



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

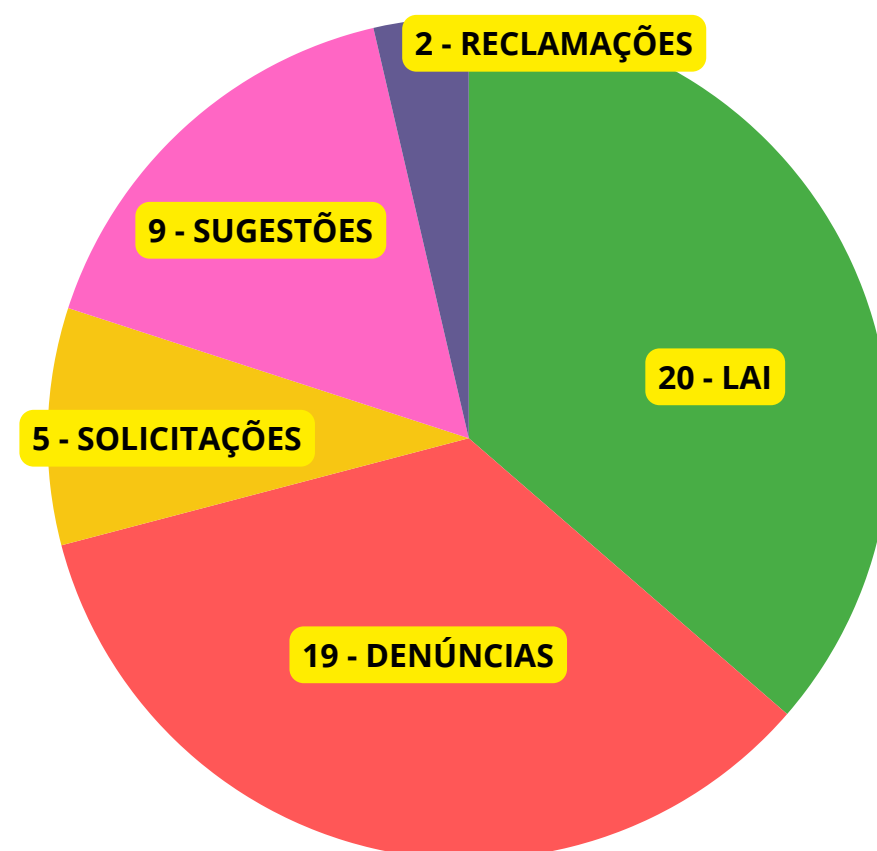
Período de apuração: de 01/01/2025 a 31/12/2025

