

---

**RELATÓRIO ANALÍTICO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.**

**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, prestação 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 na primeira disposição legal citada, 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 conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-

## Ouvidoria Geral

---

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.

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

<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>	
<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

## Ouvidoria Geral

---

de membro, a manifestação é encaminhada, desde logo, por ofício, à apreciação da 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 2018, a Ouvidoria contou com uma equipe de duas servidoras e quatro estagiários de graduação em Direito.

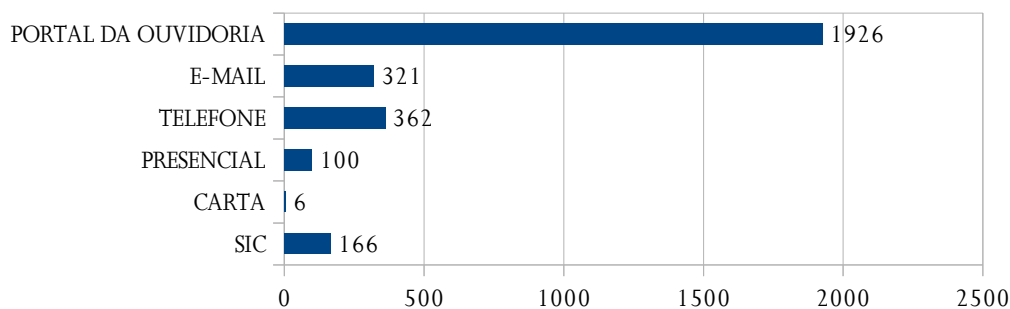
**II. Análise das Demandas e resultados**

**1. Manifestações cadastradas**

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018, foram contabilizadas 2881 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 66,85 % do total, seguido do TELEFONE, com 12,57%.

**Tabela 2:** Total de manifestações, por canal de comunicação, no segundo semestre de 2018.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO		
CANAL DE COMUNICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
PORTAL DA OUVIDORIA	1926	66,85%
E-MAIL	321	11,14%
TELEFONE	362	12,57%
PRESENCIAL	100	3,47%
CARTA	6	0,21%
SIC	166	5,76%



