



INVEST PARANÁ

RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA

2023

Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

## 1. INTRODUÇÃO

A INVEST PARANÁ, através de seu agente de Ouvidoria, apresenta a seguir Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2023, em atendimento ao que determina o artigo 4º da Instrução Normativa 06/2023 da Controladoria Geral do Estado do Paraná:

“Art. 4º O Agente de Ouvidoria deverá encaminhar relatórios periódicos referentes à execução das atividades descritas no Plano de Trabalho à Coordenadoria de Ouvidoria, conforme cronograma:

...

**II - Relatório Anual: primeira quinzena de dezembro do corrente exercício;” - grifei**

O presente relatório será dividido em duas seções:

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

- Qualitativa: Demonstraremos demais atividades da transparência e ouvidoria;

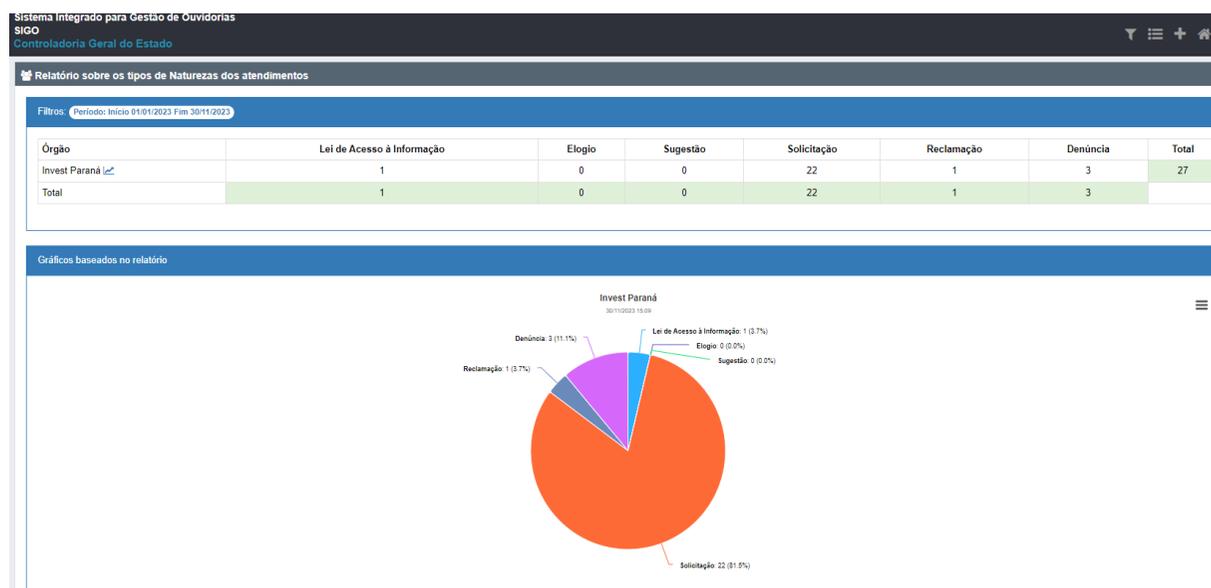
## 2. SEÇÃO QUANTITATIVA

### 2.1 DADOS ESTATÍSTICOS

Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

No período de janeiro a novembro de 2023, foram registradas **27 (sete) manifestações**, porém 21 destas são trotes, assim tivemos apenas **6(seis) registros formais**.

Vide print do SIGO:



Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

## 2.2 MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE CONTATO

O canal utilizado no ano de 2023 foi o sistema de ouvidoria do Estado do Paraná denominado Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO;

## 2.3 MANIFESTAÇÃO POR DESTINAÇÃO

As diretorias demandadas nas manifestações formais de 2023 foram:

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

## 2.4 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos abordados nas manifestações formais de 2023 foram:

- Benefícios fiscais;

- Intercâmbio de informações com a Invest Piauí;
- Informações para trabalho de conclusão de curso de Pós Graduação em Sustentabilidade Ambiental Urbana;

