

 TECPAR INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 104.00.001 REVISÃO: 00 PÁGINA 1/17
Título: TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES		Data: 08/10/2021 Período de Vigência: 04 anos

Sumário

1. Objetivo
2. Campo de Aplicação
3. Definição/Abreviaturas
4. Responsabilidades
5. Descrição
6. Documentos de Referência/Complementares
7. Registros
8. Itens Revisados

Elaborado: Suelen de Oliveira Rotta	Verificado: Mirian Alves de Jesus	Aprovado: Jorge Augusto Callado Afonso
--	--	---

“CÓPIAS IMPRESSAS DESTE DOCUMENTO SÃO CÓPIAS NÃO CONTROLADAS”

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

1. Objetivo

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. 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.

2. Campo de Aplicação

Aplica-se a todo o Instituto, devendo ser adotado pelos gestores, administradores e empregados para admissão e tratamento das manifestações apresentadas à Ouvidoria e Transparência do Tecpar.

3. Definição/Abreviaturas

Acesso à informação: Solicitação de documentos relativos às atividades do Tecpar, de interesse público, conforme a Lei Federal Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), tais como: certidões, dados estatísticos e alvarás, entre outros.

Análise Preliminar: Análise prévia da manifestação recebida, por meio do qual o setor de Ouvidoria e Transparência decide, de forma fundamentada, consubstanciada nos critérios de admissibilidade (autoria, materialidade, urbanidade e boa-fé), pela continuidade da manifestação ou arquivamento.

CAD: Conselho de Administração.

CC: Comitê de Compliance.

CEI: Comitê de Ética e Integridade.

CF: Conselho Fiscal.

CGE: Controladoria Geral do Estado.

Cidadão: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Denúncia: Comunicação da prática de ato ilícito ou contrário ao Código de Conduta e

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Integridade e às normas de procedimento do Tecpar.

DGP: Divisão de Gestão Estratégica de Pessoas.

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido.

Manifestações: Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Órgão Competente: É o responsável por iniciar abertura de sindicância ou encerrar o processo, sendo o Conselho de Administração (CAD), Conselho Fiscal (CF), Comitê de Compliance (CC), Comitê de Ética e Integridade (CEI) e Diretor Presidente.

Ouvidoria e Transparência: Unidade organizacional responsável pelo recebimento de manifestações e identificada neste documento como “Ouvidoria”.

Princípios: São os alicerces das normas jurídicas, orientadores do sistema normativo e funcionam como indicadores das diretrizes que dão sentido lógico, racional e harmônico às normas, de forma a permitir uma correta compreensão da estrutura normativa como um todo.

Pseudonimização: Tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do parágrafo 4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço ou atendimento.

Representação: Apresentada contra ato ilegal, omissivo ou abusivo praticado por autoridade, ou qualquer agente que possua vínculo com o Tecpar, decorrente das atribuições exclusivas do cargo exercido pelo representado, cujo objeto consista em fatos relacionados à atividade pública.

Resposta conclusiva: É a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

SIGO: Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Sindicância: Procedimento administrativo sumário que tem por objetivo apurar a existência de irregularidades supostamente ocorridas no serviço público, visando a correção de eventuais falhas e bem como determinar a sua autoria com direito ao contraditório e a ampla defesa.

Solicitação: Requerimento de adoção de providências por parte do Tecpar.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento do Código de Conduta e Integridade, política, procedimentos, produtos e serviços prestados pelo Tecpar.

Unidade Responsável: Unidade organizacional responsável pelo tratamento de uma manifestação.

4. Responsabilidades

4.1. Ouvidoria e Transparência

Realizar a gestão e o acompanhamento das manifestações, desde o recebimento até a resposta conclusiva, estabelecendo ações internas, caso necessário.

4.2. Unidade Responsável

Verificar a informação e a possibilidade de atender ou não à manifestação e, caso necessário, encaminhar ao órgão competente para abertura de sindicância.

4.3. Órgão Competente

Quando o órgão competente se refere ao Conselho de Administração (CAD), Conselho Fiscal (CF) ou Diretor-Presidente, o mesmo é responsável por nomear a Comissão de Sindicância e manifestar a decisão final. Tratando-se do Comitê de Compliance (CC) ou Comitê de Ética e Integridade (CEI), este deve realizar a apuração dos fatos para manifestação final pelo CAD ou Diretor-Presidente.

