

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2019**

**CURITIBA  
2020**

## Sumário

|      |                                                                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Apresentação .....                                                                                     | 3  |
| 2.   | Breve histórico da Ouvidoria na COHAPAR .....                                                          | 3  |
| 3.   | O papel da Ouvidoria e legislação aplicável .....                                                      | 4  |
| 4.   | Equipe.....                                                                                            | 6  |
| 5.   | Canais de atendimento e registro de atendimentos .....                                                 | 7  |
| 6.   | Demonstrativos de manifestações de 2017 a 2019 .....                                                   | 7  |
| 6.1. | Manifestações recebidas e tempo médio de tramitação .....                                              | 7  |
| 6.2. | Motivo das manifestações recebidas 2017 a 2019 .....                                                   | 9  |
| 6.3. | Motivos mais recorrentes em 2019.....                                                                  | 10 |
| 6.4. | Ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2019.....                                                | 14 |
| 7.   | Sugestões para melhoria na prestação de serviços.....                                                  | 15 |
| 7.1. | Maior clareza quanto aos critérios de seleção de beneficiário e resultado das seleções realizadas..... | 15 |
| 7.2. | Emissão de documentos de imóveis .....                                                                 | 16 |
| 7.3. | Denúncias sobre irregularidades .....                                                                  | 16 |
| 7.4. | Reativação do canal de 0800 da COHAPAR.....                                                            | 17 |
| 7.5. | Maior celeridade no atendimento a demandas de imóveis sinistrados.....                                 | 17 |
| 7.6. | Registro individualizado de água em Vilas Rurais .....                                                 | 18 |
| 7.7. | Cumprimento ao Decreto 8.426/2017: coleta seletiva de lixo .....                                       | 19 |
| 7.8. | Ampliação da divulgação da Ouvidoria para atendimentos internos .....                                  | 20 |

## **1. Apresentação**

A Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná, em cumprimento ao disposto no art. 14, II da Lei 13.460/2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019.

Conforme a previsão contida no art. 15 da Lei 13.460/2017, o relatório de gestão deve conter, obrigatoriamente, a seguintes informações:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

Por fim, a lei estabelece que o relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet (portal da transparência).

## **2. Breve histórico da Ouvidoria na COHAPAR**

A Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná foi instituída por intermédio do Ato nº. 004/PRES-06 e Ato 054/PRES de 21.03.2012 que designou o empregado Cleber Aparecido Rastelli Navarro para exercer as atribuições de Ouvidor.

Por meio do Ato nº. 070/PRES de 14.02.2014 foram designadas as atribuições de Ouvidor e Agente de Informação ao Sr. Sérgio Augusto Grabowski, então responsável pela Unidade de Controle Interno da Companhia.

Em 2019, as atribuições de Ouvidor e Agente de Informação foram desmembradas da Unidade de Controle Interno, sendo designado, através do Ato nº. 316/PRES de 31.05.2019, o advogado Fabricio Santos Müzel de Moura para o exercício das atribuições de Agente de Informação e Ouvidor.

### **3. O papel da Ouvidoria e legislação aplicável**

O principal papel da Ouvidoria Pública é promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública no que tange a manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios relacionados à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos.

A Ouvidoria amplia, assim, o espaço público e democrático valorizando o exercício da cidadania, possibilitando o controle e participação social, podendo sugerir melhorias na prestação de serviços no âmbito da Administração Pública a partir das manifestações recebidas.

O objetivo da Ouvidoria é fomentar a responsabilidade funcional para a melhora da gestão da instituição, dinamizando as relações humanas e funcionais, conscientizando os servidores de que o público-alvo da Administração Pública é o cidadão. Busca-se, portanto, por meio da Ouvidoria, conferir maior capacidade de resolução de problemas à Companhia, permitindo o desenvolvimento de ações de caráter preventivo bem como de ações reativas quando a prevenção já não se mostrar possível.

