

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2020

CURITIBA
2021

Sumário

1. Apresentação	3
2. Breve histórico da Ouvidoria na COHAPAR.....	3
3. O papel da Ouvidoria e legislação aplicável.....	4
4. Equipe	8
5. Canais de atendimento e registro de atendimentos	8
6. Demonstrativos de manifestações de 2017 a 2020.....	9
6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e adoção do WhatsApp como meio de contato	9
6.2. Motivo das manifestações recebidas em 2020	12
6.3. Motivos mais recorrentes em 2020.....	13
6.4. Ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2020.....	14
6.5. Soluções adotadas pela Administração da Cohapar diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2020	15
7. Pesquisa de satisfação 2020.....	16
8. Conclusão	21

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 2020.

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.

Desde 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 do Agente de Ouvidoria e Transparência estão regulamentadas pela Resolução 77/2020 de 08/12/2020 da CGE:

Art. 3º Compete ao Agente de Ouvidoria e Transparência:

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

II. Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na administração pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;

III. Agir com ética, integridade, respeito e transparência no exercício de seus deveres e de suas responsabilidades;

IV. Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo do Estado;

V. Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;

VI. Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado para o combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa;

- VII. *Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;*
- VIII. *Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;*
- IX. *Propiciar à gestão, através de relatórios gerenciais, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;*
- X. *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;*
- XI. *Atender, orientar e protocolar documentos e requerimento permitindo a participação popular e o acesso à informação;*
- XII. *Respeitar e acompanhar os prazos e procedimentos previstos na legislação para o atendimento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação;*
- XIII. *Manter o solicitante informado das providências que estão sendo tomadas na busca das informações em relação ao atendimento, nos casos em que se verifique dificuldade em localizá-las ou reuni-las;*
- XIV. *Responder ao que for questionado de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão;*
- XV. *Revisar a resposta a ser apresentada ao solicitante junto às áreas detentoras da informação, bem como à unidade de assessoramento jurídico, sempre que necessário, antes de enviá-la ao solicitante;*
- XVI. *Indicar o link virtual quando a informação já estiver disponível em site oficial, proporcionando o acesso direto à resposta e especificar de forma detalhada os procedimentos para localizar a informação, através de roteiro detalhado;*
- XVII. *Fazer a análise imediata das solicitações recebidas pelo SIGO, a fim de encaminhar o atendimento à Controladoria-Geral do Estado, para redirecionamento caso a análise e resposta à solicitação não seja da alçada do ente administrativo ao qual foi dirigida;*
- XVIII. *Ter a transparência pública como regra, sempre observando rigorosamente as hipóteses e determinações legais de sigilo e guarda de informações, em especial as relacionadas aos dados pessoais;*

XIX. Explicar o motivo da decisão e informar ao solicitante sobre a possibilidade, prazo e condições para interposição de eventual recurso, caso haja indeferimento do pedido de acesso a informações;

XX. Inserir dados e informações, bem como manter atualizada a área de transparência institucional do respectivo órgão ou entidade, com as informações de transparência pública definidas pela legislação pertinente;

XXI. Acompanhar, com o auxílio do Agente de Controle Interno, o correto uso dos sistemas de tecnologia da informação pelo órgão ou entidade, com o objetivo de garantir que a totalidade das informações públicas existentes na base de dados dos sistemas, sejam captadas ou inseridas no Portal da Transparência;

XXII. Divulgar informações que sejam de interesse coletivo, ainda que não inseridas taxativamente na legislação, caracterizando boa prática e compromisso do órgão ou entidade com a transparência;

XXIII. Verificar diariamente se há requerimentos recebidos pelo o sistema de informação ou pela tecnologia que esteja em uso para atendimento das solicitações;

XXIV. Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta, bem como informar à CGE qualquer alteração de dados ou troca de servidores;

XXV. Informar à CGE com antecedência sobre férias ou afastamento do Agente de Ouvidoria e Transparência, indicando o servidor que o substituirá no período de ausência;

XXVI. Elaborar sugestões para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, do sistema SIGO e do Portal da Transparência, tendo por base as solicitações analisadas, em especial, as que sejam recorrentes, visando a melhoria do atendimento e as necessidades da sociedade.

