



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Ouvidoria Geral

---

## RELATÓRIO ANALÍTICO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019.

---

### 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 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



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

arquivo de documentação relativo às suas atribuições; IX - dar 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 pertinentes, 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.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## 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



# MINISTÉRIO PÚBLICO

*do Estado do Paraná*

## Ouvidoria Geral

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 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 primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria contou com uma equipe de duas servidoras e duas estagiárias de graduação em Direito, registrando-se que o quadro completo contempla duas outras vagas de estágio, em vias de preenchimento, totalizando quatro.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

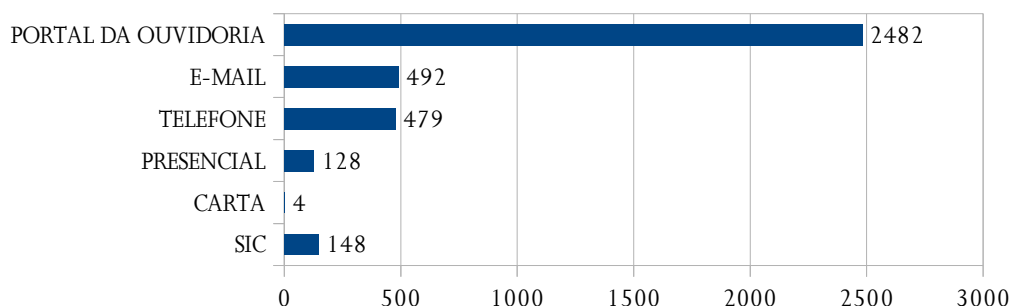
### II. Análise das Demandas e resultados

#### 1. Manifestações cadastradas

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019, foram contabilizadas 3733 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 66,49 % do total, seguido do E-MAIL, com 13,18%.

**Tabela 2:** Total de manifestações, por canal de comunicação, no primeiro semestre de 2019.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO		
CANAL DE COMUNICAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
PORTAL DA OUVIDORIA	2482	66,49%
E-MAIL	492	13,18%
TELEFONE	479	12,83%
PRESENCIAL	128	3,43%
CARTA	4	0,11%
SIC	148	3,96%



A média mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria, nesse período, foi de **622**.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

**Tabela 3:** Manifestações cadastradas no Portal da Ouvidoria, e-mail, telefone, presencial, carta e SIC, por mês, no primeiro semestre de 2019.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR MÊS								
CADASTRO MENSAL	PORTAL DA OUVIDORIA	E-MAIL	TELEFONE	PRESENCIAL	CARTA	SIC	TOTAL	%
JANEIRO	344	63	63	32	0	23	525	14,06%
FEVEREIRO	457	52	97	35	0	31	672	18,00%
MARÇO	375	65	73	38	0	23	574	15,38%
ABRIL	535	114	101	18	3	33	804	21,54%
MAIO	437	88	76	3	1	21	626	16,77%
JUNHO	334	110	69	2	0	17	532	14,25%