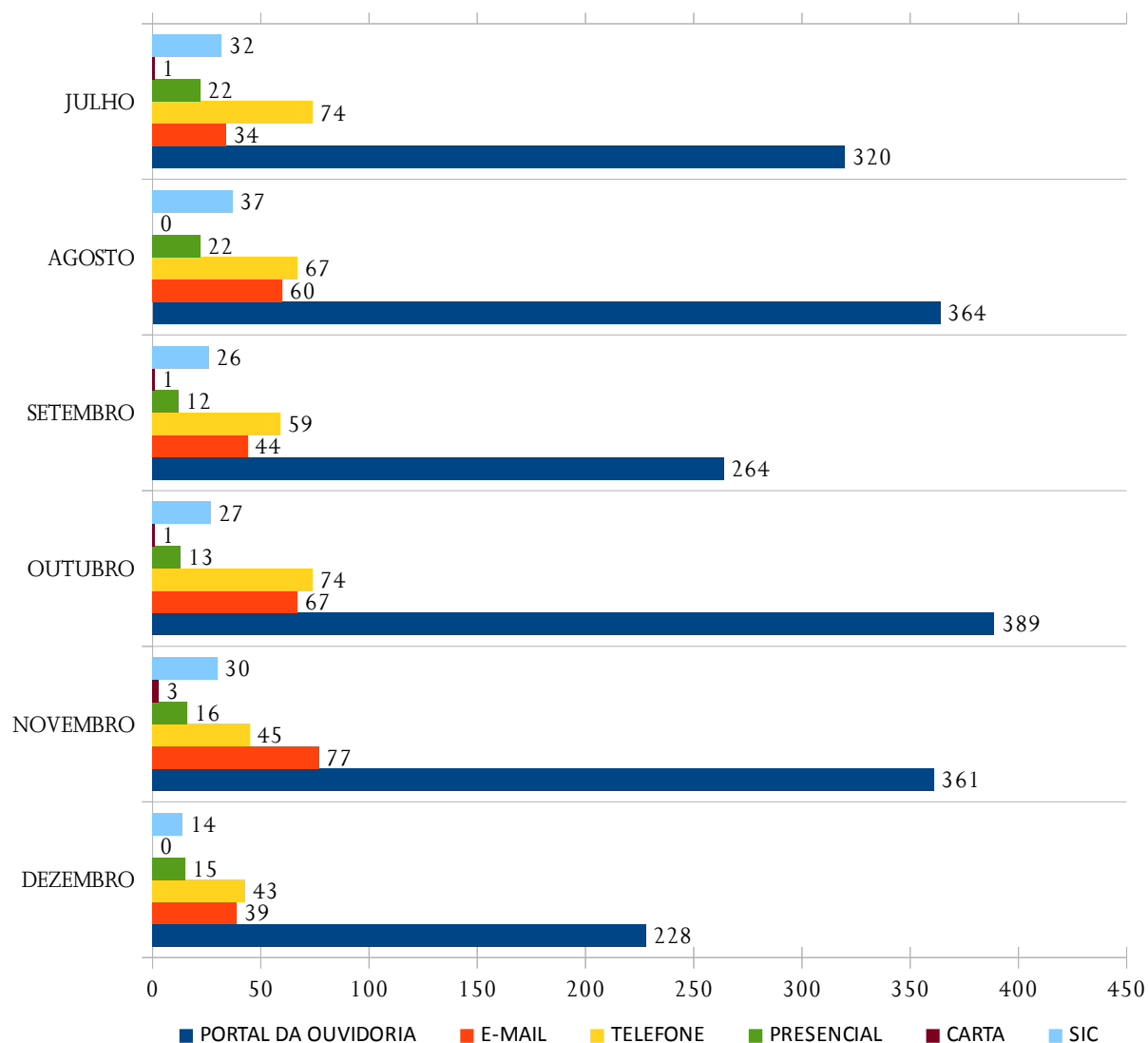
A média mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria, nesse período, foi de **480**.

## Ouvidoria Geral

**Tabela 3:** Manifestações cadastradas no Portal da Ouvidoria, e-mail, telefone, presencial, carta e SIC, por mês, no segundo semestre de 2018.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR MÊS								
CADASTRO MENSAL	PORTAL DA OUVIDORIA	E-MAIL	TELEFONE	PRESENCIAL	CARTA	SIC	TOTAL	%
<b>JULHO</b>	320	34	74	22	1	32	483	16,77%
<b>AGOSTO</b>	364	60	67	22	0	37	550	19,09%
<b>SETEMBRO</b>	264	44	59	12	1	26	406	14,09%
<b>OUTUBRO</b>	389	67	74	13	1	27	571	19,82%
<b>NOVEMBRO</b>	361	77	45	16	3	30	532	18,47%
<b>DEZEMBRO</b>	228	39	43	15	0	14	339	11,77%

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



Seguindo a diretriz estabelecida nas Resoluções n°s 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.

