

GRAZHYLEA MACEDO FAE

**A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA**

CURITIBA

2004

GRAZHYLEA MACEDO FAE

**A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do Curso de Comunicação Social – Habilitação Relações Públicas do Dept. de Comunicação Social-Setor Ciências Humanas Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^ª Dra. Celsi Bronstrup Silvestrin.

CURITIBA

2004

Universidade Federal do Paraná
Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes
Departamento de Comunicação Social
Curso de Comunicação Social
Habilitação em Relações Públicas

REITOR

Prof^o Dr. Carlos Augusto Moreira Junior

VICE-REITORA

Prof^a Dra Maria Tarcisa Silva Bega

DIRETOR DO SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES

Prof^o Jose Borges Neto

CHEFE DO DECOM

Prof^a Dr^a Rosa Maria Dalla Costa

COORDENADOR DO CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Prof^o Rubens Sprada Mazza

PROFESSORA ORIENTADORA

Celsi Bronstrup Silvestrin

AGRADECIMENTOS

*A meus pais por acreditarem em mim. Ao lado de vocês realmente me sinto
em paz.*

*Aos amigos por fazerem da vida um momento feliz e por me deixarem fazer
parte da sua história.*

*Aos colegas de trabalho pela amizade em mim depositada e pelos inúmeros
ensinamentos que obtive.*

RESUMO

Este trabalho analisa o funcionamento do Órgão Ouvidoria Geral do Estado do Paraná no contexto da Comunicação Pública. O estudo aborda a influência da Comunicação Pública na formação da Opinião Pública. Verifica o contexto histórico do surgimento das Ouvidorias na sociedade democrática brasileira, caracterizando-as como uma forma de exercício da cidadania. A partir de levantamento bibliográfico, aponta aspectos teóricos sobre o desenvolvimento das Ouvidorias, evidenciando o relacionamento entre o cidadão e o governo. Apresenta dados obtidos em uma pesquisa qualitativa aplicada na disciplina de Estágio Supervisionado para complemento de estudo. Detecta-se ao final os pontos positivos e negativos do Órgão.

SUMÁRIO

RESUMO	4
SUMÁRIO	5
LISTA DE ANEXOS	6
LISTA DE TABELAS	7
1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 A COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A OPINIÃO PÚBLICA.....	10
2.2 AS OUVIDORIAS/OMBUDSMAN.....	16
2.2.1 <i>As Ouvidorias no Brasil</i>	16
2.2.2 <i>A Ouvidoria do Estado do Paraná</i>	21
3 LEVANTAMENTO E ANÁLISE DE DADOS DE ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO	26
3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PÚBLICO.....	26
3.1.1 <i>Procedimentos Metodológicos</i>	28
3.1.2 <i>Dados Obtidos</i>	28
3.2 ANÁLISE DO SITE.....	36
3.2.1 <i>Informações estatísticas do órgão nos anos de 2003/2004</i>	37
4 CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIAS	40
ANEXOS	43
TABELAS	83

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Sistema de Funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.....	44
Anexo 2 - Programas da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Estado.....	46
Anexo 3 - Recortes do Sistema de informática de funcionamento do Órgão.....	51
A Lista de Atendimentos Pendentes.....	52
B Inclusão de Atendimento.....	54
C Localização de Atendimento.....	56
D Localização de Encaminhamento.....	58
E Consulta a Atendimento e Encaminhamento.....	60
F Exemplo de Atendimento e Encaminhamento.....	62
Anexo 4 – Recortes do conteúdo do site da Secretaria de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado.....	66
A <i>Link</i> - Histórico.....	67
B <i>Link</i> - Cidadania de A a Z.....	69
C <i>Link</i> – Ouvidoria.....	71
D <i>Link</i> – Corregedoria.....	73
E <i>Link</i> - Perguntas e Respostas.....	75
F <i>Link</i> - Acesso a outros links.....	77
G <i>Link</i> - Denúncias.....	79
H <i>Link</i> - Fale com o Ouvidor.....	81

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Lista de assuntos.....	84
TABELA 2 – Lista de total de assunto por natureza em 2003.....	89
TABELA 3 – Lista de total de assunto por natureza de 01/01/2004 até 18/10/2004.....	92
TABELA 4 – Lista por natureza dos municípios do Paraná de 01/01/2004 até 30/09/2004.....	96
TABELA 5 – Lista de total de contatos efetuados de 01/01/2004 até 18/10/2004.....	100
TABELA 6 - Lista por natureza dos municípios de outros Estados de 01/01/2004 até 30/09/2004.....	101

1 INTRODUÇÃO

O cidadão tem um importante papel no exercício da cidadania presente em nossa sociedade e o surgimento das Ouvidorias vem contribuir para uma área onde este não vinha sendo atendido com o devido respeito no serviço público. “Antes das Ouvidorias, o consumidor era obrigado a percorrer os departamentos de empresas ou repartições, confiando em sua determinação e na boa vontade dos funcionários para receber um atendimento melhor, trocar um produto ou solicitar que um serviço fosse refeito. Caso contrário, só restaria, a ele, recorrer à polícia ou à justiça. E essas instituições nem sempre dispunham de um pessoal especializado e em quantidade suficiente para avaliar corretamente o que era reclamado” (MANUAL ABO, 2000, p.50). A abertura política propiciou a elaboração do Código de defesa do Consumidor instituído pela Lei 8.078 de 11/09/1990. Foi assim que diversos canais de comunicação entre a população e cidadãos começaram a ganhar maior espaço na sociedade democrática brasileira. Antes disso, pessoas comuns não tinham a quem recorrer quando se sentiam lesadas em relação a produtos com defeitos ou até mesmo em relação ao atendimento prestado, pois não havia quem as ouvisse nas empresas privadas. Quando as queixas referiam-se ao serviço público, as pessoas tinham de recorrer diretamente a deputados, vereadores, percorrendo antes infundáveis hierarquias até chegar a eles.

Hoje, a população tem um papel fundamental na Comunicação Pública que é a de possuir voz ativa perante o Poder Público. Opiniões de cidadãos comuns são levadas em conta para que o serviço público possa proporcionar um ambiente de vida melhor a todos.

Os cidadãos são hoje vistos pelo serviço público como clientes e por isso todo o trabalho realizado visa a fidelização destes, atendendo as exigências deste público que preza por uma sociedade mais justa e igualitária.

A importância do profissional Ouvidor no contexto do serviço público é a de despertar o exercício da cidadania na sociedade, não apenas defendendo os direitos da população ou se resumindo ao bom atendimento, mas buscar antecipadamente reduzir e eliminar possíveis conflitos.

As Instituições Públicas buscam garantir e ampliar o nível de qualidade de seus serviços perante a sociedade. Canais de comunicação eficientes são opções

nesta busca por uma qualidade maior em relação ao contato direto e indireto com a população.

Para atender e proporcionar uma interação maior com os cidadãos é que os serviços de atendimento ao cliente se popularizam. Para um atendimento mais ágil à população, o objeto de estudo deste trabalho Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, escolheu a internet como instrumento de comunicação para isso, pela sua grande capacidade de armazenamento de informação e principalmente pela interatividade que permite.

O presente trabalho tem como objetivos conhecer e compreender o sistema de funcionamento do Órgão Ouvidoria do Estado do Paraná para responder a algumas questões norteadoras como: Será que as pessoas sabem ao certo qual o papel da Ouvidoria do Estado e como ela funciona? A Ouvidoria está sendo bem divulgada? A Ouvidoria é um canal eficiente? Todas as demandas são solucionadas? Mesmo com a internet, será que ela é mais procurada através de outros canais (telefone, carta, fax, pessoalmente)? A Ouvidoria Geral do Estado é um canal de comunicação democrático? O profissional de Relações Públicas pode atuar nesta área? Para se conhecer o público que procura o órgão e saber se realmente estão satisfeitos com o serviço proporcionado foram utilizados alguns dados obtidos, anexo 5, em uma pesquisa desenvolvida na matéria de Estágio Supervisionado realizada no órgão.

O estudo não buscou analisar as solicitações/informações recebidas, apesar de identificá-las, conforme tabela (6). O objetivo principal concentra-se em conhecer o funcionamento do órgão, inclusive, analisando a internet como canal de comunicação, por estimular a interação entre o cidadão e o governo.

O estudo também conta com a colaboração do gerente de atendimento do Órgão, Walter Gonçalves, por possuir grande conhecimento sobre o sistema de funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A OPINIÃO PÚBLICA

Na década de 80 o conceito de Comunicação Pública começou a ser discutido na Europa. “Este conceito se remete ao processo de comunicação instaurado na esfera pública que engloba Estado, governo, sociedade, um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país” (MATOS, 1999, p.1).

Uma das conceituações, norte-americana, de Comunicação Pública “denomina como sistema público de informação de uma sociedade democrática o conjunto de mensagens e suportes de comunicação, através dos quais o cidadão toma conhecimento das atividades do governo e, ao mesmo, tempo, comunica ao governo suas opiniões e necessidades” (MATOS 1999, p.1).

Segundo Zémor (1995, p.2), “a Comunicação Pública tem que ser uma verdadeira comunicação, de um lado com um cidadão ativo e de outro com instituições autênticas.” (...)

O Cidadão como eleitor e contribuinte tem o direito de usufruir um serviço público democrático e de qualidade. Por isso toda comunicação emitida por um serviço público deve priorizar a eficácia em seus serviços e não apenas mensagens que segundo as conceituações de Zémor remetem a esquemas gerais, planos, previsões orçamentárias, estudos sócio-econômicos e jurídicos, ou seja, não esquecendo-se que todo o trabalho prioriza atender as necessidades de seus cidadãos e por isso a comunicação com seu público deve estar sempre presente.

O Poder Público sempre foi visto de forma totalmente hierárquica pela população. Dificilmente um cidadão comum tinha o acesso aos governantes, ou seja, a democracia praticamente era inexistente e era praticamente impossível exercer a cidadania. Mas com o passar dos anos a sociedade ganhou espaço no que se dizia público. Passou a ter voz ativa neste espaço “onde não vinha sendo atendido com o devido respeito: o Serviço Público” (VISMONA et al, 2000, p.17).

Para Torquato (2002, p.141), “o sentido de participação, de fiscalização e acompanhamento da obra governamental é adensado pelo controle que a mídia passou a exercer nas administrações estaduais”.

Entretanto faltava algo, a sociedade falava, gritava alto, mas mesmo assim faltava quem a ouvisse. Em conseqüência desta mudança as Ouvidorias surgiram para que toda a sociedade tivesse o canal onde os cidadãos pudessem exercer a cidadania, e também as escutasse e levasse adiante as suas reivindicações. A escolha deste tema tem como objetivo mostrar como as pessoas podem participar de forma democrática nas decisões que as afetam direta ou indiretamente. Segundo o site <http://www.embaixada-americana.org.br/democracia/what.htm> da embaixada americana:

Democracia vem da palavra grega demos que significa povo. Nas democracias, é o povo quem detém o poder soberano sobre o poder legislativo e o executivo. Democracia é o governo no qual o poder e a responsabilidade cívica são exercidos por todos os cidadãos, diretamente ou através dos seus representantes livremente eleitos.

Segundo a Associação Brasileira de Ouvidores (MANUAL ABO, 2000, p. 5), a Ouvidoria “é um serviço oferecido à população para receber críticas ou sugestões, sobre o desempenho de órgãos públicos ou empresas privadas. Atua no fortalecimento da cidadania”. Procurando este canal o cidadão tem a garantia de que o Poder Público tomará conhecimento de suas solicitações e assim tomará também as providências necessárias a cada caso. A Ouvidoria é o canal entre a instituição pública e os cidadãos. De forma informal, menos burocratizada e “promovendo a quebra do excesso de formalismo, com a conseqüente agilização no trâmite dos procedimentos” (Site 2), ela leva todas as reclamações, sugestões, elogios, denúncias, as demandas dos cidadãos à administração pública. É dever da Ouvidoria atuar em defesa dos interesses e direitos de seus cidadãos.

As pessoas precisam e querem ser ouvidas, por isso as Ouvidorias/Ombudsman estão a cada dia sendo requisitadas por mais organizações, sejam eles públicos ou privados. O foco de estudo é um órgão público, Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, pois ela representa diretamente o Governador perante a sociedade. A Ouvidoria na administração pública representa as intenções de nossos políticos que durante sua campanha, prometem priorizar as demandas de seus cidadãos, preocupando-se com o que eles têm a dizer e com o bem-estar de seus cidadãos e afirmam que caso sejam eleitos estarão lutando junto lado a lado em defesa dos direitos e interesses da sociedade. O interesse em se conhecer uma Ouvidoria é para averiguar se os responsáveis pela ordem do serviço público estão

realmente atuando de acordo com as promessas de campanha ou se a Ouvidoria está ali presente apenas como figurante, sem ao menos tentar solucionar as dificuldades que a população enfrenta.

É dever do Estado fornecer dados ligados a sua identidade e propostas de desenvolvimento já que são de interesse público. É uma prestação de contas dos atos públicos. Os artigos 5º e 74º da Constituição Brasileira estipulam que:

Art. 5.º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

- a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
- b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

I - avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos da União;

II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

IV - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

§ 1.º Os responsáveis pelo controle interno, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade, dela darão ciência ao Tribunal de Contas da União, sob pena de responsabilidade solidária.

§ 2.º Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União.

Art. 75. As normas estabelecidas nesta Seção aplicam-se, no que couber, à organização, composição e fiscalização dos Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, bem como dos Tribunais e Conselhos de Contas dos Municípios.

Parágrafo único. As Constituições estaduais disporão sobre os Tribunais de Contas respectivos, que serão integrados por sete conselheiros.

O artigo 15 da Declaração dos Direitos Humanos estipula que “a sociedade tem o direito de solicitar a prestação de contas de todos os agentes públicos de sua administração” (ZÉMOR, 1995, p.4). Entretanto o que acontece muitas vezes é que toda essa informação é complexa e de difícil leitura e conseqüentemente quase ninguém lê. Talvez uma simplificação de conteúdo desses dados complexos seria uma boa solução. A Ouvidoria como um canal próximo e de extrema confiança do Poder Público, já que ela representa o funciona de forma mais informal e desburocratizada entre o público e os órgãos públicos pode levar ao conhecimento

da população dados mais sólidos sobre o trabalho de seus servidores públicos de uma maneira mais simplificada. Por exemplo, muitas pessoas não sabem ao certo a função do Poder Executivo ou por exemplo a função de um Secretário de Estado de Educação, a Ouvidoria do Estado explica de forma mais simples a eles o papel de cada um, pois se baseia em matérias de difícil leitura, que explicam a função de cada um, para repassar de uma forma mais objetiva ao cidadão.

A Ouvidoria quando criada pelo Poder Público para prestar serviço público demonstra que o governante está cumprindo a sua missão em tomar conhecimento do que a população tem a dizer, mesmo que seja uma crítica negativa e dessa forma isso pode reverter positivamente para sua imagem perante a sociedade. Por exemplo ao procurar a Ouvidoria do Estado para criticar o Serviço Público, já que seus servidores representam o seu governante, a pessoa que fala percebe que o criticado tomará conhecimento daquilo que disse, já que o órgão mostrou interesse em ouvir aquilo que o cidadão tem a falar. Dessa forma então quer dizer que o Poder Público está preocupado com sua imagem e conseqüentemente tomará as providências necessárias ao que pode afetá-la diretamente. “Caso o Ouvidor não exerça sua atividade respeitando os princípios básicos, na efetiva defesa dos direitos do cidadão, ficará desacreditado perante a comunidade que tem por dever representar, tendo afetada a sua credibilidade” (VISMONA et al, 2000, p.13).

Segundo Farhat (1991, p.62) “a Opinião Pública é demonstravelmente volúvel e extremamente volátil. Quer dizer: muda facilmente da água para o vinho”. Essa definição demonstra o quão importante é o papel do servidor público na sociedade, pois qualquer deslize pode ser motivo para este ser alvo de críticas extremamente negativas. Ao lermos um jornal, uma revista ou assistirmos ao telejornal, percebemos que a grande maioria dos assuntos trata de decisões que norteiam a vida política e diariamente o nome de governantes são citados nesse cenário. Percebemos que aquele que foi elogiado num dia, no outro passa a ser criticado por alguma falha cometida. Por isso a decisão de discutir mais o fator da Opinião Pública, já que o sucesso da imagem do Serviço Público prestado pode depender diretamente da aceitação positiva da Opinião Pública.

O uso da publicidade na mídia pela administração pública também é um fator importante a ser questionado pela Opinião Pública e pode ser visto com desconfiança por esta já que muitas vezes a publicidade é utilizada apenas para a promoção. Para Zémor (1995, p.6) a publicidade é indicada “para a divulgação de

novos serviços, novas criações ou melhorias nas instituições. Para os casos de serviços já em funcionamento, mesmo apresentando excelente desempenho, como o caso de um hospital público reconhecidamente bom, a publicidade não é indicada.” O governante que se utiliza desse tipo de publicidade, apenas para promoção própria, com o objetivo de receber elogios e assim obter mais votos em outras eleições passa a ser visto de forma negativa. O porque disso é discutido no contexto da Comunicação Pública, pois o fato de o Serviço Público mostrar que aquele hospital possui qualidade na prestação de serviço à população nada mais é que obrigação do Serviço Público. Baseando-se no conceito de Comunicação Pública a população quer de seus governantes atitudes sérias e soluções efetivas e eficientes para os problemas da sociedade, quer tomar conhecimento quanto ao trabalho realizado por estes. Agindo assim o serviço público terá sempre uma visão positiva perante os cidadãos, pois não estará apenas fazendo propaganda de algo que nada mais é que sua obrigação.