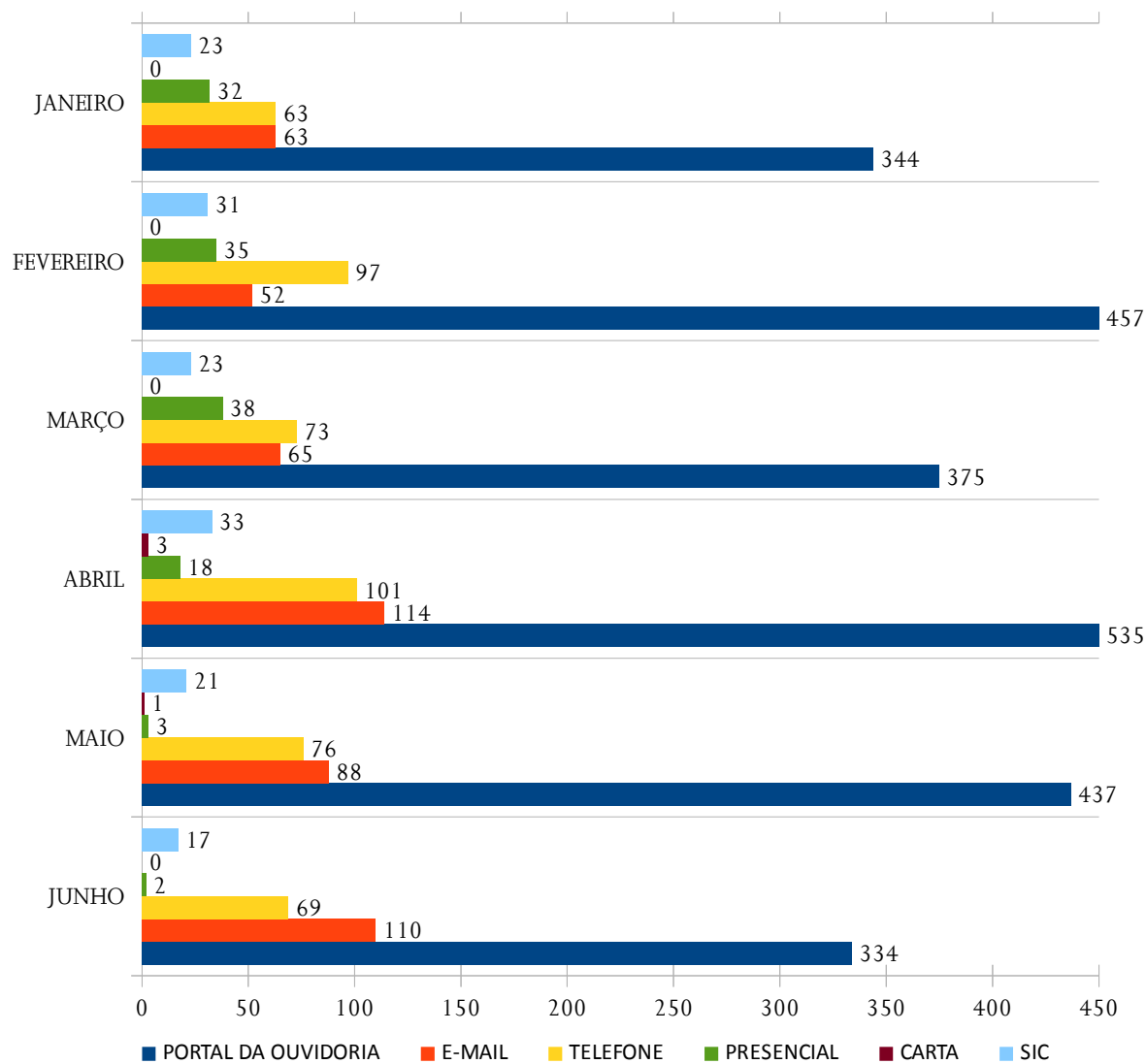


# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

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





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

---

Seguindo a diretriz estabelecida nas Resoluções n<sup>o</sup>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.





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## 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 no portal “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” (preferencialmente), e também por e-mail e pelo Portal da Ouvidoria, já que os cidadãos, por vezes, elegem essas vias, e, para agilizar e facilitar o atendimento, todos os requerimentos são recebidos e processados.



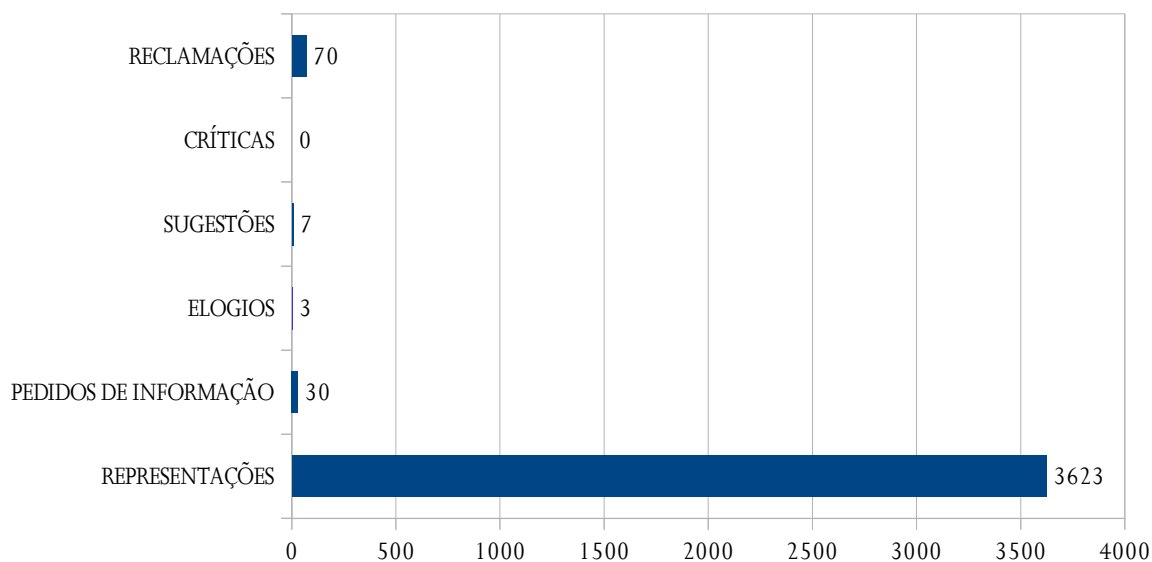
# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