## Ouvidoria Geral

---

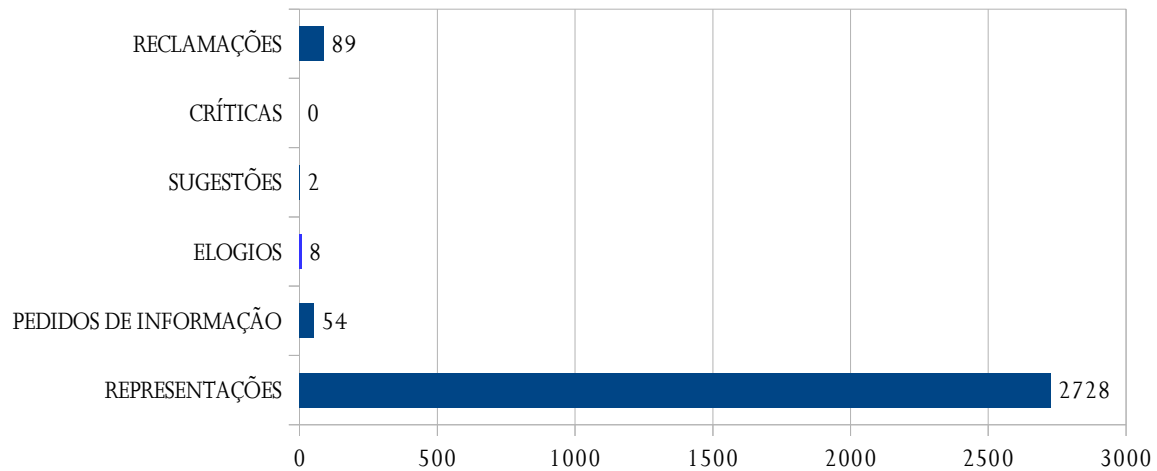
As quatro primeiras categorias são recebidas, registradas e autuadas, desencadeando-se um processo interno (com a ciência do evento noticiado ao setor responsável), permitindo, ao final do trâmite, levar ao conhecimento do interessado as providências que foram adotadas e o resultado obtido (art. 2º, 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	89	3,09%
CRÍTICAS	0	0,00%
SUGESTÕES	2	0,07%
ELOGIOS	8	0,28%
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	54	1,87%
REPRESENTAÇÕES	2728	94,69%



**3. Manifestações cadastradas de julho a dezembro de 2018, por assunto, em ordem alfabética, nos moldes determinados pelo Conselho Nacional do Ministério Público.**

<b>OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS</b>	<b>%</b>
ACESSIBILIDADE	5	0,17%
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	283	9,82%
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	65	2,26%
CONCURSO PÚBLICO	27	0,94%
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	12	0,42%
CONSUMIDOR	34	1,18%
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	0	0,00%
CRIMES	64	2,22%
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	1221	42,38%
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	14	0,49%
EDUCAÇÃO	123	4,27%
ELEITORAL	58	2,01%
EXECUÇÃO PENAL	15	0,52%
IDOSO	51	1,77%
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	313	10,86%
INFÂNCIA E JUVENTUDE	59	2,05%
MEIO AMBIENTE	133	4,62%
OUTROS	3	0,10%
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	0	0,00%
SAÚDE	211	7,32%
SERVIÇOS PÚBLICOS	133	4,62%
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0	0,00%
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	5	0,17%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	52	1,80%

## Ouvidoria Geral

Por meio do SIC, o assunto interno mais demandado, em relação à Lei de Acesso à Informação, foi direcionado à Promotoria de Justiça de Proteção à Saúde Pública, com 8,41% dos pedidos, como pode ser observado na Tabela 6. Todos os requerimentos foram atendidos.

Os pedidos de informações relacionados a “Promotorias de Justiça não Identificadas” são as manifestações em que o cidadão não mencionou o município ou aos pedidos de certidões, cuja disciplina de fornecimento está prevista na Resolução nº 3551/2018 – PGJ, totalizando 16,82%.

Dos 166 pedidos protocolizados no SIC, 59 (dos requerentes) foram orientados a encaminhar suas manifestações para outras instituições.

**Tabela 6:** Manifestações recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e relacionadas às atribuições do Ministério Público, no período de julho a dezembro.

