



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA
2024**



**Curitiba
janeiro/2025**

APRESENTAÇÃO

No dia 09 de abril de 2024, a Agente de Ouvidoria e Transparência, Suelen Rotta, foi substituída pelo Administrador e Advogado, Alberto Milléo Neto, conforme deliberação 032/2024-PRE:



DELIBERAÇÃO Nº 032/2024 – PRE

Nomeia Alberto Milleo Neto agente de Ouvidoria e Transparência.

O Diretor-Presidente e o Diretor de Administração e Finanças do Instituto de Tecnologia do Paraná (Tecpar), no uso de suas atribuições legais, facultadas no Estatuto do Tecpar, aprovado na 21ª Assembleia Geral Extraordinária, de 24 de abril de 2023;

RESOLVEM:

Art. 1º Nomear o funcionário ALBERTO MILLEO NETO, matrícula Nº 1325, Agente de Ouvidoria e Transparência.
Art. 2º Revogar a Deliberação Nº 011 de 20 de janeiro de 2021.
Art. 3º Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 09 de abril de 2024.

(assinado eletronicamente)
GIOVANI ANTONIO SOARES DE BRITO
Diretor de Administração e Finanças
Diretor-Presidente em exercício

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria e Transparência do Tecpar, 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 2024.

O papel do Agente de Transparência 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 2024. 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 e presencialmente.

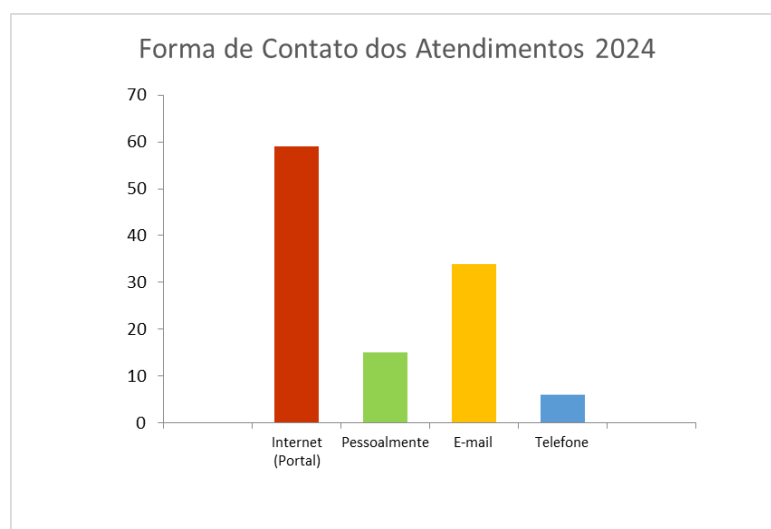
Contatos com a Ouvidoria

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

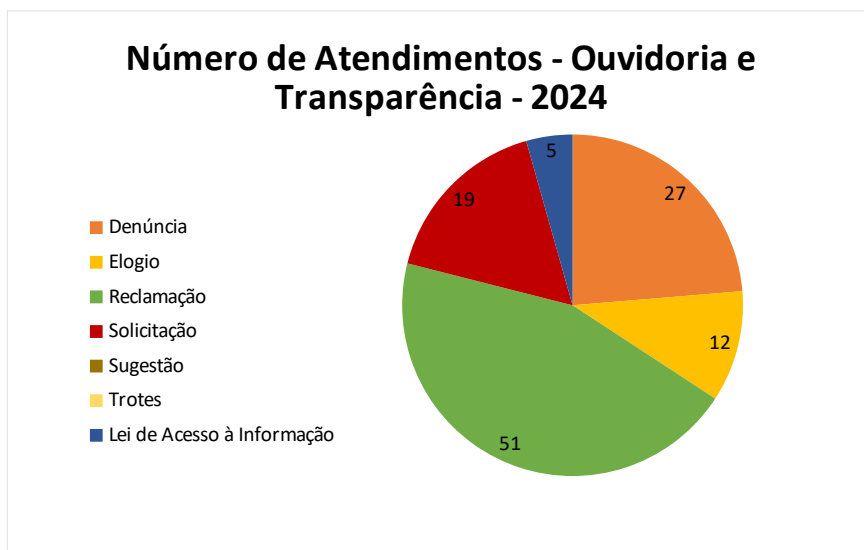
No desempenho de suas atividades durante o ano 2024, foi registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO um total de 114 (centro e quatorze) atendimentos (27 denúncias, 12 elogios, 51 reclamações, 19 solicitações e 5 LAI). Este sistema é disponibilizado pelo Governo do Estado do Paraná 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:

