

## **RELATÓRIO ANALÍTICO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.**

### **I. Sobre a Ouvidoria**

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Paraná, instância de controle e participação social, tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição. Obedece às disposições da Lei Complementar Estadual nº 117, de 14/02/2007 (que a criou), e das Resoluções nºs 95/2013, 153/2016 e 180/2017, todas do Conselho Nacional do Ministério Público.

Com base no primeiro normativo citado, cabe à Ouvidoria: I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público; II – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público nas hipóteses de sua competência e, também, aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis; III – promover o arquivamento das representações, reclamações e peças de informações contendo fatos que não apontem irregularidades ou que não estiverem fundamentadas, com posterior remessa do respectivo expediente ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento e eventual encaminhamento aos órgãos referidos no inciso anterior; IV – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade; V - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça e ao Corregedor-Geral do Ministério Público relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados; VI - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos; VII - registrar, mediante protocolo, os expedientes apresentados na Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo justo motivo; VIII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às suas atribuições; IX - dar

## Ouvidoria Geral

---

conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

O Conselho Nacional do Ministério Público, por seu turno, determina que lhe seja encaminhado relatório estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, preferencialmente por meio eletrônico, e aos respectivos órgãos colegiados superiores, Corregedoria Geral e Procuradoria Geral, cabendo, ainda, à Ouvidoria, encaminhar, se pertinente, às instituições competentes, elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público. Prescreve, ainda, que compete à Ouvidoria sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza.

A Ouvidoria disponibiliza aos interessados diversos canais de acesso, os quais recebem mensagem eletrônica, contato telefônico, atendimento presencial e correspondência postal. O atendimento é feito pelos canais de comunicação listados na Tabela 1.

# Ouvidoria Geral

**Tabela 1: Canais de comunicação disponíveis aos interessados.**

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	
<b>PORTAL DA OUVIDORIA</b>	O atendimento é feito a partir do preenchimento de um formulário fornecido ao cidadão na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do Ministério Público <a href="http://www.mppr.mp.br">www.mppr.mp.br</a> .
<b>E-MAIL</b>	O cidadão envia a sua manifestação para o e-mail <a href="mailto:ouvidoriamppr@mppr.mp.br">ouvidoriamppr@mppr.mp.br</a> .
<b>TELEFONE</b>	O atendimento é realizado pelo (41) 3250-4029 e 127.
<b>PRESENCIAL</b>	O cidadão comparece às dependências da Ouvidoria Geral de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h30.
<b>CARTA</b>	O cidadão envia a sua manifestação, via correio, para a Rua Tibagi, 779, Sobreloja, Centro, CEP 80060-110, Curitiba-PR.
<b>SIC: SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>	O serviço pode ser acessado a partir de um link disponibilizado na página da Ouvidoria, contendo um formulário padrão, cujas informações obrigatórias são a indicação do nome completo, do número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), ou CNPJ (se for pessoa jurídica), do R.G. (carteira de identidade), do telefone, do endereço físico e correio eletrônico (e-mail). Vencida essa etapa, o interessado poderá apresentar quantos pedidos de acesso desejar.

Após o recebimento e o cadastro da manifestação, a equipe da Ouvidoria faz a análise, classificando-a; em seguida, responde diretamente ao cidadão ou encaminha à apreciação do Ouvidor-Geral. No primeiro caso, o interessado já tem resolvida a questão, sendo encerrado o Protocolo de Atendimento, podendo, também, ser orientado a apresentá-la aos órgãos de execução do Ministério Público, ou, ainda, sendo a matéria estranha às atribuições do “parquet”, ser aconselhado a direcioná-la aos órgãos respectivos, oportunidade em que são fornecidos o endereço e os telefones, na tentativa de ajudar o manifestante no devido encaminhamento. No segundo caso, reservado às hipóteses de ocorrências vinculadas a membros, servidores, serviços do Ministério Público, previstas no inciso I do art. 2º da Lei Complementar Estadual nº 117, de 14/02/2007, o Ouvidor-Geral determina o registro e autuação do pedido e, à vista dos fatos noticiados e documentos fornecidos, as providências a serem cumpridas, podendo instar o reclamante/noticiante a fornecer dados complementares. Havendo reclamação de conduta ou atividade funcional de membro, a manifestação é encaminhada, desde logo, por ofício, à apreciação da

## Ouvidoria Geral

---

Corregedoria Geral do Ministério Público, em razão do contido no art. 34 da Lei Complementar Estadual nº 85, de 1999. A queixa contra servidor ou serviço institucional é encaminhada à Subprocuradoria Geral para Assuntos Administrativos, com solicitação de esclarecimentos das medidas adotadas, os quais subsidiarão a resposta a ser dada ao cidadão, “ex vi” do que reza o inciso VII do dispositivo antes referido.