A imagem que a Opinião Pública faz de um funcionário público é associada à imagem que ele tem da função pública. “A identidade de uma organização pública dificilmente se dissocia de sua legitimidade” (ZÉMOR, 1995, p.08). Os funcionários públicos são os primeiros interlocutores da Comunicação Pública, portanto, é importante que os membros internos da instituição sejam os primeiros a receberem informações de tudo o que se passa na instituição e não fiquem sabendo somente pela imprensa, pois muitas vezes a população pode querer saber algo relacionado ao fato divulgado e se o funcionário público não tiver conhecimento do assunto como poderá defender a imagem da instituição pública. Por exemplo, na Ouvidoria Geral do Estado é comum pessoas ligarem para tomar conhecimento de como proceder para fazerem parte de determinados programas de governo, como o Programa do Leite, criado pela gestão do atual Governador Roberto Requião divulgado na imprensa. Se o funcionário não tem conhecimento, o cidadão fica desacreditado e passa a criticar até mesmo o órgão que procurou para receber a orientação. Talvez ainda falte nos servidores públicos uma responsabilidade pessoal e também um preparo técnico com relação ao importante papel que representam na sociedade, já que mesmo indiretamente são os responsáveis pela imagem que a Opinião Pública associa quanto ao trabalho de seus governantes.

Ao relacionar Comunicação Pública e Opinião Pública percebe-se que a Opinião Pública está presente na administração pública. A população está sempre

dando sua opinião em tudo que se diz respeito a ela. O diálogo com os usuários do Serviço Público é uma forma de avaliação dos Serviços Públicos, possibilitando uma reavaliação das ofertas dos serviços públicos bem como de seus servidores. Ao procurar a Ouvidoria, percebe-se a presença da Opinião Pública, pois sempre os cidadãos estão criticando, elogiando algo ou alguém e ao falar com o servidor está fazendo a imagem positiva ou negativa daquele Serviço Público. O estudo destes temas aborda o importante papel da sociedade no espaço público.

O cidadão para cobrar seus direitos deve ter conhecimento dos que possui. A seguir alguns dos inúmeros direitos e deveres dos cidadãos:

- Votar;
- Cumprir Leis;
- Respeitar os direitos sociais de outras pessoas;
- Prover seu sustento com seu trabalho;
- Educar e proteger nossos semelhantes;
- Proteger o patrimônio comunitário;
- Proteger o patrimônio público e social do País;
- Colaborar com as autoridades;
- Ir e Vir;
- Igualdade perante a Lei;
- Fazer ou deixar de fazer alguma coisa;
- Intocabilidade do corpo. Ninguém pode sofrer tortura ou tratamento degradante. Chama-se Abuso de Autoridade quando uma autoridade não obedece este direito.
- À sua intimidade, sua vida privada, sua honra, sua imagem, sua correspondência, suas comunicações de informações ou dados e sua residência;
- Liberdade de expressão da atividade artística, intelectual, científica, literária e de comunicação;
- Reunião e das liberdades políticas e religiosas;
- À informação. A liberdade de imprensa é plena no Brasil;
- Propriedade. As propriedades são respeitadas se obedecerem às suas funções sociais. As desapropriações devem ser justificadas. Ao proprietário é sempre assegurada a indenização;

- Petição. O cidadão tem o direito de pedir aos órgãos públicos a defesa dos direitos, contra a ilegalidade de atos de autoridade e contra o abuso de poder;
- Liberdade de trabalho ou ofício;
- Votar e/ou ser votado.

2.2 AS OUVIDORIAS/OMBUDSMAN

Segundo referências do texto *Ouvidores do Cidadão* (1996) e também do *Manual ABO* (2000), a figura do Ombudsman, que significa representante do homem ou defensor do povo, surgiu no ano de 1713 e tinha como função ouvir as queixas dos cidadãos com relação ao Poder Público e após, investigá-las e pedir providências quando necessário, porém tinha pouca autonomia para trabalhar. Era conhecido como o representante do parlamento.

Foi instituído na Suécia em 1809, por conta de uma reforma constitucional sendo nomeado pelo governo e ganhando maior autonomia. A partir de então, vários países como a Dinamarca, França, Inglaterra, Alemanha e outros países da América instituíram a figura do Ombudsman.

Atribuições do Ombudsman em diversos países: atuar em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos.

Ombudsman e Ouvidor possuem na essência a mesma função, porém é mais comum encontrar a figura de Ombudsman nas empresas privadas e Ouvidor nas organizações públicas. O Brasil é um exemplo de país que atribui ainda essa distinção em seu conceito.

2.2.1 As Ouvidorias no Brasil

Baseando-se no texto “Ouvidoria Geral: a experiência paranaense” (2002, p. 02) a figura do Ombudsman/Ouvidor está presente no Brasil desde 1538 quando foi nomeado o primeiro Ouvidor que acumulava o cargo de Ouvidor da Capitania de São Vicente com o de Capitão-Mor. De acordo com documentos históricos, desde a instalação no Brasil da divisão territorial em Capitanias Hereditárias, ouvidores eram indicados pelo Rei de Portugal para exercerem as suas atribuições juntamente com os Governadores Gerais.

Os Ouvidores possuíam o poder de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como comissários de justiça e, principalmente, ouvir as reclamações e reivindicações da população sobre improbidades e desmandos administrativos por parte dos servidores do governo.

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman foi criada em março de 1995 e hoje conta com 148 associados em todo o Brasil. Mas ainda se discute o fato de ouvidores brasileiros desde o início passaram a exercer a função de Ouvidores sem nenhum preparo técnico, e foram aprendendo no dia-dia as características deste cargo. Falta literatura e cursos também. A base do conhecimento é empírica.

É dever da Ouvidoria atuar em defesa dos interesses e direitos de seus cidadãos. O papel da Ouvidoria Pública não é o de procurar e apontar defeitos, mas funcionar como uma espécie de controle de qualidade do serviço público, apontando falhas e auxiliando na busca de soluções para os problemas. Ela cobra dos órgãos competentes que tomem as devidas providências com relação às reivindicações dos cidadãos.

No IV Encontro Nacional da ABO, abordaram a questão acima e também os seguintes temas: O Direito, Constitucional e do Consumidor; a Administração e os seus instrumentos; o Jornalismo e o necessário respeito ao cidadão; a Psicologia e as Relações Públicas como apoio à atividade do Ouvidor.

Segundo manual da ABO (2000, p.11) do Brasil-Colônia, remonta a idéia de Ouvidoria Geral, que tinha por função aplicar a lei da metrópole, ou seja, exercia não uma representação do cidadão diante do órgão público, mas o inverso, atendia ao titular do poder, reportando o que ocorria na Colônia. Passou a ser adotado pela Administração Pública em 1986, pela Prefeitura Municipal de Curitiba.

Tem iniciativa no Poder Executivo, e geralmente por decreto o Ouvidor exerce uma função de caráter público mesmo que atuando em instituição privada. Atua no controle interno da administração pública, recebendo reclamações, denúncias dos cidadãos e avalia se é da sua competência, identifica as causas, a sua procedência e os meios para solucioná-la. Caso não seja possível, deve explicar o por quê. A Ouvidoria não é uma central de soluções e sim um recurso a ser utilizado quando meios convencionais ignorarem e recusarem a ouvir o que os cidadãos têm a dizer.

Segundo manual da ABO (2000, p.103), “O Ombudsman ou Ouvidor humaniza e personaliza o atendimento e, ao mesmo tempo, possibilita a interação da organização com o ambiente, consolidando sua imagem junto à sociedade”.

O cidadão, como participante efetivo na cidadania, é quem avalia a atuação deste profissional. Segundo manual ABO (2000), caso o Ouvidor não exerça sua atividade respeitando os princípios básicos, ficará desacreditado, tendo afetado a sua credibilidade.

De acordo com o manual da ABO (2000, p. 23), a desconfiança do cidadão com os serviços prestados pelo Estado, sobre forma como são gerados os recursos, pagos, direta ou indiretamente, pela população. A iniciativa de se implantar uma Ouvidoria vem ao encontro da necessidade em administrar estes conflitos.

Tendo por base o código de Ética da ABO, o Ouvidor:

- Exerce a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- Viabiliza um canal direto de comunicação entre a instituição e o cidadão;
- Deve-se reportar diretamente ao dirigente do Órgão em que exerce suas funções;
- Necessita do total respaldo do Dirigente do Órgão em que atua;
- Deve atuar com autonomia e independência, tendo sempre presente que o seu papel não é o de criticar a política adotada e, sim, de concentrar sua atenção no serviço prestado;
- Atua na melhoria da qualidade do serviço prestado, devendo estabelecer uma parceria interna em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa;
- Agiliza as informações;
- Facilita, ao máximo, o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- Encaminha a questão apresentada à área que deve solucioná-la, acompanhando a sua tramitação;
- Não decide sobre o andamento e os procedimentos que serão adotados;
- Não tem poder coercitivo, sugere e recomenda;
- Deve ter livre acesso a todos os setores do Órgão em que exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- Propugna pela correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- Atua na prevenção e solução de conflitos;

- Deve preservar a credibilidade;
- Estimula a participação do cidadão e a informação dos serviços prestados;
- Garante os direitos do cidadão e a informação dos serviços prestados;
- Deve apresentar relatórios regulares ao Dirigente do Órgão em que atua.

Segundo manual da ABO (2000, p. 25), toda entidade da administração pública deve possuir uma Ouvidoria pelas seguintes razões:

- Os cidadãos têm o direito de expressar comentários críticos e de serem ouvidos;
- A tabulação dos resultados de um sistema de reclamação dirige atenção e providências para áreas que necessitam de melhorias e aperfeiçoamentos;
- Um sistema de reclamação sensível, competente e eficaz oferece um sentimento de satisfação ao cidadão reclamante, que sente respeito à sua dignidade e cidadania;
- Um bom sistema de reclamação propicia economia de dinheiro e tempo ao administrador público, e, conseqüentemente, a toda sociedade contribuinte.

O cidadão, usuário direto do serviço público quando bem atendido passa a ver a instituição pública com maior respeito e a procura não apenas para reclamar e sim passa a contribuir, propõe subsídios que podem orientar para a elaboração de políticas públicas.

Conforme o manual da ABO (2000, p. 26), “pesquisas demonstram que, para as pessoas, o atendimento diferenciado é sinônimo de competência. Esta diferenciação no atendimento tende a quebrar o impulso do cidadão em brigar por seus direitos e estimula-o a pedir providências e esclarecimentos”.

O perfil ideal de Ouvidor não é o estagiário ou trainee e sim um profissional de “certa maturidade pessoal, bom senso e experiência em trabalho com equipes e contato com pessoas” (MANUAL ABO, 2000 p.42). E ainda, o ouvidor “embora contratado pela empresa, seu vínculo com a mesma é muito diferente dos outros funcionários, pois deve representar e fazer-se ouvir com a voz da sociedade, no que diz respeito às suas expectativas enquanto consumidora dos produtos ou serviços da empresa” (MANUAL ABO, 2000, p. 61).

De acordo com a pesquisa realizada por Roldão (1999) em sua dissertação de mestrado, o profissional que atua como Ombudsman/Ouvidor possui as seguintes características:

- Possui em média 45 anos de idade;
- Existe equivalência entre homens e mulheres exercendo a função;
- Possui escolaridade mínima de terceiro grau;
- Existe enorme diversidade de profissões originais, ainda que com leve prevalência de Administradores e Advogados;
- Em sua maioria possui curso de pós-graduação;
- Possui experiência profissional superior a 10 anos;
- A maioria está na função a menos de quatro anos;
- Atualiza-se permanentemente através de cursos, seminários e palestras;
- Realiza, regular ou esporadicamente, atividade didática (professor, palestrante, instrutor);
- Considera existir amplo espaço para aperfeiçoamento da profissão;
- Considera a essência da função mais importante que sua denominação.

Roldão (1999) chegou às seguintes conclusões:

Os profissionais atuantes no mercado vêem a necessidade de criação de um curso específico em nível de pós-graduação;

- 28,3% dos entrevistados consideram o preparo técnico da categoria precário;
- Não são encontradas diferenças de perfil profissional entre aqueles que exercem a atividade em instituições públicas e aqueles que exercem em organizações privadas.

A função de Ouvidor exige dele muita paciência e diplomacia para com o público, pois é comum o fato das pessoas procurarem a Ouvidoria já estressadas e desorientadas por conta de seus problemas. "... Aqueles que procuram a Ouvidoria para registrar suas queixas, na maioria fazem-no sob forte pressão emocional, uma vez que se consideram lesados, desconsiderados em suas expectativas e já esgotaram suas possibilidades de resolução junto a quem lhes causou o problema diretamente" (MANUAL ABO, 2000, p.62). E por conta disso o Ouvidor "...deve ter paciência, sensibilidade e respeito pelo usuário do serviço. Recomenda-se, ainda,

que seja um hábil relações-públicas e que conheça as pessoas e a organização em que vai atuar” (MANUAL ABO, 2000, p.105).

2.2.2 A Ouvidoria do Estado do Paraná

A Ouvidoria do Paraná quando criada, foi inspirada, em parte, no modelo escandinavo do Ombudsman, mas seguindo a tradição colonial portuguesa.

Em 15 de março de 1991, com edição do Decreto Estadual nº 22, Requião criou a primeira Ouvidoria Estadual do Brasil, mas foi reestabelecida em 1995, pelo Decreto nº 468/95, e incorporada à Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania, em 04 de janeiro de 2001, pela Lei nº 13.035. Seu enfoque era a punição na administração pública, porém a partir de 1995 essa visão mudou, pois o Ouvidor passou a ser uma espécie de fiscal da administração pública, através das auditorias.

Em fevereiro de 2003, com a edição do Decreto Estadual nº 442, foi criada a Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado do Paraná vinculada à Casa Civil, objetivando-se tornar o mais transparente possível o exercício funcional do agente público, buscando contribuir para o aprimoramento da Administração, que deve estar sempre empenhada em prover o bem-estar social e velar pelo respeito à população, objetivando, ao final, a melhoria na qualidade dos serviços públicos. O Órgão também se destina a realizar inspeções e avocar procedimentos na Administração Pública do Poder Executivo Estadual, na hipótese de detectar irregularidades. Compete ainda à Corregedoria e Ouvidoria do Estado, planejar, organizar, orientar e executar auditorias e análises e custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, acompanhando e sugerindo a implementação das políticas públicas, sempre premendo pela eficácia e efetividade do Serviço Público. A seguir, súmula do decreto 442/2003, publicado no Diário Oficial de nº 6409 de 03/02/2003 e site (3) oficial do Governo do Paraná:

O Governador Do Estado Do Paraná, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, incisos V e VI da Constituição do Estado, e tendo em vista o disposto no art. 14 da Lei nº 8.485, de 03 de junho de 1987 e no art. 5º do Decreto nº 23, de 1º de janeiro de 2003,

Decreta:

Art. 1º. Ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral compete assistir direta e imediatamente ao Governador do Estado, nos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo do Estado, sejam atinentes à defesa do patrimônio público e dos interesses

dos cidadãos.

Parágrafo único Equivalem-se, para fins deste ato e do Decreto nº 23, de 1º de janeiro de 2003, as expressões Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, Corregedoria e Ouvidoria Geral, Corregedor Geral ou Ouvidor Geral.

Art. 2º. A atuação do Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral será pautada pelos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa e, também, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, tendo por competência:

I - fiscalizar os atos de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, em todas as suas fases, no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo do Estado;

II - planejar, organizar, orientar e executar auditorias e análises de custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Poder Executivo do Estado;

III - receber e apurar a procedência das reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas, determinando, quando cabível, a instauração de sindicâncias e inquéritos administrativos aos órgãos competentes; e

IV - acompanhar, fiscalizar e sugerir a implementação das políticas públicas no âmbito da Administração Pública do Estado, premendo pela eficácia e efetividade.

Art. 3º. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, no âmbito de sua competência, não poderá:

I - anular, revogar ou modificar os atos administrativos sob sua avaliação ou apreciação; e

II - intervir, de qualquer forma, em questões pendentes de decisão judicial.

Art. 4º Ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, no estrito exercício de sua competência, cabe:

I - decidir, preliminarmente, sobre as representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

II - determinar procedimentos e a instauração de processos administrativos a seu cargo, constituindo as respectivas comissões, bem como requisitar as instaurações de processos que venham sendo injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

III - acompanhar procedimentos e processos administrativos em curso nos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual;

IV - realizar inspeções e avocar procedimentos e processos em curso na Administração Pública do Poder Executivo do Estado, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências, ou a correção de falhas;

V - requisitar procedimentos e processos administrativos, ainda que arquivados por autoridade do Poder Executivo do Estado;

VI - requisitar aos órgãos e às entidades estaduais os funcionários necessários à constituição das comissões a que se refere o inciso II, deste artigo, e de outras análogas, bem como qualquer outro servidor indispensável à instrução do processo; e

VII - propor medidas e sugerir ações necessárias a evitar a reincidência de irregularidades constatadas.