A Constituição Federal, nos incisos I e II do §3º do art. 37, estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública Direta e Indireta, regulando, especialmente, as reclamações relacionadas a prestação de serviços e o acesso de usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Em âmbito nacional, a Lei 13.460/2017 estabelece que, para garantir seus direitos, qualquer usuário de serviços públicos poderá encaminhar sua manifestação à ouvidoria ou setor responsável da Administração Pública para o devido atendimento.

Quanto às atribuições das Ouvidorias, dispõe a referida Lei:

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Em âmbito estadual, as competências e atribuições das Ouvidorias setoriais estão regulamentadas pela Resolução 07/2015 da CGE:

**Art. 1º** *Compete aos Ouvidores Setoriais:*

*I- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;*

*II- Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de*  
*comunicação;*

*III- Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;*

*IV- Buscar respaldo do Órgão ou Entidade para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Ouvidoria;*

*V- Representar o cidadão na relação com o Órgão ou Entidade ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de*  
*maneira transparente, rápida e eficaz;*

*VI- Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos,*

*sempre oportunizando resoluções às suas demandas;*

*VII- Observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais;*

*VIII- Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;*

*IX- Acessar diariamente o sistema de informação ou tecnologia em vigência;*

*X- Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta;*

*XI- Comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE eventuais alterações de dados (e-mail e telefone), além de possíveis mudanças de Ouvidores;*

*XII- Informar férias e afastamentos, deixando ao menos um responsável em cada setor;*

*XIII- Cobrar providências aos registros dos cidadãos, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;*

*XIV- Acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e analisar as respostas recebidas, cobrando prazos e ações dentro da Ouvidoria Setorial no sentido de viabilizar o atendimento às reivindicações recebidas ou encaminhadas ao Órgão ou Entidade;*

*XV- Estabelecer prazo razoável para resposta das reivindicações, considerando que cada demanda tem um tempo diferente de tratamento e de resposta, dependendo da complexidade e dos encaminhamentos que serão feitos pelas áreas responsáveis, até que seja considerada solucionada e concluída, visando sempre o princípio da celeridade;*

*XVI- Elaborar recomendações para o aprimoramento do processo de trabalho através das manifestações recebidas, favorecendo informações e sugestões para melhorias nas rotinas de atividades e no atendimento às necessidades da população.*

#### **4. Equipe**

A Ouvidoria da COHAPAR é atualmente composta pelo Ouvidor designado, sendo auxiliado por uma agente administrativa, lotada na Unidade de Controle Interno, tanto nas demandas da Ouvidoria quanto no atendimento e

cumprimento à Lei de Acesso à Informação e alimentação do Portal da Transparência da Companhia.

Atuação profissional e formação acadêmica da equipe:

**Fabricio Santos Müzel de Moura:** advogado integrante do quadro efetivo da COHAPAR desde 15.02.2012, inscrito na OAB/PR sob o nº. 59.450. Graduado no curso de Direito pela Universidade Federal do Paraná (2006-2011), especialista em Direito Processual Civil (2012-2013), especialista em Direito Coletivo do Trabalho (2017-2018).

**Camila Maria Campagnaro:** agente administrativa integrante do quadro efetivo da COHAPAR desde 01.08.13. Graduada no curso de Direito pelo Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba) (2008-2013), inscrita na OAB/PR sob o nº. 68.580, especialista em Gestão de Pessoas (2017-2019).

## 5. Canais de atendimento e registro de atendimentos

A Ouvidoria da COHAPAR realiza atendimentos pelos seguintes canais:

- Internet: [www.transparencia.pr.gov.br/pte/fale-com-o-ouvidor](http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/fale-com-o-ouvidor);
- Telefone;
- E-mail;
- *Whatsapp* da CGE;
- Atendimento pessoal;
- Carta.

As demandas recebidas pelos canais acima mencionados são registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) que é monitorado diariamente pela Controladoria Geral do Estado.