4.4. Comissão de Sindicância

Realizar a apuração dos dados da manifestação de denúncia.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

4.5. Diretor-Presidente

Indicar o Agente de Ouvidoria e Transparência (subordinado tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado – CGE), mediante ato formal a ser publicado no Diário Oficial do Estado, e designará Comissão de Sindicância, quando couber, manifestando decisão final.

5. Descrição

5.1. Instruções gerais para a recepção de uma manifestação

Para tratamento das manifestações, os profissionais da ouvidoria devem observar atentamente as fases representadas no Mapa de Processo “Tratamento de Manifestações”, desde a fase inicial (com o devido cadastro no SIGO), passando pela análise preliminar, arquivamento ou tramitação ao setor responsável e, por fim, chegando à conclusão das demandas com o envio da resposta conclusiva ao usuário do serviço público. Independentemente da classificação dada por aquele que apresentou a manifestação, esta deve ser recebida e processada de acordo com seu conteúdo.

Esta Instrução de Trabalho deve ser interpretada e aplicada de acordo com os seguintes princípios, sem prejuízo ou sem excluir outros aplicáveis ao caso concreto:

- ✓ **Princípio da efetividade:** Busca pelo resultado, satisfação e concretização de um direito reconhecido, cujo possuidor faz jus de ter essa situação devidamente materializada.
- ✓ **Princípio da atualidade:** A Administração tem a obrigação de aproveitar os avanços científicos e tecnológicos, que irão propiciar uma melhora na qualidade da prestação dos serviços. É um corolário do princípio da eficiência.
- ✓ **Princípio da cortesia:** Trata-se do direito do cidadão de receber um digno tratamento pessoal, de modo educado, respeitoso e adequado.
- ✓ **Princípio da transparência:** Os atos administrativos devem ser públicos e transparentes permitindo entender com clareza seu conteúdo e todos os elementos de sua composição, inclusive o motivo e a finalidade, para que seja possível efetivar seu

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

controle.

- ✓ **Princípio da eficiência:** A prestação do serviço público deve se dar de modo que atenda efetivamente as necessidades da coletividade, do cidadão e do Estado, com o melhor aproveitamento possível e baixo custo.
- ✓ **Princípio da impessoalidade:** Estabelece a defesa do interesse público, impedindo discriminações e privilégios indevidamente dispensados a particulares no exercício da função administrativa.
- ✓ **Princípio da moralidade:** Exige que os atos praticados pela administração pública e seus agentes cumpram padrões éticos de decoro, boa-fé, honestidade, lealdade e probidade, ou seja, exige a atuação não corrupta dos agentes públicos ao tratar com a coisa pública.
- ✓ **Princípio da publicidade:** Salvaguardados os casos de sigilo, este princípio impõe à Administração Pública o dever de informar ao administrado os seus atos.

5.2. Recebimento de Manifestação

Qualquer espécie de manifestação poderá ser apresentada à Ouvidoria e Transparência por meio dos canais de comunicação disponibilizados pelo Tecpar:

- a) Telefônico;
- b) Correspondência e Presencial (Rua Prof. Algacyr Munhoz Mader, 3775, CEP: 81350-010, CIC, Curitiba/PR);
- c) Formulário eletrônico disponível no SIGO;
- d) E-mail: ouvidoria@tecpar.br / transparencia@tecpar.br.

A Ouvidoria deve utilizar o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO (cujo acesso se dá pelo endereço eletrônico www.sigo.pr.gov.br), de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão. O Sistema permite a anexação de documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos.

Ao receber uma manifestação através de outros canais de atendimento, a Ouvidoria deve registrá-la no SIGO e disponibilizar ao demandante o número deste registro para acesso ao

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

sistema. O cidadão também pode ser orientado para realizar a solicitação direto no SIGO para agilidade no atendimento e acompanhamento da resposta.

5.3. Análise Preliminar

Após realizado o devido cadastro, a Ouvidoria e Transparência deve realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos, quando apresentados.

