



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA
2023**



**Curitiba
janeiro/2024**

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 2023.

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 2023. 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 seis formas de acesso ao cidadão para registro de atendimento: telefone, e-mail, internet (pela página da Ouvidoria), carta, presencialmente, e agora pelo whatsapp.

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
- **Por carta ou pessoalmente:** Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775, CIC, Curitiba-PR - CEP: 81350-010

No desempenho de suas atividades durante o ano 2023, foi registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO um total de 78 (setenta e oito) 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.

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:

- Sugestão:** Caso o cidadão deseje propor uma melhoria dos serviços do Tecpar.
- Elogio:** Caso o cidadão esteja satisfeito com o atendimento ou com o serviço/produto do Tecpar, pode procurar a Ouvidoria e registrar 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 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.
- 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 N° 12.527/2011 que regula o acesso à informação.

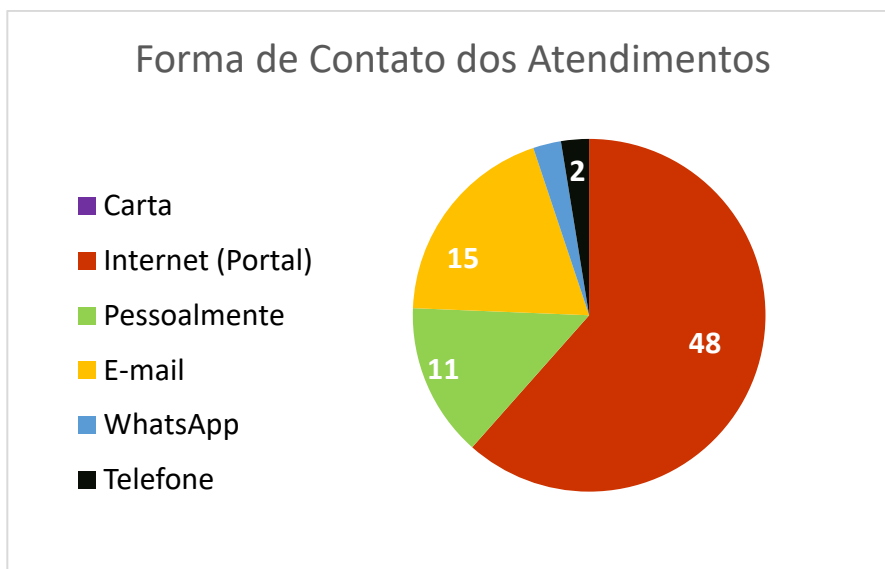


Figura 1 -Demandas via: Telefone/Internet/E-mail/Pessoalmente/Carta

Em 2023, o número de trotes ou enganços iniciaram a ser contabilizados em uma categoria separada, como consta no gráfico a categoria “outros”, a fim de uma melhor delimitação dos assuntos das manifestações. No total, recebemos 19 (dezenove) solicitações que não foram procedidas por se tratar de trotes – chamadas em que eram ditas frases sem sentido, letras de música ou assuntos políticos.