- 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.

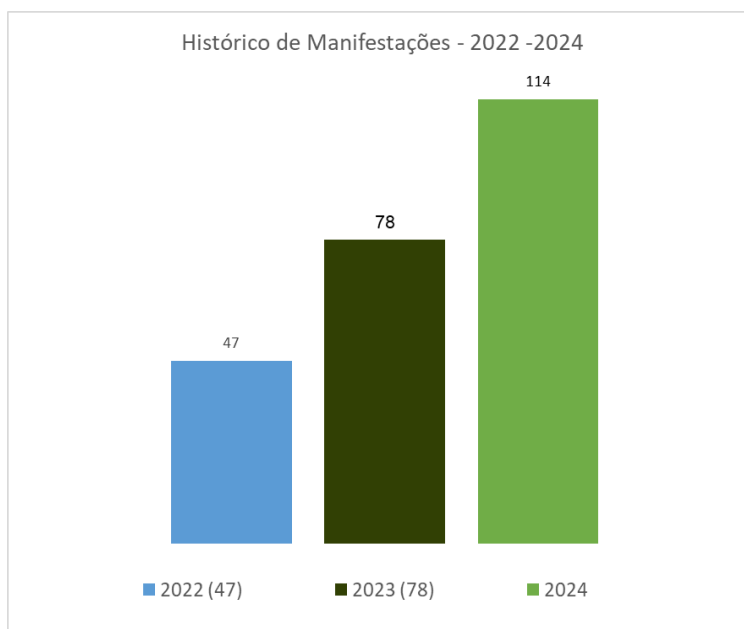


(Figura 1: Forma de contato de atendimentos, 2024)



(Figura 2: Número de atendimentos, 2024)

Em comparação aos anos anteriores, verificamos um aumento no número de manifestações.



(Figura 3: Histórico das Manifestações, 2022-2024)

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 os usuários como interno (Tecpar) ou externo, sendo que 78% das 114 manifestações foram realizadas por colaboradores do Tecpar.

Os principais assuntos abordados foram:

Assunto	Qtde.
Qualidade dos serviços terceirizados	19
Infrações ao código de conduta e integridade	15
Contratos e Editais	5
Dificuldade de Comunicação	5
Contratos	5

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.

As denúncias e reclamações foram prontamente encaminhadas para um processo de averiguação, envolvendo consultas com as partes envolvidas e reuniões com as chefias e, quando necessário, foram implementadas 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 do Código de Ética e Integridade do Instituto.

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.

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 2024, respondeu 100% de duas manifestações dentro do prazo, e se ateve a manter o tempo de resposta médio abaixo do estipulado (6 dias), que de acordo com o Plano de Trabalho, 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.

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 2024, foi 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. Seguem dados da pesquisa de Satisfação do Tecpar – 2024.

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

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).

O Setor de Ouvidoria e Transparência do Tecpar reforçou a importância de atender em sala exclusiva, de fácil acesso, que permite a privacidade no atendimento, conforme pode ser verificado na figura 4.



(Figura 4: Sala da Ouvidoria e Transparência)

Matérias foram publicadas na intranet, como meio de divulgar o canal de Ouvidoria, solicitando sugestões para ampliar as ações de transparência interna, conforme figura 5.

