



# Ouvidoria

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES - ANO 2021**



Curitiba/2021

## APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria e Transparência do Tecpar, de demonstrar as percepções e os resultados dos trabalhos desenvolvidos por esta unidade e auxiliar os gestores na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, apresentamos o Relatório de Atividades de 2021.

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 externo, 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.

Nesse sentido, o Portal da Transparência é uma ferramenta poderosa que permite à sociedade acompanhar a aplicação dos recursos públicos e ter uma participação ativa na discussão das políticas públicas e no uso do dinheiro. 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.

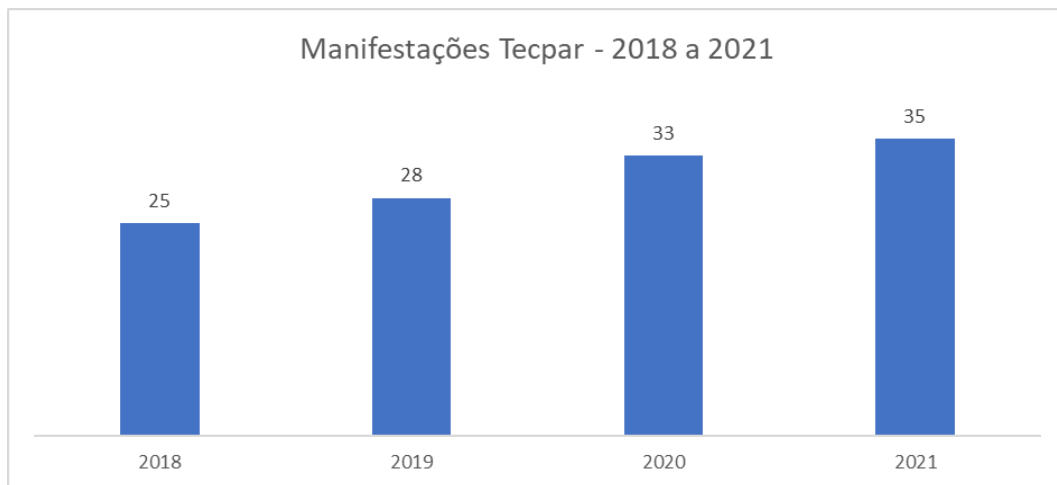
Por sua vez, a Ouvidoria é o órgão de apoio estratégico e especializado, além de mediadora na busca de soluções de conflitos e agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e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

Este relatório, portanto, encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pelo Tecpar, por meio da Ouvidoria e Transparência, durante o ano de 2021.

## 2. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do Tecpar, no desempenho de suas atividades durante o ano 2021, teve registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO um total de 35 (trinta e cinco) atendimentos. No comparativo com anos anteriores, verificamos um aumento no número de manifestações, bem como alteração do tipo de manifestação. Foram 25 registros em 2018, em 2019 foram 28, em 2020 subiu para 33.