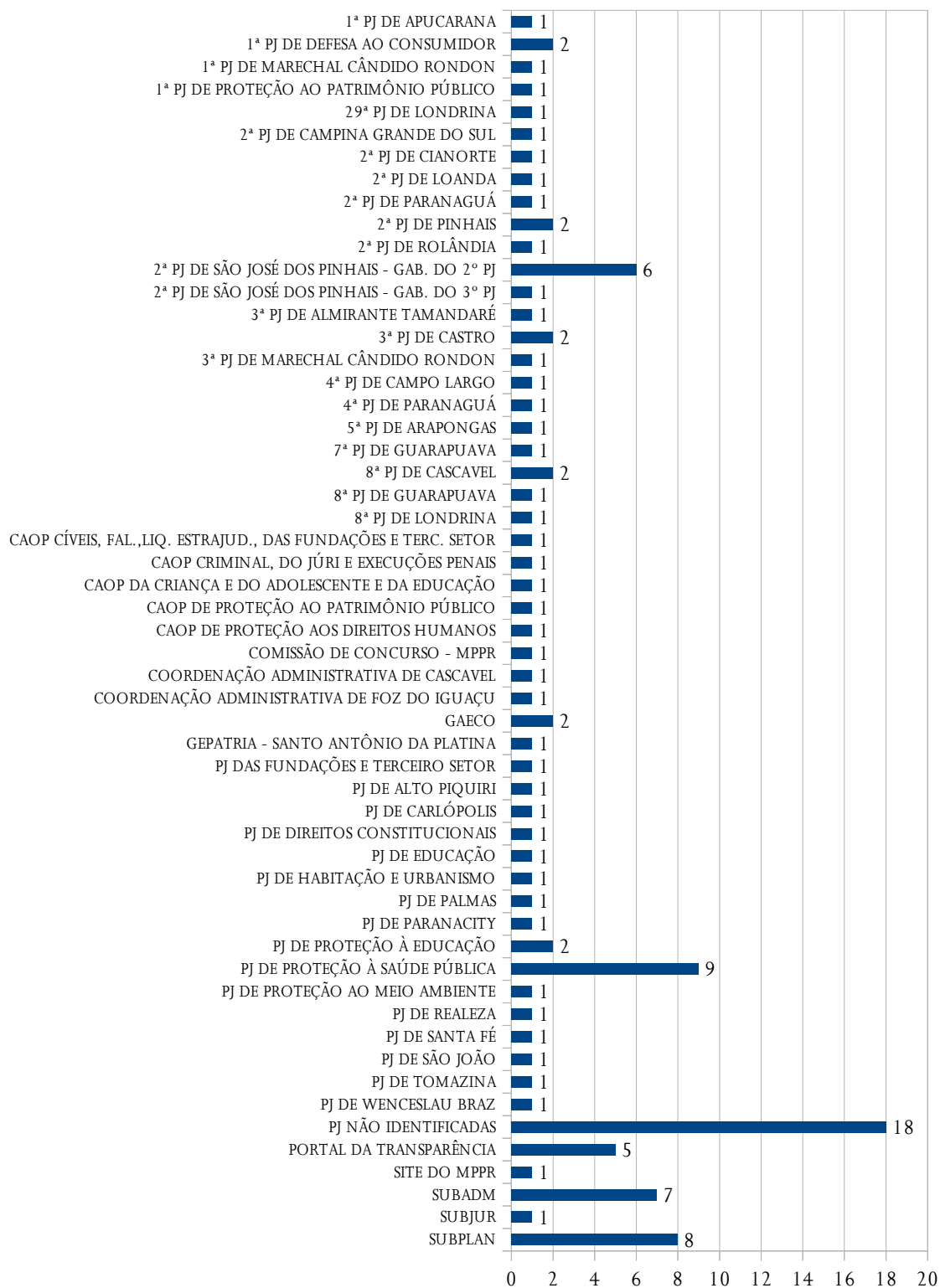
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – (SIC)</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS</b>	<b>%</b>
1ª PJ de Apucarana	1	0,93%
1ª PJ de Defesa ao Consumidor	2	1,87%
1ª PJ de Marechal Cândido Rondon	1	0,93%
1ª PJ de Proteção ao Patrimônio Público	1	0,93%
29ª PJ de Londrina	1	0,93%
2ª PJ de Campina Grande do Sul	1	0,93%
2ª PJ de Cianorte	1	0,93%
2ª PJ de Loanda	1	0,93%
2ª PJ de Paranaguá	1	0,93%
2ª PJ de Pinhais	2	1,87%
2ª PJ de Rolândia	1	0,93%
2ª PJ de São José dos Pinhais – Gab. do 2º PJ	6	5,61%
2ª PJ de São José dos Pinhais – Gab. do 3º PJ	1	0,93%
3ª PJ de Almirante Tamandaré	1	0,93%
3ª PJ de Castro	1	0,93%
3ª PJ de Marechal Cândido Rondon	1	0,93%
4ª PJ de Campo Largo	1	0,93%

