



## **RELATÓRIO ATIVIDADES – ANO 2019**

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL E OUVIDORIA

Curitiba, janeiro de 2020

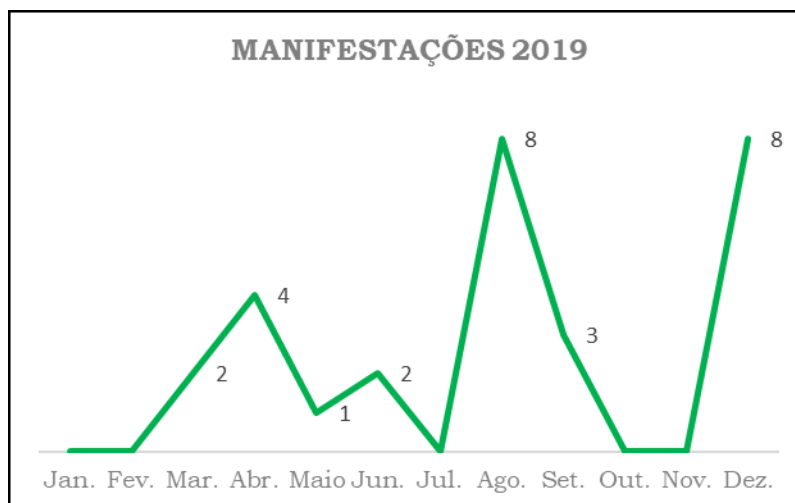
## Apresentação

O relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria e pela Transparência e Controle Social referentes às manifestações protocoladas no ano de 2019.

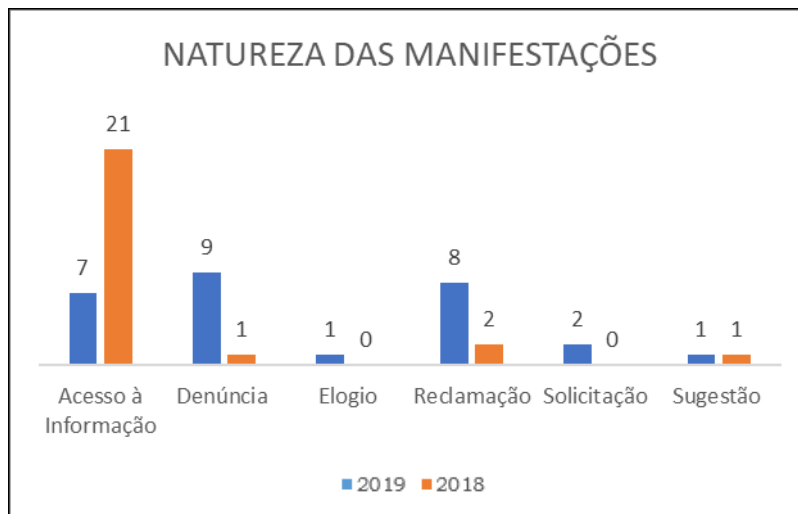
O principal objetivo do Agente de Informação e da Ouvidoria é promover a interlocução entre o cidadão e o Tecpar, defendendo os direitos e interesses de seus públicos, interno e externos, a qualidade dos serviços/produtos, possibilitando ao gestor a formação de diagnósticos que promovam o fortalecimento da gestão através da melhoria dos serviços bem como o Controle Social. Considerando sempre a transparência e a veracidade dos atos da administração públicas, sendo a publicidade preceito geral e o sigilo, exceção.

## 2 MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria no desempenho de suas atividades durante o ano 2019 teve registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, o total de 28 (vinte e oito) atendimentos.





O aumento não foi tão significativo comparado ao ano anterior, mas houve mudanças no tipo de manifestação. Em 2018 dos 25 atendimentos realizados, 21 eram de Acesso à Informação. Em 2019 com a reestruturação do site do Tecpar, principalmente nos canais de comunicação e no Portal da Transparência e a divulgação do novo Código de Conduta e Integridade fez com que os cidadãos passassem a ser mais atuantes no Controle Social e na qualidade dos serviços prestados pelo Tecpar.

