



INVEST PARANÁ

PLANO DE TRABALHO ANUAL – 2022
TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO
2022

Plano Anual de Transparência e Ouvidoria – 2022

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Instrução Normativa nº 05 de 2022 da Controladoria Geral do Estado, apresenta-se o Plano Anual de Transparência e Ouvidoria, relativo ao exercício de 2022, 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 transparência e ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade dos serviços prestados.

Para tanto, a Transparência e 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 transparência e 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 2022.

3. OBJETIVOS

A transparência e ouvidoria da INVEST PARANÁ são importantes ferramentas 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 Resoluções:

- *Resolução CGE/PR 07/2015, de 29 de janeiro de 2015*: Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

- *Resolução CGE/PR 77/2020, de 08 de dezembro de 2020*: Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências.

- *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 05/2022*: Determina aos Agentes de Transparência a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências.

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 2022 que visem o cumprimento das competências e atribuições de transparência e 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 transparência e 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 2022, sempre apoiados nas competências regimentais e legais de transparência e ouvidoria.

4. RESPONSÁVEL PELA TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

A responsabilidade pela atuação como agente de transparência e ouvidoria no ano de 2022 é do Senhor Rilton Alexandre Guimarães, portador do RG nº M-7.974.153 SSP/MG e CPF nº 928.846.936-68 (Portaria nº 004/2019 – APD).

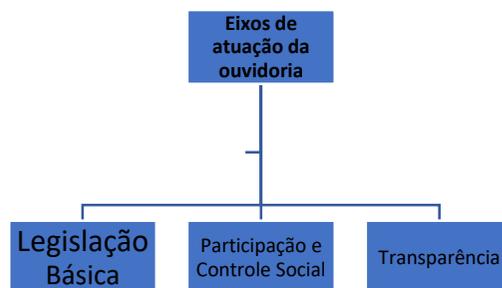
5. METODOLOGIA

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.

Em relação à atividade de transparência fica o agente instituído como o responsável pelo tratamento dos dados e procedimentos necessários para garantir o acesso à informação, que se constitui em direito constitucional de todo cidadão.

6. DIVISÃO DE ATUAÇÃO

O presente plano de trabalho anual será organizado nos seguintes eixos de atuação, conforme figura a seguir:



6.1 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.

6.2 PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Através das ferramentas de transparência e 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;

6.3 TRANSPARÊNCIA

Principais legislações em relação à transparência:

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

- *Resolução CGE/PR nº 38/2019, de 18 de outubro de 2019*: Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.

- *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

- *Decreto Estadual nº 6474, de 14 de dezembro de 2020*: Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 –Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Paraná.

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.

A INVEST PARANÁ continuará trabalhando para que o cidadão tenha assegurado o acesso à informação e que sua solicitação seja atendida com transparência, rapidez e efetividade.

• **CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES DE TRANSPARÊNCIA**

INICIATIVA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
6.1. Finalizar e Encaminhar à CGE o Plano de Trabalho Anual 2022 – Transparência e Ouvidoria;						X						
6.2. - Manter o Serviço de Informações Públicas, nos moldes do inc. I do art. 9º e art. 11 da Lei de Acesso a Informação (12.527/2011), envolvendo as atividades de: protocolo, triagem, destinação de pedidos de informação pública, divulgação das respostas aos seus requerentes e fiscalização do cumprimento dos prazos;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3. Manter os dados atualizados para publicação no portal de transparência do Estado e no sítio institucional da entidade cumprindo assim, todas as exigências elencadas pelas legislações vigentes, quanto à transparência passiva e ativa;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.4. Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias na gestão de transparência com sugestões dos servidores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.5. Participar de eventos presenciais ou a distância voltados à capacitação profissional nas atividades de Transparência;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7. ATUAÇÃO 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.

8. ESTATÍSTICA OUVIDORIA INVEST PARANÁ (últimos 3 anos)

Competência	Quantidade de Relatos de Ouvidoria
2019	2
2020	3
2021	5

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

• **CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA**

INICIATIVA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
8.1. Finalizar e Encaminhar à CGE o Plano de Trabalho Anual 2022 – Transparência e Ouvidoria						X						
8.2. 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
8.3. Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema de Ouvidoria com sugestões dos servidores;						X	X	X	X	X	X	X
8.4 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
8.5 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

9. CONCLUSÃO

Através das divulgações das informações sobre as atividades, custos e resultados da INVEST PARANÁ no site da instituição cumpre-se os requisitos legais em relação à transparência.

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 de transparência e ouvidoria.

Curitiba, 01 de junho de 2022.

Rilton Alexandre Guimarães
Agente de Transparência e Ouvidoria

José Eduardo Bekin
Diretor Presidente