



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
GUARANI DAS MISSÕES

*"Capital Polonesa dos Gaúchos"*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



MISSÕES UMA VIAGEM  
INESQUECÍVEL!

OUVIDORIA MUNICIPAL

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
REFERENTE AO ANO DE 2019**

Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e em atendimento ao art. 12 da Lei Municipal 2.934, de 14 de maio de 2019.

Guarani das Missões, 2019



## RELATÓRIO

### DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DE GUARANI DAS MISSÕES

Na qualidade de responsável pelo órgão de Ouvidoria do Município de Guarani das Missões venho apresentar Relatório sobre as Manifestações ao Poder Executivo, relativo ao **exercício de 2019**, em conformidade com a Lei 13.460/2017 que rege a Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e a Lei Municipal nº 2.934, de 14 de maio de 2019. A ouvidoria atualmente é composta por uma servidora designada como Ouvidora-Geral, pela Portaria nº 530/2019 de 31 de maio de 2019.

### APRESENTAÇÃO

O diálogo com a Administração Pública é um direito do cidadão, sendo disposto pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Municipal nº 2.934, de 14 de maio de 2019, a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A Ouvidoria Geral do Município (OGM/GM) faz função de “ligação” entre os usuários do serviço público e a administração municipal, tendo como objetivo o tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

A OGM/GM tem atribuição de receber e apurar as manifestações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Guarani das Missões.

Compete ainda à OGM/GM diligenciar junto às unidades da administração municipal competentes para a prestação de serviços públicos com objetivo de cumprir a competência estabelecida em suas legislações específicas.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura Municipal Guarani das Missões a OGM/GM auxilia na promoção da democracia participativa, estimulando a melhoria das políticas públicas estabelecidas e dos serviços públicos prestados.

### MANIFESTAÇÕES E METODOLOGIAS

A Ouvidoria no ano de 2019 recebeu 08 Manifestações que foram apresentadas por meio dos canais de comunicação (posto de atendimento presencial, endereço eletrônico e telefone).



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

*"Capital Polonesa dos Gaúchos"*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



MISSÕES UMA VIAGEM  
INESQUECÍVEL!

## Motivo das Manifestações

Assuntos	Informações	Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Total
Aquisição de Equipamentos		1					1
Conduta de servidor				1	2		3
Nota Fiscal Eletrônica	1						1
Reclamação Parque de Eventos				1			1
Vigilância Sanitária		1		1			2

### Relatório de Assuntos (Informações)

Assunto	Quantidade
Nota Fiscal Eletrônica	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As solicitações de informação são encaminhadas as secretarias competentes, que em atendimento, retornam a esta ouvidoria com os assuntos pertinentes. Neste caso, solicitou-se informação quanto a implementação da Nota Fiscal Eletrônica no município de Guarani das Missões. Sendo que, foi criada Lei específica (Lei nº 2.961, de 24 de setembro de 2019) para este fim e contratação de empresa responsável para implantação, neste sentido a Administração Municipal ressaltou que em 2020 será implantada a NFE.

### Relatório de Assuntos (Solicitação)

Assunto	Quantidade
Aquisição de Equipamentos	1
Vigilância Sanitária	1

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As Manifestações de solicitação são encaminhadas para as secretarias em que competem que, analisando a referida solicitação, verificam a viabilidade do pedido e tomam as devidas providências, sendo encaminhado para esta ouvidoria as respostas pertinentes. Neste caso, de aquisição de equipamentos, especificamente uma bicicleta para a sala de fisioterapia do município, já que a que se encontrava lá estava "quebrada", neste sentido, a secretaria de saúde providenciou a compra da mesma e já foi realizada a substituição. Quanto a solicitação realizada para a vigilância sanitária, foi pedido a verificação de um cavalo em meio urbano, sendo que a pedido do usuário, o processo sofreu arquivamento.

### Relatório de Assuntos (Reclamação)

Assunto	Quantidade
Conduta de servidor	1
Reclamação Parque de Eventos	1
Vigilância Sanitária	1



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

*"Capital Polonesa dos Gaúchos"*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



MISSÕES UMA VIAGEM  
INESQUECÍVEL!

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As Manifestações de Reclamação são encaminhadas para os chefes das secretarias competentes, os quais verificam tais informações e retornam as respostas. Quanto à conduta de servidor, houve reclamação referente ao horário de funcionamento da Sala de Vacinas do município, sendo que houve um desencontro de informações com o horário de funcionamento, neste sentido, esta ouvidoria sugeriu que fosse exposto de forma clara e objetiva o horário de atendimento da sala de vacinas e que seja fiscalizado de forma efetiva o referido funcionamento. Em relação à Reclamação do Parque de Eventos, foi realizada a reclamação da não constância do horário de abertura e fechamento dos portões do referido parque, sendo assim, esta ouvidoria sugeriu que fosse regulamentado, por meio de decreto, o horário de funcionamento, com a abertura e fechamento dos portões, o qual aguarda-se manifestação da administração. No que diz respeito a Reclamação da Vigilância Sanitária, houve uma manifestação de reclamação de sujeira em um terreno, com mato crescendo e lixo, sendo assim, encaminhou-se para o órgão competente que, notificou o proprietário do referido terreno e segundo informações o mesmo foi limpo.

<b>Relatório de Assuntos (Denúncia)</b>	
Assunto	Quantidade
Conduta de servidor	2

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As manifestações enquadradas como denúncia de conduta de servidor, segundo Lei Municipal nº 2.934, de 14 de maio de 2019, art. 11, são encaminhadas para o órgão de controle interno, para as devidas providências, sendo que após o término, este órgão faz recomendações de arquivamento ou não.

Guarani das Missões, 24 de Dezembro de 2019.

  
Andressa Lenz Mazurek  
Ouvidora-Geral