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

CADASTROS NO SISTEMA E NAS FERRAMENTAS DA OUVIDORIA		
TIPO DE OCORRÊNCIA	MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	%
RECLAMAÇÕES	70	1,88%
CRÍTICAS	0	0,00%
SUGESTÕES	7	0,19%
ELOGIOS	3	0,08%
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	30	0,80%
REPRESENTAÇÕES	3623	97,05%





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

### 3. Manifestações cadastradas de janeiro a junho de 2019, por assunto, em ordem alfabética, nos moldes determinados pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ				
ASSUNTO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	5	6	11	0,29%
ADMINISTRAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	166	175	341	9,13%
ATUAÇÃO DE MEMBROS OU SERVIDORES	29	37	66	1,77%
CONCURSO PÚBLICO	19	16	35	0,94%
CONSULTAS E DÚVIDAS JURÍDICAS	2	0	2	0,05%
CONSUMIDOR	36	11	47	1,26%
CONTROLE EXTERNO DA ATIVIDADE POLICIAL	0	5	5	0,13%
CRIMES	48	33	81	2,17%
DEMANDAS ALHEIAS À COMPETÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO	712	996	1708	45,75%
DISCRIMINAÇÃO DE GÊNERO, ETNIA, CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL OU MENTAL	5	1	6	0,16%
EDUCAÇÃO	83	73	156	4,18%
ELEITORAL	1	0	1	0,03%
EXECUÇÃO PENAL	11	5	16	0,43%
IDOSO	35	25	60	1,61%
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	312	245	557	14,92%
INFÂNCIA E JUVENTUDE	43	62	105	2,81%
MEIO AMBIENTE	85	76	161	4,31%
OUTROS	0	0	0	0,00%
RESIDÊNCIA NA COMARCA E LOTAÇÃO DE MEMBROS	1	0	1	0,03%
SAÚDE	93	114	207	5,55%
SERVIÇOS PÚBLICOS	70	56	126	3,38%
SINDICAL E QUESTÕES ANÁLOGAS	0	0	0	0,00%
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	3	5	8	0,21%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12	21	33	0,88%



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

---

Por meio do SIC, o assunto interno mais demandado, em relação à Lei de Acesso à Informação (haja vista que muitas vezes os cidadãos direcionam manifestações diversas das contidas na Lei nº 12.527/2011), foi direcionado à Promotoria de Justiça de Proteção à Saúde Pública, com 6,49% dos pedidos, como pode ser observado na Tabela 6. Todos os requerimentos foram atendidos.

Os pedidos de informação 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 29,87%.

Dos 148 pedidos protocolizados no SIC, 54 (dos requerentes) foram orientados a encaminhar suas manifestações para outras instituições.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

