



INVEST PARANÁ

PLANO DE TRABALHO ANUAL – 2023
OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO
2023

Plano Anual de Ouvidoria – 2023

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Instrução Normativa nº 06 de 2023 da Controladoria Geral do Estado, apresenta-se o Plano Anual de Ouvidoria, relativo ao exercício de 2023, da INVEST PARANÁ.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Plano de Trabalho irá apresentar objetivos e metas que auxiliarão o desenvolvimento da INVEST PARANÁ, além de promover o fortalecimento e a consolidação da ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade dos serviços prestados.

Para tanto, a Ouvidoria da INVEST PR, em estrita observância às diretrizes da Controladoria Geral do Estado – CGE e aos demais normativos vigentes, tem como finalidade fomentar a transparência, a participação e o controle social estabelecendo também processos de avaliações e monitoramento.

Para os fins previstos, poderão ser utilizadas ferramentas como a análise documental, inspeção física, observação direta, questionários, revisão analítica, conferências e outros mecanismos necessários para o desenvolvimento e execução das atividades de ouvidoria.

Cabe destacar também que o presente plano de trabalho poderá ser alterado em resposta às demandas que virem a surgir ao longo do exercício de 2023.

3. OBJETIVOS

A ouvidoria da INVEST PARANÁ é uma importante ferramenta que tem como finalidade alcançar uma gestão eficiente e comprometida com o interesse social. Para tanto, o referido Plano de Trabalho foi elaborado tendo como base dispositivos legais vigentes dos quais destacamos:

3.1 Legislação Federal:

- *Lei nº 12.527/2011*: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- *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.

- *Decreto Federal nº 7.724/12*: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações.

3.2 Normativos Estaduais:

- *Lei Estadual/PR nº 16.595/2010*: Dispõe que todos os atos oficiais que impliquem na realização de despesas públicas deverão ser publicados no Diário Oficial do Estado;

- *Decreto Estadual/PR nº 10.285/2014*: Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação;

3.3 Resolução:

- *Resolução do Estado do Paraná nº 055/2021*: 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.

3.4 Instrução Normativa:

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

Portanto, Plano de Trabalho Anual consiste em um instrumento de gestão para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia dos serviços diretamente prestados pela instituição. Assim, a INVEST PARANÁ estabelece por meio deste plano as ações a serem implementadas no ano de 2023 que visem o cumprimento das competências e atribuições da ouvidoria, de acordo com o disposto nas legislações e orientações vigentes. Por essa razão, o referido documento tem como objetivo prestar contas quanto ao cumprimento da legislação vigente bem como a demonstração de índices de ouvidoria dos últimos anos.

Para o cumprimento do presente plano, será apresentado inicialmente a estrutura das atividades de ouvidoria para a consecução de todos os projetos e atividades programados. Por fim, serão definidos os projetos prioritários e respectivas atividades previstas para o ano de 2023, sempre apoiados nas competências regimentais e legais da ouvidoria.

4. RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

A responsabilidade pela atuação como agente de transparência e ouvidoria no ano de 2023 é do Senhor Rilton Alexandre Guimarães, portador do RG nº M-7.974.153 SSP/MG e CPF nº 928.843.936-68 (Portaria nº 004/2019 – APD).

5. METODOLOGIA

O trabalho desempenhado será realizado de acordo com a legislação vigente e orientações recebidas dos órgãos de controle, sendo o agente de transparência e ouvidoria o responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, consultas e pedidos de informação) de cidadãos-usuários,

internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da INVEST PARANÁ, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

6. LEGISLAÇÃO BÁSICA

Aqui estão elencados os principais normativos da estruturação da INVEST PARANÁ:

- *LEI ESTADUAL (PR) nº 17.016, de 16 de dezembro de 2011*: Institui a Agência Paraná de Desenvolvimento – APD – denominada INVEST PARANÁ.

- *LEI ESTADUAL (PR) nº 19.848 de 3 de maio de 2019*: Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

- *LEI ESTADUAL (PR) nº 20.161 de 25 de março de 2020*: Altera dispositivos da Lei nº 19.848, de 3 de maio de 2019, e da Lei nº 17.016, de 16 de dezembro de 2011.

6.1 PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Através da ferramenta de ouvidoria qualquer cidadão pode conhecer, questionar e atuar para que os recursos públicos sejam utilizados em favor da coletividade, atuando como agente fiscalizador do Estado, estabelecendo assim o controle social.

