

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

CURITIBA
2022

Sumário

1. Apresentação	3
2. Breve histórico da Ouvidoria na COHAPAR.....	3
3. O papel da Ouvidoria e legislação aplicável.....	4
4. Equipe da Ouvidoria.....	8
5. Canais de atendimento e registro de atendimentos	9
6. Demonstrativos de manifestações de 2017 a 2021.....	9
6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e meios de contato....	9
6.2. Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2021	17
6.3. Motivos das manifestações recebidas em 2021	18
6.4. Motivos mais recorrentes em 2021	20
6.5. Algumas ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2021	21
6.6. Soluções adotadas pela Administração da Cohapar diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2021	22
7. Propostas de melhorias diante das experiências de 2021	25
8. Pesquisa de satisfação em 2021.....	25
9. Conclusão	30

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 2021.

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.

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 Sr. Fabricio Santos Müzel de Moura para o exercício das atribuições de Agente de Informação e Ouvidor.

Em setembro de 2021, por intermédio do Ato nº. 304/PRES de 03.09.2021, o Diretor-Presidente nomeou o Sr. Rodrigo de Souza Gai para, sem prejuízo de suas atividades, exercer as atribuições de Agente de Informação e Ouvidor da Companhia, em substituição ao Sr. Fabricio Santos Müzel de Moura, que passou a desempenhar as funções de Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais da Companhia, revogando-se assim as disposições do Ato nº 316/PRES de 31.05.2019.

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 foram regulamentadas pela Resolução 77/2020¹ de 08/12/2020 da CGE:

¹ Em que pese a Resolução 77/2020 ter sido revogada pela Resolução 55/2021, optou-se por mencioná-la no presente relatório, a título informativo, tendo em vista que no aspecto prático referido ato normativo ainda se mostra relevante fonte de informação sobre a matéria.

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 da Ouvidoria

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 dos membros:

Rodrigo de Souza Gai: Agente de Informação e Ouvidor da Companhia. Agente Administrativo integrante do quadro efetivo da COHAPAR desde 14.06.2013. Assessor na Diretoria Jurídica. Advogado inscrito na OAB/PR sob nº. 105.986. Graduado no curso de Direito da Faculdade de Direito de Curitiba (2005-2010), Pós-Graduando em Direito e Processo do Trabalho pela PUC/RS (2021-2022), Membro do Grupo Permanente de Discussão em Direito e Processo do Trabalho da OAB/PR, Membro efetivo da Comissão da Advocacia Iniciante da OAB/PR.

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 (Portal da Cohapar);
- 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 2021

6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e meios de contato

Entre os anos de 2017 e 2021 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
2021	1.604	3

*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. Dessarte, o tempo médio de resposta da COHAPAR atualmente atende ao prazo legal.

O ano de 2020 já havia sido marcado por um aumento significativo no número de manifestações recebidas, acompanhada de redução do tempo médio de tramitação e resposta aos solicitantes.

Apesar disso, em 2021 o acréscimo de atendimentos foi ainda mais expressivo, totalizando 1.604 manifestações registradas no sistema SIGO de 01/01/2021 a 31/12/2021, ou seja, mais que o dobro de atendimentos formais em comparação com o ano anterior, e ainda assim com redução significativa do tempo médio de resposta (de 5 dias em 2020, para 3 dias em 2021).

Como causas desencadeantes desse aumento de reivindicações em 2021, a experiência fática faz crer que alguns fatores podem ter contribuído, sem prejuízo de outros, tais como: dificuldades de atendimento presencial em decorrência das restrições advindas da pandemia do COVID-19; maior agilidade e eficiência no uso do WhatsApp como forma de atendimento; aumento na quantidade de atendimentos realizados via “Pronto Atendimento” e diminuição no tempo de resposta das reivindicações.

Nos tópicos seguintes, tais fatores serão brevemente delineados, conforme segue:

1) Contexto da Pandemia do COVID-19

Em 2021 foram realizadas as imunizações no Estado do Paraná, que tiveram início em fevereiro de 2021 com a vacinação de idosos e se estenderam ao longo de praticamente todo o ano, passando pelas demais faixas etárias da população, além das aplicações das doses de reforços que ainda estão em andamento. Contudo, em que pese a evolução da imunização e diminuição da taxa de contágio, houve a adoção de medidas restritivas em determinados períodos de 2021 e de modo geral a manutenção do excepcional estado emergencial causado pela COVID-19.