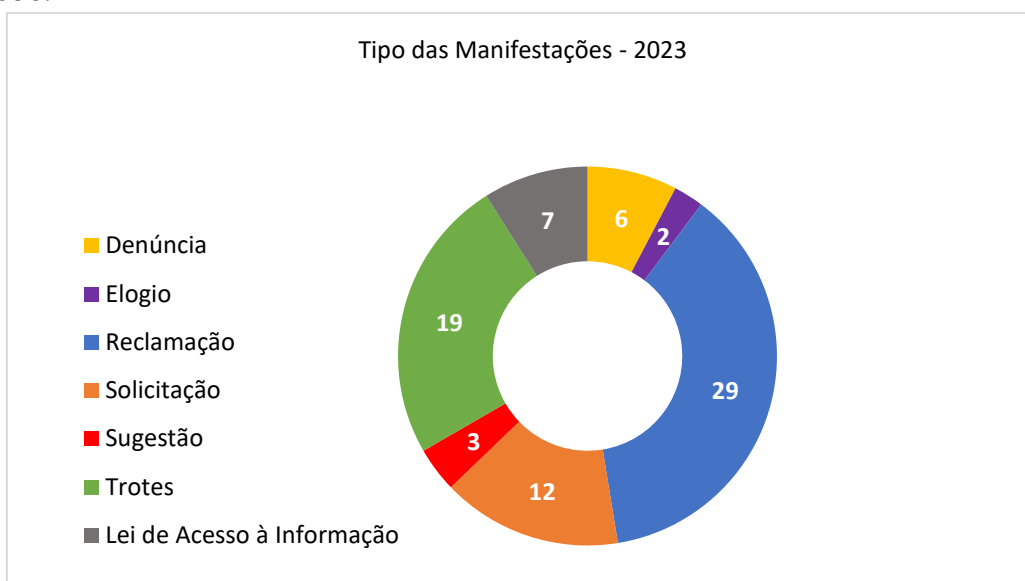
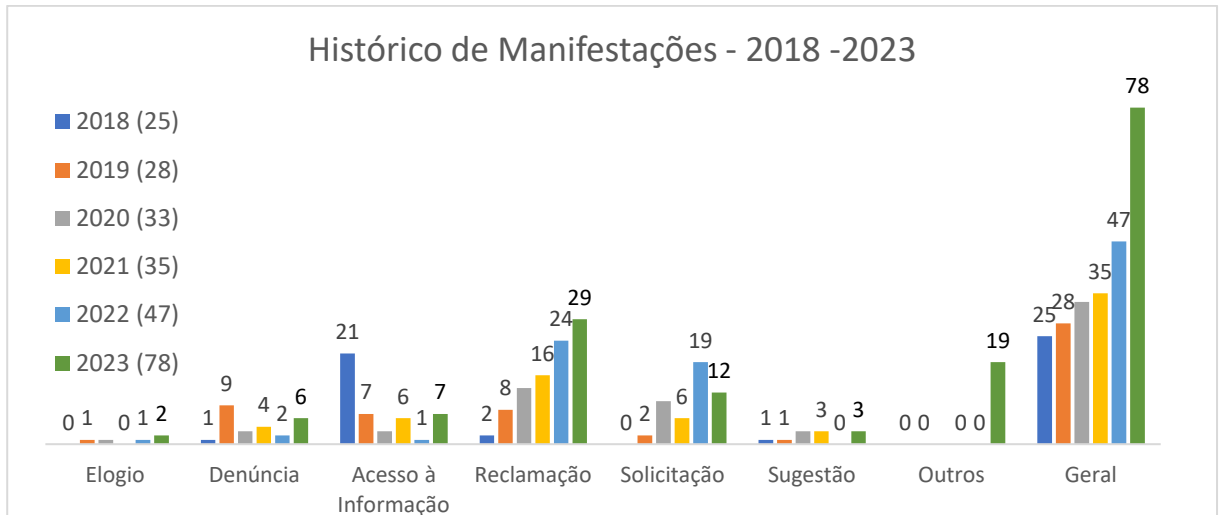


Figura 2 – Tipo de Manifestações - 2023

Em comparação aos anos anteriores, verificamos um aumento no número de manifestações, bem como alteração do tipo de manifestação, como visualizado na figura 3.

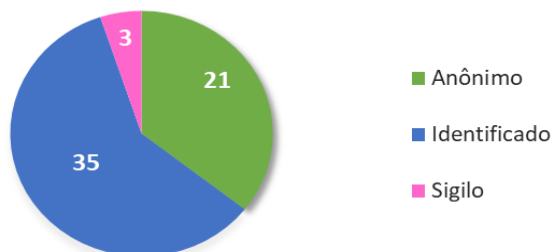


(Figura 3: Histórico das Manifestações 2018-2023)

A alteração no local da sala de Ouvidoria permitiu maior privacidade no atendimento e acolhimento, principalmente do público interno, que é o maior demandante dos serviços de Ouvidoria, fato confirmado pelo aumento de manifestações presenciais. Criando um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar preocupações, melhorando a comunicação interna e ajudando a resolver conflitos. Essa aproximação com o usuário permite contribuir com a melhoria na gestão do Tecpar, sendo as manifestações reportadas à Diretoria Executiva.

