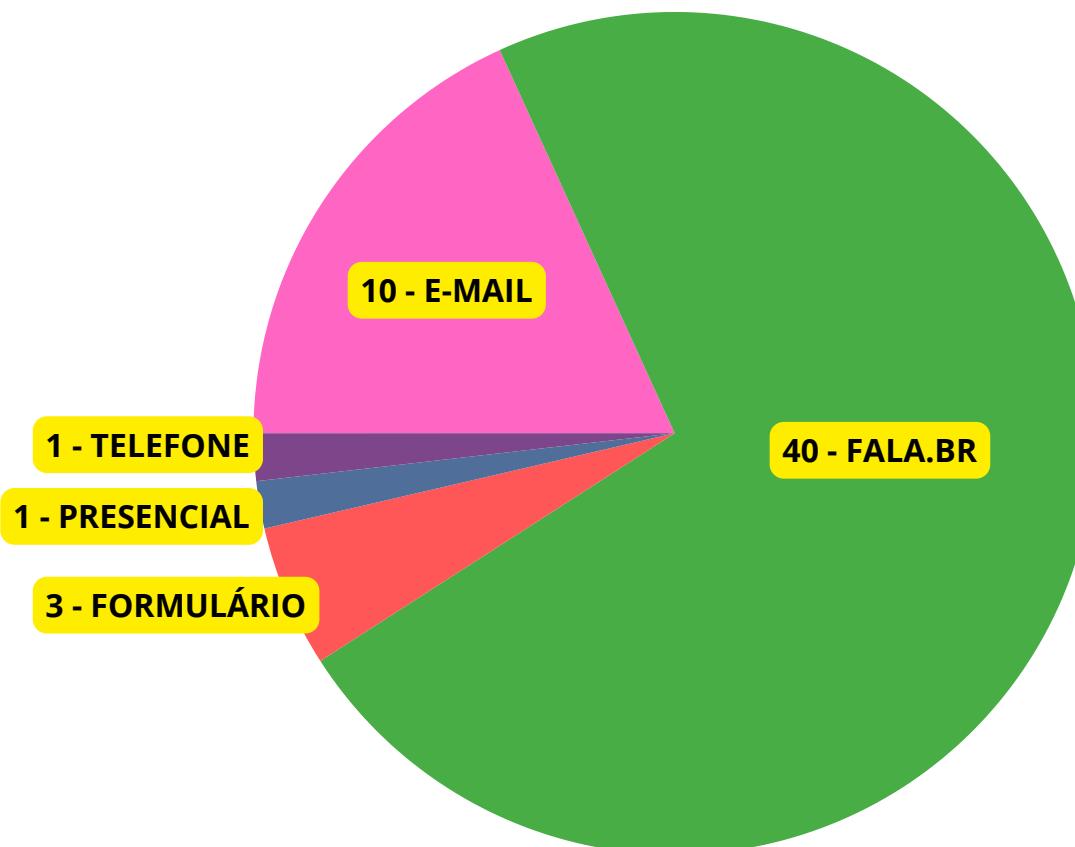
Média de manifestações recebidas no período: 1 a cada 7 dias