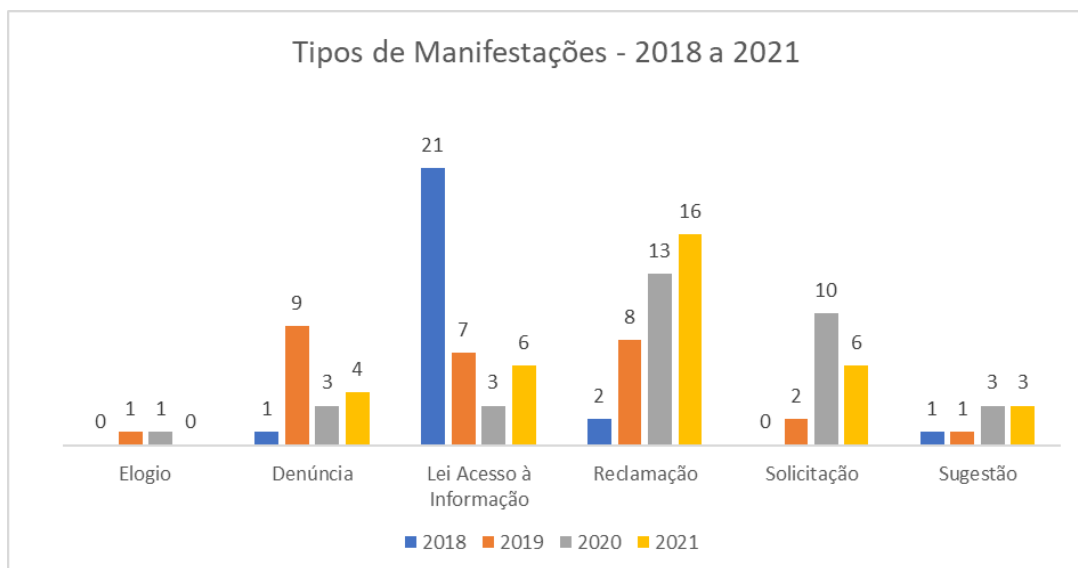
As manifestações são classificadas em cinco tipos, conforme Lei nº 13.460/2017. Já as solicitações de acesso à informação são estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011:

- 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 e;
- 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 do aumento no número de demandas, podemos perceber que houve mudanças nos tipos de manifestação demonstrando maior confiança na Ouvidoria. Também representa que as informações antes solicitadas pela Lei de Acesso à Informação, estão sendo devidamente divulgadas e podem ser acessadas no Portal de Transparência ou no site do Tecpar.

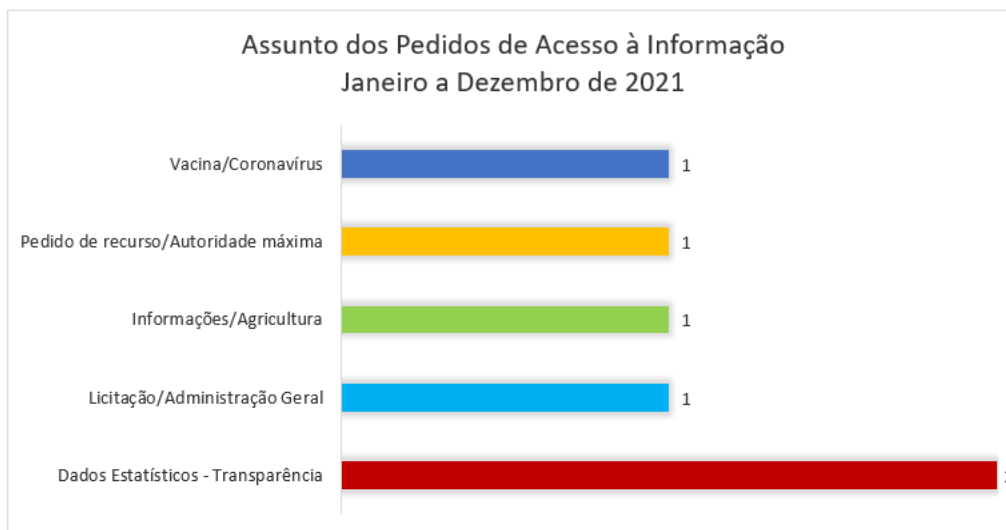
Com foco na transparência mais ativa, como a reestruturação do site (principalmente nos canais de comunicação), a divulgação ampla de informações no Portal da Transparência, os cidadãos se tornaram mais atuantes no controle social e controle da qualidade dos serviços prestados pelo Tecpar.