GERAL (OUVIDORIA GERAL)

Tecpar realiza palestra sobre ações para proteção da mulher contra a violência

23/10/2024 - 15:18



Tecpar realiza palestra sobre ações para proteção da mulher contra a violência
Foto: Hedeson Alves/TECPAR

Em reforço às ações de combate à violência contra a mulher realizadas pelo Governo do Estado, o Instituto de Tecnologia do Paraná (Tecpar), realizou, nesta quarta-feira (23), uma ação educativa com os colaboradores da empresa. Eles assistiram à palestra "Combate à Violência contra Mulheres: Saiba o que fazer e como prevenir", ministrada pelo ouvidor do Tecpar, Alberto Miléo Neto, no auditório do Tecpar.

Durante a palestra, Alberto apresentou dados estatísticos sobre a violência contra as mulheres e falou sobre a evolução histórica e das leis de proteção e direitos das mulheres. Ele também esclareceu o que é feminicídio, explicou aspectos da Lei Maria da Penha e orientou como acolher com sigilo e discrição vítimas que sinalizarem por socorro, além de divulgar os canais de denúncia.

Na ocasião, o diretor-presidente do Tecpar, Celso Kloss, assinou o Termo de Compromisso ao Combate à Violência Contra a Mulher e Promoção de Seus Direitos. O documento elenca algumas ações efetivas que deverão ser realizadas, visando a adoção de boas práticas no combate à violência contra as mulheres e promoção de seus direitos.

Esta palestra faz parte de um ciclo de boas práticas que o Tecpar está implementando para fortalecer o combate à violência contra a mulher.

(Figura 5: Publicações na Intranet sobre ações da Ouvidoria)

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, a Ouvidoria e Transparência promoveu palestras, entre os meses de junho e setembro de 2024, sobre o enfrentamento de assédio moral e sexual. Além disso, criou a "sala lilás", que é o espaço adequado para receber mulheres vítimas de violência doméstica.



(Figura 6: Sala Lilás)

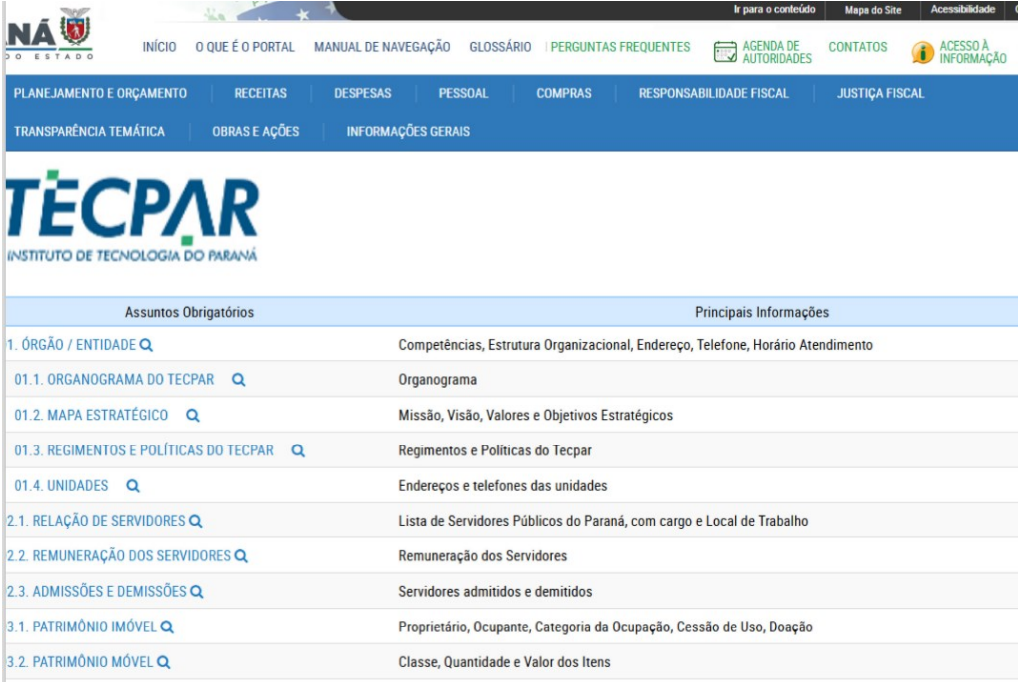


(Figura 7: Palestra contra assédio sexual)

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 patrimônio, projetos, receitas, despesas, licitações, pagamentos a fornecedores, despesas de viagem, estagiários, terceirizados e a agenda do Diretor-presidente, entre outras informações.