## 6. Demonstrativos de manifestações de 2017 a 2019

### 6.1. Manifestações recebidas e tempo médio de tramitação

Entre os anos de 2017 e 2019 a Ouvidoria recebeu o seguinte quantitativo de manifestações registradas:

| Exercício | Manifestações | Tempo médio de tramitação* |
|-----------|---------------|----------------------------|
| 2017      | 21            | 22                         |
| 2018      | 23            | 30                         |
| 2019      | 89            | 15                         |

\* Tempo em dias corridos

O tempo médio de tramitação acima exposto é calculado considerando o lapso temporal entre o dia de registro da reclamação e a data de seu encerramento após apresentação de resposta pela Ouvidoria ao cidadão.

Conforme previsão da Lei 13.460/2017, as solicitações formuladas às ouvidorias devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa. Destarte, o tempo médio de resposta da COHAPAR atualmente atende ao prazo legal.

Insta salientar que, quanto a manifestações recebidas desde junho/2019, ocasião em que assumi a Ouvidoria da COHAPAR, até dezembro/2019, **o tempo médio de tramitação foi reduzido para 07 (sete) dias corridos.**

O aumento na quantidade de manifestações recebidas no ano de 2019 deve-se, possivelmente, ao louvável trabalho de divulgação dos canais de ouvidoria por parte da Controladoria Geral do Estado, ampliando a participação popular e o controle social.

A redução no tempo de tramitação verificada no 2º semestre de 2019 deve-se à atribuição da função de Ouvidor e Agente de Informação em um único funcionário pois, anteriormente, a função era acumulada pelo Controlador Interno da Companhia.

De todo modo, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da COHAPAR é inferior ao prazo de 20 (vinte) dias estipulado pelo art. 16 da Lei 13.460/2017.

## 6.2. Motivo das manifestações recebidas 2017 a 2019

Quanto aos motivos que ensejaram as manifestações dos cidadãos, conforme a classificação do sistema SIGO, temos os seguintes quantitativos ao longo dos anos de 2017 a 2019:

| Exercício 2017 |                                                                  |    |
|----------------|------------------------------------------------------------------|----|
| 1º             | Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação                      | 7  |
| 2º             | Informações/habitação - Habitação                                | 6  |
| 3º             | PROGRAMAS/AÇÕES/METAS - Transparência/Controle Social            | 2  |
| 4º             | RESOLUÇÕES/PORTARIAS/DEMAIS ATOS - Transparência/Controle Social | 2  |
| 5º             | CONTRATOS/CONVÊNIOS - Transparência/Controle Social              | 1  |
| 6º             | Financiamento habitacional - Habitação                           | 1  |
| 7º             | Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral             | 1  |
| 8º             | Vistoria de prédios - Administração geral                        | 1  |
| Total          |                                                                  | 21 |

| Exercício 2018 |                                                           |    |
|----------------|-----------------------------------------------------------|----|
| 1º             | Informações/habitação - Habitação                         | 8  |
| 2º             | Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação               | 4  |
| 3º             | Casas populares - Habitação                               | 3  |
| 4º             | Mau-atendimento/habitação - Habitação                     | 2  |
| 5º             | DESPESAS - Transparência/Controle Social                  | 2  |
| 6º             | PROCESSOS ADMINISTRATIVOS - Transparência/Controle Social | 1  |
| 7º             | Irregularidades/saneamento/tarifas - Saneamento           | 1  |
| 8º             | PROGRAMAS/AÇÕES/METAS - Transparência/Controle Social     | 1  |
| 9º             | Obras habitacionais - Habitação                           | 1  |
| Total          |                                                           | 23 |

| Exercício 2019 |                                                       |    |
|----------------|-------------------------------------------------------|----|
| 1º             | Informações/habitação - Habitação                     | 25 |
| 2º             | Casas populares - Habitação                           | 24 |
| 3º             | Financiamento habitacional - Habitação                | 9  |
| 4º             | Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação           | 7  |
| 5º             | Obras habitacionais - Habitação                       | 4  |
| 6º             | PROGRAMAS/AÇÕES/METAS - Transparência/Controle Social | 4  |