## Ouvidoria Geral

4ª PJ de Paranaguá	1	0,93%
5ª PJ de Araçongas	1	0,93%
7ª PJ de Guarapuava	1	0,93%
8ª PJ de Cascavel	1	0,93%
8ª PJ de Guarapuava	1	0,93%
8ª PJ de Londrina	1	0,93%
CAOP Cíveis, Falimentares, de Liquidações Extrajudiciais, das Fundações e do Terceiro Setor	1	0,93%
CAOP Criminal, do Júri e Execuções Penais	1	0,93%
CAOP da Criança e do Adolescente e da Educação	1	0,93%
CAOP de Proteção ao Patrimônio Público	1	0,93%
CAOP de Proteção aos Direitos Humanos	1	0,93%
Comissão de Concurso – MPPR	1	0,93%
Coordenação Administrativa de Cascavel	1	0,93%
Coordenação Administrativa de Foz do Iguaçu	1	0,93%
GAECO	2	1,87%
GEPATRIA – Santo Antônio da Platina	1	0,93%
PJ das Fundações e do Terceiro Setor	1	0,93%
PJ de Alto Piquiri	1	0,93%
PJ de Carlópolis	1	0,93%
PJ de Direitos Constitucionais	2	1,87%
PJ de Educação	1	0,93%
PJ de Habitação e Urbanismo	1	0,93%
PJ de Palmas	1	0,93%
PJ de Paranacity	1	0,93%
PJ de Proteção à Educação	2	1,87%
PJ de Proteção à Saúde Pública	9	8,41%
PJ de Proteção ao Meio Ambiente	1	0,93%
PJ de Realeza	1	0,93%
PJ de Santa Fé	1	0,93%
PJ de São João	1	0,93%
PJ de Tomazina	1	0,93%
PJ de Wenceslau Braz	1	0,93%
PJ não identificadas	18	16,82%

## Ouvidoria Geral

Portal da Transparência	5	4,67%
Site do MPPR	1	0,93%
SUBADM	7	6,54%
SUBJUR	1	0,93%
SUBPLAN	8	7,48%



