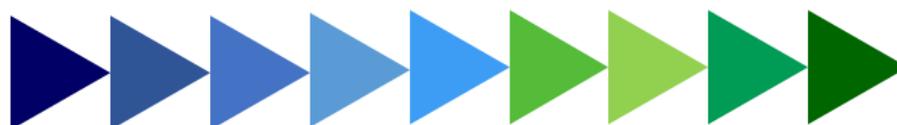


PARANÁ EFICIENTE



Projeto de Inovação e Modernização
da Gestão Pública no Paraná
(P168634)

COMPONENTE

Inovação e Transformação Digital do Paraná

PEPI

PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

VERSÃO PRELIMINAR

A ser atualizada e divulgada até 30 dias da data de efetividade do projeto

V.3 04/03/2021 11:35

Este documento é uma versão preliminar do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) e serve como base para a versão final do documento, que será atualizada e divulgada em até 30 dias da data efetividade do contrato de financiamento assinado entre o mutuário e o Banco Mundial.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

Carlos Roberto Massa Junior – Governador

CASA CIVIL (CC)

Luiz Augusto Silva – Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO E PROJETOS ESTRUTURANTES (SEPL)

Valdemar Bernardo Jorge – Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEFA)

Rene de Oliveira Garcia Junior – Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SESA)

Carlos Alberto Gebrim Preto – Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA (SEAP)

Marcel Henrique Micheletto – Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E DO TURISMO (SEDEST)

Márcio Fernando Nunes – Secretário de Estado

INSTITUTO ÁGUA E TERRA (IAT)

Everton Luiz da Costa Souza - Diretor-Presidente

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO (UGP)
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO GOVERNAMENTAL E PROJETOS ESTRUTURANTES
(CDG/SEPL)

SUMÁRIO

SUMÁRIO	4
INTRODUÇÃO	5
1. O PROJETO PARANÁ EFICIENTE	7
1.1. COMPONENTE MODERNIZAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA – PROGRAMA-PARA-RESULTADOS (Pforr)	7
1.2. COMPONENTE INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO PARANÁ – FINANCIAMENTO DE PROJETOS DE INVESTIMENTO (IPF/AT)	8
1.3. GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL	9
1.3.1. Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública (PforR)	9
1.3.2. Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná (IPF/AT)	10
1.4. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (PEPI)	12
1.5. IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO E DO PEPI	12
1.6. RISCOS AMBIENTAIS E SOCIAIS	13
1.6.1. Risco Ambiental	13
1.6.2. Risco Social	13
2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	15
2.1. MAPEAMENTO INICIAL DAS PARTES INTERESSADAS	16
3. ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	19
3.1. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES	19
3.1.1. Site do Projeto	19
3.1.2. Material Gráfico Digital e Impresso	20
3.1.3. Material de Audiovisual (Vídeo)	20
3.1.4. Mídia Convencional (Imprensa)	20
3.2. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	21
3.2.1. Site do Projeto	21
3.2.2. Correio Eletrônico ou Físico	21
3.2.3. Redes Sociais	21
3.2.4. WhatsApp	21
3.2.5. Frequently Asked Questions (FAQ) - Perguntas Frequentes	22
3.3. CONSULTAS RELEVANTES	22
4. QUADRO DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E CONSULTA	24
4.1. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA COMUNICAÇÃO E CONSULTA	25
4.2. MECANISMO DE QUEIXAS	25

INTRODUÇÃO

1. O Governo do Estado do Paraná solicitou a assistência do Banco Mundial para a implementação do **Plano Plurianual 2020-2023** e do **Plano Estadual de Retomada e Desenvolvimento Econômico**, elaborado em função da declaração do estado de calamidade pública causada pela pandemia do COVID-19.
2. Dadas as restrições de gastos públicos, o Governo do Estado elaborou o **Projeto de Modernização e Inovação do Setor Público Paranaense para Prestação de Serviços – PROJETO PARANÁ EFICIENTE (P168634)**, que busca melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços de saúde, gestão ambiental e administração pública por meio de reformas na gestão e do uso da tecnologia da informação.
3. **O PROJETO PARANÁ EFICIENTE** será apoiado por dois diferentes instrumentos de financiamento do Banco Mundial, regidos por Políticas e Diretivas diferentes, inclusive para a identificação, gestão e monitoramento de riscos e impactos ambientais e sociais. Assim, o projeto foi dividido em dois Componentes, de acordo com os dois instrumentos de financiamento a saber: a) **Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública** e b) **Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná**. Os princípios que orientam a identificação, gestão e monitoramento de riscos e impactos ambientais e sociais de ambos Componentes são semelhantes em substância e propósito, sendo diferentes apenas em termos de responsáveis durante a preparação do Projeto e requerimentos durante a sua implementação.
4. O **Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública** será regido pelas Políticas e Diretiva do **Programa-para-Resultados (PforR)**, pelas siglas em inglês)¹ - PO/BP 9.00, Financiamento de Programas para Resultados. Ver adicionalmente a seção **1.3.1. Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública**, sobre a gestão ambiental e social do componente,
5. O **Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná** será regido pela Política e Diretiva para **Financiamento de Projetos de Investimento (IPF)**, pelas siglas em inglês) para o qual se aplicam as Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial², de outubro de 2018. As NAS estão concebidas

¹ <https://www.worldbank.org/en/programs/program-for-results-financing>

² <http://pubdocs.worldbank.org/en/456161535383869508/Environmental-Social-Framework-Portuguese.pdf>

para evitar, minimizar, reduzir ou mitigar os riscos e impactos socioambientais adversos do projeto. Ver adicionalmente a seção [1.3.2. Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná \(IPF/AT\)](#), sobre a gestão ambiental e social do componente.