|       |                                                                         |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 7º    | Informações/gerais - Administração geral                                | 3  |
| 8º    | Mau-atendimento/habitação - Habitação                                   | 3  |
| 9º    | Salário - Administração geral                                           | 2  |
| 10º   | Assédio moral envolvendo servidor - Administração geral                 | 2  |
| 11º   | RESOLUÇÕES/PORTARIAS/DEMAIS ATOS - Transparência/Controle Social        | 1  |
| 12º   | Informações/ legislação - Administração geral                           | 1  |
| 13º   | Cargos e salários - demais categorias - Administração geral             | 1  |
| 14º   | Cargo comissão/função de chefia - nomeação/desig. - Administração geral | 1  |
| 15º   | Reivindicações - Administração geral                                    | 1  |
| 16º   | Informações sobre procedimentos - Administração geral                   | 1  |
| Total |                                                                         | 89 |

### 6.3. Motivos mais recorrentes em 2019

Como se depreende das manifestações acima, os motivos mais recorrentes de solicitações à Ouvidoria estão relacionados com informações sobre habitação, programas desenvolvidos pela COHAPAR, dúvidas sobre financiamento e questionamentos sobre obras.

No ano de 2019, 93% dos atendimentos registrados pela Ouvidoria foram gerados pelo público externo e apenas 7% foram registrados pelo público interno (empregados). Nota-se, portanto, que existe pouca utilização da Ouvidoria por parte do público interno da COHAPAR.

A fim de obter melhor análise sobre as manifestações mais frequentes recebidas ao longo do ano de 2019, fizemos um detalhamento mais apurado dos três assuntos mais recorrentes levados à ouvidoria no ano de 2019:

#### **1º Mais recorrente: Previsão de empreendimento, dúvidas sobre cadastro e metodologia de seleção de beneficiários**

Foram apresentadas 20 manifestações requerendo informações sobre a previsão de empreendimentos, dúvidas sobre cadastro e metodologia de seleção de beneficiários.

Transcrevo algumas das manifestações apresentadas pelos cidadãos e resumo da resposta da Ouvidoria a título de exemplo:

**Atendimento 59363/2019**

*Gostaria de saber se tem previsao de construcao de unidades no municipio. Eu tambem quero tirar duvidas a respeito do cadastro, muitas pessoas falam que pessoas solteiras e sem filhos , como e o meu cado, nao sao contempladas pelo programa. Eu nao tenho FGTS. Sou funcionaria publica, esse fato atrapalha?*

Resposta da Ouvidoria: apresentados critérios de seleção apontados pela SURF e a ausência de previsão para realizar empreendimentos no Município de Maringá

**Atendimento 103901/2019**

*Boa tarde moro na cidade de Cornelio Procópio.Moro em uma casa alugada com minha esposa e minhas duas filhas gêmeas de 4 anos.Gostaria de saber qual o critério que vocês usao para as casas.pois fui hoje na cohapar e.nao deu certo a casa em Congonhas. Gostaria de saber como faço pois preciso muito.*

Resposta da Ouvidoria: apresentados critérios do programa informados pela DVPE, pontuação de 0 a 6 conforme preenchimento dos requisitos  
a) Mulher Chefe de Família; b) Famílias que tenham Pessoa com Deficiência; c) Famílias residentes em área de risco; d) Famílias que tenham crianças e adolescentes; e) Famílias que sejam atendidas pelo BPC (Benefício de Prestação Continuada) e Bolsa Família; f) Famílias com ônus excessivo de aluguel. Foi informado que o candidato obteve a pontuação “01” por preencher apenas o requisito de ter filhos menores dependentes. Solicitante foi orientado a manter seu cadastro atualizado para continuar participando das seleções futuras.

Percebe-se que o cidadão, após fazer o seu cadastro para se tornar beneficiário de programas da COHAPAR, fica sem um “*feedback*” sobre a situação de seu cadastro, sobre o resultados das seleções realizadas e não dispõe de informações sobre a previsão de novos empreendimentos na localidade em que realizou o cadastro.

