



# Ouvidoria Municipal Município de Missal

## Relatório Gerencial 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](mailto:ouvidoria@missal.pr.gov.br)  
[e-mail sus.ouvidoriainissal@gmail.com](mailto:sus.ouvidoriainissal@gmail.com)  
Telefone: 3244-1552  
*Ligação gratuita 0800 646 6056*  
*Missal – Pr*



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.

A Ouvidoria Municipal, assim, atendendo ao preconizado na Deliberação SESA nº 42, de 02/04/2012, apresenta o presente relatório referente ao **ano de 2023**, isto é, recebidas de **01/01/2023 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.

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

## **ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

No período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2023 recebemos na Ouvidoria Municipal 110 (cento e dez) demandas registradas na Ouvidoria Municipal seja por telefone, email ou presencial.

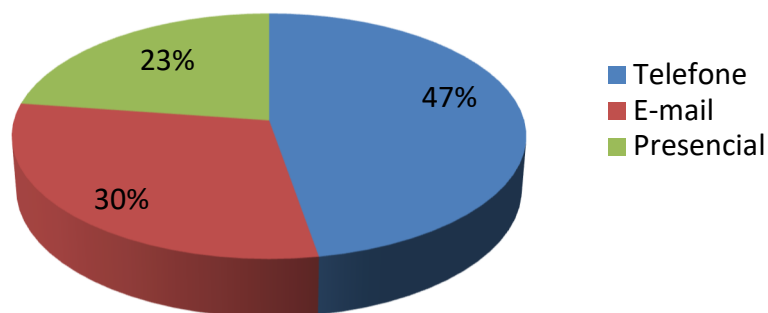


**GRAFICO 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL SEGUNDO FORMA DE CONTATO.**

FORMA DE CONTATO	Nº	%
Telefone	52	47%
E-mail	33	30%
Presencial	25	23%
Total	110	100%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO FORMA DE CONTATO**



Observa-se que no ano de 2023 os munícipes fizeram mais demandas via telefone, sendo 52 (sessenta) ligações que equivalem a 47%, por E-mail tivemos 33 (trinta e três) demandas recebidas que

Equivalem 30% e via presencial 25 (vinte e cinco) demandas que equivalem a 23% das demandas recebidas.

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

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

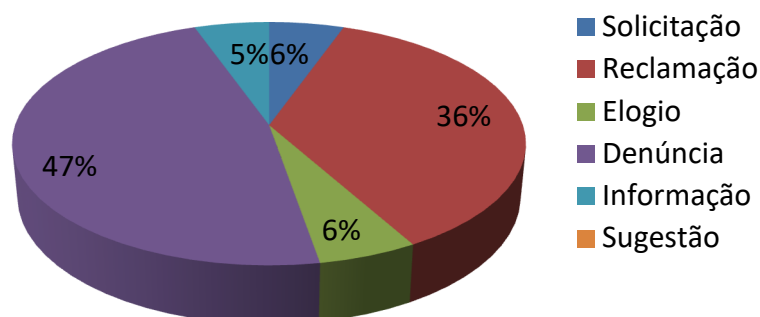


<b>Categoria</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Solicitação	6	6%
Reclamação	40	36%
Elogio	6	6%
Denúncia	52	47%
Informação	6	5%
Sugestão	-	-
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

Do total de manifestações recebidas a maioria trata-se de denúncia e, em

**DEMANDAS SEGUNDO CATEGORIA**



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

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.

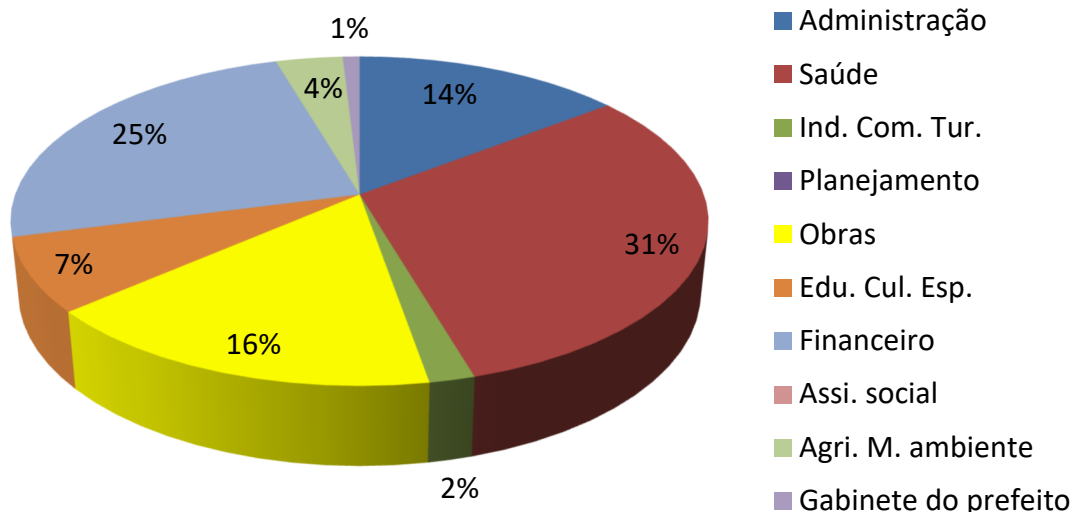
*Ouvidoria Municipal de Missal-PR*  
*Rua Marechal Floriano Peixoto, s/n – Centro – CEP 85890-000*  
e-mail: [ouvidoria@missal.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@missal.pr.gov.br)  
[sus.ouvidoriamissal@gmail.com](mailto:sus.ouvidoriamissal@gmail.com)  
Telefone: 3244-1552  
*Ligação gratuita 0800 646 6056*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