Art. 5º. A intervenção do Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral não suspenderá quaisquer prazos administrativos.

Art. 6º. Ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, no exercício de sua competência, cabe proceder o devido andamento às representações ou denúncias fundamentadas que receber, referentes à lesão, ou à ameaça de lesão ao patrimônio público, velando por seu integral deslinde.

Art. 7º. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, no uso de suas atribuições, terá acesso a informações de quaisquer órgãos ou entidades da Administração Pública Estadual, bem como sobre a documentação existente, podendo requisitá-la para exame e posterior devolução.

Art. 8º. Ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, sempre que constatar omissão da autoridade competente, caberá promover a instauração de sindicância e de processo administrativo, podendo, também, avocar processos já em curso nos órgãos ou entidades da Administração Pública do Estado, a fim de corrigir-lhes o andamento, promovendo, inclusive, a aplicação de penalidade administrativa cabível aos responsáveis.

Parágrafo único. Caberá ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, na hipótese do *caput* deste artigo, proceder à instauração de sindicância ou de processo administrativo, ou ainda representar ao Governador de Estado, para devida apuração pelo ato de omissão da autoridade responsável.

Art. 9º. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral representará aos órgãos competentes e ao Ministério Público, para os efeitos administrativos e penais cabíveis, contra os dirigentes ou responsáveis que descumprirem o disposto nos artigos 7º e 12, deste Decreto.

Art. 10. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral encaminhará à Procuradoria Geral do Estado os casos que configurarem improbidade administrativa e todos quantos recomendarem a indisponibilidade de bens, o ressarcimento ao erário, e outras providências a cargo do referido órgão, podendo, ainda, sempre que necessário, submeter à exame do Tribunal de Contas do Estado, da Secretaria de Estado da Fazenda e, quando houver indícios de responsabilidade penal, do Departamento de Polícia Civil do Estado, do Ministério Público Estadual, assegurando, ainda, a possibilidade da representação ou de denúncia por ato que se afigurar manifestamente calunioso.

Art. 11. Os titulares dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão dar conhecimento ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral das irregularidades verificadas e registradas em seus relatórios, atinentes a atos ou fatos atribuíveis a agentes da Administração Pública Estadual, dos quais tenha resultado ou possa resultar prejuízo ao erário, de valor superior ao limite fixado pelo Tribunal de Contas do Estado.

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual deverão atender, no prazo indicado, às demais requisições e solicitações do Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral.

Art. 12. Os servidores do Poder Executivo deverão prestar apoio e informação ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral em caráter de prioridade e em regime de urgência.

Art. 13. O suporte técnico e administrativo necessário ao desempenho das atribuições do Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral será prestado pela Casa Civil, nos termos do art. 3º do Decreto nº 23, de 1º de janeiro de 2003, e de forma complementar por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, mediante requisição do Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral.

Art. 14. Para o desempenho de suas atribuições, o Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral terá à sua disposição, no mínimo:

I - cargos de provimento em comissão:

- a) 01 cargo de Assessor Especial, símbolo DAS-2;
- b) 04 cargos de Assessor Técnico, símbolo DAS-3;
- c) 02 cargos de Assessor Especial, símbolo DAS-5;
- d) 09 cargos de Assessor Administrativo, símbolo 1-C;
- e) 04 cargos de Assessor, símbolo 2-C;
- f) 03 cargos de Assistente, símbolo 10-C; e
- g) 02 cargos de Auxiliar, símbolo 15-C.

II - servidores, em número necessário, para atuação nas áreas técnica e administrativa, no âmbito de sua competência.

§ 1º. Os cargos de provimento em comissão, a que se refere o inciso I deste artigo, pertencem à Casa Civil, sendo cedidos ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral pelo prazo necessário à consecução de suas finalidades.

§ 2º. Os servidores, a que se refere o inciso II deste artigo, serão cedidos pelos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, ao Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria, mediante entendimento entre os seus titulares.

Art. 15. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, mediante Resolução, atribuirá funções e competências aos servidores colocados à sua disposição, nos termos do artigo anterior.

Art. 16. O Secretário Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral poderá criar grupos de trabalhos ou comissões, em caráter transitório, para o desenvolvimento de estudos e levantamento de dados de relevante interesse na área de atuação.

Art. 17. O presente Decreto vigorará até 31 de dezembro de 2006, podendo ser prorrogado com ou sem modificações.

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 19. Revogam-se as disposições em contrário.

Curitiba, em 3 de fevereiro de 2003, 182º da Independência e 115º da República.

ROBERTO REQUIÃO,
Governador do Estado

LUIZ CARLOS DELAZARI,
Secretário Especial de Corregedoria
e Ouvidoria Geral e Coordenação Geral

ELEONORA BONATO FRUET
Secretária de Estado do Planejamento

CAÍTO QUINTANA,
Chefe da Casa Civil

A seguir Cronologia da legislação de Ouvidoria no Paraná e da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria:

Decreto nº 22/91 – Criação da Ouvidoria – Gestão 1991/1994
Decreto nº 468/95 – Criação da Ouvidoria - Gestão 1995/1998
Decreto nº 470/95 – Nomeação do Ouvidor Geral
Decreto nº 031/99 – Prorrogação do Decreto nº 468/95- Gestão 1999/2002
Resolução nº 002/99 – Atribuições do Ouvidor Geral
Lei nº 13035/01 – Incorporação da Ouvidoria à Seju
Decreto nº 442/03 – Criação da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria – Gestão 2003/2007

A Ouvidoria Geral do Estado do Paraná preocupando-se em oferecer um serviço público e de qualidade coloca a disposição dos cidadãos as seguintes formas de atendimento: telefone (através de um serviço pago pelo próprio Estado, 0800), fax, carta, pessoalmente, ou internet. Na internet, o cidadão pode acessar o link (www.pr.gov.br/celepar/ouvidor/index.shtml) e fazer a sua solicitação e também conhecer um pouco mais o trabalho do Órgão. São diversos canais de comunicação à disposição do cidadão para que assim exerça a sua cidadania. Basta que o cidadão formule sua solicitação, sugestão, denúncia ou elogio, o qual será cadastrada no sistema informatizado do Órgão e, respondida ou solucionada, assim que possível quanto das providências adotadas.

Não sendo possível responder ou atender a solicitação, caso seja da competência de outro órgão, a Ouvidoria encaminhará o requerimento do cidadão ao órgão competente, informando-o, de todas as medidas realizadas.

Quando se tratar de denúncias, a Ouvidoria do Estado Encaminha à equipe de Corregedoria, que após exame preliminar, iniciará os trabalhos visando a proteção dos interesses públicos e a responsabilização dos culpados. Entretanto, estas denúncias serão levadas a registro quando apresentarem fatos e informações objetivas, que permitam a concreta identificação dos elementos denunciados. Em anexo (1) o sistema de funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.

A Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral possui programas que objetiva otimizar o contato com órgãos públicos estaduais e administrações municipais, como os Ouvidores da Casa e o Convênio Cidadania. O primeiro, são os funcionários do poder executivo estadual, indicados pelos responsáveis dos órgãos e entidades da administração pública Estadual para atuarem em contato com a Ouvidoria Geral do Estado. O Convênio Cidadania refere-se à indicação pelas administrações municipais de um funcionário para atuar como ouvidor no âmbito do município. Em anexo (2) os programas. O setor de Políticas Públicas, outro programa da Ouvidoria do Estado, tem como papel:

- Verificar se os programas foram concebidos de forma a traduzir com precisão e aderência as diretrizes e políticas de governo;
- Verificar se as atividades previstas nos programas são as mais apropriadas para atingir os objetivos propostos;
- Verificar a precisão na definição dos problemas incluindo: a população alvo do programa, os procedimentos para prover serviço à população alvo, os benefícios esperados com a implantação do programa.

A seguir, breve explicação a respeito do sistema de informática de funcionamento o sistema do Órgão:

O aplicativo OUV em ambiente de internet desenvolvido pela Celepar com uso de Softwares Livres – Interbase – PHP é uma das ferramentas utilizadas para a implementação do Sistema de Informática do Órgão. Este sistema foi desenvolvido para controle e gerenciamento dos atendimentos recebidos e também para permitir o encaminhamento destes atendimentos (com seu conteúdo mantido) aos demais órgãos do Poder Executivo Estadual. Com este aplicativo tem-se acesso a banco de dados da Sesp (Secretaria de Segurança Pública do Estado), Seap (Secretaria da Administração e Previdência do Estado), Copel, Inss, Jcp (Junta Comercial do Paraná) e Ministério da Justiça para auditoria.

Este sistema é inédito no país e outros Estados procuram a Ouvidoria do Estado para conhecê-lo e interessam-se em implanta-lo. A Celepar autoriza a implantação gratuita deste sistema por outros Estados. Em anexo (3), recortes do sistema de informática de funcionamento do Órgão.

3 LEVANTAMENTO E ANÁLISE DE DADOS DE ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO

3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PÚBLICO

Pesquisa de Satisfação Ouvidoria Geral do Estado do Paraná

A presente pesquisa foi aplicada na matéria de estágio supervisionado no primeiro semestre de 2004 e utiliza-se como complemento desse trabalho monográfico, alguns dos resultados obtidos.

Tema da Pesquisa

Satisfação do público (cidadãos em geral) em relação aos serviços prestados pela Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, mais especificamente a Ouvidoria Geral do Estado.

Justificativa

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os cidadãos e o Estado. A Imagem que o público formará do órgão está vinculada ao serviço prestado. Por isso, a preocupação em se averiguar o grau de satisfação quanto ao serviço e o atendimento prestado.

A Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado do Paraná tem como público-alvo todos os cidadãos, não se preocupando em segmentar o público a quem presta o serviço. Mas, existe uma necessidade de se conhecer o perfil sócio-econômico do público que procura o serviço. Por isso, o interesse de se levantar na pesquisa a classe sócio-econômica deste público.

E há também um interesse em se saber se o público está satisfeito ou não quanto ao atendimento prestado, já que o órgão não possui nenhum instrumento de qualificação desse atendimento. A pesquisa de satisfação aplicada será um instrumento de avaliação desse atendimento prestado para detectar as possíveis falhas.

A princípio há maior preocupação quanto ao atendimento direto (via telefone ou pessoalmente), mas futuramente essa pesquisa servirá como base para que seja aplicada uma outra no site (www.pr.gov.br) em que o público tem acesso à Ouvidoria do Estado.

Objetivos:**Geral:**

Avaliar o nível de satisfação do público em relação aos serviços prestados pelo órgão.

Específicos

- Levantar a classe-econômica do público que procura a Ouvidoria do Estado;
- Averiguar qual a classe econômica que se sente mais satisfeita com o atendimento prestado;
- Avaliar em quais pontos a Ouvidoria vem falhando quanto ao seu atendimento;
- Avaliar em quais pontos a Ouvidoria vem agradando o público quanto ao atendimento prestado;
- Quanto à divulgação do serviço, levantar por quais os meios de comunicação o público tomou conhecimento do órgão.

Dados a serem coletados

- Satisfação do público em relação ao serviço prestado;
- Avaliação do atendimento e qualidade do serviço prestado;
- Meios de comunicação em que ficaram sabendo do serviço;
- Classe econômica do público que procura à Ouvidoria;
- Idade do público;
- O porquê de estarem satisfeitos ou não com o atendimento.

Fontes de Dados

Cidadãos em geral.

A definição do termo Ouvidoria foi baseada em uma pesquisa efetuada no manual da Associação Brasileira de Ouvidores.

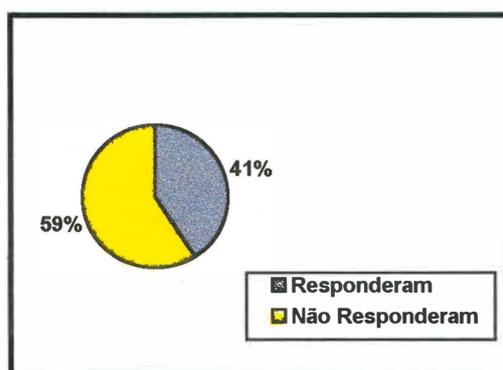
3.1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Pesquisa de Campo: a pesquisa de satisfação do público, aplicada na disciplina de Estágio Supervisionado e realizada no período de 23 de abril a 04 de junho de 2004, serão utilizadas como complementação deste trabalho e como instrumento de coleta de dados utilizar-se-á o questionário de pesquisa. A pesquisa continuará sendo aplicada no período de 05/06/2004 a 31/07/2004. Amostragem não probabilística acidental, pois serão aplicadas somente por mim e para aqueles que ao procurarem o atendimento da Ouvidoria (registrando em nosso sistema solicitação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia), seja por telefone ou pessoalmente, concordem em responder o questionário de pesquisa.

3.1.2 Dados Obtidos

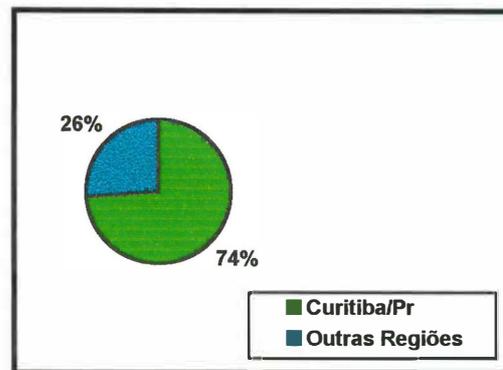
Dos 112 atendimentos registrados apenas 46 pessoas concordaram em responder a pesquisa. O restante, a maioria das pessoas (66), não concordou em respondê-las, pelos seguintes motivos:

- 29 ficaram constrangidos em responder a quantidade de aparelhos eletrodomésticos que possuíam em casa e por isso desistiram de continuar a responder a pesquisa;
- 24 alegaram falta de tempo, pressa e por isso não poderiam responder;
- 11 alegaram anonimato e estavam receosos, por isso não colaboraram;
- 1 disse que responderia pessoalmente apenas.

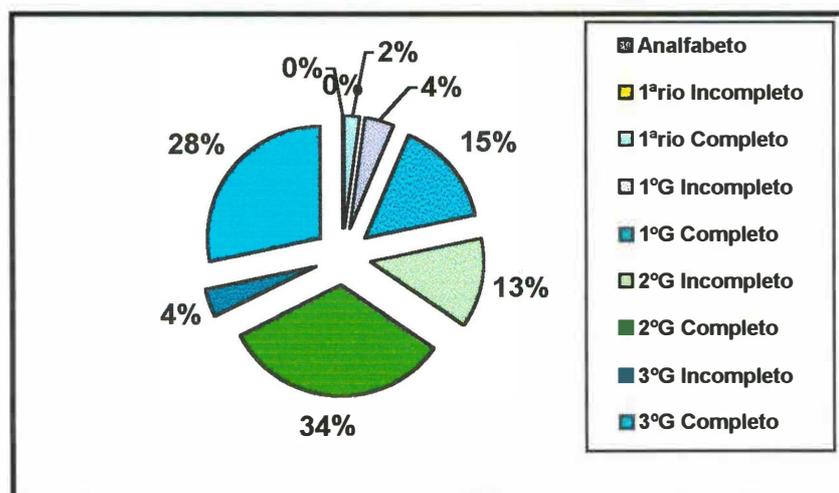


1. Quanto à Faixa Etária: das 28 mulheres que responderam, a idade varia dos 33 aos 43 anos e dos 18 homens que responderam a pesquisa, a idade varia dos 44 aos 65 anos.

2. Quanto à Região onde moram: 34 pessoas são de Curitiba e 12 são de outras regiões (Limeira-SP, Joinville-SC, São Miguel do Iguçu-Pr, São José dos Pinhais, Londrina-Pr, Campo Magro-Pr e Almirante Tamandaré-Pr).

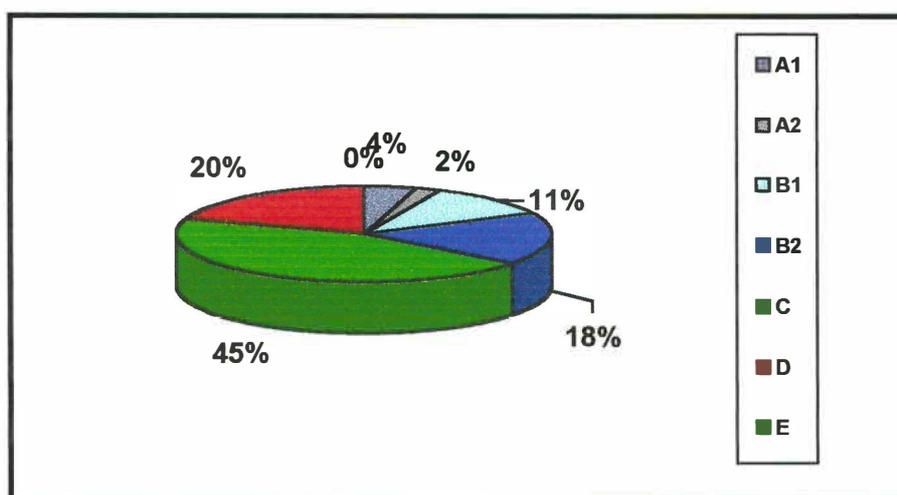


3. Quanto à Escolaridade: das 46 pesquisas aplicadas, 15 têm o 2º Grau Completo, 13 têm o Superior Completo, 7 estudaram até a 8ª série, 6 possuem o 2º Grau Incompleto, 2 possuem o 1º Grau Incompleto, 1 possui até a 4ª série primária e 2 tem o 3º Grau Incompleto.