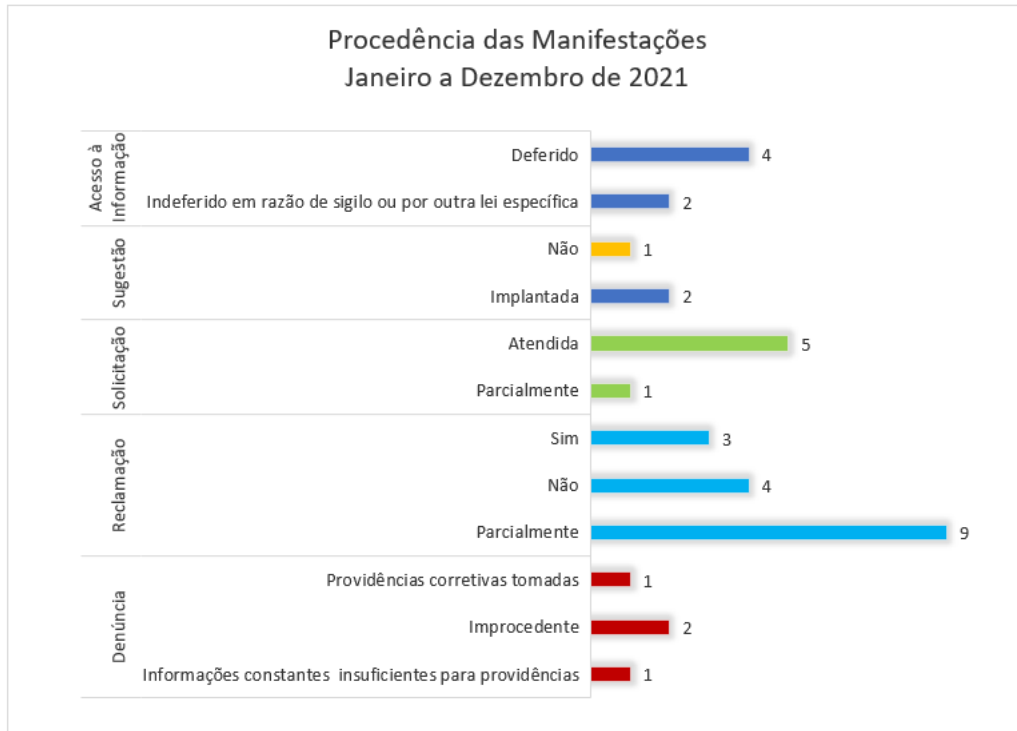
As manifestações, no ano de 2021, tiveram como principais assuntos:

Assunto	Qtde.
Atividades e serviços do Tecpar	9
Recursos Humanos (Teletrabalho/COVID/Contratação)	6
Terceirizados da empresa de transporte funcionários	4
Licitações e Contratos	1
Proposta de Projeto	3
Estacionamento de veículos próximos ao Bloco B	3
Código de Conduta e Integridade	2
Infraestrutura	2
Vacina COVID	2
Plano de Saúde	1
Acordo Coletivo de Trabalho	1
Desclassificação de Documentos	1

Em relação aos pedidos de Acesso à Informação, os principais assuntos foram:

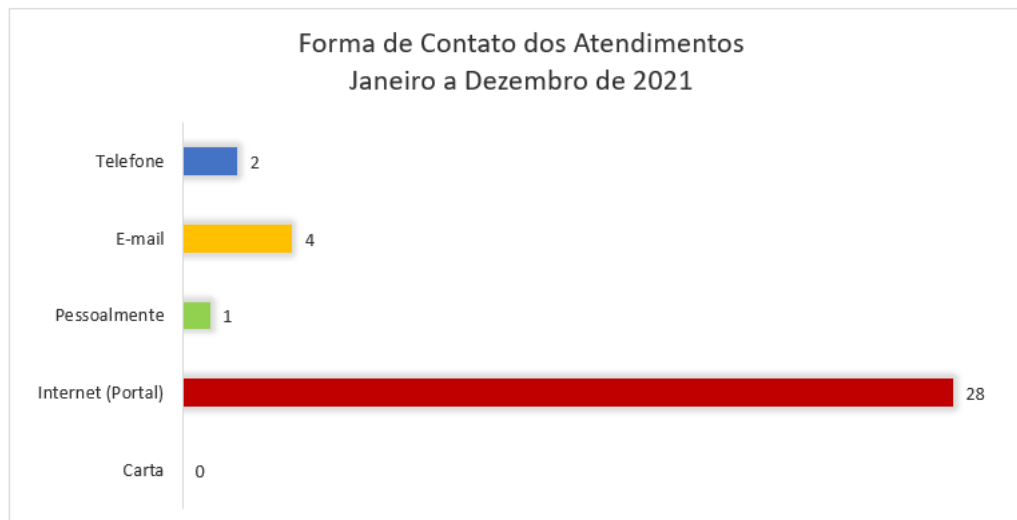


O Tecpar recebe denúncias anônimas e dá encaminhamentos, desde que existam elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos (fotos, vídeos, documentos, entre outros). O entendimento é que mesmo que se trate de uma denúncia anônima, se esta trouxer indícios de irregularidades e a autoridade recebedora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

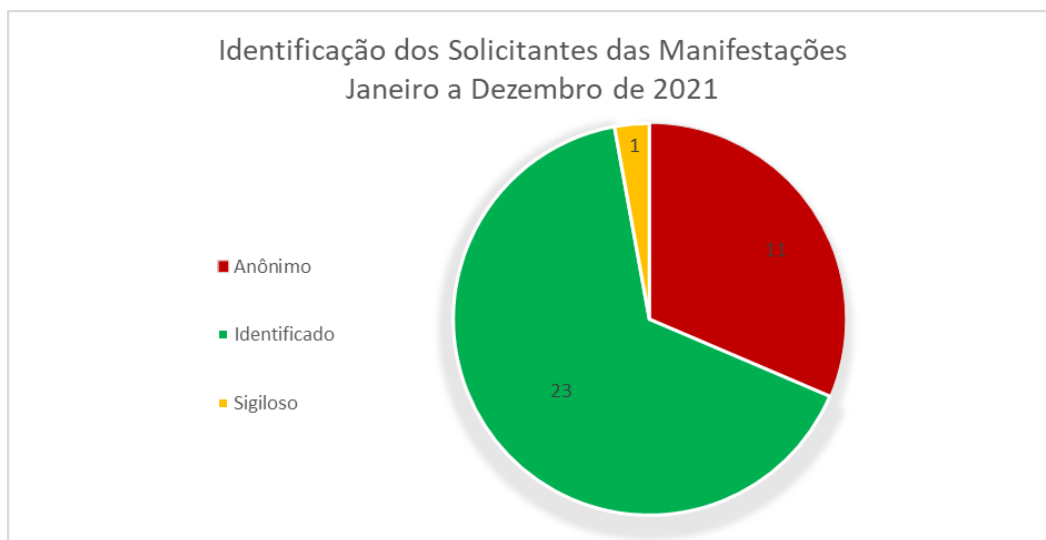


**Não foi identificado nenhum processo judicial público relacionado com corrupção contra o Tecpar ou empregados.**

A Ouvidoria e Transparência 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 pelo Sistema de Gestão Integrado para Ouvidoria (SIGO) é cadastrada pelo Ouvidor no referido sistema. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da instituição e respondidos ao manifestante.



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.



O tempo de retorno das solicitações pode variar conforme a demanda, tendo em vista que alguns pedidos podem ser respondidos imediatamente, enquanto outros precisam ser encaminhados para diferentes setores. Com foco na melhoria do atendimento às manifestações, desde 2019 a Ouvidoria do Tecpar vem concentrando esforços para reduzir o prazo de resposta às manifestações.

O prazo que era de 20 dias em 2020, foi reduzido e o tempo de resposta conclusiva atualmente é de 15 dias. A Lei 13460/2017 em seu art. 16, estabelece que a resposta final deve ser dada ao usuário em até 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período.

### 3. AÇÕES DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

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 2021 os setores de Transparência e Controle Social e Ouvidoria foram unificados conforme alteração do Regimento Interno do Tecpar. Essa consolidação possibilitou maior monitoramento das ações realizadas pelo Tecpar, no que se refere a Ouvidoria e Transparência, e gestão pelos administradores.

