

Município de Missal  
Ouvidoria Municipal



**Ouvidoria Municipal**  
**Município de Missal**

**Relatório Gerencial**  
**Segundo Quadrimestre de 2023**

**Ouvidor Geral do Município de Missal**  
**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 e representações 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**

**Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei 13.460, de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos as ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão que consolide as informações e sugira melhorias na prestação de serviços públicos.**

Referente ao segundo quadrimestre de 2023, isto é, recebidas de **01/05/2023 a 31/08/2023**.

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.

### **ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

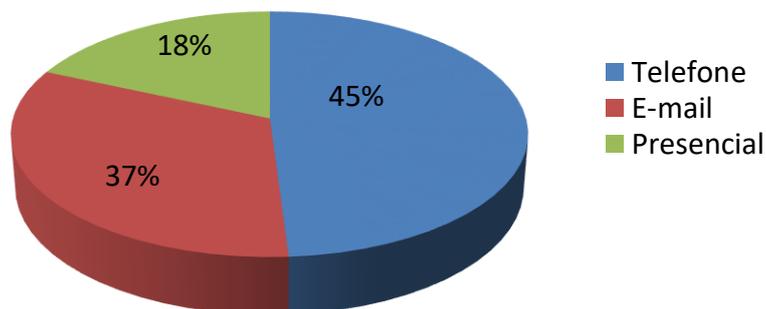
No período de 01 de maio a 31 de agosto de 2023 recebemos na Ouvidoria Municipal 50 (cinquenta) demandas registradas na Ouvidoria Municipal seja por telefone, email ou presencial.

**GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DE MAIO A AGOSTO DE 2023, SEGUNDO FORMA DE CONTATO.**

<b>FORMA DE CONTATO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Telefone	25	45 %
E-mail	16	37 %
Presencial	09	18 %
Total	50	100 %

**FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA**

**DEMANDAS SEGUNDO FORMA DE CONTATO**

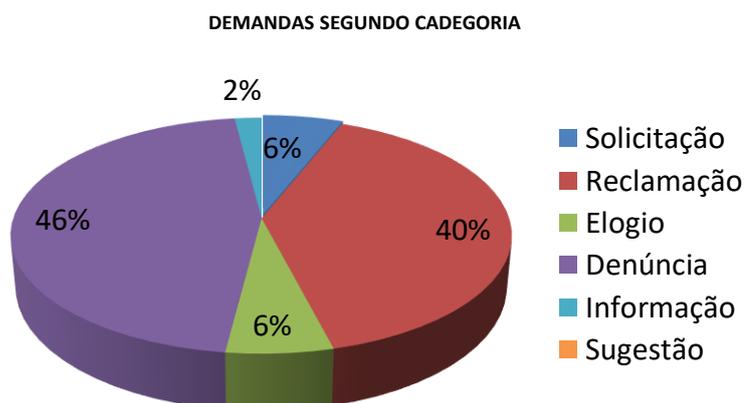




Observa-se que no segundo quadrimestre de 2023 os munícipes fizeram mais demandas via telefone, sendo 25 (vinte e cinco) ligações que equivalem a 45 %, por E-mail tivemos 16(dezesseis) demandas recebidas, equivalem 37 %, via presencial 09 (nove) demandas que equivalem a 18 % das demandas recebidas.

**TABELA 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
SEGUNDO CATEGORIA DA DEMANDA**

<b>Categoria</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Solicitação	03	06 %
Reclamação	20	40 %
Elogio	03	06 %
Denúncia	23	46 %
Informação	01	02 %
Sugestão	-	-
Total	50	100 %



**FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.**



Do total de manifestações recebidas a maioria trata-se de denúncia e, em segundo lugar, reclamação.

Denúncia tivemos 46 %, 23(vinte três) demandas, reclamação 40 %, 20 (vinte)demandas.

Elogio 03 (três), 6%, informação 01 (uma) 2 % demandas, sugestão nenhuma e solicitação 6%, com 3 (três) demandas 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.