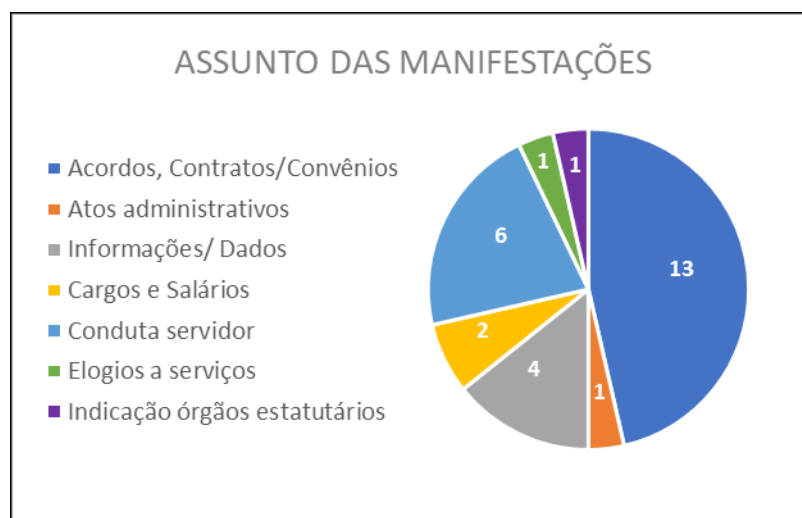


As manifestações são classificadas em cinco tipos, conforme Lei nº 13.460/2017. Já as solicitações de acesso à informação são estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011.

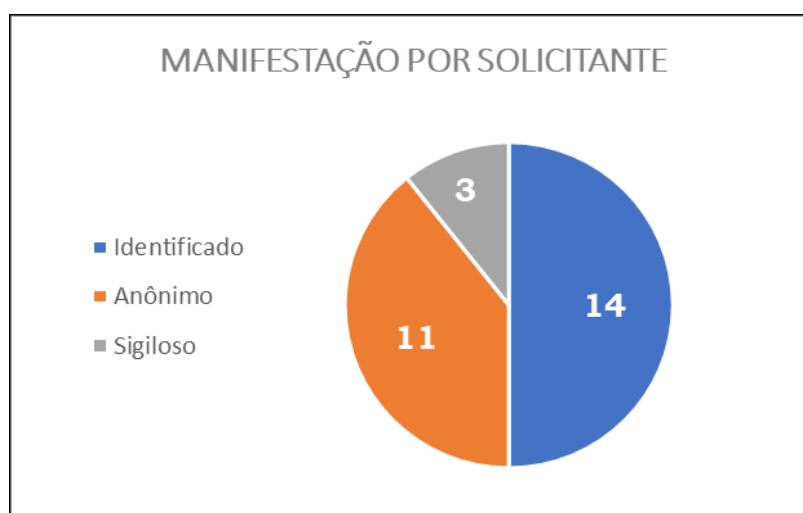
	<p><b>SUGESTÃO</b> Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços do Tecpar.</p>
	<p><b>ELOGIO</b> Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento ou com o serviço/produto do Tecpar, procure a Ouvidoria e registre seu elogio</p>
	<p><b>SOLICITAÇÃO</b> Se você necessita de um atendimento ou a prestação de um serviço ou providências por parte do Tecpar. Por exemplo, você pode solicitar que um servidor participe como palestrante em um evento.</p>
	<p><b>RECLAMAÇÃO</b> Se você quer demonstrar a sua insatisfação, criticar ou relatar ineficiência com um atendimento ou serviço/produto do Instituto. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não obteve resposta.</p>

	<p><b>DENÚNCIA:</b> Se você quer 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.</p>
 <p>Acesso à Informação</p>	<p><b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> O Tecpar disponibiliza também um canal para atendimento à Lei Nº 12.527/2011 que regula o acesso a informação.</p>

Quanto aos assuntos das manifestações a maior demanda é referente aos Acordos, Contratos e Convênios do Tecpar.



A Ouvidoria e Transparência e Controle Social disponibiliza 5 (cinco) formas de acesso ao cidadão para registro de atendimento, sendo elas: Telefone, e-mail, internet (pela página da Ouvidoria), carta e presencialmente. A demanda que for recebida por qualquer outro meio que não seja o SIGO, é cadastrada pelo Agente de Informação ou Ouvidor no sistema.



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

### 3 EVENTOS E CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Para melhorar o desempenho das funções e fortalecer a atividades da Ouvidoria e da Transparência e Controle Social participou-se dos seguintes eventos:

- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma SET/2019) – ENAP;
- II Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção: FAZENDO A COISA CERTA – Escola de Gestão do Paraná;
- I Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção na Administração Pública – Escola de Gestão do Paraná;
- Formação para Ouvidores do Estado do Paraná - Escola de Gestão do Paraná e;
- Ouvidoria e Acesso à Informação-Tribunal de Contas do Paraná.

### PRÓXIMOS PASSOS

É meta para o ano de 2020 regulamentar a Ouvidoria e a Transparência do Tecpar, fortalecer e aprimorar os serviços prestados aos cidadãos para efetivo controle social.

Jorge Augusto Callado Afonso  
Diretor-Presidente

Tania Takako Nakanishi  
Ouvidora

Suelen de Oliveira Rotta  
Agente de Informação