Para a execução de suas atividades, no segundo semestre de 2017, a Ouvidoria contou com uma equipe de duas servidoras e quatro estagiárias de graduação em Direito.

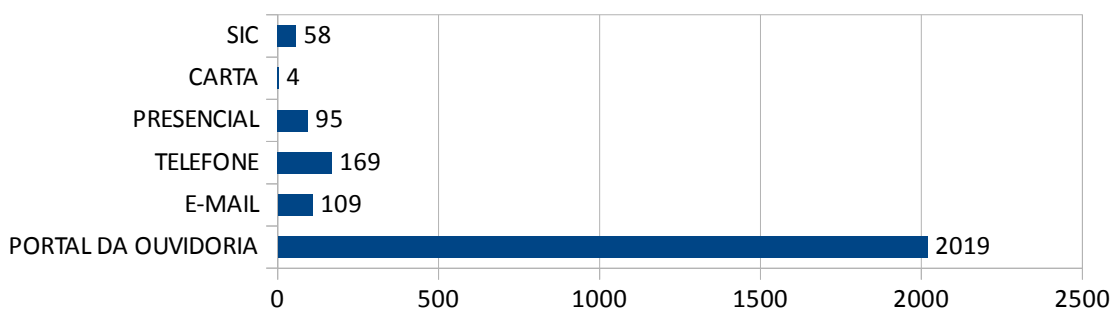
## II. Análise das Demandas e resultados

### 1. Manifestações cadastradas

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, foram contabilizadas 2454 manifestações, conforme tabela 2. Elas foram cadastradas no sistema “Fale com o Ouvidor”, no portal “SIC” e nas planilhas próprias. Observa-se, na Tabela 2 e na Figura 1, que a maior demanda está relacionada ao Portal de Ouvidoria, com 82,27 % do total, seguido do TELEFONE, com 6,89%.

**Tabela 2:** Total de manifestações, por canal de comunicação, no segundo semestre de 2017.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO		
CANAL DE COMUNICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
PORTAL DA OUVIDORIA	2019	82,27
E-MAIL	109	4,44
TELEFONE	169	6,89
PRESENCIAL	95	3,87
CARTA	4	0,16
SIC	58	2,36



