



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - ANO 2020**

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL  
OUVIDORIA

Curitiba/2020

## APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria e da Transparência e Controle Social do Tecpar, de demonstrar as percepções e os resultados dos trabalhos desenvolvidos por estas unidades e auxiliar os gestores na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, apresentamos o Relatório de Atividades de 2020.

O papel do Agente de Informação e da Ouvidoria é promover a interlocução entre o cidadão e o Tecpar, defendendo os direitos e interesses de seus públicos, interno e externos, e a qualidade dos serviços/produtos.

As ações dessas unidades possibilitam ao gestor a formação de diagnósticos que promovam o fortalecimento da gestão, considerando sempre a transparência e a veracidade dos atos da administração pública.

O controle social e o acesso à informação são primordiais para a consolidação de um regime democrático, participativo e de uma boa gestão pública, ou seja, uma gestão responsável, eficiente e eficaz.

Nesse sentido, o Portal da Transparência é uma ferramenta poderosa que permite que a sociedade acompanhe o uso dos recursos públicos e tenha uma participação ativa na discussão das políticas públicas e no uso do dinheiro. A transparência possui os seguintes atributos: acesso, abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade da informação divulgada.

A transparência permite que o cidadão acompanhe as ações do Estado, analise as informações e exerça o seu direito de fiscalização das contas públicas, favorecendo o crescimento da cidadania, trazendo a público as informações antes restritas ao órgão. Um estado transparente possibilita a redução dos desvios de verbas, superfaturamentos e o cumprimento de políticas públicas que vão realmente atender ao interesse da população.

Por sua vez, a Ouvidoria é o órgão de apoio estratégico e especializado, além de mediadora na busca de soluções de conflitos e agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

A Ouvidoria recebe, avalia e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais. Cabe à

Ouvidoria a mediação de questões, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

## 2. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do Tecpar, no desempenho de suas atividades durante o ano 2020, teve registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO um total de 33 (trinta e três) atendimentos. No comparativo com o ano anterior, manteve-se o patamar do quantitativo de registro de acesso à informação e manifestações.



As manifestações são classificadas em cinco tipos, conforme Lei nº 13.460/2017. Já as solicitações de acesso à informação são estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011:

- a) Sugestão: Caso o cidadão deseje propor uma melhoria dos serviços do Tecpar.
- b) Elogio: Caso o cidadão esteja satisfeito com o atendimento ou com o serviço/produto do Tecpar, pode procurar a Ouvidoria e registrar seu elogio.
- c) Solicitação: Caso o cidadão necessite de um atendimento ou a prestação de um serviço ou providências por parte do Tecpar.
- d) Reclamação: Caso o cidadão queira demonstrar sua insatisfação, criticar ou relatar ineficiência com um atendimento ou serviço/produto do

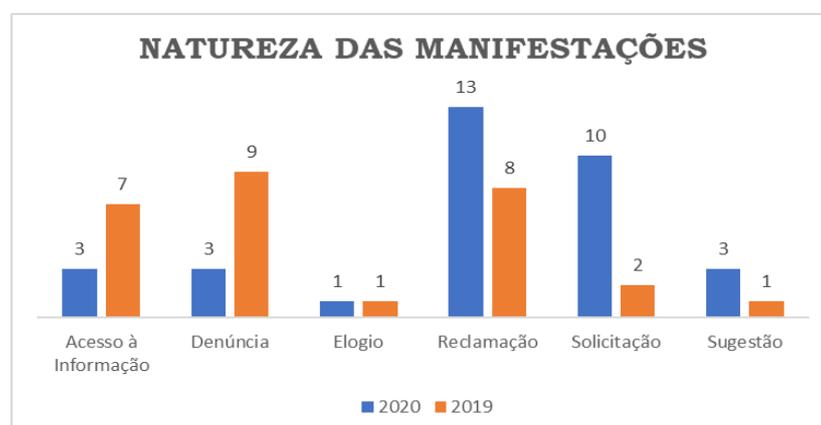
Instituto. Também se aplica aos casos de omissão, como quando o cidadão busca atendimento ou serviço e não obtém resposta.

- e) Denúncia: Caso o cidadão deseje relatar irregularidades ou indício delas na administração do Tecpar, como o descumprimento de obrigações ou deveres da instituição, desvios de conduta ética ou moral e sinais de corrupção.
- f) Lei de Acesso à Informação: O Tecpar disponibiliza também um canal para atendimento à Lei Nº 12.527/2011 que regula o acesso à informação.

Apesar da ausência de aumento significativo comparado ao ano anterior, foram verificadas mudanças nos tipos de manifestação. Em 2019, dos 28 atendimentos realizados, 21 eram relacionados ao Acesso à Informação, ou seja, apenas solicitavam documentos ou informações emitidas pelo Tecpar.

