



Ouvidoria Municipal

Município de Missal

Relatório Gerencial Geral

Do 3º quadrimestre

Setembro à dezembro/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 01/09/2022 a 31/12/2022.

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 alimentação 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), **Sus** (ouvidoriainmissal@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 SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022.

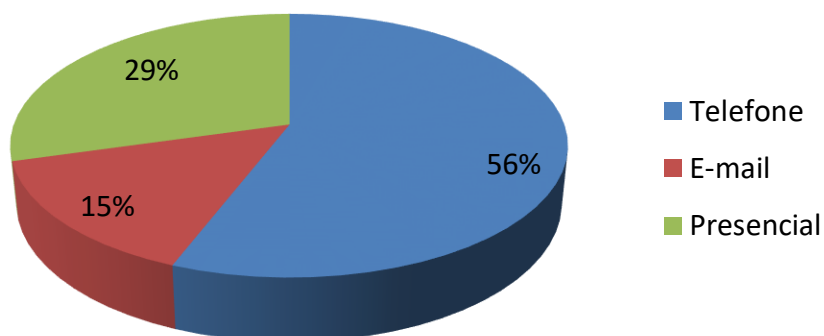
No período de 01 de Setembro a 31 de Dezembro de 2022 recebemos na Ouvidoria Municipal 35 (trinta e cinco) demandas registradas na Ouvidoria Municipal seja por telefone, email ou presencial.

GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022 SEGUNDO FORMA DE CONTATO.

FORMA DE CONTATO	Nº	%
Telefone	19	56%
E-mail	6	15%
Presencial	10	29%
Total	35	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.

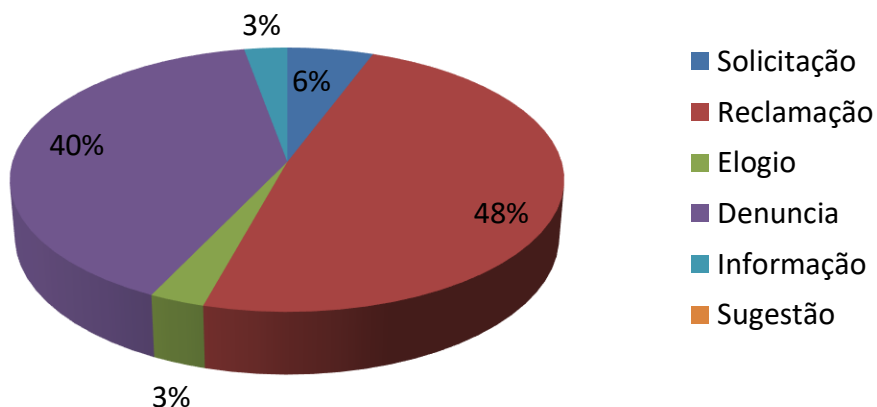
GRAFICO 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022 SEGUNDO CATEGORIA DA DEMANDA

Categoria	Nº	%
Solicitação	2	4%
Reclamação	17	31%
Elogio	1	-
Denúncia	14	65%
Informação	1	-
Sugestão	-	-
Total	35	100%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA



DEMANDAS SEGUNDO CATEGORIA



Do total de manifestações recebidas a maioria trata-se de primeiro lugar reclamações com 48%, segundo lugar denúncia com 40% solicitação com 6%, informação e elogio com 3%, sugestão 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.

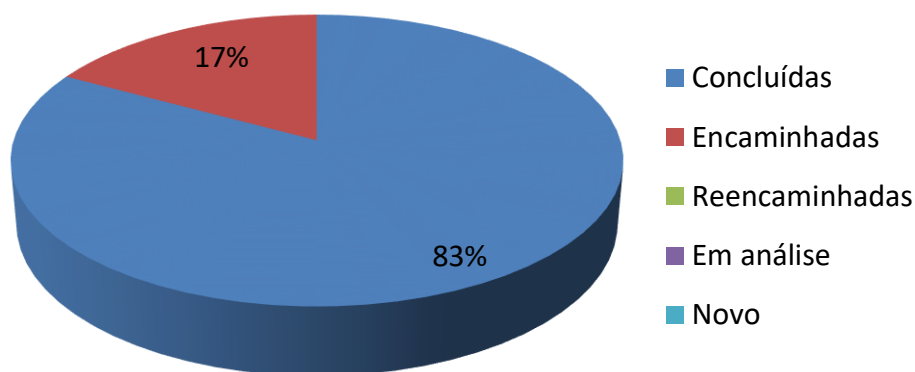
GRAFICO 3- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022 SEGUNDO STATUS