6. **O presente Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) corresponde ao [Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná](#)**, do IPF e foi elaborado para atender os requerimentos da Norma Ambiental e Social 10: Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial. A NAS 10: trata sobre a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das boas práticas internacionais e de sucesso ao projeto. E tem como objetivo estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas do Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná do projeto, avaliando o nível de interesse, opinião, conhecimento e apoio das partes envolvidas e afetadas, além de garantir a correta e apropriada divulgação das atividades do componente e de seus possíveis impactos ambientais e sociais e garantir um canal de comunicação adequado e acessível para apresentação de manifestações e queixas.

1. O PROJETO PARANÁ EFICIENTE

O PROJETO PARANÁ EFICIENTE, como explicado na seção anterior, está dividido em dois componentes, cada um financiado por um tipo específico de instrumento de financiamento do Banco Mundial e cada qual, de acordo com sua respectiva política, diretiva e requerimentos, que são diferentes, inclusive, na gestão ambiental e social como segue

1.1. COMPONENTE MODERNIZAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA – PROGRAMA-PARA-RESULTADOS (PforR)

O Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública, por meio da melhoria da administração pública e prestação de serviços públicos, com foco nas fases de mitigação e recuperação da pandemia, será executado através do instrumento de financiamento Program For Results (PforR) ³, cujos requerimentos ambientais e sociais são regidos pela **Política do Banco Mundial: Financiamento de Programas por Resultados (Política)** e **Diretriz do Banco: Financiamento de Programas por Resultados (Diretriz)** considerando as leis e regras pertinentes. Este componente apoiará 6 (seis) subcomponentes, com linhas orçamentárias contempladas no Plano Plurianual (PPA 2020-2023) e na Lei Orçamentária Anual (LOA). Os subcomponentes estão descritos a seguir:

- a) **Subcomponente 1.: Gestão de Investimentos de Gastos Públicos**, tem como objetivo promover o ordenamento dos investimentos públicos e desenvolvimento das regiões menos favorecidas do Estado, por meio do desenvolvimento de um sistema de gestão de investimento público e implementação de um banco de projetos de alta qualidade.
- b) **Subcomponente 2: Gestão Eficiente de Recursos Humanos e Capacitação**, tem como objetivo otimizar a gestão de recursos humanos, a fim de dotar os órgãos de servidores qualificados, com remuneração compatível, em número suficiente, com perfil adequado para a devida prestação dos serviços públicos e a imperiosa necessidade de ajustar-se aos limites de despesas impostos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.
- c) **Subcomponente 3: Gestão Patrimonial Eficiente**, tem como objetivo otimizar as ações de gestão patrimonial do Estado, visando modernizar técnicas e tecnologias,

³ <https://www.worldbank.org/en/programs/program-for-results-financing>

obter informações atualizadas, melhorar a eficiência e reduzir o gasto com o custeio da máquina.

- d) **Subcomponente 4: Inovação na Gestão da Saúde do Paraná**, tem como objetivo melhorar o sistema de gestão da saúde no Estado do Paraná, visando a melhoria na qualidade da assistência e dos cuidados prestados – em especial às ações de combate ao Corona vírus, a adequada gestão dos custos dos serviços e a melhoria na qualidade das informações para tomada de decisão.
- e) **Subcomponente 5: Inovação Ambiental do Paraná**, tem como objetivo fortalecer a gestão ambiental do Estado por meio da reestruturação dos processos e procedimentos de negócios e da atualização dos sistemas de informação, visando garantir o uso sustentável dos recursos naturais e minimizar os riscos das mudanças climáticas.
- f) **Subcomponente 6: Inova Paraná: Governo Inteligente para Estimular a Inovação**, tem como objetivo: fortalecer o Estado tornando-o mais moderno e competitivo e, menos burocrático e mais eficaz, interna e externamente, por meio de iniciativas que estimulem e promovam a inovação.

1.2. COMPONENTE INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO PARANÁ – FINANCIAMENTO DE PROJETOS DE INVESTIMENTO (IPF/AT)

O Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná, apoiará atividades de assistência técnica, e será executado através do instrumento Financiamento de Projetos de Investimento (IPF)⁴, cujos requerimentos ambientais e sociais são regidos pelo **Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial e por sua Normas Ambientais e Sociais (NAS)**. Este componente concentra-se em atividades de fortalecimento institucional, desenvolvimento de ferramentas de inteligência artificial, trabalhos analíticos e estudos conceituais que podem fornecer subsídios para melhorias regulatórias e políticas. Terá como produtos a serem desenvolvidos:

- a) Modelo de Gestão de Investimentos Públicos
- b) Plataforma de gestão e monitoramento dos Planos de Desenvolvimento Produtivo Regional que estão sendo desenvolvidos pelo Estado do Paraná (Sistema de Gestão Territorial e Módulo de Governança)

⁴ <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services#IPF>

- c) Plataforma Paraná Inova Digital (PID)
- d) Plano de Dimensionamento da Força de Trabalho
- e) Sistema de Gestão de Concursos Públicos
- f) Banco de Talentos
- g) Software de Avaliação de Perfil
- h) Gestão Patrimonial Eficiente
- i) Estudo do novo modelo do Sistema de Assistência à Saúde (SAS)
- j) Despesas de Apoio ao Gerenciamento e Implementação do Projeto

1.3. GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

1.3.1. Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública (PforR)

Gerenciar potenciais efeitos ambientais e sociais de um PforR de uma maneira consistente com a Política do Banco Mundial: Financiamento de Programas por Resultados (Política) e Diretriz do Banco: Financiamento de Programas por Resultados (Diretriz).

A Política e a Diretriz estabelecem os princípios fundamentais e os elementos de planejamento usados para garantir que as operações de PforR sejam projetadas e implementadas de uma maneira que maximize os benefícios ambientais e sociais potenciais, evitando, minimizando ou mitigando os danos ambientais e sociais.

A Diretiva de Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais para PforR estabelece uma Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais para o PforR e um Plano de Ação do Programa geral (ASA - ESSA pelas siglas em inglês) como for necessário.