## 2.5 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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

<b>RECLAMAÇÃO</b>	O cidadão manifesta insatisfação com algum aspecto da atuação da INVEST PARANÁ;
<b>DENÚNCIA</b>	O cidadão indica alguma irregularidade cometida pelo órgão ou por terceiro;
<b>INFORMAÇÃO</b>	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;
<b>SOLICITAÇÃO</b>	O cidadão requer alguma ação da INVEST PARANÁ;
<b>SUGESTÃO</b>	O cidadão propõe alguma melhoria do serviço prestado pela INVEST PARANÁ;
<b>ELOGIO</b>	O cidadão manifesta satisfação com a atuação da INVEST PARANÁ ou de algum funcionário da instituição;

O exercício de 2023 apresentou a seguinte configuração em relação a tipologia das manifestações formais:

<b>RECLAMAÇÃO</b>	1
<b>DENÚNCIA</b>	1
<b>INFORMAÇÃO</b>	1
<b>SOLICITAÇÃO</b>	3
<b>SUGESTÃO</b>	0
<b>ELOGIO</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### 3. SEÇÃO QUALITATIVA

#### 3.1 CUMPRIMENTO DE NORMATIVOS

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

#### 3.2 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>

### 3.3 AÇÕES DE DESTAQUE DO ANO

No exercício de 2023, destacaram-se as seguintes atuações da área de transparência e ouvidoria:

- 1) Adaptação e melhorias do site da INVEST PARANÁ em relação aos itens de transparência institucional, cujo endereço eletrônico é <<https://www.investparana.org.br/Pagina/Transparencia>>
- 2) Também foram complementadas e atualizadas as informações da INVEST PARANÁ no site de transparência do Estado do Paraná no seguinte endereço eletrônico <<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portallInstitucional/81/3>> referente aos 27 (vinte e sete) assuntos obrigatórios conforme Ofício Circular nº 05/2023 – DG/CGE cujos temas são:

OBRIGATÓRIOS: 14 assuntos

01-Órgão/ entidade (Competências, Estrutura Organizacional, Endereço, Telefone, Horário Atendimento);

02.1- Relação de Servidores (Lista de Servidores Públicos do Paraná, com cargo e Local de Trabalho);

02.2- Remuneração dos servidores (Remuneração dos Servidores);

03.1- Patrimônio Imóvel (Proprietário, Ocupante, Categoria da Ocupação, Cessão de Uso, Doação);

03.2- Patrimônio Móvel (Bens móveis);

04.1- Programas (Programas Executados pelo Órgão/Entidade);

04.2- Projetos (Projetos desenvolvidos pelo Órgão/Entidade);

04.3- Ações (Ações realizadas pelo Órgão/Entidade);

04.4- Metas (Metas estipuladas pelo Órgão/ Entidade);

- 05- Repasses ou Transferências de recursos (Repastes ou Transferências de Recurso efetuadas ou recebidas pelo Órgão/Entidade);
- 06- Despesas (Fonte de Recursos, Elemento e Natureza Fonte de Recursos, Elemento e Natureza da Despesa, Orçamento, Empenho, Liquidação e Pagamento);
- 07- Atos (Leis, Decretos, Emendas, Resoluções, Portarias);
- 08- Licitações (Licitação, Modalidade, Edital, Objeto, Valores, Vencedor);
- 09- Contratos (Contrato, Licitação Vinculada, Fornecedor, Vigência, Valores);
- 10- Irregularidade nos contratos (Atos de Instauração e Decisões Finais das irregularidades no cumprimento das obrigações dos contratos);
- 11- Convênios (Convênios divididos por ano de celebração);
- 12- Despesas de viagens (Roteiro, Valores, Descrição, Relatório Técnico com detalhamento);
- 13- Pagamentos efetuados (Pagamentos Efetuados);
- 14- Perguntas frequentes (Principais perguntas e respostas referentes ao Órgão/Entidade);

ESPECÍFICOS: 13 assuntos

- 01- Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (nome, cargo, localização, contato, e-mail e horário de atendimento);
- 02- Prestação de contas (os três últimos exercícios);
- 03- Doações referente à Covid-19 (data, descrição e quantidade);
- 04- Pagamento de Jetons;
- 05- Plano de Trabalho do NICS;
- 06- Rol de Informações Sigilosas;
- 07- Extratos das contas;