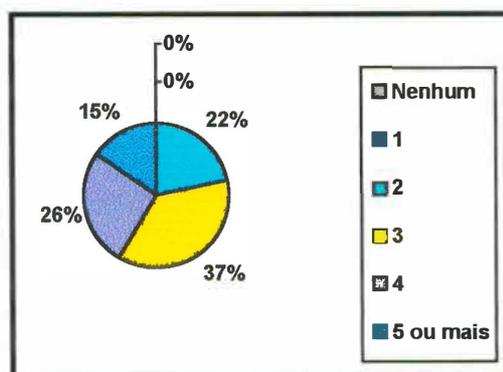


4. Quanto à Classificação sócio-econômica:

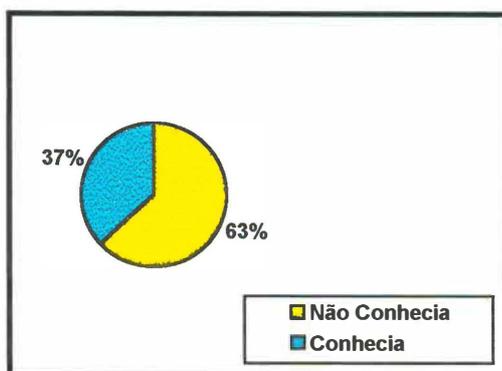
20 pertencem à classe C, 9 à classe D, 8 à classe B2, 5 à classe B1, 1 à classe E, 2 à classe A1 e 1 à classe A2. A maioria da população brasileira pertence às classes C (33%) e D (31%) e a maioria das pessoas que procuram a Ouvidoria, percebe-se nas pesquisas que também pertencem às classes C e D.



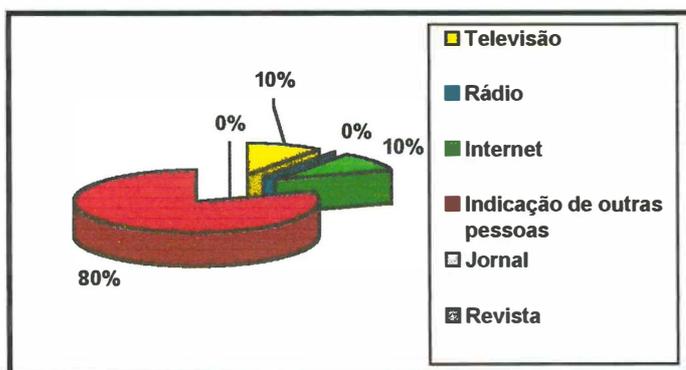
5. Quanto ao número de membros da família: 17 moram em 3 pessoas ao total, 12 moram em 4 pessoas ao todo, 10 moram em 2 ao todo e 7 moram em 5 ou + pessoas.



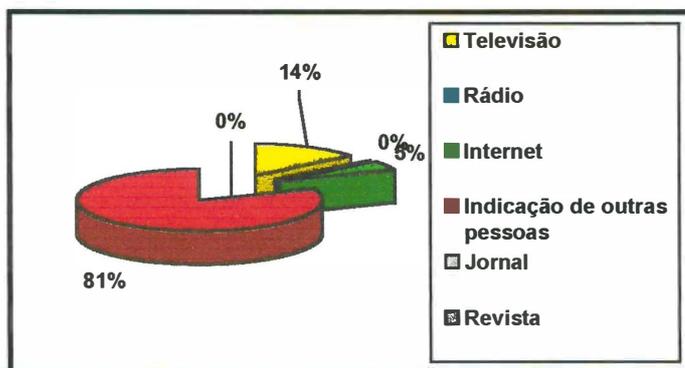
6. Quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria: 29 não conheciam a Ouvidoria e 17 já conheciam.



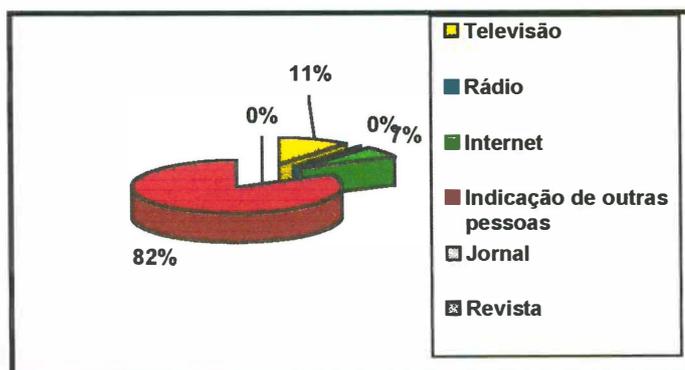
Das 29 pessoas que não conheciam: 24 foram indicados por outras pessoas ao ligarem nos órgãos (156, Sine, Secretaria de Justiça e da Cidadania, Secretaria do Meio Ambiente, Secretaria de Educação, Palácio Iguazu, Procon, 190); 3 ficaram conhecendo o serviço pela televisão, 2 através da internet.



Das 17 pessoas que já conheciam o serviço: 13 foram indicadas por outras pessoas ao ligarem nos órgãos (156, Palácio Iguazu, Sine, 190); 3 através de televisão e 1 por internet.



Das 46 pessoas: 37 foram indicadas por outras pessoas ao procurarem os órgãos citados acima; 5 ficaram conhecendo o serviço por meio de televisão e 3 por internet.



7. Quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria:

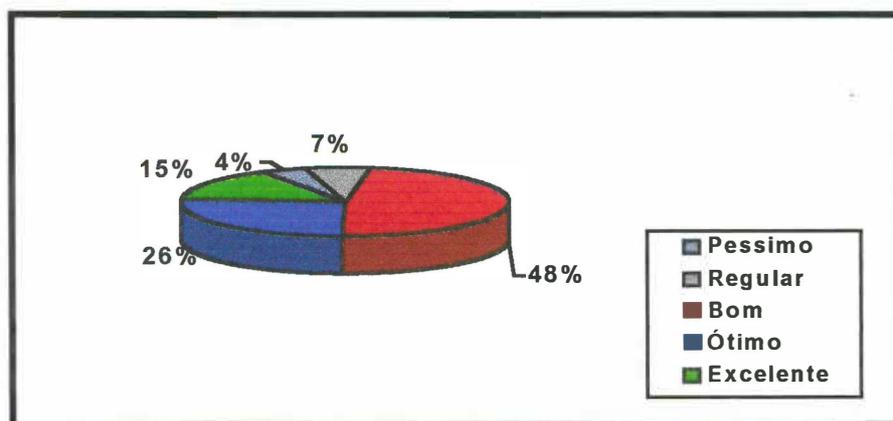
22 avaliaram o atendimento como sendo bom na opinião deles. Desses 22, 9 possuem o 2º Grau Completo, 4 possuem o 2º Grau Incompleto, 4 possuem o 1º Grau Completo e 4 possuem o Superior Completo e 1 Superior Incompleto.

12 avaliaram o atendimento como sendo ótimo na opinião deles. Desses 12: 5 possuem o Superior Completo, 4 possuem o 2º Grau Completo, 1 possui o Superior incompleto, 1 possui o 1º Grau Completo e 1 possui até a 4ª série primária.

7 avaliaram o atendimento como sendo excelente na opinião deles. Desses 7: 3 possuem o 1º Grau Incompleto e 2 possuem o 2º Grau Incompleto e 2 possuem o Superior Completo.

3 avaliaram o atendimento como sendo regular na opinião deles. Desses, 1 possui o 2º Grau Completo, 1 possui o Colegial Incompleto e 1 possui o 1º Grau Completo.

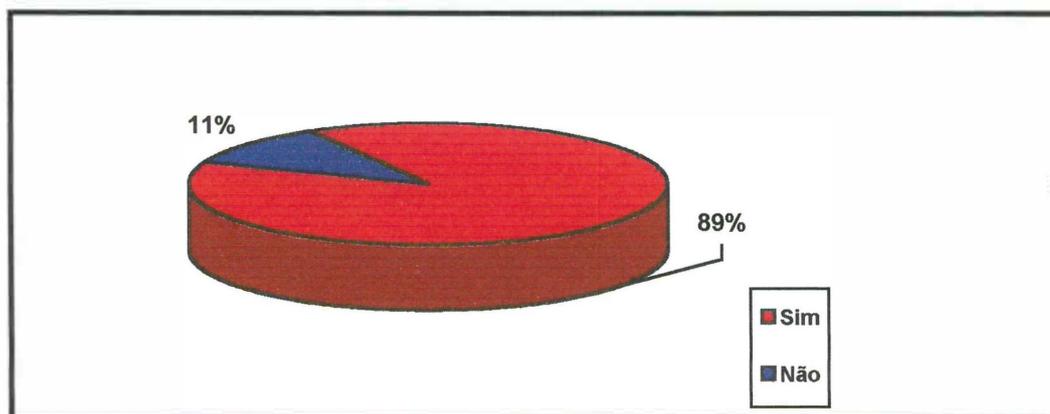
2 avaliaram o atendimento como sendo péssimo e as 2 pessoas tinham o Superior Completo.



8. Quando perguntado se eles procurariam novamente a Ouvidoria do Estado:

41 procurariam novamente a Ouvidoria. Quando perguntado o por que dessa opinião as respostas variaram: 17 procurariam novamente a Ouvidoria quando necessitassem novamente, 10 porque foram bem atendidos, 5 porque acreditam que a Ouvidoria é um canal eficiente, 5 porque já procuraram o serviço e o problema foi resolvido, 1 porque “adora” o Secretário de Estado Luiz Carlos Delazari, 1 não quis opinar, 1 porque acredita que a Ouvidoria está representando muito bem o Governador Roberto Requião e 1 porque em 2001 fez uma queixa na Ouvidoria, mas não recebeu retorno e quer ver se nesse Governo será diferente.

5 não procurariam novamente, porque a Ouvidoria não resolveu o problema (desses, 3 pessoas que não procurariam novamente, foram contactadas na data de 17/06/04, pois no dia que registraram seu atendimento alegaram falta de tempo e pediram para ligar outro dia para assim responderem a pesquisa). Segundo essas 3 pessoas, o atendimento foi bom, mas o problema não foi resolvido e por isso estavam descontentes. Desses 3, 2 avaliaram o atendimento como sendo regular e 1 péssimo.



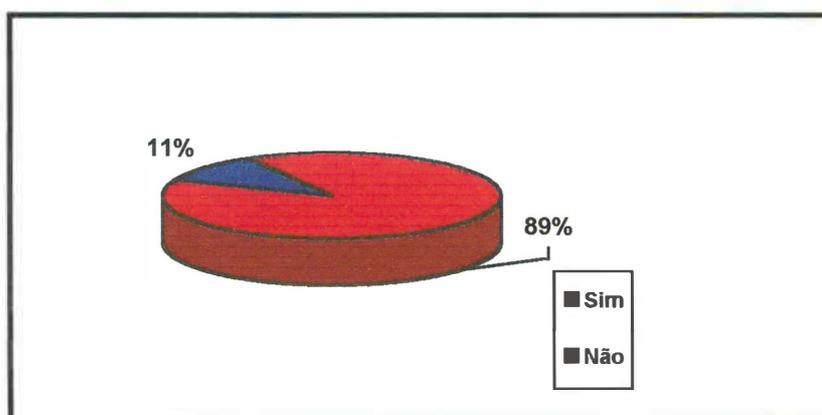
9. Quando perguntado se eles recomendariam a outras pessoas:

41 responderam que recomendariam sim a outras pessoas. Quando perguntado o por que, as respostas variaram: disseram que recomendariam, pois acreditam na eficiência e competência do órgão em defender os direitos dos cidadãos; 2 porque a Ouvidoria respondeu em menos de 2 dias o que solicitaram, 6 pessoas responderam que já recomendaram a outras pessoas e uma pessoa disse que só falta a Ouvidoria divulgar mais o seu trabalho.

5 não recomendariam a outras pessoas, porque a Ouvidoria não resolveu o problema. 1 pessoa (procurada na data de 17/06/04, pois no dia do seu atendimento alegou pressa e que avaliou o atendimento como sendo péssimo e possui o Superior Completo) disse que mesmo fazendo a sua parte, a Ouvidoria não conseguiu cobrar do órgão responsável uma providência. Acredita que a Ouvidoria é um meio irrelevante no Estado, pois não teve peso na cobrança.

Outra pessoa avaliou o atendimento (também procurado em outro dia, 17/06/04, pelo mesmo motivo) como sendo ótimo. Disse que só faltava a Ouvidoria não enrolar ao responder, pois seu problema também não foi resolvido e a carta-resposta que a Ouvidoria enviou não passava de “enrolação”, na opinião dele.

E a outra pessoa (procurada na data de 17/06/04, pois no dia do seu atendimento não pode responder alegando falta de tempo) disse que não recomendaria, porque a Ouvidoria não solucionou o seu problema, esperava que fosse mais rápido.



3.2 ANÁLISE DO SITE

A internet foi escolhida pela Ouvidoria para agilizar o contato entre o Estado e seus cidadãos, por ser um canal de comunicação eficiente e interativo. Dessa forma cidadãos podem exercer sua cidadania e também a participação na administração pública contribuindo para a qualidade no serviço público.

O cidadão tem a disposição diversas informações e orientações no site da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado, para suas reclamações, solicitações, denúncias tem a disposição diversas informações.

O site é bem formulado e possui boa estruturação que permite assim uma visualização de ícones, links, conteúdos em geral.

Em anexo (4) recortes do conteúdo do site do Órgão.

3.2.1 Informações estatísticas do órgão nos anos de 2003/2004

Com base nas tabelas (1, 2, 3, 4, 5 e 6) podemos observar as demandas que aparecem com maior frequência na Ouvidoria Geral do Estado e compará-las nos anos de 2003 e 2004, obtendo as seguintes informações:

Ao comparar as tabelas (2 e 3) percebe-se que o número de atendimentos registrados aumentaram de 2723 no ano de 2003 para 3365 até 18/10/2004. O número de sugestões recebidas, tanto em 2003 quanto em 2004, é relativamente baixo em comparação ao número de denúncias, reclamações e solicitações que chegam até a Ouvidoria.

Observa-se na tabela (2) que o número de reclamações recebidas na Ouvidoria no ano de 2003 foi bem menor que o registrado em 2004, sendo registrados 691 reclamações em 2003 e 1083 em 2004 (até 18/10/2004).

Em 2003, tabela (2), a maioria das denúncias recebidas pela Ouvidoria se tratava-se de irregularidades administrativas. Já no ano de 2004, tabela (3) a maior parte das denúncias recebidas relacionava-se ao uso indevido de veículo oficial, programas de governo, descumprimento de normas administrativas. Observa-se que as denúncias com relação ao uso indevido de veículo oficial era bem menor.

Em 2003 a maior parte das reclamações recebidas se tratavam de mau atendimento em órgãos públicos. E até outubro de 2004 a maior parte das reclamações tratava-se de programas de governo e sistema de saúde do servidor público estadual.

Percebe-se que a maioria das sugestões que chegam até a Ouvidoria, no ano de 2003, dizia-se a respeito de melhorias para o governo e em 2004 (até 18/10/2004) com relação aos programas de governo e melhorias para o governo.

Com relação aos atendimentos recebidos na Ouvidoria do Estado são de Curitiba, tabela (3). No entanto observa-se na tabela (4) que outros municípios do Paraná têm um número pouco significativo. Talvez falte maior divulgação nessas regiões.

Nota-se também na tabela (6) que a maior procura pelo serviço de Ouvidoria do Estado do Paraná são de cidadãos de outros Estados do país, sendo que a maior participação de cidadãos do Estado de São Paulo.

4 CONCLUSÕES

O governante tem em suas mãos um grande desafio, o de governar para a massa de cidadãos, mas com exigências e apelos distintos. A escolha da Ouvidoria na administração pública, como mediadora no contato entre eleito e eleitor é uma forma do governante se mostrar atento aos interesses e anseios de cada um numa espécie de *atendimento-personalilé*.

Percebe-se que mesmo encontrando dificuldade, a Ouvidoria está a serviço do cidadão e este tem a disposição um canal democrático efetivo para que exerça sua cidadania. Ela encontra dificuldades em exercer sua autonomia, ela deveria ser mais autônoma para ser mais efetiva, entretanto ela apenas age nos limites do decreto-lei estabelecido pelo Governador do Estado que possui a voz de comando no Órgão, sem liberdade de decisão. Mesmo que a Ouvidoria encontre soluções concretas para algum assunto de interesse, como é submissa ao Governador em exercício, deverá sempre comunicar anteriormente a ele para que este aprove ou não. Nesse ponto vemos que a Ouvidoria não possui autonomia em tomar decisão sobre o que recebe, ela apenas pode agir de acordo com a legislação vigente. Muitas vezes o cidadão tem razão naquilo que solicita, porém o Órgão apenas repassa a informação que recebe do órgão competente ao cidadão.

