



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA LEGISLATIVA
Exercício 2025



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Da previsão legal	3
1.2. Da Composição da Mesa Diretora do Poder Legislativo	3
1.3. Do responsável pela Ouvidoria Legislativa.....	4
2. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
2.1. Classificação por tipo.....	4
2.2. Classificação por desfecho	5
3. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
3.1. Predominância de denúncias anônimas	5
3.2. Competência do Executivo.....	6
3.3. Limitações decorrentes da natureza institucional da Ouvidoria	6
3.4. Arquivamentos.....	7
3.5. Casos com pertinência ao Legislativo (minoritários)	7
3.6. Setores demandados.....	7
5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	7
6. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO	8
6.1. Fortalecimento da orientação ao cidadão	8
6.2. Qualificação das manifestações	8
6.3. Aprimoramento do fluxo interno.....	8
6.4. Descentralização da análise	8
6.5. Monitoramento de desempenho.....	9
7. CONCLUSÃO	9
8. TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO	10



1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Meridiano refere-se ao exercício de 2025 e é elaborado em conformidade com o art. 19 da Resolução nº 3, de 03 de março de 2026, que estabelece a obrigatoriedade de consolidação anual das manifestações recebidas, analisadas e tratadas no âmbito da Ouvidoria.

A Ouvidoria Legislativa configura-se como órgão administrativo permanente, vinculado à Presidência da Mesa Diretora, com atribuição de atuar como canal institucional de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, promovendo o acesso à informação, a participação social qualificada e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos legislativos.

O presente relatório também incorpora a evolução normativa recente, especialmente a transição do modelo instituído pela Resolução nº 3, de 08 de outubro de 2022, para a sistemática atualmente vigente, estabelecida pela Resolução nº 3, de 03 de março de 2026, a qual redefiniu competências, fluxos e diretrizes operacionais da Ouvidoria, alinhando-a às normas federais de transparência e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos.

1.1. Da previsão legal

A atuação da Ouvidoria no exercício de 2025 esteve fundamentada nas seguintes normas:

- Resolução nº 3, de 08 de outubro de 2022¹ (vigente até 03/03/2026 – posteriormente revogada);
- Resolução nº 3, de 03 de março de 2026 ²(norma atual de reorganização da Ouvidoria);
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos).

Destaca-se que, embora o exercício de 2025 tenha sido regido pela norma anterior, o presente relatório já observa os parâmetros estruturais exigidos pela legislação vigente, especialmente quanto à análise qualitativa e proposição de melhorias.

1.2. Da Composição da Mesa Diretora do Poder Legislativo

No exercício, a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Meridiano esteve assim composta:

¹ Acesso em: <https://sapl.meridiano.sp.leg.br/norma/7>

² Acesso em: <https://sapl.meridiano.sp.leg.br/norma/2027>



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

- **Presidente:** Júnio Afonso Dias
- **Vice-Presidente:** Edevair de Melo Silva
- **1º Secretário:** Daiane Aparecida da Silva Moreira
- **2º Secretário:** Cleomar Faria Gonçalves

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 nº 3, de 5 de março de 2026, publicada no Diário Oficial do Município de Meridiano na mesma data³, para exercer a função de Ouvidora.

No Exercício em tela, a função de Ouvidor era cumulativa ao ocupante do cargo de Presidente da Mesa Diretora, nos termos da Resolução 3/2022, sendo, portanto, ocupado pelo Sr. Júnio Afonso Dias, com suporte da análise das manifestações pela Comissão de Justiça e Redação (CJR) composta pelos vereadores Cleomar Faria Gonçalves, Agnaldo Rodrigues da Silva Júnior e Edivan Cássio Tonelote.

2. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, foram registradas 38 manifestações na Ouvidoria Legislativa, todas devidamente protocoladas, analisadas e submetidas ao fluxo administrativo correspondente.

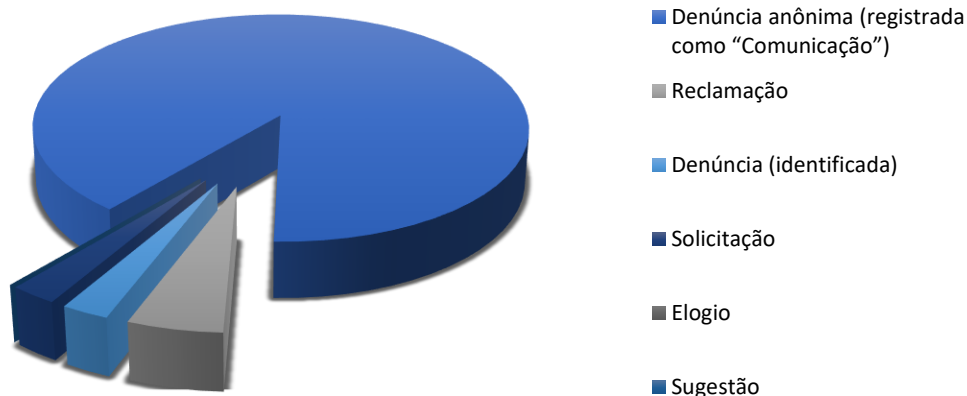
2.1. Classificação por tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia anônima (registrada como “Comunicação”)	34	89,47%
Reclamação	2	5,26%
Denúncia (identificada)	1	2,63%
Solicitação	1	2,63%
Elogio	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Total	38	100%

