



Ouvidoria Municipal Município de Missal

Relatório Gerencial 3º quadrimestre de 2023

Ouvidor: Luis Carlos Bogler
Missal – PR

Ouvidoria Municipal de Missal-PR
Rua Marechal Floriano Peixoto, s/n – Centro – CEP 85890-000
e-mail: ouvidoria@missal.pr.gov.br, ouvidoriamissal@gmail.com
Telefone: 3244-1552
Ligação gratuita 0800 646 6056
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 terceiro quadrimestre de 2023, isto é, recebidas de **01/09/2023 a 31/12/2023**.

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



ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

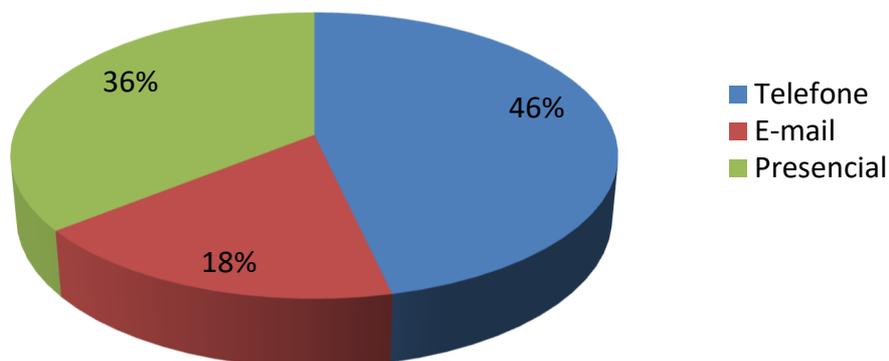
No período de 01 de setembro a 31 de dezembro de 2023 recebemos na Ouvidoria Municipal 28 (vinte e oito) demandas registradas na Ouvidoria Municipal no 3º quadrimestre, seja por telefone, email ou presencial.

GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL SEGUNDO FORMA DE CONTATO.

FORMA DE CONTATO	Nº	%
Telefone	13	46%
E-mail	05	18%
Presencial	10	36%
Total	28	100%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO FORMA DE CONTATO





Observa-se que no terceiro quadrimestre de 2023 os municípios fizeram mais demandas via telefone, sendo 13 (treze) ligações que equivalem a 46%, por E-mail tivemos 5 (cinco) demandas recebidas que Equivalem 18% e via presencial 10 (dez) demandas que equivalem a 36% das demandas recebidas, totalizando 28 (vinte e cinco) no período

TABELA 2 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

SEGUNDO CATEGORIA DA DEMANDA

Categoria	Nº	%
Solicitação	3	11%
Reclamação	12	43%
Elogio	-	-
Denúncia	12	43%
Informação	1	3%
Sugestão	-	-
Total	28	100%

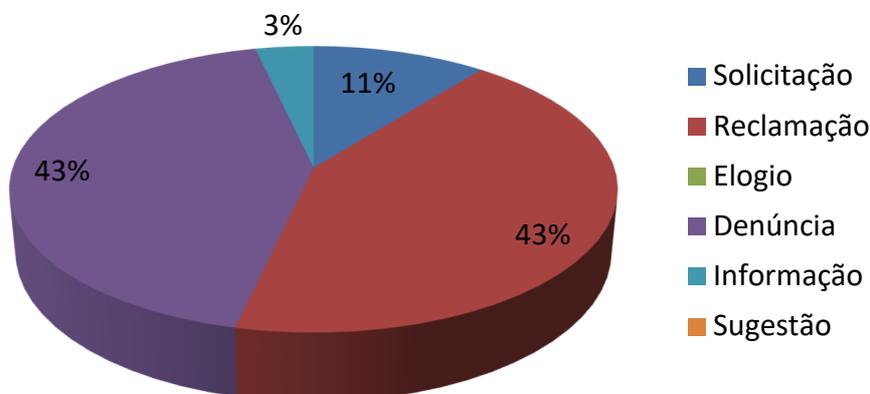
Solicitação tivemos 3 (três), 11 %, reclamação 12 (doze), 43%, elogio e sugestão não tivemos, denúncia 12 (doze), 43% e informação 1 (Uma), 3%.