Tempo médio de resposta: 3 dias

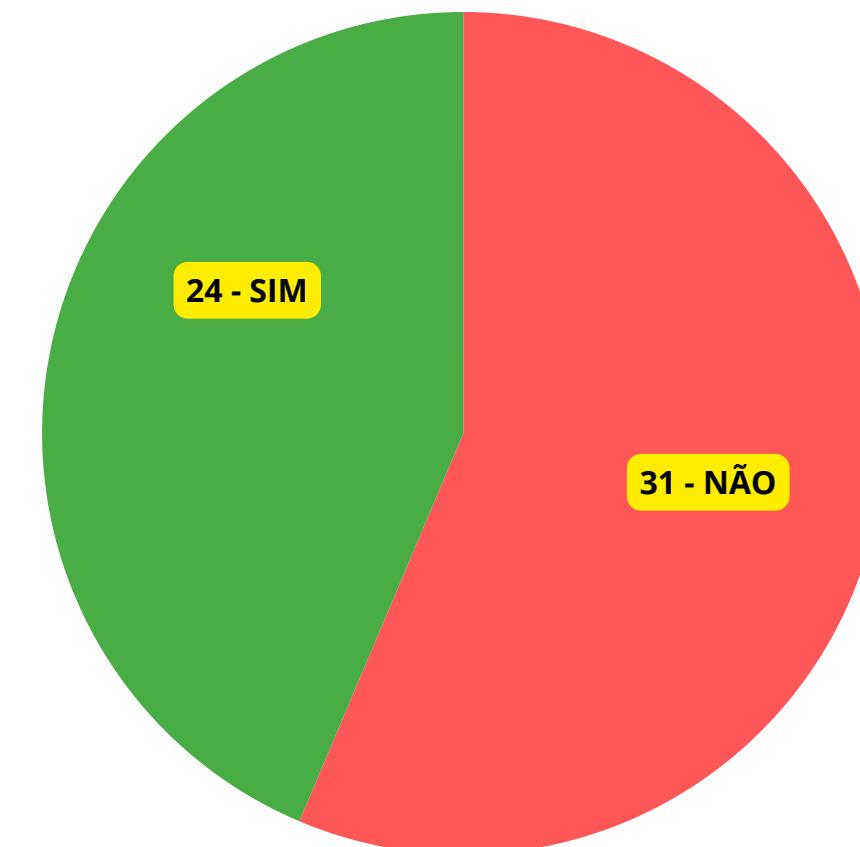
Tipo



Canal



Relação



Dados gerais - compilado (parte 1)

| Protocolo | Canal | Data de entrada | Tipo de Manifestação | Data de resposta | Tempo (dias) | Tem relação? |
|----------------------|------------|-----------------|----------------------|------------------|--------------|--------------|
| CMV013020251630 | E-mail | 30/01/2025 | LAI | 10/02/2025 | 11 | Sim |
| CMV013020252247 | E-mail | 30/01/2025 | LAI | 14/02/2025 | 15 | Sim |
| CMV021120252252 | E-mail | 12/02/2025 | Sugestão | 13/02/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000006-45 | FalaBR | 08/02/2025 | Denúncia | 13/02/2025 | 5 | Não |
| 03312.2025.000005-64 | FalaBR | 06/02/2025 | Denúncia | 07/02/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000004-83 | FalaBR | 04/02/2025 | Denúncia | 07/02/2025 | 3 | Não |
| 03312.2025.000003-00 | FalaBR | 30/01/2025 | LAI | 07/02/2025 | 8 | Não |
| CMV021820251419 | Presencial | 17/02/2025 | Denúncia | 20/02/2025 | 3 | Sim |
| 020/24 | Formulário | 17/02/2025 | LAI | 20/02/2025 | 3 | Sim |
| 03312.2025.000007-26 | FalaBR | 20/02/2025 | Denúncia | 25/02/2025 | 5 | Sim |
| 03312.2025.000008-07 | FalaBR | 26/02/2025 | LAI | 27/02/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000009-98 | FalaBR | 26/02/2025 | Denúncia | 27/02/2025 | 1 | Não |
| 025/24 | Formulário | 24/02/2025 | Denúncia | 28/02/2025 | 4 | Não |
| CMV031020251130 | Telefone | 10/03/2025 | Sugestão | 21/03/2025 | 11 | Sim |
| 03312.2025.000012-93 | FalaBR | 12/03/2025 | Solicitação | 13/03/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000013-74 | FalaBR | 13/03/2025 | Denúncia | 13/03/2025 | 0 | Não |
| CMV032520251524 | E-mail | 25/03/2025 | Solicitação | 27/03/2025 | 2 | Sim |
| 03312.2025.000015-36 | FalaBR | 07/04/2025 | Sugestão | 08/04/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000014-55 | FalaBR | 07/04/2025 | Sugestão | 08/04/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000016-17 | FalaBR | 15/04/2025 | LAI | 16/04/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000018-89 | FalaBR | 27/04/2025 | Denúncia | 28/04/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000017-06 | FalaBR | 27/04/2025 | LAI | 28/04/2025 | 1 | Não |
| 004/25 | Formulário | 23/05/2025 | Reclamação | 23/05/2025 | 0 | Sim |
| 03312.2025.000019-60 | FalaBR | 04/06/2025 | LAI | 06/06/2025 | 2 | Não |
| 03312.2025.000020-01 | FalaBR | 06/06/2025 | Solicitação | 06/06/2025 | 0 | Não |
| 03312.2025.000021-84 | FalaBR | 11/06/2025 | LAI | 12/06/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000022-65 | FalaBR | 27/06/2025 | Reclamação | 30/06/2025 | 3 | Não |
| CMV070320251030 | E-mail | 03/07/2025 | Sugestão | 07/07/2025 | 4 | Sim |

