



# Ouvidoria

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA  
2022**



## 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 2022.

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 2022. Bem como está alinhado à Lei nº 12.527/21 (Lei de Acesso à Informação).

“Todos os seres humanos têm direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.”

(Art. 19 da *Declaração Universal dos Direitos Humanos*)

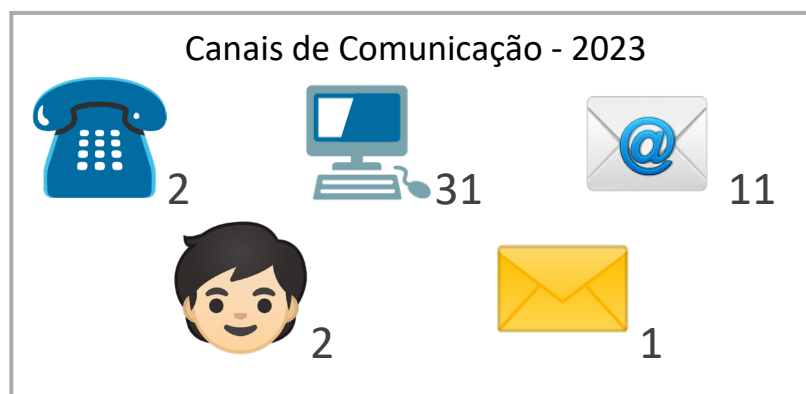
## 2. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria e Transparência do Tecpar disponibiliza 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.

### Contatos com a Ouvidoria

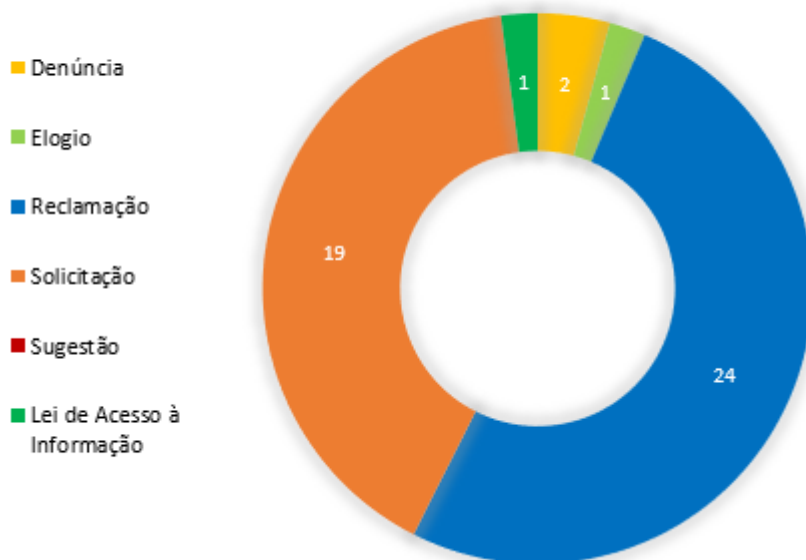
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
- Atendimento telefônico: **0800 6432 346** ou **(41) 3316-3004 (WhatsApp)**
- E-mail: [ouvidoria@tecpa.br](mailto:ouvidoria@tecpa.br)
- **Por carta ou pessoalmente:** Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775, CIC, Curitiba-PR - CEP: 81350-010

No desempenho de suas atividades durante o ano 2022, teve registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO um total de 47 (quarenta e sete) atendimentos. Este sistema é disponibilizado pelo Governo do Estado do Paraná e todas as manifestações do Tecpar, por qualquer canal de atendimento do Tecpar, são registradas nele para monitoramento.