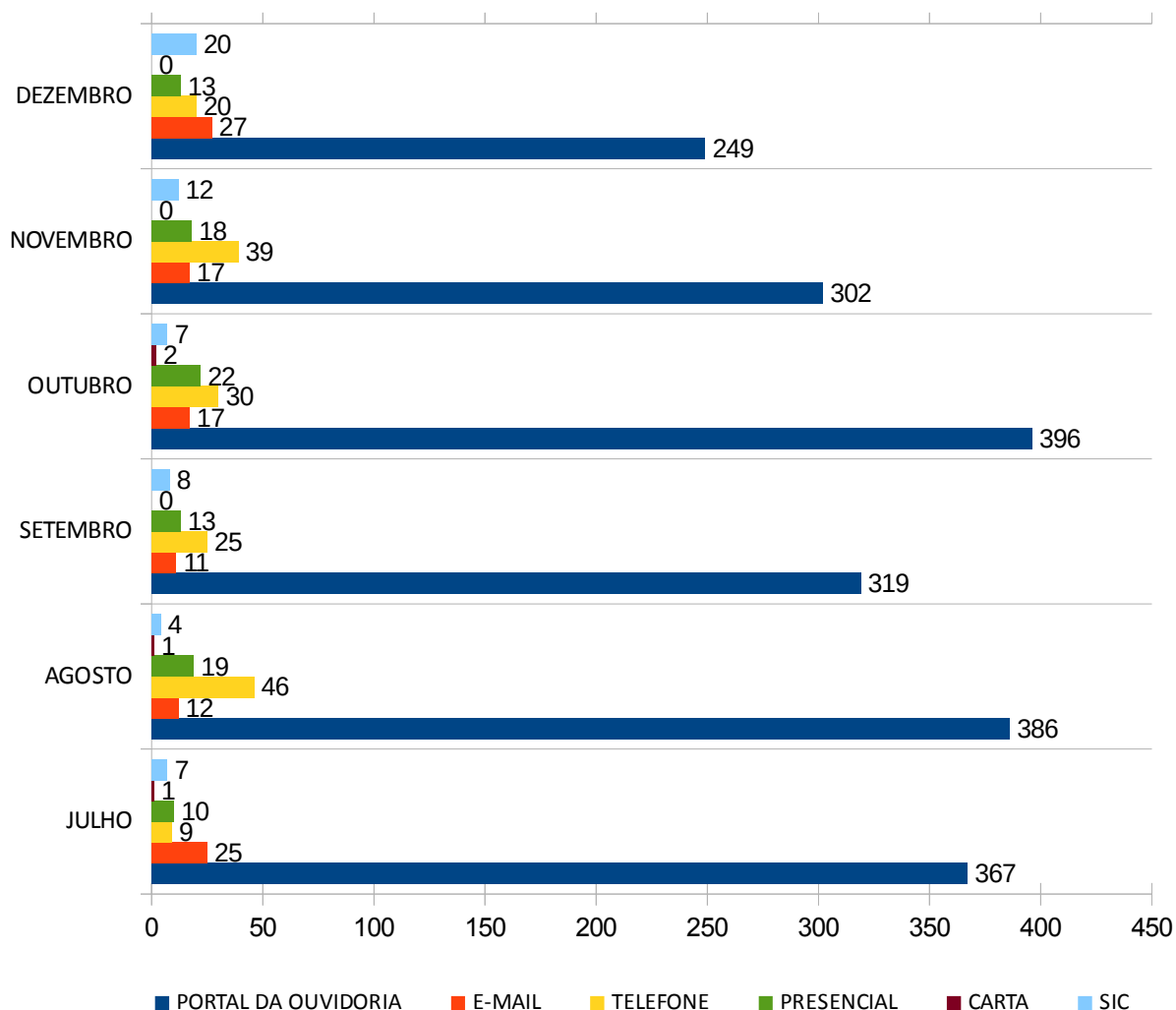
A média mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria, nesse período, foi de 409.

## Ouvidoria Geral

**Tabela 3:** Manifestações cadastradas no Portal da Ouvidoria, e-mail, telefone, presencial, carta e SIC, por mês, no segundo semestre de 2017.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR MÊS								
CADASTRO MENSAL	PORTAL DA OUVIDORIA	E-MAIL	TELEFONE	PRESENCIAL	CARTA	SIC	TOTAL	%
JULHO	367	25	9	10	1	7	419	17,07
AGOSTO	386	12	46	19	1	4	468	19,07
SETEMBRO	319	11	25	13	0	8	376	15,32
OUTUBRO	396	17	30	22	2	7	474	19,32
NOVEMBRO	302	17	39	18	0	12	388	15,81
DEZEMBRO	249	27	20	13	0	20	329	13,41

Na **Figura 2**, é apresentada a evolução mensal das manifestações cadastradas nos Serviços “Portal da Ouvidoria”, e-mail, telefone, presencial, carta e SIC.



## Ouvidoria Geral

---

Seguindo a diretriz estabelecida nas Resoluções nºs 153/2016 e 180/2017, do Conselho Nacional do Ministério Público, as ocorrências recepcionadas pela Ouvidoria são divididas em:

**Reclamações** – manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos membros ou seus serviços auxiliares;

**Críticas** – manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, pelos membros ou pelos serviços auxiliares;

**Representação** – manifestações residuais em relação à reclamação, à crítica e ao pedido de informação;

**Sugestões** – propostas de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de proposta de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

**Elogios** – manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos membros e pelos serviços auxiliares;

**Pedidos de informação** – manifestações que se enquadrem aos dispositivos da Lei de acesso à Informação.

As quatro primeiras categorias são recebidas, registradas e autuadas, desencadeando-se um processo interno (com a ciência do evento noticiado ao setor