Dados gerais - compilado (parte 2)

| Protocolo | Canal | Data de entrada | Tipo de Manifestação | Data de resposta | Tempo (dias) | Tem relação? |
|----------------------|--------|-----------------|----------------------|------------------|--------------|--------------|
| CMV070920250918 | E-mail | 09/07/2025 | Sugestão | 10/07/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000024-27 | FalaBR | 15/07/2025 | Denúncia | 16/07/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000025-08 | FalaBR | 15/07/2025 | Denúncia | 16/07/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000026-99 | FalaBR | 27/07/2025 | Denúncia | 28/07/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000027-70 | FalaBR | 28/07/2025 | LAI | 30/07/2025 | 2 | Sim |
| 03312.2025.000028-50 | FalaBR | 28/07/2025 | LAI | 30/07/2025 | 2 | Sim |
| 03312.2025.000029-31 | FalaBR | 14/08/2025 | Sugestão | 15/08/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000030-75 | FalaBR | 14/08/2025 | Denúncia | 15/08/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000031-56 | FalaBR | 19/08/2025 | LAI | 19/08/2025 | 0 | Não |
| 03312.2025.000032-37 | FalaBR | 23/08/2025 | LAI | 25/08/2025 | 2 | Não |
| 03312.2025.000033-18 | FalaBR | 02/09/2025 | Sugestão | 03/09/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000034-07 | FalaBR | 17/09/2025 | LAI | 17/09/2025 | 0 | Não |
| 03312.2025.000035-80 | FalaBR | 18/09/2025 | LAI | 19/09/2025 | 1 | Sim |
| 03312.2025.000036-60 | FalaBR | 18/09/2025 | Solicitação | 19/09/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000037-41 | FalaBR | 26/09/2025 | Solicitação | 30/09/2025 | 4 | Não |
| CMV112120252119 | E-mail | 21/11/2025 | Sugestão | 24/11/2025 | 3 | Não |
| CMV112120252144 | E-mail | 21/11/2025 | Denúncia | 24/11/2025 | 3 | Não |
| 03312.2025.000040-47 | FalaBR | 22/11/2025 | Denúncia | 25/11/2025 | 3 | Não |
| 03312.2025.000039-03 | FalaBR | 20/11/2025 | Denúncia | 25/11/2025 | 5 | Não |
| 03312.2025.000038-22 | FalaBR | 20/11/2025 | Denúncia | 25/11/2025 | 5 | Não |
| 03312.2025.000041-28 | FalaBR | 26/11/2025 | Denúncia | 27/11/2025 | 1 | Não |
| 03312.2025.000042-09 | FalaBR | 15/12/2025 | LAI | 16/12/2025 | 1 | Não |
| CMV121720251433 | Email | 17/12/2025 | Denúncia | 17/12/2025 | 0 | Sim |
| CMV121820251824 | Email | 18/12/2025 | LAI | 23/12/2025 | 5 | Sim |
| 03312.2025.000043-90 | FalaBR | 18/12/2025 | LAI | 23/12/2025 | 5 | Sim |
| 03312.2025.000044-70 | FalaBR | 18/12/2025 | LAI | 23/12/2025 | 5 | Sim |

