



# **Ouvidoria Municipal**

## **Município de Missal**

# **Relatório Gerencial**

## **Maio a Agosto/2022**

**Ouvidor: Luis Carlos Bogler**  
**Missal – PR**



## **APRESENTAÇÃO**

Criada para estabelecer um canal de comunicação direta entre os cidadãos e o poder público municipal para receber e processar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e informações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos.

## **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Municipal, assim, atendendo ao preconizado na Deliberação SESA nº 42, de 02/04/2012, apresenta o presente relatório referente ao segundo quadrimestre de 2021, isto é, recebidas de 01/05/2022 a 31/08/2022.

Tomando por base os relatórios emitidos pelo sistema informatizado utilizado atualmente, foram elaborados planilhas e respectivos gráficos visando permitir a análise das informações, sendo este modelo proposto pela Coordenação da Ouvidoria Geral da Saúde da SESA com o intuito de padronizar a visão a nível estadual.

Este relatório, portanto, está assim composto: caracterização da Ouvidoria Municipal, conceitos relacionados ao método de trabalho, tabelas e gráficos elaborados a partir dos dados constantes no sistema informatizado.



## **CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO DE MISSAL**

Missal está localizada no extremo Oeste do Paraná, a 85 quilômetros de Foz do Iguaçu. O município fica a 615 km da capital do Estado - Curitiba, via BR 277. Ao Norte, faz divisa com Santa Helena, ao Sul Itaipulândia e Medianeira. O Lago de Itaipu fica ao Oeste, Medianeira e Diamante do Oeste à Leste.



*Mapa de localização da região oeste do Paraná, fazendo divisa com os países Argentina e Paraguai.*

Segundo o censo do IBGE do ano de 2010 a população é de 10.474 habitantes.

Em relação à cultura e história, existem relíquias expostas no Museu Municipal. São objetos doados por famílias de pioneiros, à disposição para visitação em horário comercial ou com prévio agendamento. Missal tem, em sua área territorial, muitos espaços preservados, que podem ser apreciados pelos amantes da natureza ou do esporte, belas paisagens naturais e passeios náuticos junto ao Lago de Itaipu, além da cultura germ nica demonstrada através das festas, da alimenta o e das características físicas dos moradores. Tudo isto são atrativos imperdíveis



## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

A Ouvidoria Municipal está diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito, como órgão a ele subordinado, o que lhe garante a abrangência necessária para o encaminhamento das demandas.

O ouvidor municipal coordena o sistema informatizado atualmente em uso de abrangência Municipal.

Acolhe demandas de cidadãos do Município de Missal que, após analisadas, classificadas e registradas, são encaminhadas para as secretarias competentes, com definição dos prazos para resposta.

As demandas são recebidas na ouvidoria municipal através do telefone **3244-8066** e do telefone gratuito **0800 646-6056**, pela internet ([ouvidoria@missal.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@missal.pr.gov.br)), Sus ([ouvidoriamissal@gmail.com](mailto:ouvidoriamissal@gmail.com)) e pessoalmente.

## **PROCESSO DE TRABALHO**

Após a análise quanto à necessidade de registro da demanda, quando recebida pessoalmente, via e-mail ou por telefone, ela é registrada no Sistema Municipal da Ouvidoria. Sistema este elaborado pelo departamento de informática do Município de Missal.

Quando há necessidade de encaminhamento para uma Secretaria Municipal é aberto um processo. Caso contrário, a demanda é arquivada.

Ela é classificada quanto à categoria e urgência.

As categorias de demandas existentes são as abaixo relacionadas:



**Denúncia:** Manifestação que indica irregularidades ou indícios de irregularidade na administração e/ou atendimento por entidade pública que descumpre ou não observa o que prevê a lei ou norma.

**Reclamação:** Manifestação que relata insatisfação, desagrado ou protesto em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**Solicitação:** Manifestação que contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

**Informação:** Manifestação de questionamento, comunicação, pedido de instrução ou ensinamento, a respeito do sistema municipal.

**Elogio:** Demonstração de reconhecimento por satisfação ou agradecimento por um serviço recebido e/ou prestado pelo Município.