Uma das ações da Ouvidoria e Transparência, visando adotar canais acessíveis e diretos de atendimento aos usuários, foi divulgar informações de forma clara no site do Tecpar, além de publicações e comunicações institucionais sobre os canais de atendimento e assuntos que devem ser encaminhados à Ouvidoria do Tecpar.

Em outra iniciativa, o foco foi a ampla divulgação da Campanha de Assédio Moral e Sexual promovida pela Controladoria Geral do Estado - CGE. Além da publicação e divulgação das cartilhas da campanha, o tema foi divulgado em matérias publicadas na intranet da instituição e divulgadas por email a todos os colaboradores do Tecpar. A mesma divulgação foi realizada com relação à webinar Gestão de Pessoas e Assédio Moral.

Pela relevância do tema, em parceria com a Assessoria de Comunicação, foi realizada uma série de matérias sobre o assédio, que abordou os seguintes temas: O assediador e o assediado; O que é Assédio Moral; O que diz a lei sobre o assédio moral e social; O que fazer se for vítima de assédio sexual; Como identificar uma situação de assédio moral. No dia 02 de maio, Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral foi publicada a matéria “Combata atitudes abusivas no trabalho”.

Outra matéria disponibilizada aos colaboradores tratou sobre a orientação de atendimentos à pedidos de informação. O Tecpar orienta a todos os colaboradores que as demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são de responsabilidade da Ouvidoria, que recebe as solicitações por meio de formulário eletrônico disponível no site do Instituto.



Ao receber um pedido de informação, o funcionário pode informar ao solicitante o endereço do site do Tecpar, e da página onde está o formulário. Pode, ainda, encaminhar o solicitante para a Ouvidoria do Tecpar, que fará as orientações necessárias. Os colaboradores também foram incentivados a conhecer o site e o Portal da Transparência.

Para ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria, foi criado um folder com texto da Ouvidoria: Uma ferramenta de Comunicação e Transparência. Este material informativo foi disponibilizado a todos os colaboradores por email.



O folder informativo da Ouvidoria do Tecpar apresenta o seguinte conteúdo:

**PARANÁ**  
ESTADO DO PARANÁ

**TECPAR**  
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

**VOCÊ SABIA QUE O INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ (TECPAR) POSSUI UM CANAL DE OUVIDORIA?**

**Ele é um canal isento e ético na interlocução com a sociedade, visando o aprimoramento institucional e a ampliação da gestão participativa.**

- SUGESTÃO**  
Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços do Tecpar.
- ELOGIO**  
Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento ou com o serviço/produto do Tecpar, registre seu elogio.
- SOLICITAÇÃO**  
Se você necessita de um atendimento ou a prestação de um serviço ou providências por parte do Tecpar.
- RECLAMAÇÃO**  
Se você quer demonstrar a sua insatisfação, criticar ou relatar ineficiência com um atendimento ou serviço/produto do Instituto.
- DENÚNCIA**  
Se você quer 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.
- ACESSO À INFORMAÇÃO**  
Se você não encontrou o que buscava no Portal da Transparência ou no site institucional, solicite a informação pelo site: [www.tecpar.br/Pagina/Acesso-Informacao-LAI](http://www.tecpar.br/Pagina/Acesso-Informacao-LAI)

**CONTATO COM A OUVIDORIA**

Endereço (DCEI)  
Rua Coronel Magalhães, 3775  
Cidade Industrial de Curitiba

110.0000  
(41) 3316-3004

E-mail:  
[ouvidoria@tecpar.br](mailto:ouvidoria@tecpar.br)  
Site:  
[www.siggo.pr.gov/cidadao/104](http://www.siggo.pr.gov/cidadao/104)

0800 6432 346



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

Conforme determina o Decreto Estadual 10.285/2014, art. 39, inciso II, em 2021, por meio da Deliberação Nº 056/2021, aprovada pelo diretor-presidente, o Tecpar divulgou no Portal da Transparência o Rol de Informações de Caráter Sigiloso e Rol de Informações Desclassificadas do Tecpar.