Existem muitas pessoas que por falta de conhecimento quanto a real função da Ouvidoria do Estado procuram-na cobrando a solução para problemas que muitas vezes não é da competência do Poder Executivo Estadual ou quando é da competência cobram a solução imediata por conta da Ouvidoria e na maioria das vezes cabe aos órgãos competentes do Estado a busca pela solução de queixas da população.

O Estado do Paraná como maior responsável pelo sucesso da Ouvidoria deveria investir mais na divulgação do serviço prestado em diversos municípios do Estado do Paraná como nos municípios de fora do Estado também. O Estado deveria investir mais em campanhas de conscientização sobre o importante papel que os cidadãos possuem na sociedade e a maneira ou a forma de colocar em prática a cidadania é procurando participar dos meios oferecidos como facilitadores para que a Comunicação Pública seja eficiente, ou seja, a Ouvidoria. As parcerias com outros meios de comunicação para a divulgação do serviço são benéficas, pois muitos dos veículos de comunicação já possuem público formado e fidelizado e

dessa forma é mais fácil atingir um número maior de pessoas para que conheçam o serviço prestado e assim procurem o Órgão para auxílio em suas pendências e também é um meio a mais de estimular o exercício de cidadania. Dessa maneira, a qualidade das informações passam a ter mais credibilidade perante o público, pois o fato de outros meios mostrarem interesse em divulgar o serviço faz com que as pessoas prestem maior atenção ao serviço público oferecido.

A Ouvidoria procura atender a todas as solicitações em defesa dos direitos de seus cidadãos. Cabe ainda ressaltar que os assuntos que competem à Ouvidoria do Estado são devidamente resolvidos por esta, mesmo que a constatação final não seja do agrado do cidadão. Por exemplo, o cidadão que denuncia alguma irregularidade na administração pública por parte de funcionários, a Ouvidoria cumpre com o papel dela em cobrar do órgão competente a averiguação do fato denunciado e as devidas providências. Muitas vezes por falta de elementos suficientes que comprovem a denúncia a resposta que o cidadão receberá pode não estar de acordo com as suas expectativas, porém a Ouvidoria cumpre com sua obrigação.

O Estado, preocupado em aprimorar a qualidade de seus serviços para a população deveria olhar para seus servidores públicos como maiores responsáveis pela Comunicação Pública e também como representantes da imagem do Serviço Público. O Estado deveria apoiá-los e até mesmo promover a participação em cursos, seminários, congressos que foquem o assunto da importância de ter um funcionário bem preparado na organização, pois este passa a ser um aliado da instituição quando bem preparado para assumir papéis. Os servidores públicos podem participar de treinamento interno, caso o Estado promova, para reciclarem seus conhecimentos, ficarem mais atualizados e tornarem-se bem mais preparados tecnicamente para trabalharem em contato direto com o cidadão, pois percebemos no Serviço Público muitos funcionários acomodados com a segurança que o emprego público fornece e dessa forma não procuram estudar, se atualizar, nem procuram obter um preparo técnico melhor.

O profissional de Relações-Públicas como planejador da comunicação, como um profissional preparado para administrar conflitos organizacionais e trabalhar a identidade das organizações para obter uma imagem positiva junto ao público está apto a participar efetivamente do processo de estruturação e implementação das Ouvidorias na administração pública.

O instrumento de comunicação escolhido pela Ouvidoria para divulgação de seu serviço, por ser um canal de grande agilidade e interatividade, a internet, é eficaz e eficiente, já que a maior parte dos registros encaminhados pelo órgão é originário desse meio de comunicação, porém não deve ser usado apenas esse instrumento como forma de divulgação do serviço prestado, pois o público-alvo é formado por cidadãos de diversas classes sociais e que possuem acesso ou não à internet.

No Estado do Paraná a preocupação no aprimoramento da qualidade do serviço público se vê presente na Ouvidoria do Estado que contribui para a construção da democracia e uma sociedade mais justa e participativa na administração pública em nosso país. Sua missão de defender os direitos dos cidadãos se vê presente no dia-dia deste Órgão que atende a todos sem distinção de raça ou classe-social.

Colocar-se à disposição da população, ouvindo e atendendo suas necessidades é um passo para que a democracia se mostre presente e ativa na sociedade e que o exercício da cidadania se faça presente na Comunicação entre Estado e cidadãos de bem que prezam pelo bem-estar social.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. **Comunicação pública: no web site da Prefeitura Municipal de Curitiba.** Curitiba, 2003. 48 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social – Relações Públicas) – Setor de Ciências Humanas Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

DA VIÁ, S. C. **Opinião Pública:** técnicas de formação e problemas de controle. Sao Paulo: Loyola, 1983.

DISTRITO FEDERAL. Artigos 5, 74 e 75. **Constituição Federal.** 2 ed. Brasília: Ed. Jur. Manole, 2003.

FARHAT, S. **O fator opinião pública:** como se lida com ele. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

GIANGRANDE, V. **O cliente tem mais do que razão:** a importância ombudsman para a eficácia empresarial. São Paulo: Gente, 1997.

MANUAL ABO. VISMONA, E. L. (et al). Manual da **Associação Brasileira de Ouidores.** São Paulo: Imprensa oficial do Estado de SP, 2000.

MATOS, H. **Comunicação pública. Democracia e cidadania: o caso do legislativo.** São Paulo: Eca/Usp, [ca1999]. Disponível no site <http://www.ucb.br/comsocial/mba/Heloiza.doc>. Acesso em 15/09/2004.

PARANÁ. Ouvidoria Geral. **Boletim Estatístico.** Curitiba: s/n, 2002.

PARANÁ. Decreto-Lei n. 442/2003 de 03 de fev. De 2003. Estabelece a criação da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado. Curitiba: **Diário Oficial de nº 6409 de 03/02/2003.**

PARANÁ. Ouvidoria Geral do Estado. **Ouidores do Cidadão,** 2ª Ed. Curitiba: sn, 1996.

PARANÁ. Projeto Piloto. **Ouidoria Geral do Estado.** Curitiba: s/n, 1986.

PARANÁ. Relatório de Atividades. **Ouvidoria Geral do Estado: 10 anos 1991-2001**. Curitiba: s/n, [200-].

PARANÁ. Secretaria da Justiça e da Cidadania. **Ouvidoria Geral: a experiência paranaense**. Ouvidoria Geral do Estado, 2002.

PARANÁ. Ouvidoria Geral do Estado. **Pré-Projeto Para Programa em Televisão**. Curitiba: sn, [199-].

ROLDÃO, Antônio José Veiga. **O perfil do ombudsman nas instituições do Brasil**. Havana (Cuba), 1999. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de Havana (Cuba). Disponível em: <http://www.ombudsmaneoleitor.jor.br/fabio3.htm>. Acesso em 19/09/2004.

TORQUATO, F. **Marketing político e governamental: um roteiro para campanhas políticas e estratégias de comunicação**. 3 ed. São Paulo: Summus, 1985. 85 p.

VISMONA, E. L. (et. al). **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa oficial do Estado de SP 2000.

ZÉMOR, Pierre. Texto traduzido. **La Communication Publique**. Paris: PUF, 1995.

SITES:

(1) <http://www.embaixada-americana.org.br/democracia/what.htm>

(2) <http://www.pr.gov.br/celepar/ouvidor/rede.shtml>

(3) <http://www.pr.gov.br>

ANEXOS

ANEXO 1 - Sistema de funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

Sector de Atendimento: Franciele, Debora, Nicole, Grazhylea

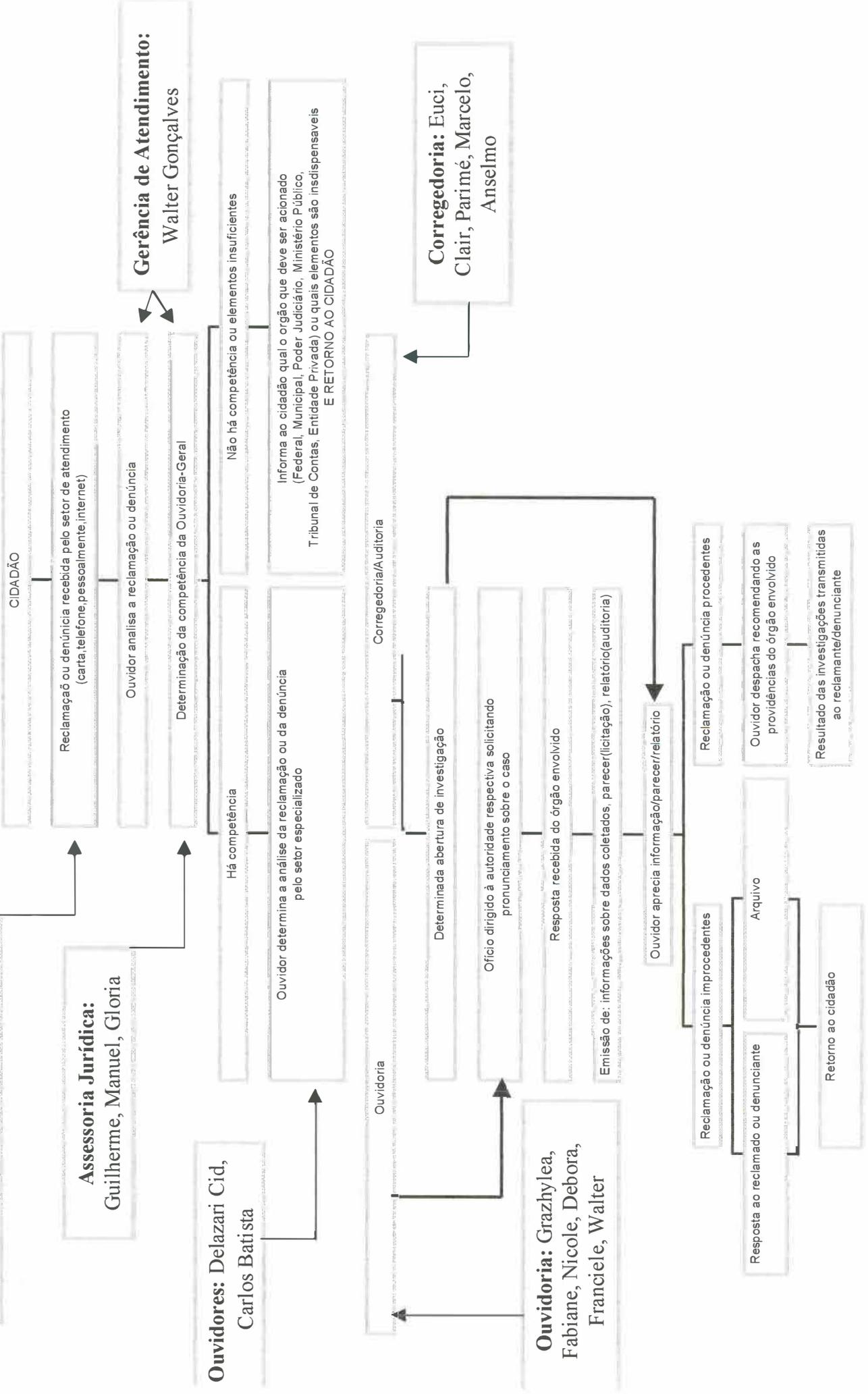
Assessoria Jurídica: Guilherme, Manuel, Gloria

Ouvidores: Delazari Cid, Carlos Batista

Ouvidoria: Grazhylea, Fabiane, Nicole, Debora, Franciele, Walter

Gerência de Atendimento: Walter Gonçalves

Corregedoria: Euci, Clair, Parimé, Marcelo, Anselmo



ANEXO 2 - Programas da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado.

PROGRAMAS

PROGRAMAS DE EXPANSÃO E PARCERIA

- Ouvidores da Casa
- Convênio da Cidadania
- Procuro você
- Ouvidor Estudantil – antigo Ouvidor Mirim

Com o intuito de expandir as ações e facilitar o acesso da população, a Corregedoria e Ouvidoria Geral estende sua estrutura aos diversos segmentos da sociedade, procurando multiplicar a figura do Ouvidor, tanto nos outros órgãos que compõe o Poder Executivo Estadual, quanto nos diversos Municípios do nosso Estado.

OUVIDORES DA CASA

Atua na formação de agentes multiplicadores da figura do Ouvidor junto aos demais órgãos do Poder Executivo, promovendo a quebra do excesso de formalismo, com a conseqüente agilização no trâmite dos procedimentos.

Os Ouvidores da Casa são escolhidos pelos respectivos dirigentes de suas unidades, com possibilidade de expandir internamente esta função, indicando servidores para promover o atendimento nas regionais. Tal iniciativa demonstra a preocupação dos administradores públicos em melhor atender seus usuários, identificando necessidades e permitindo um planejamento preventivo de gestão dos serviços públicos.

CONVÊNIO DA CIDADANIA

É um programa de interiorização da Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado, com o objetivo de aproximar cada vez mais a população paranaense do Governo do Estado do Paraná e atingir a finalidade da democratização da administração pública, com a participação de todos os cidadãos em parceria com as Prefeituras Municipais do nosso Estado.

A efetivação deste programa se procede mediante a assinatura de um Termo de Convênio, em regime de cooperação entre a Ouvidoria e as Prefeituras Municipais, com a conseqüente indicação de um Ouvidor Municipal.

O Ouvidor Municipal é o agente multiplicador da figura do Ouvidor Geral dentro de seu município, com a responsabilidade de receber denúncias e reclamações efetuadas pelos cidadãos, referente a irregularidades encontradas na administração pública, em atendimento direto, por correspondência, telefone ou pessoalmente.

Sr. Prefeito, se a sua prefeitura deseja obter maiores informações sobre o assunto ou firmar o respectivo convênio com a Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado, entre em contato através de carta, telefone, fax, pessoalmente ou internet.

Modelo de Convênio

PROCURO VOCÊ

A Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado também é responsável pelo Programa Procuro Você, que se destina à busca de pessoas que perderam o vínculo com seus familiares.

Se não houver interesse no reencontro, por parte da pessoa procurada, o pedido será arquivado, em respeito ao direito de privacidade.

I. Formas de Acesso:

Internet: através do endereço: www.pr.gov.br

Carta: através do endereço: Rua Comendador Araujo, 711 - CEP 80.420-000 - Batel - Curitiba - Paraná.

Telefone: 0800-411113; (41) 233-0029

Pessoalmente: à Rua Comendador Araújo, 711- Batel - Curitiba - Paraná.

II. Requisitos mínimos exigidos para efetuar a pesquisa:

- Nome completo da pessoa desaparecida
- Filiação
- Local e data de nascimento
- Estado civil
- Suposto paradeiro

OBSERVAÇÃO: A pesquisa está limitada ao Estado do Paraná.

 [Topo](#)

Atualizado em 12.02.2004 - ouvidori@pr.gov.br
Copyright © 1996 - **Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral**
Rua Comendador Araújo, 711, Batel - 82420-000 - Curitiba - Paraná - Brasil
Telefone: PABX (41) 233-0029 - 0800-411113



CONVÊNIO DA CIDADANIA

A **SECRETARIA ESPECIAL DE CORREGEDORIA E OUVIDORIA GERAL**, através de seu Secretário Especial LUIZ CARLOS DELÁZARI e o **MUNICÍPIO de “ Cidade”** através do seu prefeito, Senhor “Nome”, resolvem celebrar o presente

CONVÊNIO DA CIDADANIA,

fazendo-o nos termos das cláusulas a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente convênio é a integração das Partes Signatárias, visando, em regime de colaboração recíproca, propiciar aos cidadãos canais de comunicação com a administração pública, criando e implementando elos de ligação que propiciem a recepção de reivindicações, reclamações, denúncias e sugestões que permitam a valorização de sua capacidade de colaborar, fiscalizar e avaliar as ações de governo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ATRIBUIÇÕES OU OBRIGAÇÕES

2.1 - O Município atuará no sentido de receber denúncias de atos e omissões cometidos pela administração pública estadual, encaminhando-as à Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, a qual caberá acompanhar os procedimentos administrativos, objetivando os esclarecimentos necessários, nos termos da Lei Estadual n.º 13035/01 em seu art. 4º, comunicando aos cidadãos reivindicantes os resultados obtidos e providências adotadas.

2.2 - Do mesmo modo, a Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral, receberá as denúncias atinentes à esfera do Poder Municipal, encaminhando-as ao Município para os esclarecimentos e providências que se fizerem necessárias.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

3.1 - Para a consecução dos objetivos enunciados no item anterior, o Município conveniado indicará um representante, o qual, na qualidade de Ouvidor Municipal, servirá de elo de integração entre a administração estadual e a municipal.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE DURAÇÃO

4.1 - O prazo de duração do presente convênio é de 02 (dois) anos, prorrogável por igual período, podendo ser rescindido através de procedimento administrativo em caso de grave desatendimento às prescrições legais ou as aqui estabelecidas.

CLÁUSULA QUINTA - DO FORO COMPETENTE

5.1 - Para dirimir as questões oriundas deste convênio, elege-se o foro da Comarca de Curitiba.