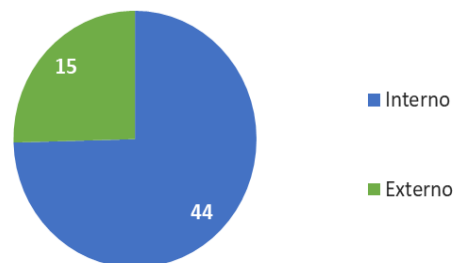
Analisando os assuntos e informações das manifestações é possível classificar o usuário, como interno (Tecpar) ou externo. Pode-se perceber que 74% das 59 manifestações válidas (excluindo os trotes) foram realizadas por colaboradores do Tecpar (ver Figura 5).

Solicitantes das Manifestações



(Figura 4)

Classificação dos usuários



(Figura 5)

Com exceção de uma reclamação realizada pelo público externo, os principais assuntos abordados foram:

Assunto	Qtde.
Descumprimentos de normas administrativas	2
Infrações ao código de conduta e integridade	9
Pedidos de informações gerais	3
Qualidade dos serviços terceirizados	14
Contratos	5

No total, 7 (sete) pedidos de Acesso à Informação foram efetuados, sobre documentos licitatórios, em que 5 (cinco) foram deferidos e 2 (dois) indeferidos, em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso à informação ou por outra lei específica.

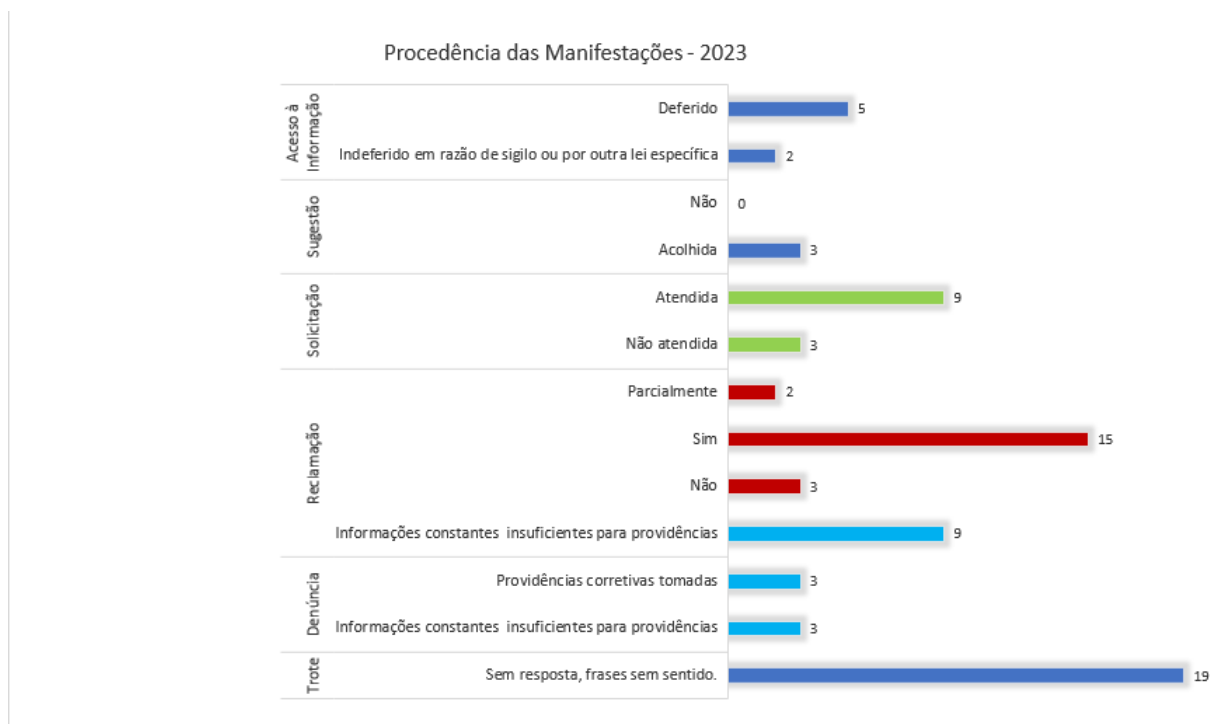
O Tecpar recebe denúncias anônimas e dá encaminhamentos, desde que existam elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos (fotos, vídeos, documentos, entre outros). O entendimento é que mesmo que se trate de uma denúncia anônima, se esta trouxer indícios de irregularidades e a autoridade recebedora 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.

