



Relatório Anual de Gestão

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município de Guarani das Missões – Ano 2024.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da Ouvidoria Municipal no ano de 2024 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Guarani das Missões, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

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. 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 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

Capital Polonesa dos Gaúchos

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



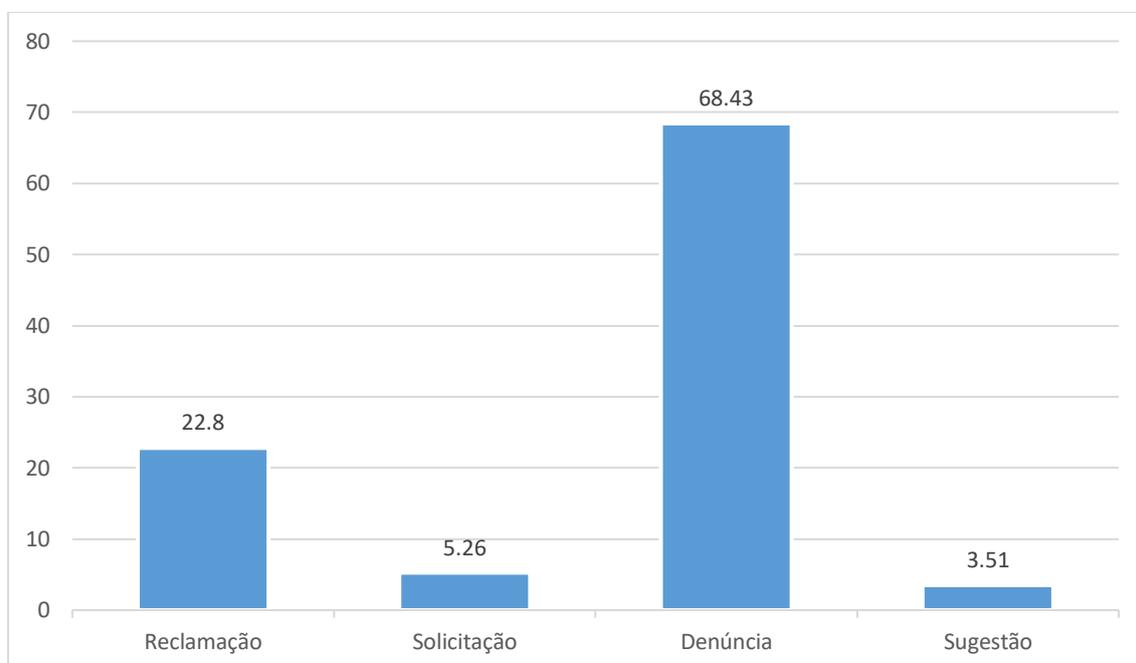
Comunicação de irregularidade- Denúncias e Reclamações registradas de forma anônima.

RELATÓRIO DE PEDIDOS NA OUVIDORIA MUNICIPAL-ANO 2024

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 20 dias

Reclamação	13
Solicitação	3
Denúncia	39
Sugestão	2

Elogio



Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário a devidas providências para que o atendimento as manifestações fosse satisfatório.

Os pontos mais recorrentes nas manifestações em 2024 foram no sentido de o município melhorar os serviços públicos oferecidos aos munícipes. Outras manifestações recorrentes estavam relacionadas a denúncia de conduta de servidores públicos, atendimento inadequado, falta de cordialidade e ética profissional, denúncias relacionadas a conduta de particulares mais especificamente com relação aos lotes com características de abandono, terrenos baldios sem manutenção, causando transtornos como proliferação de pragas, lixo e insegurança, manifestação quanto abandono e presença de animais em vias públicas, pedido de informações e dúvidas quanto a serviços



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

Capital Polonesa dos Gaúchos

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



públicos. Demandas relacionadas a fiscalização condições sanitárias de estabelecimentos, venda de produtos vencidos ou em condições impróprias para consumo.

Todas as demandas registradas e que apresentaram materialidade, possibilitando verificação, foram encaminhadas aos setores competentes para apuração dos fatos, sendo realizadas diligências para os diversos setores desta Administração Municipal.

CANAIS DE ACESSO

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

Central de atendimento FALE CONOSCO: (55) 2120-9030

<https://guaranidasmissoes.ldoc.com.br/?pg=painel/listar&caixa=favoritos&l=1>

e-mail : ouvidoria@guaranidasmissoes.rs.gov.br

Atendimento Presencial: Centro Administrativo Rua Boa Vista, nº 265, Centro Guarani das Missões - De Segunda a Sexta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na mediação entre a população e a administração pública, garantindo um canal transparente e acessível para a manifestação dos munícipes. As demandas recebidas evidenciam a preocupação dos cidadãos com a melhoria dos serviços público, tais foram atentamente consideradas providenciando-se o atendimento dentro das possibilidades e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços públicos prestados pela Prefeitura de Guarani das Missões.

A Ouvidoria reforça seu compromisso com a escuta ativa da população e com a busca contínua por soluções que promovam melhorias na gestão pública. As manifestações demonstram a importância de políticas públicas mais eficazes e de uma atuação mais rigorosa dos órgãos competentes. Recomenda-se que as informações contidas neste relatório sejam utilizadas para subsidiar ações estratégicas que visem à otimização dos serviços municipais, bem como para fortalecer a relação entre o poder público e os cidadãos.

Agradecemos a participação de todos os munícipes que utilizaram a Ouvidoria como instrumento de cidadania e transparência, e reafirmamos nossa missão de garantir um atendimento cada vez mais eficaz.