Curitiba, 18 de fevereiro de 2.003

LUIZ CALOS DELÁZARI
OUVIDOR GERAL DO ESTADO

“Nome”
Prefeito Municipal

TESTEMUNHAS:

.....

.....

ANEXO 3 - Recortes do Sistema de informática de funcionamento do Órgão.

ANEXO 3 A - Lista de Atendimentos Pendentes.

Lista de Atendimentos Pendentes



Atendimento	Data	Protocolo	Solicitante
<u>004110/2004</u>	18/10/2004		HILMAR ADAMS
<u>004216/2004</u>	22/10/2004		ANA
004215/2004	22/10/2004		daniella
004223/2004	22/10/2004		EDY CARLOS LEITE
004212/2004	22/10/2004		Benedito Graciano Colombo
004214/2004	22/10/2004		Anônimo
004220/2004	22/10/2004		Anônimo
004222/2004	22/10/2004		Identificado
004226/2004	23/10/2004		José Luiz da Silva
004225/2004	23/10/2004		Luiz Renato Serafin
004229/2004	23/10/2004		LILIAN SATIE UTIYAMA
004224/2004	23/10/2004		Antonio Carlos Wanderley
004227/2004	23/10/2004		Marilda Kalinoski Lacerda
004228/2004	23/10/2004		Selma Regina Candéa Toews
004230/2004	24/10/2004		Fernando Schubert
004231/2004	24/10/2004		Euza Virginia Cagnato
004240/2004	24/10/2004		SUMARA EGGÉA RODRIGUES
004234/2004	24/10/2004		Vera Lucia Soares Doce
004235/2004	24/10/2004		Nilson Teles Rodrigues
004242/2004	24/10/2004		LUCIVAL RODRIGUES AMORIM
004241/2004	24/10/2004		APARECIDO AMARO DA SILVA
004233/2004	24/10/2004		Carolina M das Chagas Lima
<u>004232/2004</u>	24/10/2004		Cláudinei Nanzoli Pinheiro
004238/2004	24/10/2004		Eliete Shirley Gregorio Pacci
004245/2004	25/10/2004		ANDREA
004243/2004	25/10/2004		Patrícia
004246/2004	25/10/2004		Adhemar Monteiro
<u>004244/2004</u>	25/10/2004		Adriana Daruiz Fernandes
<u>004247/2004</u>	25/10/2004		Ane Kelly Moretes do Amaral Cavalli

ANEXO 3 B - Inclusão de Atendimento.

Atendimento - inclusão



Órgão: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Data: 06/12/2004 dd/mm/aaaa

Protocolo:

Área:

Assunto:

Natureza:

Reivindicação:

Dados do Solicitante

Tipo: Identificado

Nome:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado: PR - PARANA

Município: CURITIBA

Outras Localidades

Telefone:

E-mail:

Forma:

Prioridade:

Programa: Ouvidor na Internet

Gravar

Gravar e encaminhar

Limpar

ANEXO 3 C- Localização de Atendimento.

Localização de Atendimento



Órgão **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Atendimento: **ex: 999/2002**

Data De: Até **dd/mm/aaaa**

Solicitante:

Protocolo:

- Status: Pendente
 Encaminhado
 Concluído
 Todos

Localizar

Limpar

ANEXO 3 D - Localização de Encaminhamento.

Localização de Encaminhamento



Órgão: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Atendimento: ex: 999/2002

Destino:

Data De: Até dd/mm/aaaa

Solicitante:

Encaminhamentos: Enviados
 Recebidos

Status: Pendente Data de Devolução:

- Concluído
- Respondido
- Todos

Localizar

Limpar

ANEXO 3 E - Consulta a Atendimento e Encaminhamento.

Consulta Atendimento/Encaminhamento

Órgão: **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Atendimento

Número:

Data de: até

Solicitante:

Protocolo:

Status: Pendente Encaminhado Concluído Todos

Encaminhamento

Encaminhamentos: Enviados Recebidos Todos

Origem/Destino:

Data de: até

Status: Pendente Concluído Respondido Todos

Data de Devolução:

ANEXO 3 F - Exemplo de Atendimento e Encaminhamento.

Atendimento - Consulta

Órgão: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Atendimento: **2977/2004**

Data: 21/07/2004

Protocolo:

Área: Outros

Assunto: Diversos

Natureza: Denúncia

Reivindicação: Cidadão pede para o governador dar uma olhada no processo em andamento no ministério público, em que, segundo o denunciante, foi comprovado desvio de verbas do Estado por parte das Freiras do Asilo São Vicente de Paula, no entanto não fizeram nada até hoje, pois o Padre Roque barrou.
Ele comenta ainda que as freiras maltratam os idosos até hoje e desviaram doações, mantimentos, roupas. Ele diz que isso tudo já foi comprovado, mas está mascarado.
O IASP, o ministério público, o Fas todos sabem da situação e alegam estar tomando providências, mas até agora nada foi feito.
Ele pede para o governador tomar ciência do fato, pois ele não sabe de nada.

Cidadão ligou na ouvidoria novamente na data de 27/07/2004 para pedir um parecer quanto à sua reclamação. Diz que mais de 18 idosas morreram em menos de um ano.

Dados do Solicitante

Tipo: Anônimo

Nome:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado: PR

Município: CURITIBA

Outro Local:

Telefone:

E-mail:

Forma: Telefone

Prioridade: Regular

Programa: Ouvidoria geral

Status: Concluído

Alterar

Encaminhar

Excluir

Encaminhamento: **006805**

Atendimento: **2977/2004**

Data: 21/07/2004

Área: Diversos

Assunto: Outros

Natureza: Denúncia

Protocolo:

Reivindicação: Cidadão pede para o governador dar uma olhada no processo em andamento no ministério público, em que, segundo o denunciante, foi comprovado desvio de verbas do Estado por parte das Freiras do Asilo São Vicente de Paula, no entanto não fizeram nada até hoje, pois o Padre Roque barrou. Ele comenta ainda que as freiras maltratam os idosos até hoje e desviaram doações, mantimentos, roupas. Ele diz que isso tudo já foi comprovado, mas está mascarado. O IASP, o ministério público, o Fas todos sabem da situação e alegam estar tomando providências, mas até agora nada foi feito. Ele pede para o governador tomar ciência do fato, pois ele não sabe de nada.

Cidadão ligou na ouvidoria novamente na data de 27/07/2004 para pedir um parecer quanto à sua reclamação. Diz que mais de 18 idosos morreram em menos de um ano.

Encaminhado SEM TRÂMITE

para:

Número ofício:

Previsão retorno:

Status: Pendente

Providências

Situação: Encaminhado ao ministério público

Data: 21/07/2004

Providência: ENCAMINHADO AO DR CARLOS PARA ANALISE.
ENCAMINHADO À ASSESSORIA JURÍDICA PARA ANÁLISE.

Resposta de Maria da Gloria:
Entramos em contato com o Ministério Público, através da assistente social que acompanha todos os casos referentes aos asilos, que nos informou que o Ministério Público está tomando todas as providências, juntamente com o IASP e o FAS, inclusive com representação do Padre Roque. Diz que o Ministério Público acompanhou a última negociação.

Foi informado ao cidadão, resposta da assessoria jurídica e também informamos que o governador já está ciente do fato denunciado.

Prezado Ouvidor

Referente à mensagem 2977/2004, peço a gentileza de informar ao cidadão que, mesmo sendo Governador do Estado, não posso tomar providências do Ministério

Público quanto à apuração do caso. Somente poderei tomar providências quando tiver um parecer definitivo sobre a situação do Asilo São Vicente de Paula.

Governador Roberto Requião

sem retorno à cidadã, por se tratar de denúncia anônima

Retorno do processo:

Cartas

Carta ao cidadão/ resposta do órgão

Alterar

E Mail

Excluir

Ficha do Processo

Alterar

Concluir

Excluir

ANEXO 4 - Recortes do conteúdo do site da Secretaria de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado.

ANEXO 4 A - Link - Histórico

HISTÓRICO

Ouvidoria Geral do Estado

O Estado do Paraná, preocupado com a qualidade e o conseqüente aprimoramento do serviço público em geral, assumiu um papel pioneiro ao criar no Brasil a primeira Ouvidoria Estadual, conforme edição do Decreto Estadual n.º 22 de 15 de março 1991.

Figurando como um elo entre o cidadão e o Estado, desde a sua criação até a gestão do governo atual, a Ouvidoria sempre serviu como um canal de recepção de reclamações, solicitações, sugestões ou elogios referentes a prestação dos serviços públicos, buscando, assim, ouvir, orientar, esclarecer e, na medida do possível, solucionar as demandas trazidas pela população.

Com a edição do Decreto Estadual 442, de 03 de fevereiro de 2003, e a fim de tornar o mais transparente possível o exercício funcional do agente público, houve a criação da **Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Estado do Paraná**, ampliando-se o próprio nome do órgão e, principalmente, suas atribuições, que também se estenderam a realizar inspeções e avocar procedimentos em curso na Administração Pública do Poder Executivo Estadual.

Além disso, compete ainda à Corregedoria e Ouvidoria, de crucial importância, planejar, organizar, orientar e executar auditorias e análises de custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, acompanhando e sugerindo a implementação das políticas públicas, sempre premendo pela eficácia e efetividade do serviço público.

A Corregedoria e Ouvidoria do Estado é uma Secretaria Especial vinculada à Casa Civil, tendo como Secretário Especial o Excelentíssimo Senhor Luiz Carlos Delazari e está localizada sito a Rua Comendador Araújo, 711, Batel, Curitiba – PR, CEP 82.420-000, Fone: 0800-411113.

Legislação da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria

- Decreto n.º 22/91 – Criação da Ouvidoria – Gestão 1991/1994
- Decreto n.º 468/95 – Criação da Ouvidoria – Gestão 1995/1998
- Decreto n.º 470/95 – Nomeação do Ouvidor Geral
- Decreto n.º 031/99 – Prorrogação do Decreto n.º 468/95 – Gestão 1999/2002
- Resolução n.º 002/99 – Atribuições do Ouvidor Geral
- Lei n.º 13035/01 - Incorporação da Ouvidoria à SEJU
- Decreto 442/2003 – Criação da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria - Gestão 2003/2007

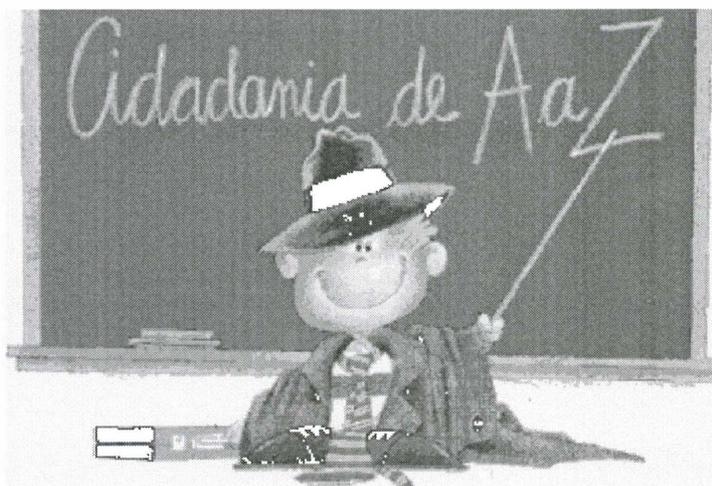
 Topo

ANEXO 4 B - Link - Ciudadania de A a Z

CIDADANIA DE A A Z

Observe os bichos. No mundo animal só existe a lei do mais forte. É a lei da selva, onde o que vale é a força. Agora preste atenção nas pessoas. Nós vivemos com direitos e deveres garantidos pelas leis. Conhecer esses direitos e deveres é conhecer a sua própria cidadania. Cidadania a gente aprende desde pequeno. E é um grande conceito.

Autoridade
Brasilidade
Cidadania
Direitos e deveres
Estado
Filantrópico
Governo
Habitat
Informação
Justiça
Liberdade



Município
Nação
Ouvidoria Geral do Estado do Paraná
Poder
Qualidade de vida
Reg - Registro Geral
Sociedade
Trabalho
Urbanismo
Voto
Zoneamento

[» Topo](#)

ANEXO 4 C - Link - Ouvidoria

OUVIDORIA

Em 1809, a Suécia instituiu oficialmente a figura do Ombudsman, uma pessoa eleita pelo Parlamento, com a função de atuar como uma ponte entre o Governo e a população, servindo como um órgão de controle interno. Ombudsman – palavra de origem germânica que, em sueco, significa representante, advogado, defensor do povo.

A partir de então, vários países criaram a instituição: Dinamarca, França, Inglaterra, Alemanha e alguns países da América. O funcionamento destas instituições foi se moldando conforme a realidade de cada país, mas todas tendo como modelo o Ombudsman Sueco.

A **Ouvidoria Geral do Estado do Paraná** não é ligada ao Legislativo e atua vinculada ao Poder Executivo, sendo o Ouvidor pessoa diretamente nomeada pelo Governador do Estado.

Basicamente, compete à Ouvidoria a assistência direta e imediata ao Governador do Estado, nos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo do Estado, sejam atinentes à defesa do patrimônio público e dos interesses dos cidadãos.

Para tanto, objetivando satisfazer a finalidade a que se destina, a Ouvidoria, através de seus programas de atendimento, oferece diversos canais de comunicação com o Estado, tornando real a possibilidade da população reclamar, solicitar, denunciar, sugerir ou, até mesmo, elogiar qualquer evento ligado à prestação do serviço público.

Visa, com isso, além de promover a defesa dos direitos e interesses da população contra quaisquer atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, o aprimoramento na prestação do serviço público, de forma que propicie aos cidadãos segurança, eficiência e satisfação da atividade pública estatal.

Com relação ao seu funcionamento, a Ouvidoria tem buscado ampliar cada vez mais a sua atuação, ouvindo o povo através de atendimento pessoal, via correspondência, internet ou por telefone, sempre procurando permitir ao cidadão, de qualquer lugar e por diversas maneiras, a oportunidade de exercer sua cidadania, de participar da administração pública estadual, identificando e planejando ações que visem o aperfeiçoamento do serviço público em geral.

A população é a titular do patrimônio público e a destinatária final da prestação dos serviços da Administração Pública. Nada mais justo, portanto, que possa participar dos atos da Administração, seja indicando suas necessidades básicas, seja denunciando e fiscalizando as irregularidades em geral.

[Topo](#)

ANEXO 4 D - Link - Corregedoria

CORREGEDORIA

Correição - é um procedimento de fiscalização do cumprimento dos princípios e das normas que norteiam a Administração Pública, especialmente os atinentes a ilegalidade, impessoalidade e moralidade.

E, numa manifesta demonstração de transparência e probidade na condução do Poder Público, o Governador do Estado Roberto Requião, buscando fiscalizar todos os órgãos que compõem o Poder Executivo Estadual, criou a Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria.

Objetivamente, com fundamento nas demandas apuradas pela Ouvidoria, compete à Corregedoria apurar e investigar fatos passíveis de irregularidades, realizar auditorias e inspeções, instaurar e requisitar procedimentos em curso, constituir comissões e, quando necessário, propor e sugerir medidas necessárias destinadas a apurar eventual responsabilidade funcional.

ANEXO 4 E - Link - Perguntas e Respostas

PERGUNTAS E RESPOSTAS

Ser cidadão é fazer valer seus direitos e deveres, é exercer a sua cidadania. E, para que possamos usufruir esses direitos e deveres, precisamos, primeiro, conhecê-los.

Na busca de informações sobre qualquer serviço público, talvez, examinando as perguntas e respostas abaixo, você já obterá a resposta desejada.

- Como faço para obter informações sobre a falta de água na minha casa?

R.: Com o número da matrícula do imóvel indicado na própria conta de água, você pode ligar a SANEPAR junto ao fone 195 ou acesse o site www.sanepar.com.br.

- Como faço para obter informações sobre a falta de luz na minha casa?

R.: Com o número de identificação da unidade consumidora, indicado na fatura de energia elétrica, você pode ligar para a COPEL pelo telefone 0800 410 196 (ligação gratuita) ou acessar o "site" da COPEL : www.copel.com, na página SUA CONTA ON-LINE.

- Como faço para saber sobre a situação do meu veículo ou das minhas multas?

R.: Com os dados do RENAVAL do veículo ou de sua carteira de habilitação você poderá acessar o site www.pr.gov.br/detran e lá acessar as opções desejadas. Você também pode ligar para o 0800-6437373, das 7:00 às 19:00 horas.

- Como faço para saber se existe a seguinte Lei?

R.: Se a Lei desejada for estadual, você pode acessar o site da Casa Civil do Estado do Paraná (www.pr.gov.br/casacivil). Lembre-se que a pesquisa de legislação estadual só vale a partir do ano de 1995. Se a Lei desejada for federal acesse o site do Senado Federal (www.senado.gov.br).

- Como faço para saber sobre os direitos dos estudantes?

R.: Se você é estudante e quer saber o seus direitos, entre no site da União Nacional dos Estudantes (UNE) junto ao site www.une.org.br.

- Como faço para saber sobre o andamento do meu processo judicial?