A avaliação é feita pelo Banco Mundial que no processo, identifica os principais riscos ambientais e sociais (E&S) que podem afetar a obtenção dos resultados de desenvolvimento do PforR, avalia a capacidade do Mutuário de gerenciar esses riscos e recomenda medidas adicionais como for necessário a ser incorporadas em um Plano de Ação do Programa (PAP). Este PAP é acordado com o Mutuário.

A Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais e o Plano de Ação do Programa do Componente Modernização e Desburocratização da Gestão Pública se encontram disponíveis, (provisoriamente, até a criação do site do projeto), no site da Secretaria de Planejamento e Projetos Estruturantes – SEPL

www.planejamento.pr.gov.br

1.3.2. Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná (IPF/AT)

As Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial são aplicáveis exclusivamente para o Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná.

Os projetos apoiados pelo Banco Mundial por meio de Financiamento de Projetos de Investimento, que é o caso do Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná, devem atender as Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial, conforme sua relevância para as atividades.

O QAS estabelece o compromisso do Banco com o desenvolvimento sustentável por meio de uma política própria e estabelece as dez NAS para apoiar os Projetos de Investimento do Mutuário, com o objetivo de erradicar a pobreza extrema e promover a prosperidade compartilhada.

As Normas Ambientais e Sociais (NAS) são aplicadas apenas para a modalidade Financiamento de Projetos de Investimento (FPI)⁵, de acordo com a Política Ambiental e Social do Banco Mundial para Financiamento de Projetos de Investimentos , adotada a partir de outubro de 2018.

As dez Normas Ambientais e Sociais estabelecem os requisitos a serem cumpridas obrigatoriamente pelo Mutuário no que diz respeito à identificação e avaliação de riscos e impactos socioambientais, associados com os projetos que o Banco apoia.

De acordo com as atividades propostas para serem financiadas pelo Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná, que são inteiramente de assistência técnica, até a presente data, o quadro abaixo apresenta a análise da relevância das NAS e requerimentos no ciclo do projeto:

NAS RELEVANTES PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PREPARACAO DO PROJETO Preparação e consulta	IMPLEMENTACAO DO PROJETO Os TDR das atividades irão compor as previsões ambientais e sociais do Banco. Os TDR e produtos contarão com a não objeção prévia do Banco.
NAS 1 AVALIAÇÃO E GESTÃO SOCIOAMBIENTAL DE RISCOS E IMPACTOS	Plano de Compromisso Ambiental e Social: abrangerá todas as NAS relevantes, estrutura organizacional, relatórios, incluindo o	Inclusão dos grupos desfavorecidos e vulneráveis. Até agora: Modelo de Gestão de Investimentos Públicos; Plataforma dos Planos de Desenvolvimento Produtivo Regional; Elaboração de Planos Estratégicos Tecnológicos do Estado, Plataforma Paraná Inova Digital (PID; Gestão Patrimonial Eficiente (a confirmar).

⁵ Para o Programa-para-Resultados (PforR) as disposições ambientais e sociais estão estabelecidas na PO/BP 9.00, Financiamento de Programas para Resultados

NAS RELEVANTES PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PREPARACAO DO PROJETO Preparação e consulta	IMPLEMENTACAO DO PROJETO Os TDR das atividades irão compor as previsões ambientais e sociais do Banco. Os TDR e produtos contarão com a não objeção prévia do Banco.
	Relatório de Incidentes e Acidentes (ESIRT pelas siglas em inglês)	
NAS 2 MÃO DE OBRA E CONDIÇÕES DE TRABALHO	Marco de Procedimentos de Gestão Laboral.	Para incorporar nas cláusulas contratuais das consultorias a contratar. A estruturação das Unidades de Cuidado Multiprofissionais deverá considerar os requisitos de saúde e segurança ocupacionais (SSO) para trabalhadores.
NAS 4 SAÚDE E SEGURANÇA COMUNITÁRIA	Plano de Compromisso Ambiental e Social	A estruturação das Unidades de Cuidado Multiprofissionais deverá considerar as questões relacionadas à saúde comunitária e a transmissão de doenças por vetores e doenças contagiosas e definir as medidas de prevenção a serem adotadas o Deverão também ser aplicado o conceito de acesso universal, quando viável do ponto de vista técnico e financeiro.
NAS 5 AQUISIÇÃO DE TERRAS, RESTRIÇÕES AO USO DE TERRAS E REASSENTAMENTO INVOLUNTÁRIO	Plano de Compromisso Ambiental e Social	Modelo de Gestão de Investimentos Públicos; Plataforma: Elaboração de Planos de Desenvolvimento Produtivo Regional; Gestão Patrimonial Eficiente (a confirmar de acordo com a informação adicional solicitada)
NAS 6 CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE E GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS NATURAIS VIVOS	Plano de Compromisso Ambiental e Social	Os estudos e ações relacionadas com a gestão patrimonial deverão considerar a existência de áreas protegidas, áreas críticas e a proteção da biodiversidade na análise e planejamento territorial
NAS 7 POVOS INDÍGENAS/ COMUNIDADES LOCAIS TRADICIONAIS HISTORICAMENTE DESAVORECIDAS SUBSAARIANAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social	Idem com relação a NAS1, mas focado em povos indígenas
NAS 8 PATRIMÔNIO CULTURAL	Plano de Compromisso Ambiental e Social	As atividades relacionadas com a gestão patrimonial deverão considerar a existência de prédios históricos e áreas de valor cultural e garantir que recebam atenção adequada
NAS 10 ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	Plano de Engajamento de Partes Interessadas, que incluirá o Mecanismo de Gestão de Reclamações.	Incorporar a previsão de engajamento e gestão de reclamações a todas as atividades a serem financiadas pelo Projeto.