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

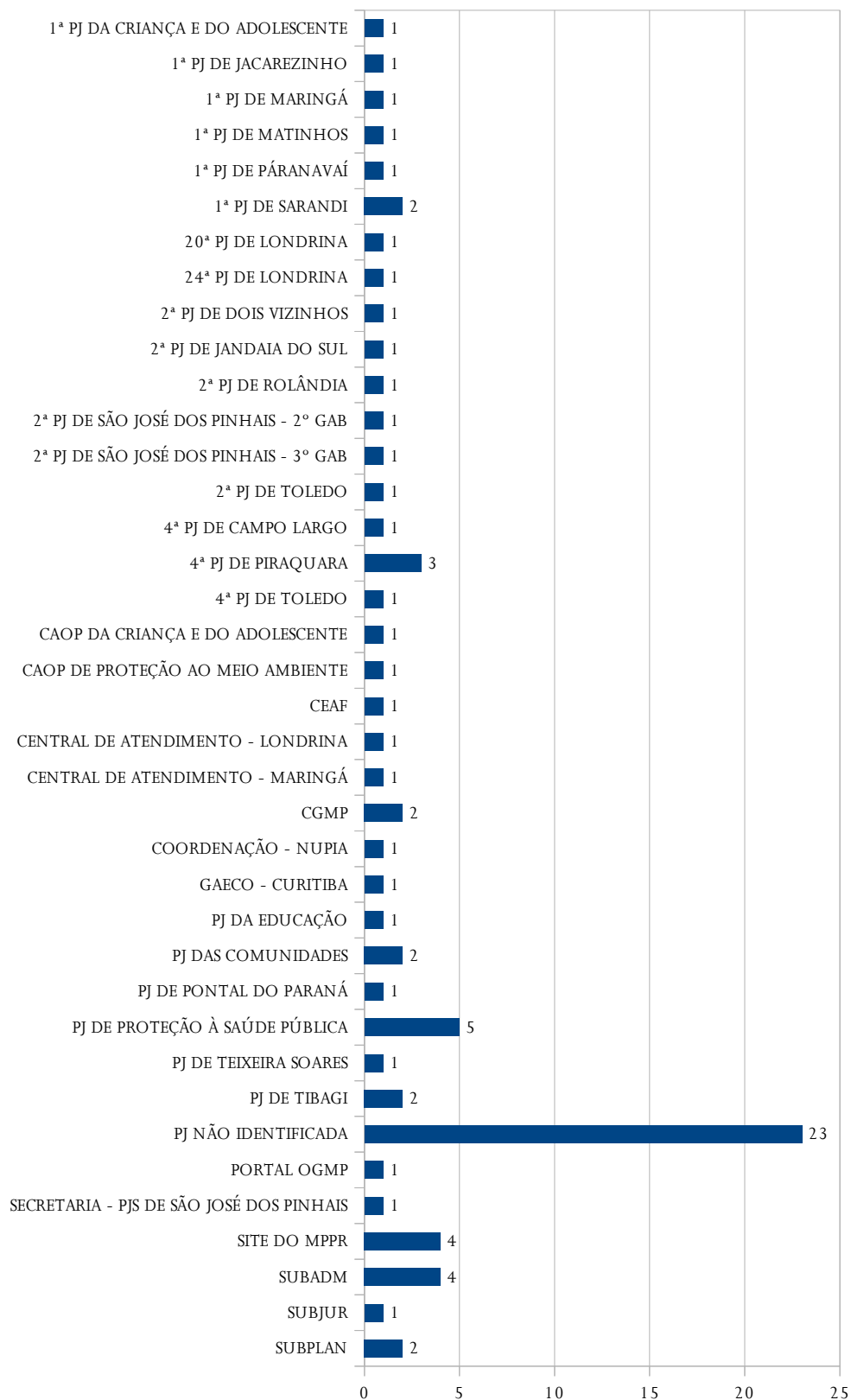
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – (SIC)		
ÁREA MPPR	MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	%
1ª PJ DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	1	1,30%
1ª PJ DE JACAREZINHO	1	1,30%
1ª PJ DE MARINGÁ	1	1,30%
1ª PJ DE MATINHOS	1	1,30%
1ª PJ DE PARANAVÁ	1	1,30%
1ª PJ DE SARANDI	2	2,60%
20ª PJ DE LONDRINA	1	1,30%
24ª PJ DE LONDRINA	1	1,30%
2ª PJ DE DOIS VIZINHOS	1	1,30%
2ª PJ DE JANDAIA DO SUL	1	1,30%
2ª PJ DE ROLÂNDIA	1	1,30%
2ª PJ DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS – 2º GAB.	1	1,30%
2ª PJ DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS – 3º GAB.	1	1,30%
2ª PJ DE TOLEDO	1	1,30%
4ª PJ DE CAMPO LARGO	1	1,30%
4ª PJ DE PIRAQUARA	3	3,90%
4ª PJ DE TOLEDO	1	1,30%
CAOP DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	1	1,30%
CAOP DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	1	1,30%
CEAF	1	1,30%
CENTRAL DE ATENDIMENTO – LONDRINA	1	1,30%
CENTRAL DE ATENDIMENTO – MARINGÁ	1	1,30%
CGMP	2	2,60%
COORDENAÇÃO – NUPIA	1	1,30%
GAECO – CURITIBA	1	1,30%
PJ DA EDUCAÇÃO	1	1,30%
PJ DAS COMUNIDADES	2	2,60%
PJ DE PONTAL DO PARANÁ	1	1,30%
PJ DE PROTEÇÃO À SAÚDE PÚBLICA	5	6,49%
PJ DE TEIXEIRA SOARES	1	1,30%
PJ DE TIBAGI	2	2,60%
PJ NÃO IDENTIFICADA	23	29,87%
PORTAL OGMP	1	1,30%
SECRETARIA – PJS DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	1	1,30%
SITE DO MPPR	4	5,19%
SUBADM	4	5,19%
SUBJUR	1	1,30%
SUBPLAN	2	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