Parágrafo único. No exercício de suas atribuições, o Agente de Ouvidoria e Transparência terá livre acesso a todos os documentos, informações e outros elementos considerados indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições, não lhe podendo ser sonogado, sob qualquer pretexto, nenhum processo, documento ou informação, a menos que estejam classificados sob grau de sigilo previstos na Lei de Acesso à Informação ou outra legislação que trate do tema.

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;
- Telefone;
- E-mail;
- *Whatsapp*;
- 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 2020

6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e adoção do WhatsApp como meio de contato

Entre os anos de 2017 e 2020 a Ouvidoria recebeu o seguinte quantitativo de manifestações registradas:

Exercício	Manifestações	Tempo médio de tramitação*
2017	21	22
2018	23	30
2019	89	15
2020	786	5

* 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 do art. 16 da Lei 13.460/2017, as solicitações formuladas às ouvidorias devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa. Destarte, o tempo médio de resposta da COHAPAR atualmente atende ao prazo legal.

No ano de 2020 houve aumento significativo no número de manifestações recebidas e, mesmo assim, redução no tempo médio de tramitação e resposta aos cidadãos solicitantes.

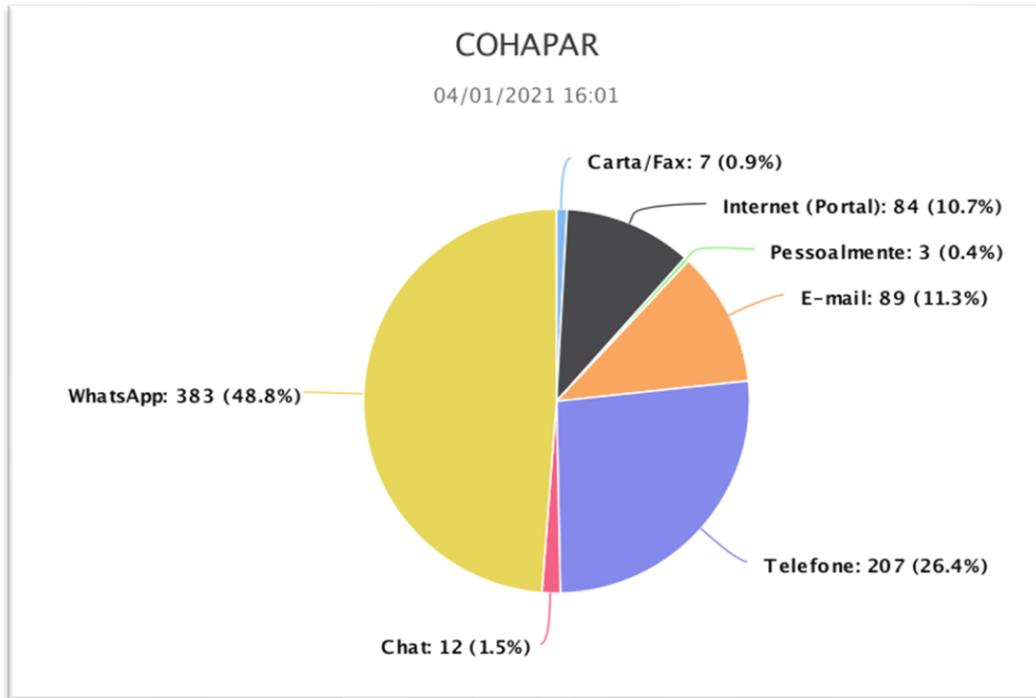
O estado emergencial de pandemia de COVID-19 provocou a suspensão do atendimento ao público presencial na Cohapar e, conseqüentemente, o aumento de demandas formuladas à Ouvidoria por conta da dificuldade de atendimento.

Observamos um crescente número de manifestações à Ouvidoria no ano de 2020 o que se deve, principalmente, ao atípico estado de pandemia causado pela COVID-19 assim como também pela adoção, pela Ouvidoria, do canal de WhatsApp como meio de contato. A adoção da ferramenta adicional de contato ampliou o potencial de atendimento e conferiu maior agilidade e rapidez para contato com os cidadãos.