- *LEI COMPLEMENTAR nº 101 de 04 de maio de 2000*: Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências;

- *LEI ESTADUAL/PR nº 15.524/2007*: que Institui o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual;

- *LEI FEDERAL/PR nº 12.527/2011*: Lei de acesso à informação;

7. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- a) Recebimento das manifestações pelos cidadãos/usuários, analisar o teor, verificar se os dados informados são suficientes para dar prosseguimento a demanda, se há necessidade de colocar a demanda em sigilo e para qual área deverá ser encaminhada;
- b) Após análise e estando a demanda com dados suficientes a mesma será encaminhada para o departamento responsável para solução;
- c) A ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, além de avaliar a resposta do setor, sendo que se a mesma não for satisfatória caberá solicitar ao superior imediato do gestor que elaborou a resposta uma nova avaliação;
- d) A ouvidoria deve manter o cidadão/usuário informado sobre o trâmite da sua demanda considerando a sua resolução dentro dos princípios legais e orientações recebidas dos órgãos de controle;
- e) O fechamento da demanda só pode ocorrer mediante uma resposta coerente e satisfatória.
- f) A atividade de ouvidoria deve contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- g) Funcionar como instrumento de interação entre a organização e a sociedade;
- h) Procurar enxergar o cidadão/usuário como sujeito de direitos;
- i) Atuação em conformidade com a Legislação vigente em relação à Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação;
- j) A INVEST PARANÁ tem como um dos principais desafios a serem enfrentados a manutenção na excelência dos serviços prestados o que contribui para um baixo índice de demandas de ouvidoria anualmente;
- k) Transparência institucional.
- l) Divulgar o telefone e endereço da ouvidoria, em local de fácil visualização no site institucional da entidade;
- m) Realizar internamente na entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;
- n) Realizar o adequado acompanhamento das manifestações, para que não expire o prazo;
- o) Garantir acessibilidade aos cidadãos que busquem atendimento presencial na Ouvidoria;
- p) Elaborar Relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;
- q) Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

• **CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2023**

INICIATIVA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
a. Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos cidadãos/ usuários.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b. Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema de Ouvidoria com sugestões dos servidores;						X	X	X	X	X	X	X
c. Propor melhoria no site institucional da Invest para que o ícone da Ouvidoria esteja posicionado na parte superior do site, para melhor visualização e transparência.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
d. Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria– Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de dados (Lei n.13.709/2019);	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

8. RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA (EXERCÍCIO DE 2022)

O item 8 do Plano de Trabalho da Ouvidoria da Invest Paraná, relativo ao exercício de 2022, apresentou o Cronograma Referencial das atividades que seriam desempenhadas naquele ano (página 10 do Plano):

CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

INICIATIVA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
5.1. Finalizar e Encaminhar à CGE o Plano de Trabalho Anual 2022 – Transparência e Ouvidoria						X						
5.2. Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

elogios) dos cidadãos/ usuários.												
5.3. Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema de Ouvidoria com sugestões dos servidores;						X	X	X	X	X	X	X
5.4 Participar de eventos presenciais ou a distância voltada à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias, ofertados pela Controladoria Geral do Estado;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5 Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria– Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de dados (Lei n.13.709/2019);	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nesse aspecto, detalha-se cada um deles:

Item 5.1: Plano de Trabalho da Ouvidoria e Transparência, relativo ao exercício de 2022, entregue à Controladoria Geral do Estado do Paraná, por meio do e-protocolo 19.063.842-1, em 07/06/2022. **(Atendido)**

Item 5.2: Todas as manifestações dos cidadãos foram atendidas de forma ágil, seguindo à legislação que trata do tema, por meio do sistema SIGO, conforme detalhado no item 8.1 deste Relatório **(Atendido)**

Item 5.3: Ao longo do ano verificou-se a necessidade de inclusão do ícone da Ouvidoria, na parte superior do site institucional da entidade, de forma a conceder maior transparência e facilidade de acesso ao cidadão. Verificou-se, com a CELEPAR a possibilidade de inclusão do ícone nesses termos, e a atividade foi incluída no Plano de Trabalho da Ouvidoria para ser executado no exercício de 2023. **(Atendido)**

Item 5.4: O ouvidor participou das reuniões *on line* realizadas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná, no ano de 2022, por meio das plataformas de reuniões virtuais. **(Atendido)**.

Item 5.5: O Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao exercício de 2022, foi devidamente aprimorado, uma vez que apresenta, de forma detalhada, o aspecto quantitativo e qualitativo das solicitações recebidas por meio do sistema SIGO, no exercício

de 2022, respeitando a Legislação de Acesso à Informação, a Lei Geral de Proteção de Dados, e demais atos normativos relativos à matéria. **(Atendido)**.