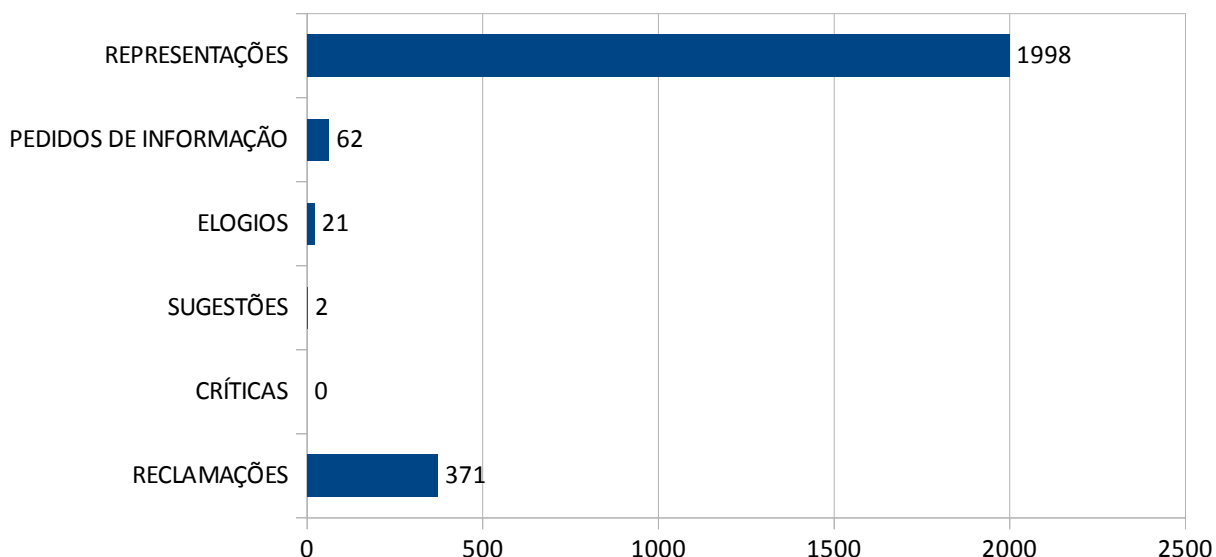
## Ouvidoria Geral

responsável), permitindo, ao final do trâmite, levar ao conhecimento do interessado as providências que foram adotadas e o resultado obtido (art. 2º, VII, da LC 117/2007). Importante destacar que nem todas as manifestações são autuadas, embora todas mereçam registro, para fins estatísticos. É que as referentes a outros órgãos da administração pública são somente registradas na planilha, depois de o interessado ser devidamente orientado a procurar o setor responsável pela análise da sua manifestação.

Os pedidos de informação são recepcionados e atendidos no portal “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC”.

### 2. Manifestações, por tipo de ocorrência, cadastradas na Ouvidoria.

CADASTROS NO SISTEMA E NAS FERRAMENTAS DA OUVIDORIA		
TIPO DE OCORRÊNCIA	MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	%
RECLAMAÇÕES	371	15,12
CRÍTICAS	0	0
SUGESTÕES	2	0,08
ELOGIOS	21	0,86
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	62	2,53
REPRESENTAÇÕES	1998	81,42
TOTAL	2454	100





## Ouvidoria Geral

### 3. Manifestações cadastradas de julho a dezembro de 2017, por assunto, em ordem alfabética, nos moldes determinados pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO		
ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	%
ACESSIBILIDADE	4	0,16
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	59	2,40
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	68	2,77
CONCURSO PÚBLICO	102	4,16
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	18	0,73
CONSUMIDOR	15	0,61
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	7	0,29
CRIMES	39	1,59
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	1362	55,50
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	5	0,20
EDUCAÇÃO	66	2,69
ELEITORAL	4	0,16
EXECUÇÃO PENAL	10	0,41
IDOSO	27	1,10
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	289	11,78
INFÂNCIA E JUVENTUDE	53	2,16
MEIO AMBIENTE	59	2,40
OUTROS	38	1,55
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	0	0,00
SAÚDE	101	4,12
SERVIÇOS PÚBLICOS	61	2,49
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0	0,00
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	5	0,20
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	62	2,53