Em âmbito interno, diante do cenário epidemiológico vivenciado no período, em 26/02/2021 foi determinado o retorno às atividades exclusivamente em regime de teletrabalho para todos os empregados da Cohapar lotados na Sede e Escritórios Regionais (Comunicado 001/DIAF/PRES); ao passo que somente em 18/11/2021 houve a ordem para a retomada definitiva do trabalho presencial para todos os funcionários não inscritos no Projeto Piloto de Teletrabalho (Instrução Normativa nº 009/PRES), considerando a melhora do panorama sanitário e dos indicadores relativos ao quadro epidêmico no Estado do Paraná.

Diante disso, a exemplo do que ocorreu no ano anterior, em 2021 também houve períodos de suspensão de atendimento ao público presencial na Cohapar (tanto na sede quanto nos escritórios regionais), o que certamente impactou no crescente número de manifestações formuladas à Ouvidoria, ante a dificuldade de atendimento presencial, ainda praticado por grande parte do público externo da Companhia.

Some-se a isso a praticidade na formalização de manifestações (grande parte solicitações de informações rotineiras ou envio de documentos contratuais) em ambiente virtual. Através do próprio site da Companhia, o cidadão pode obter todas as informações para formular o seu pedido, de forma bastante ágil e intuitiva, seja através de preenchimento de formulário constante no próprio portal, seja via envio de mensagem por e-mail, contato telefônico ou atendimento via WhatsApp corporativo.

Assim, sopesando todo o contexto vivenciado de restrições de acesso presencial, bem como as facilidades nos registros de manifestações pelo site da Companhia, é factível que tais circunstâncias tenham contribuído para o aumento de atendimentos em 2021.

2) Preferência na utilização do WhatsApp

Outro aspecto que merece ser mencionado se refere à própria cultura do teletrabalho e da utilização de meios telemáticos de comunicação que foram bastante difundidos e utilizados pela população ao longo de todo o contexto da pandemia, com nítida prevalência do WhatsApp, e-mail e telefone como canais de entrada mais utilizados nas reivindicações dos cidadãos.

Em junho de 2020 houve a adoção pela Ouvidoria do canal de WhatsApp como ferramenta adicional de contato, que ampliou o potencial de atendimento e conferiu maior agilidade e rapidez no atendimento aos cidadãos.

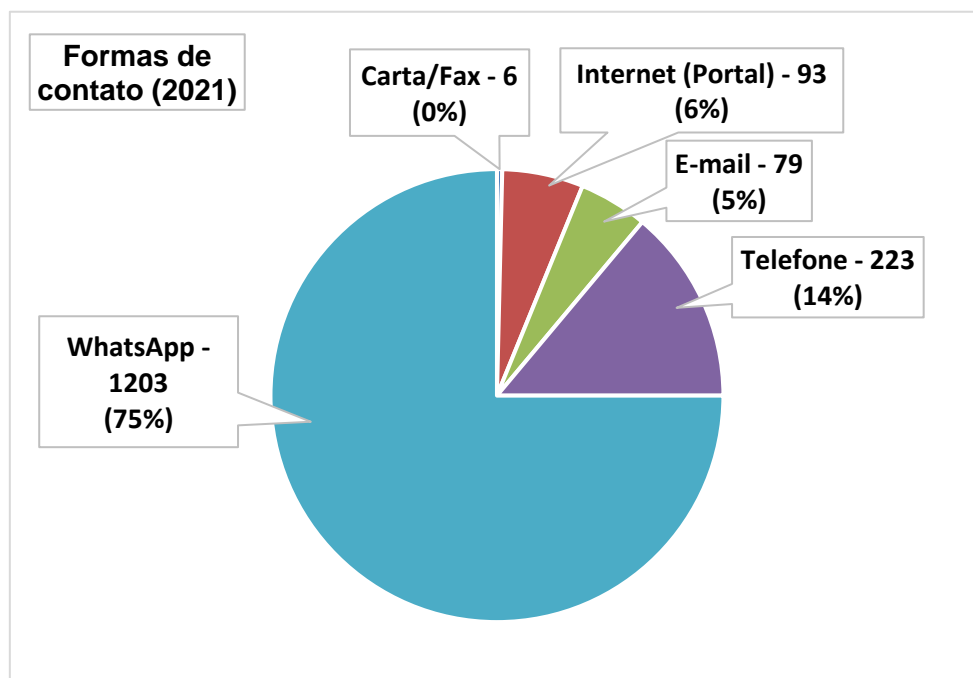
Desde a sua implantação ficou constatado aumento imediato da preferência da população pelo uso do WhatsApp como ferramenta de contato com a Ouvidoria, sendo o meio mais utilizado pelos solicitantes no referido ano, mesmo tendo sido adotado apenas a partir de junho de 2020.