Pelas manifestações recebidas, percebemos certa insatisfação do público

atendido pela COHAPAR quanto à clareza na metodologia de seleção. Muitas vezes o solicitante preenche apenas parte dos requisitos como, por exemplo, ter filho dependente e morar de aluguel, e não se conforma por não ter sido selecionado, pois desconhece quais os requisitos preenchidos pelas famílias que foram selecionadas.

Notamos, também, grande interesse da população em obter informação sobre o Programa Habita PR Viver Mais, destinado à população idosa, bem como sobre a previsão de empreendimentos nas cidades do Paraná.

**Providências adotadas pela COHAPAR após as manifestações recebidas:** foram prestados esclarecimentos aos solicitantes de acordo com as informações prestadas pelas áreas técnicas. Esclarecemos as regras dos programas e os critérios de seleção dos beneficiários contemplados de acordo com os requisitos legais.

## **2º Mais recorrente: reclamações sobre emissão de documentos relacionados a imóveis**

Foram apresentadas 16 manifestações relacionadas à emissão de documentos de imóveis da COHAPAR, tais como: certificado de quitação, liberação de hipoteca e baixa no CADMUT.

Das 16 manifestações, 11 estão relacionadas à demora na emissão de documentos ou à baixa no CADMUT por parte da Caixa Econômica Federal.

Transcrevo algumas das manifestações apresentadas:

### ***Atendimento 64773/2019***

*O reclamante informa que em 28/09/2018 foi solicitado o certificado de quitação e a liberação de hipoteca o imóvel em nome de sua mãe(...)entretanto até o momento ainda não tiveram retorno.*

*Resposta da Ouvidoria: após a manifestação, ao DEGI entrou em*

*contato com a Caixa Econômica Federal, sendo providenciada a documentação faltante e entregue ao solicitante.*

**Atendimento 67929/2019**

*(...) estou tentando comprar um imóvel que está no nome (...) paguei um boleto no valor de 100,00 para dar entrada no Certificado de Quitação e Liberação de Hipoteca, a atendente disse que iria demorar uns meses, retornei lá umas três vezes e hoje 24/07/2019, um atendente me perguntou o nome da mutuária e me disse que outros documentos que foram pedidos depois dos meus já tinham chego, e o mesmo disse achar estranho essa demora, e que ele iria ligar para tentar saber o motivo dessa demora, eu preciso desses documentos ainda esse mês, se não ela vai fechar o negócio com outra pessoa por favor me ajudem!*

Resposta da Ouvidoria: a COHAPAR entrou em contato com a Caixa Econômica Federal solicitando a emissão de ofício de liberação de hipoteca que foi entregue ao solicitante.

A Ouvidoria salienta, contudo, que considera o número de reclamações de tal ordem como fatos isolados, pois trata-se de um número baixo de reclamações relacionadas à emissão de documentos se considerado o total de atendimentos realizados pela Companhia ao longo do ano.

Em contato com a Divisão de Documentos Imobiliários (DVDI), fomos informados que o setor emitiu 6.498 Certificados de Quitação no ano de 2019. Quanto a solicitações de liberação de hipoteca perante a Caixa Econômica Federal, foram realizadas 1.041 solicitações em 2019, tendo sido recebidos 923 documentos para liberação de hipoteca em 2019.

Ainda, foi constatado que, em grande parte das reclamações por demora, a razão da demora não era imputável à COHAPAR, mas sim a fatos relacionados a terceiros como a Caixa Econômica Federal ou Cartórios de Registro de Imóveis.

**Providências adotadas pela COHAPAR após as manifestações recebidas:** de imediato, com o auxílio do DEGI, foram entregues as documentações

solicitadas e realizada a intermediação com terceiros, como a Caixa Econômica Federal, a fim de apresentar os documentos imobiliários aos cidadãos.