Na análise preliminar deve proceder da seguinte forma:

1. Avaliar se o tipo de manifestação ou o assunto correspondem aos fatos descritos pelo cidadão, caso contrário, deve-se realizar a reclassificação no sistema;
2. Analisar se possui indícios mínimos para prosseguir com a manifestação, bem como se há materialidade, autoria, urbanidade e boa-fé;
3. Avaliar se as informações da manifestação respondem as seguintes perguntas:
 - a. Quem? Como? Onde? Quando? Por quê?
 - b. Nomes de pessoas e empresas envolvidas;
 - c. Tempo em que se deu o fato e se ainda ocorre;
 - d. Se existem evidências comprobatórias;
 - e. Se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto;
 - f. Se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Nota 1: Caso não apresente quesitos mínimos, a Ouvidoria e Transparência poderá solicitar complementação.

4. Realizar o processo de pseudonimização ou obliteração dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação;
5. Caso o usuário tenha realizado manifestações com teor idêntico, deve-se manter a primeira e encerrar a(s) outra(s), comunicando qual manifestação será tratada.

 TECPAR INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 104.00.001 REVISÃO: 00 PÁGINA 8/17
Título: TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES		

5.4. Dos direitos do cidadão

São direitos dos usuários dos serviços da Ouvidoria:

- a. Ter assegurado o exame de suas reivindicações pela Ouvidoria, Diretoria ou Gerências competentes do Tecpar, de forma objetiva, precisa e impessoal;
- b. Ter resposta de seus pleitos, procurando visar sempre a melhoria dos serviços prestados pelo Tecpar e o bem-estar do cidadão da comunidade interna e externa do Instituto, dentro de uma condição de respeito e observados os princípios constitucionalmente assegurados;
- c. Ter sigilo do processo e dos dados pessoais. Quando solicitado e em casos de manifestações classificadas na natureza “Reclamação” e “Denúncia”, o cidadão têm sigilo sob sua identificação, resguardado ainda que informe seu nome, meio de contato ou outros dados que o identifiquem.

5.5. Dos Prazos e Encaminhamentos

5.5.1. Acesso à Informação

No caso de solicitação de Acesso à Informação, não sendo possível conceder o acesso imediato, as respostas devem ser encaminhadas ao cidadão dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez), mediante justificativa.

5.5.2. Complementação de análise

Quando as informações apresentadas pelo cidadão forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria pode solicitar complementação de informações, o que deve ser atendido no prazo de 10 (dez) dias contados da data do seu recebimento. Expirado o prazo, encerra-se o atendimento e a manifestação é arquivada.

A Ouvidoria e Transparência não deve admitir pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

5.5.3. Resposta das partes interessadas

Após receber a demanda do Ouvidor, as unidades organizacionais e as pessoas envolvidas devem responder ou se posicionar sobre o encaminhamento feito no menor intervalo de tempo possível, respeitando os prazos legais previstos, conforme Lei 13.460/2017.

As manifestações dirigidas pela Ouvidoria às unidades responsáveis que não retornarem no prazo de 03 (três) dias antes do vencimento do prazo, serão encaminhadas pelo Ouvidor à instância hierárquica imediatamente superior, para tomada de providências.

5.5.4. Resposta conclusiva

A Ouvidoria deve encaminhar a decisão administrativa final (resposta conclusiva) ao cidadão, observando o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Nota 2: O prazo para resposta das unidades responsáveis e manifestante começa a correr a partir do primeiro dia após a data de recebimento da manifestação.

Caso julgue necessário, o Ouvidor pode conceder o prazo de 05 (cinco) dias para manifestação do cidadão sobre a resposta conclusiva, após o seu recebimento. Expirado esse prazo, encerra-se o atendimento.

5.6. Procedência por manifestação

5.6.1. Das Sugestões

Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise preliminar e, caso necessário, encaminhá-la à Unidade Responsável para providências.

Será considerada conclusiva, a resposta à sugestão que oferecer ao interessado relato sobre a análise prévia realizada, informando as medidas requeridas às áreas internas, ou justificando no caso da impossibilidade de realização.