Dados gerais - analítico

- No geral, a manifestação mais recebida foi do tipo LAI (36%), seguido por Denúncias (34%). Também recebemos Sugestões (17%), Solicitações diversas (9%) e Reclamações (4%).
- O canal que mais recebemos manifestações foi via plataforma Fala.BR. Cerca de 73% das solicitações foram feitas por esse canal. Depois vem o e-mail (18%), Formulário na recepção (5%), Telefone (2%) e Presencial (2%). Isso mostra que os canais digitais são os preferidos para atendimento na Ouvidoria.
- Mais da metade das manifestações não têm relação com a Câmara Municipal. De qualquer forma, todas elas foram respondidas e o cidadão foi orientado a recorrer ao Órgão correto.
- O tempo médio de resposta no período foi de apenas 3 dias. Levando em consideração que o prazo máximo de resposta para pedidos de informações (LAI) é de 20 dias, e das demais manifestações o prazo é de 30 dias, o tempo médio está bem satisfatório.

Dados somente da Câmara - analítico

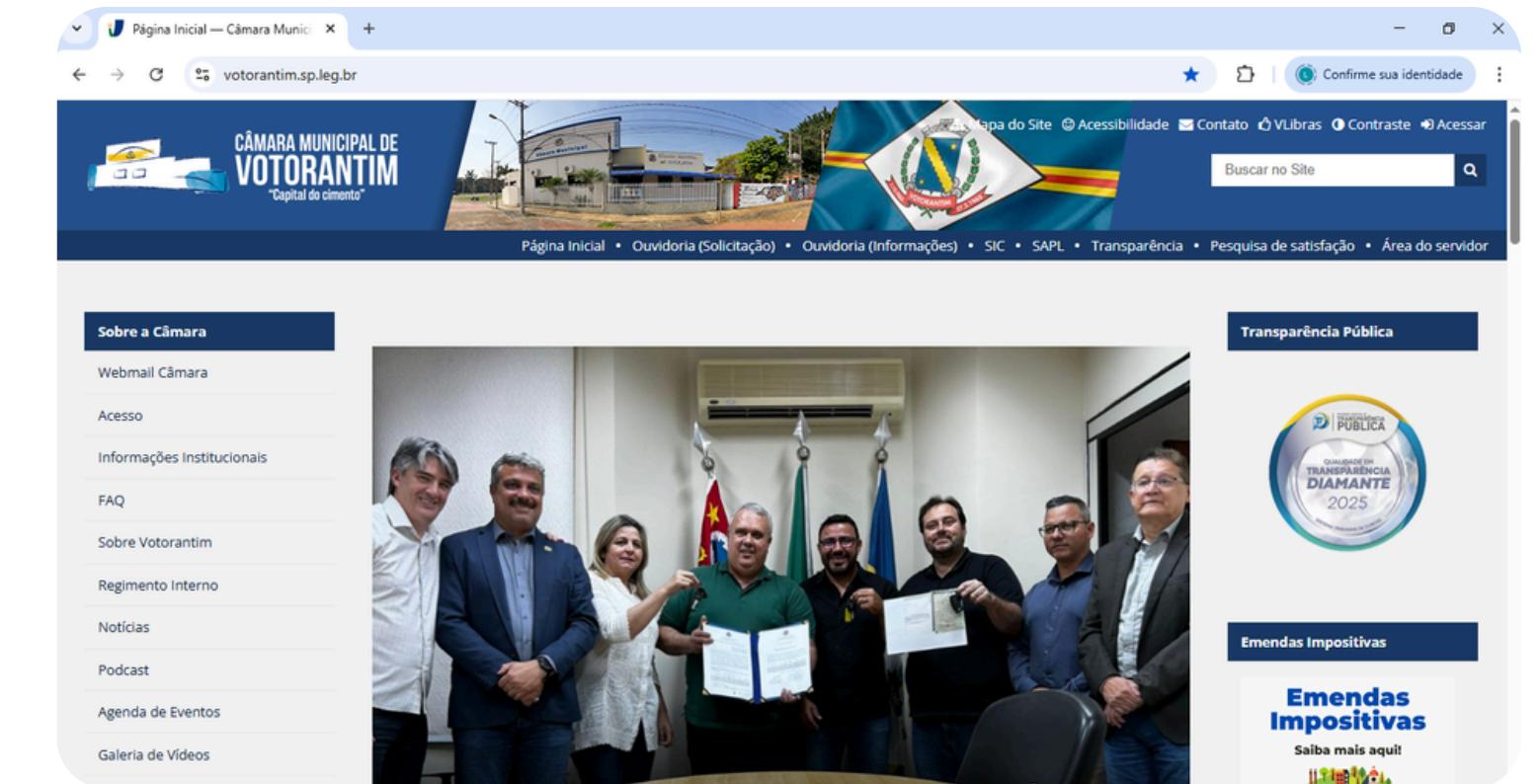
Nesta página, apresentaremos apenas os dados que têm relação com a Câmara

