



INVEST
PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO



CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA

INVEST PARANÁ



INVEST
PARANÁ



CARTA DE SERVIÇOS OUVIDORIA

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em que pese os Serviços Sociais Autônomos do Estado do Paraná não estarem enquadrados como órgãos ou entidades da Administração Pública Direta, ou Indireta, elaborou-se a presente Carta para orientar seus Usuários.

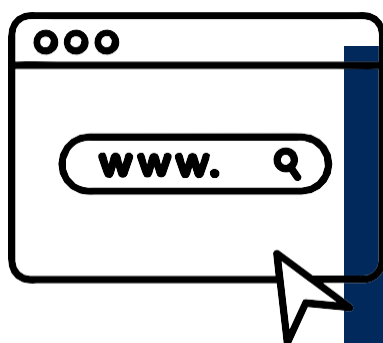
OBJETIVOS DA OUVIDORIA DA INVEST PARANÁ

A ouvidoria da INVEST PARANÁ é uma importante ferramenta que tem como objetivos:

- Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Invest Paraná;
- Propiciar à Gestão informações que subsidiem o processo de mudanças para melhor qualidade dos programas ofertados;
- Garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;
- Manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios;

- Contribuir no combate a corrupção e atos de improbidade administrativa;
- Busca de uma gestão eficiente e comprometida com o interesse social;

CANAIS DE ACESSO



ATENDIMENTO ELETRÔNICO

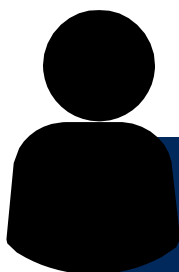
No site da Invest Paraná as manifestações são registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO. É emitido um número de atendimento e código de acesso que permite o acompanhamento da solicitação.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O cidadão pode obter informações e acompanhar a tramitação da solicitação. O telefone está disponível no site institucional da Invest Paraná.



CANAIS DE ACESSO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Qualquer cidadão pode fazer uma solicitação presencialmente, comparecendo à sede da INVEST PARANÁ, nesse caso, o Ouvidor deve realizar a escuta. Fazendo registro no sistema SIGO, onde tramitará a solicitação até a sua finalização.

ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA

O cidadão também poderá registrar sua solicitação via correspondência. As manifestações serão registradas no SIGO e tramitarão por esse sistema até a sua finalização.



CANAIS DE ACESSO



ATENDIMENTO POR EMAIL

O cidadão também pode formalizar sua solicitação diretamente para o e-mail do Ouvidor da Invest Paraná. Todas as manifestações recebidas por email serão registradas no SIGO.

<https://www.investparana.org.br/>



PERGUNTAS FREQUENTES

1) Preciso me identificar para fazer uma solicitação no site da Invest Paraná?

Não necessariamente. As solicitações realizadas no link da Ouvidoria, no site institucional da Invest Paraná podem ser de três tipos: Anônima, Identificada e Sigilosa, e podem ser realizadas por meio do seguinte endereço:

<https://www.investparana.org.br/Pagina/Fale-com-o-Ouvidor>

ANÔNIMA	<p>Considera-se anônima, a manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação. Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria será recebida e tratada, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração quando houver elementos suficientes à verificação dos fatos descritos. Conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2014- CRG/OGU.</p> <p>Mesmo que o cidadão opte pela manifestação anônima, este terá acesso ao número de protocolo do seu atendimento, com o qual poderá efetuar o acompanhamento dos trâmites do mesmo.</p>
SIGILOSA	<p>Quanto as sigilosas, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém, são preservados, diante da garantia legal, não sendo permitida a sua divulgação.</p>



2) Existem informações consideradas sigilosas?

Sim, a Invest Paraná disponibiliza, anualmente, o Rol de Informações Sigilosas, no seguinte endereço:

<<https://www.investparana.org.br/Pagina/Rol-de-Informacoes-Sigilosas>>

3) Qual é o prazo para recebimento da resposta da minha solicitação?

O prazo para receber a resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mas o solicitante será informado caso isso ocorra. (Art. 11, §1º e 2º da Lei Federal 12.527/2011).

4) Caso minha solicitação não seja respondida, há aplicação de penalidades?

A não observância da determinação quanto a prestação de informações ao cidadão viola o direito constitucional previsto no art. inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e ao disposto nas Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017, além dos princípios da eficiência e celeridade no serviço público constituindo condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público (art. 32, I da Lei nº 12.527/2011), sujeitas a sanções previstas em lei.

Fonte: Cartilha do Ouvidor da CGE/PR



INVEST
PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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;



INVEST
PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO



FLUXOGRAMA DA SOLICITAÇÃO



(Xingamentos, Manifestações duplicadas, trotes ou retorno de esclarecimentos)



INVEST
PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO



TRANSPARÊNCIA

Além de fazer sua solicitação, o cidadão pode acompanhar diversos assuntos de interesse da população, e estão disponíveis tanto no site institucional da Invest Paraná quanto no Portal da Transparência do Estado do Paraná:

<https://www.investparana.org.br>

<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portallInstitucional/81/3>



Cartilha elaborada em: 02/05/2024

PARANÁ



GOVERNO DO ESTADO



INVEST
PARANÁ