### **3º Mais recorrente: casas alugadas, vendidas e abandonadas**

Foram apresentadas 13 manifestações de cidadãos a respeito de possíveis irregularidades relacionadas a casas já entregues relacionadas a venda irregular, aluguel ou abandono.

As denúncias recebidas foram repassadas ao setor responsável e aos escritórios regionais para acompanhamento e investigação.

Imperioso destacar que, de todas as denúncias, apenas uma apresentou indícios de irregularidade, sendo aberto procedimento administrativo que está em fase de levantamento de documentação para a tomada das medidas judiciais cabíveis.

Nos demais casos, após a realização de visitas por assistentes sociais ou técnicos em desenvolvimento social no local, não foram constatadas irregularidades naqueles imóveis cuja competência de fiscalização incumbia à COHAPAR.

Em dois casos, foi constada que a responsabilidade pela fiscalização sobre o uso do imóvel competia à Caixa Econômica Federal, sendo passadas orientações ao denunciante com os canais de denúncia do referido órgão para manifestação.

**Providências adotadas pela COHAPAR após as manifestações recebidas:** todas as denúncias de casas abandonadas, alugada ou com ocupação irregular foram averiguadas pelos setores competentes, estando em andamento a preparação de documentos para a tomada das medidas judiciais cabíveis quanto às situações irregulares.

#### **6.4. Ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2019**

- Redução no tempo de tramitação de resposta dos atendimentos;
- Solicitações recebidas são encaminhadas imediatamente ao setor responsável no dia em que forem atribuídas à COHAPAR no sistema SIGO;
- Cobrança direta por contato telefônico com os chefes dos setores envolvidos solicitando a maior agilidade nas respostas e salientando a importância das respostas para os solicitantes;
- Inserção de link na página inicial da COHAPAR para contato direto com a Ouvidoria;
- Reformulação da página da Ouvidoria no site da COHAPAR;
- Inserção de informações no site da Companhia sobre o papel da Ouvidoria e meios de contato (endereço físico, e-mail, telefone e SIGO).

## **7. Sugestões para melhoria na prestação de serviços**

Diante das manifestações mais recorrentes e de manifestações individuais mais relevantes, encaminhamos, respeitosamente, as seguintes sugestões de melhoria na prestação de serviços pela COHAPAR:

### **7.1. Maior clareza quanto aos critérios de seleção de beneficiário e resultado das seleções realizadas**

O maior número de manifestações recebidas no ano de 2019 esteve relacionado a dúvidas sobre previsão de empreendimentos, critérios e resultados das seleções de beneficiários.

Constatamos que os solicitantes que procuraram a Ouvidoria manifestaram insatisfação pelas razões abaixo expostas:

- Desconhecimento quanto critérios de seleção do programa;
- Desconhecimento sobre a pontuação e colocação que o solicitante obteve diante das regras do programa;
- Não divulgação dos beneficiários selecionados e qual a

“pontuação/nota de corte” obtida pelos selecionados;

- Ausência de informação sobre previsão para realização de novos empreendimentos na localidade de cadastro.

Sugerimos que seja conferida maior transparência e clareza às famílias que fazem parte dos processos seletivos a fim de que possam ter conhecimento sobre os critérios do programa e quais os requisitos atendidos por aqueles que foram beneficiados.

## **7.2. Emissão de documentos de imóveis**

Em segundo lugar, no quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria, ficaram as reclamações relacionadas demora na emissão de documentos de imóveis (certificados de quitação, liberação de hipoteca e baixa no CADMUT).

Em que pese seja pouco expressivo o número de manifestações recebidas em comparação com a quantidade de documentos emitidos, sugerimos que sejam realizadas tratativas, principalmente perante a Caixa Econômica Federal, a fim de agilizar a emissão de documentos que são de responsabilidade do referido agente financeiro.

Quanto aos documentos que são de responsabilidade da COHAPAR, sugerimos que seja dada prioridade na emissão por ordem de antiguidade, a fim de que o cidadão seja atendido em prazo razoável e no menor tempo possível.