Conforme mostra o quadro acima nesse 3º quadrimestre que tivemos 25 manifestação conforme a categoria.

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA



DEMANDAS SEGUNDO CADEGORIA



Do total de manifestações recebidas a maioria trata-se de reclamação e denúncia ficando empatadas.

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.

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

Área de Reivindicação	Nº	%
Administração	6	21 %

Ouvidoria Municipal de Missal-PR
Rua Marechal Floriano Peixoto, s/n – Centro – CEP 85890-000
e-mail: ouvidoria@missal.pr.gov.br, ouvidoriamissal@gmail.com
Telefone: 3244-1552
Ligação gratuita 0800 646 6056
Missal – PR

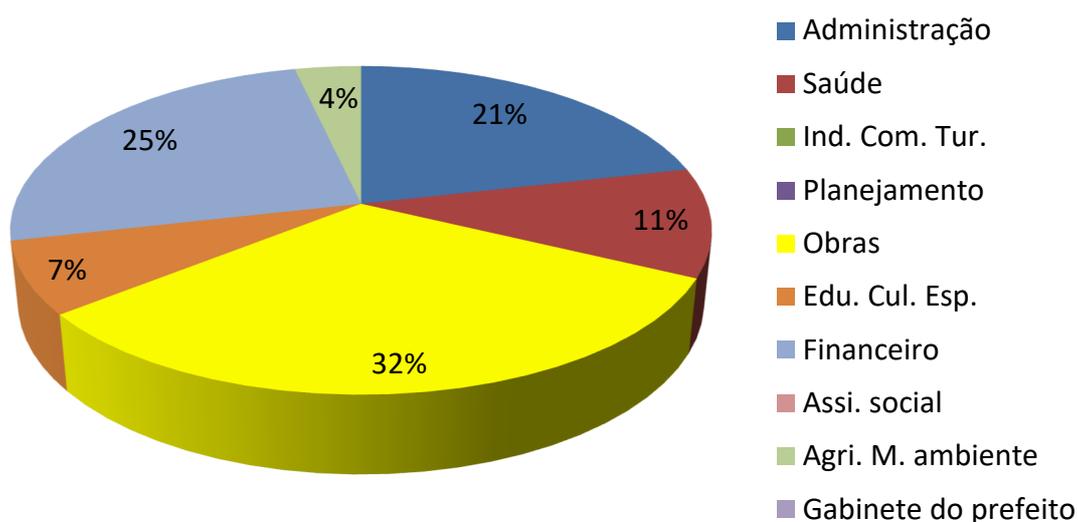
Município de Missal
Ouvidoria Municipal



Saúde	3	11%
Indústria, comércio e turismo	-	-
Planejamento	-	-
Obras	9	32%
Educação, cultura e esportes	2	7%
Financeiro	7	25%
Assistência social	-	-
Agricultura e meio ambiente	1	4%
Gabinete do prefeito	-	-
Total	28	100 %

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO ÁREA DE REIVINDICAÇÃO



Em relação às manifestações recebidas, na sec. de Agricultura 4%, Sec. finanças 21%, Na Sec. de saúde 11 %, Sec. de obras, sec. 32%, Na Sec. Educação, Cultura

Ouvidoria Municipal de Missal-PR
Rua Marechal Floriano Peixoto, s/n – Centro – CEP 85890-000
e-mail: ouvidoria@missal.pr.gov.br, ouvidoriainmissal@gmail.com
Telefone: 3244-1552
Ligação gratuita 0800 646 6056
Missal – PR

