



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
GUARANI DAS MISSÕES

*"Capital Polonesa dos Gaúchos"*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



---

OUVIDORIA MUNICIPAL

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
REFERENTE AO ANO DE 2020**

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, 2020



## 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 2020**, 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 2020 recebeu 18 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



Motivo das Manifestações							
Assuntos	Informações	Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Total
Falta de água no interior				1			1
Vazamento de informações em Processo Seletivo					1		1
Irregularidade carro da Secretaria de Saúde				1			1
Informação Departamento de Engenharia	1						1
Vigilância Sanitária				3			3
Denúncia Servidor					2		2
Esgoto a céu aberto			1				1
Informação referente arquivo	1						1
Atestado Médico de Servidor				1			1
Estrada interior				1			1
Junta Médica				1			1
Médicos Postos de Saúde				1			1
Processo Judicial				1			1
Solicitação Informações Recursos Humanos	1						1
NFSe				1			1

Relatório de Assuntos (Informações)	
Assunto	Quantidade
Informação Departamento de Engenharia	1
Informação referente arquivo	1
Solicitação Informações Recursos Humanos	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 respostas questionamentos sobre os assuntos mencionados acima, os quais, foram encaminhados para os órgãos pertinentes e respondido ao usuário com as informações solicitadas.

Relatório de Assuntos (Sugestão)	
Assunto	Quantidade
Esgoto a céu aberto	1



**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As Manifestações de sugestão são encaminhadas para as secretarias em que competem que, analisando a referida sugestão, verificam a viabilidade do pedido e tomam as devidas providências, sendo encaminhado para esta ouvidoria as respostas pertinentes. Neste caso, foi sugerido pelo usuário, contatar o proprietário para resolver o problema do esgoto. Quanto a sugestão, foi realizada uma reunião com todos os envolvidos para achar uma solução para o problema, o qual, cada um explanou sua opinião e os presentes concordaram em tentar achar uma solução para este problema.

<b>Relatório de Assuntos (Reclamação)</b>	
Assunto	Quantidade
Falta de água no interior	1
Irregularidade carro da Secretaria de Saúde	1
Vigilância Sanitária	3
Faltas de Servidor	1
Estrada interior	1
Junta Médica	1
Médicos Postos de Saúde	1
Processo Judicial	1
NFSe	1

**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 falta de água no interior, a Secretaria de Obras explanou que não foi possível constatar irregularidades e que foram realizadas algumas melhorias para que este problema seja solucionado, bem como, esta ouvidoria sugeriu que sejam realizadas investigações minuciosas de possíveis irregularidades e que sejam realizadas de forma periódica.

Quanto à irregularidade do carro da Secretaria de Saúde, esta ouvidoria pode constatar que quem praticou tal ato (jogar lixo para fora do carro) foi um passageiro, e que o carro da Secretaria de Saúde possui sacolas para que isto não aconteça. Assim, foi sugerido que sejam disponibilizados sacos de lixo aos pacientes e que eles sejam orientados a não jogar lixo para fora do carro.

Em relação as reclamações a Vigilância Sanitária, primeiramente foi em relação a animais soltos em frente a casas, verificou-se, através das notificações emitidas pelo setor que, os animais abandonados são problemas recorrentes e sugeriu-se que seja realizado de forma periódica as vistorias referentes aos animais



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARANI DAS MISSÕES

*“Capital Polonesa dos Gaúchos”*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



largados em vias públicas e que seja respeitado o Código de Posturas e as leis específicas para este fim. Outra manifestação enquadrada como reclamação foi referente a um terreno sujo, localizado no centro do município, bem como água parada ocasionando o aparecimento de muitos insetos, sendo assim, a equipe da Vigilância Sanitária esteve no local, averiguando a situação de um “lago” no terreno, porém não encontraram larvas de mosquito, e em relação ao terreno, contatou-se a empresa detentora do terreno, a qual realizou a limpeza do referido. Por último, a manifestação/reclamação foi em relação a falta de rigor no que se refere às aglomerações que acontecem em vários locais (devido a pandemia do COVID-19), sendo encaminhado para a responsável pela Secretaria da Saúde, a qual em resposta explicou que o município conta com uma Comissão de Fiscalização, e que esta inspeciona e orienta os munícipes, visitantes e comércio, estando em conformidade com o decreto do Estado, e que esta equipe de fiscalização possui um telefone de plantão.

A reclamação de falta do servidor foi verificada com os órgãos responsáveis e não sendo fundamentada a reclamação, arquivou-se por falta de elementos mínimos de autoria e materialidade.

A manifestação/reclamação referente a estrada do interior se refere a Linha São Marcos (faixa velha que liga a Cerro Largo), foi verificado junto com a Secretaria de Obras e com verificação *in loco* desta ouvidora que, foi feito o melhoramento da estrada com “patrolamento” e “encascalhamento”.

Em relação a reclamação da conduta da Junta Médica questionando o trâmite das emissões dos Laudos, sendo que, emitido um memorando a Secretaria da Administração, esta relatou que as condutas e andamento são pertinentes aos profissionais designados, sendo em concordância com os peritos a emissão dos referidos Laudos.

A reclamação de falta de médicos nos Postos de Saúde e no hospital foi encaminhada para a Secretaria de saúde e esta encaminhou para o Administrador do Hospital, sendo que em resposta recebemos que, ocorreu que um dia não houve atendimento na UBS Esperança, pois uma funcionária positivou para o Covid-19, entretanto, nos outros postos havia atendimento normal, e em resposta, o Hospital Santa Teresa salientou que trabalha em conjunto com o corpo clínico de médicos com estalas de atendimento de urgência e emergência de 24h por dia.

Quanto ao processo judicial que, em reclamação ao processo continuar ativo, mesmo estando pago, o setor de tributos, em resposta, verificou que tal processo constava como extinto, diante do pagamento, no site do Tribunal de Justiça desde o dia 27 de agosto de 2020.

Em relação a reclamação do site da Nota Fiscal de Serviço eletrônica não estar funcionando em um dia específico, foi verificado a necessidade de implantação de nobreak para que este problema não aconteça com uma possível queda de luz, ou outra questão, sendo que, no dia 17 de setembro de 2020 foram instalados na sede administrativa da Prefeitura Municipal um nobreak com duas baterias auxiliares, de maneira a evitar estes transtornos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
GUARANI DAS MISSÕES

*“Capital Polonesa dos Gaúchos”*

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



<b>Relatório de Assuntos (Denúncia)</b>	
Assunto	Quantidade
Conduta de servidor	3

**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, 23 de Dezembro de 2020.

Andressa Lenz Mazurek  
Ouvidora-Geral