Mais especificamente, a **Norma Ambiental e Social 10: Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações**, trata sobre a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das

boas práticas internacionais e de sucesso ao projeto e solicita a elaboração de um plano de envolvimento das partes interessadas (PEPI)

**TODAS AS SEÇÕES, A PARTIR DESTE PONTO, SE APLICAM PARA O
COMPONENTE INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO PARANÁ**

1.4. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (PEPI)

O Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) é um documento integrante do Projeto Paraná Eficiente, preparado para o Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná e tem como objetivo, estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas com o projeto, avaliando o nível de interesse, opinião, conhecimento e apoio das partes envolvidas e afetadas, além de garantir a correta e apropriada divulgação do projeto e de seus possíveis impactos ambientais e sociais e caso necessário, garantir um canal de comunicação adequado e acessível para apresentação de questões e queixas.

1.5. IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO E DO PEPI

A Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes (SEPL) será responsável pela gestão do PROJETO PARANÁ EFICIENTE e para esta finalidade será instituída por meio de Decreto Estadual a Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP) alocada na Coordenação de Desenvolvimento Governamental (CDG).

As Unidades Proponentes envolvidas no componente de assistência técnica serão: a Secretaria de Planejamento e Projetos Estruturantes (SEPL), Secretaria da Administração e da Previdência (SEAP), Secretaria da Saúde (SESA), Casa Civil (CC), por meio da Superintendência Geral de Inovação (SGI); Secretaria da Fazenda (SEFA); e outras que eventualmente venham a ser incorporadas ao longo do processo.

Os recursos financeiros necessários para a realização das atividades deste PEPI serão oriundos do orçamento para gastos operacionais da iniciativa de assistência técnica, alocada na SEPL, e eventualmente dos orçamentos próprios de cada unidade proponente.

O supervisor socioambiental da UGP irá monitorar as atividades previstas nesse PEPI, sendo a responsabilidade de execução das mesmas de cada Unidade Proponente participante do projeto, que deverá reportar à UGP informações e relatórios sobre o andamento das atividades.

1.6. RISCOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

1.6.1. Risco Ambiental

O risco ambiental do projeto foi identificado como moderado. O IPF está apenas apoiando atividades de Assistência Técnica e não apoiará trabalhos de preparação de estudos de viabilidade, estudos técnicos, projetos de engenharia e documentos para licitação que podem conter e resultar na construção de infraestrutura física ou edificações. Portanto, o componente de IPF terá relevância em todo Estado e se concentrará em atividades que apoiarão o fortalecimento da capacidade de gestão. Assim, este projeto não é complexo e não envolve atividades com alto potencial de prejudicar o meio ambiente e o governo tem uma boa estrutura regulatória e capacidade institucional.

1.6.2. Risco Social

O Risco Social do projeto foi identificado como moderado. Da mesma forma que os riscos ambientais, o IPF está apenas apoiando atividades de Assistência Técnica e foi considerado que o projeto terá muitos impactos sociais positivos sobre a população do Paraná, incluindo os desfavorecidos e grupos vulneráveis. O Banco Mundial irá revisar as atividades propostas de Assistência Técnica e fornecer a não objeção às atividades definidas no contrato como sendo de revisão prévia, com o intuito de garantir que os requisitos das Normas Ambientais e Sociais (NAS) sejam incorporados. Além disso, para todas as atividades propostas serão realizadas consultas com as partes interessadas e o feedback das consultas contribuirão para a finalização dos resultados.

Os principais riscos sociais potenciais que precisam ser considerados na Assistência Técnica apoiada pela proposta de IPF é a potencial exclusão das pessoas mais desfavorecidas e vulneráveis dos processos de planejamento e, portanto, a necessidade de garantir o envolvimento inclusivo e abrangente das partes interessadas em todo o desenvolvimento do projeto.

Para evitar, minimizar ou mitigar riscos sociais potencialmente adversos e impactos das atividades propostas de Assistência Técnica do componente IPF, o Mutuário, com o apoio do Banco, deverá:

- a) Garantir que os termos de referência para a preparação dos estudos, planos e outras atividades que estão sendo apoiados pelo componente IPF, incorporem os princípios e requisitos estabelecidos nas Normas Ambientais e Sociais (NAS). Os

especialistas ambientais e sociais do Banco irão revisar e fornecer a não objeção a tais Termos de Referência.

- b) Fortalecer o engajamento das partes interessadas, por meio de divulgação pública e consultas das atividades apoiadas pelo componente IPF. O Governo será obrigado a preparar um esboço do Plano de Engajamento das Partes Interessadas e que deve ser divulgado antes da avaliação do projeto pelo banco e que irá contemplar especialmente o grupo de desfavorecidos e vulneráveis.
- c) Fortalecer a capacidade ambiental e social por meio de treinamento para melhorar o planejamento, monitoramento e relatórios sobre as atividades propostas de AT. Os especialistas ambientais e sociais do Banco fornecerão apoio nesse sentido.

2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

O envolvimento das partes interessadas é um processo inclusivo e participativo, realizado durante todo o ciclo de vida do projeto e que permite com que os envolvidos possam opinar e participar desde a concepção, implementação, operação e encerramento.

Quando devidamente concebido e implementado, apoia o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e receptivas, que são importantes para o êxito da gestão de impactos ambientais e sociais e que contribui significativamente para o sucesso do projeto através do engajamento e apoio das partes interessadas.

Para os fins do PEPI, o termo “partes interessadas” refere-se a:

(a) PARTES AFETADAS PELO PROJETO: indivíduos ou grupos que são suscetíveis de serem afetados pelo projeto devido a impactos reais ou riscos potenciais ao seu ambiente físico, saúde, segurança, práticas culturais, bem-estar ou meios de subsistência. Essas partes interessadas podem incluir indivíduos ou grupos, incluindo comunidades locais.

(b) OUTRAS PARTES INTERESSADAS: indivíduos, grupos ou organizações com interesse no projeto, que pode ser devido à localização do projeto, suas características, seus impactos ou assuntos relacionados ao interesse público. Por exemplo, essas partes podem incluir reguladores, funcionários do governo, setor privado, comunidade científica, acadêmicos, sindicatos, organizações de mulheres, outras organizações da sociedade civil e grupos culturais.