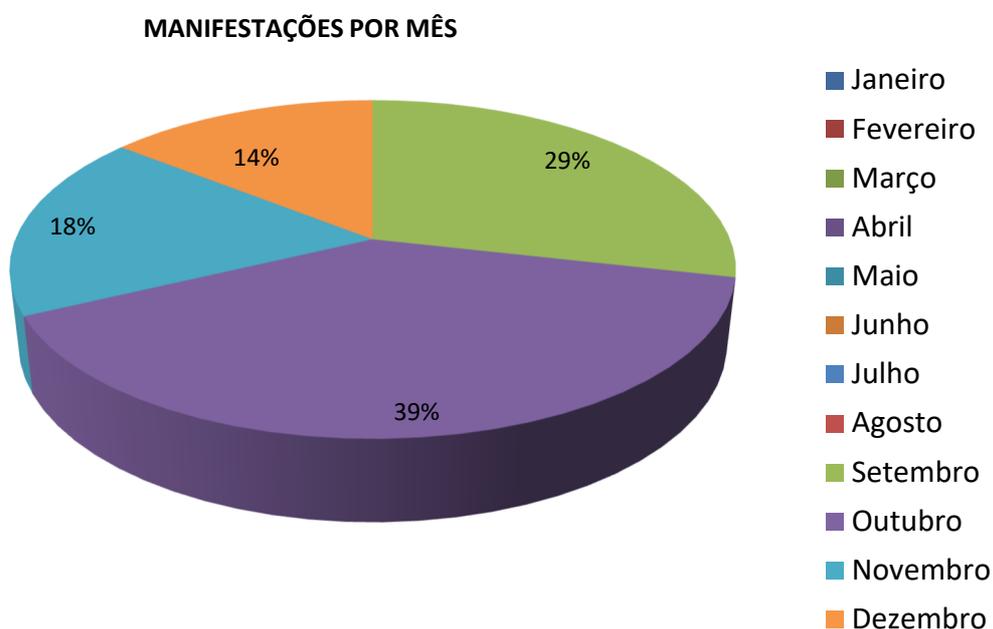


e Esporte 7%, Na Sec. Finanças 25%, e as outras Secretarias não aparecem com demandas.

**TABELA 4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
POR MÊS**

POR MÊS	Nº	%
Setembro	08	29%
Outubro	11	39%
Novembro	05	18%
Dezembro	04	14%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA



Pressupomos que o número de demandas oscila gradativamente, conforme à necessidade da população, mês de outubro foi o mês que mais teve manifestação 11 (onze), representa 39%, mês de setembro teve 8 (oito), representa 29%, novembro 5



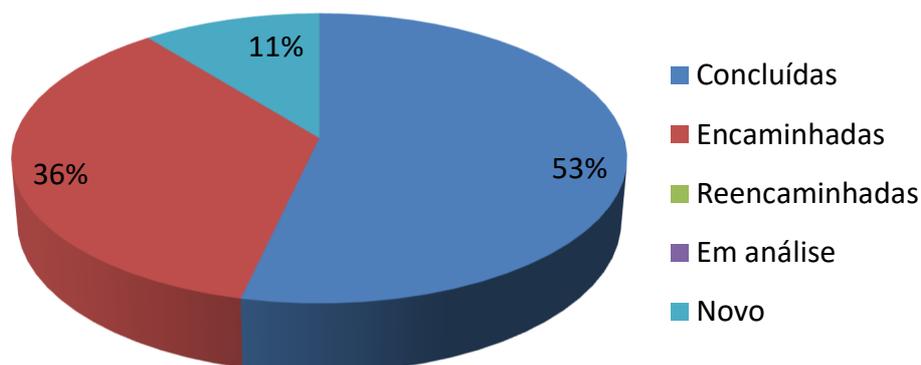
(cinco), representa 18% e dezembro 4 (quatro), representa 14%. Mostrando o quanto e importante os trabalhos da ouvidoria no Município.

TABELA 5- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023 SEGUNDO STATUS.