## **7.3. Denúncias sobre irregularidades**

Consideramos ser de grande importância ampliar a divulgação do canal da Ouvidoria para o recebimento de denúncias quanto a irregularidades relacionadas à destinação de imóveis, tais como casas alugadas, vendidas de forma irregular ou abandonadas.

Através de denúncias trazidas à Ouvidoria será possível iniciar investigações e tomar as medidas cabíveis para que as unidades habitacionais sejam utilizadas pela população que atenda aos requisitos dos programas habitacionais.

Ainda, a divulgação da Ouvidoria como um canal para recebimento de denúncias pode se configurar em um poderoso instrumento de combate à corrupção e a práticas não aceitas pela Administração Pública.

#### **7.4. Reativação do canal de 0800 da COHAPAR**

Ao longo de 2019, após a inativação do canal de 0800 da COHAPAR, a Ouvidoria recebeu muitas manifestações de usuários reclamando da falta do canal gratuito para contato telefônico com a COHAPAR.

Ainda, muitos atendimentos recebidos pela Ouvidoria trataram-se de solicitações simples de informações que poderiam ser prestadas por tal espécie de canal, pois não se tratavam de requerimentos, reivindicações ou reclamações que demandassem análise mais complexa.

Em que pese tenham sido disponibilizados números de telefone fixo da sede e Escritórios Regionais para atendimento aos mutuários, há que se levar em consideração que grande parte da população atendida pela COHAPAR é de baixa renda, pelo que se justifica a existência de um canal de ligação gratuita (0800) para que o cidadão possa buscar informações de seu interesse.

#### **7.5. Maior celeridade no atendimento a demandas de imóveis sinistrados**

Em 03.04.2019, a Ouvidoria recebeu o Atendimento 29873/2019 em que o solicitante reclamou sobre o tempo da tramitação de processo relacionado a pedido de cobertura securitária por danos físicos no imóvel.

O imóvel de Vila Rural foi destruído por um incêndio em setembro de 2018 e, até o momento da reclamação perante a Ouvidoria, os moradores não haviam obtido informação sobre soluções que seriam tomadas com vistas à reconstrução do imóvel em razão de falha na cobertura do seguro.

Após ação conjunta da Diretoria de Obras, Diretoria Administrativo-Financeira e Diretoria Jurídica foi viabilizada uma solução para a reconstrução do imóvel por intermédio de procedimento licitatório.

Sugerimos que situações emergenciais como estas sejam tratadas com maior celeridade a fim de proporcionar maior satisfação ao público atendido pela COHAPAR.

#### **7.6. Registro individualizado de água em Vilas Rurais**

Em 19.11.2019 recebemos reclamação por telefone registrada no Atendimento 112218/2019 de seguinte teor:

*O solicitante mora na Vila Rural Antonio Jorge na cidade de (...) e relata que uma pessoa diariamente fecha o fornecimento de água da Vila Rural inteira, abrindo somente durante algumas horas durante o dia, o que não é suficiente.*

*Essa pessoa toma conta do recebimento de água e está fazendo refém toda a vila.*

A Ouvidoria contou com o apoio do Escritório Regional de Maringá que realizou vistoria na área informada, constatando que na Vila Rural havia uma pessoa encarregada do recebimento de uma taxa de R\$30,00 por mês por família, para custeio da energia que mantém em funcionamento o motor do poço artesiano, sendo que parte das famílias não efetuava o pagamento de forma regular, tornando assim difícil manter as despesas como manutenção do motor, encanamento etc.

Diante do caso apresentado, sugerimos que sejam viabilizadas maneiras de se instalar hidrômetros e registros individuais nas Vilas Rurais de modo que não seja possível que alguns moradores impeçam a chegada de água na casa dos outros, assim como também que os inadimplentes não provoquem prejuízos financeiros para os demais moradores.

#### **7.7. Cumprimento ao Decreto 8.426/2017: coleta seletiva de lixo**

Em 29.11.2019, por meio do Atendimento 116861/2019 a COHAPAR foi questionada quanto ao cumprimento do Decreto Estadual 8.426/2017 que dispõe sobre a obrigatoriedade da separação seletiva dos resíduos sólidos administrativos recicláveis gerados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo.

