



Ouvidoria Municipal
Município de Missal

Relatório Gerencial
Setembro a dezembro de 2025

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 relatório geral de 2025, isto é, recebidas de 01/09/2025 a 31/12/2025.

Tomando por base os relatórios emitidos pelo sistema informatizado utilizado atualmente, foram elaboradas 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 2022 a população é de 11.064 habitantes, uma nova projeção de 2025, indica que Missal deve alcançar de 11.423 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 germânica 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), [ouvidoriamissal@gmail](mailto:ouvidoriamissal@gmail.com) e pessoalmente rua: Flores da Cunha, Centro, anexo rodoviária municipal.



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.



Fonte: Sistema Municipal da Ouvidoria.

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 2025.

No período de 01 de setembro a 31 de dezembro de 2025 recebemos na Ouvidoria Municipal 54 (cinquenta e quatro) demandas registradas na Ouvidoria Municipal seja por telefone, email ou presencial.

TABELA 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO FORMA DE CONTATO.

FORMA DE CONTATO	Nº	%
Telefone	32	58 %
E-mail	11	21 %
Presencial	11	21 %
Total	54	100 %

Na tabela número 1, mostra que no período de setembro a dezembro de 2025 tivemos 54 (cinquenta e quatro) manifestações.

A forma de contato ficou assim:

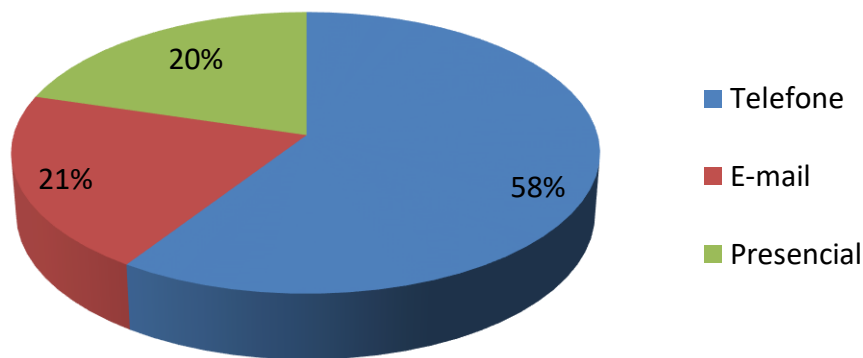
Telefone 32 (trinta e duas) manifestações, e-mail 11 (onze) manifestações e presencial também foram 11(onze) manifestações.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO FORMA DE CONTATO.

DEMANDAS SEGUNDO FORMA DE CONTATO



Observa-se que o número de manifestações por telefone foram 32 (trinta e duas), equivalem 58 % das manifestações recebidas no período. Por e-mail foram 11 (onze) manifestações equivalem 21%, e presencial foram 11 (onze) manifestações equivalem 21%. Conforme mostra a tabela e o gráfico e-mail e presencial tiveram a mesma quantidade e porcentagem das manifestações recebidas nesse terceiro quadrimestre.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

TABELA 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO CATEGORIA DA DEMANDA

Categoria	Nº	%
Solicitação	1	2 %
Reclamação	17	31 %
Elogio	6	14%
Denúncia	29	51 %
Informação	1	2 %
Sugestão	-	-
Total	54	100 %

Na tabela 2 mostra quantos manifestações recebeu cada categoria:

Do total de manifestações recebidas denúncias foram 29 (vinte e nove), reclamação aparecendo com 17 (dezessete), elogio com 6 (seis), informação com 01 (uma), solicitação com 01 (uma) manifestação e sugestão 00 (nenhuma) manifestações.