Área de Reivindicação	Nº	%
Administração	16	14 %
Saúde	34	31 %
Indústria, comercio e turismo	2	2%
Planejamento	-	-
Obras	18	16%
Educação, cultura e esportes	8	7%
Financeiro	27	25%
Assistência social	-	-
Agricultura e meio ambiente	4	4%
Gabinete do prefeito	1	1%
Total	110	100 %

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO ÁREA DE REIVINDICAÇÃO**



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

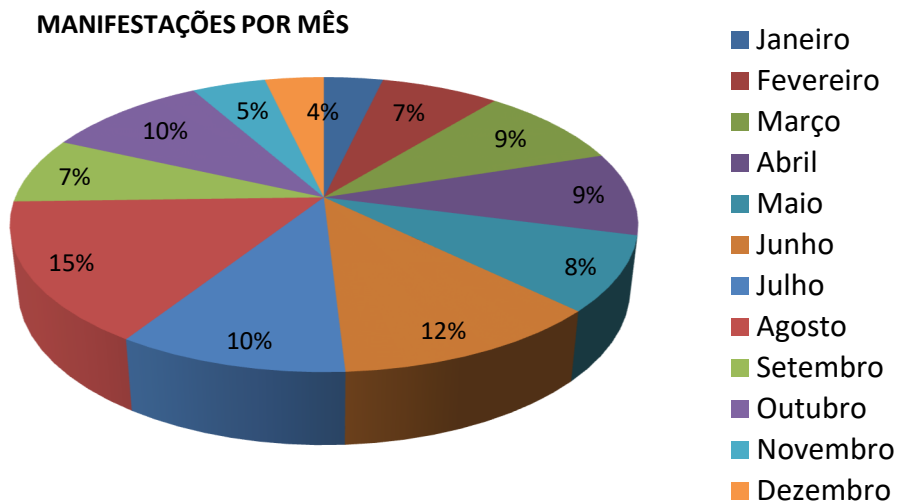
Em relação às manifestações recebidas, 40% se concentram na Sec. de Saúde, em seguida vem a Sec. de Administração, 21%, Sec. de Obras 16% e as demais Secretarias aparecem com poucas demandas.



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

<b>POR MÊS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Janeiro	4	4%
Fevereiro	8	7%
Março	10	9%
Abril	10	9%
Maiο	9	8%
Junho	13	12%
Julho	11	10%
Agosto	17	15%
Setembro	8	7%
Outubro	11	10%
Novembro	5	5%
Dezembro	4	4%

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA



*Ouvidoria*

*Municipal de Missal-PR*  
*Rua Marechal Floriano Peixoto, s/n – Centro – CEP 85890-000*  
*e-mail: [ouvidoria@missal.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@missal.pr.gov.br)*  
*[e-mail sus.ouvidoriainissal@gmail.com](mailto:sus.ouvidoriainissal@gmail.com)*  
*Telefone: 3244-1552*  
*Ligação gratuita 0800 646 6056*  
*Missal –Pr*

Pressupomos que o número de demandas oscila gradativamente, conforme à mais registro das demandas. Os outros meses estiveram com menos demandas.