08- Operações financeiras (extratos de investimentos)

09- Cartões Corporativos

10- Agenda Executiva

11- Lista dos estagiários

12- Lista dos terceirizados;

13- Política de Privacidade de Dados Pessoais

#### 4. CRONOGRAMA REFERENCIAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2023

(DE ACORDO COM A INSTRUÇÃO NORMATIVA 06/2023 DA CGE/PR)

INICIATIVA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1. Divulgar o telefone e endereço da ouvidoria, em local de fácil visualização no site institucional da entidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Realizar internamente na entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Realizar o adequado acompanhamento das manifestações, para que não expire o prazo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

4. Garantir acessibilidade aos cidadãos que busquem atendimento presencial na Ouvidoria;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Elaborar Relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;							X					X
6. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 1. Divulgar o telefone e endereço da ouvidoria, em local de fácil visualização no site institucional da entidade

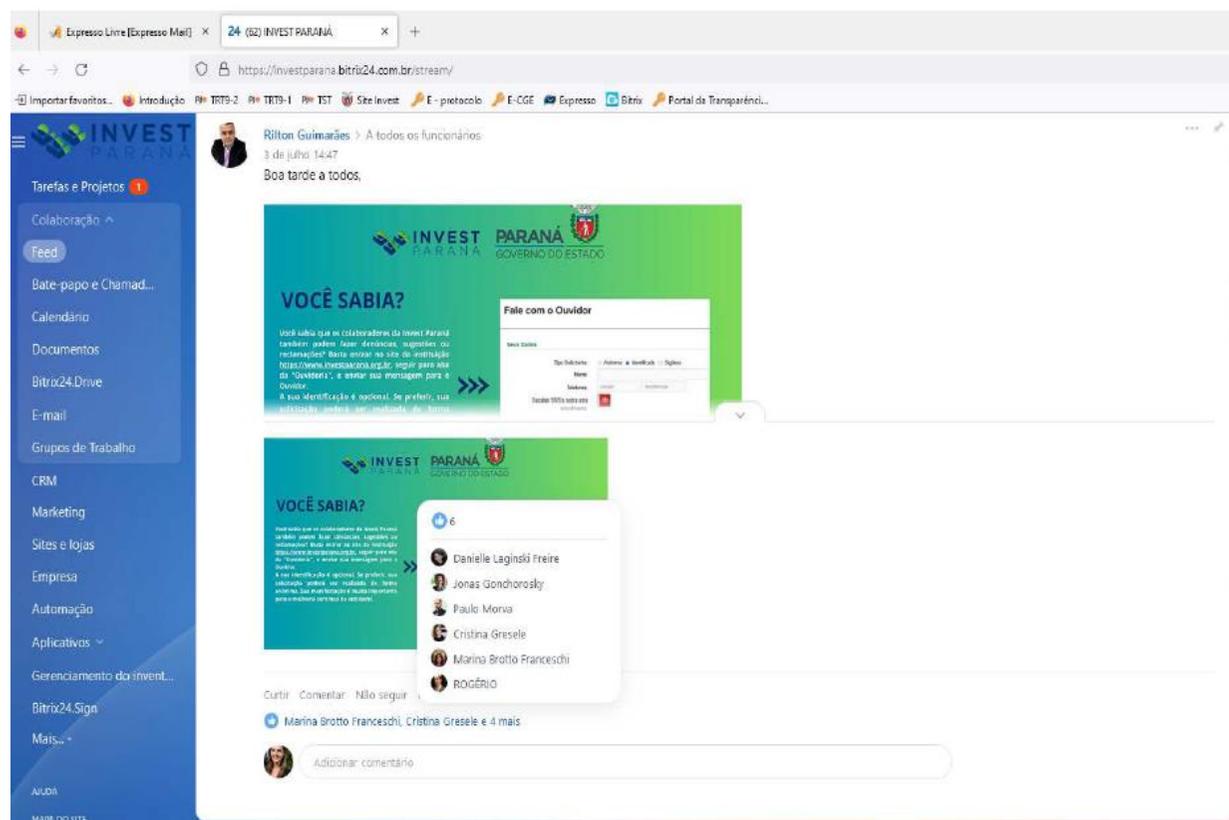
**Atividades exercidas no período de Janeiro a Junho:** O telefone e endereço da Ouvidoria são os mesmos da entidade e estão previstos na parte superior do site institucional, na aba “Solicite Atendimento”: <<https://www.investparana.org.br>>