O site do Tecpar foi modernizado, com padrão utilizado pelos órgãos do 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 2021 foi a elaboração da Instrução de Trabalho (IT) 104.00.001 - Tratamento de Manifestações. O objetivo da medida foi padronizar a sistemática de atendimento e tratamento de manifestações, promovendo a interlocução entre o Tecpar e qualquer pessoa (física ou jurídica) que queira se manifestar sobre os serviços prestados ou comunicar irregularidades na gestão de recursos públicos. Também busca assegurar o cumprimento das normas relativas à participação popular e do acesso à informação pública, de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação pertinente e às atribuições previstas no Regimento Interno do Instituto.

Ainda na linha de consolidação de fluxos, foi realizado o mapeamento de processos desde o recebimento até a conclusão da manifestação.

#### 4. EVENTOS E CURSOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria e Transparência é consolidada institucionalmente como órgão de assistência direta e imediata ao presidente e tem suas competências definidas pelo art. 26 do Regimento Interno: “Cabe à Ouvidoria e Transparência assegurar o cumprimento das normas relativas à participação popular e do acesso à informação pública de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação pertinente e de acordo com as recomendações estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado -CGE”.

A designação do Agente de Ouvidoria e Transparência pode ser consultada no site institucional do Tecpar, em “Quem Somos” e ato de designação.

A equipe da Ouvidoria e de Transparência e Controle Social do Tecpar é composta pelos colaboradores: Suelen de Oliveira Rotta (Ouvidora), Roberto Takeshi Nara (Assessor da Presidência) e Adrielle de Moura da Silva (estagiária).

Ao longo do ano, a ouvidora participou de cursos e eventos para melhorar o desempenho das funções e fortalecer as atividades da Ouvidoria e Transparência. No total, foram 125,5 horas de treinamento, distribuídas nos seguintes temas:

Curso	Data	Carga Horaria
Curso TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE	1/12/21 a 03/12/21	9
WEBINAR A CULTURA DA INTEGRIDADE DA DINAMARCA	05/11/21	4
Live: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	17/09/21	1
WEBINAR sobre o decreto 7304/2021	10/09/21	2
CURSO: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	23/08 a 08/11	48
1º ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS	17 e 18/08/2021	15
ATUAÇÃO GERENCIAL DAS OUVIDORIAS PARA MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA	04 a 24/08//2021	20
WEBINAR GESTÃO DE PESSOAS E ASSÉDIO MORAL	20/05/21	4
SEMANA DE OUVIDORIA	24 a 28/05/2021	6
WEBINAR 03 - PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE A LGPD	16/04/21	4
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD - MÓDULO I	18 a 19/03/2021	6
WEBINAR DAS CONTROLADORIAS-GERAIS DO ESTADO E DA UNIÃO: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	25/03/2021	2,5
WEBINAR 02 SOBRE A LGPD DECRETO 6.474 NO PODER EXECUTIVO PARANAENSE	30/03/2021	4
<b>TOTAL</b>		<b>125,5</b>

## 5. PRÓXIMOS PASSOS

De acordo com o Planejamento Estratégico do Tecpar, é meta para a Ouvidoria e Transparência desenvolver práticas referentes ao setor. A regulamentação da Ouvidoria e Transparência do Tecpar, no âmbito interno, fortaleceu e aperfeiçoou os serviços prestados aos cidadãos para efetivo controle social.

Em 2022, esse trabalho terá continuidade 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 e Transparência, 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. Também buscaremos nos aproximar cada vez mais da administração, reportando as principais manifestações recebidas para contribuir para a melhoria na gestão e dos serviços prestados pelo Tecpar.

SUELEN DE OLIVEIRA ROTTA  
Ouvidoria e Transparência

## LEGISLAÇÃO

**Decreto Estadual nº 7791/2021** - Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

**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 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**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 a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**Resolução CGE Nº 77/2020** - Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências.

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

**Resolução Nº 031/2021 do Conselho de Administração**, revisada pela Resolução 034/2021 - Regimento Interno do Tecpar.