



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES
OUVIDORIA LEGISLATIVA
Exercício 2026



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Da previsão legal	3
1.2. Da finalidade do plano	3
1.3. Do responsável pela Ouvidoria Legislativa.....	3
2. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO	4
3. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES	4
3.1. Abril - Planejamento e Capacitação	4
3.2. Junho - Direitos dos Usuários.....	4
3.3. Agosto - Atribuições da Ouvidoria	5
3.4. Outubro - Participação Social.....	5
3.5. Dezembro - Transparência e Síntese Anual	5
4. ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO	5
5. RESULTADOS ESPERADOS.....	5
6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	6
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	6
8. TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO	6



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

1. INTRODUÇÃO

O presente Plano Anual de Atividades da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Meridiano refere-se ao exercício de 2026 e tem por finalidade estabelecer diretrizes, ações e estratégias voltadas ao fortalecimento da participação social e à promoção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A elaboração do presente plano observa os parâmetros estabelecidos pela Resolução nº 3, de 03 de março de 2026, bem como as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Considerando a reorganização recente da Ouvidoria Legislativa e a designação da atual Ouvidora no mês de março de 2026, o planejamento das atividades contempla o período de abril a dezembro do referido exercício.

1.1. Da previsão legal

A atuação da Ouvidoria está fundamentada nas seguintes normas:

- Resolução nº 3, de 03 de março de 2026 ¹ (reorganização da Ouvidoria Legislativa);
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos).

1.2. Da finalidade do plano

O presente plano tem por objetivo:

- estimular a participação social por meio da Ouvidoria;
- promover a conscientização de servidores, vereadores e cidadãos acerca dos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- qualificar o uso do canal de Ouvidoria;
- contribuir para o aprimoramento da gestão legislativa.

1.3. Do responsável pela Ouvidoria Legislativa

A função de Ouvidora da Câmara Municipal de Meridiano é atualmente exercida pela servidora efetiva **Silvia Mara Cabral Goes**, matrícula nº 1070, designada por meio da Portaria

¹ Acesso em: <https://sapl.meridiano.sp.leg.br/norma/2027>



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

nº 3, de 5 de março de 2026, publicada no Diário Oficial do Município de Meridiano na mesma data², para exercer a função de Ouvidora.

2. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

A atuação da Ouvidoria no exercício de 2026 será orientada pelos seguintes eixos:

- I. **Participação social:** Promoção do uso da Ouvidoria como canal legítimo de manifestação do cidadão.
- II. **Direitos dos usuários:** Disseminação de informações sobre garantias legais e qualidade do atendimento público.
- III. **Orientação institucional:** Esclarecimento sobre competências da Ouvidoria e dos entes públicos.
- IV. **Eficiência administrativa:** Adoção de práticas que reduzam retrabalho e qualifiquem as manifestações recebidas.

3. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

As atividades da Ouvidoria serão executadas de forma bimestral, conforme cronograma abaixo:

3.1. Abril - Planejamento e Capacitação

- Participação em cursos e capacitações técnicas;
- Organização inicial dos fluxos de atendimento;
- Alinhamento com as diretrizes legais e operacionais da Ouvidoria.

3.2. Junho - Direitos dos Usuários

- Orientação interna a servidores e vereadores sobre os direitos dos usuários;
- Divulgação institucional (site ou redes sociais) com conteúdo informativo sobre a Lei nº 13.460/2017.

² Acesso em: https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=Nzg2MjEz



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

3.3. Agosto - Atribuições da Ouvidoria

- Orientação interna quanto às competências da Ouvidoria e fluxos de encaminhamento;
- Campanha institucional nas redes sociais sobre:
 - atribuições da Ouvidoria;
 - distinção entre competências do Legislativo e do Executivo.

3.4. Outubro - Participação Social

- Orientação interna sobre o papel da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã;
- Publicação institucional incentivando o uso da Ouvidoria pela população.

3.5. Dezembro - Transparência e Síntese Anual

- Levantamento prévio das principais demandas recebidas;
- Elaboração de síntese informativa das atividades da Ouvidoria;
- Divulgação prévia dos resultados alcançados.

4. ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO

As ações previstas serão executadas observando os seguintes critérios:

- utilização de canais institucionais já existentes (site e redes sociais);
- realização de orientações internas de forma objetiva, preferencialmente em reuniões administrativas;
- padronização de conteúdos para reaproveitamento;
- ausência de eventos presenciais complexos ou de alto custo;
- integração das atividades com a rotina administrativa da Câmara.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Com a execução do presente plano, espera-se:

- aumento da utilização adequada da Ouvidoria;
- redução de manifestações encaminhadas indevidamente;
- melhoria na qualidade das informações prestadas pelos usuários;



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

- fortalecimento da cultura de participação social;
- maior conscientização institucional sobre direitos dos usuários.

6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento das atividades será realizado de forma simplificada, mediante:

- análise quantitativa das manifestações recebidas;
- verificação dos tipos de demandas mais recorrentes;
- avaliação da necessidade de ajustes nos fluxos internos;
- consolidação das informações para o Relatório de Gestão anual.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano Anual de Atividades reflete uma proposta de atuação compatível com a realidade administrativa da Câmara Municipal de Meridiano, priorizando ações estratégicas, objetivas e exequíveis.

A adoção de medidas voltadas à orientação do cidadão e à conscientização institucional constitui elemento essencial para o aprimoramento da Ouvidoria Legislativa, especialmente diante dos desafios identificados quanto à qualificação das manifestações e à compreensão das competências institucionais.

8. TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO

O presente Plano será encaminhado à Mesa Diretora e disponibilizado no portal oficial da Câmara Municipal, em observância aos princípios da transparência e da publicidade administrativa.

Meridiano, 5 de maio de 2026.



SÍLVIA MARA CABRAL GOES
Ouvidora Legislativa