## 2. Realizar internamente na entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria

**Atividades exercidas no período de Janeiro a Dezembro:** Para além da elaboração da Cartilha de Controle Social, que pode ser localizada no site da Invest Paraná, no seguinte endereço: <<https://www.investparana.org.br/Pagina/Controle-Social>>, o Ouvidor encaminhou Anúncio Educativo em sistema de CRM que é acessível a todos os funcionários da Invest Paraná (Prints abaixo):

- lembrando que não somente os cidadãos interessados, mas qualquer colaborador poderá fazer solicitações, reclamações ou denúncias, inclusive de forma anônima, no sistema SIGO.

- Divulgação da Lei nº 21.541/2023 sobre a instituição do Cordão de Girassol coo símbolo e instrumento auxiliar na identificação de pessoa com deficiência oculta no estado do Paraná;



Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063



Rilton Guimarães > A todos os funcionários

26 de julho 11:20

Prezados Senhores,

encaminho a V. Sas., a pedido da CGE/Ouvidoria, para divulgação e conhecimento.

Lei 21541 - 3 de Julho de 2023: Institui o Cordão de Girassol como símbolo e instrumento auxiliar na identificação de pessoa com deficiência oculta no Estado do Paraná.



Arquivos:  Lei 21541 de 03.07.2023 157,06 Kb Mais...

Baixar todos os arquivos como arquivo (288,69 Kb)

### 3. Realizar o adequado acompanhamento das manifestações, para que não expire o prazo

**Atividades exercidas no período de janeiro a novembro:** No período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de novembro de 2023, a Invest Paraná recebeu 27 manifestações por meio do sistema SIGO porém 21 destas são trotes (com “encerramentos imediatos”, conforme orientação da CGE/PR (Setor de Ouvidoria), assim tivemos apenas **6(seis) registros formais**.

Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

**4. Garantir acessibilidade aos cidadãos que busquem atendimento presencial na Ouvidoria;**

**Atividades exercidas no período de janeiro a dezembro:** A sede da Invest Paraná possui ampla acessibilidade aos cidadãos que busquem atendimento presencial na Ouvidoria, uma vez que está localizada em um prédio central, com elevadores, o que possibilita o fácil acesso a todos os cidadãos, inclusive, àqueles portadores de deficiência. O Ouvidor exerce suas atividades na mesma sala onde está localizada a entidade, o que também facilita o acesso de possíveis interessados.

**5 Elaborar Relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;**

**Atividades exercidas no período de janeiro a dezembro:** Relatório para subsidiar a gestão na tomada de decisão elaborado (Anexo I) e apresentado pelo ouvidor para a Diretoria conforme reunião realizada em 11/12/2023:

ATA DA 178ª REUNIÃO DA DIRETORIA DA INVEST PARANÁ

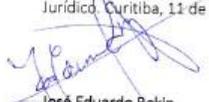
Ao décimo primeiro dia do mês de dezembro de dois mil e vinte e três, reuniu-se ordinariamente a Diretoria da Invest Paraná, em conformidade com seu Estatuto Social e Regimento Interno, estando presentes o Diretor Presidente, Sr. José Eduardo Bekin, o Diretor de Administração e Finanças, Sr. Paulo Alexandre Morva Martins, o Diretor de Internacionalização, Sr. Giancarlo Rocco, o Diretor de Desenvolvimento Econômico, Sr. Rogério José Chaves, e o Procurador Jurídico, Sr. Rilton Alexandre Guimarães.