Foram recebidas 6 (seis) denúncias: 5 - referentes a desvios de conduta no ambiente de trabalho, tendo sido adotadas medidas corretivas, após comprovado a infração ao Código de Conduta e; outras sem informações suficientes para providências; 1 - não cumprimento de contrato de empresas terceirizados, com aplicação de sanção e multa a empresa contratada.

Essas denúncias foram prontamente encaminhadas para um processo de averiguação, envolvendo consultas com as partes envolvidas e reuniões com as chefias e, quando necessário, a implementação de medidas corretivas imediatas. É fundamental destacar que todo o processo de resolução dessas solicitações foi conduzido com transparência e conformidade com as normativas internas e legislação dentro de nosso Código de Ética e Integridade.

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.



(Figura 6)

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.

Mantendo a agilidade e desempenho para informar ou atender o usuário, a Ouvidoria, em 2023, respondeu 100% de duas manifestações dentro do prazo, e 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.

Com foco na transparência ativa, com divulgação atualizada de informações no Portal da Transparência, os cidadãos se tornaram mais atuantes no controle social e controle da qualidade dos serviços prestados pelo Tecpar.

Em 2023, atualizada a Política de Divulgações de Informações ratificando o compromisso com a promoção da transparência sem, contudo, comprometer a confidencialidade das informações estratégicas.

Ainda com foco na melhoria dos serviços prestados, por meio do SIGO, é realizada 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 – 2023.

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
Em uma escala de 1 a 5, quando você recomendaria o serviço da Ouvidoria?	4
Em uma escala de 1 a 5, quanto você usaria novamente os serviços da Ouvidoria?	4
Pesquisa de Saída	Nota
Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?	3
Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?	4

3. AÇÕES DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria e Transparência desempenha um papel crucial ao fornecer uma via de comunicação entre o instituto e seus stakeholders. Ela promove a transparência, fortalece a accountability e permite que as preocupações dos usuários sejam ouvidas e resolvidas de maneira imparcial. Isso contribui para a melhoria contínua dos serviços e processos e promove a confiança entre a instituição e seus usuários.

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).

A Ouvidoria na busca de melhoria dos serviços reforçou a necessidade de um local fixo para atendimento, o Setor de Ouvidoria e Transparência do Tecpar passou a contar com uma nova sala. O local é de fácil acesso e permite a privacidade no atendimento, conforme pode ser verificado na figura 6.

Setor de Ouvidoria e Transparência atende em novo local

Qua, 24 de Maio de 2023 16:54 |   



O Setor de Ouvidoria e Transparência informa que está atendendo em novo local. A nova sala, exclusiva para atendimento presencial aos colaboradores e cidadãos, está localizada no térreo do Bloco A, próximo ao elevador.

A nova sala está num local mais acessível e permite a privacidade no atendimento. "Nesse novo espaço os colaboradores se sentirão mais acolhidos, num ambiente adequado que fornecerá privacidade e segurança para realizarem sua manifestação. É mais uma ação do Tecpar para garantir o Controle Social", diz a ouvidora do Tecpar, Suelen de Oliveira.