Status	Nº	%
Concluídas	29	83%
Encaminhadas	06	17%
Reencaminhadas	-	-
Em análise	-	-
Novo	-	-



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO STATUS



Neste terceiro quadrimestre de 2022 conseguimos concluir 90% das manifestações solicitadas e 10% encaminhadas para as secretarias, das 35 (trinta e cinco) concluídas e 08 (oito), encaminhadas.

GRAFICO 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022 POR MÊS

POR MÊS	Nº	%
Setembro	5	14%
Outubro	5	14%
Novembro	17	49%
Dezembro	8	23%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA



Conforme o gráfico o mês novembro teve mais demandas 49%, mês de dezembro 23%, setembro e outubro ficaram empatadas com 14% das demandas.

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

Área de Reivindicação	Nº	%
Administração	4	12%
Saúde	11	31%
Indústria, comércio e turismo	-	-
Planejamento	-	-
Obras	6	17%
Educação, cultura e esportes	-	-
Financeiro	9	25%
Assistência social	-	-
Agricultura e meio ambiente	4	12%
Gabinete do prefeito	1	3%
Total	35	100 %

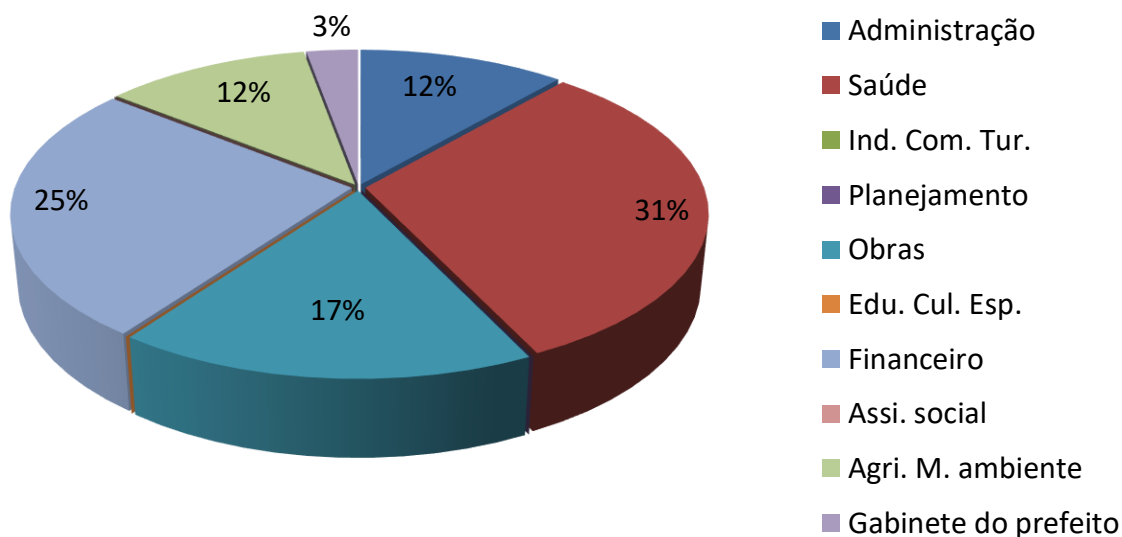
Pressupomos que o número de demandas oscila gradativamente, conforme à necessidade da população.



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

Nesse terceiro quadrimestre houve oscilações nas demandas nas secretarias de finanças, obras, administração e Agricultura e Meio Ambiente 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 SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022.