**Item I – Processos administrativos de licitação/dispensa** – O Diretor de Administração e Finanças informou o andamento atualizado dos processos de contratação relativos a bens e serviços que precisam ser adquiridos, passando a pontuá-los: **(a) Telefonia fixa:** tendo em vista a proximidade do término do prazo de vigência do contrato de telefonia fixa (05/03/2024), decorrente de Pregão Eletrônico, com a Claro S/A, busca-se autorização para a realização da última prorrogação contratual, pelo prazo de 12 meses; **(b) Medicina do Trabalho:** tendo em vista a proximidade do término do prazo de vigência do contrato de medicina do trabalho (21/03/2024), busca-se autorização para a abertura de novo procedimento licitatório para a contratação de nova empresa; **(c) Locação de veículo:** tendo em vista a proximidade do término do prazo de vigência do contrato de locação de veículo (30/03/2024), busca-se autorização para a abertura de procedimento licitatório para a contratação de nova empresa; **(d) Auditoria Contábil Independente** – conforme determinação legal e exigência do Tribunal de Contas do Estado, deve ser realizada auditoria independente anualmente para conferência das contas.

A tramitação dos processos administrativos e subseqüente contratações foram aprovadas por unanimidade.

**Item II - Relatório para Gestão e Tomada de Decisão – Ouvidoria** – O Procurador Jurídico apresentou o relatório para Gestão e Tomada de Decisão da Ouvidoria, relatório que visa demonstrar as principais demandas da Ouvidoria recebidas pela Invest Paraná nos anos de 2022 e 2023, bem como sugerir ações para a tomada de decisão do gestor. Relatório acatada por unanimidade.

Nada mais havendo, o Presidente deu por encerrada a reunião, da qual foi lavrada a presente ata, que foi lida, achada conforme e assinada pelos Diretores e Procurador Jurídico, Curitiba, 11 de dezembro de 2023.

  
José Eduardo Bekin  
Diretor Presidente

  
Giancarlo Rocco  
Diretor de Internacionalização

  
Paulo Alexandre Morva Martins  
Diretor de Administração e Finanças

  
Rogério José Chaves  
Diretor de Desenvolvimento  
Econômico

  
Rilton Alexandre Guimarães  
Procurador Jurídico

**6. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.**

**Atividades exercidas no período de janeiro a dezembro:** A Carta foi elaborada, aprovada em reunião de Diretoria, e publicada no site institucional da entidade no dia 13/07/2023 (Doc. Anexo). Durante o segundo semestre desse ano, o Agente de Ouvidoria irá acompanhar a implementação da Carta de Serviços do Usuário elaborada.

**5.HISTÓRICO**

Abaixo tabela com o histórico de atendimentos pela ouvidoria da INVEST PARANÁ:

<b>Competência</b>	<b>Quantidade de Relatos de Ouvidoria</b>
2019	2
2020	3
2021	5
2022	2
2023	6

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

## 6. CONCLUSÃO

Por fim, conclui-se que todas as atividades previstas para o exercício de 2023 foram executadas a contento, de acordo com a Lei de Acesso à Informação e demais diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná, assegurando a ampla divulgação das informações relevantes para a sociedade, e a ampliação da participação dos cidadãos nos processos de controle social.

## 7. ANEXOS

ANEXO I - Relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

Curitiba, 12 de dezembro 2023.

RILTON ALEXANDRE  
GUIMARAES

Assinado de forma digital por  
RILTON ALEXANDRE GUIMARAES  
Dados: 2023.12.14 16:41:00 -03'00'

Rilton Alexandre Guimarães  
Agente de Transparência e Ouvidoria

JOSE  
EDUARDO

Assinado de forma  
digital por JOSE  
EDUARDO  
BEKIN:099429  
53833

BEKIN:09942953833  
Dados: 2023.12.14  
17:03:43 -03'00'

José Eduardo Bekin  
Diretor Presidente

Rua Comendador Araújo, 652 | Batel | Curitiba | Paraná | 80420-063

**INVEST PARANÁ**

**RELATÓRIO PARA GESTÃO E TOMADA DE DECISÃO**

**OUVIDORIA**

**Dezembro/2023**

## 1. MISSÃO

Promover um ambiente de investimentos e oportunidades de negócios, com foco no desenvolvimento sustentável do Paraná.

## 2. VISÃO

Ser o principal veículo de prospecção de investimentos e referência em novos negócios, no Estado do Paraná.