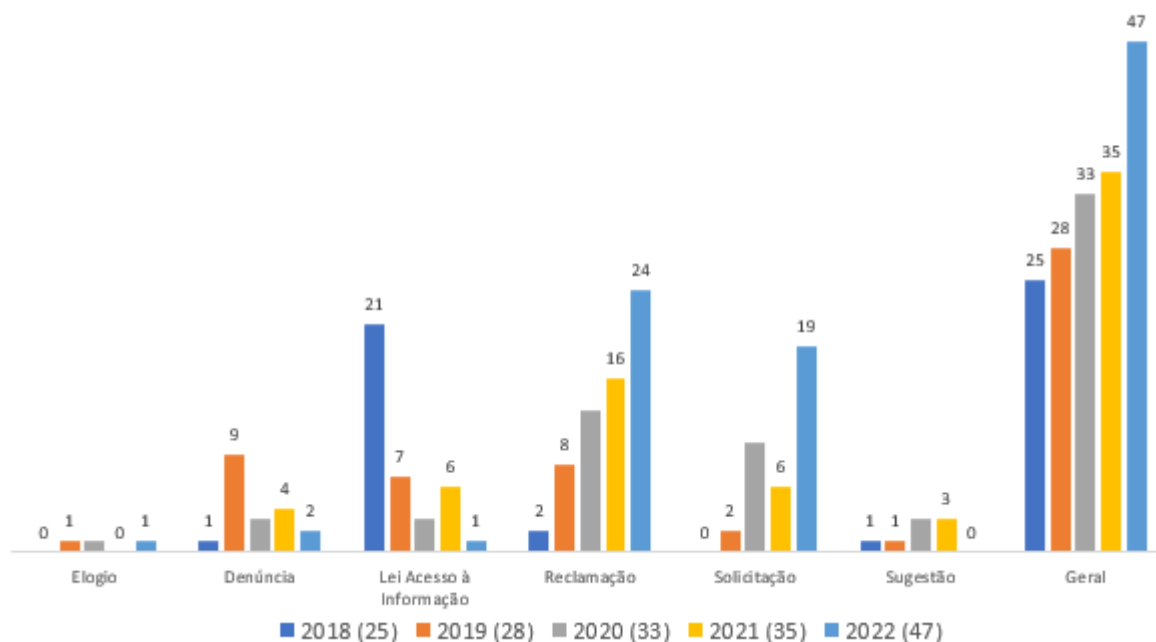
Demandas via: Telefone/Internet/E-mail/Pessoalmente/Carta

Ouvidoria e Transparência  
Manifestações 2022



No comparativo com anos anteriores, verificamos um aumento no número de manifestações, bem como alteração do tipo de manifestação.

Histórico de Manifestações - 2018 -2022



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 do aumento no número de demandas, podemos perceber que houve mudanças nos tipos de manifestação explicitando maior confiança na Ouvidoria. Demonstrando ainda, 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 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.

Devido ao ano eleitoral, recebemos 13 (treze) solicitações que não procediam por se tratar de trotes, relacionados a política e ideais. Com exceção de uma demanda referente à prestação de serviços do Tecpar, as demais reclamações foram realizadas pelo público interno, sendo os principais assuntos abordados:

<b>Assunto</b>	<b>Qtde.</b>
Prestação de serviço do Tecpar	1
Má qualidade dos serviços terceirizados contratados pelo Tecpar	13
Mudança de banco	1
Poluição Sonora - Meio Ambiente e Turismo	2
Agente Público	1
Acessibilidade - Saúde pública	1
Conduta servidor (a) - Transportes	1
Coronavírus - Saúde pública	2
Comunicação Interna	1
Assédio moral - Agentes Públicos	1

Um único pedido de Acesso à Informação foi efetuado, sobre documentos licitatórios tendo sido deferido.

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.

Todo o cuidado com a preservação da identidade do manifestante e a proteção ao denunciante é garantida, seguindo a legislação vigente e instruções de trabalho interna.

Procedência das Manifestações - 2022



Em 2022 foram recebidas apenas 2 (duas) denúncias, sendo:

Uma referente ao uso indevido de veículo oficial, tendo sido adotadas medidas corretivas de acordo com o Código de Conduta do Instituto;

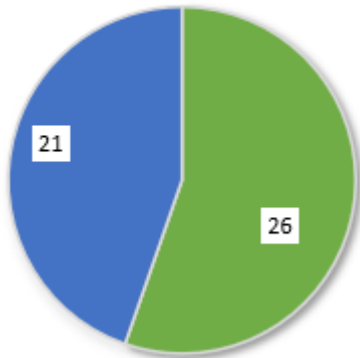
E a segunda referente a assédio sexual, porém com informações insuficientes. Como medida foi realizado palestras orientativas, aos colaboradores do Tecpar, sobre o canal de denúncia e proteção ao denunciante.