Para as partes direta e indiretamente interessadas, deve ser dada consideração especial às partes interessadas que possam ser menos favorecidos ou vulneráveis, quando identificados pelo projeto.

A proposta de envolvimento das partes interessadas deve certificar-se de que não há preconceitos ou discriminação em relação aos indivíduos ou comunidades afetadas pelo projeto e dar atenção especial às comunidades tradicionais, minorias e indivíduos desfavorecidos ou vulneráveis, assegurando uma colaboração construtiva e garantindo que todos possam fornecer contribuições e opiniões para a elaboração do projeto e a aplicação das medidas de mitigação.

Conhecer as partes interessadas (incluindo comunidades, grupos ou indivíduos vulneráveis afetados pelo projeto) e envolvê-las em todo o processo é fundamental para o sucesso do Projeto.

2.1. MAPEAMENTO INICIAL DAS PARTES INTERESSADAS

Para o mapeamento inicial das partes interessadas foi solicitado à cada Unidade Proponente do projeto, um levantamento preliminar indicando os possíveis afetados pelo projeto, as outras partes interessadas e os possíveis grupos menos favorecidos ou vulneráveis.

As informações do quando abaixo mostram os resultados deste mapeamento inicial, para as atividades do componente 2 e estão detalhadas por componente, subcomponentes e produtos.

ATIVIDADES	UNIDADE EXECUTORA	PARTES AFETADAS	OUTRAS PARTES	VULNERÁVEIS
SUBCOMPONENTE 1: GESTÃO DE INVESTIMENTO DE GASTOS PÚBLICOS				
MODELO DE GESTÃO DE INVESTIMENTO PÚBLICO	SEPL/CDG	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) 	<ul style="list-style-type: none"> Associação de Municípios (AMP) ONG's Instituições de Ensino Superior (IEES) Conselhos de classe 	<ul style="list-style-type: none"> A definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade.
ELABORAÇÃO DE PLANOS DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL	SEPL/CDI	<ul style="list-style-type: none"> Setor Produtivo (Empresários, agricultores, cooperados, trabalhadores em geral); Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas); Instituições de Ensino Superior (IEES) Prefeituras Municipais 	<ul style="list-style-type: none"> Estudantes Universitários Investidores Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros) ONG's Cidadão e Trabalhador Paranaense 	<ul style="list-style-type: none"> Desempregados, em Subemprego ou desalentadas Comunidades Tradicionais, incluindo indígenas, quilombolas, comunidades em localizações isoladas, moradores de favela, indivíduos sem acesso à internet, ao aplicativo, entre outros a definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade. Aposentados por idade ou invalidez
SUBCOMPONENTE 2: GESTÃO EFICIENTE DE RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO				
PLANO DE DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO	SEAP / DSRH	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) Servidores Públicos em Geral 	<ul style="list-style-type: none"> Cidadão Paranaense Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros) Órgãos de controle 	<ul style="list-style-type: none"> A definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade.
SISTEMA DE GESTÃO DE CONCURSOS PÚBLICOS	SEAP / DSRH	<ul style="list-style-type: none"> Cidadão Paranaense Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) 	<ul style="list-style-type: none"> Órgãos de controle 	<ul style="list-style-type: none"> Pessoas com Deficiência Pessoas em situação de Vulnerabilidade Outros a definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade.
BANCO DE TALENTOS	SEAP / EG	<ul style="list-style-type: none"> Servidores Públicos em Geral 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) 	<ul style="list-style-type: none"> Servidores com Deficiência
SOFTWARE DE AVALIAÇÃO DE PERFIL	SEAP / EG	<ul style="list-style-type: none"> Servidores Públicos em Geral 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) 	<ul style="list-style-type: none"> Servidores com Deficiência
SUBCOMPONENTE 3: GESTÃO PATRIMONIAL EFICIENTE				
GESTÃO PATRIMONIAL EFICIENTE	SEAP / DPE	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria de Estado da Administração e da Previdência 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) Prefeituras Municipais Confrontantes dos imóveis 	<ul style="list-style-type: none"> População que residem em áreas de propriedade do Estado do Paraná Outros a definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade.
SUBCOMPONENTE 6: INOVA PARANÁ: GOVERNO INTELIGENTE PARA ESTIMULAR A INOVAÇÃO				
PLATAFORMA PARANÁ INOVA DIGITAL (PID)	SEFA	<ul style="list-style-type: none"> Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) Setor Produtivo (Empresários, agricultores, cooperados, trabalhadores em geral); Instituições de Ensino Superior (IEES) 	<ul style="list-style-type: none"> Cidadão Paranaense Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros) Pesquisadores 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades tradicionais (indígenas, quilombolas, comunidades em localizações isoladas, moradores de favela) Indivíduos sem acesso à internet, ao aplicativo, etc, Outros a definir durante a preparação dos termos de referência da atividade.
SUBCOMPONENTE 7: SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE				
ESTUDO DO NOVO MODELO DO SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	SEAP / DPE	<ul style="list-style-type: none"> Servidores Públicos Efetivos (ativos e inativos) Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas) 	<ul style="list-style-type: none"> Familiares dos Servidores Públicos Efetivos (ativos e inativos) Prestadores de serviços de saúde terceirizados ao SAS FUNSAÚDE (atual financiador do benefício) Pensionistas previdenciários 	<ul style="list-style-type: none"> A definir durante a elaboração dos termos de referência da atividade.
APOIO AO GERENCIAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO				
DESPESAS DE APOIO AO GERENCIAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO	SEPL/CDG UGP			

Vale ressaltar que ao longo da execução do projeto, outras partes interessadas serão identificadas, seja espontaneamente ou intencionalmente e serão convidadas a participar do processo de envolvimento.

Preliminarmente, 3 produtos contemplam partes interessadas do grupo “Indivíduos e/ou Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis”, com a descrição também apresentada nos quadros abaixo.