O atendimento presencial pode ser agendado pelo telefone 3316-3004 (que também é whatsapp) ou no 0800-6432-346 ou email: ouvidoria@tecpar.br

Ouvidoria - A Ouvidoria é responsável pela interlocução entre Tecpar e o cidadão que queira se manifestar sobre os serviços prestados ou comunicar irregularidades na gestão de recursos. No Tecpar, também é responsável por assegurar o cumprimento das normas relativas

(Figura 6)

Matérias foram publicadas na intranet, como meio de divulgar o canal de Ouvidoria, e solicitando sugestões para ampliar as ações de transparência interna. Foram também divulgados nossos valores:



(Figura 7)

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 usuários podem visualizar no site, na aba Transparência, mensalmente, os dados das demandas.

Além das atividades que já vem sendo desenvolvidas, estamos planejando atuações ativas ou proativas, que envolvem ações educativas, preventivas, voltadas ao público externo e interno. Iniciamos, em abril de 2023, o I Ciclo de Palestras: Ética e Integridade, a fim de integrar os colaboradores a assuntos que trazem desde o enfrentamento de assédio no trabalho ao gerenciamento de pessoal terceirizado. Esses encontros são modos de demonstrar que o controle das ações governamentais e despesas públicas também deve ser realizada internamente. Os eventos aos colaboradores ocorreram entre 12 de abril e 23 de junho, sendo voltado a todos os funcionários e divulgado também por live no canal do Youtube do Tecpar. Ao longo das palestras, foram contabilizadas um total de 119 (cento e dezenove) colaboradores que participaram presencialmente das palestras.



(Figura 8 - Palestras)

 <p>TECPAR INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ</p>	<p>RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA</p>	<p>ANO: 2023 PÁGINA: 11/21</p>
--	---	------------------------------------

I CICLO DE PALESTRAS: ÉTICA E INTEGRIDADE



**Terceirização:
Como evitar ações
trabalhistas e
Gerenciamento
Preventivo**

Palestrante: Emerson Luiz Rigon

BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS - UFPR
BACHAREL EM DIREITO - PUC-PR

23 / JUNHO / 2023 **9h às 11h**
Auditório do Centro
de Treinamento

Inscrições até o dia 22 de junho de 2023



I CICLO DE PALESTRAS: ÉTICA E INTEGRIDADE



**O enfrentamento da
violência e assédio no
mundo do trabalho**

Palestrante: Adriane Reis de Araújo

Procuradora Regional do Trabalho, Mestre em
Direito das Relações Sociais PUC/SP, Doutora
em Direito Universidade Complutense de
Madri, integrante do Grupo de Trabalho
Violência e Assédio MPT.

07 / JUNHO / 2023 **9h às 11h**
Auditório Marcus Augusto Enrietti / Centro de Treinamento

Inscrições até o dia 5 de junho de 2023
Acesse: <https://bit.ly/Palestra-Assedio>



**I Ciclo de Palestras:
ÉTICA E INTEGRIDADE**

Segundo encontro do "Ciclo de Palestras: Ética e Integridade", com o tema:

EMPRESAS SEGURAS - MENTALIDADE RESILIENTE EM TI

Data: 19 de abril de 2023
Horário: 9h
Local: Centro de Treinamento
Palestrante: Carlos Mesquita, SecureOne

Contamos com sua participação.



**I Ciclo de Palestras:
ÉTICA E INTEGRIDADE**

Primeiro encontro do "Ciclo de Palestras: Ética e Integridade", com o tema:

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Data: 12 de abril de 2023
Horário: 14h
Local: Centro de Treinamento
Palestrante: Ricardo Rosa, El Canary

Contamos com sua participação.



(Figura 9 – folders I Ciclo de Palestra)

Conforme determina o Decreto Estadual 10.285/2014, art. 39, inciso II, por meio da Deliberação N° 046/2023, 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 estagiários, terceirizados e a agenda do Diretor-Presidente.

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.