5.6.2. Dos Elogios

Elogio referente à atuação profissional, direcionado a agente público específico, deve ser a

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico e à Gerência da Divisão de Gestão Estratégica de Pessoas (DGP), para registro funcional.

Para o recebimento do elogio é necessária a identificação de quem elogia (nome completo e documento de identificação) e indicação do contexto de atuação profissional do agente a quem se direciona o elogio.

É conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento do elogio pelo agente público elogiado ou ao responsável pelos serviços prestados.

5.6.3. Das Reclamações e Solicitações

Reclamações e Solicitações serão recebidas quando descritas de modo coerente, contendo elementos mínimos para identificação da demanda e processamento, tais como: descrição do fato reclamado, data, horário, local/setor e nome completo do envolvido.

Na impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido, a Ouvidoria pode oferecer resposta intermediária, informando ao interessado acerca dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da reclamação ou solicitação.

A resposta conclusiva deve conter informação objetiva a respeito do fato apontado pelo usuário e apresentar solução ou comunicar sua impossibilidade de atendimento.

A Ouvidoria deverá informar ao Diretor da área a existência de reclamações provenientes de colaboradores do Instituto.

Nota 3: Reclamações recebidas de cliente externo referente a serviços prestados ou atendimento não conforme devem ser direcionadas ao setor de SAC (na Divisão Comercial) ou à unidade responsável pela prestação do serviço. Estes devem proceder conforme PRO 305.00.011 - Ocorrência/Reclamação de clientes ou outras partes e PRO 305.00.013 - Tratamento de Trabalho não conforme e Ação Corretiva. O SAC deverá informar à Ouvidoria e Transparência as ações adotadas para resposta ao cidadão.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

5.6.4. Da Denúncia e da Representação

Os indícios de irregularidades, infrações disciplinares, violações ao Código de Conduta e Integridade ou as manifestações de Denúncias apresentadas à Ouvidoria devem ser devidamente protocolados e apurados, conforme disposições desta Instrução de Trabalho.

A Denúncia ou Representação deve ser recebida pela Ouvidoria e Transparência e analisada preliminarmente, atendendo aos seguintes critérios de admissibilidade:

- I. Descrição da conduta;
- II. Indicação da autoria, quando possível;
- III. Apresentação dos elementos de prova que possibilitem confirmar os fatos narrados ou respectiva autoria ou a indicação de onde podem ser encontrados;
- IV. O fato descrito possa constituir infração ética;
- V. A identificação do representante (aquele que formula a representação) e do representado (aquele contra quem a representação é formulada), ainda que apenas seu apelido ou quaisquer elementos que possibilitem a sua identificação;
- VI. A indicação precisa da suposta irregularidade, associada ao exercício do cargo;
- VII. As provas já disponíveis ou a indicação de onde podem ser encontradas.

A denúncia e a representação devem ser apresentadas por escrito ou oralmente quando será tomada a termo.

Casos de denúncias envolvendo a alta administração relacionados a assuntos de assédio moral, sexual, racismo e homofobia, deverão ser encaminhados à Coordenadoria de Ouvidoria Geral da Controladoria Geral do Estado (CGE).

Devem ser preservados os dados pessoais como nome, endereço e quaisquer outros elementos que permitam a identificação do denunciante, cujo acesso deve ficar restrito e sob guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia, conforme legislação vigente. Caso necessária a tramitação entre Ouvidorias, o denunciante deve consentir o encaminhamento da denúncia com elementos que permitam a sua identificação. Após a análise preliminar feita pela Ouvidoria, atendidos os requisitos de aceitação, a denúncia deve ser encaminhada ao setor responsável para providências e posteriores

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 104.00.001 REVISÃO: 00 PÁGINA 12/17
Título: TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES		

encaminhamentos ao órgão competente que poderá instaurar sindicância para apuração da eventual irregularidade.

5.6.4.1. Representação (CAD)

Compete ao CAD o processamento de denúncia ou representação quando se suspeite do envolvimento do diretor-presidente e demais diretores em irregularidades ou quando esses se furtarem da obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a eles relatada.