Em 2020, com uma transparência mais ativa e ações como a reestruturação do site (principalmente nos canais de comunicação), a divulgação ampla de informações no Portal da Transparência e o novo Código de Conduta e Integridade, os cidadãos se tornaram mais atuantes no controle social e controle da qualidade dos serviços prestados pelo Tecpar.

Das 33 manifestações registradas o destaque foram as demandas quanto às ações do Instituto na prevenção à Covid-19. Cabe destacar que 04 (quatro) das reclamações contabilizadas repetiam o mesmo conteúdo e outras 05 (cinco) manifestações registradas como solicitações estavam relacionadas ao Acesso à Informação.



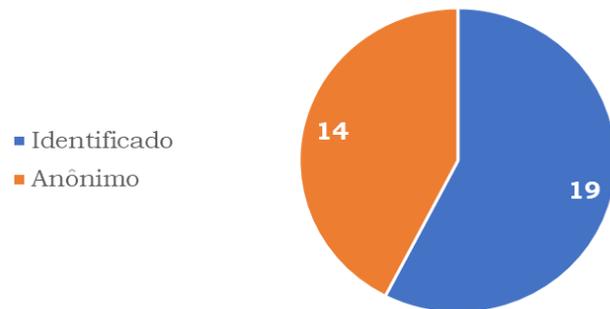
O Tecpar recebe denúncias anônimas e dá encaminhamentos, desde que existam elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos (fotos, vídeos, documentos, entre outros). O entendimento é que mesmo que se trate de uma denúncia anônima, se esta trouxer indícios de irregularidades e a autoridade recebedora entender plausíveis os argumentos constantes, deve-se solicitar averiguação dos fatos, que uma vez constatados podem ser norteadores de abertura de processos de sindicância.

No caso de constatação da veracidade da denúncia, o anonimato perde a significância e o que passa a prevalecer é a responsabilidade legal do servidor público, que tem a obrigação de tomar as providências cabíveis previstas no art. 143 da Lei n. 8.112/1990.



A Ouvidoria e a Transparência e Controle Social do Tecpar disponibilizam cinco formas de acesso ao cidadão para registro de atendimento: telefone, e-mail, internet (pela página da Ouvidoria), carta e presencialmente. A demanda que for recebida por qualquer outro meio que não seja o SIGO é cadastrada pelo Agente de Informação ou Ouvidor no sistema. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da instituição e respondidos ao manifestante, prezando pela resposta no menor tempo possível.

As manifestações que não são classificadas como demandas da Ouvidoria ou de Acesso à Informação são encaminhadas ao Setor de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou ao setor competente.

**MANIFESTAÇÃO POR SOLICITANTE**

### 3. AÇÕES DA OUVIDORIA E DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

Por meio da transparência e responsabilização, aumenta-se a capacidade de observação dos atos e fatos na gestão pública pelas partes interessadas (stakeholders) do Instituto e aferição dos resultados obtidos. Tais mecanismos estão baseados nas boas práticas de governança, na Política de Compliance do Tecpar e no ordenamento jurídico nacional, conforme a Lei nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e Lei nº 13.303/16 (Lei das Estatais).

Em 2020 foram realizadas campanhas em parceria com a Assessoria de Comunicação, com o objetivo de dar mais visibilidade às ações da Ouvidoria e Transparência e Controle Social.

Na série de matérias sobre assuntos demandados à Ouvidoria do Tecpar, publicamos a entrevista sobre bullying e assédio moral nas organizações com o professor Ivo Carraro - psicólogo, coordenador do Centro de Atendimento Psicopedagógico (CAP) do Centro Universitário Internacional Uninter.

Outra matéria disponibilizada aos colaboradores tratou sobre a “Política de Indicação de Administradores”. O documento estabelece os parâmetros para indicação dos membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Comitês Estatutários.

Em virtude da pandemia do novo coronavírus também foram publicadas matérias específicas sobre as medidas de prevenção adotadas pelo Tecpar:

- ✓ Uso de máscara é obrigatório no Tecpar;
- ✓ Orientações para acesso ao refeitório do Tecpar;
- ✓ Tecpar orienta sobre atendimento a pedidos de informação;
- ✓ Tecpar define protocolo para casos positivos em testes de Covid-19;
- ✓ Tecpar recomenda uso de máscaras para prevenção ao Covid-19.

Para demonstrar os benefícios do Tecpar à sociedade foi elaborado o Mapa de Impactos do Tecpar 2020, que demonstra quais atividades desenvolvidas no Instituto atendem ao interesse público e tem contribuído com o desenvolvimento econômico e social do Paraná e do Brasil, com efeitos sociais múltiplos.