Assuntos Obrigatórios	Principais informações
01. ÓRGÃO / ENTIDADE	Competências, Estrutura Organizacional, Endereço, Telefone, Horário Atendimento
01.1. ORGANOGAMA DO TECPAR	Organograma
01.2. MAPA ESTRATÉGICO	Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos
01.3. REGIMENTOS E POLÍTICAS DO TECPAR	Regimentos e Políticas do Tecpar
01.4. UNIDADES	Endereços e telefones das unidades
02.1. RELAÇÃO DE SERVIDORES	Lista de Servidores Públicos do Paraná, com cargo e Local de Trabalho
02.2. REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	Remuneração dos Servidores
02.3. ADMISSÕES E DEMISSÕES	Servidores admitidos e demitidos
03.1. PATRIMÔNIO IMÓVEL	Proprietário, Ocupante, Categoria da Ocupação, Cessão de Uso, Doação
03.2. PATRIMÔNIO MÓVEL	Classe, Quantidade e Valor dos itens
04.1. PROGRAMAS	Programas Executados pelo Órgão/Entidade
04.2. PROJETOS	Projetos desenvolvidos pelo Órgão/Entidade
04.3. AÇÕES	Ações realizadas pelo Órgão/Entidade
04.4. METAS	Metas estipuladas pelo Órgão/Entidade
05. REPASSES OU TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS	Repesses ou Transferências de Recurso efetuadas ou recebidas pelo Órgão/Entidade
05.1. OUTRAS RECEITAS	Receitas
06. DESPESAS	Fonte de Recursos, Elemento e Natureza da Despesa, Orçamento, Empenho, Liquidação e Pagamento
06.1. OUTRAS DESPESAS	Despesas
07. ATOS	Leis, Decretos, Emendas, Resoluções, Portarias
07.1. RESOLUÇÕES DO TECPAR	Resoluções emitidas pelo Tecpar
08. LICITAÇÕES	Licitação na íntegra, Modalidade, Edital, Objeto, Valores, Vencedor
08.1. CONTRATAÇÕES DIRETAS	Contratações Diretas
09. CONTRATOS	Contrato na íntegra, Licitação Vinculada, Fornecedor, Vigência, Valores
10. IRREGULARIDADE NOS CONTRATOS	Atos de Instauração e Decisões Finais das Irregularidades no cumprimento das obrigações dos contratos
11. CONVÊNIOS	Íntegra dos Convênios divididos por ano de celebração
11.1. TERMOS DE COOPERAÇÃO	Termos de Cooperação Técnica firmados pelo Tecpar
11.2. COMODATOS	Comodatos firmados pelo Tecpar

(Figura 10 – Portal da Transparência)

Foi também criado em nossas redes sociais posts e destaques da Ouvidoria, que podem ser acessados pelo Facebook ou pelo Instagram (figuras 16 e 17) do Tecpar, no qual são disponibilizadas informações para os colaboradores sobre como realizar denúncias ou pedidos de acesso à informação de forma segura e acessível.

Dentre as publicações está listado que a Ouvidoria recebe pedidos de Acesso à Informação e incentivo a Denúncias, que são ferramentas para o Controle Social.

O Portal de Transparência do Instituto também garante o acesso a documentos e informações produzidos e custodiados pelo Tecpar. Nosso site também tem uma aba sobre o Acesso à Informação (figura 18). O Tecpar fez campanha de divulgação da Ouvidoria e Transparência nas redes sociais e consolidou a Ouvidoria e Transparência, de forma a facilitar o acesso dos usuários. Essa promoção do Canal de Denúncia e a proteção ao denunciante, aproximou o público interno da Ouvidoria para outros tipos de manifestações. Ao implementar de maneira eficaz um canal de denúncia, a instituição demonstra seu compromisso com a responsabilidade e a conformidade legal, encorajando um ambiente onde questões podem ser abordadas de maneira adequada e sem temor de retaliação. Isso contribui para a construção de uma cultura corporativa ética e responsável.