Manifestações recebidas: 55 | Manifestações atendidas: 55

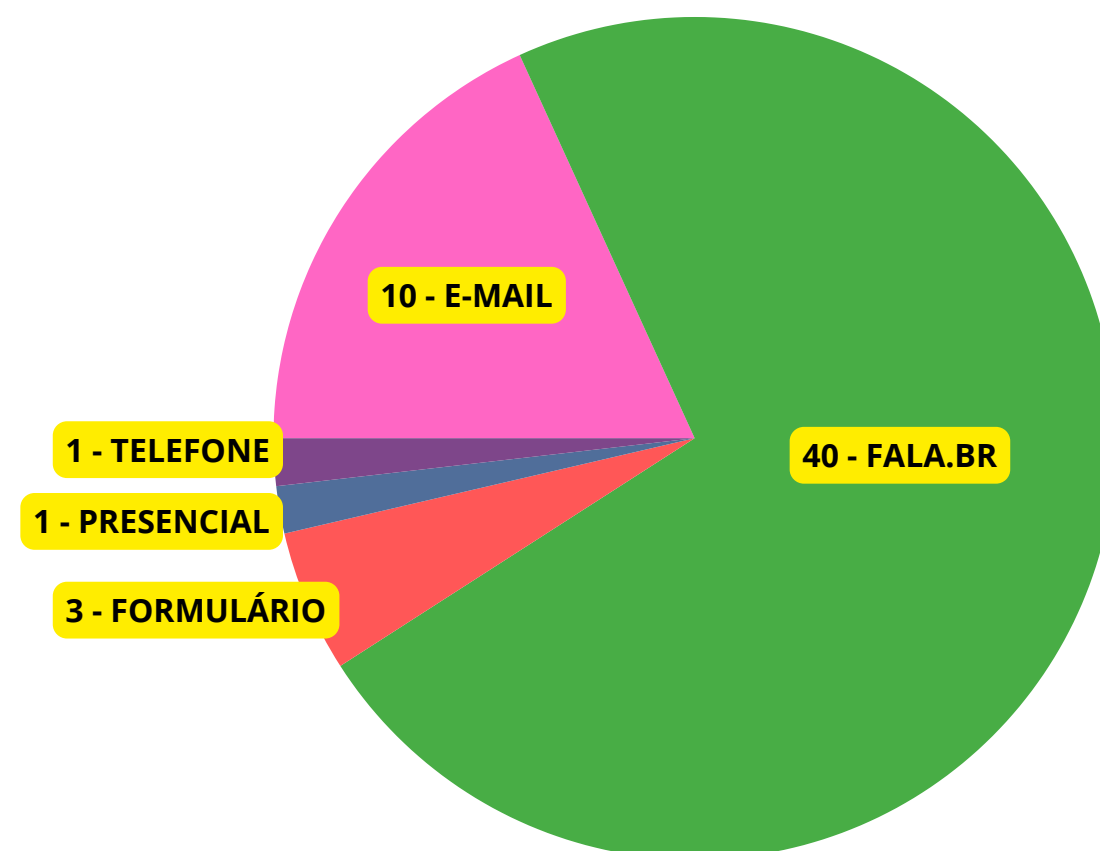
Média de manifestações recebidas no período: 1 a cada 7 dias

