



# MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

---

## RELATÓRIO PRIMEIRO SEMESTRE DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2025

### OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MERIDIANO/SP.

#### INTRODUÇÃO

Este é o Relatório Semestral da Ouvidoria do Município de Meridiano – 1º Semestre - Ano 2025.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OMM no semestre ano de 2025 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos, instituições públicas e a Gestão da Prefeitura Municipal de Meridiano, entre 29 de janeiro a 30 de junho de 2025.

Este documento tem por finalidade apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestações, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

#### CONCEITO

A Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura.

Estabelece-se ainda como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.



# MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

---

O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública.

É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas.

A Ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 1.612, de 05 de novembro de 2024, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

**Reclamação**- Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

**Denúncia** - Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

**Elogio** - Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

**Sugestão**- Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

**Solicitação**- Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e/ou informações a respeito.

## CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

→ Portal da Ouvidoria: <https://ouvidoria.meridiano.sp.gov.br/opm/>

→ e-mail : [ouvidoria@meridiano.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@meridiano.sp.gov.br)



# MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

---

→Atendimento Presencial: Rua João Cainelli, 1.572 – Meridiano/SP. - De Segunda a Sexta, das 08h00 às 12h00.

## Atendimentos OUVIDORIA

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão.

Todas as respostas enviadas pelas secretarias estão arquivadas junto à Ouvidoria Geral.

85 (oitenta e cinco) foram protocoladas, no canal e e-mail, sendo 23 (vinte e três) sem conteúdo, ou seja, na ocorrência não havia relato (embranco); 57 (cinquenta e sete) respostas foram concluídas e respondidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, tendo em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes, juntamente com a Câmara Municipal, Fala Brasil do Legislativo da União e Ouvidoria do Ministério Público Estadual.

Restando - 03 (três) manifestações de cidadão continuam sob análise dos setores competentes e da Câmara Municipal, em aberto, 02 (dois).

## Outros Canais – Todos respondidos

- Encaminhadas pelo canal Fala Brasil, da Ouvidoria Legislativa, via e-mail e todas anônimas, 02 (duas), foram respondidas, nenhuma em aberto.

- Encaminhada pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, via e-mail, anônimas, 01 (uma), foi respondida, nenhuma em aberto.

## Sugestão da Ouvidoria

- Sugestão da Ouvidoria a Administração Pública – 01 (uma) – Projeto à Emenda à Lei Orgânica.

## AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA



# MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

---

→Recebimento e tratamento de 57 (cinquenta e sete) manifestações de Ouvidoria durante o período, que foram devidamente registradas, analisadas, encaminhadas ao setor competente e respondidas aos interessados, restando três (03) via canal da ouvidoria e duas (02) via e-mail, até a presente data.

## Setores administrativos onde houve mais demandas:

- 1º - Administração
- 2º - Saúde
- 3º - Educação
- 4º - Assuntos Jurídicos/Cidadania e Justiça
- 5º - Almoxarifado
- 6º - Fiscalização
- 7º - Assistência Social/Vigilância Sanitária.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidora, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões: Sugerimos que seja avaliado pela Administração Municipal a implantação de canais de atendimento 0800 e WhatsApp.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Recomendamos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação a prestação de serviços da Administração Pública.

Recomendamos a utilização do Órgão de Ouvidoria, como um instrumento de gestão pública, tanto pela Administração, quanto pelo Cidadão.

**Maria Angelica C Brasil Vieira - Ouvidora, 30 de junho de 2025.**