



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

Capital Polonesa dos Gaúchos
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



Relatório Anual de Gestão

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município de Guarani das Missões – Ano 2025.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da Ouvidoria Municipal no ano de 2025 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 2025.

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 2025

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 20 dias

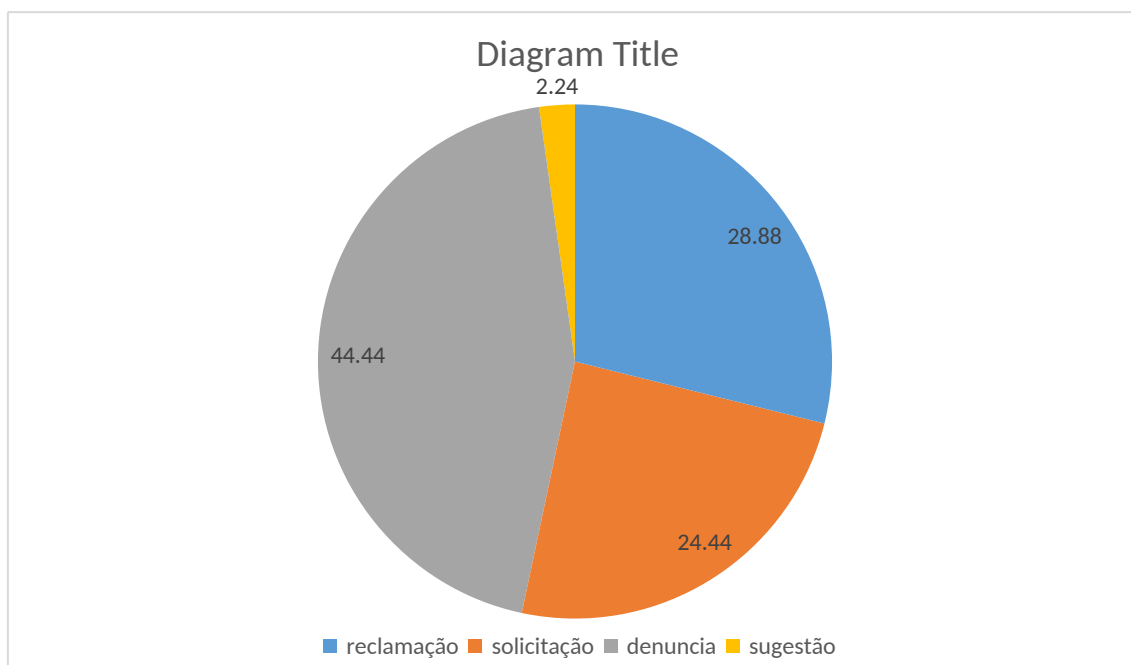
Reclamação 13

Solicitação 11

Denúncia 20

Sugestão 1

Elogio



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, encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário a devidas providências para que o atendimento as manifestações fossem satisfatórias.

Os pontos mais recorrentes nas manifestações em 2025 foram no sentido de o município melhorar os serviços públicos oferecidos aos munícipes, demandas referentes à iluminação pública, cidadãos relatam lâmpadas queimadas, postes apagados demora na



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

Capital Polonesa dos Gaúchos

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



manutenção da rede de iluminação das vias públicas. A iluminação pública é um serviço essencial para a segurança urbana, mobilidade e qualidade de vida.

Comercialização de mercadorias inadequadas em estabelecimentos, estabelecimentos comerciais que expõem ou comercializam produtos impróprios para consumo, essas manifestações refletem a preocupação da população com a segurança alimentar, as manifestações reforçam a importância da intensificação das ações de fiscalização dos estabelecimentos, assegurando o cumprimento das normas sanitárias e a proteção ao consumidor.

A presença de animais soltos nas vias públicas apontada como uma demanda frequente pelos cidadãos, principalmente animais domésticos circulando pelas vias, essa situação apresenta risco a segurança viária, possibilidade de acidentes de trânsito e preocupação com a saúde pública, destaca-se ações integradas entre os setores de fiscalização, controle de animais e conscientização da população.

Solicitações relacionadas à poda de árvores em vias públicas, demandas relacionadas à limpeza urbana e conservação dos espaços públicos, cidadãos relatam acúmulo de resíduos em vias públicas, a limpeza urbana possui impacto direto na qualidade de vida da população, saúde pública e preservação do meio ambiente, essas manifestações reforçam a importância de planejamento contínuo das rotas de limpeza, ampliação das equipes e a conscientização da população.

Reclamações relacionados a coleta de lixo domiciliar, atrasos nas rotas de recolhimento outro ponto relevante refere-se às manifestações relacionadas à conduta de servidores no atendimento ao público, situações envolvendo atendimento inadequado, a qualidade do atendimento prestado pelos servidores públicos é um fator essencial para a credibilidade da administração pública e para a efetivação dos direitos do cidadão.

Foram registradas também manifestações referentes a falta de limpeza em unidades de saúde, ambientes que exigem rigorosos padrões de limpeza e controle sanitário uma vez que atendem diariamente pacientes em diversas condições de saúde.

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://guaranimissões.lidoc.com.br/?pg=painel/listar&caixa=favoritos&l=1>

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

Capital Polonesa dos Gaúchos

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações registradas ao longo do período do ano de 2025, evidenciam que a população utiliza esse canal como instrumento de participação social a acompanhamento da qualidade dos serviços públicos municipais.

A análise dessas demandas emite identificar os pontos de atenção na prestação dos serviços públicos, contribuindo para a adoção de medidas corretivas, melhoria da gestão e fortalecimento da transparência administrativa.

Dessa forma, a Ouvidoria cumpre seu papel institucional de promover o diálogo entre a administração pública e os cidadãos, auxiliando na construção de políticas públicas mais eficientes e alinhadas às necessidades da população.

A Ouvidoria Municipal agradece a todos os cidadãos que participaram ativamente por meio de manifestações ao longo do período. A participação da população constitui um importante instrumento de diálogo entre a sociedade e a administração pública.

As contribuições encaminhadas à Ouvidoria possibilitam identificar demandas, apontar fragilidades na prestação de serviços públicos e orientar a adoção de medidas de melhoria pela gestão municipal. Dessa forma, a participação fortalece os princípios da transparência, da eficiência administrativa e do controle social.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de manter um canal acessível, transparente e eficiente, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública e para a construção de serviços cada vez mais adequados às necessidades das pessoas.