Tempo médio de resposta: 3 dias

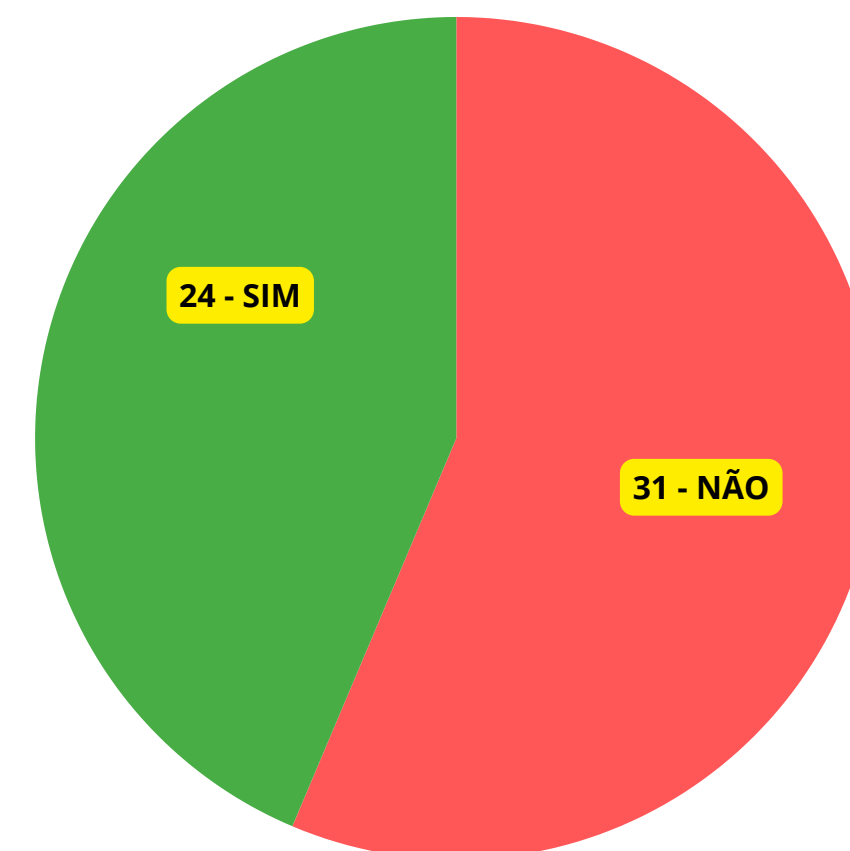
Tipo



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

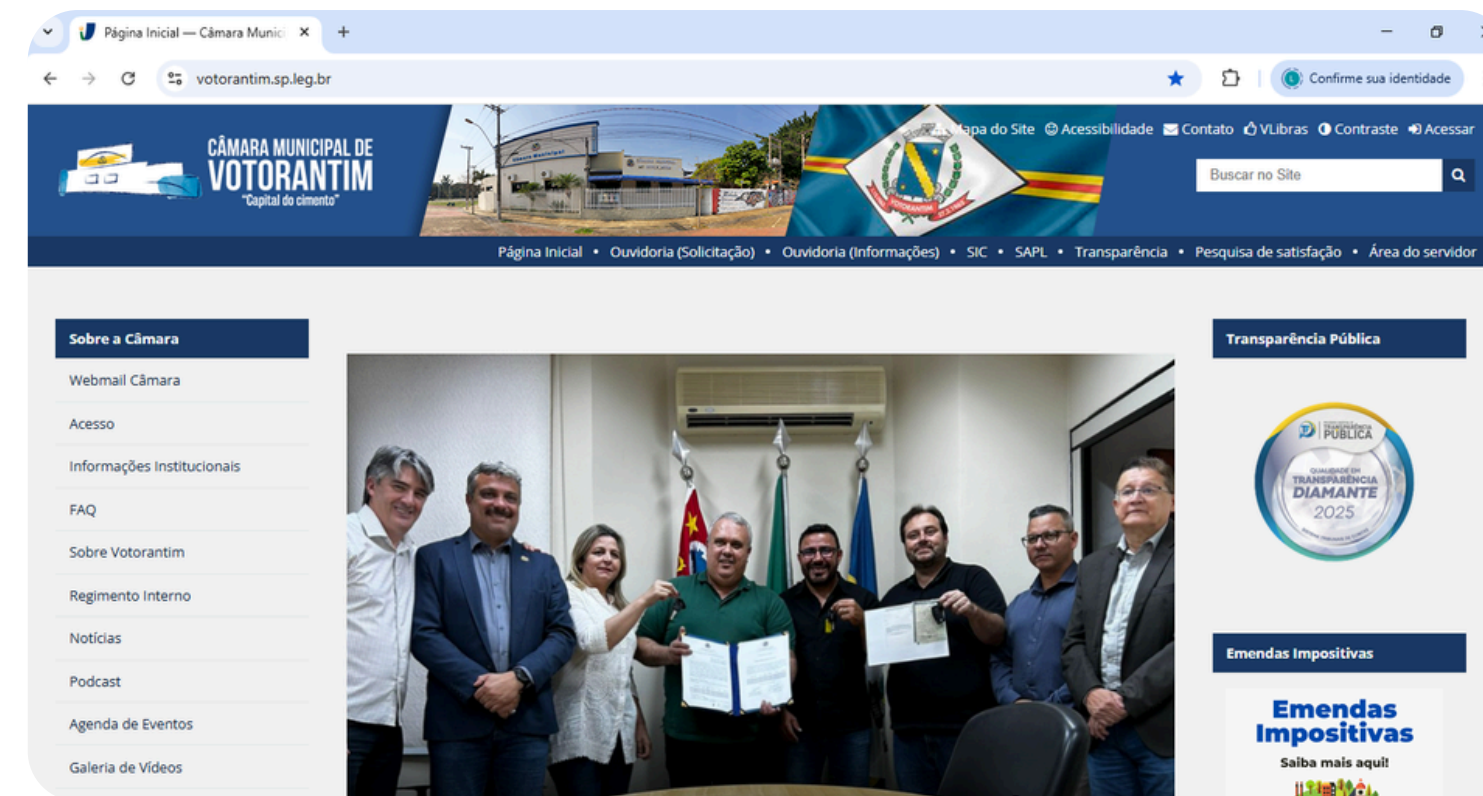
Nesta página, apresentaremos apenas os dados que têm relação com a Câmara

- 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

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



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_renov/relatorio-de-pesquisa-1.pdf