Assuntos Obrigatórios	Principais Informações
1. ÓRGÃO / ENTIDADE	Competências, Estrutura Organizacional, Endereço, Telefone, Horário Atendimento
01.1. ORGANOGRAMA 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
2.1. RELAÇÃO DE SERVIDORES	Lista de Servidores Públicos do Paraná, com cargo e Local de Trabalho
2.2. REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	Remuneração dos Servidores
2.3. ADMISSÕES E DEMISSÕES	Servidores admitidos e demitidos
3.1. PATRIMÔNIO IMÓVEL	Proprietário, Ocupante, Categoria da Ocupação, Cessão de Uso, Doação
3.2. PATRIMÔNIO MÓVEL	Classe, Quantidade e Valor dos Itens

(Figura 8: Portal da Transparência)

O Portal da Transparência do Instituto também garante o acesso a documentos e informações produzidos e custodiados pelo Tecpar.

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 9: Divulgação do Portal da Transparência)



(Figura 10: Acesso ao Canal de Denúncia)



(Figura 11: Site Acesso à Informação)

Foi realizado pesquisa de satisfação dos cidadãos internos com perguntas abertas e fechadas sobre o nível de conhecimento, acessibilidade, adequação e satisfação geral sobre os serviços da Ouvidoria e Transparência, conforme tabela abaixo:

Pesquisa de Satisfação	Nota
Conhece a Ouvidoria e Transparência	92%
Acessibilidade adequada	93%
Avaliação Geral ótima e boa	86%

O setor de Ouvidoria e Transparência atua junto às áreas para que as sugestões de melhorias sejam implantadas e que os serviços prestados sejam previstos para atender um 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 no ato de designação. A Ouvidoria e Transparência e Controle Social do Tecpar é composta pelo colaborado Alberto Milléo Neto (Ouvidor) e Suelen de Oliveira Rotta, no período de férias do titular.

No período de abril a dezembro de 2024, 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. Este curso, que totalizou mais de 210 horas de treinamento, abordou uma variedade de temas essenciais, destacando o conhecimento adquirido em áreas cruciais para o efetivo desempenho de suas responsabilidades. O Ouvidor realizou 270 horas de treinamento no período.



(Figura 12: Capacitação do Ouvidor)

Treinamento	Entidade	Período / 2024	horas
Certificado em Ouvidoria	Enap – Escola Nacional de Adm Pública	Abril - Outubro	210
Compliance Masterclass	Lec -	Setembro	02
Ouvidoria , LAI e LGPD	Ouvidoria Geral da União - CGU	Outubro	03
2 Congresso de Governança	CGE PR	Dezembro	14
Assédio no Ambiente de Trabalho	Escola de Gestão do Paraná / CGE PR	Julho	04
Seminário sobre Indicadores e Políticas Públicas	Escola de Gestão do Paraná / CGE PR	Setembro	03
Ouvidorias Públicas e Programa de Prevenção e Enfrent Assédio	Controladoria Geral da União – CGU	Outubro	03
Saúde Mental	ESEDH	Setembro	03
Fórum Saúde Mental	ABRH	Agosto	10
Fórum CBEG – ESG	SEBRAE	Agosto	04
Inteligência Artificial / Impacto	SEBRAE	Julho	03
Indicadores e Políticas Públicas 2030	Escola de Gestão do Paraná	Julho	03
Conscientização Tributária	Escola Fazendária do Paraná - / Escola Gestão	Novembro	08
Total de horas treinamento			270

(Figura 13: Capacitação do Ouvidor)

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 2025, 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.

ALBERTO MILLÉO NETO
Agente de 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.

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.