

Serviço de ouvidoria completa 35 anos com valorização dos profissionais no Paraná

16/03/2026

Controladoria-Geral do Estado

O serviço de ouvidoria no Paraná completou 35 anos neste domingo (15) consolidando-se como ferramenta estratégica de gestão. O sucesso é fruto do trabalho de muitas pessoas que são lembradas, nesta segunda-feira (16), Dia do Ouvidor. Desde 2011, quando o uso desse serviço começou a ser registrado com manifestações discriminadas, já são 1,6 milhão de solicitações, reclamações, elogios, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação.

A Controladoria-Geral do Estado (CGE) coordena o Sigo (Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias), usado pelos 77 ouvidores setoriais, distribuídos nos órgãos e entidades do Estado. Esse número se aproxima a 300 ouvidores, quando incluídas as ouvidorias de regionais e os setores de algumas secretarias, que necessitam estrutura maior.

A controladora-geral do Estado, Louise da Costa e Silva, explica que todos estão conectados com o uso do Sigo. “Esse sistema permite a emissão de relatórios que apontam as necessidades do cidadão e orientam gestores para possíveis melhorias no serviço prestado”, afirma.

As informações que chegam da população também podem direcionar o olhar do gestor para áreas específicas. “A ouvidoria recebe informações valiosas para a administração pública. Esses dados podem ser cruzados e usados para robustecer a proteção do Estado contra condutas indevidas ou ilegais”, diz o diretor de Inteligência e Informações Estratégicas, Daniel Dalacqua.

- [Governo do Paraná apresenta Plano de Desenvolvimento Urbano para municípios da RMC](#)

CAPACITAÇÃO – Para valorizar o profissional e reforçar o atendimento humanizado a CGE promoveu, no fim da semana passada, capacitação sobre mediação de conflitos e saúde mental. O encontro virtual trouxe a mestra em psicologia, Suédina Brizola Rogatto, professora da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP).

Mais de 150 ouvidores acompanharam, on-line, as orientações sobre como lidar com demandas complexas e manter a qualidade do serviço público sem comprometer o bem-estar emocional. O vídeo está disponível no canal da CGE PR, no YouTube, e já superou 360 visualizações.

A coordenadora de Ouvidoria, da CGE, Letícia Dohms, explica que o ouvidor transforma demandas individuais em oportunidade de aprimoramento dos serviços públicos, por meio de relatórios aos gestores. “Esse serviço exige habilidades comportamentais e socioemocionais para lidar com o dia a dia, o que muitas vezes é a parte mais desafiadora”, afirma.

- **Com carga tributária reduzida, Paraná vai gerar 1 milhão de empregos até 2035**

HISTÓRIA – O atendimento à sociedade começou com a nomeação de apenas um ouvidor-geral, em 1991, porém, somente em 2013 o serviço passou a integrar a CGE. Em 2019, a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE foi reestruturada com mais pessoal e equipamentos.

A mudança fez com que, em pouco mais de sete anos, o número de manifestações dobrasse. Das 1,6 milhão de manifestações, 1,1 milhão foi feito depois de 2019. “Esses números demonstram o aumento da confiança da população no serviço de ouvidoria pública. É um trabalho que vem sendo construído para estimular o controle social e a participação popular na administração pública”, comenta a controladora-geral do Estado.