R.: Nos sites do Tribunal de Alçada (www.ta.pr.gov.br) e do Tribunal Justiça do Estado do Paraná (www.tj.pr.gov.br) você pode consultar o andamento de seu processo. Vale lembrar que a consulta processual não vale para todas as Comarcas do Paraná e também não vale para aquelas ações sujeitas a segredo de Justiça. Existe, ainda, o site do Supremo Tribunal Federal (www.stf.gov.br) e do Superior Tribunal de Justiça (www.stj.gov.br).

- Como faço para saber o andamento do processo referente ao pagamento do meu precatório?
R.: Para obter maiores informações sobre os precatórios não pagos, você pode acessar o site do Tribunal de Justiça (www.tj.pr.gov.br).

Topo

ANEXO 4 F - Link - Acesso a outros links

Cidadania de A a Z  Procuvo Você

Inici

 Histórico  Ouvidoria  Corregedoria  Perguntas e Respostas  Atendimento  Links
 Programas  Estatísticas  Denúncia  Rede de Ouvidores  Fale com o Ouvidor

LINKS

Os links apresentados nesta página, interagem com outros sites, possibilitando ao usuário o acesso direto e imediato.

OUVIDORIAS INTERNACIONAIS

- Defensor del Pueblo de Argentina
- El Defensor del Pueblo Andaluz
- Ombudsman of British Columbia
- Quebec Ombudsman
- O provedor de Justiça Europeu

OUVIDORIAS NACIONAIS

- Ouvidoria da Previdência Social
- Ouvidoria do Estado de Pernambuco
- Ouvidoria do Estado de São Paulo
- Ouvidoria Geral do Estado do Ceará
- Ouvidoria Geral do Estado do Paraná
- Ouvidoria Judiciária de Pernambuco
- Ouvidoria Pública Municipal de Santos
- Ouvidoria do Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará
- Prefeitura Municipal de Vitória
- Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania - Governo de São Paulo

OUTROS LINKS NACIONAIS

- Anell - Agência Nacional de Energia Elétrica
- Biblioteca Pública do Paraná
- BrasilTelecom
- Detran/Paraná - Prestando Serviços
- Fepasa-Rede Ferroviária Federal
- Ibama - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
- MEC - Ministério da Educação e Desportos
- Polícia Civil do Paraná
- Polícia Militar do Paraná
- Procon - Paraná

OUTROS LINKS INTERNACIONAIS

- Diversas Organizações de Direitos Humanos
- Comisión Andina de Juristas
- Federación Iberoamericana de Ombudsman
- Harvard Law School
- IIDR - Instituto Interamericano de Derechos Humanos
- Inter-Mediacion
- International Child Rights Education Institute
- International Ombudsman Institute
- Organismos de Derechos Humanos
- Peace Resource Center
- Recursos sobre Derechos Humanos em Pangea
- Universidad de Alcalá
- University of Iowa
- Universit of Ottawa
- Unesco
- United Nations Volunteers
- United Nations

 Topo

ANEXO 4 G - Link - Denúncias

DENÚNCIAS

Saiba como fazer sua denúncia

Você pode acionar a Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado do Paraná para que ela examine sua denúncia relativa a lesões contra o patrimônio público.

Para que sua denúncia seja aceita, ela deve observar os seguintes requisitos básicos:

- a)** Identificação e endereço para correspondência (obs: salvo, quando se tratar de denúncia anônima);
- b)** Restrição ao âmbito do Poder Executivo Estadual;
- c)** Descrição da denúncia que, necessariamente, contenha mínima fundamentação, capaz a permitir sua apuração;
- d)** A denúncia anônima somente será analisada quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.

Faça sua Denúncia

[Topo](#)

ANEXO 4 H - Link - Fale com o Ouvidor

FALE COM O OUVIDOR

Cidadão: exercite sua cidadania Somente através da ação e colaboração de cada cidadão, o governo poderá realizar as modificações e aperfeiçoamentos na administração pública. Envie sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios ou comentários através do formulário abaixo.

Prezado(a) Cidadão(a): para um melhor atendimento, bem como para que possamos entrar em contato com Vossa Senhoria, solicitamos o preenchimento de todos os campos abaixo:

Reivindicação: Solicitação

Nome:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado: PR - PARANA

Município: CURITIBA

Outros Locais:

Telefone: Fax:

Telefone celular:

Receber SMS: Não Sim

E-mail:

Comentário:

[Clique aqui para acompanhar a sua solicitação](#)

 Topo

TABELAS

TABELA 1 - Lista de assuntos

Lista de Assuntos

Área Assunto

Administração geral

Assunto

Acúmulo de cargos ou funções públicas
Benefícios funcionais
Cargos e salários - demais categorias
Cargos e salários - magistério
Concurso/outros
Concurso/polícia civil
Concurso/polícia militar
Concurso/professores
Contas estaduais em atraso
Descumprimentos de normas administrativas
Divulgação e publicidade governamental
Elogio a serviços prestados pela adm. em geral
Funcionário fantasma
Informações/ legislação
Informações/documentos
Informações/gerais
Instalações imob./ equipamentos e mat. de órgãos
Irregularidades administrativas (improbidade)
Licitação
Mau atendimento
Programas de governo
Serviços terceirizados contratados pelo estado
Sistema de folha de pagamento sip e outros
Sistema de saúde do servidor público estadual
Sugestões para governo
Transferência/realocação/remoção-funcional
Uso indevido de recursos públicos
Uso indevido de veículo oficial

Agricultura

Cidadania, direitos humanos (seju)

Vistoria de prédios
Extensão rural
Defensoria pública

Defesa dos direitos humanos
Direitos do consumidor/serv. procom
Presídios - sistema penitenciário

Cultura

Agenda cultural
Informações/programas culturais
Material cultural
Mau-atendimento

Demandas municipais

Educação pública

Serviços públicos municipais

Bolsa de estudos - ensino fundamental/médio

Comportamento dos educadores e demais profissionais

Distribuição de aulas a prof. da rede estadual

Eleições de diretores de colégios/escolas estaduais

Esporte - competição/educação/lazer

Falta de aulas-professores/ensino superior

Falta de aulas-professores/escola estadual

Informações/ensino superior

Informações/escola estadual

Material-calendário-currículo/ensino superior

Material-calendário-currículo/escola estadual

Matrícula - escola estadual

Mau-atendimento/ensino superior

Mau-atendimento/escola estadual

Merenda escolar

Serviços de núcleos regionais

Transporte escolar

Uniforme escolar

Energia elétrica

Cobrança indevida de fornec. energia elétrica

Informações/energia elétrica

Mau-atendimento na prest./fornec./energia elétrica

Obras

Serviços de fornecimento de energia elétrica

Fazenda pública

Corrupção de fiscais

Fiscalização tributária

Imposto indevido

Impostos /icms

Impostos/ipva

Impostos/outros

Irregularidades tributárias

Pagamento/credores

Pagamento/precatórios

Parcelamento/dívidas

Sonegação de impostos estaduais

Habitação

Financiamento habitacional

Informações/habitação

Obras habitacionais

Serviços prestados pela cohapar

Indústria e comércio

Serviços prestados pela junta comercial do paraná

Meio Ambiente

Fiscalização ambiental

Informações ambientais

Mau-atendimento da sema/iap

Obras ambientais

Outros

Competência de outros estados da uf

Competência federal

Competência judiciária

	<u>Competência legislativa</u>
	<u>Competência ministério público</u>
	<u>Competência municipal</u>
	<u>Competência privada</u>
	<u>Diversos</u>
Ouvidoria	<u>Indenização a ex-presos políticos</u>
	<u>Informações sobre o funcionamento da seog</u>
	<u>Pessoas desaparecidas</u>
Previdência	<u>Concurso/paranaprevidência</u>
	<u>Demora de processos</u>
	<u>Informações/aposentadoria</u>
	<u>Informações/pensão</u>
	<u>Mau-atendimento/previdência</u>
Saneamento	<u>Cobrança indevida</u>
	<u>Falta de água/ esgoto</u>
	<u>Informações/saneamento</u>
	<u>Irregularidades/saneamento/tarifas</u>
	<u>Mau-atendimento/irregularidades</u>
	<u>Obras/saneamento</u>
Saúde pública	<u>Fiscalização/saúde</u>
	<u>Informações/saúde</u>
	<u>Marcação de consultas médicas - sus</u>
	<u>Mau-atendimento/saúde</u>
	<u>Medicamentos</u>
	<u>Programas de prevenção</u>
	<u>Serviços prestados pelos - hospitais</u>
Segurança pública	<u>Abuso de autoridade/polícia civil</u>
	<u>Abuso de autoridade/polícia militar</u>
	<u>Cadeias públicas/carceragem das delegacias</u>
	<u>Corrupção/polícia civil</u>
	<u>Corrupção/polícia militar</u>
	<u>Crimes contra o patrimônio</u>
	<u>Criminalidade escolar</u>
	<u>Descumprimento de normas administrativas</u>
	<u>Falta de policiamento</u>
	<u>Mau-atendimento/detran</u>
	<u>Mau-atendimento/polícia civil</u>
	<u>Mau-atendimento/polícia militar</u>
	<u>Multas de trânsito - urbano</u>
	<u>Narcotráfico, crime organizado, bingo, j.bicho</u>
	<u>Serviços de identificação civil</u>
	<u>Serviços prestados pelo detran</u>
	<u>Serviços prestados pelo 190</u>
	<u>Sistema de informações da segurança pública</u>
	<u>Uso indevido de viatura policial</u>
Trabalho/Ação Social	<u>Defesa dos direitos dos idosos</u>
	<u>Informações/emprego</u>
	<u>Mau-atendimento /social</u>

Transportes

Mau-atendimento/geral

Mau-atendimento/trabalho

Programas de assistência social

Habilitação

Informações gerais sobre transportes

Manutenção/obras rodoviárias

Mau-atendimento/der

Mau-atendimento/transporte rodoviário

Multas de trânsito - rodoviárias

Pedágio

Registro de veículos

Serviços de concessionárias de rodovias

Serviços portuários

Transporte rodoviário de passageiros

TABELA 2 - Lista de total de assunto por natureza em 2003

TOTAL ASSUNTO POR NATUREZA 2003

CD	DESCRASSUNTO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOT
95	Obras habitacionais			1		1
97	Serviços prestados pela cohapar		1			1
703	Obras		1			1
17	Registro de veículos		1			1
44	Mau-atendimento/previdência		1			1
360	Contas estaduais em atraso			1		1
76	Serviços de núcleos regionais	1				1
78	Esporte - competição/educação/lazer				1	1
79	Serviços prestados pelo detran		1			1
81	Programas de governo			1		1
82	Instalações imob./ equipamentos e mat. de órgãos	1				1
84	Sonegação de impostos estaduais		1			1
91	Narcotráfico, crime organizado, bingo, j.bicho				1	1
02	Extensão rural				1	1
80	Parcelamento/dívidas			2		2
08	Irregularidades/saneamento/tarifas		1	1		2
11	Mau-atendimento/transporte rodoviário		1	1		2
13	Mau-atendimento/der		1	1		2
46	Concurso/paranaprevidência			2		2
47	Merenda escolar			2		2
61	Uso indevido de viatura policial	1		1		2
64	Informações sobre o funcionamento da seog			2		2
66	Descumprimento de normas administrativas	1		1		2
69	Corrupção de fiscais	2				2
71	Defensoria pública			2		2
72	Presídios - sistema penitenciário			2		2
74	Matrícula - escola estadual			2		2
75	Transporte escolar			2		2
71	Competência legislativa	1	1	1		3
35	Abuso de autoridade/polícia civil	3				3
34	Mau-atendimento/geral		2	1		3
36	Financiamento habitacional			3		3
18	Concurso/polícia civil			1	2	3
28	Uso indevido de recursos públicos	1	1	1		3
77	Eleições de diretores de colégios/escolas estaduais			3		3
32	Agenda cultural		1	3		4
35	Mau-atendimento/trabalho		4			4
79	Pagamento/precatórios			4		4
37	Falta de aulas-professores/ensino superior		4			4
38	Informações/habitação		1	3		4
11	Mau-atendimento da sema/iap		1	3		4
30	Demora de processos		3	1		4
70	Indenização a ex-presos políticos			4		4
17	Vistoria de prédios	1	2	2		5
33	Material cultural			5		5
11	Corrupção/polícia civil	4		1		5
11	Material-calendário-currículo/ensino superior	2		3		5
10	Obras ambientais	1	1	3		5
12	Cargos e salários - demais categorias				5	5
12	Pessoas desaparecidas			5		5
11	Fiscalização/saúde	2	2	1	1	6
7	Irregularidades tributárias	6				6
3	Imposto indevido	2	4	1		7
3	Mau-atendimento/polícia civil	1	4	1	1	7
1	Mau-atendimento	2	4	1	1	8
2	Corrupção/polícia militar	6	1	1		8
7	Informações/aposentadoria		2	5	1	8
2	Informações/gerais				8	8
9	Elogio a serviços prestados pela adm. em geral			6	2	8
3	Serviços públicos municipais	3	3	2		8

COD	DESCRASSUNTO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGEST. AO	TC
7686	Falta de aulas-professores/escola estadual	3	5	1		
7707	Obras/saneamento		7	2		
8798	Licitação	3	1	6		
7712	Mau-atendimento/detran	1	6	3		1
7704	Serviços de fornecimento de energia elétrica	3	5	3		1
7719	Concurso/polícia militar	1	6	4		1
689	Mau-atendimento/ensino superior	6	4	2		1
865	Descumprimentos de normas administrativas	7	1	4		1
845	Impostos/ipva		6	7		1
672	Competência ministério público	4	2	7		1
702	Informações ambientais		4	9		1
739	Cobrança indevida	1	8	4		1
904	Medicamentos	3	4	7		1
902	Serviços prestados pelos - hospitais	1	7	6	1	1
913	Cadeias públicas/carceragem das delegacias	6	1	6	2	1
706	Informações/energia elétrica	1	7	6	1	1
745	Informações/pensão	1	1	13	1	1
823	Multas de trânsito - rodoviárias	1	6	10		1
864	Informações/programas culturais		8	8	1	1
866	Informações/emprego	1	2	12	2	1
837	Informações/saúde	1	7	9		1
846	Impostos/outros	4	3	11	1	1
849	Abuso de autoridade/polícia militar	11	3	5		1
809	Mau-atendimento/irregularidades	1	15	4		1
827	Uso indevido de veículo oficial	16	1	3		1
805	Mau-atendimento na prest./fomc./energia elétrica		16	5		1
848	Informações/ legislação	2	1	17	1	1
818	Informações gerais sobre transportes	2	9	10	1	1
814	Manutenção/obras rodoviárias	2	7	13		1
815	Pedágio	3	8	9	3	1
836	Mau-atendimento/saúde	1	19	3	1	1
841	Impostos /icms	9	2	12	2	1
890	Material-calendário-currículo/escola estadual	1	5	18	1	1
876	Fiscalização tributária	20	3	4		1
834	Mau-atendimento/polícia militar	8	11	8		1
826	Direitos do consumidor/serv. procom	2	16	9	1	1
810	Informações/saneamento	1	14	13	2	1
839	Competência federal	7	6	18		1
839	Fiscalização ambiental	10	8	9	4	1
810	Falta de água/ esgoto		25	6		1
833	Benefícios funcionais	1	8	23		1
817	Cargos e salários - magistério	1	3	30	1	1
818	Mau-atendimento/escola estadual	20	19	13	3	1
813	Informações/ensino superior	10	11	33	1	1
810	Concurso/professores	5	15	46		1
817	Competência privada	12	11	45	1	1
810	Competência judiciária	12	18	42	1	1
811	Concurso/outros	4	10	64	1	1
812	Cargos e salários - demais categorias	7	17	53	5	1
815	Falta de policiamento	20	34	26	15	1
818	Competência municipal	21	29	47	4	1
819	Mau atendimento	13	78	25		1
812	Informações/escola estadual	12	29	75	5	1
812	Irregularidades administrativas (improbidade)	77	23	28	1	1
813	Sugestões para governo	9	11	57	55	1
813	Informações/documentos	8	16	136	7	1
810	Diversos	21	20	125	8	1
813	Informações/gerais	12	16	148	8	1
		451	691	1416	165	2723