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

COMARCA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Almirante Tamandaré	4	4	3	2	2	2	17	0,63%
Alto Paraná	0	0	0	0	1	0	1	0,04%
Alto Piquiri	0	0	1	0	0	0	1	0,04%
Altônia	2	0	1	2	0	3	8	0,29%
Ampére	1	1	0	1	0	1	4	0,15%
Andirá	2	3	0	0	1	0	6	0,22%
Antonina	0	1	2	0	2	0	5	0,18%
Apucarana	2	16	2	1	2	2	25	0,92%
Arapongas	2	5	1	3	1	0	12	0,44%
Arapoti	0	0	0	0	3	0	3	0,11%
Araucária	6	10	5	6	16	1	44	1,62%
Assaí	0	0	0	1	1	0	2	0,07%
Assis Chateaubriand	3	2	5	1	5	2	18	0,66%
Astorga	2	3	0	1	3	0	9	0,33%
Bandeirantes	0	0	0	2	0	0	2	0,07%
Barbosa Ferraz	0	0	0	0	2	0	2	0,07%
Barracão	2	0	0	3	3	0	8	0,29%
Bocaiúva Do Sul	2	1	0	7	0	0	10	0,37%
Cambará	1	0	0	0	1	0	2	0,07%
Cambé	2	2	2	3	0	1	10	0,37%
Campina Da Lagoa	2	6	0	0	0	1	9	0,33%
Campina Grande do Sul	0	0	5	5	1	3	14	0,52%
Campo Largo	6	3	4	6	30	10	59	2,17%
Campo Mourão	2	2	4	2	3	4	17	0,63%
Cândido De Abreu	0	1	0	1	2	0	4	0,15%
Cantagalo	1	0	1	0	0	0	2	0,07%
Capanema	3	4	3	4	0	3	17	0,63%
Capitão Leônidas Marques	0	1	0	0	0	1	2	0,07%
Carlópolis	0	1	1	1	1	0	4	0,15%
Cascavel	4	8	2	14	9	8	45	1,66%
Castro	0	3	0	5	3	0	11	0,41%
Catanduvas	2	1	0	1	0	0	4	0,15%
Centenário do Sul	0	0	0	0	2	1	3	0,11%
Cerro Azul	0	1	2	0	0	0	3	0,11%

## Ouvidoria Geral

Chopinzinho	2	1	0	0	0	1	4	0,15%
Cianorte	4	2	0	3	7	1	17	0,63%
Cidade Gaúcha	1	2	2	3	1	1	10	0,37%
Clevelândia	2	0	1	0	1	0	4	0,15%
Colombo	10	7	10	12	3	11	53	1,95%
Colorado	1	1	1	2	1	2	8	0,29%
Corbélia	1	2	2	1	2	1	9	0,33%
Cornélio Procópio	3	5	0	2	2	1	13	0,48%
Coronel Vivida	0	1	0	0	1	0	2	0,07%
Cruzeiro Oeste	1	2	0	5	2	0	10	0,37%
Curitiba	150	158	123	156	124	83	794	29,24 %
Curiúva	3	2	0	2	3	2	12	0,44%
Dois Vizinhos	10	4	4	0	3	0	21	0,77%
Engenheiro Beltrão	0	3	0	1	0	0	4	0,15%
Faxinal	0	2	0	0	3	1	6	0,22%
Fazenda Rio Grande	6	6	3	7	5	4	31	1,14%
Formosa Do Oeste	1	0	0	0	2	0	3	0,11%
Foz Do Iguaçu	4	7	3	11	9	3	37	1,36%
Francisco Beltrão	3	5	6	3	3	2	22	0,81%
Goioerê	2	4	0	2	15	2	25	0,92%
Grandes Rios	0	1	1	1	0	0	3	0,11%
Guaíra	0	0	0	0	2	1	3	0,11%
Guaraniaçu	3	0	2	2	0	0	7	0,26%
Guarapuava	5	4	8	4	2	5	28	1,03%
Guaratuba	1	4	2	3	6	0	16	0,59%
Ibaiti	2	3	0	1	2	1	9	0,33%
Ibiporã	1	2	0	4	3	3	13	0,48%
Icaraíma	1	0	0	4	0	0	5	0,18%
Imbituva	0	4	0	2	1	3	10	0,37%
Ipiranga	0	1	0	0	1	4	6	0,22%
Iporã	0	0	0	1	1	0	2	0,07%
Irati	2	1	1	0	0	1	5	0,18%
Iretama	3	0	0	0	2	0	5	0,18%
Ivaiporã	3	1	0	3	2	1	10	0,37%
Jacarezinho	0	3	3	3	3	0	12	0,44%
Jaguapitã	0	1	1	2	0	0	4	0,15%
Jaguariaíva	0	1	0	2	10	0	13	0,48%