Até o momento, no que tange ao envolvimento das partes interessadas, foram realizadas reuniões da Comissão Mista (Fórum da Entidades Sindicais, Administração e Parana Previdência (Decreto Estadual nº 11144/2014) como parte da estratégia do engajamento para a realização das ações do subcomponente SAS, que tem como produto o Estudo do novo modelo do Sistema de Assistência à Saúde.

Igualmente, para os subcomponentes do Inova Paraná foram realizadas várias pesquisas e consultas, entre as quais se encontram o Relatório IDEA PESQUISA VIA TELEFONE (CATI) que teve por objetivo levantar informações sobre a avaliação dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços digitais existentes no Brasil, bem como a disponibilidade e a usabilidade dos serviços públicos oferecidos pelos governos federal, estadual e municipal. O período de campo compreendeu de 21 a 30 de outubro de 2020 com um universo de pesquisa realizada com a população brasileira maior de 16 anos residentes no Estado do Paraná. Estas atividades de engajamento demonstraram adesão as atividades propostas para apoiar o Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná.

Para os demais subcomponentes, as estratégias de envolvimento estão sendo planejadas pelas Unidades Preponentes e serão apresentadas em momento oportuno.

3. ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

A partir da identificação e avaliação das partes interessadas a equipe responsável pelo cumprimento das Normas Ambientais e Sociais, alocada na Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP), trabalhará em conjunto com as Unidades Preponentes na implementação e atualização das estratégias de envolvimento das partes interessadas.

3.1. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A divulgação das informações do projeto será disponibilizada com pelo menos 10 dias úteis antes do lançamento dos termos de referência das atividades a ser apoiadas pelo projeto, de acordo com o cronograma a ser definido pela UGP em conjunto com as UE's , em local acessível e em formato e linguagem de fácil compreensão para todas as partes interessadas, com o objetivo de informar sobre os possíveis riscos, impactos e oportunidades do projeto, e como for relevante, como base nas consultas a realizar.

Todo o material de divulgação será elaborado na língua oficial do país do projeto (Português Brasileiro) e quando identificado uma parte interessada com deficiências sensoriais ou baixa alfabetização, poderá ser utilizada a linguagem em Libras, Braille ou ferramentas audiovisuais de tradução.

Assim que possível, serão divulgadas informações relacionadas ao projeto, contendo minimamente:

- (a) O objetivo do projeto;
- (b) O tempo de duração do projeto;
- (c) Apresentação dos possíveis riscos e impactos do projeto, destacando as ações e propostas para mitigá-los;
- (d) O processo e métodos de envolvimento das partes interessadas com o projeto, destacando as diversas formas de participação;
- (e) Data, local e tipo das reuniões, se houverem, e todo o processo de notificação;
- (f) Os métodos e meio para apresentação de queixas.

3.1.1. Site do Projeto

A criação de um site específico do projeto é uma das propostas para as ferramentas de comunicação. O site irá abordar todas as ações do Projeto Paraná Eficiente, do qual o

componente IPF fará parte, incluindo o Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná. Esta ferramenta terá como objetivo:

- Divulgar informações relacionadas ao projeto, incluindo os termos de referência e produtos das atividades a serem apoiadas pelo conforme os seguintes critérios;
- Publicar atualizações e documentos do projeto;
- Publicar atualizações e documentos referentes a realização das Consultas das partes interessadas;
- Informar sobre o canal de comunicação para as partes interessadas do projeto (Ouvidoria).

3.1.2. Material Gráfico Digital e Impresso

Identificado a necessidade de produção de material gráfico para a orientação ou divulgação do projeto, este será distribuído na forma digital, para aqueles que tiverem maior facilidade com ferramentas digitais e assim desejarem (site, envio por e-mail, divulgação nas redes sociais, envio por WhatsApp) ou poderá, caso identificado, ser distribuído via impressa, caso exista dificuldade de acesso ou domínio das ferramentas digitais, principalmente dos grupos mais vulneráveis.

3.1.3. Material de Audiovisual (Vídeo)

A produção de material Audiovisual será uma alternativa para as partes interessadas com deficiências sensoriais auditivas ou com baixos níveis de alfabetização. Os materiais elaborados deverão conter a tradução em libras quando houver falas ou diálogos e poderão ser distribuídos na forma digital, para aqueles que tiverem maior facilidade com ferramentas digitais e assim desejarem (site, envio por e-mail, divulgação nas redes sociais, envio por WhatsApp).

3.1.4. Mídia Convencional (Imprensa)

Entende-se por mídia convencional o rádio, televisão e jornal, importantes fontes de divulgação e disseminação do projeto. Neste contexto, a divulgação das informações será reativa, ou seja, sempre que procurado pela imprensa, procura-se encaminhar toda a demanda à UGP, que centralizará as requisições e distribuirá a demanda às devidas unidades Executoras.

3.2. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Muito das ferramentas utilizadas para a divulgação das informações, servirão como ponto de partida para a comunicação das partes interessadas com o projeto, como é o caso do site do projeto, material gráfico, rede sociais, mídia convencional, dentre outros.

Com o intuito de criar um processo de diálogo de duas vias com as partes interessadas para sanar dúvidas, fazer sugestões e críticas ao projeto, poderá ser disponibilizado as ferramentas de comunicação a seguir:

3.2.1. Site do Projeto

Além de informações do projeto e do processo de envolvimento, o site do projeto será um dos canais de comunicação do projeto com as partes interessadas. Deverá conter minimamente um formulário de “fale conosco”, disponibilizar um endereço eletrônico (e-mail) e físico para correspondência e indicar o caminho para as redes sociais, se houver.

3.2.2. Correio Eletrônico ou Físico

As partes interessadas poderão entrar em contato para sanar dúvidas e sugestões através da disponibilização de endereço eletrônico, que também servirá como canal de divulgação e convocação para as consultas relevantes.