5.6.4.2. Conselho Fiscal (CF)

Compete ao Conselho Fiscal (CF) realizar o processamento de denúncia quando relativa a:

- a) Fraude ou desvio de conduta em assuntos referentes à: demonstrações financeiras, divulgação de resultados ou de relatórios encaminhados aos órgãos reguladores;
- b) Observação da política de transações com partes relacionadas; e
- c) Qualquer denúncia ou representação relevante ao patrimônio do Tecpar.

5.6.4.3. Comitê de Ética e Integridade (CEI)

Compete ao Comitê de Ética e Integridade apurar indícios de infração aos princípios e valores éticos estabelecidos no Código de Conduta e Integridade do TECPAR.

5.6.4.4. Comitê de Compliance (CC)

Compete ao Comitê de Compliance:

- a) Acompanhar o andamento de denúncias quanto à violações da Política de Compliance e do Código de Conduta e Integridade;
- b) Apoiar a Ouvidoria em apuração de informações de manifestações relacionadas a denúncias de condutas que fazem parte do gênero corrupção.

5.6.4.5. Superior hierárquico

Compete ao superior hierárquico, ao tomar conhecimento de fato praticado por empregado sob sua responsabilidade que configure infração ao Código de Conduta e Integridade ou às

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

normas de procedimento, indicar a instauração de procedimento de sindicância, sob pena de responsabilização.

Nota 4: Para os fins desta instrução, consideram-se superiores hierárquicos os Diretores e os Gerentes de unidades organizacionais.

5.6.4.6. Denúncia anônima

A denúncia anônima será recebida e analisada com a máxima cautela e discrição, a fim de evitar a exposição do denunciado.

- a) Somente será recebida caso possua no mínimo a descrição de um fato infracional e respectiva prova podendo faltar a autoria;
- b) As denúncias anônimas não serão aceitas para instauração de sindicância quando não for possível identificar o autor, ou os fatos descritos não forem suficientes para indicar a suposta falta cometida;
- c) A denúncia anônima realizada no SIGO terá resposta conclusiva após decisão pelo órgão competente que instaurou a Sindicância;
- d) Não havendo meios para envio de resposta ao denunciante, em razão de anonimato, a Ouvidoria ou órgão competente fica desobrigado do envio de resposta, sem prejuízos dos devidos registros para controle das entradas e suas respectivas tratativas;
- e) A sindicância será conduzida por:
 - 1. Comitê de Ética e Integridade (CEI);
 - 2. Comitê de Compliance ou;
 - 3. Comissão especial de Sindicância.

Todos os procedimentos instaurados e que tenham origem em denúncias ou representações encaminhadas pela Ouvidoria e Transparência deverão ter seus resultados encaminhados à origem para notificação ao denunciante.

Entende-se que é conclusiva a resposta que informa o cidadão acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem

 TECPAR INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 104.00.001 REVISÃO: 00 PÁGINA 14/17
Título: TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES		

adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

5.6.4.7. Arquivamento de denúncias

O órgão competente determinará o arquivamento, justificadamente, quando:

- a) O fato denunciado não configurar infração à lei, ao Código de Conduta e Integridade e às normas de procedimento;
- b) O fato descrito estiver em consonância com os objetivos, programas e incentivos desenvolvidos no Tecpar, tais como acordos e convênios, desde que não cause dano ou prejuízo no desempenho das atividades laborais, ou ao ambiente de trabalho;
- c) Quando em obediência a ordem de superior hierárquico, nas hipóteses em que não fosse possível perceber que a ordem era ilegal. Neste caso, deverá ser determinada a instauração de procedimento para apurar a conduta do superior hierárquico;
- d) Apresentar-se insignificante pela ausência de dano real ou risco significativo a terceiros, ao Tecpar ou ao bem jurídico protegido e ao interesse público:
 1. Será caracterizada a insignificância se presentes os seguintes requisitos: mínima ofensividade da conduta; a ausência ou inexpressividade de dano social e profissional da ação; reduzido grau de reprovabilidade do comportamento;
 2. As considerações sobre a insignificância visam à intervenção mínima necessária, a fim de evitar demasiada desproporção e inutilidade do ato investigatório diante de uma conduta incapaz de gerar prejuízo ou ameaça, sendo desnecessária a aplicação de sanção.