TABELA 3 - Lista de total de assunto por natureza de 01/01/2004
até 18/10/2004

TOTAL ASSUNTO POR NATUREZA ATÉ 18/10/2004

DD	DESCRASSUNTO	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	T
20	Habilitação			1		
77	Irregularidades tributárias	1				
94	Mau-atendimento/geral		1			
95	Obras habitacionais			1		
11	Mau-atendimento/transporte rodoviário		1			
12	Mau-atendimento/detran		1			
19	Elogio a serviços prestados pela adm. em geral			1		
70	Indenização a ex-presos políticos			1		
16	Bolsa de estudos - ensino fundamental/médio			1		
16	Divulgação e publicidade governamental			1		
3	Cadeias públicas/carceragem das delegacias	1		1		
0	Parcelamento/dívidas			2		
0	Obras ambientais		1	1		
0	Contas estaduais em atraso		1	1		
1	Uso indevido de viatura policial	2				2
3	Serviços públicos municipais	1		1		2
5	Transporte escolar		1	1		2
3	Serviços terceirizados contratados pelo estado		1	1		2
1	Multas de trânsito - urbano		2			2
1	Defesa dos direitos dos idosos	1		1		2
1	Criminalidade escolar		1	1		2
1	Material cultural		1	1	1	3
1	Serviços prestados pela cohapar		2	1		3
1	Concurso/polícia militar	2			1	3
1	Informações/pensão		1	2		3
1	Marcação de consultas médicas - sus		2		1	3
1	Serviços portuários		2	1		3
1	Impostos/outros		1	2	1	4
1	Agenda cultural			2	2	4
1	Pagamento/precatórios		1	3		4
1	Abuso de autoridade/polícia civil	1	3			4
1	Uso indevido de recursos públicos	2	2			4
1	Crimes contra o patrimônio -	3	1			4
1	Mau-atendimento/trabalho		5			5
1	Serviços prestados pela junta comercial do paraná		4	1		5
1	Transporte rodoviário de passageiros		3	2		5
1	Uniforme escolar	1	4			5
1	Impostos /icms		1	5		6
1	Multas de trânsito - rodoviárias	2	3	1		6
1	Mau-atendimento/der		4	2		6
1	Corrupção de fiscais	5	1			6
1	Defensoria pública	1	4	1		6
1	Defesa dos direitos humanos	1	2	3		6
1	Extensão rural	2	2	2		6
1	Mau-atendimento	1	4		2	7
1	Corrupção/polícia civil	3	1	3		7
1	Presídios - sistema penitenciário	6		1		7
1	Funcionário fantasma	6		1		7
1	Impostos/ipva	1	3	1	3	8
1	Obras	1	4	3		8
1	Concurso/polícia civil			7	1	8
1	Mau-atendimento/previdência	1	6	1		8
1	Serviços prestados pelo 190		8			8
1	Medicamentos		5	4		9
1	Corrupção/polícia militar	3	3	3		9
1	Eleições de diretores de colégios/escolas estaduais	5	1	3		9
1	Serviços de concessionárias de rodovias	2	6		1	9
1	Competência de outros estados da uf	3	1	4	1	9

DESCRASSUNTO	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	TO
Informações gerais sobre tranportes		4	5	1	1
Competência legislativa	3	1	6		1
Mau-atendimento/polícia civil	5	5			1
Mau-atendimento/irregularidades		10			1
Informações/saneamento	1	5	2	2	1
Informações/saúde		2	8		1
Transferência/relocação/remoção-funcional		4	6		1
Competência privada	4	5	2		1
Informações/aposentadoria		2	9		1
Concurso/paranaprevidência	1	3	7		1
Merenda escolar	3	4	3	1	1
Matrícula - escola estadual		7	4		11
Esporte - competição/educação/lazer	2	3	6		11
Informações/programas culturais	1	7	1	3	12
Pagamento/credores		9	3		12
Informações/energia elétrica		4	7	1	12
Mau-atendimento na prest.fomc./energia elétrica		10	3		13
Fiscalização tributária	10	2	2		14
Serviços prestados pelos - hospitais	1	11	2	1	15
Informações/emprego		7	8		15
Irregularidades/saneamento/tarifas	2	11	2		15
Falta de água/ esgoto		14	1		15
Fiscalização/saúde	10	3	3		16
Mau-atendimento da sema/iap	3	8	5		16
Demora de processos	1	12	3		16
Cobrança indevida de fomec. Energia elétrica	1	11	4		16
Competência ministério público	9	2	5	1	17
Mau-atendimento/ensino superior	8	6	3		17
Programas de assistência social	4	4	6	3	17
Sugestões para governo		2	2	14	18
Mau-atendimento/polícia militar	7	9	2		18
Informações ambientais	2	5	10	1	18
Sonegação de impostos estaduais	14	1	2	1	18
Falta de aulas-professores/escola estadual	4	15			19
Pedágio	1	8	8	2	19
Material-calendário-currículo/escola estadual	7	8	5		20
Sistema de informações da segurança publica	2	5	8	6	21
Serviços de fornecimento de energia elétrica	1	16	7		24
Mau-atendimento/saúde	1	19	3	1	24
Serviços de núcleos regionais	4	17	4		25
Sistema de folha de pagamento sip e outros		10	15		25
Obras/saneamento		20	6		26
Cobrança indevida		19	5	2	26
Mau atendimento	1	25	1		27
Falta de aulas-professores/ensino superior	4	18	5		27
Informações sobre o funcionamento da seog	1	2	24	1	28
Abuso de autoridade/polícia militar	16	9	4		29
Descumprimento de normas administrativas	18	8	5		31
Serviços de identificação civil	2	20	7	2	31
Informações/ensino superior	3	6	21	2	32
Informações/ legislação	1	2	28	1	32
Acúmulo de cargos ou funções públicas	25	2	5		32
Mau-atendimento/escola estadual	12	24			36
Fiscalização ambiental	24	7	6		37
Distribuição de aulas a prof. da rede estadual	8	18	11	3	40
Irregularidades administrativas (improbidade)	31	6	4		41
Informações/documentos	1	16	23	1	41
Manutenção/obras rodoviárias	4	17	14	7	42
Direitos do consumidor/serv. procom	4	32	6	1	43
Competência judiciária	16	7	21		44

D	DESCRASSUNTO	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	TC
15	Falta de policiamento	17	21	6	2	4
82	Instalações imob./ equipamentos e mat. d orgaos	6	18	20	3	4
91	Narcotráfico, crime organizado, bingo, j. bicho	38	5	3	1	4
47	Cargos e salários - magistério	4	16	30	1	5
92	Informações/escola estadual	7	20	23	2	5
33	Sistema de saúde do servidor público estadual	6	38	6	2	5
39	Competência federal	14	15	21	3	5
79	Serviços prestados pelo detran	5	28	17	3	5
23	Benefícios funcionais	2	18	30	4	5
20	Concurso/professores	5	18	33	1	5
16	Comportamento dos educadores e demais profissionais	20	31	6	1	5
17	Uso indevido de veículo oficial	52	5	3	1	6
2	Cargos e salários - demais categorias	2	13	45	2	6
5	Descumprimentos de normas administrativas	32	21	12	2	6
1	Concurso/outros	9	24	37	1	7
8	Competência municipal	25	37	28	1	9
2	Informações/gerais		22	105	3	13
1	Programas de governo	8	44	82	17	15
0	Diversos	45	39	85	9	17
2	Pessoas desaparecidas			467		46
L		638	1083	1513	131	336

TABELA 4 - Lista por natureza dos municípios do Paraná de 01/01/2004
até 30/09/2004

GERAL POR NATUREZA DOS MUNICIPIOS ATE 30 DE SETEMBRO DE 2004

NOME MUNICIPIO	COD	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTAO	ELOGIO	TOTAL
ABATIA	53538	1					1
ARAPOTI	53910	1					1
BARBOSA FERAZ	54089	1					1
BARRAÇAO	54151		1				1
DELA VISTA DO CAROBA	54216	1					1
BOA ESPERANCA	54305	1					1
CAFELANDIA	54569		1				1
CAFEZAL DO SUL	54577		1				1
CARLOPOLIS	54844		1				1
CERRO AZUL	54933	1					1
CEU AZUL	54941				1		1
CIDADE GAUCHA	54976		1				1
CRUZEIRO DO OESTE	55271		1				1
FAZENDA RIO GRANDE	55603		1				1
GENERAL CARNEIRO	55824		1				1
GUAPIRAMA	55980		1				1
GUARAQUECABA	56073		1				1
IPIRANGA	56340	1					1
ITAGUAJE	56421		1				1
ITAIPULANDIA	53872	1					1
ITAPERUCU	95303	1					1
IVAIPORA	56510	1					1
JAGUARIAIVA	56626		1				1
JAPIRÁ	56685		1				1
JATAIZINHO	56758		1				1
JOAQUIM TAVORA	56782		1				1
JUNDIAI DO SUL	56812		1				1
LOANDA	56979	1					1
MAMBORE	57096		1				1
MANDAGUACU	57100	1					1
MARIALVA	57231		1				1
MARILENA	57266		1				1
MARIOPOLIS	57312		1				1
MARMELEIRO	57355	1					1
MATELANDIA	57398	1					1
MEDIANEIRA	57428	1					1
NITEROI	62561	1					1
SENHORA DAS GRACAS	57592		1				1
NOVA AURORA	57630		1				1
NOVA FATIMA	57703			1			1
NOVA SANTA BARBARA	59137	1					1
NOVO ITACOLOMI	56413			1			1
PALMITAL	57967		1				1
PALOTINA	57983				1		1
PARANACITY	58041	1					1
PAULO FRONTIN	58157		1				1
PEROLA	58211			1			1
PIEN	58246		1				1
PIRAI DO SUL	58351		1				1
PENTE CASTELO BRANCO	58637			1			1
PETRENCIA DO NORTE	58718			1			1
PETROLANDIA	58742			1			1
PINHO ALEGRE	58750			1			1
PINHÃO DO PINHAL	58858				1		1
RIO BRANCO	124			1			1
RIO BRANCO DO IVAI	95427		1				1
SABAUDIA	59056	1					1
SALTO DO LONTRA	59110			1			1
SANTA HELENA	59200		1				1
SANTO ANDRE	87980			1			1

NOMEMUNICIPIO	COD	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	ELOGIO	TOTA
SAO JOAO DO TRIUNFO	59625			1			1
SAO JOSE DA BOA VISTA	59692				1		1
SAO LUIS	24023				1		1
SAO PEDRO DO IGUACU	59919			1			1
SERRANOPOLIS DO IGUACU	56740			1			1
TAPIRA	60313			1			1
TERRA RICA	60380	1					1
TIJUCAS DO SUL	60410	1					1
TOMAZINA	60445		1				1
TRES BARRAS DO PARANA	60453		1				1
TUNEIRAS DO OESTE	60518		1				1
UNIFLOR	60615			1			1
ADRIANOPOLIS	53562		2				2
ANDIRA	53791		2				2
BANDEIRANTES	54054		2				2
CAMPO LARGO	54690	1	1				2
CANDOI	54747	1	1				2
CORBELIA	55123		2				2
GUAIRA	55921	2					2
GUARATUBA	56081	2					2
ITAUNA DO SUL	56480		1		1		2
LARANJEIRAS DO SUL	56910		2				2
LINDOESTE	56960	2					2
ORTIGUEIRA	57843	1		1			2
PALMAS	57924						2
PALMEIRA	57932		2				2
PORECATU	58475			2			2
RESERVA	58815		1	1			2
RESERVA DO IGUACU	58823		2				2
RIO BRANCO DO SUL	58904	1	1				2
ROLANDIA	59005		1		1		2
SANTA IZABEL DO OESTE	59234		1	1			2
SANTO ANTONIO DA PLATINA	59382		1	1			2
SANTO ANTONIO DO SUDOESTE	59439	1		1			2
SAO CARLOS DO IVAI	59471		1	1			2
SAO JOAO DO IVAI	59609		1	1			2
SAO MANOEL DO PARANA	59838	2					2
SAO MATEUS DO SUL	59854		1	1			2
SARANDI	90760		1	1			2
TAPEJARA	60305		1	1			2
TEIXEIRA SOARES	60321		1	1			2
UBIRATA	60577	1			1		2
WENCESLAU BRAZ	60879	1	1				2
APUCARANA	53899	1	2				3
ASSIS CHATEAUBRIAND	54003	1	1		1		3
CAMBE	54623	1	2				3
CAMPINA GRANDE DO SUL	54666		3				3
CONTENDA	55107		3				3
IMBITUVA	56294	2	1				3
IRATI	56383		3				3
JANDAIA DO SUL	56634	3					3
JANIOPOLIS	56677	2	1				3
LAPA	56898		3				3
NOVA LONDRINA	57720		1	2			3
PAICANDU	57908		2	1			3
PEABIRU	58173	1	2				3
PLANALTO	58424			3			3
QUITANDINHA	58734	2		1			3
SANTA ISABEL DO IVAI	59226		1	2			3
SARANDI	60097		1	2			3
VENTANIA	60682	1		2			3
ANTONINA	53821						4

NOME MUNICÍPIO	COD	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
ARAPONGAS	53902	2	2				4
CAMPINA DA LAGOA	54640	3	1				4
CASTRO	54887	1	1		2		4
FRANCISCO BELTRAO	55786		4				4
GOIOERE	55859	1	3				4
GUAIRACA	55930	2	2				4
IBIPORA	56200	2	2				4
MATINHOS	57401		4				4
PRUDENTOPOLIS	58661			4			4
QUATRO BARRAS	58688		1	3			4
RONCADOR	59021	3	1				4
RONDON	59030			4			4
CAMPO MAGRO	54712		4		1		5
CAMPO MOURAO	54720	2	3				5
CIANORTE	54968	1	3		1		5
IBAITI	56170		1		4		5
PINHAO	58327	1	2	2			5
RIO NEGRO	58955	3	2				5
ALMIRANTE TAMANDARE	53627	1	5				6
ALTONIA	53724	2	4				6
ARAUCARIA	53961	3	3				6
NOVA ESPERANÇA	57681	2	4				6
PARANAVAI	58084	3	1	2			6
SAO MIGUEL DO IGUCU	59889		3	3			6
QUEDAS DO IGUACU	58700	1	1	5			7
TECHAL CANDIDO RONDON	57207	5	3				8
PATO BRANCO	58114	1	3	4			8
PONTAL DO PARANA	93122	2	4	1	1		8
PARAISO DO NORTE	58025	2	2	5			9
UNIAO DA VITORIA	60593	2	3	4			9
TELEMAGO BORBA	60330	3	3	4			10
CORNELIO PROCOPIO	55131	5	4		3		12
FOZ DO IGUACU	55760	6	8				14
GUARAPUAVA	56065	3	8		3		14
JACAREZINHO	56561	6	8				14
PARANAGUA	58068	1	7	6			14
CASCAVEL	54879	5	9		1		15
COLOMBO	55000	3	13				16
UMUARAMA	60585	4	6	8			18
TOLEDO	60437	3	3	12	1		19
PIRAQUARA	58378	5	6	16	2		29
PINHAI	58270	2	9	22	1		34
PONTA GROSSA	58459	8	12	18	2		40
MARINGA	57304	17	31		3		51
AO JOSE DOS PINHAIS	59749	8	26	16	1		51
LONDRINA	56995	14	34		5		53
CURITIBA	55298	332	580		59		971
TOTAL		520	929	182	99	0	1730

TABELA 5 - Lista de total de contatos efetuados de 01/01/2004 até 18/10/2004

TIPO CONTATO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CARTA/FAX	27	1	11	73	0	112
INTERNET/ WEB-MAIL	390	35	519	1069	100	2113
PESSOALMENTE	12	1	27	55	1	96
TELEFONE	225	19	550	355	31	1180
TOTAL	654	56	1107	1552	132	3501

TABELA 6 - Lista por natureza dos municípios de outros Estados de 01/01/2004 até 30/09/2004

GERAL POR NATUREZA DOS MUNICIPIOS FORA DO PARANA ATE 30 DE SETEMBRO DE 2004

NOME MUNICIPIO	COD	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
AMERICO BRASILIENSE	80624	1					1
BARRETOS	81302				1		1
BELEM	43281	1					1
CAMPO BELO	26778		1				1
CHAPECO	76066		1				1
CRUZ DAS ALMAS	4855	1					1
EPITACIOLANDIA	96776	1					1
EXTERIOR	108350		1				1
FLORIANOPOLIS	76414		1				1
GUARULHOS	83585		1				1
IGARAPAVA	83828		1				1
INDAIATUBA	83895				1		1
MACEIO	809		1				1
MANAUS	2054	1					1
MOGI-GUACU	85456		1				1
NITEROI	62561	1					1
PAULO AFONSO	8192			1			1
PILAR DO SUL	86576			1			1
PIRACICABA	86665		1				1
PIRANGI	86703			1			1
PORTO SEGURO	8532			1			1
PRESIDENTE BERNARDES	87025			1			1
PRESIDENTE PRUDENTE	87041		1				1
RECIFE	51136			1			1
RIBEIRAO PRETO	87327			1			1
RIO NEGRINHO	78352				1		1
SANTA BARBARA D'OESTE	87670			1			1
SANTA MARIA	72907			1			1
SANTO ANTONIO DE JESUS	9148		1				1
SAO BENTO DO SUL	78565			1			1
SAO BERNARDO DO CAMPO	88137			1			1
SAO FRANCISCO DE SALES	36951			1			1
SAO JOSE DOS CAMPOS	88331			1			1
SAO ROQUE	88447			1			1
SARAPUI	88536			1			1
SITIO DO QUINTO	9539				1		1
SOROCABA	88684			1			1
SUMARE	88714			1			1
SURUBIM	51691			1			1
TEFE	2364		1				1
TRES PALMEIRAS	74527			1			1
TUIUTI	89141			1			1
VARZEA GRANDE	42889			1			1
VIAMAO	74888			1			1
VILHENA	66206			1			1
BRASILIA	15890	2					2
CORONEL VIVIDA	55166	1	1				2
JOINVILLE	77127	1			1		2
OURINHOS	86070		1	1			2
SAO CARLOS	88161			2			2
SAO JOSE	78700		1	1			2
GOIANIA	19887	2	1				3
OSASCO	86045			3			3
PORTO ALEGRE	71986			3			3
RIO DE JANEIRO	63118	1	1	3			5
SAO PAULO	88412	1	1	14	2		18
TOTAL		14	18	50	7	0	89