DATA	TIPIFICAÇÃO	CATEGORIA
15/09/2022	Queixa contra Hospital Nossa Senhora de Fátima	Denúncia
20/09/2022	Informação	Informação
22/09/2022	Hospedagem na pensão em Curitiba	Reclamação
26/09/2022	Lotes abandonados	Reclamação
28/09/2022	Solicitação I	Solicitação

Município de Missal
Ouvidoria Municipal



24/10/2022	Poda de árvores	Reclamação
27/10/2022	Mau atendimento da enfermeira	Reclamação
27/10/2022	Denúncia de som alto	Denúncia
28/10/2022	Devolução do ITBI	Solicitação
28/10/2022	Queixa contra motorista	Denúncia
07/11/2022	Fios de internet no chão	Reclamação
07/11/2022	Entulhos e lixos jogados em terreno baldio	Denúncia
11/11/2022	Elogio	Elogio
14/11/2022	Transporte de pacientes	Reclamação
17/11/2022	Mau atendimento da enfermeira do Hospital Nossa Senhora de Fátima	Reclamação
18/11/2022	Denúncia contra funcionário Público	Denúncia
21/11/2022	Entulhos jogados na calçada	Denúncia
22/11/2022	Mau atendimento do Hospital Nossa Senhora de Fátima	Reclamação
22/11/2022	Caminhão da recolha de lixos orgânicos	Reclamação
24/11/2022	Entulhos não reciclados na calçada	Denúncia
29/11/2022	Corrimão colocado de forma incorreto	Denúncia
29/11/2022	Conserto do muro	Reclamação
29/11/2022	Motorista estourou fios da internet e telefone	Reclamação
29/11/2022	Espalhou esterco na roça e está com cheiro forte de esterco	Reclamação
29/11/2022	Terreno com mato alto	Denúncia
29/11/2022	Reclamação contra a tributação	Reclamação
29/11/2022	Fabricação de móveis irregular	Denúncia
01/12/2022	Transporte de pacientes	Reclamação
05/12/2022	Reclamação contra motorista da prefeitura	Reclamação
06/12/2022	Mau atendimento da atendente de farmácia centro	Reclamação
07/12/2022	Prédio da Oi com mato e grama alto	Denúncia
07/12/2022	Funcionário público trabalhando embriagado	Denúncia
13/12/2022	Reclamação contra Secretaria de Saúde	Reclamação
13/12/2022	Reclamação por estar entrando água no terreno	Denúncia
15/12/2022	Concerto do ar comprimido do consultório odontológico do CEPEM	Denúncia



OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO

Tivemos algumas 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. ouvidoriamissal@gmail.com. ouvidoria@missal.pr.gov.br

Prefeitura Municipal de Missal em parceria com o SEBRAE/PR, convida você servidor a participar conosco do Programa de Integração 2022

Passando para lembrar do evento hoje (04/10 - 3ª feira)

Workshop: Excelência em atendimento ao público

- Local: Centro de Convivência do Idoso (R. Nossa Senhora de Luz, Centro)
Hora: TARDE 13h30 às 17h30

Passando para lembrar do evento amanhã (11/10 - 3ª feira)

Workshop: Planejamento Estratégico

- Local: Centro de Convivência do Idoso (R. Nossa Senhora da Luz, Centro)
Hora: Tarde 13h30 às 17h30

Passando para lembrar a da sua participação no evento (08/11 - 3ª feira)
Workshop: O lado positivo do conflito

- Local: Centro de Convivência do Idoso (R. Nossa Senhora da Luz, Centro)
Hora: Manhã 13h30 às 17h30

Passando para lembrar do evento dia 17/11 (5ª feira) às 19h, o qual marcará o encerramento das qualificações que foram promovidas pelo SEBRAE em parceria com a Prefeitura Municipal de Missal.

Palestra de Encerramento: Integração dos servidores de Missal

- Local: Centro de Convivência do Idoso (R. Nossa Senhora da Luz, 49 - Centro)

**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**