Status	Nº	%
Concluídas	15	53%
Encaminhadas	10	36%
Reencaminhadas	-	-
Em análise	-	-
Novo	3	11%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

DEMANDAS SEGUNDO STATUS





Conforme mostra o gráfico 53% das demandas foram respondidas e resolvidas e 36%, ainda não respondidas e 11% novas demandas.

GRAFICO 6 – TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DATA	TIPIFICAÇÃO	CATEGORIA
01/09/2023	ESTACIONAMENTO DE CARRETAS EM VIAS PUBLICAS	Reclamação
04/09/2023	DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR PÚBLICO	Denúncia
11/09/2023	PLANOS DE CARGOS E SALÁRIOS	Informação
11/09/2023	FUMAÇA DA CHAMINÉ FORA DO PADRÃO	Reclamação
11/09/2023	SERVIDORA DA SECRETARIA DE AGRICULTURA INDO TRABALHAR À NOITE.	Denúncia
12/09/2023	SEGURANÇA DO CMEI	Reclamação
19/09/2023	LIXOS E ENTULHOS JOGADOS NO LOTE	Denúncia
28/09/2023	DENÚNCIA	Solicitação
05/10/2023	LOTES COM MATO ALTO E ENTULHOS	Reclamação
09/10/2023	LOMBADA ELEVADA	Denúncia
11/10/2023	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO PUBLICO FAZENDO HORAS EXTRAS	Denúncia
16/10/2023		Denúncia
19/10/2023	LOTES COM MATO ALTO	Denuncia
23/10/2023	FALTA DE FUNCIONÁRIOS NO CMEI	Reclamação
23/10/2023	SOM ALTO, PERTUBAÇÃO AO SOSSEGO	Reclamação
23/10/2023	SOM ALTO, SOM AUTOMITIVO, PERTUBAÇÃO AO SOSSEGO	Reclamação
24/10/2023	PATRULHA RURAL	Denúncia
27/10/2023	EDUCAÇÃO BÁSICA	Reclamação
30/10/2023	FALTA DE INFORMAÇÃO CORRETA	Reclamação
16/11/2023	QUEIXA CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	Denúncia
17/10/2023	ATENDIMENTOPROFISSIONAL DE SAÚDE-ESFERA MUNICIPAL	Reclamação
22/11/2023	ÁGUA DA CHUVA QUE PARADO NA FRENTE DA CASA	Reclamação



23/11/2023	FREQUÊNCIA DE SERVIDORES ACS NO POSTO DE SAÚDE BAIRRO RENASCER	Solicitação
27/11/2023	OUTRAS EM ADMINISTRAÇÃO	Solicitação
06/12/2023	ACESSO NA ESTRADA	Denúncia
18/12/2023	TAXA DA ÁGUA DA LINHA SÃO PEDRO	Denúncia
18/12/2023	TAXA DA ÁGUA DA LINHA SÃO PEDRO	Denúncia
18/12/2023	TAXA DA ÁGUA DA LINHA SÃO PEDRO	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)**.

* Participação na reunião da macrorregionais das ouvidorias do paraná na 10^a Regional da saúde em Cascavel.

* participa o na audiência pública de apresenta o do projeto da LOA (Lei Orçamentária Anual 2024, na Câmara de Vereadores.

* participa o quinzenal na Se o de Vereadores, se o Ordinária.

* participa o no " Congresso de Governança Pública da CGR-PR/4^o SIMPÓSIO Paranaense de Combate   Corrup o – 10 anos da LAC: Reflexões e desafios" e para a " 2^a Semana der Ouvidoria do Estado do Paraná. Nos dias 20 e 21 de Novembro de 2023.



**Prefeito Municipal
Adilto Luis Ferrari**

**Aline Luzzi
Sec. Administração**

**Controlador Interno
Vilmar Spies**

**Ouvidor Geral
Luis Carlos Bogler**

Dia 16 de janeiro de 2024.