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

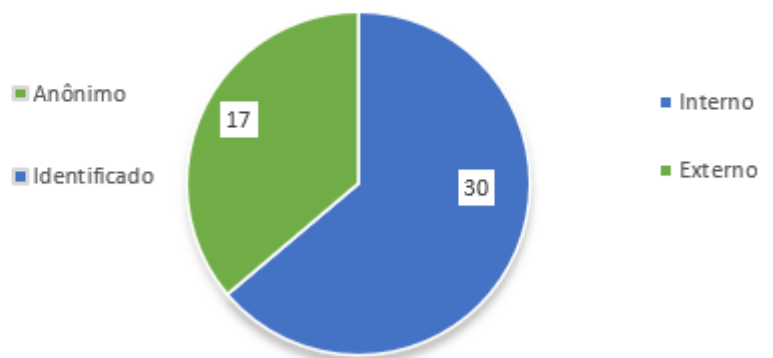
As manifestações que não são classificadas como demandas da Ouvidoria ou de Acesso à Informação são encaminhadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou ao setor competente.

Pelas informações das manifestações é possível classificar o usuário, como interno (Tecpar) ou externo. Pode-se perceber que 64% das manifestações foram realizadas por colaboradores do Tecpar.

Solicitantes das Manifestações  
2022



Classificação dos usuários  
2022



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 (vinte) dias em 2020, foi reduzido para 15 (quinze) em 2021 e o tempo de resposta conclusiva atualmente é de 4 (quatro), sendo inferior à meta estipulada para 2022, que era de 10 (dez) dias. A Lei 13460/2017 em seu art. 16, estabelece que a resposta final deve ser dada ao usuário em até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada por igual período.

Ainda com foco na melhoria dos serviços prestados, por meio do SIGO, monitora a pesquisa de satisfação voltada para o atendimento da Ouvidoria, em dois momentos: 1. No momento de inserção da manifestação e, 2. No momento que recebe a resposta conclusiva. Seguem dados da pesquisa de Satisfação do Tecpar – 2022.

Pesquisa de Entrada	Nota
Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação?	4,96
Em uma escala de 1 a 5, quando você recomendaria o serviço da Ouvidoria?	4,96
Em uma escala de 1 a 5, quanto você usaria novamente os serviços da Ouvidoria?	4,96
Pesquisa de Saída	Nota
Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?	5,00
Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?	4,88



### 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), Lei nº 13.303/16 (Lei das Estatais) e Lei nº 12.527/21 (Lei de Acesso à Informação).

Em 2022, o Setor de Ouvidoria e Transparência do Tecpar passou a contar com uma nova sala para atendimento presencial aos colaboradores e cidadãos. O local é de fácil acesso e permite a privacidade no atendimento.

Atualizamos a Política de Divulgações de Informações ratificando o seu compromisso com a promoção da transparência sem, contudo, comprometer a confidencialidade de suas informações estratégicas.

Matérias foram publicadas na intranet, como meio de divulgar o canal de Ouvidoria, e solicitando sugestões para ampliar as ações de transparência interna. Visando dar mais publicidade aos atos realizados pela Diretoria Executiva, as Deliberações além de publicadas na intranet, passaram a ser encaminhadas por e-mail a todos os colaboradores.

Foi amplamente divulgada a cartilha sobre as vedações no período eleitoral, elaborada pela Secretaria de Estado da Comunicação Social e da Cultura do Estado do Paraná.

Foram também divulgados nossos valores:

**VALORES**  
**NOSSOS VALORES NORTEIAM NOSSO COMPORTAMENTO**

- Ética**  
Agimos de forma ética em todos os tipos de relação, visando o bem comum e um ambiente equilibrado e justo.
- Transparência e comunicação**  
Comunicamos de maneira clara, objetiva e responsável, visando o bom relacionamento com as partes interessadas.
- Respeito**  
Tratamos a todos com respeito.
- Engajamento**  
Trabalhamos com comprometimento, dedicação e empenho, seja individualmente ou em equipe, para entregar o melhor resultado à sociedade.
- Valorização das Pessoas**  
Valorizamos e reconhecemos as pessoas como fundamentais para o sucesso da nossa instituição.
- Inovação**  
Respondemos às demandas da sociedade com soluções inovadoras em produtos e serviços.
- Sustentabilidade**  
Realizamos nossas atividades, buscando o desenvolvimento socioeconômico e a conservação ambiental.
- Cooperação**  
Trabalhamos com espírito colaborativo, para atingirmos nossos propósitos.

**TECPAR**  
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

A Ouvidoria e Transparência apresenta quadrimestralmente à Diretoria Executiva as manifestações e as ações da área, e tem reunião com o Conselho de Administração semestralmente. Já os cidadãos podem visualizar no site, aba Transparência, mensalmente, os dados das demandas.