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

COMARCA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
ALMIRANTE TAMANDARÉ	0	4	4	3	2	5	18	0,50%
ALTO PARANÁ	0	2	0	2	2	0	6	0,17%
ALTO PIQUIRI	1	1	0	1	0	0	3	0,08%
ALTÔNIA	2	2	0	1	0	0	5	0,14%
AMPÉRE	0	1	3	0	0	3	7	0,20%
ANDIRÁ	0	2	1	2	3	2	10	0,28%
ANTONINA	5	7	2	7	1	4	26	0,73%
APUCARANA	6	6	2	7	3	3	27	0,75%
ARAPONGAS	2	3	1	2	1	3	12	0,33%
ARAPOTI	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
ARAUCÁRIA	3	5	3	1	5	4	21	0,59%
ASSAÍ	0	1	0	2	0	0	3	0,08%
ASSIS CHATEAUBRIAND	4	3	0	1	0	1	9	0,25%
ASTORGA	1	4	2	6	2	1	16	0,45%
BANDEIRANTES	0	0	1	0	4	0	5	0,14%
BARBOSA FERRAZ	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
BARRAÇÃO	0	4	0	3	1	0	8	0,22%
BELA VISTA DO PARAÍSO	1	3	0	1	0	0	5	0,14%
BOCAIÚVA DO SUL	0	5	2	1	2	2	12	0,33%
CAMBARÁ	1	0	0	0	1	3	5	0,14%
CAMBÉ	3	4	2	4	0	3	16	0,45%
CAMPINA DA LAGOA	3	2	3	0	0	0	8	0,22%
CAMPINA GRANDE DO SUL	4	4	2	5	3	2	20	0,56%
CAMPO LARGO	4	6	3	4	6	2	25	0,70%
CAMPO MOURÃO	1	5	2	3	2	0	13	0,36%
CÂNDIDO DE ABREU	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
CANTAGALO	0	0	0	1	2	2	5	0,14%
CAPANEMA	0	1	3	0	0	0	4	0,11%
CAPITÃO LEÔNIDAS MARQUES	0	1	2	1	1	3	8	0,22%
CARLÓPOLIS	0	1	1	1	0	0	3	0,08%
CASCADEL	3	12	5	11	6	8	45	1,26%
CASTRO	1	7	0	3	2	3	16	0,45%
CATANDUVAS	1	1	0	1	2	0	5	0,14%
CENTENÁRIO DO SUL	0	0	1	0	1	0	2	0,06%
CERRO AZUL	0	2	0	0	0	0	2	0,06%
CHOPINZINHO	1	1	0	5	0	1	8	0,22%
CIANORTE	4	3	1	1	7	2	18	0,50%
CIDADE GAÚCHA	3	4	3	0	2	2	14	0,39%
CLEVELÂNDIA	0	0	0	1	1	0	2	0,06%
COLOMBO	4	8	7	6	6	5	36	1,00%
COLORADO	4	0	1	2	3	2	12	0,33%
CONGONHINHAS	0	0	1	0	0	1	2	0,06%
CORBÉLIA	0	2	1	3	4	0	10	0,28%



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

CORNÉLIO PROCÓPIO	2	3	5	2	1	1	14	0,39%
CORONEL VIVIDA	1	0	0	1	2	0	4	0,11%
CRUZEIRO DO OESTE	3	3	3	2	2	4	17	0,47%
CURITIBA	170	181	180	190	163	155	1039	28,98%
CURIÚVA	0	1	1	2	0	0	4	0,11%
DOIS VIZINHOS	1	7	4	3	4	6	25	0,70%
ENGENHEIRO BELTRÃO	2	0	0	1	1	5	9	0,25%
FAXINAL	1	0	0	1	0	0	2	0,06%
FAZENDA RIO GRANDE	7	10	10	14	11	5	57	1,59%
FORMOSA DO OESTE	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
FOZ DO IGUAÇU	7	10	5	10	4	6	42	1,17%
FRANCISCO BELTRÃO	4	4	2	6	3	4	23	0,64%
GOIOERÊ	1	2	2	4	2	1	12	0,33%
GRANDES RIOS	1	2	0	3	0	0	6	0,17%
GUAÍRA	4	1	1	0	1	1	8	0,22%
GUARANIAÇU	0	2	2	0	4	3	11	0,31%
GUARAPUAVA	13	12	5	10	5	5	50	1,39%
GUARATUBA	5	1	0	22	1	1	30	0,84%
IBAITI	1	0	2	2	0	1	6	0,17%
IBIPORÃ	1	2	1	1	2	4	11	0,31%
ICARAÍMA	3	1	0	0	1	1	6	0,17%
IMBITUVA	1	1	2	0	2	1	7	0,20%
IPIRANGA	1	1	1	1	1	2	7	0,20%
IPORÃ	0	2	0	5	2	0	9	0,25%
IRATI	1	2	2	2	1	6	14	0,39%
IRETAMA	0	0	0	0	0	2	2	0,06%
IVAIPORÃ	6	1	6	6	1	1	21	0,59%
JACAREZINHO	3	0	1	3	1	0	8	0,22%
JAGUAPITÃ	0	3	0	0	0	2	5	0,14%
JAGUARIAÍVA	1	0	1	1	0	1	4	0,11%
JANDAIA DO SUL	1	2	6	3	3	0	15	0,42%
JOAQUIM TÁVORA	2	1	1	1	2	0	7	0,20%
LAPA	1	4	1	3	1	1	11	0,31%
LARANJEIRAS DO SUL	0	2	1	4	0	2	9	0,25%
LOANDA	3	5	6	3	0	3	20	0,56%
LONDRINA	14	17	12	18	8	5	74	2,06%
MAMBORÊ	2	3	0	0	1	0	6	0,17%
MANDAGUAÇU	0	0	4	5	2	4	15	0,42%
MANDAGUARI	2	2	0	5	0	2	11	0,31%
MANGUEIRINHA	2	1	0	1	0	0	4	0,11%
MANOEL RIBAS	1	7	1	0	4	1	14	0,39%
MARECHAL CÂNDIDO	0	1	0	3	3	0	7	0,20%