O novo meio de contato foi adotado a partir de junho/2020 por meio da ferramenta WhatsApp Business, sem qual qualquer custo para a Companhia, por se tratar de ferramenta gratuita. A ferramenta mostrou-se bastante útil, pois permite atender simultaneamente diversos solicitantes ainda que com uma equipe reduzida de apenas duas pessoas.

A partir de junho/2020 podemos notar nítido aumento da preferência da população pelo uso do WhatsApp como ferramenta de contato com a Ouvidoria, sendo o meio de contato mais utilizado pelos solicitantes no referido ano, mesmo tendo sido adotado apenas a partir de junho:

COHAPAR	jan/ 20	fev/ 20	mar/ 20	abr/ 20	mai/ 20	jun/ 20	jul/ 20	ago/ 20	set/ 20	out/ 20	nov/ 20	dez/ 20	Total
Carta/Fax	0	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7
Internet (Portal)	7	11	2	5	17	15	10	2	1	5	5	4	84
Pessoalmente	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
E-mail	3	5	10	3	7	11	10	12	9	13	4	2	89
Telefone	10	12	9	14	29	25	28	21	32	7	9	11	207
Chat	0	4	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	12
WhatsApp	0	0	0	0	0	7	13	72	105	90	78	18	383
Total	20	39	22	25	57	59	62	107	148	115	96	35	



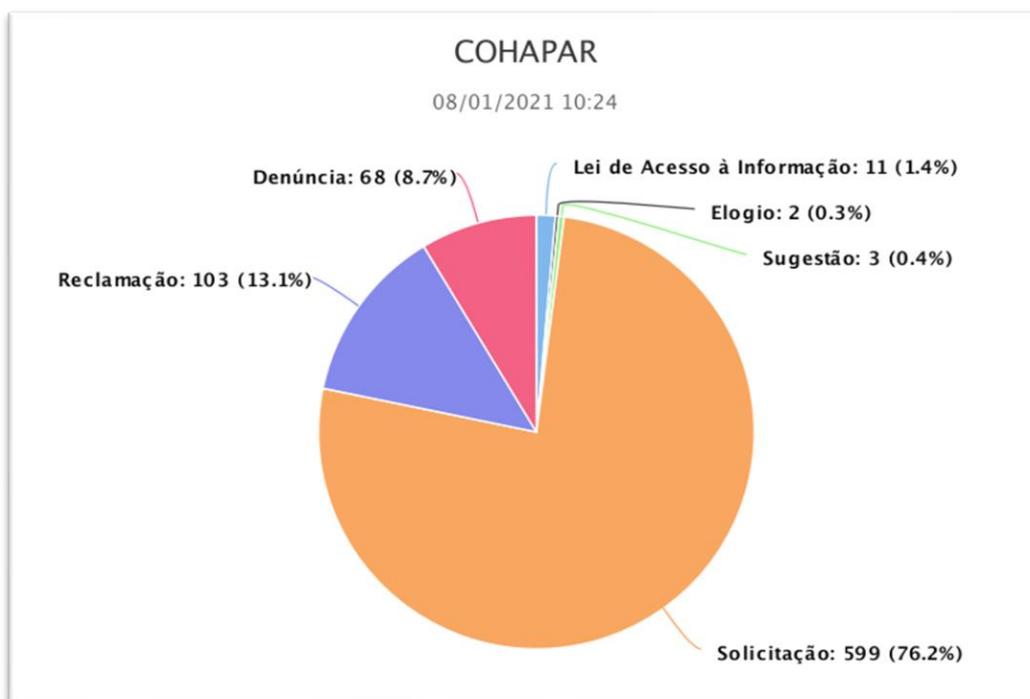
O uso da ferramenta facilita o contato do cidadão com a empresa, pois grande parte das operadoras de telefonia garantem o uso do aplicativo sem a cobrança da franquia de dados. Assim, as pessoas podem falar gratuitamente com a Ouvidoria em uma nova espécie de “canal 0800” que possibilita o múltiplo atendimento simultâneo ao público.