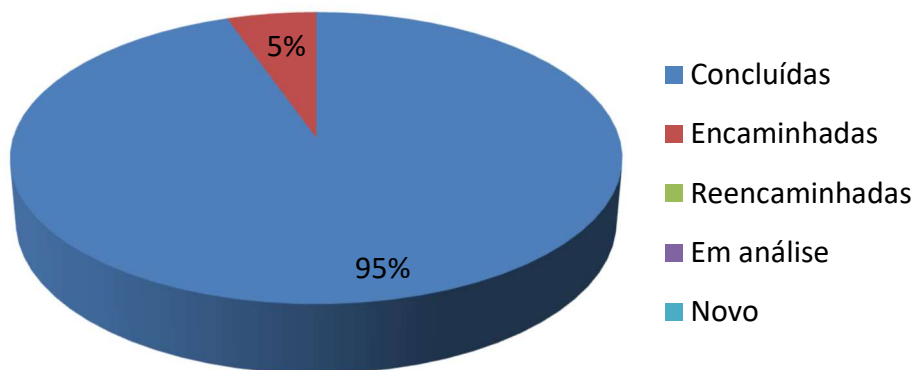


**TABELA 5- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023 SEGUNDO STATUS.**

Status	Nº	%
Concluídas	105	95%
Encaminhadas	5	5%
Reencaminhadas	-	-
Em análise	-	-
Novo	-	-

FONTE: SISTEMA MUNICIPAL DA OUVIDORIA

**DEMANDAS SEGUNDO STATUS**



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

**GRAFICO 6 – TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

DATA	TIPIFICAÇÃO	CATEGORIA
------	-------------	-----------

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



19/01/2023	Elogio p/ Hospital Nossa Senhora de Fátima	Elogio
24/01/2023	Elogio p/ Secretaria de Saúde de Missal	Elogio
25/01/2023	Funcionário público embriagado no trabalho	Denúncia
30/01/2023	Calçada feito fora do padrão	Reclamação
03/02/2023	Denúncia de irregularidade de servidor	Denúncia
07/02/2023	Patrulha rural	Denúncia
08/02/2023	Outros em saúde	Denúncia
10/02/2023	Elogio p/ equipe posto de saúde centro	Elogio
16/02/2023	Informação	Informação
16/02/2023	Denúncia de irregularidade de servidor público	Denúncia

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



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



27/02/2023	Criação de frangos no perímetro Urbano	Denúncia
28/02/2023	Denúncia contra funcionário	Denúncia
01/03/2023	Fila de espera p/consulta médica	Reclamação
06/03/2023	Criação de frangos no perímetro Urbano	Denúncia
06/03/2023	Lote sujo com mato alto	Denúncia
14/03/2023	Sala de vacinas	Reclamação
14/03/2023	Sala de vacinas	Reclamação
15/03/2023	Abatimento de animais clandestino	Denúncia
20/03/2023	Reclamação contra funcionário (a) da agricultura	Reclamação
20/03/2023	Funcionário público fazendo ameaças	Denúncia
21/03/2023	Criação de frangos no perímetro Urbano	Denúncia
31/03/2023	Reclamação contra equipe do Odontologia Centro	Reclamação
11/04/2023	Esportes Comunitários	Reclamação
11/04/2023	Criação de frangos no perímetro Urbano	Denúncia
17/04/2023	Outras em saúde Vigilância Sanitária	Denúncia
24/04/2023	Outros em saúde	Denúncia
24/04/2023	Licitação	Informação
24/04/2023	Som alto	Denúncia
25/04/2023	Licitação	Informação
25/04/2023	Som alto	Denúncia
27/04/2023	Licitação	Informação
27/04/2023	Transporte escolar	Reclamação
27/04/202	Denúncia contra servidora Municipal	Denúncia

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



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

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



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

01/09/2023	ESTACIONAMENTO DE CARRETAS EM VIAS PUBLICAS	Reclamação
04/09/2023	DENÚCIA CONTRA SERVIDOR PÚBLICO	Denúncia
11/09/2023	PLANOS DE CARGOS E SALÁRIOS	Informação
11/09/2023	FUMAÇA DA CHAMINÉ FORA DO PADRÃO	Reclamação
12/09/2023	SEGURANÇA DO CMEI	Reclamação

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



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	Denúncia
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	ATENDIMENTO PROFISSIONAL 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:**

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



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. [ouvidoriainmissal@gmail.com](mailto:ouvidoriainmissal@gmail.com). [ouvidoria@missal.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@missal.pr.gov.br)

\* 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 10ª Regional da saúde em Cascavel.

\* participação na audiência pública de apresentação do projeto da LOA (Lei Orçamentária Anual 2024, na Câmara de Vereadores.

\* participação quinzenal na Seção de Vereadores, seção Ordinária.

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

Missal 16 de dezembro de 2023.

**Município de Missal  
Ouvidoria Municipal**



**Prefeito Municipal  
Adilto Luis Ferrari**

**Aline Luzzi  
Sec. Administração**

**Controlador Interno  
Vilmar Spies**

**Ouvidor Geral  
Luis Carlos Bogler**

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