



MANUAL DE ATENDIMENTO AO COLABORADOR

UM GUIA DO CANAL DE OUVIDORIA DO
TECPAR

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

A OUVIDORIA

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.

TRANSPARÊNCIA

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.

QUAL É O PAPEL DA OUVIDORIA NO AUXÍLIO AO COLABORADOR?

A ouvidoria desempenha um papel de última instância, de modo que é capaz de fornecer um canal seguro e confidencial para que os funcionários expressem reclamações, preocupações, problemas ou sugestões dentro da organização que não puderam ser solucionados pelos setores responsáveis.

Ela atua como mediadora imparcial, oferecendo suporte e buscando resolver questões de forma justa e eficaz, promovendo um ambiente de trabalho mais transparente, inclusivo e saudável. Além disso, a ouvidoria pode ajudar a identificar problemas recorrentes e oportunidades de melhoria nas políticas e práticas organizacionais.

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA?

A manifestação é um meio pelo qual os usuários podem expressar para a ouvidoria suas necessidades, dúvidas, opiniões e níveis de satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço recebido. Essa comunicação contribui para que o órgão aprimore a gestão de políticas e serviços, além de ajudar a combater a prática de atos ilícitos.

QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?



SUGESTÃO: CASO O CIDADÃO DESEJE PROPOR UMA MELHORIA NOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO

ELOGIO: CASO O CIDADÃO ESTIVER SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO, SERVIÇO OU PRODUTO OFERECIDO PELO ÓRGÃO, PODE REGISTRAR FORMALMENTE SEU ELOGIO.

SOLICITAÇÃO: CASO O CIDADÃO NECESSITE DE UM ATENDIMENTO OU A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIAS POR PARTE DO TECPAR.

RECLAMAÇÃO: CASO O CIDADÃO QUEIRA DEMONSTRAR SUA INSATISFAÇÃO, CRITICAR OU RELATAR INEFICIÊNCIA DE 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.

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

DENÚNCIA: CASO EXISTA NECESSIDADE EM RELATAR IRREGULARIDADES OU INDÍCIO DELAS NA ADMINISTRAÇÃO DO ÓRGÃO, COMO O DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES OU DEVERES DA INSTITUIÇÃO, DESVIOS DE CONDUTA ÉTICA OU MORAL E SINAIS DE CORRUPÇÃO.

COMO RELATAR UMA DENÚNCIA DE FORMA ADEQUADA?

Ao contatar a ouvidoria, lembre-se de que o ouvidor recebe e avalia diversos casos diariamente. Para ajudá-lo a resolver seu problema com eficácia, seja claro e objetivo ao descrever sua questão. Para isso, em casos de denúncias não anônimas, certifique-se de fornecer o máximo de informações possíveis, incluindo seu nome, telefone, endereço e/ou e-mail. Para que seu registro esteja completo, é importante que sua manifestação se atente aos itens:

O QUÊ?

Procure descrever a situação de forma clara e objetiva, para que o responsável em analisar sua manifestação compreenda completamente o ocorrido ou o motivo do seu elogio ou sugestão.

ONDE?

Informe o local onde ocorreu o fato (estado, município, órgão, empresa, unidade). Esta informação é essencial para a tomada de ações.



COMO RELATAR UMA DENÚNCIA DE FORMA ADEQUADA?

QUANDO?

Quando for possível, mencione a data (dia e mês) e o horário aproximado dos eventos (manhã, tarde ou noite). Esses detalhes facilitam a verificação do ocorrido e, por vezes, a identificação das pessoas envolvidas.

QUEM?

Forneça o nome das pessoas envolvidas, preferencialmente com sobrenome. Isso evita dúvidas sobre quem você está elogiando ou criticando.



Em casos de denúncias anônimas, dados relevantes sobre o incidente são essenciais para uma análise adequada.

QUAIS OS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA?

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.

De acordo com dados de 2023, a Ouvidoria do TECPAR se ateve a manter o tempo de resposta médio abaixo do estipulado, que de acordo com o Plano de Trabalho, era de 10 (dez) dias, em um prazo de 6 (seis) 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.

COMO POSSO ACOMPANHAR A MINHA MANIFESTAÇÃO?