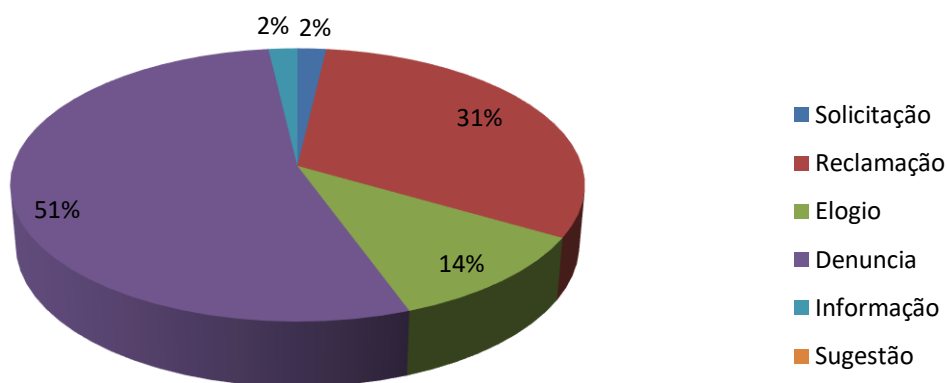
Essa constatação demonstra a importância que representa para a população a ouvidoria como canal de encaminhamento das manifestações ao enfrentar problemas no município de Missal.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

GRÁFICO 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO 2025.

Demandas segundo categoria



No gráfico 2 mostra qual foi a porcentagem que cada categoria recebeu de manifestação no período.

Do total de manifestações recebidas denúncias 51%, reclamação 31% e informação e solicitação receberam 2%

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.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

TABELA 3– NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO STATUS.

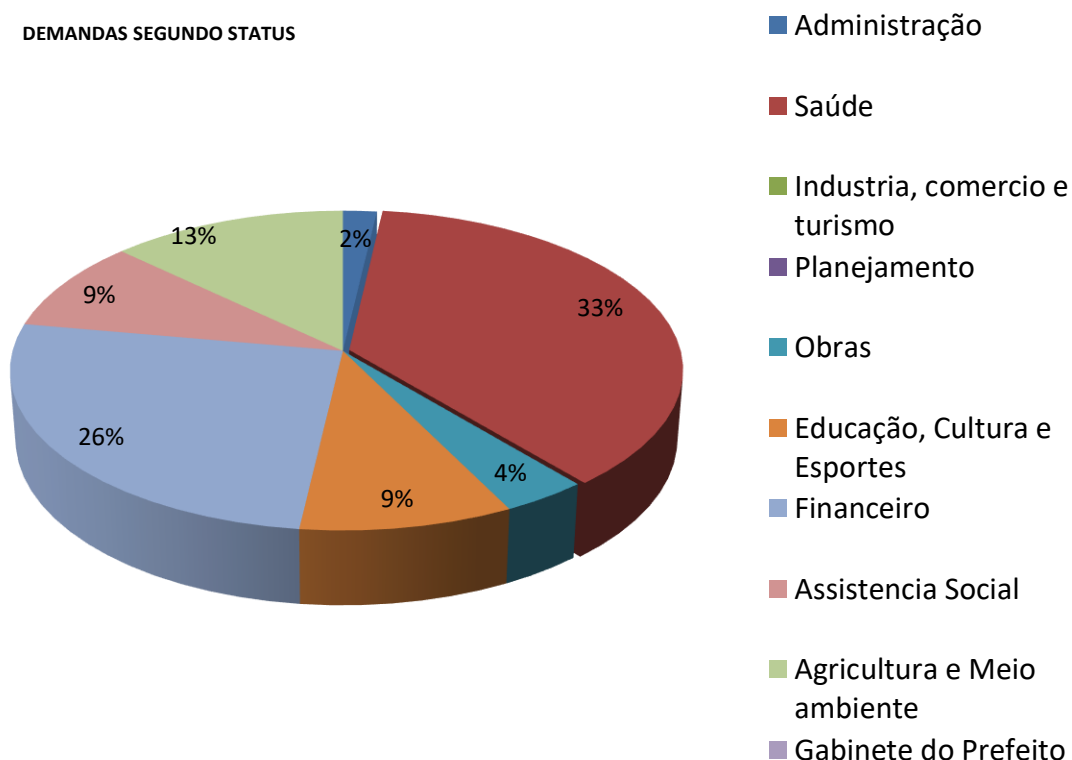
Área de Reivindicação	Nº	%
Administração	1	2 %
Saúde	20	33 %
Industria, Comércio e Turismo	-	-
Planejamento	-	-
Obras	2	4 %
Educação, Cultura e Esportes	5	9 %
Finanças	15	26 %
Assistência Social	4	9 %
Agricultura e Meio Ambiente	7	13 %
Gabinete do Prefeito	-	-
Total	54	100%