E ressaltado que tivemos três elogio o que é raro, mas que aos poucos vai aparecendo, os Elogio foi para a Sec. de Saúde e para Hospital Nossa Senhora de Fátima, empresa Contratada pelo Município de Missal.

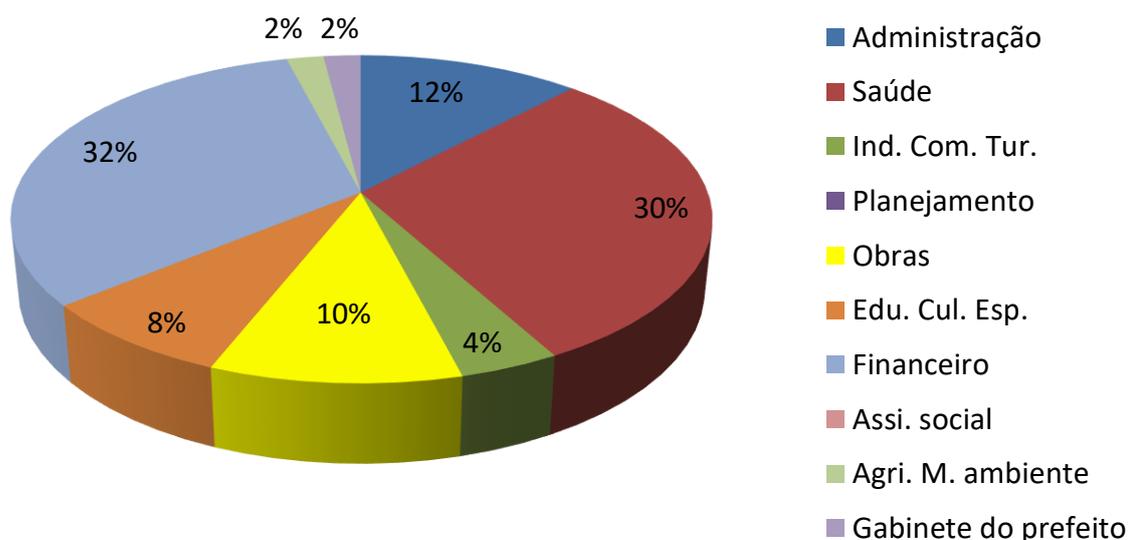
**TABELA 3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS  
POR ÁREA DE REIVINDICAÇÃO**

<b>Área de Reivindicação</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Administração	06	12 %
Saúde	15	29 %
Indústria, comercio e turismo	02	4 %
Planejamento	-	-
Obras	05	10 %
Educação, cultura e esportes	04	8 %
Financeiro	16	33 %
Assistência social	-	-
Agricultura e meio ambiente	01	2 %
Gabinete do prefeito	01	2 %
Total	50	100 %



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO ÁREA DE REIVINDICAÇÃO



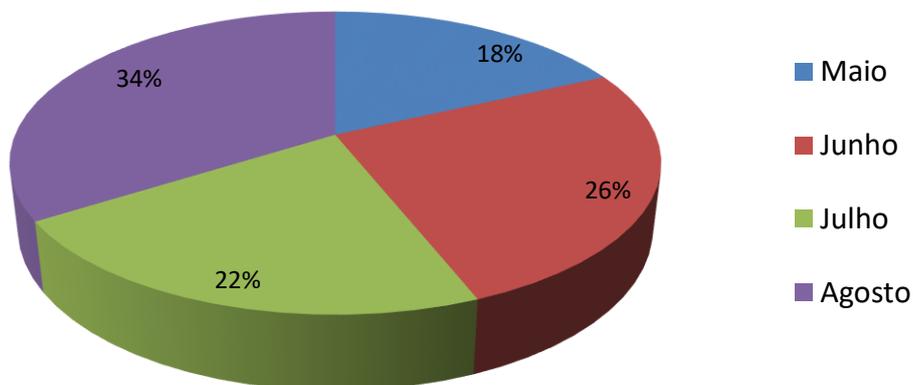
Em relação às manifestações recebidas, 32 % equivalem 16 (dezesesseis) concentram finanças, Sec. de Saúde com 30 % equivalem 15(quinze) demandas em seguida vem as Secretarias de Administração, obras e finanças 12 %, equivalem 6 (seis)demandas, Obras com 10% equivalem 5 (cinco) demandas cada, nas Secretarias de Educação, Cultura e Esportes com 8%, equivalem 4 (quatro) demandas, Indústria, Comercio e Turismo 4% equivalem 2 (duas) demandas, meio Ambiente e Gabinete do Prefeito com 2%, empatadas com 01 (uma) demandas cada.