**Sugestão:** Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta de ação que considera útil à melhoria do Município.

Quanto ao grau de urgência e prazos para resolução das demandas, a Ouvidoria Municipal toma por base a sugestão da Ouvidoria da 9ª Regional de Saúde:

**Urgente:** De 01 a 05 dias, para informações e orientações.

**Alta:** De 06 a 15 dias, para solicitações.

**Média:** De 16 a 45 dias, para sugestões e elogios.

**Baixa:** De 46 a 90 dias, para denúncias e reclamações.

Cabe a observação de que estes prazos estão sujeitos ao critério do ouvidor dependendo das particularidades do caso em pauta.



**ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022.**

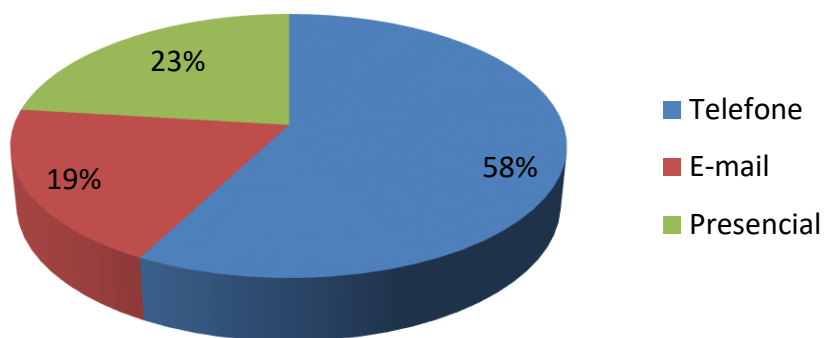
No período de 01 de Maio a 31 de Agosto de 2022 recebemos na Ouvidoria Municipal 26 (vinte e seis) demandas registradas na Ouvidoria Municipal seja por telefone, email ou presencial.

**GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022 SEGUNDO FORMA DE CONTATO.**

FORMA DE CONTATO	Nº	%
Telefone	15	58%
E-mail	5	19%
Presencial	6	23%
Total	26	100%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO FORMA DE CONTATO**



Observa-se que as demandas neste período, foram feitas via telefone, e-mail e presencial, mostrando assim que os usuários preferiram usar esses meios de comunicação para registrar as demandas.

Observa-se os usuários preferiram usar mais o telefone como meio de comunicação para registrar as demandas ficando mais da metade conforme mostra o gráfico.

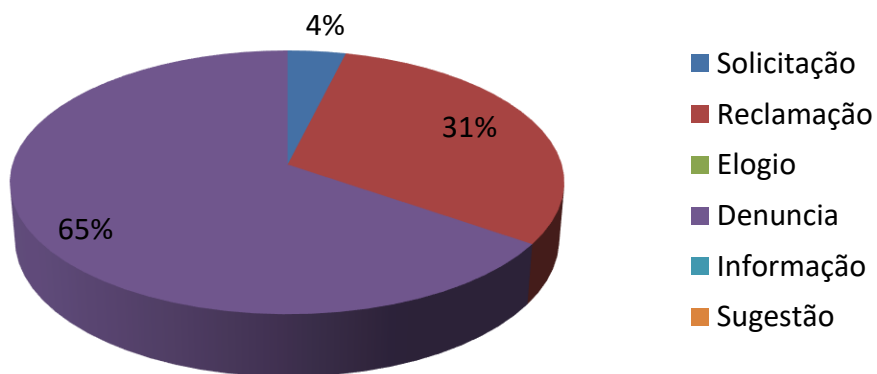


**GRAFICO 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022 SEGUNDO CATEGORIA DA DEMANDA**

<b>Categoria</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Solicitação	1	4%
Reclamação	8	31%
Elogio	-	-
Denúncia	17	65%
Informação	-	-
Sugestão	-	-
Total	26	100%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO CATEGORIA**



Do total de manifestações recebidas a maioria trata-se de denúncias com 65%, em segundo reclamações com 31%, solicitação 4%, informação, sugestão e elogio não tivemos nenhuma demanda no período