5.6.5. Do Acesso à Informação

A solicitação de acesso à informação deverá conter, no mínimo:

1. Nome do requerente;
2. Número de documento de identidade válido;
3. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
4. Endereço físico ou eletrônico do requerente para recebimento da resposta.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Quando a informação for parcialmente sigilosa, o cidadão pode ter acesso ao documento com ocultação da parte sob sigilo.

São exceções ao direito de acesso em caso de informações pessoais (intimidade, vida privada, honra e imagem) bem como sigilo fiscal, bancário de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça. Compreende também projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Estado.

O Tecpar publica seu Rol de Documentos Sigilosos no Portal de Transparência do Estado. No caso de negativa do Acesso à Informação o cidadão pode recorrer, no prazo de 10 (dez) dias, ao Diretor-Presidente do Tecpar que, no prazo de 5 (cinco) dias, emitirá parecer. Caso o recurso seja indeferido, o requerente, no prazo de 10 (dez) dias, poderá recorrer à Ouvidoria para que sua solicitação seja encaminhada à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) da Controladoria Geral do Estado.

5.6.6. Da publicidade e transparência

A Ouvidoria e Transparência deve mensalmente, publicar no Portal da Transparência ou no site do Tecpar divulgação tempestiva e atualizada de informações relevantes, em especial as relativas a atividades desenvolvidas, estrutura de controle, fatores de risco, dados econômico-financeiros, comentários dos administradores sobre o desempenho, políticas e práticas de governança corporativa e descrição da composição e da remuneração da administração, conforme legislação vigente.

Deve ser elaborado pela Ouvidoria um relatório estatístico anual, denominado Relatório de Acesso à Informação e Ouvidoria, contendo a quantidade de demandas recebidas, distinguindo-as por natureza, identificação do manifestante e assunto abordado.

Os relatórios anuais devem ser publicados no Portal da Transparência (<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/orgao=TECPAR>).

A pesquisa de satisfação da manifestação que não for originária do SIGO deve ser realizada pelo Ouvidor por meio de entrevista ao cidadão.

 TECPAR INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT 104.00.001 REVISÃO: 00 PÁGINA 16/17
Título: TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES		

6. Documentos de Referência/Complementares

Código de Conduta e Integridade do Tecpar 2018.

Decreto Estadual nº 2.902 de 1º de outubro 2019, regulamenta a Lei nº 19.857, de 29 de maio de 2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.

Decreto Estadual nº 6.474 de 14 de dezembro 2020, regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Decreto Estadual nº 10.285 de 2014, estabelece os procedimentos que garantem o acesso à informação no Estado do Paraná.

Decreto Estadual nº 7.791, 08 de junho de 2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Lei Estadual nº 19.857, de 29 de maio de 2019, institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual e dá outras providências.

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o Acesso à Informações e dá outras providências.

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais, redação dada pela Lei 13.853/2019.

Nota Orientativa CGE Nº 01/2020. Assunto: Cadastro de denúncias com os assuntos Assédio Moral, Assédio Sexual, Racismo e Homofobia, no sistema SIGO.

PRO 305.00.011 - Ocorrência/Reclamação de clientes ou outras partes.

PRO 305.00.013 - Tratamento de Trabalho não conforme e Ação Corretiva.

Resolução CGE nº 14, de 03 de março de 2021, institui diretrizes e orientações aos servidores designados como chefes de Núcleo de Integridade e Compliance Setoriais (NICS).

Resolução CGE nº 38, de 18 de outubro de 2019, estabelece Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciante.

Título:

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Resolução CGE nº 77, de 08 de dezembro de 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.

7. Registros

Nome	Tipo	Local de arquivamento	Indexação	Tempo de retenção	Disposição
Relatório de Acesso à Informação e Ouvidoria	Arquivo eletrônico	Pasta da Ouvidoria e Transparência	Anual	Permanente	Arquivar
Registro das Manifestações	Arquivo eletrônico	Pasta da Ouvidoria e Transparência e Sistema SIGO	Numeração do Sistema SIGO	Permanente	Arquivar

8. Itens Revisados

N/A