TABELA 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS, NO SEGUNDO QUADRIMESTRE DE 2023

POR MÊS	Nº	%
Maio	09	18 %
Junho	13	26 %
Julho	11	22 %
Agosto	17	34 %

MANIFESTAÇÕES POR MÊS



**FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA**

Pressupomos que o número de demandas oscila gradativamente, conforme à necessidade da população, nos mês de maio e teve 9 (nove) demandas, junho com 13 (treze) demandas, junho 11 (onze) demandas e



nos mês de agosto foi a que teve maior demandas com 17(dezessete) como mostra a tabela e o gráfico das manifestações.

**GRAFICO 5 – TIPIIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

<b>DATA</b>	<b>TIPIIFICAÇÃO</b>	<b>CATEGORIA</b>
02/05/2023	Chaminé baixa/ indo fumaça na casa do vizinho	Reclamação
02/05/2023	Som alto/perturbação ao sossego	Reclamação
03/05/2023	Pedido de informação	Solicitação
05/05/2023	Lote com mato alto	Denúncia
09/05/2023	Licitações	Informação
11/05/2023	Casa com mato alto e lixos	Denúncia
15/05/2023	Bar sem alvará para funcionamento	Denúncia
24/05/2023	Reclamação contra Secretária de Saúde	Reclamação
31/05/2023	Perturbação ao sossego	Denúncia
01/06/2023	Denúncia contra servidor público	Denúncia
01/06/2023	Denúncia contra Agente de Saúde da linha Catarina	Denúncia
01/06/2023	Reclamação contra funcionária de Edemias	Denúncia
12/06/2023	Elogio para a Secretária da Saúde	Elogio
12/06/2023	Processo Seletivo Simplificado	Denúncia
13/06/2023	Recolha de galhos	Reclamação
14/06/2023	Outros em comercio e serviços-Farmácia de plantão	Reclamação
16/06/2023	Recolha de galhos	Reclamação
16/06/2023	Legalidade do PSS e Concurso público	Reclamação
20/06/2023	Licitações	Solicitação
21/06/2023	Atendimento prestado pelo Hospital Nossa Senhora de Fátima	Reclamação
30/06/2023	Denúncia contra funcionária Pública	Denúncia
30/06/2023	Obras na Avenida no Distrito do Portão Ocoi	Reclamação
03/07/2023	Funcionário da Secretaria de Obras vindo trabalhar de madrugada sem necessidade	Reclamação
03/07/2023	Som alto, perturbação ao sossego	Reclamação
05/07/2023	Denúncia contra professora	Denúncia
05/07/2023	Denúncia contra professora	Denúncia
18/07/2023	Outras em saúde/consulta Medica com especialista	Denúncia