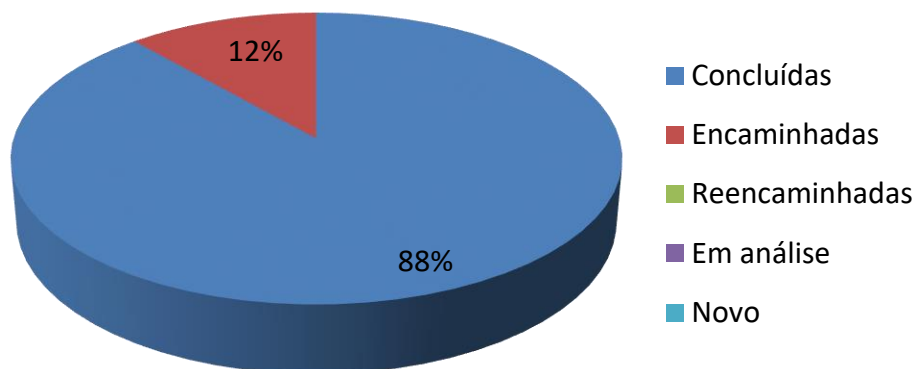
Essa constatação demonstra a importância que representa para a população a ouvidoria como canal de encaminhamento das manifestações ao enfrentar problemas no município de Missal.

**GRAFICO 3- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022 SEGUNDO STATUS**

Status	Nº	%
Concluídas	23	88%
Encaminhadas	03	12%
Reencaminhadas	-	-
Em análise	-	-
Novo	-	-

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO STATUS**



Neste segundo quadrimestre de 2022 conseguimos concluir 88% das manifestações solicitadas e 12% encaminhadas para as secretarias. 23 (Vinte e três) concluídas e 03 (três), encaminhadas.



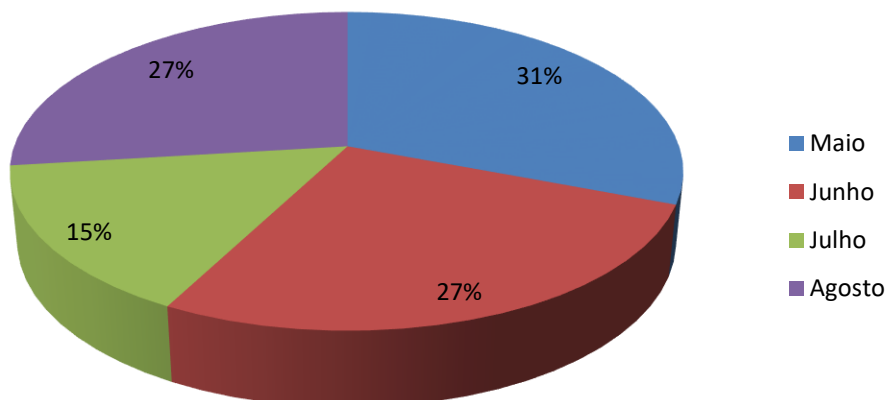


**GRAFICO 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022 POR MÊS**

POR MÊS	Nº	%
Maio	8	31%
Junho	7	27%
Julho	4	15%
Agosto	7	27%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**MANIFESTAÇÕES POR MÊS**





**TABELA 3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
POR ÁREA DE REIVINDICAÇÃO**

<b>Área de Reivindicação</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Administração	3	11%
Saúde	3	11%
Indústria, comércio e turismo	-	-
Planejamento	-	-
Obras	3	11%
Educação, cultura e esportes	1	3%
Financeiro	16	64%
Assistência social	-	-
Agricultura e meio ambiente	-	-
Gabinete do prefeito	-	-
Total	26	100 %