Iniciativas – 2025

6– Banco de Ideias Legislativas



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>

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>



The image shows a YouTube video player interface. The video content depicts a session of the Câmara Municipal de Votorantim, with three men seated at a long table. Overlaid on the right side of the video is a blue graphic for a 'Pesquisa de Satisfação' (Satisfaction Survey). The graphic includes a QR code with the text 'Acesse o QR Code e responda a pesquisa!' (Access the QR Code and answer the survey!). Below the QR code is a semi-circular gauge with three segments: a red segment with a sad face, a yellow segment with a neutral face, and a green segment with a happy face. The text 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO' is written below the gauge. At the bottom of the graphic, it says 'Passou pela Câmara? Assistiu a uma Sessão online? Acessou o nosso site? **Conta pra gente!**' (Did you go to the Chamber? Did you watch an online session? Did you access our site? **Tell us!**). The video player interface includes a search bar at the top with the text 'Pesquisar', a YouTube logo, and a video title at the bottom: '10/12/2025: 43ª Sessão Ordinária - 1ª Sessão Legislativa - 15ª Legislatura'. Below the title is the channel name 'Câmara Municipal de Votorantim' with '1,06 mil inscritos' (1,06 thousand subscribers) and a 'Inscrever-se' (Subscribe) button. There are also icons for likes (2), dislikes, and a share button labeled 'Compartilhar'.

10/12/2025: 43ª Sessão Ordinária - 1ª Sessão Legislativa - 15ª Legislatura

Câmara Municipal de Votorantim
1,06 mil inscritos

Inscrever-se

2

Compartilhar

Iniciativas – 2025

8– Adequações ao Radar da Transparência

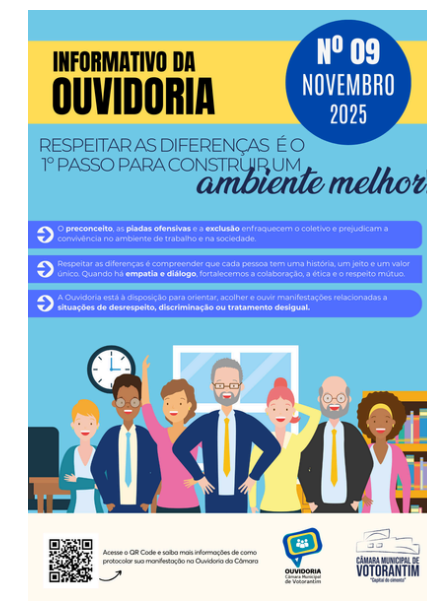
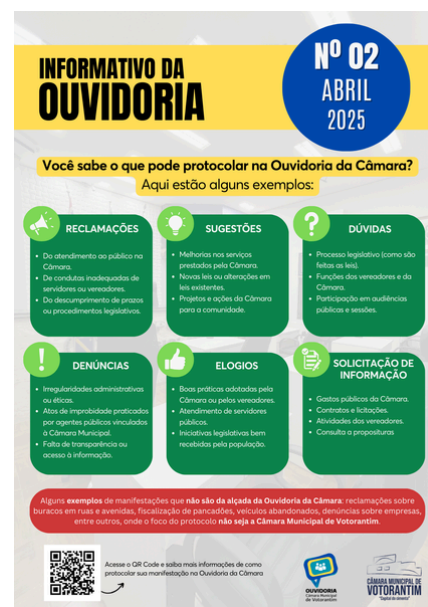
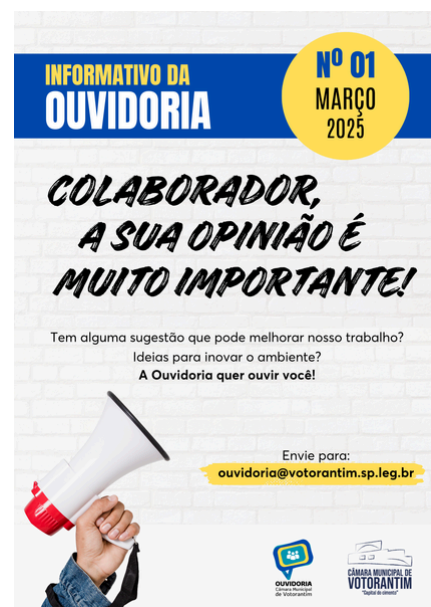
	2023	2024	2025
Ouvidoria	100%	100%	100%
SIC	38,10%	66,77%	85,71%

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

Informações retiradas do site <https://radardatransparencia.atricon.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