Mais de um endereço eletrônico poderá ser disponibilizado, a fim de organização e controle dos subcomponentes e produtos do projeto, sob a responsabilidade de cada unidade executora. Poderá também ser disponibilizado um endereço físico para correspondência física.

3.2.3. Redes Sociais

Com o intuito de divulgar as convocações e resultados do projeto, poderão ser disponibilizadas como canal de comunicação alternativo a utilização de redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter, dentre outros.

3.2.4. WhatsApp

Poderá ser utilizado o aplicativo, através de um número específico para o projeto, como canal de comunicação entre o projeto e as partes interessadas, com diversas vantagens como: o grande número de pessoas que esta ferramenta alcança e conseqüentemente, o domínio do usuário sob o aplicativo; possibilita criar listas de transmissão, desde que autorizado pela parte interessada, em receber as convocações, newsletters, atualizações e materiais do

projeto pelo aplicativo; as pessoas com dificuldades sensoriais ou baixa alfabetização podem utilizar os recursos audiovisuais do aplicativo como ferramenta principal de comunicação; dentre outros.

3.2.5. Frequently Asked Questions (FAQ) - Perguntas Frequentes

Com o oferecimento dos diversos canais de comunicação, questionamentos sobre o projeto se tornarão frequentes. Desta forma, ao se identificar as perguntas frequentes, será criado um FAQ (do inglês Frequently Asked Questions). Os FAQ's reúnem as respostas às perguntas mais comuns que as partes interessadas fazem sobre as dúvidas do projeto, as formas de consulta, as normas, dentre outros.

3.3. CONSULTAS RELEVANTES

Para as atividades que serão apoiadas pelo Componente Inovação e Transformação Digital do Paraná, serão devidamente consultadas as partes afetadas e interessadas. As consultas abrangerão os termos de referência e produtos das atividades conforme os critérios apresentados nas NAS .

A metodologia para a consulta das partes interessadas será elaborada de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, repressão, discriminação e intimidação, e para levar a comunicação até elas, de modo permanente, compreensível e acessível a todos.

A fim de promover um amplo envolvimento e participação das partes interessadas, de maneira proporcional às implicações consideradas como potenciais impactos sociais e ambientais, a fim de garantir que estas estratégias estejam de acordo com as diretrizes da NAS10.

A estratégia para consulta será baseada no envio de questionários, apresentações à grupos de discussão específicos, além de outros mecanismos de participação.

1 - A convocação das partes interessadas para a realização das consultas deverá ser realizadas 15 dias antes, através dos diversos canais de comunicação adotados pelo projeto;

2 - A consulta poderá ser virtual ou presencial, desde que o período da pandemia tenha acabado ou respeitado as regras sanitárias contra a COVID 19.

3 - Na convocação será informado a Data, Horário, local ou Link de acesso e pauta da realização da consulta.

4 - Deverá ser realizado uma consulta prévia do recebimento da convocação por amostragem ____ dias antes da realização da consulta.

5 – As contribuições e comentários das partes interessadas serão recebidas e analisadas durante e depois das consultas e serão respondidas em tempo hábil através do canal de comunicação recebido. Também serão disponibilizados nos repositórios de informações (Site).

6 - A consulta deverá ser toda documentada, através de gravações em vídeo, registro fotográfico, lista de presença e transcrição escrita e deverá disponibilizada assim que possível em um meio de comunicação escolhido e acessível.

7 - Caso seja identificado anteriormente à realização da consulta alguma parte interessada que tenha dificuldades de acessibilidade, como deficiências sensoriais, baixa alfabetização, acesso precário aos canais de comunicação, dentre outros, o projeto deverá tomar todas as medidas para mitigar e garantir a participação da parte interessada à consulta.

8 - Caso seja identificado posteriormente à realização da consulta alguma parte interessada que tenha dificuldades de acessibilidade, como deficiências sensoriais, baixa alfabetização, acesso precário aos canais de comunicação, dentre outros, o projeto deverá consultar individualmente a parte interessada, informando a esta o mesmo teor da consulta ou disponibilizar adequadamente os registros para consulta.

4. QUADRO DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E CONSULTA

PRINCIPAIS STAKEHOLDERS	INFORMAÇÃO A SER DIVULGADA	MÉTODO DE DIVULGAÇÃO E/OU CONSULTA	DATAS PREVISTAS
<p>Conselho Estadual do Meio Ambiente - CEMA</p> <p>Envolve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conselho Estadual de Recursos Hídricos - Fórum de Comitês de Bacias Hidrográficas - Conselho Estadual de Proteção e Defesa Civil 	<ul style="list-style-type: none"> · Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente · Apresentação do PEPI · Apresentação detalhada do I9 Ambiental <p>Dando ênfase para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos e impactos ambientais e sociais dos programas de saúde e sobre todas 1as temáticas. 	<p>Apresentação nos Conselhos</p> <p>Criação de site específico do projeto</p> <p>Entrega de materiais impressos</p> <p>Aplicação de formulário de consulta</p>	<p>Até o dia 10/03</p> <p>Reunião do Conselho</p>
<p>Conselho Estadual de Saúde – CES</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente · Apresentação do PEPI · Apresentação detalhada das UCM's · Apresentação das ações em resposta à COVID <p>Dando ênfase para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riscos e impactos ambientais e sociais dos programas de saúde e sobre todas as temáticas 	<p>Apresentação nos Conselhos</p> <p>Criação de site específico do projeto</p> <p>Entrega de materiais impressos</p> <p>Aplicação de formulário de consulta</p>	<p>25/03</p> <p>Reunião do Conselho</p>
<p>Conselho Estadual de Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais do Paraná - CEPICT</p>	<p>Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> · Apresentação do PEPI · Apresentação detalhada do Projeto Paraná Produtivo · Apresentação das ações em resposta à COVID; · Apresentação das ações do Governo Digital <p>Dando ênfase para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As ações de Resposta à Covid-19, - Paraná Produtivo, e - Expansão do governo digital. 	<p>Apresentação nos Conselhos</p> <p>Criação de site específico do projeto</p> <p>Entrega de materiais impressos</p> <p>Aplicação de formulário de consulta</p>	<p>08/03</p> <p>Reunião do Conselho</p>
<p>Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico Social - CEDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente · Apresentação do PEPI · Apresentação detalhada do Projeto Paraná Produtivo <p>Dando ênfase para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidade de informações e transparência; - Qualidade das consultas realizadas por seus executores; - Recomendações para os mecanismos de comunicação com os executores do programa e oportunidades para expressão de preocupações ou queixas. 	<p>Apresentação nos Conselhos</p> <p>Criação de site específico do projeto</p> <p>Entrega de materiais impressos</p> <p>Aplicação de formulário de consulta</p>	<p>15/03</p> <p>Reunião do Conselho</p>