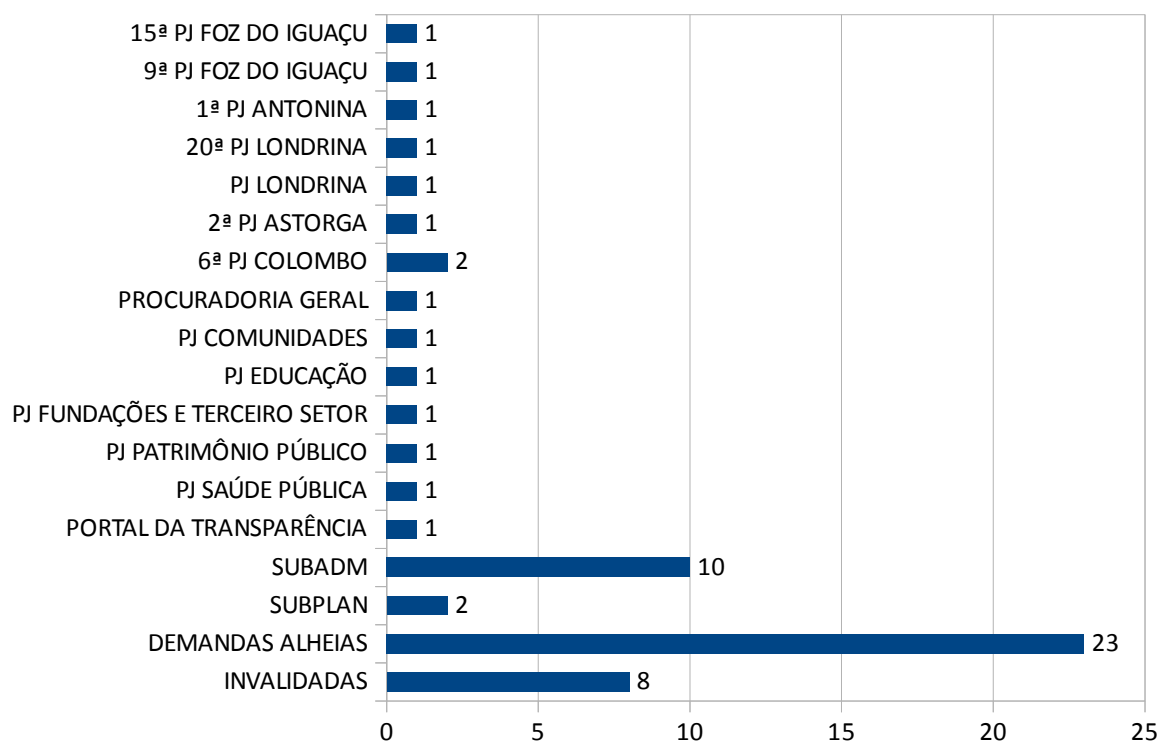
## Ouvidoria Geral

Por meio do SIC, o assunto interno mais demandado foi direcionado à “SUBADM”, com 17,24% dos pedidos de acesso à informação, como pode ser observado na Tabela 6. Todos os pedidos foram atendidos.

**Tabela 6:** Manifestações mais recorrentes de julho a dezembro, segundo as categorias classificadas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - (SIC)		
ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	%
15ª PJ FOZ DO IGUAÇU	1	1,72
9ª PJ FOZ DO IGUAÇU	1	1,72
1ª PJ ANTONINA	1	1,72
20ª PJ LONDRINA	1	1,72
PJ LONDRINA	1	1,72
2ª PJ ASTORGA	1	1,72
6ª PJ COLOMBO	2	3,45
PROCURADORIA GERAL	1	1,72
PJ COMUNIDADES	1	1,72
PJ EDUCAÇÃO	1	1,72
PJ FUNDAÇÕES E DO TERCEIRO SETOR	1	1,72
PJ PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	1,72
PJ SAÚDE PÚBLICA	1	1,72
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1	1,72
SUBADM	10	17,24
SUBPLAN	2	3,45
DEMANDAS ALHEIAS	23	39,66
INVALIDADAS	8	13,79

## Ouvidoria Geral



#### 4. Manifestações cadastradas por comarcas, excetuando-se as do SIC.

COMARCA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
ALMIRANTE TAMANDARÉ	3	2	2	2	3	1	13	0,54
ALTO PARANÁ	1	1	1	0	0	0	3	0,13
ALTÔNIA	1	1	4	0	0	0	6	0,25
AMPÉRE	2	1	1	0	0	0	4	0,17
ANDIRÁ	3	0	1	1	0	0	5	0,21
ANTONINA	1	0	0	4	2	6	13	0,54
APUCARANA	1	2	7	10	1	4	25	1,04
ARAPONGAS	2	1	2	2	1	1	9	0,38
ARAPOTI	0	0	0	0	0	1	1	0,04
ARAUCÁRIA	6	3	2	7	1	2	21	0,88
ASSAÍ	1	0	0	0	1	2	4	0,17
ASSIS CHATEAUBRIAND	0	0	0	4	0	1	5	0,21
ASTORGA	0	1	0	0	0	0	1	0,04
BANDEIRANTES	0	0	3	2	0	0	5	0,21
BARBOSA FERRAZ	0	0	0	1	0	0	1	0,04
BARRAÇÃO	1	2	1	2	2	0	8	0,33
BELA VISTA DO PARAÍSO	0	0	0	2	0	1	3	0,13
BOCAIÚVA DO SUL	2	1	0	3	2	0	8	0,33
CAMBARÁ	0	0	0	7	0	0	7	0,29
CAMBÉ	1	4	0	4	0	4	13	0,54
CAMPINA DA LAGOA	4	1	4	1	0	0	10	0,42
CAMPINA GRANDE DO SUL	0	1	0	1	1	3	6	0,25
CAMPO LARGO	6	8	2	6	4	1	27	1,13
CAMPO MOURÃO	1	1	1	5	1	4	13	0,54
CÂNDIDO DE ABREU	2	0	0	6	1	0	9	0,38
CANTAGALO	3	0	0	0	0	0	3	0,13