³ Acesso em: https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=Nzg2MjEz



CÂMARA MUNICIPAL DE **MERIDIANO**



Nota metodológica: No sistema Fala.BR, manifestações classificadas como “Comunicação” correspondem, na prática, a denúncias anônimas.

2.2. Classificação por desfecho

Situação Final	Quantidade	Percentual
Arquivadas (sem elementos, improcedentes ou perda de objeto)	23	60,53%
Encaminhadas ao Poder Executivo	8	21,05%
Finalizadas com análise de mérito (improcedentes ou respondidas)	5	13,16%
Em tramitação / pendentes	2	5,26%
Total	38	100%

3. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

A análise individualizada dos processos permite identificar padrões objetivos, que qualificam a interpretação dos dados:

3.1. Predominância de denúncias anônimas

Verifica-se predominância expressiva de manifestações registradas sob a forma de denúncias anônimas (89,47%), operacionalizadas no sistema Fala.BR por meio da tipologia “Comunicação”.



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

Essa característica, embora assegure proteção à identidade do manifestante e estimule o uso do canal, impõe limitações relevantes à atuação administrativa da Ouvidoria, especialmente no que se refere à obtenção de informações complementares, à adequada instrução dos fatos e à possibilidade de resposta individualizada ao usuário.

Adicionalmente, observa-se que parcela significativa dessas manifestações apresenta conteúdo genérico ou desacompanhado de elementos mínimos de verossimilhança, o que impacta diretamente na capacidade de análise técnica e contribui para o elevado índice de arquivamentos.

3.2. Competência do Executivo

A análise material das manifestações evidencia que a maior parte das demandas recebidas não se insere no âmbito de competência do Poder Legislativo, concentrando-se em temas relacionados à atuação administrativa do Poder Executivo Municipal, notadamente no que diz respeito à conduta de servidores, gestão de pessoal, prestação de serviços públicos e execução de políticas públicas.

Nesse contexto, verifica-se que a Ouvidoria Legislativa tem sido frequentemente utilizada como canal genérico de recepção de denúncias contra a Administração Pública, independentemente da esfera de competência envolvida.

Em tais hipóteses, observando-se os limites institucionais de atuação, a Ouvidoria procedeu, conforme o caso, ao encaminhamento das manifestações ao órgão competente ou ao seu arquivamento fundamentado, quando ausentes elementos mínimos ou quando inviável a adoção de providências no âmbito legislativo.

3.3. Limitações decorrentes da natureza institucional da Ouvidoria

Os dados analisados revelam a existência de recorrente imprecisão, por parte dos usuários, quanto à distinção entre a função fiscalizatória exercida pelo Poder Legislativo e a natureza administrativa da Ouvidoria Legislativa.

Embora o Legislativo detenha competência constitucional de fiscalização, a Ouvidoria não se confunde com instrumentos formais de investigação, não possuindo atribuição para instauração de procedimentos sancionatórios ou apuratórios diretos, especialmente em relação a agentes vinculados ao Poder Executivo.

Sua atuação, portanto, insere-se no campo da gestão administrativa da informação, compreendendo a recepção, análise, classificação e encaminhamento de manifestações, bem como a identificação de oportunidades de aprimoramento institucional.



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

3.4. Arquivamentos

O elevado índice de arquivamento das manifestações (60,53%) decorre, majoritariamente, de fatores estruturais identificados ao longo da análise, dentre os quais se destacam: a ausência de elementos probatórios mínimos, a impossibilidade de complementação de informações em razão do anonimato, o conteúdo especulativo das comunicações e a inexistência de nexo com as atribuições institucionais do Poder Legislativo.

Trata-se, portanto, de resultado que não decorre de inércia administrativa, mas de limitações objetivas inerentes à natureza das manifestações recebidas.

3.5. Casos com pertinência ao Legislativo (minoritários)

Em número reduzido, identificaram-se manifestações relacionadas à competência do Legislativo, como análise de normas, sugestões e questionamentos institucionais, devidamente tratadas.

Esses casos tiveram uma análise técnica mais aprofundada, eventual solicitação de informações e resposta direta ao interessado (quando identificado).

3.6. Setores demandados

No que se refere à distribuição temática das manifestações, observa-se predominância de demandas relacionadas ao Poder Executivo Municipal, especialmente nas áreas de gestão de pessoal, serviços públicos essenciais (saúde, educação e infraestrutura) e execução administrativa.