Quanto à natureza de atendimentos realizados pela ouvidoria em 2020 temos:

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
COHAPAR	11	2	3	599	103	68	786
Total	11	2	3	599	103	68	

Insta salientar que todos os atendimentos registrados com amparo na lei de acesso à informação foram respondidos no prazo legal e sem a necessidade de prorrogação:

Protocolo	Criação	Atuação	Tempo de tramitação
105818/2020	13/10/2020	16/10/2020	3
76208/2020	17/07/2020	22/07/2020	5
61045/2020	11/06/2020	29/06/2020	18
53502/2020	22/05/2020	04/06/2020	13
52886/2020	21/05/2020	03/06/2020	13
35159/2020	07/04/2020	22/04/2020	15
33293/2020	02/04/2020	08/04/2020	6
21426/2020	04/03/2020	09/03/2020	5
10665/2020	04/02/2020	12/02/2020	8
9158/2020	30/01/2020	07/02/2020	8
991/2020	06/01/2020	24/01/2020	18



6.2. Motivo das manifestações recebidas em 2020

Quanto aos motivos que ensejaram as manifestações dos cidadãos, conforme a classificação do sistema SIGO, temos os seguintes quantitativos:

	Assunto	Quantidade
1º	Financiamento habitacional - Habitação	106
2º	Emissão de boletos - Habitação	99
3º	Certificado de quitação/liberação de hipoteca - Habitação	83
4º	Casas populares - Habitação	82
5º	Cadastro de pretendente - Habitação	67
6º	Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação	55
7º	Informações/habitação e dificuldade de atendimento - Habitação	49
8º	Obras habitacionais - Habitação	48
9º	Informação sobre programas habitacionais - Habitação	38
10º	Programa Escrituração Direta - Habitação	29
11º	Regularização fundiária - Habitação	27
12º	Documentação do imóvel - Habitação	26
13º	Uso irregular de imóvel - Habitação	21
14º	Mau-atendimento/habitação - Habitação	15
15º	Descumprimento de contrato - Habitação	5
16º	Epidemia/Surto - Saúde pública	5
17º	Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral	4
18º	Recursos Humanos - Administração geral	3
19º	Assédio moral - Agentes Públicos / Terceirizados	2
20º	DADOS ESTATÍSTICOS - Transparência/Controle Social	2
21º	Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	2
22º	Informações/documentos - Agentes Públicos / Terceirizados	2
23º	Informações/gerais - Administração geral	2
24º	RELAÇÃO DE SERVIDORES - Transparência/Controle Social	2
25º	ATOS OFICIAIS DE GOVERNO - Transparência/Controle Social	1
26º	Competência judiciária - Outras Instâncias	1
27º	Competência ministério público - Outras Instâncias	1
28º	Coronavirus - Habitação	1
29º	Direitos do consumidor/serv. procon - Justiça, Trabalho e Direitos Humanos	1
30º	Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral	1
31º	Falta de Atendimento - Agentes Públicos / Terceirizados	1
32º	Informações sobre procedimentos - Administração geral	1
33º	Informações sobre telefone / endereço de órgãos públicos - Administração geral	1
34º	Informações/ legislação - Administração geral	1
35º	SALÁRIO DE SERVIDORES - Transparência/Controle Social	1
	Total	785

6.3. Motivos mais recorrentes em 2020

Como se depreende das manifestações acima, os motivos mais recorrentes de solicitações à Ouvidoria estão relacionados com informações sobre: 1º financiamento habitacional; 2º emissão de boletos; 3º certificado de quitação e liberação de hipoteca; 4º casas populares e 5º cadastro de pretendentes.

O ano de 2020 foi atípico por conta da pandemia de COVID-19. A suspensão dos atendimentos presenciais fez com que grande parte da população buscasse o apoio e auxílio da ouvidoria para a solução de problemas corriqueiros, tais como verificação de saldos de financiamento e dúvidas sobre financiamento, emissão de boletos, emissão de documentos imobiliários, informações sobre cadastro de pretendentes e de condições para ser beneficiário de programa habitacional da Cohapar.