4.1. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA COMUNICAÇÃO E CONSULTA

Periodicamente, a ser definido em conjunto com o Banco Mundial, a Equipe Socioambiental da UGP entregará um Relatório de monitoramento das atividades de comunicação e consultas realizadas no período. Este relatório fará parte dos relatórios de monitoramento e acompanhamento semestrais do projeto, que serão encaminhados ao Banco Mundial, de acordo com as normas e diretrizes constantes do contrato de empréstimo.

O Relatório deverá conter:

1 – Comentários, sugestões, críticas, etc. realizado pelas partes interessadas no período, separados pelos diferentes canais de comunicação e conseqüentemente, a resposta dada pelo projeto.

2 – Se realizado uma consulta no período, deverão estar os registros fotográficos, atas de reunião, transcrições, lista de participantes, links para acesso às gravações, formulários de pesquisa, etc.

4.2. MECANISMO DE QUEIXAS

Tão importante para o sucesso do Projeto quanto o envolvimento das partes interessadas é ouvir suas opiniões e dúvidas sobre ele. Para receber as queixas e preocupações das partes afetadas, especialmente, no que diz respeito ao desempenho ambiental e social do projeto, será utilizado, como canal principal, a Ouvidoria do Estado do Paraná.

Além desta, o Paraná possui um Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, também estabelecido como canal de comunicação e atendimento das demandas da população, através das 72 ouvidorias distribuídas nos órgãos do Governo do Paraná. Estes mecanismos de queixas servirão à operação como um todo do projeto, tanto para o componente de Assistência Técnica quanto para o componente PforR.

As ouvidorias públicas são espaços de controle, participação social e combate à corrupção, e sua principal função é ser a “voz” do cidadão, em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) quanto à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, além de possibilitar ao cidadão tirar dúvidas e receber informações sobre as ações e programas de governo.

Para realizar uma manifestação o cidadão deve procurar a Ouvidoria através dos seguintes meios:

Atendimento eletrônico: é a maneira de entrar em contato com a Administração Pública por meio de um formulário, disponível na internet, encaminhando solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios. O canal da ouvidoria geral do Estado está disponível em: <http://www.cge.pr.gov.br/servicos/Direitos/Ouvidoria/Registrar-solicitacao-na-Ouvidoria-do-Estado-do-Parana-eVoGZarb>. Caso queira, o cidadão também poderá formular sua manifestação diretamente junto as Ouvidorias das Secretarias, disponíveis nos sites das mesmas.

- Atendimento telefônico: utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação. Os telefones estão disponíveis no endereço eletrônico dos respectivos Órgãos/Secretarias.
- Atendimento presencial: o cidadão comparece à sede do Órgão ou Secretaria. Neste caso, o Ouvidor deve receber o cidadão, fazendo o registro por escrito e posteriormente no sistema. Após registrada no sistema, a manifestação poderá ser acessada e acompanhada.
- Atendimento WhatsApp: a manifestação será registrada no sistema e será informado um número de atendimento, para que possa ser efetuado o acompanhamento do andamento da mesma. O registro poderá ser feito de forma anônima ou identificada.
- Atendimento por correspondência: todas as manifestações que chegam via correspondência serão registradas via sistema, podendo ser acessadas e acompanhada pelo cidadão.
- Atendimento por e-mail: as manifestações recebidas por e-mails das Ouvidorias serão registradas e abertos atendimentos no sistema.
- Atendimento pela Ouvidoria Itinerante: parte da equipe de ouvidores vai até o cidadão para recolher suas manifestações. Esta forma de atendimento se dará em especial, aos grupos vulneráveis, quando estes não tenham outras formas de acesso aos demais atendimentos.

A manifestação, uma vez recebida na Ouvidoria do Estado, é analisada e imediatamente encaminhada ao órgão competente para solução dentro de um prazo pré-determinado. As providências adotadas, depois de examinadas e tidas como satisfatórias pela Coordenadoria de Ouvidoria são, na sequência, comunicadas ao interessado.

As respostas pela ouvidoria são encaminhadas ao cidadão dentro do prazo de 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, desde que justificado.

Em casos mais complicados, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

Nas situações em que não ficar satisfeito com a resposta, poderá abrir uma nova manifestação ou solicitar a complementação de informações do seu atendimento.

O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site da Controladoria Geral do Estado ou nos sites das Secretarias e Órgãos nos quais foram formalizadas as manifestações, através do número de atendimento gerado pelo sistema e protocolo ou ainda através de contato via telefone ou e-mail.

O mecanismo de queixas do Projeto Paraná Eficiente, por meio da Ouvidoria Geral do Estado, terá como premissa:

Acolher os cidadãos nas suas manifestações, sem distinção ou discriminação;

Receber e qualificar as manifestações de forma adequada para que o Estado possa realizar melhorias;

Responder aos cidadãos de forma simples e compreensível, mantendo sempre a educação e cordialidade; e

Demonstrar os resultados, avaliar se as respostas estão sendo satisfatórias e elaborar relatórios para serem enviados ao Banco Mundial.

Fim do Documento