Tal padrão reforça o diagnóstico de utilização da Ouvidoria Legislativa como porta de entrada generalista para manifestações relativas à Administração Pública, independentemente da competência institucional, o que impacta diretamente na eficiência do fluxo de tratamento das demandas.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

No exercício de 2025, a Ouvidoria Legislativa desenvolveu suas atividades de forma sistemática e estruturada, compreendendo:

- o registro e controle integral das manifestações na plataforma Fala.BR;
- a realização de triagem técnica e classificação das demandas;
- o encaminhamento às unidades administrativas competentes, quando cabível;



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

- o direcionamento de manifestações ao Poder Executivo, nos casos de ausência de competência legislativa;
- o arquivamento fundamentado das manifestações que não atendiam aos requisitos mínimos de admissibilidade;
- o acompanhamento dos fluxos administrativos, em conformidade com a regulamentação vigente à época.

6. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO

Com base na análise dos dados, são propostas as seguintes medidas:

6.1. Fortalecimento da orientação ao cidadão

- Implementar conteúdos explicativos no site institucional sobre as competências do Poder Legislativo e do Poder Executivo;
- Disponibilizar fluxos simplificados de atendimento ao cidadão;
- Reduzir o número de manifestações encaminhadas indevidamente a outros órgãos.

6.2. Qualificação das manifestações

- Aperfeiçoar o uso da plataforma Fala.BR, com formulários estruturados e campos orientativos;
- Estimular o preenchimento completo das informações pelo usuário;
- Reduzir arquivamentos por ausência de elementos mínimos.

6.3. Aprimoramento do fluxo interno

- Instituir protocolo administrativo padronizado para análise, encaminhamento e resposta das manifestações;
- Garantir controle efetivo de prazos, conforme a legislação vigente;
- Aumentar a eficiência e a resolutividade das demandas.

6.4. Descentralização da análise

- Consolidar a Ouvidoria como unidade central de triagem, análise e encaminhamento das manifestações;



CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

- Direcionar as demandas diretamente aos setores administrativos competentes, conforme sua natureza;
- Evitar fluxos paralelos ou etapas desnecessárias, em consonância com o modelo técnico previsto na Resolução nº 3/2026.

6.5. Monitoramento de desempenho

- Implantar indicadores de desempenho, tais como:
 - tempo médio de resposta;
 - taxa de resolatividade das manifestações;
 - índice de satisfação do usuário;
- Utilizar os dados para aprimoramento contínuo dos serviços legislativos.

7. CONCLUSÃO

A análise do exercício de 2025 permite concluir que a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Meridiano desempenhou adequadamente suas atribuições institucionais, assegurando o registro, a análise e o encaminhamento das manifestações dos usuários, dentro dos limites operacionais e normativos vigentes no período.

O conjunto de dados evidencia a predominância de manifestações anônimas e a significativa incidência de demandas relacionadas a matérias de competência do Poder Executivo, o que influencia diretamente os resultados operacionais, especialmente no que se refere ao volume de encaminhamentos e arquivamentos.

Verifica-se, ainda, que a baixa qualificação de parte das manifestações, associada à ausência de elementos mínimos de instrução, constitui fator determinante para a limitação da atuação resolutiva da Ouvidoria, evidenciando a necessidade de aprimoramento dos mecanismos de orientação ao cidadão.

Nesse contexto, a implementação do novo marco normativo instituído pela Resolução nº 3, de 03 de março de 2026, representa avanço significativo, ao consolidar a Ouvidoria como unidade administrativa de natureza técnica, com atuação estruturada, orientada por critérios de eficiência, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos legislativos.

As medidas propostas neste relatório visam, portanto, não apenas o aperfeiçoamento operacional da Ouvidoria, mas também o fortalecimento de sua função institucional como instrumento de participação social qualificada e de aprimoramento da gestão pública.

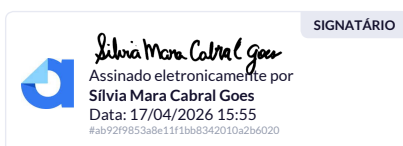


CÂMARA MUNICIPAL DE
MERIDIANO

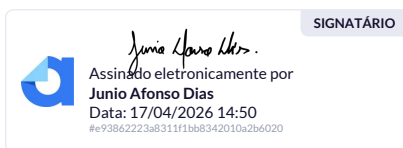
8. TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO

O presente Relatório de Gestão será encaminhado à Mesa Diretora da Câmara Municipal de Meridiano e disponibilizado integralmente no portal oficial do Poder Legislativo, em atendimento ao disposto no art. 21 da Resolução nº 3, de 03 de março de 2026, garantindo transparência ativa e acesso público às informações.

Meridiano, 17 de abril de 2026.



SÍLVIA MARA CABRAL GOES
Ouvidora - Exercício 2026



JÚNIO AFONSO DIAS
Ouvidor - Exercício 2025