O site do Tecpar foi modernizado, com padrão utilizado pelos órgãos de estado, informações mais dinâmicas e aba específica para o Portal da Transparência e Ouvidoria. Simultaneamente, foram realizadas ações de melhoria na qualidade das informações e na transparência ativa, promovendo uma reestruturação nos processos, sistemas e mecanismos de compilação de dados, principalmente dos processos licitatórios, buscando agilidade para disponibilizar os documentos no Portal da Transparência. As licitações foram listadas, em planilha eletrônica, com o status do processo, modalidade, fornecedor, data de publicação, entre outros.

Outro destaque durante o exercício 2020 foi a elaboração do regulamento para tratamento de manifestações, denúncias, processo de sindicância e aplicação de penalidades, que está em fase de aprovação pelo Conselho de Administração (CAD). A Ouvidoria, em parceria com o Compliance e a Assessoria Jurídica, foram protagonistas na concepção do regulamento que assegura a interlocução com as áreas e autoridades necessárias ao esclarecimento dos fatos relatados, sempre em estrita observância da transparência e da ética pública, consagradas pela legislação.

#### 4. EVENTOS E CURSOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria é consolidada institucionalmente como órgão de assistência direta e imediata ao presidente e tem suas competências definidas pelo art. 32 do Regimento Interno: “Cabe à Ouvidoria atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a administração, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos produtos, serviços e atividades fornecidos pelo Tecpar”.

A transparência e Controle Social estão definidos no Art. 26 do Regimento Interno: “Cabe ao Agente de Informação assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e a transparência de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação vigente”.

A equipe da Ouvidoria e de Transparência e Controle Social é composta pelos colaboradores: Tania Takako Nakanishi (Ouvidora), Suelen de Oliveira Rotta (Agente de Informação), Roberto Takeshi Nara (Assessor da Presidência) e

Ana Carolina dos Santos (estagiária). Ao longo do ano, eles participaram de eventos para melhorar o desempenho das funções e fortalecer as atividades da Ouvidoria e da Transparência e Controle Social:

- ✓ Governança para resultados;
- ✓ Comunicação oficial no contexto organizacional;
- ✓ Gestão de riscos, compliance e governança corporativa;
- ✓ Descomplicando o tratamento de denúncias;
- ✓ Projeto Harpia;
- ✓ Ouvidoria em tempos de pandemia;
- ✓ Ouvidoria: Lei 13.460 descomplicada;
- ✓ Como criar uma ouvidoria?
- ✓ Planejamento tático-operacional: desdobramento do estratégico em planos táticos;
- ✓ Gestão estratégica orientada para resultados.

## 5. PRÓXIMOS PASSOS

De acordo com o Planejamento Estratégico do Tecpar, é meta para a Ouvidoria e Agente de Informação **desenvolver práticas de ouvidoria e controle social**, por meio das seguintes ações:

1. Implantar sistemática de gestão da Ouvidoria e Controle Social;
2. Estabelecer sistemática para o Portal da Transparência;
3. Regulamentar ações da Ouvidoria e Controle Social;
4. Divulgar as ações da Ouvidoria e Controle Social;
5. Promover os canais de acesso da Ouvidoria e Acesso à Informação.

Em 2021, a regulamentação da Ouvidoria e da Transparência do Tecpar, no âmbito interno, fortalecerá e aperfeiçoará os serviços prestados aos cidadãos para efetivo controle social.

Continuaremos com o aprimoramento das ações de transparência, monitoramento e aplicação de ferramentas de controle, visando à garantia de um atendimento mais ágil e transparente, construídas ao amparo das boas práticas, e da eficiência/eficácia administrativa, sempre em atenção ao demandante.

Pretendemos difundir o conceito de Ouvidoria, Transparência e Controle Social, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades, bem como ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio de participação em eventos ao longo do ano.

Prosseguiremos com o trabalho de integração da Ouvidoria às diversas unidades do Tecpar, com o intuito de propagar as atividades por ela desenvolvidas e implantar a Carta de Serviço ao Usuário.

SUELEN DE OLIVEIRA ROTTA  
Transparência e Controle Social

TANIA TAKAKO NAKANISHI  
Ouvidora

	<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL E OUVIDORIA</b>	ANO: 2020 PÁGINA: 10/10
---	--	----------------------------

## REFERÊNCIAS

**Decreto Estadual nº 8786/2018** – Institui o Estatuto do Instituto de Tecnologia do Paraná (Tecpar).

**Decreto Federal nº 8.945/2016** – Regulamenta a Lei nº 13.303/2016.

**Decreto Federal nº 10.285/2014** - Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.

**Decreto Federal nº 7.845/2012** - Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Federal, os procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**Decreto nº 7.724/2012** – Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações.

**Lei nº 13.303/2016** - Estabelece o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias.

**Lei nº 12.846/2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

**Lei nº 12.527/2011** - Regula o acesso à informação.

**Resolução CGE Nº 77/2020** - Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência.

**Resolução CGE Nº 38/2019** - Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.

**Resolução CAD Nº 38/2019** – Regimento Interno do Tecpar.