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

RONDON								
MARIALVA	1	3	1	2	1	1	9	0,25%
MARILÂNDIA DO SUL	0	1	8	0	0	0	9	0,25%
MARINGÁ	19	18	18	17	15	5	92	2,57%
MARMELEIRO	3	1	1	9	1	0	15	0,42%
MATELÂNDIA	2	4	0	4	1	2	13	0,36%
MATINHOS	7	2	5	7	1	0	22	0,61%
MEDIANEIRA	5	8	4	1	1	1	20	0,56%
MORRETES	0	3	0	0	1	1	5	0,14%
NOVA AURORA	4	1	4	2	0	2	13	0,36%
NOVA ESPERANÇA	2	0	0	3	1	0	6	0,17%
NOVA FÁTIMA	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
NOVA LONDRINA	1	4	4	2	1	6	18	0,50%
ORTIGUEIRA	1	0	1	3	1	2	8	0,22%
PALMAS	4	3	5	1	4	0	17	0,47%
PALMEIRA	0	2	1	1	2	0	6	0,17%
PALMITAL	2	0	0	1	0	0	3	0,08%
PALOTINA	0	0	0	1	3	1	5	0,14%
PARAÍSO DO NORTE	6	0	0	2	2	0	10	0,28%
PARANACITY	2	3	1	3	2	1	12	0,33%
PARANAGUÁ	3	8	2	9	12	6	40	1,12%
PARANAÍ	4	3	12	5	5	6	35	0,98%
PATO BRANCO	2	3	2	6	3	2	18	0,50%
PEABIRU	1	0	0	0	2	0	3	0,08%
PÉROLA	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
PINHAIS	3	9	3	2	4	7	28	0,78%
PINHÃO	3	1	0	0	3	1	8	0,22%
PIRAÍ DO SUL	2	1	0	2	1	2	8	0,22%
PIRAQUARA	3	6	10	4	8	2	33	0,92%
PITANGA	0	3	2	2	1	2	10	0,28%
PONTA GROSSA	8	5	10	25	18	5	71	1,98%
PONTAL DO PARANÁ	1	4	1	5	1	3	15	0,42%
PORECATU	3	2	0	0	0	1	6	0,17%
PRUDENTÓPOLIS	3	0	3	0	0	0	6	0,17%
QUEDAS DO IGUAÇU	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
REALEZA	1	1	1	8	0	1	12	0,33%
REBOUÇAS	0	0	1	0	0	3	4	0,11%
RESERVA	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
RIBEIRÃO DO PINHAL	2	1	1	1	0	2	7	0,20%
RIBEIRÃO CLARO	0	1	0	0	0	1	2	0,06%
RIO BRANCO DO SUL	2	6	4	1	0	0	13	0,36%
RIO NEGRO	2	4	8	9	8	2	33	0,92%