18/07/2023	Outras em saúde/fila de espera para consulta	Denúncia
19/07/2023	Assédio moral	Denúncia
19/07/2023	Denúncia contra funcionaria	Denúncia
24/07/2023	Ônibus que leva alunos p/colégio agrícola	Reclamação
24/07/2023	Mal atendimento do funcionário tributação	Reclamação
28/07/2022	Reclamação contra empresa AB Insumos	Reclamação
01/08/2023	Criação de animais no perímetro urbano	Denúncia
02/08/2023	Valor do IPTU	Denúncia
03/08/2023	Infraestrutura urbana	Denúncia
04/08/2023	Transporte irregular de passageiros	Denúncia
04/08/2023	Transporte irregular de passageiros sem liberação	Denúncia
07/08/2023	Som alto/perturbação do descanso ao sossego	Reclamação
07/08/2023	Elogio p/servidor (a) Público Municipal	Elogio
07/08/2023	Elogio p/equipe do Hospital Nossa Senhora de Fátima	Elogio
07/08/2023	Outras em saúde/Vigilância Sanitária	Reclamação
09/08/2023	Transporte escolar	Reclamação
09/08/2023	Verificar a colocação de uma casa de madeira	Reclamação
09/08/2023	Reclamação contra fiscal da Tributação	Reclamação
18/08/2023	Atendimento preferencial de idoso/esfera estadual	Solicitação
22/08/2023	Consulta UBS/atendimento/tratamento esfera municipal	Reclamação
22/08/2023	Construção ilegal de Canil	Denúncia
22/08/2023	Construção de Canil	Denúncia
29/08/2023	Criação de animais para abate em área urbana/Vigilância Sanitária.	Denúncia

**GRAFICO 6– NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE MAIO A AGOSTO DE 2023 SEGUNDO STATUS**

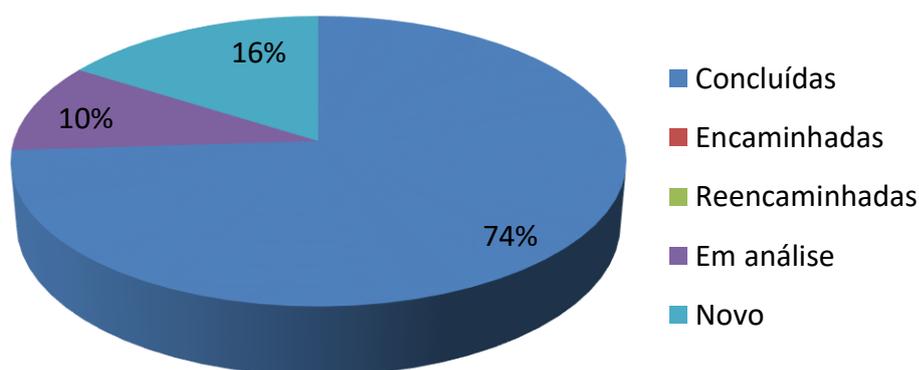
Status	Nº	%
Concluídas	37	74 %
Encaminhadas	-	-
Reencaminhadas	-	-
Em análise	05	10 %



Novo	08	16 %
------	----	------

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO STATUS



## **Participação de outros eventos no período do 2º quadrimestre de 2023.**

**Dia 05/05/2023**

1-Reunião on-laine, sobre assuntos gerais de Ouvidoria e dúvidas sobre o sistema Sigo das 15:00 h às 17:00 h.

2-Assistir e participar do Teatro sobre a coleta seletiva do reciclado, apoio Prefeitura Municipal de Missal e Secretaria do Meio Ambiente.

**Dia 29/05/2023**

Município de Missal  
Ouvidoria Municipal



Participação e assistir da sessão na câmara de Vereadores.

**Dia 08/07/2023.**

Fui ajudar no bazar beneficente da Provopar.

**Dia 15/08/2023.**

Reunião da Ouvidoria Estadual, como ferramenta de Gestão e capacitação para Agentes de Ouvidoria-Evento Híbrido, presencial e on line das 09:00 h às 17:00 h.

**Dia 21/08/2023**

Participação na Reunião do Conselho de Saúde com a Secretaria de Saúde de Missal

**Missal 08 de setembro 2023**

**Adilto Luiz Ferrari**  
**Prefeito municipal**

**Aline Luzi**  
**Sec. Administração**

Município de Missal  
Ouvidoria Municipal



**Vilmar Spies**  
**Controlador Interno**

**Luis Carlos Bogler**  
**Ouvidor Geral do Município de Missal**