Você pode acompanhar sua manifestação pelo Portal da Transparência. Na aba **Ouvidoria > Acompanhe sua Manifestação**, você pode buscar pelo número de protocolo ou pelo código de acesso fornecido.

*Em casos de denúncias anônimas, o solicitante não consegue monitorar sua manifestação, mas pode acompanhá-la pelo código fornecido.

PARA FACILITAR SUA COMPREENSÃO DE COMO SE IDENTIFICAR, EXISTEM TRÊS FORMAS DE REGISTRO:

Identificado: Seus dados cadastrais são obrigatórios;

Sigiloso: Seus dados cadastrais são solicitados, porém serão mantidos em posse do órgão registrado, e não são repassados e/ou veiculados no decorrer da tramitação da reivindicação;

Anônimo: Seus dados cadastrais não são obrigatórios.

PREFIRO NÃO ME IDENTIFICAR! POSSO SOLICITAR UMA MANIFESTAÇÃO DE FORMA ANÔNIMA?

Você tem a opção de fazer uma denúncia anônima, mas há algumas desvantagens a considerar:

- Geralmente, você não receberá um número de protocolo e, portanto, não será informado sobre o status da sua denúncia.
- Se o órgão precisar de mais informações, não poderá entrar em contato com você, o que pode resultar no arquivamento da denúncia.
- Suas provas não podem ser usadas em um processo contra o servidor público se a denúncia for anônima.
- Quando você faz uma denúncia anônima, o órgão responsável pela investigação precisa encontrar novas evidências para iniciar um processo de apuração. Eles não podem simplesmente iniciar o processo com base na denúncia anônima. Se encontrarem evidências durante a investigação, o órgão adotará a denúncia como se fosse deles e iniciará o processo de apuração.
- Por outro lado, se você se identificar, a ouvidoria pode entrar em contato com você para mais informações ou esclarecimentos. Para isso, é necessário fornecer seu nome completo, e-mail, telefone (incluindo DDD), endereço completo (incluindo CEP, cidade e estado) e qualquer outra informação que facilite o contato da ouvidoria.

COMO GARANTO MINHA SEGURANÇA AO FAZER UMA DENÚNCIA?

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) e o Código de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/17) são marcos legais que regulamentam aspectos importantes da relação entre cidadãos e o Estado.

A LGPD garante o direito à privacidade e à proteção dos dados pessoais, estabelecendo regras para o tratamento dessas informações por parte de organizações públicas e privadas. Ela assegura aos cidadãos maior controle sobre seus dados e impõe responsabilidades às entidades que os coletam e processam.

Por sua vez, a Lei de Acesso à Informação garante o direito dos cidadãos de solicitar e receber informações públicas dos órgãos e entidades governamentais, permitindo que os cidadãos acompanhem as ações do Estado e exerçam seu papel de fiscalizadores.

O Código de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público estabelece diretrizes para a prestação de serviços públicos, garantindo qualidade, eficiência e respeito aos direitos dos usuários. Ele prevê mecanismos de participação, como ouvidorias e manifestações, para que os cidadãos possam expressar suas opiniões, sugestões e reclamações sobre os serviços recebidos.

O QUE É DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

O pedido de Acesso à Informação de interesse público é um direito constitucional resguardado a todas as pessoas. Com a publicação da Lei de Acesso à Informação – LAI e, o seu Decreto regulamentador no Poder Executivo Estadual, ficou mais fácil colocar em prática esse direito.

Caso não tenha localizado a informação de seu interesse no Portal da Transparência, basta solicitar a informação por meio do canal de Ouvidoria. Para maiores esclarecimentos visite a **Cartilha de Acesso à Informação**, disponível no site do TECPAR.

Para os registros embasados na LAI, exige-se algum tipo de identificação, porém a Controladoria Geral do Estado disponibilizou a opção sigilosa em que os dados cadastrais serão resguardados, visando garantir a proteção e segurança dos dados pessoais do solicitante.

COMO SOLICITAR ACESSO À INFORMAÇÃO?

O pedido de acesso deve conter:

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

Os pedidos não serão atendidos quando forem feitos de forma genérica, se mostrarem desproporcionais ou desarrazoados, ou ainda quando exigirem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Tecpar.

Observação: A LAI proíbe exigências de justificativa ou motivos para solicitação de informações de interesse público.