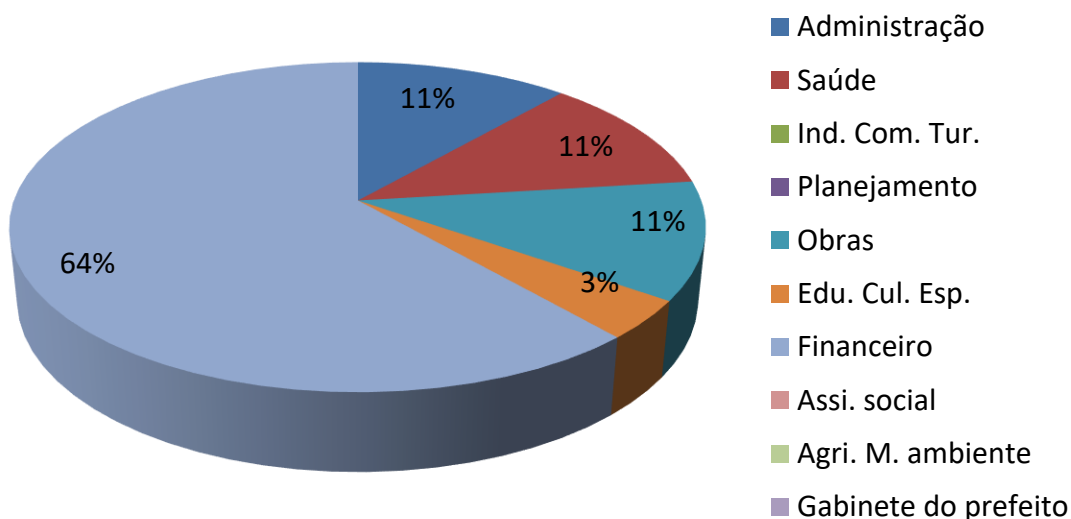
Pressupomos que o número de demandas oscila gradativamente, conforme à necessidade da população.

As demandas referentes a Saúde caíram bastante comparado com o primeiro quadrimestral de 2022.

Nesse segundo quadrimestre tivemos um aumento significativa na secretaria de finanças, conforme mostra o gráfico.



**DEMANDAS SEGUNDO ÁREA DE REIVINDICAÇÃO**



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

**GRAFICO 5 – TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2022.**

DATA	TIPIFICAÇÃO	CATEGORIA
02/05/2022	Visitas da agente de saúde	Denúncia
17/05/2022	Lote sujo com mato alto	Denúncia
18/05/2022	Denúncia contra estagiário	Denúncia
23/05/2022	Criação de animais no perímetro Urbano	Denúncia
24/05/2022	Descarte de entulhos ilegal	Denúncia
24/05/2022	Passaram veneno as flores	Denúncia
26/05/2022	Materiais de construção atrapalhando o transito	Reclamação
31/05/2022	Escola de plantão	Reclamação
07/06/2022	Descarte de esgoto doméstico na rua	Denúncia
07/06/2022	Reclamação contra fiscal da tributação	Reclamação
13/06/2022	Entulhos e mato alto	Denúncia
13/06/2022	Descarte de lixos eletrônicos	Denúncia
13/06/2022	Denúncia contra moradores loteamento esperança	Denúncia



15/06/2022	Suspeita de sonegação de impostos	Denúncia
29/06/2022	Carro abandonado na rua	Denúncia
01/07/2022	Queixa de som alto	Denúncia
13/07/2022	Matérias de construção caindo no telhado do vizinho	Reclamação
20/07/2022	Solicitação de informações	Solicitação
20/07/2022	Caminhões da Prefeitura fazendo muito pó	Reclamação
01/08/2022	Calçadas danificadas	Reclamação
02/08/2022	Calçadas danificada e com entulhos	Reclamação
02/08/2022	Construção sem liberação e documentos em dia	Denúncia
10/08/2022	Fossa muito perto do muro da divisa	Denúncia
23/08/2022	Mau atendimento profissional de saúde- UBS Vista Alegre	Reclamação
24/08/2022	Transporte escolar	Denúncia
29/08/2022	Vazamento de esgoto	Denúncia

### **OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO**

Não tivemos atividades nesse período só orientações solicitadas por munícipes no sentido de esclarecimento funcional do sistema da Ouvidoria Municipal e o novo sistema do ouvidoria do SUS, **(SIGO)**, que funciona pelo gmail. [ouvidoriainmissal@gmail.com](mailto:ouvidoriainmissal@gmail.com).

Missal, 06 de Setembro de 2022.

**Município de Missal  
Ouvidoria Municipal**



**Adilto Luis Ferrari  
Prefeito Municipal**

**Aline Luzzi  
Sec. Administração**

**Vilmar Spies  
Controlador Interno**

**Luis Carlos Bogler  
Ouvidor Geral Do Município De Missal**