- O canal que mais recebemos manifestações foi via plataforma Fala.BR. Foram 50% das solicitações feitas por esse canal. Depois vem e-mail (34%), Formulário na recepção (8%), Presencial (4%) e Telefone (4%).
- Os pedidos de LAI foram maioria (46%), seguido de Sugestões (29%), Denúncias (17%), Reclamações (4%) e Solicitações diversas (4%).
- O tempo médio de resposta no período foi de apenas 4 dias. Levando em consideração que o prazo máximo de resposta para pedidos de informações (LAI) é de 20 dias, e das demais manifestações são 30 dias, o tempo médio está bem satisfatório.

Iniciativas - 2025

1- Melhorias no Site da Câmara Municipal

- Criação da FAQ
- Mapa de Acesso
- Informações institucionais
- Pesquisa de Satisfação
- Relatório Pesquisa de Satisfação
- Calendário de eventos
- Produção legislativa dos vereadores
- Votos em proposições dos vereadores
- Inclusão de informações sobre Emendas Impositivas



*Isso é o que a CGU define como “Ouvidoria Ativa”

Iniciativas - 2025

2- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão



3- Adequação da Ouvidoria à LGPD



- 1) Definição de tabela de temporalidade
- 2) Adequação de formulários para armazenamento de dados pessoais

Iniciativas - 2025

4- Divulgação institucional



Redes Sociais



Youtube (tela de início antes de
começar as Sessões Ordinárias)
e TVs corporativas



Grupos de whatsapp

Iniciativas - 2025

5- Participação em cursos/grupos de estudos



Curso: Da escuta à responsabilização – Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público.

Promovido por: Ouvidoria-Geral da União

Data: 27/08/2025

Carga Horária: 2 horas

Iniciativas - 2025

5- Participação em cursos/grupos de estudos



Grupo de Estudo: Integração do whatsapp nas Ouvidorias Municipais
Promovido por: Renouv
Data: reuniões ao longo de 2025
Resultado do estudo:
https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/produtos_da_renouv/relatorio-de-pesquisa-1.pdf

Iniciativas - 2025

6- Banco de Ideias Legislativas



BANCO DE IDEIAS LEGISLATIVAS

Sugira uma lei para
Votorantim
e ajude a melhorar
a nossa cidade!