## Ouvidoria Geral

Jandaia Do Sul	2	2	1	1	1	0	7	0,26%
Joaquim Távora	0	0	0	0	1	0	1	0,04%
Lapa	4	2	1	0	5	9	21	0,77%
Laranjeiras Do Sul	2	5	2	4	1	3	17	0,63%
Loanda	0	0	1	1	0	2	4	0,15%
Londrina	14	11	7	18	18	10	78	2,87%
Mallet	0	1	0	0	0	0	1	0,04%
Mamborê	0	2	0	0	2	0	4	0,15%
Mandaguaçu	1	3	2	15	1	1	23	0,85%
Mandaguari	1	0	2	2	3	1	9	0,33%
Mangueirinha	0	2	0	1	0	0	3	0,11%
Manoel Ribas	0	2	2	0	1	1	6	0,22%
Marechal Cândido Rondon	5	2	1	5	2	0	15	0,55%
Marialva	0	1	2	1	1	1	6	0,22%
Marilândia Do Sul	2	3	0	0	1	0	6	0,22%
Maringá	13	19	22	7	13	15	89	3,28%
Marmeleiro	1	0	1	0	2	2	6	0,22%
Matelândia	3	0	4	1	0	0	8	0,29%
Matinhos	3	5	0	6	2	0	16	0,59%
Medianeira	1	2	2	3	1	1	10	0,37%
Morretes	3	5	0	1	1	0	10	0,37%
Nova Aurora	2	0	1	1	2	3	9	0,33%
Nova Esperança	0	2	0	1	2	1	6	0,22%
Nova Fátima	2	0	0	0	0	0	2	0,07%
Nova Londrina	3	3	1	1	1	0	9	0,33%
Palmas	0	2	0	2	1	4	9	0,33%
Palmeira	0	2	2	5	2	2	13	0,48%
Palmital	0	2	0	0	0	0	2	0,07%
Palotina	1	1	0	0	2	1	5	0,18%
Paraíso do Norte	0	2	0	0	0	1	3	0,11%
Paranacity	0	1	1	0	0	2	4	0,15%
Paranaguá	6	1	3	7	5	3	25	0,92%
Paranavaí	3	1	2	11	4	2	23	0,85%
Pato Branco	4	5	4	4	3	2	22	0,81%
Pérola	0	0	0	1	0	0	1	0,04%
Pinhais	4	6	3	2	6	6	27	0,99%
Pinhão	0	2	3	1	1	0	7	0,26%

## Ouvidoria Geral

Pirai Do Sul	1	0	0	2	0	0	3	0,11%
Piraquara	4	1	4	4	3	3	19	0,70%
Pitanga	3	4	2	0	0	0	9	0,33%
Ponta Grossa	9	3	4	11	8	5	40	1,47%
Pontal Do Paraná	3	2	2	3	3	0	13	0,48%
Porecatu	3	2	1	4	3	3	16	0,59%
Prudentópolis	1	0	3	0	0	0	4	0,15%
Quatro Barras	0	0	0	2	0	0	2	0,07%
Quedas do Iguaçu	0	1	3	1	1	0	6	0,22%
Realeza	1	2	0	0	0	1	4	0,15%
Rebouças	0	0	1	0	0	0	1	0,04%
Reserva	1	2	0	0	0	0	3	0,11%
Ribeirão Claro	0	0	0	1	1	0	2	0,07%
Ribeirão do Pinhal	0	2	2	1	1	0	6	0,22%
Rio Branco Do Sul	1	2	1	5	3	1	13	0,48%
Rio Negro	3	3	3	7	3	2	21	0,77%
Rolândia	0	2	2	0	1	1	6	0,22%
Salto do Lontra	0	1	0	2	2	0	5	0,18%
Santa Fé	2	0	2	0	0	0	4	0,15%
Santa Helena	0	3	0	1	0	2	6	0,22%
Santa Isabel do Ivaí	0	1	0	0	0	0	1	0,04%
Santa Mariana	1	0	0	0	0	3	4	0,15%
Santo Antônio Da Platina	1	2	1	0	0	0	4	0,15%
Santo Antônio do Sudoeste	0	1	2	1	0	0	4	0,15%
São Jerônimo da Serra	0	1	0	0	2	0	3	0,11%
São João	4	0	0	0	2	1	7	0,26%
São João Do Ivaí	1	2	0	0	1	1	5	0,18%
São João Do Triunfo	2	0	0	0	0	0	2	0,07%
São Jorge d'Oeste	1	1	0	0	0	0	2	0,07%
São José Dos Pinhais	14	11	7	9	29	11	81	2,98%
São Mateus Do Sul	2	1	2	4	2	2	13	0,48%
São Miguel do Iguaçu	0	0	1	0	3	0	4	0,15%
Sarandi	0	2	0	1	2	2	7	0,26%
Sertanópolis	0	0	0	0	1	0	1	0,04%
Siqueira Campos	0	1	1	0	0	1	3	0,11%
Teixeira Soares	0	0	1	0	1	0	2	0,07%
Telêmaco Borba	1	1	0	4	2	2	10	0,37%