Em outra ação, com foco na prevenção de Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho foram realizadas pela área de Ouvidoria duas palestras. O objetivo da Roda de Conversa sobre o assédio foi esclarecer sobre condutas que podem caracterizar assédio. O evento aos colaboradores foi dividido em dois dias, sendo um voltado ao público feminino e outro ao público masculino, do Tecpar. Um público total de 105 participantes (69 mulheres) e 36 homens. Essa promoção do Canal de Denúncia e a proteção ao denunciante, em qualquer tipo de denúncia, aproximou o público interno da Ouvidoria para outros tipos de manifestações.



**>>> Precisamos falar sobre assédio...**

- Você já teve dúvidas se uma situação poderia ser considerada como assédio?
- Já foi vítima ou presenciou um caso de assédio e não soube o que fazer?
- Já ficou se perguntado como ajudar uma/um colega que sofreu assédio?
- Tem ou teve medo de sofrer represália por denunciar um assédio?

Para falar sobre estas ou outras questões, a Ouvidoria do Tecpar convida os colaboradores para um bate papo sobre assédio moral e sexual no ambiente de trabalho no dia **05 de setembro, às 14h, no auditório do Tecpar.**

Convide seus colegas, traga suas dúvidas e venha participar de uma conversa aberta sobre este tema tão importante no dia a dia da empresa, mediado pela ouvidora do Instituto, Suelen de Oliveira Rotta.

Afinal quem sofre assédio moral ou sexual no seu local de trabalho tem não só a produtividade comprometida, mas toda a sua qualidade de vida, com consequências difíceis de serem reparadas.

**>>> Roda de Conversa sobre assédio no trabalho**  
**Segunda-feira, 05/09, às 14h**  
**no Auditório do Tecpar**

Junte-se à nós para identificar, prevenir e combater as práticas de assédio no trabalho

**TECPAR**  
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Conforme determina o Decreto Estadual 10.285/2014, art. 39, inciso II, em 2021, por meio da Deliberação Nº 050/2022, 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 Tecpar também possui uma Comissão de Classificação de Informações, no grau reservado. Foi elaborado o Manual para Classificação de Informações Sigilosas de forma a padronizar o procedimento de classificação das informações sigilosas e a publicação do rol de informações classificadas pelo Tecpar. Assim,

garante-se ainda mais transparência da gestão pública e maior efetividade da Lei de Acesso à Informação.

Em atendimento ao Plano de Trabalho do setor de Ouvidoria e Transparência são monitoradas as informações de publicação obrigatórias, bem como foram publicados dados sobre os administradores, como mandato, currículo e remuneração dos Conselheiros de Administração e Fiscal.

O site do Tecpar foi modernizado, adotando o padrão utilizado pelos órgãos do Estado, contendo 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.

#### 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) e Roberto Takeshi Nara (Assessor da Presidência).

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 52h30min. de treinamento, distribuídas nos seguintes temas:

Curso	Data	Carga horária
Palestra on-line: Aniversário CGE: Em Terra de Robô, quem tem coração é Rei	31/10	3h
Excelência em Ouvidoria	25 a 27/10	9h
Webinar: Nova ABNT NBR ISO 37000:2022 de Governança	25/10	1h30
2ª Etapa do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: Transparência	20/10	2h
Assédio Moral e Sexual no Trabalho	21/09 a 5/10	6h
2ª Etapa do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: Gestão da Ética e da Integridade	15/06	2h
2ª Etapa do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: Implementação prática do Roteiro de Autuação	19/05	2h
Workshop: Os Novos Desafios da Liderança	13 e 27/05	8h
Compliance na Administração Pública	28/04	2h
Curso: Encontro Técnico de Ouvidores do Paraná	08/04	4h
O que é controle social?	21/02	1h
Webinar: Lapidar CGE	31/01	4h
Webinar: Por dentro da Lei 20.656/2021	25/01	4h
Webinar: Apresentação Projeto Lapidar	21/01	4h

## 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 2023, 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 denunciante 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 Federal nº 7.724/2012** – Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações.

**Decreto Estadual nº 7.791/2021** – Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

**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.

**Resolução CGE nº 33/2022** - Especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual.

**Resolução CGE nº 55/2021** - Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

**Resolução CGE nº 38/2019** - Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciante.

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