## Ouvidoria Geral

CAPANEMA	1	1	0	0	0	1	3	0,13
CAPITÃO LEÔNIDAS MARQUES	1	0	2	1	0	1	5	0,21
CARLÓPOLIS	1	0	2	0	0	0	3	0,13
CASCAVEL	5	6	6	6	5	5	33	1,38
CASTRO	0	1	1	1	2	0	5	0,21
CATANDUVAS	1	0	1	1	2	1	6	0,25
CENTENÁRIO DO SUL	1	3	3	1	0	0	8	0,33
CERRO AZUL	0	1	0	0	0	1	2	0,08
CHOPINZINHO	0	1	0	0	0	0	1	0,04
CIANORTE	5	5	1	1	4	4	20	0,83
CIDADE GAÚCHA	2	0	2	0	0	2	6	0,25
CLEVELÂNDIA	0	1	0	1	0	0	2	0,08
COLOMBO	4	3	8	0	5	6	26	1,08
COLORADO	1	0	0	0	1	1	3	0,13
CONGONHINHAS	0	0	0	0	2	0	2	0,08
CORBÉLIA	3	0	3	1	1	0	8	0,33
CORNÉLIO PROCÓPIO	0	5	5	1	0	1	12	0,50
CORONEL VIVIDA	0	2	2	0	1	0	5	0,21
CRUZEIRO DO OESTE	1	2	0	0	2	0	5	0,21
CURITIBA	124	165	106	128	125	91	739	30,83
CURIÚVA	1	2	3	2	1	1	10	0,42
DOIS VIZINHOS	1	2	0	1	2	1	7	0,29
ENGENHEIRO BELTRÃO	1	0	0	3	0	0	4	0,17
FAZENDA RIO GRANDE	2	5	11	8	5	5	36	1,50
FORMOSA DO OESTE	0	0	0	1	1	1	3	0,13
FOZ DO IGUAÇU	4	12	4	7	3	4	34	1,42
FRANCISCO BELTRÃO	4	2	1	3	3	2	15	0,63
GOIOERÊ	4	4	1	2	3	0	14	0,58
GRANDES RIOS	0	0	0	1	1	0	2	0,08
GUAÍRA	1	1	0	0	0	1	3	0,13
GUARANIAÇU	0	1	0	1	2	0	4	0,17
GUARAPUAVA	4	6	2	1	6	5	24	1,00
GUARATUBA	0	3	2	4	1	1	11	0,46
IBAITI	1	2	0	2	0	0	5	0,21
IBIPORÃ	1	1	1	2	0	1	6	0,25
ICARAÍMA	2	0	0	1	2	0	5	0,21
IMBITUVA	0	2	0	2	0	1	5	0,21
IPIRANGA	0	0	0	0	0	1	1	0,04
IPORÃ	5	1	0	0	1	0	7	0,29
IRATI	3	5	4	3	2	1	18	0,75
IRETAMA	0	2	2	0	0	0	4	0,17
IVAIPORÃ	4	3	1	2	3	2	15	0,63
JACAREZINHO	0	1	0	1	0	1	3	0,13
JAGUAPITÃ	0	1	0	1	0	0	2	0,08
JAGUARIAÍVA	1	1	0	0	1	0	3	0,13
JANDAIA DO SUL	2	1	2	0	0	2	7	0,29
JOAQUIM TÁVORA	0	2	2	0	0	0	4	0,17
LAPA	0	1	2	0	1	1	5	0,21
LARANJEIRAS DO SUL	1	2	2	0	2	2	9	0,38
LOANDA	1	4	0	0	0	0	5	0,21
LONDRINA	14	14	16	14	11	5	74	3,09
MALLET	0	0	4	1	0	0	5	0,21
MAMBORÊ	0	2	0	0	0	1	3	0,13

