



MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

RELATÓRIO OUIDORIA 14/02/2025 a 31/12/2025

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUIDORIA DE 2025

OUIDORIA DO MUNICÍPIO DE MERIDIANO/SP.

(Período 14/02/2025 a 31/12/2025)

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório Anual da Ouvidoria do Município de Meridiano – Ano 2025.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OMM no 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 14 de fevereiro a 30 de dezembro 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.

FINALIDADE

Foi criada a lei nº 1612, de 05 de novembro de 2024 a criação e funcionamento da Ouvidoria do municipal de Meridiano e dá outras providências.

Em maio de 2025, esta subscritora, por Portaria Municipal sob nº 044/25, de 21 de maio de 2025, foi designada para exercer as atividades. Com efeito retroativa à 01 de maio de 2025, porém, a mesma já vem exercendo a função desde 14 de fevereiro de 2025.

A ouvidoria do município tem como finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Municipal.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Meridiano, regulamentada esse ano, vem desenvolvendo suas atividades atuando fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração



MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados o espaço de acolhimento para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as **sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias** podendo gerar informações com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da organização.

É uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, aos setores responsáveis para sua manifestação ou informações. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante.

O Setor de Informática do Município está aprimorando o sistema de programação para melhorar o feedback entre o usuário e a Ouvidoria, onde poderão se comunicar, solicitando novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

RELATÓRIO OUVIDORIA 2025

Os números apresentados neste relatório referem-se as demandas recebidas, pela Ouvidoria, no período de 14/02/2025 a 31/12/2025.



Demandas do ano de 2025.

A Ouvidoria do município de Meridiano realizou uma análise e tratamento de 244 manifestações ao longo do ano de 2025, sendo que 49 não havia assunto para responder. É importante salientar que, em média, 96% das manifestações foram encerradas, acompanhadas de uma resposta ao cidadão, enquanto 2,4% estão sendo analisados pelo setor competente para assegurar uma resposta satisfatória ao cidadão.



MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

Esse desempenho mostra o comprometimento e eficiência da Ouvidoria em atender às demandas da comunidade.

SOLICITAÇÕES DO ANO 2025

244 (duzentos e quarenta e quatro) foram protocoladas no canal e, por e-mail, duas (02), sendo 49 (quarenta e nove) sem conteúdo, ou seja, na ocorrência não havia relato (em branco); 01 (uma) compareceu pessoalmente, portanto 168 (cento e sessenta e oito) respostas foram concluídas e respondidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas.

Outros canais, como Câmara Municipal, Fala Brasil e Ouvidoria do Ministério Público todas já respondidas.

Restando - 16 (dezesesseis) manifestações de cidadão continuam sob análise dos setores municipais competentes.

Os Setores mais procurados foram, em primeiro lugar, a Administração, seguido da Saúde, Assuntos Jurídicos, Educação, Fiscalização, Cidadania e Justiça e Almojarifado.

Setores menos procurados foram: Vigilância Sanitária, Assuntos Previdenciários, Transporte Público, Zoonoses, Esporte e Lazer, Fiscalização de Vias e terrenos, Comunicação, Alsfalto e Pertubação Sonora.

De todas as solicitações haviam, em ordem; Denúncias, Reclamações, Solicitações, Informações, Sugestões e Elogios.

Sugestão da Ouvidoria

- Sugestão da Ouvidoria à Administração Pública – 01 (uma) – Projeto à Emenda à Lei Orgânica.
- Foi solicitado ao Setor da Informática do Município o aprimoramento o site (Web App) para a Ouvidoria se comunicar e requerer documentos/provas (se necessário) ao Solicitante.
- 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.



MUNICÍPIO DE MERIDIANO

OUVIDORIA

(17) 3475 - 1117

ouvidoria@meridiano.sp.gov.br

Considerações finais:

Houve um aumento significativo na procura pela ouvidoria no último semestre, a população começou a entender que a ouvidoria é uma parceira nas soluções de problemas iminentes.

A análise dessas informações fornece um auxílio para a elaboração de estratégias direcionadas às melhorias e continuidade no fortalecimento dos serviços municipais, consolidando, dessa forma, o compromisso da Ouvidoria.

A Ouvidoria da cidade de Meridiano tem demonstrado eficiência no atendimento e resolução das reclamações dos cidadãos, juntamente com os setores, o órgão consegue registrar e encaminhar as demandas de forma rápida, sempre buscando soluções, assegurando que todos sejam ouvidos e suas necessidades atendidas.

A transparência no acompanhamento das diretrizes reforça a confiança da população e ressalta a importância da Ouvidoria como um canal direto entre a população e a administração pública.

Maria Angelica C Brasil Vieira - Ouvidora, 05 de janeiro de 2026.