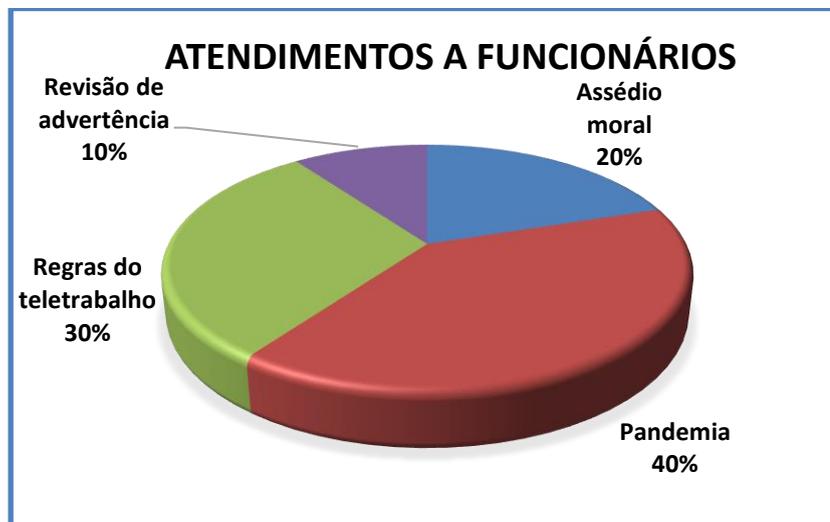
A dificuldade de contato por parte dos cidadãos com a Cohapar, seja por telefone ou para atendimentos presenciais, no primeiro semestre, gerou grande aumento na quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria.

6.4. Ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2020

- Redução no tempo de tramitação de resposta dos atendimentos;
- Aumento significativo da quantidade de atendimentos recebidos, saltando de 89 atendimento em 2019 para 786 atendimentos em 2020;
- Adoção do WhatsApp Business como meio de contato para atendimentos aos cidadãos;
- Sugestões de adoção da ferramenta de WhatsApp para escritórios regionais e sede para possibilitar a continuidade no atendimento ao público externo durante o período de pandemia;
- Sugestão de agendamento de atendimento para entrega de documentos aos cidadãos durante o período da pandemia;
- Melhoria na comunicação com as áreas demandadas e redução no tempo de resposta aos cidadãos;
- Adoção da pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria;
- Aumento na quantidade de atendimentos do público interno de funcionários da Cohapar.

Quanto ao último tópico mencionado, observamos aumento na quantidade de atendimentos registrados pelo público interno, isto é, pelos empregados da Cohapar em comparação com o ano de 2019. Foram abordados os seguintes assuntos nos atendimentos realizados a funcionários da Cohapar:

Assunto	Atendimentos
Assédio moral	2
Pandemia	4
Regras do teletrabalho	3
Revisão de advertência	1
Total Geral	10



6.5. Soluções adotadas pela Administração da Cohapar diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2020

Diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2020, a Ouvidoria manteve contato frequente com a Superintendência de Administração e Controle, vinculada à Diretoria Administrativo-Financeira, bem como com a Diretoria Jurídica e com a Presidência da Cohapar, buscando viabilizar soluções para atendimento aos cidadãos durante o período de pandemia que impôs a redução dos quadros presenciais de empregados e a suspensão ao atendimento presencial ao público.

Mesmo diante do cenário de pandemia, foi possível a tomada de medidas para dar continuidade ao atendimento ao público.

Tanto em setores da sede que atendem público externo quando escritórios regionais da Cohapar passaram a adotar o WhatsApp vinculado ao ramal telefônico e o direcionamento de chamadas aos telefones dos empregados em regime de teletrabalho para possibilitar a continuidade ao atendimento ao público.

Houve a criação de canal de e-mail próprio para que os mutuários pudessem solicitar emissão de boletos – teleatendimento@cohapar.pr.gov.br – bem como a adoção de canais de atendimento telefônico e por WhatsApp na página da Cohapar e no link dos Escritórios Regionais.

Quanto a entrega de documentos imobiliários e certificados de quitação, a Ouvidoria expôs à administração as dificuldades e reclamações apresentadas pelos cidadãos. Prontamente, foi possibilitado o agendamento de data e horário para entrega de documentos pelos escritórios regionais de forma segura, seguindo os protocolos de saúde, segurança e higiene necessários diante do cenário de pandemia de COVID-19.