## Ouvidoria Geral

MANDAGUAÇU	0	0	2	1	1	0	4	0,17
MANDAGUARI	2	0	2	0	1	0	5	0,21
MANGUEIRINHA	0	1	0	0	2	0	3	0,13
MANOEL RIBAS	1	1	1	0	0	1	4	0,17
MARECHAL CÂNDIDO RONDON	2	4	3	2	1	1	13	0,54
MARIALVA	0	0	0	0	1	0	1	0,04
MARILÂNDIA DO SUL	0	0	0	0	1	0	1	0,04
MARINGÁ	15	15	8	13	9	19	79	3,30
MARMELEIRO	0	0	0	0	1	0	1	0,04
MATELÂNDIA	3	2	0	0	5	1	11	0,46
MATINHOS	0	3	1	3	1	2	10	0,42
MEDIANEIRA	2	0	0	5	2	2	11	0,46
MORRETES	0	3	0	0	2	0	5	0,21
NOVA AURORA	5	2	2	3	3	0	15	0,63
NOVA ESPERANÇA	2	2	4	2	1	1	12	0,50
NOVA LONDRINA	5	2	2	6	2	1	18	0,75
ORTIGUEIRA	0	0	0	1	1	0	2	0,08
PALMAS	1	0	1	0	1	1	4	0,17
PALMEIRA	0	0	1	2	1	1	5	0,21
PALMITAL	1	0	0	1	0	0	2	0,08
PALOTINA	1	0	0	0	1	0	2	0,08
PARAÍSO DO NORTE	0	1	0	1	0	0	2	0,08
PARANACITY	1	2	0	1	0	0	4	0,17
PARANAGUÁ	11	7	1	1	1	6	27	1,13
PARANAÍ	5	2	6	2	1	1	17	0,71
PATO BRANCO	4	2	0	6	3	2	17	0,71
PEABIRU	0	0	1	2	1	0	4	0,17
PÉROLA	0	1	0	0	0	0	1	0,04
PINHAIS	2	3	4	5	2	4	20	0,83
PINHÃO	1	0	3	0	1	9	14	0,58
PIRAÍ DO SUL	1	0	0	0	1	1	3	0,13
PIRAQUARA	6	3	2	4	2	1	18	0,75
PITANGA	1	0	1	2	1	1	6	0,25
PONTA GROSSA	3	8	7	3	7	4	32	1,34
PONTAL DO PARANÁ	1	0	1	2	2	3	9	0,38
PORECATU	3	0	0	3	0	2	8	0,33
PRUDENTÓPOLIS	1	2	1	1	0	0	5	0,21
QUEDAS DO IGUAÇU	2	5	1	0	1	0	9	0,38
REALEZA	3	0	1	0	0	1	5	0,21
REBOUÇAS	0	1	0	0	0	0	1	0,04
RIBEIRÃO DO PINHAL	0	0	2	3	5	2	12	0,50
RIO BRANCO DO SUL	2	0	0	2	1	0	5	0,21
RIO NEGRO	5	8	2	4	2	0	21	0,88
ROLÂNDIA	3	2	1	1	1	2	10	0,42
SALTO DO LONTRA	2	1	0	0	0	1	4	0,17
SANTA FÉ	0	0	0	0	2	2	4	0,17
SANTA HELENA	1	3	3	1	3	0	11	0,46
SANTA ISABEL DO IVAÍ	0	0	0	0	1	0	1	0,04
SANTO ANTÔNIO DA PLATINA	0	2	2	3	2	0	9	0,38
SANTO ANTÔNIO DO SUDOESTE	0	0	0	1	0	2	3	0,13
SÃO JERÔNIMO DA SERRA	0	1	0	2	5	0	8	0,33