Desde a implementação no site da Câmara, em agosto, a Ouvidoria passou a receber, analisar e divulgar as ideias cadastradas no Banco. Até o momento, foram cadastradas 18 ideias, sendo que 2 já se tornaram leis na cidade.

Link:

**[https://www.votorantim.sp.leg.br/institucional/
banco-de-ideias-legislativas](https://www.votorantim.sp.leg.br/institucional/banco-de-ideias-legislativas)**

Iniciativas - 2025

7- Pesquisa de Satisfação



Desde a implementação no site da Câmara, em junho, a Ouvidoria passou a receber as respostas da pesquisa de satisfação no site e gerar relatórios mensais das mesmas. Está em fase de estudos uma Resolução para regulamentar o tema.

Até o momento, foram recepcionadas 9 respostas, as quais foram encaminhadas, em forma de relatório geral, à Presidência e a Relações Públicas da Casa.

Link dos relatórios:

<https://www.votorantim.sp.leg.br/institucional/pesquisa-de-satisfacao/relatorios-pesquisa-de-satisfacao>

Iniciativas - 2025

8- Adequações ao Radar da Transparência

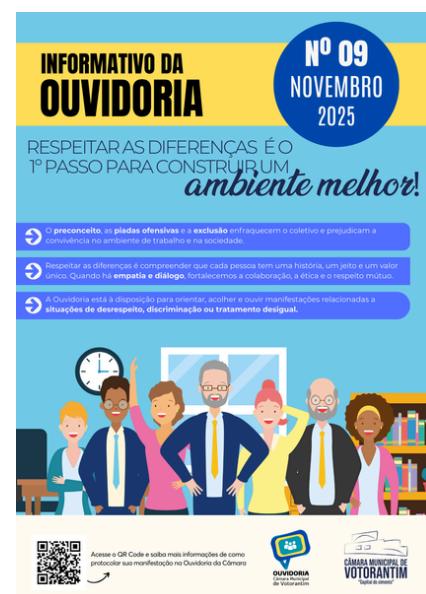
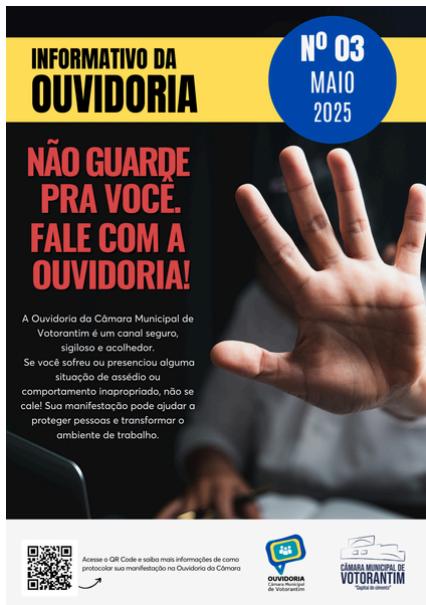
| | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|--------|--------|--------|
| Ouvidoria | 100% | 100% | 100% |
| SIC | 38,10% | 66,77% | 85,71% |

*Apenas itens específicos por dimensão. As demais melhorias estão na página
“1- Melhorias no site da Câmara Municipal”*

Informações retiradas do site <https://radardatransparencia.aticon.org.br/>

Iniciativas - 2025

9- Criação de Informativo Mensal



Cartazes afixados no saguão e no corredor dos vereadores
Objetivo: Informar funcionários e cidadãos sobre os diversos serviços da Ouvidoria, bem como apresentar números de atendimentos realizados.

Iniciativas - 2025

10 – Reuniões



Foram realizadas 3 reuniões ao longo de 2025, com o objetivo de apresentar os projetos para o ano de 2025, bem como os números de atendimentos realizados ao longo dos trimestres. Reuniões realizadas em 12/02/2025, 09/04/2025 e 11/07/2025.



OUVIDORIA

Câmara Municipal
de Votorantim