## Ouvidoria Geral

Terra Boa	0	3	1	0	1	1	6	0,22%
Terra Rica	0	4	1	0	0	2	7	0,26%
Tibagi	1	1	2	2	2	0	8	0,29%
Toledo	3	1	5	7	2	2	20	0,74%
Tomazina	0	0	2	1	0	0	3	0,11%
Ubiratã	0	0	0	5	0	1	6	0,22%
Umuarama	1	1	6	2	2	2	14	0,52%
União Da Vitória	2	3	5	10	7	5	32	1,18%
Uraí	2	1	0	0	1	0	4	0,15%
Wenceslau Braz	0	0	1	3	0	1	5	0,18%
Xambrê	0	0	0	3	1	0	4	0,15%
Não Informado	8	9	5	12	4	9	47	1,73%
Outros Estados	19	20	20	20	7	11	97	3,57%

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.

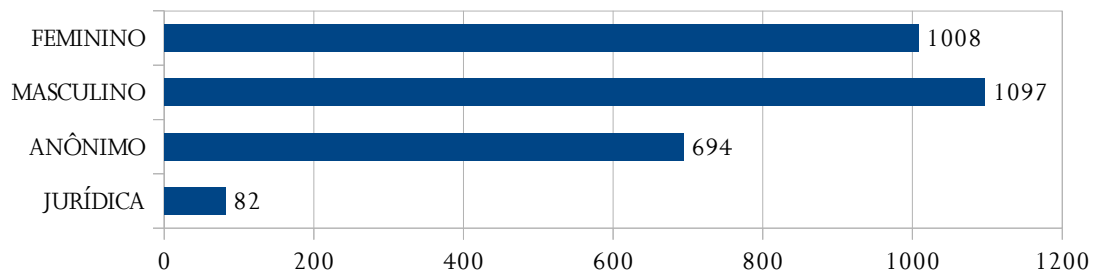
Para os pedidos de acesso à informação por meio do SIC, no segundo semestre de 2018, o tempo médio de resposta foi de 04 dias, e todos (166) foram respondidos.

### **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 sistema do 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 2018, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física, somente 2,85% (82), como pessoa jurídica. A participação dos homens continua superior à das mulheres, representando 38,08% e 34,99% respectivamente. Foram 694 (24,09%) manifestações anônimas.

FEMININO	MASCULINO	ANÔNIMO	JURÍDICA
1008	1097	694	82



Curitiba, 18 de janeiro de 2019

**NEY ROBERTO ZANLORENZI**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor-Geral

**Suemi Kobiraki Takashima**  
Assessora Administrativa  
da Ouvidoria Geral