## Ouvidoria Geral

SÃO JOÃO	0	0	2	0	0	3	5	0,21
SÃO JOÃO DO IVAÍ	1	1	0	0	2	0	4	0,17
SÃO JOÃO DO TRIUNFO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	10	7	9	55	9	11	101	4,21
SÃO MATEUS DO SUL	1	0	1	0	0	0	2	0,08
SÃO MIGUEL DO IGUAÇU	2	3	1	1	4	3	14	0,58
SARANDI	3	0	1	1	1	0	6	0,25
SENGÉS	0	0	1	0	2	0	3	0,13
SERTANÓPOLIS	3	0	0	1	1	0	5	0,21
SIQUEIRA CAMPOS	0	4	0	4	0	1	9	0,38
TEIXEIRA SOARES	0	1	0	0	0	0	1	0,04
TELÊMACO BORBA	2	3	3	0	3	2	13	0,54
TERRA BOA	0	0	0	0	0	1	1	0,04
TERRA RICA	1	0	1	0	0	0	2	0,08
TERRA ROXA	0	0	0	2	0	0	2	0,08
TIBAGI	1	0	0	0	0	0	1	0,04
TOLEDO	4	1	2	3	6	0	16	0,67
TOMAZINA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
UBIRATÃ	1	3	2	0	0	0	6	0,25
UMUARAMA	3	0	4	5	0	1	13	0,54
UNIÃO DA VITÓRIA	2	6	10	4	14	12	48	2,00
URAI	0	0	0	0	0	2	2	0,08
WENCESLAU BRAZ	0	1	0	2	2	1	6	0,25
OUTROS ESTADOS	29	36	32	23	28	12	160	6,68
NÃO INFORMADO	1	0	0	3	1	2	7	0,29

No campo “NÃO INFORMADO”, foram inseridas as manifestações feitas sem a indicação das localidades, o que impediu identificar as respectivas comarcas.

### **5. Respostas às manifestações.**

Sobre as respostas aos interessados, cabe esclarecer que a lei que criou esta Ouvidoria (Lei Complementar Estadual nº 117, de 14/02/2007) estipulou, em seu art. 2º, o prazo de trinta (30) dias para tal providência. Idêntico prazo é fixado pelo egrégio Conselho Nacional do Ministério Público. Com relação aos pedidos de acesso à informação, pelo SIC, o prazo é de vinte (20) dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

A Ouvidoria tem realizado ações para diminuir o tempo de resposta e evitar prorrogações e perdas de prazo, com a colaboração de toda a Instituição, de forma a contribuir para o cumprimento tanto da Lei de Acesso à Informação quanto da Lei Complementar Estadual nº 117, de 2007. As respostas elaboradas pelos setores envolvidos na manifestação do cidadão são juntadas ao Protocolo de Atendimento. Em sua grande maioria, as respostas conclusivas são enviadas por mensagem eletrônica ao cidadão. Porém, há situações em que se pede anonimato. Nestes casos, o cidadão deve fazer outro contato com a Ouvidoria, informando o número de protocolo de sua manifestação, para obter as informações sobre as providências tomadas.

Para os pedidos de acesso à informação por meio do SIC, no segundo semestre de 2017, o tempo médio de resposta foi de 06 dias, 53 foram respondidos e 04 ainda tramitam.

### **6. Perfil do solicitante.**

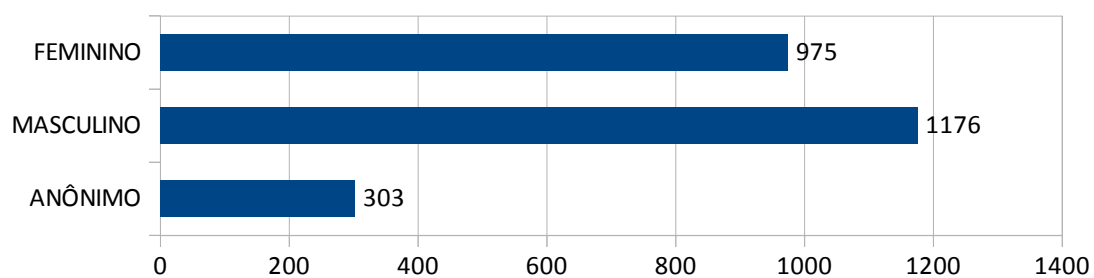
A Ouvidoria recebe manifestação de qualquer interessado (pessoa física ou jurídica), que é cadastrada, de acordo com seu objeto, no Portal da Ouvidoria, nas Planilhas ou no SIC. Quanto ao perfil do solicitante, somente o Portal da Ouvidoria e o SIC apresentam ferramentas que disponibilizam essa informação, de acordo com o próprio interessado, ao preencher o formulário eletrônico.

No segundo semestre de 2017, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física. A participação dos homens continua superior à das mulheres, representando 47,92% e 39,73% respectivamente. Foram 303 (12,35%) manifestações anônimas.

# Ouvidoria Geral

---

FEMININO	MASCULINO	ANÔNIMO
975	1176	303



Curitiba, 16 de janeiro de 2018

**Ney Roberto Zanlorenzi**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor-Geral

**Endy Greice Filipake**  
Assessora Jurídica

**Suemi Kobiraki Takashima**  
Assessora Administrativa