Nesse terceiro quadrimestre de 2025 foram recebidas total de 54 manifestações. Na Secretaria de administração foram 01 (uma) manifestações, Sec. de Saúde foram 20 (vinte) manifestações, Sec. Planejamento, Sec. Industria, Comércio e Turismo e Gabinete do prefeito 00 (nenhuma) demanda, Sec. Obras 02 (duas) manifestações, Sec. Educação, Cultura e Esportes 5 (cinca) manifestações, Sec. Finanças 15 (quinze) manifestações, Sec. Assistência Social 04 (quatro) manifestações, Sec. Agricultura e Meio Ambiente 07 (sete) manifestações.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

GRÁFICO 3 – NÚMERO DE DEMANDAS QUE CADA SECRETARIA RECEBEU NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO 2025.



No gráfico 3 mostra que a Secretaria de saúde foi o que mais recebeu manifestação 33%, segundo foi secretaria de finanças 26%, em terceiro foi a Secretaria do Meio Ambiente 13 %, em quarto Sec. Da Assistência e Educação, Cultura e Esportes 9%, em quinto ficou a Sec. De Obras 4%, em sexto ficou Sec. Administração 2% e as outras Secretarias não tiveram manifestações nesse terceiro quadrimestre ano 2025.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

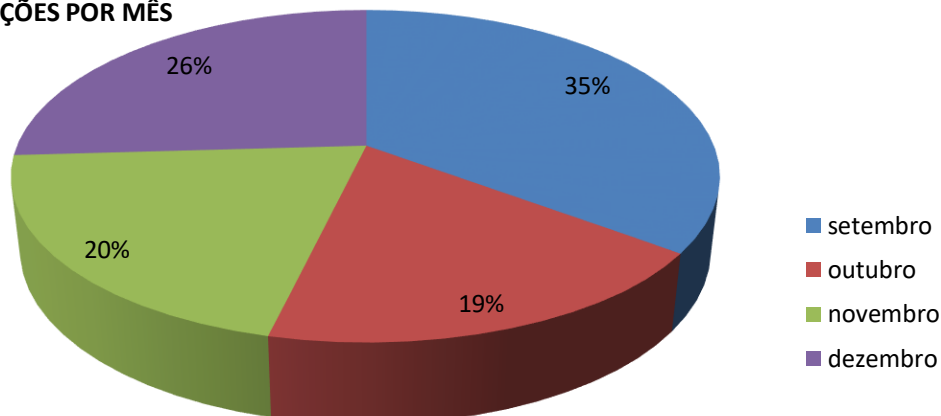
TABELA 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025 POR MÊS.

POR MÊS	Nº	%
Setembro	19	35 %
Outubro	10	19 %
Novembro	11	20 %
dezembro	14	26 %

Na tabela 4, mostra quantas manifestações tivemos cada mês no período. Setembro foram 19 (dezenove), outubro 10 (dez), novembro 11 (onze) e dezembro foram 14 (quatorze) manifestações no terceiro quadrimestre.

GRAFICO 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025 POR MÊS.

MANIFESTAÇÕES POR MÊS





FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

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

Nesse terceiro quadrimestre mostra a porcentagem que cada mês teve de manifestações. Setembro 35%, outubro 19%, novembro 20% e dezembro 26%.

TABELA 5 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO STATUS.