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

ROLÂNDIA	1	2	1	1	1	0	6	0,17%
SALTO DO LONTRA	0	2	0	1	2	0	5	0,14%
SANTA FÉ	1	1	1	1	0	0	4	0,11%
SANTA HELENA	1	2	4	1	1	2	11	0,31%
SANTA ISABEL DO IVAÍ	0	2	0	2	0	0	4	0,11%
SANTA MARIANA	0	0	2	1	0	1	4	0,11%
SANTO ANTÔNIO DA PLATINA	1	2	0	1	3	0	7	0,20%
SANTO ANTÔNIO DO SUDOESTE	0	1	1	2	0	1	5	0,14%
SÃO JERÔNIMO DA SERRA	1	2	1	1	4	1	10	0,28%
SÃO JOÃO	0	0	3	4	2	4	13	0,36%
SÃO JOÃO DO IVAÍ	0	0	2	3	2	3	10	0,28%
SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	10	24	9	19	11	12	85	2,37%
SÃO MATEUS DO SUL	1	1	10	14	9	1	36	1,00%
SÃO MIGUEL DO IGUAÇU	1	2	3	3	2	3	14	0,39%
SARANDI	4	2	4	0	3	3	16	0,45%
SENGÉS	0	0	1	1	1	1	4	0,11%
SERTANÓPOLIS	0	0	1	3	1	0	5	0,14%
SIQUEIRA CAMPOS	0	2	1	1	0	0	4	0,11%
TEIXEIRA SOARES	2	0	1	0	0	0	3	0,08%
TELÊMACO BORBA	2	5	3	3	8	6	27	0,75%
TERRA BOA	1	0	0	0	5	2	8	0,22%
TERRA RICA	0	0	1	1	0	0	2	0,06%
TERRA ROXA	0	1	0	1	2	1	5	0,14%
TIBAGI	1	1	4	1	2	0	9	0,25%
TOLEDO	2	5	5	2	6	3	23	0,64%
TOMAZINA	0	2	1	1	1	0	5	0,14%
UBIRATÃ	1	5	4	0	0	2	12	0,33%
UMUARAMA	1	6	2	5	1	1	16	0,45%
UNIÃO DA VITÓRIA	0	8	4	4	10	9	35	0,98%
URÁI	0	0	0	4	1	0	5	0,14%
WENCESLAU BRAZ	6	0	1	1	0	0	8	0,22%
XAMBRÊ	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
COMARCA NÃO INFORMADA	9	13	18	23	26	24	113	3,15%
Estado Acre	0	0	0	0	3	1	4	0,11%
Estado Alagoas	0	0	1	5	3	1	10	0,28%
Estado Amapá	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
Estado Bahia	1	0	0	2	0	0	3	0,08%
Estado Distrito Federal	0	0	1	1	2	0	4	0,11%
Estado Espírito Santo	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
Estado Goiás	1	1	0	3	2	1	8	0,22%
Estado Maranhão	0	0	0	0	0	1	1	0,03%



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

Estado Mato Grosso	1	1	1	0	1	0	4	0,11%
Estado Mato Grosso do Sul	0	1	0	0	0	1	2	0,06%
Estado Minas Gerais	2	2	2	0	2	5	13	0,36%
Estado Pará	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
Estado Piauí	1	1	0	2	0	0	4	0,11%
Estado Pernambuco	0	0	1	0	1	1	3	0,08%
Estado Rondônia	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
Estado Rio de Janeiro	1	0	1	4	2	0	8	0,22%
Estado Rio Grande do Sul	1	1	1	2	1	3	9	0,25%
Estado Santa Catarina	3	6	8	9	7	2	35	0,98%
Estado São Paulo	11	9	2	66	56	48	192	5,36%
Estado Sergipe	0	0	2	2	1	0	5	0,14%

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



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

---

### 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 primeiro semestre de 2019, o tempo médio de resposta foi de 02 dias, e 01 (do total de 148), registrado em junho, permanece aguardando resposta.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

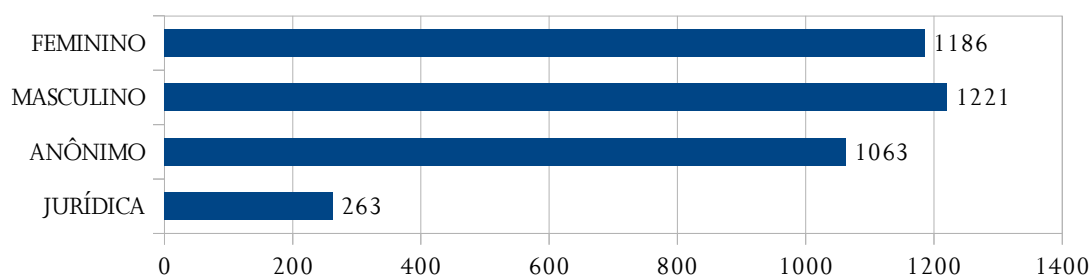
## Ouvidoria Geral

### 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 primeiro semestre de 2019, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física, somente 7,05% (263), como pessoa jurídica. A participação dos homens continua superior à das mulheres, representando 32,71% e 31,77% respectivamente. Foram 1063 (28,48%) manifestações anônimas.