A Companhia informou ao solicitante que está implantando ações, através de campanhas internas, orientando os colaboradores terceirizados a separar os resíduos orgânicos dos recicláveis, sendo utilizado o serviço da Prefeitura Municipal para recolhimento dos resíduos.

Pelas informações prestadas pelo Departamento de Infraestrutura e Logística (DEIL), constatamos que a norma está apenas parcialmente cumprida pela Companhia. A título de exemplo podemos citar os artigos 6º e 7º do Decreto que dispõe sobre necessidade da destinação de resíduos sólidos à associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis, elencando outras três alternativas de destinação em caso de impossibilidade da primeira, não sendo nenhuma destas a adotada atualmente pela Companhia.

É louvável, contudo, o esforço da comissão nas iniciativas já adotadas, tal como a promoção da palestra de *“logística reversa”* de resíduos eletro-eletrônicos, entretanto, verifica-se a necessidade de uma maior atenção por parte da Companhia para o atendimento do disposto do Decreto.

Assim, buscando o integral cumprimento do Decreto, recomenda-se que seja fomentada a atuação da Comissão para Coleta Seletiva instituída na COHAPAR, de modo que possua uma rotina periódica de reuniões e fiscalização, garantindo assim o cumprimento ao artigo 3º, II do Decreto, bem como, que a Companhia busque o auxílio da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo para que, o mais breve possível, sejam implementadas todas as mudanças necessárias para o cumprimento integral do Decreto.

### **7.8. Ampliação da divulgação da Ouvidoria para atendimentos internos**

No ano de 2019, 93% dos atendimentos registrados pela Ouvidoria foram gerados pelo público externo e apenas 7% foram registrados pelo público Interno.

Nas demandas internas registradas foram apresentados os seguintes assuntos:

- Problemas com folha de pagamento;
- Retirada de função gratificada;
- Dúvida quanto a ponto facultativo;
- Assédio moral;
- Conflito entre empregados.

Nas demandas relacionadas a problemas com folha de pagamento, a Ouvidoria obteve o imediato apoio da DIAF/SUAC para corrigir uma inconsistência do sistema, possibilitando a correção do erro e evitando que diversos empregados da Companhia ficassem sem receber salário em novembro/2019, o que também evitou risco de formação de passivo trabalhista.

As dúvidas relacionadas a função gratificada e ponto facultativo foram esclarecidas aos solicitantes de acordo com os posicionamento das áreas técnicas.

A alegação de assédio moral foi levada à conhecimento da Comissão de Processamento de Denúncias de Assédio Moral (COPAM), que instaurou procedimento

investigativo para apuração.

Por fim, quanto ao conflito entre empregados, Ouvidoria buscou a mediação entre os empregados envolvidos, ouvindo as reclamações de ambas as partes e chegando a um ponto em comum com o objetivo de pacificar a animosidade entre as partes.

Percebe-se que, embora o número de manifestações internas seja bastante inferior se comparado com o quantitativo de manifestações de usuários externos, a Ouvidoria pode ser utilizada como um canal para tratamento de denúncias, reclamações bem como para mediação de conflitos entre os empregados e esclarecimento de dúvidas.

A Ouvidoria também pode ser utilizada como um instrumento de combate à corrupção e a irregularidades que eventualmente sejam cometidas dentro da Companhia, pois possibilita o recebimento de denúncias, inclusive de forma anônima, o que confere segurança ao denunciante e possibilita à Companhia obter informações para investigações de práticas indevidas.

Concluimos, portanto, que as atribuições da Ouvidoria e os canais para recebimento de manifestações devem ser amplamente divulgados, tanto perante o público externo quanto interno, para fortalecer o exercício da cidadania e possibilitar que a Administração tenha conhecimento das manifestações dos usuários e possa implementar melhorias na prestação de seus serviços.