## 3. VALORES INSTITUCIONAIS

São valores institucionais da **INVEST PARANÁ**:

- I. Ética
- II. Transparência
- III. Agilidade
- IV. Eficiência

## 4. INTRODUÇÃO

Este relatório visa demonstrar as principais demandas da ouvidoria recebidas pela **INVEST PARANÁ** entre janeiro/2022 a novembro/2023, bem como sugerir ações para a tomada de decisão do gestor, em cumprimento a legislação vigente sobre o assunto, quais são:

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- 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 13.460 de 26 de junho de 2017 (Artigo 15): Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- 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 Federal nº 7.724/12: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações;
- Decreto Estadual/PR nº 10.285/2014: Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação;
- 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;
- 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.

## 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO RELATÓRIO

I - Analisar o número de manifestações recebidas, encaminhadas e concluídas (de janeiro/2022 a novembro/2023)

II - Análise dos assuntos mais recorrentes.

III – Recomendações de ações para tomada de decisão do gestor, considerando as solicitações recebidas na ouvidoria;

### MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Descrição	Quantidade
-----------	------------

Benefícios Fiscais	2
Informações para trabalho de conclusão de curso de Pós Graduação em Sustentabilidade Ambiental Urbana;	1
Intercâmbio de informações com a Invest Piauí;	1

## 6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Constatou-se que as manifestações recebidas abordaram informações sobre programas desenvolvidos internamente pela **INVEST PARANÁ** ou que a instituição tenha alguma responsabilidade em parte da condução, como ocorre com o Programa oficial “Paraná Competitivo”, estipulado no Decreto Estadual nº 6434/2017.

## 7. AÇÕES JÁ ADOTADAS PARA ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROGRAMAS DA INVEST PARANÁ

A Invest Paraná, para facilitar o contato com os responsáveis pela condução dos programas referidos no item anterior, publicou, em 13/07/2023, a Carta de Serviços ao Usuário, a qual pode ser acessada mediante o link abaixo:

<https://www.investparana.org.br/Pagina/Carta-de-Servicos-ao-Usuario>

## 8. SUGESTÃO AO GESTOR PARA AMPLIAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROGRAMAS

Cada área/Diretoria responsável, compilação de resultados dos programas retro referidos, conforme suas responsabilidades pelo programa, exemplo:

- PARANÁ COMPETITIVO: Quantidade de pleitos recebidos, deferidos, indeferidos; Valores de investimentos previstos e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;

- PROGRAMA DE APOIO ÀS VOCAÇÕES REGIONAIS: Produtos abrangidos, regiões e/ou comunidades impactadas, resultados nacionais e internacionais e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;
- PROGRAMA INOVA INVEST: Empresas selecionadas, tipo de ferramenta e/ou tecnologia abrangida, resultados nacionais e internacionais e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;
- PROGRAMA INVEST CIDADES: Cidades atendidas, produtos e/ou serviços abrangidos e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;
- PROGRAMA INVEST PASS: Empresas selecionadas, soluções abordadas e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;
- PARANÁ ENERGIA SUSTENTÁVEL: Empresas e Cooperativas atendidas, tipo de energia renovável, créditos acumulados, conta de investimentos e outras informações que o gestor do projeto entender cabível;

## 9. CONCLUSÃO

Através do presente relatório, foram identificados alguns pontos em relação à transparência dos programas que a **INVEST PARANÁ** tem alguma responsabilidade de condução (de desenvolvimento interno ou oficiais), e então sugerido ao gestor a ampliação do controle e divulgação da condução e execução de tais programas.

A **INVEST PARANÁ** se compromete com a transparência de suas atividades e por isso mantém atualizada as informações nos seguintes endereços:

- Site Institucional: <https://www.investparana.org.br/Pagina/Transparencia>

- Portal de Transparência do Estado do Paraná:  
<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/informacoes/portalinstitucional/81/3>

Curitiba, 04 de dezembro de 2023.

RILTON  
ALEXANDRE  
GUIMARAES

Assinado de forma digital por  
RILTON ALEXANDRE  
GUIMARAES  
Dados: 2023.12.04 16:10:35  
-03'00'

Rilton Alexandre Guimarães  
Agente de Transparência e Ouvidoria