FEMININO	MASCULINO	ANÔNIMO	JURÍDICA
1186	1221	1063	263





# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

---

### III. Atividades de fortalecimento da Ouvidoria.

Neste tópico, destacam-se os seguintes registros:

- 1 – Em Janeiro foi publicada na intranet da instituição, sugestão enviada pelo cidadão Vitor Lima, através do Protocolo de Atendimento nº 7749/2019, para que, sempre que possível, ao final de cada notícia, seja indicado o número do processo respectivo.
- 2 – Curso de Controle Social realizado pelo Ouvidor-Geral na modalidade EAD, certificado pela Escola Nacional de Administração Pública (período de 08/01/2019 a 07/02/2019). Carga horária: 20 horas.
- 3 – Participação do Ouvidor-Geral na XL Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), na cidade de Brasília-DF, no dia 08 de fevereiro.
- 4 – Participação do Ouvidor-Geral na reunião para tratar sobre o desenvolvimento e gerenciamento de softwares, realizada pela Procuradoria Geral de Justiça, no dia 11 de março.
- 5 – Reunião realizada com a Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos de Planejamento Institucional para aquisição de novo sistema para cadastro de manifestação desta Ouvidoria Geral.
- 6 – Participação do Ouvidor-Geral na inauguração das novas instalações da Ouvidoria do TRT-PR, no dia 15 de março.
- 7 – Participação do Ouvidor-Geral na reunião para tratar sobre o desenvolvimento e gerenciamento de softwares, realizada pela Procuradoria Geral de Justiça, no dia 22 de março.
- 8 - Participação do Ouvidor-Geral na XLI Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), na cidade de São Luís-MA, nos dias 28 e 29 de março.
- 9 - Participação do Ouvidor-Geral na reunião realizada pela Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos para a aprovação do novo Layout da Ouvidoria Geral, no dia 17 de abril.
- 10 - Participação do Ouvidor-Geral na XLII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), na cidade do Rio de Janeiro – RJ, no dia 15 de maio.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

## Ouvidoria Geral

---

11 – Curso de Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público, realizado pelas assessoras Endy Greice Filipake e Suemi Kobiraki Takashima, na modalidade EAD, certificado pela Escola Nacional de Administração Pública, referente aos Cursos de Certificação em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). Carga horária: 20 horas.

12 – Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para o Ministério Público, realizado pelas assessoras Endy Greice Filipake e Suemi Kobiraki Takashima, na modalidade EAD, certificado pela Escola Nacional de Administração Pública, referente aos Cursos de Certificação em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). Carga horária: 20 horas.

13 – Curso de Acesso à Informação e Ouvidorias para o Ministério Público, realizado pelas assessoras Endy Greice Filipake e Suemi Kobiraki Takashima, na modalidade EAD, certificado pela Escola Nacional de Administração Pública, referente aos Cursos de Certificação em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). Carga horária: 20 horas.

14 – Curso de Resolução de Conflitos Aplicadas ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público, realizado pelas assessoras Endy Greice Filipake e Suemi Kobiraki Takashima, na modalidade EAD, certificado pela Escola Nacional de Administração Pública, referente aos Cursos de Certificação em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP). Carga horária: 20 horas.

15 – Curso “Práticas de Atendimento ao público para as Ouvidorias do Ministério Público Brasileiro”, realizado pelas assessoras Endy Greice Filipake e Suemi Kobiraki Takashima, promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (CNMP), na cidade de Brasília–DF, nos dias 26 e 27 de junho, referente aos Cursos de Certificação em Ouvidoria.

16 – Solicitação ao Procurador-Geral de Justiça para integrar a Ouvidoria à Rede Nacional de Ouvidorias, propiciando a utilização do Sistema e-Ouv como plataforma de recepção das manifestações, cuja demanda encontra-se em fase de finalização.



# MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Ouvidoria Geral

---

## Considerações Finais.

Apresentamos, ao longo destas vinte e três páginas, o relatório analítico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Paraná no primeiro semestre do ano. O período reportado vai de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019, no qual foram contabilizadas 3733 manifestações, cadastradas nos sistemas e ferramentas disponíveis aos interessados. Observou-se, mais uma vez, que o portal “Fale com o Ouvidor” continua a ser o meio de contato mais utilizado, representando 66,49% das solicitações cadastradas, seguido de e-mail e ligações telefônicas, com 13,18% e 12,83% respectivamente. De observar-se, contudo, que o canal mais demandado ainda apresenta sérias restrições, pois obsta a remessa, pelos interessados, de documentos vinculados às suas demandas, além de impedir consultas subsequentes à primeira registrada no sistema, o que, certamente, dificulta a conclusão das denúncias.

Curitiba, 12 de julho de 2019.

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

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