As dúvidas relacionadas ao cadastro de pretendentes e seleção de beneficiários foram rapidamente atendidas pela equipe da Diretoria de Regularização Fundiária, prestando informações diretamente aos cidadãos ou por intermédio da Ouvidoria.

Assim, conclui-se que a Companhia adotou soluções adequadas para as manifestações mais recorrentes apresentadas à Ouvidoria.

7. Pesquisa de satisfação 2020

Em outubro de 2020 foi implantada a pesquisa de satisfação quanto aos atendimentos prestados pela Ouvidoria. Após a realização dos atendimentos, o solicitante recebe um link para informar o número do atendimento e registrar sua satisfação quanto ao atendimento prestado.

As perguntas apresentadas foram:

1. Você teve o retorno esperado?
2. Qual a sua avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria da Cohapar?
3. Você usaria a Ouvidoria outras vezes?
4. Você encontrou as informações procuradas em nosso site?
5. O tempo de resposta foi satisfatório/insatisfatório?

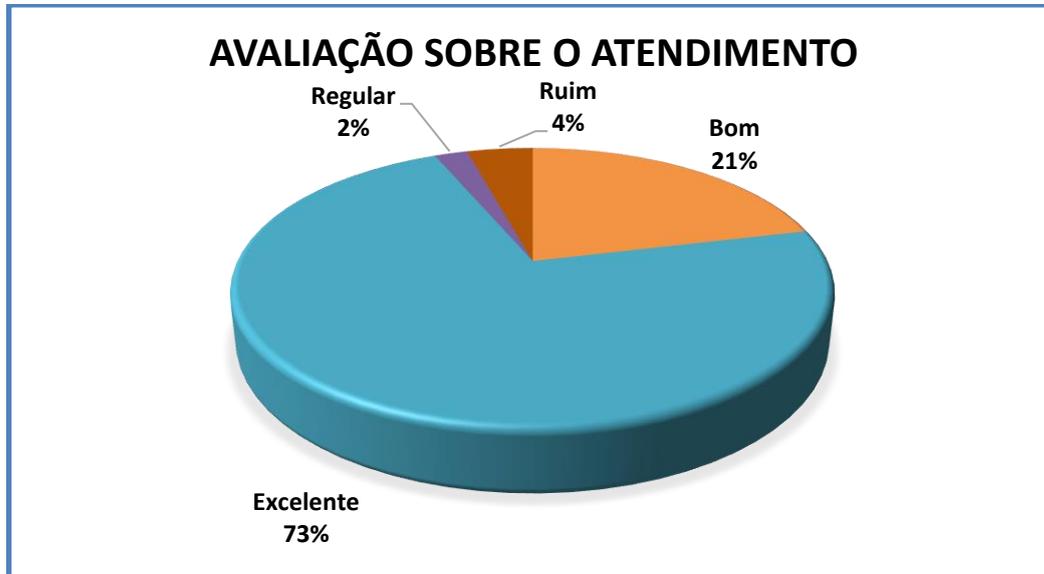
1. Avaliação sobre retorno obtido:

Você obteve o retorno esperado?	Respostas
Não	3
Parcialmente	3
Sim	41



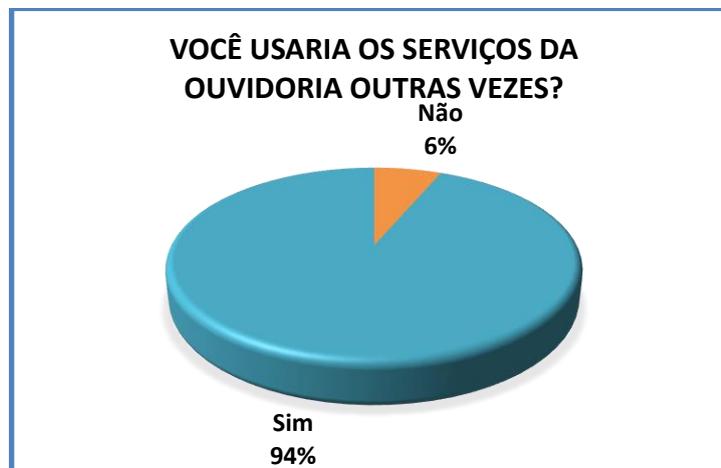
2. Avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria

Avaliação do atendimento	Respostas
Bom	10
Excelente	34
Regular	1
Ruim	2
Total Geral	47



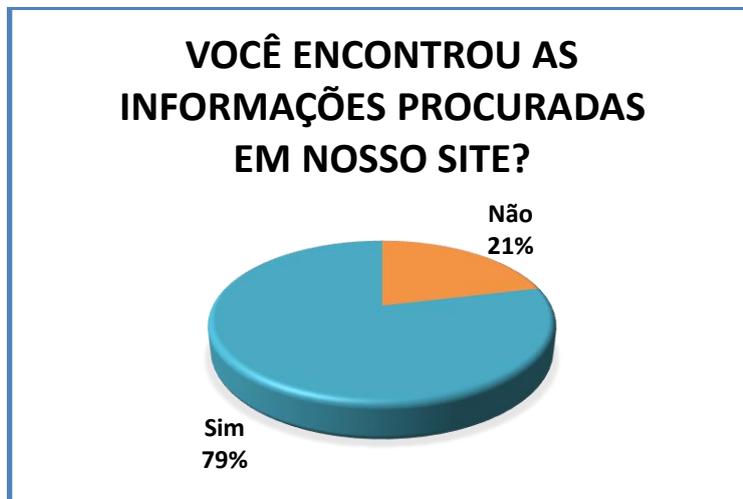
3. Você usaria a Ouvidoria outras vezes?

Você usaria os serviços da Ouvidoria outras vezes?	Respostas
Não	3
Sim	44



4. Avaliação sobre as informações procuradas em nosso site:

Você encontrou as informações procuradas em nosso site?	Respostas
Não	10
Sim	37



5. Avaliação sobre o tempo de resposta da Ouvidoria

Tempo de Resposta da Ouvidoria	Tempo de Resposta
Insatisfatório	4
Satisfatório	43



Registramos, por fim, algumas das manifestações e comentários apresentados pelos cidadãos que responderam a pesquisa de satisfação:

Atendimento 101874/2020:

Bom dia

Minha solicitação foi prontamente atendida pela Ouvidoria, que realizou um serviço muito ágil e muito satisfatório.

Gostaria de agradecer a equipe da Ouvidoria pelo ótimo serviço prestado.

Muito obrigado.

Atendimento 107562_/2020

Fui muito bem atendido pela Ouvidoria da COHAPAR, agora para ficar perfeito é só eu ser contemplado com uma residência no condomínio para idosos, aí sim será nota 1000.

Atendimento 114711_/2020

Obrigada pela atenção... fiquei meses ligando na cohapar e não tive resposta...resolvi ligar na ouvidoria e fui mto bem atendida.. resolveu o meu problema.. mto obrigada

Atendimento 1156392/2020

Quero deixar meu elogio a Camila da ouvidoria todas as vezes que precisei ela sempre disposta ajudar, excelente profissional.

Atendimento 120570_/2020

Muitas vezes não acreditamos na ouvidoria ,fiquei até desconfiado mas já tive resposta e quinta feira estará disponível meu documento , agradeço a ouvidoria da cohapar por ser tão prestativo , agradeço ao Nelson tbm por ter paciência comigo.

Atendimento 127026_/2020

O bom atendimento, proporcionado por esse canal, contribuiu, para resolução de uma importante situação.

Obrigada, pelo pronto atendimento e celeridade ao atendimento.

8. Conclusão

Conclui-se que a Ouvidoria tem cumprido seu papel institucional, ampliando o número de atendimentos realizados e reduzindo o tempo de resposta aos cidadãos, atuando de forma célere e contribuindo como canal que propicia maior participação popular na gestão pública.

Buscamos assim, acolher e representar o cidadão garantindo a sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, estimulando sua participação e controle social.



ePROTOCOLO



Documento: **RelatoriodegestaoOuvidoria2020.pdf**.

Assinado digitalmente por: **Fabricio Santos Muzel de Moura** em 11/01/2021 12:29.

Inserido ao protocolo **17.234.857-2** por: **Fabricio Santos Muzel de Moura** em: 11/01/2021 12:28.



Documento assinado nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura> com o código:
fe81f255734d29b8bd0cf60bb4235f6f.