8.1 DADOS ESTATÍSTICOS DAS SOLICITAÇÕES REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2022

- **SEÇÃO QUANTITATIVA**

- Quantitativa: será demonstrada as estatísticas relativas aos atendimentos prestados e o tratamento dado às principais demandas, visando sempre, promover a melhoria da gestão pública;

DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o exercício de 2022, foram registradas **7 (sete) manifestações**, porém 5 destas são trotes, assim tivemos apenas **2 (dois) registros formais**, o que representou uma queda de **60% (sessenta por cento)** das manifestações em relação ao exercício de 2021, no qual tivemos 5 (cinco) ocorrências.

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE CONTATO

O canal utilizado no ano de 2022 foi o sistema de ouvidoria do Estado do Paraná denominado Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO;

MANIFESTAÇÃO POR DESTINAÇÃO

As diretorias demandadas nas duas manifestações formais de 2022 foram:

- Desenvolvimento Econômico e Relações Internacionais e Institucionais;
- Mercado e Novos Negócios;

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos abordados nas duas manifestações formais de 2022 foram:

- Novos negócios para os produtos paranaenses em mercados internacionais;
- Informações para trabalho de conclusão de curso de Direito referente ao Programa Paraná Competitivo;

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

As manifestações recebidas pela INVEST PARANÁ, são classificadas de acordo com a tipologias apresentadas na tabela:

RECLAMAÇÃO	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da INVEST PARANÁ;
DENÚNCIA	O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro;
INFORMAÇÃO	O cidadão deseja obter orientação, esclarecimento sobre os serviços prestados pela INVEST PARANÁ, ou acesso a informações sobre a administração pública, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12527/2011;
SOLICITAÇÃO	O cidadão requer alguma ação da INVEST PARANÁ;
SUGESTÃO	O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela INVEST PARANÁ;
ELOGIO	O cidadão manifesta satisfação com a atuação da INVEST PARANÁ ou de algum funcionário da instituição;

O exercício de 2022 apresentou a seguinte configuração em relação a tipologia das manifestações formais:



- **SEÇÃO QUALITATIVA**

- Qualitativa: Demonstraremos demais atividades da ouvidoria;

CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS

A INVEST PARANÁ tem trabalhado para que sejam cumpridos os normativos reguladores da sua área de atuação e a atividade de transparência e ouvidoria da instituição também tem um papel importante em busca da eficiência dos serviços prestados.

DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

No site da INVEST PARANÁ é possível através do menu “Transparência Institucional” qualquer cidadão ter acesso a informações relativas aos programas sociais, receitas, despesas, corpo funcional, licitações, contratos, convênios, patrimônio dentre outros.

As informações estão vinculadas ao portal de transparência do governo estadual, assim, ficam atendidos os princípios da publicidade e da eficiência, previstos na Constituição Federal, tornando possível que o cidadão acompanhe e fiscalize a execução orçamentária e financeira praticadas pela instituição, ressalvado o sigilo imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Abaixo o endereço eletrônico para acesso à Ouvidoria – INVEST PARANÁ:

<https://www.sedest.pr.gov.br/Pagina/Fale-Conosco>

8.2 ESTATÍSTICA OUVIDORIA INVEST PARANÁ (últimos 3 anos)

Pode-se tirar as seguintes conclusões, com base nas estatísticas apresentadas no exercício de 2022:

- Baixo número de atendimentos- conforme tabela abaixo:

Competência	Quantidade de Relatos de Ouvidoria
2020	3
2021	5
2022	2

Fonte: <https://www.sigo.pr.gov.br/notificacoes>

Destaca-se, ainda, o cumprimento por parte da Ouvidoria, no devido prazo legal, de todas as manifestações dos usuários demandantes, demonstrando, assim, o comprometimento deste canal com os usuários;

9. CONCLUSÃO

A ouvidoria da INVEST PARANÁ é uma importante ferramenta de acolhimento e exame de sugestões, reclamações, críticas, elogios, denúncias com a finalidade de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição.

Assim, observa-se o alinhamento do presente plano de trabalho às diretrizes estratégicas da INVEST PARANÁ, bem como ao conjunto de leis, normativos, orientações que definem as competências e demandas específicas da ouvidoria.

Curitiba, 01º de fevereiro de 2023.

Rilton Alexandre Guimarães
Agente de Transparência e Ouvidoria

José Eduardo Bekin
Diretor Presidente