Status	Nº	%
Concluídas	41	76 %
Encaminhadas	-	-
Reencaminhadas	-	-
Em análise	7	13 %
Novo	6	11%

Na tabela 5, mostra que 41 (quarenta e uma) manifestações foram concluídas, 07 (sete)

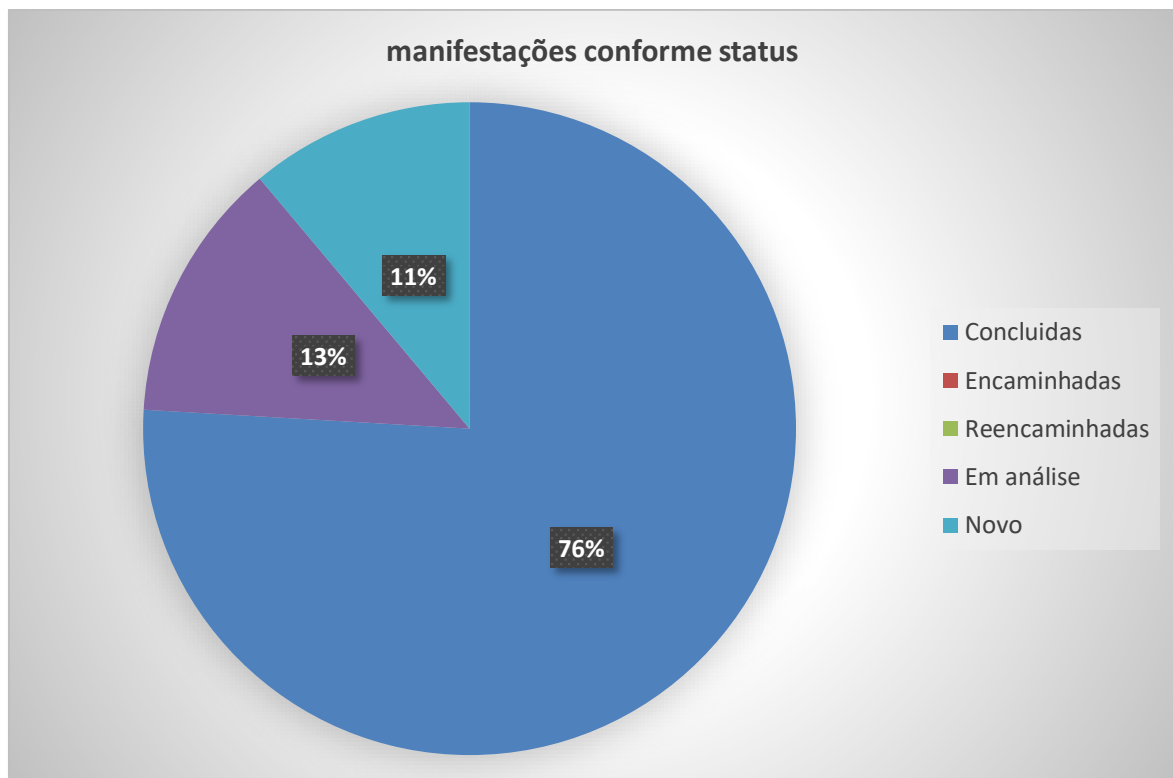
manifestações estão em análise, 06 (seis) manifestações são novas, e encaminhada e

reencaminhadas não tem no terceiro quadrimestre.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA.

GRÁFICO 5 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025 SEGUNDO STATUS.



No gráfico 5, mostra a porcentagem que o status da manifestação recebeu no terceiro quadrimestre de 2025.

foram 76% manifestações concluídas, em análise 13%, novo 11%, encaminhadas e reencaminhadas não teve no período.



FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**TABELA 6 – TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA
MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A ABRIL DE 2022**

DATA	TIPIFICAÇÃO	CATEGORIA
01/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
05/09/2025	Maus tratos animais doméstico	Denúncia
08/09/2025	Lote sujo com entulhos	Reclamação
10/09/2025	Lote sujo com mato alto	Denúncia
11/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
15/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
16/09/2025	Lote sujo com mato alto	Reclamação
16/09/2025	Lote sujo com mato alto e entulhos	Reclamação
18/09/2025	Esgoto da fossa residencial vazando na rua	Denúncia
23/09/2025	Resposta sobre requerimento solicitado mediante requerimento	Reclamação
25/09/2025	Cachorro solto (animal doméstico)	Denúncia
26/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
26/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
29/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
29/09/2025	Gestão hospitalar contratualizada – nível municipal	Denúncia
29/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
29/09/2025	Sugestão	Solicitação
30/09/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
30/09/2025	Pedras britas espalhadas na rua	Reclamação
01/10/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
01/10/2025	Lote sujo com mato alto	Reclamação
06/10/2025	Criação de animais na área urbana	Denúncia
07/10/2025	Lote sujo com mato alto	Denúncia
10/10/2025	Elogio para médica	Elogio
10/10/2025	Elogio para agente comunitária de saúde	Elogio
10/10/2025	Elogio para a secretária de saúde	Elogio
16/10/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
28/10/2025	Lote sujo com mato alto	Denúncia
29/10/2025	Criação de animais na área urbana	Denúncia

Rua: Flores da Cunha, Nº 897, anexo Rodoviária municipal

Cep: 85736-065

Telefone Fixo: 45 3244-8066

Gratuito: 0800 646 656

E-mail: ouvidoria@missal.pr.gov.br



07/11/2025	Lote com sujo, mato alto, lixos e entulhos	Denúncia
07/11/2025	Animais abandonados	Denúncia
10/11/2025	Telefones fixos das Secretarias não estão funcionando	Reclamação
12/11/2025	Agressão a criança (aluno)	Denúncia
12/11/2025	Alimentos clandestinos	Denúncia
13/11/2025	Maus tratos a animal	Denúncia
13/11/2025	Lote sujo com mato alto	Reclamação
14/11/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
24/11/2025	Cachorro latindo dia e noite (perturbação)	Reclamação
24/11/2025	Maus tratos animais doméstico	Denúncia
27/11/2025	Fossa no passeio publica vazamento na rua	Denúncia
02/12/2025	Elogio para motorista da Secretaria de saúde	Elogio
02/12/2025	Elogio para servidora da secretaria de Saúde	Elogio
05/12/2025	Falta de cuidados básicos com crianças em escola particular	Denúncia
09/12/2025	Elogio para atendente de farmácia	Elogio
09/12/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia
10/12/2025	Informação	Informação
11/12/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
16/12/2025	Lote sujo com mato alto	Reclamação
18/12/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Reclamação
18/12/2025	Lote sujo com mato alto e entulhos	Denúncia
18/12/2025	Outras em vigilância sanitária	Denúncia
19/12/2025	Boca de lobo danificada sem a tampa	Reclamação
19/12/2025	Construção de barracão em área residencial	Denúncia
22/12/2025	Gestão de recursos humanos – nível municipal	Denúncia

Orientações solicitadas por munícipes no sentido de esclarecimento funcional do sistema da Ouvidoria Municipal.

Os **05** itens mais solicitados nas manifestações foram:

- 1 – Gestão de recursos humanos – nível municipal, foram 15 (quinze).**
- 2 – lotes sujo com mato alto, foram nove 09 (nove).**
- 3 – elogio para profissional de saúde – nível municipal, foram 06 (seis).**
- 4 – maus tratos animais doméstico, foram 03 (três).**
- 5 – Criação de animal para abate em área urbana, foram 02 (duas).**



Missal, 09 de janeiro de 2026.

Luis Carlos Bogler
Ouvidor Geral Do Município De Missal

Mauro Kern Pauli
Sec. Administração

Adilto Luis Ferrari
Prefeito Municipal

Vimar Spies
Controlador interno