(Figura 16 – Fale com Ouvidoria)



(Figura 17 – posts Instagram)



(Figura 18 – Site Acesso à Informação)

O setor de Ouvidoria e Transparência é também responsável pela organização de eventos mensais. Durante o mês de agosto, as colaboradoras do Tecpar foram convidadas para participar de uma aula de defesa pessoal, por conta do “Agosto Lilás”, mês que pretende promover a conscientização e combate à violência contra a mulher (ver figura 19).



(Figura 19)

Além disso, a área de Ouvidoria e Transparência, em atendimento às demandas recebidas no setor (ano 2022), realizou pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelas empresas contratadas pelo Tecpar. O trabalho teve a finalidade de fazer um levantamento, avaliação e diagnóstico da qualidade dos serviços de refeição e café e de transporte de colaboradores, fornecidos pelas empresas contratadas. Acreditamos que o processo de busca pela melhoria contínua dos serviços só poderá ser alcançado se ouvirmos as partes interessadas.

A pesquisa foi planejada com base no edital do Pregão Eletrônico nº 113/2022 – fornecimento de refeições e café. A maioria das questões estavam relacionadas a qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções: “péssima, ruim, aceitável, boa e ótima”. Para se ter uma classificação dos critérios atribuiu-se os seguintes valores de pontuação para cada uma das opções disponíveis:

Ótimo: 2 pontos
Bom: 1 ponto
Aceitável: 0 pontos
Ruim: -1 pontos
Péssimo: -2 pontos

4- Maior cuidado ao evitar a contaminação dos alimentos livres de glúten, pois as reações aos celíacos podem ser sérias.

5- Evitar a adição de açúcar em sucos e sobremesas com frutas, afinal o objetivo destes é se apresentarem como uma alternativa saudável.

6- Elogiou-se muito o esforço em oferecer um bom serviço e atendimento pela equipe da empresa contratada.

Diga-nos como podemos melhor atendê-los. Nós queremos ouvir você!

acucar + suco comida + leite
 leite + molho opcao + leite carne + qualidade
 carnes + melhorar qualidade + bife qualidade + carnes
 leite + opcao **melhorar + qualidade** melhorar + comida
 melhorar + carnes qualidade + edital
 molho + leite suco + acucarsaladas + frutas
 qualidade + ruim

(Figura 21)

Foi também avaliada pelos funcionários a empresa responsável pelo transporte, também com o objetivo de uma melhoria contínua dos serviços, que poderá ser alcançada se ouvirmos as partes interessadas. O formulário teve 3 perguntas abertas (qualitativas/descritivas) e 13 perguntas fechadas (quantitativas). As escalas de respostas foram de 1 a 5 estrelas.

Por meio do formulário eletrônico foram obtidas 83 respostas. Outras três pessoas encaminharam apenas as sugestões ou reclamações para o e-mail da Ouvidoria e Transparência.

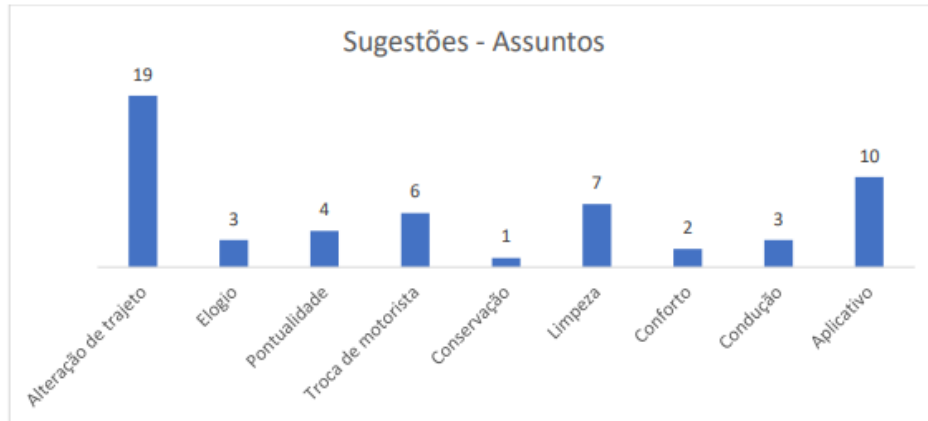
A seguir (figura 24) apresentamos a média para cada questão, sendo 5 a nota máxima:

Pergunta	Média	
	Manhã	Tarde
Estado de conservação (condições mecânicas, pneus, pintura)	4,42	4,17
Conforto (poltronas, ar condicionado, espaço interno)	4,08	3,68
Limpeza (piso, bancos, poltronas)	4,17	4,01
Condução (habilidade, direção defensiva)	4,46	3,96
Cordialidade do motorista (respeito e educação com passageiros e pedestres)	4,67	4,50
Pontualidade (respeito aos horários de saída e chegada)	4,17	4,39
Aplicativo (funcionalidade, confiabilidade)	3,44	

(Figura 22)

Quanto à questão qualitativa (aberta), na qual solicitávamos sugestões, os assuntos mais demandados foram:

Figura 1. Palavras chaves da pergunta 16. Diga-nos como podemos melhor atendê-los.



(Figura 23)

Os resultados das pesquisas foram encaminhados aos gestores e fiscais para conhecimento e providências. O setor de Ouvidoria atua junto às áreas para que as sugestões de melhorias sejam implantadas e que os serviços prestados sejam previstos para atender ao maior número de colaboradores.

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 Ouvidoria e Transparência e Controle Social do Tecpar é composta pela colaboradora Suelen de Oliveira Rotta (Ouvidora) e Tania Takako Nakanishi, no período de férias da titular.

Ao longo deste ano, a ouvidora investiu no contínuo aprimoramento de suas competências ao participar de cursos e eventos estratégicos focados na área. Destaque para a certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração

Pública (conferir figura 32). Este curso, que totalizou mais de 160 horas de treinamento, abordou uma variedade de temas essenciais, destacando o conhecimento adquirido em áreas cruciais para o efetivo desempenho de suas responsabilidades.

Cursos/Palestras	Data	Carga horária
“OUVIDORIA DAY”	16/03/2023	8h
“Esse tal governo”	20/03/2023	1h
6º Seminário de Finanças e Governança Corporativa	28/03/2023	09h30
Combate a Violência contra a Mulher no Ambiente de Trabalho	30/06/2023	4h
“Ética nas Organizações”	19/07/2023	120h
4º Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção	20/11/2023 a 21/11/2023	16h
Os desafios das estratégias digitais na Transparência Fazendária e Educação Fiscal	06/12/2023	3h
“Liderança Diferenciada”	14/08/2023	2h
Capacitação Híbrida: Ouvidoria como Ferramenta de Gestão	15/08/2023	8h
Certificado em Ouvidoria	2023	160 h
Acesso à Informação	17/08 a 06/09/23	
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20/08 a 09/09/23	
Controle Social	19/07 a 08/08/23	
Serviços públicos e defesa do usuário	24/07 a 13/08/23	
Introdução à Gestão de Projetos	02/08 a 22/08/23	
Gestão em Ouvidoria	02/04 a 23/04/23	
Resolução de Conflitos Aplicada Ouvidorias	13/01 a 02/02/23	
Tratamento de Denúncias	05/09 a 10/09/23	



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

Suelen de Oliveira Rotta

concluiu a certificação **Ouvidoria** com carga-horária de 160 horas.



Betânia Lemos
Presidenta

(Figura 24)

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 2024, 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.

Com foco no público externo, será elaborado um trabalho em conjunto com o Serviços de Atendimento à Clientes – SAC.

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.

Lei nº 16.595/2010 - Dispõe que todos atos oficiais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas, e dos órgãos que especifica, que impliquem na realização de despesas públicas deverão ser publicados no Diário Oficial do Estado.

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.

Instrução Normativa nº 06/2023 - Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

Instrução Normativa nº 07/2023 - Determina aos Agentes de Transparência a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competências.

Instrução Normativa nº 06/2022 - Define as competências dos Agentes de Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e adota outras providências.