Em 2021 essa realidade não foi diferente. Conforme dados levantados a partir do sistema de relatórios gerenciais do SIGO, em 2021 a ferramenta não somente foi o canal mais utilizado pela população, como seguramente se consolidou como o principal instrumento de entrada de manifestações da Ouvidoria, com larga preferência pelos usuários em relação aos demais meios de contato.

É o que demonstram os levantamentos expostos no quadro abaixo:

Formas de contato dos solicitantes (2021)

Contato	Total
Carta/Fax	6
Internet (Portal)	93
E-mail	79
Telefone	223
WhatsApp	1.203
Total	1.604



Evolução mensal das formas de contato (2021)

Contato	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Total
Carta/Fax	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	6
Internet (Portal)	7	6	8	12	9	5	11	10	7	1	8	9	93
E-mail	3	8	5	8	4	10	5	4	12	9	8	3	79
Telefone	25	13	22	12	17	14	29	21	10	20	25	15	223
WhatsApp	105	83	132	97	119	99	115	90	135	85	81	62	1203
Total	140	110	167	129	149	129	160	127	164	118	122	89	1604

Como se observa o contato via WhatsApp foi amplamente escolhido nas manifestações dos cidadãos, totalizando 1.203 atendimentos de 1.604 totais, equivalendo assim a 75% de todas as manifestações registradas na Ouvidoria em 2021.

Vale registrar que de fato a ferramenta tem se mostrado de grande utilidade, pois permite atender simultaneamente diversos solicitantes ainda que com uma equipe reduzida de apenas duas pessoas. Utilizando-se o aplicativo na modalidade WhatsApp Business, é possível categorizar os tipos de atendimentos, lançando o status de cada chamado de maneira organizada, e também automatizar mensagens para otimizar o tempo de espera e retenção do público.

Além disso, a troca de informações e recebimento de arquivos com o cidadão, como mensagens em áudio, fotos, documentos em formato .pdf ou vídeos (bastante utilizado em denúncias) ocorre de forma célere, e tudo sendo processado mediante fácil integração de dados no SIGO, tornando ágeis desde a recepção das reivindicações, o cadastro formal do atendimento no sistema e o tratamento das informações até a resposta final.

3) Atendimentos realizados via “Pronto Atendimento”

Outro ponto que também merece relevo, e que está diretamente ligado ao tópico anterior, se refere a significativa quantidade de manifestações em 2021 realizadas via “Pronto Atendimento”.

Quando do registro de novas reivindicações, o sistema integrado utilizado de cadastramento (SIGO) permite ao operador cadastrar as solicitações como “Atendimento Completo”, “Acesso à Informação” e também como “Pronto Atendimento”, cada qual com a sua finalidade de dinâmica.

Em síntese, as diferenças entre os cadastros são:

Atendimento Completo: utilizado quando a resposta ao solicitante vai depender de análise ou providências a serem executadas/levantadas com outras áreas, para que então a resposta possa ser enviada em data posterior ao cidadão. As reivindicações, conforme já exposto, são atendidas e tratadas de acordo com o estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017, com 30 (trinta) dias para resposta.

Acesso à Informação: utilizado quando o cidadão solicita informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), as quais devem ser atendidas e tratadas de acordo com o estabelecido na Lei Federal nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 10.285/2014, com prazo de 20 (vinte) dias para resposta.

Pronto Atendimento (PA): utilizado para registrar a solicitação do cidadão, quando o atendente já tem à sua disposição a resposta para a reivindicação, e a fornece de modo concomitante (imediato) ao cadastro. Nessa modalidade, o sistema exige que o operador, por ocasião do cadastro, registre, no mesmo ato, tanto a reivindicação do cidadão quanto a resposta dada ao atendimento. Trata-se, pois, de procedimento utilizado em manifestações cujas respostas podem ser fornecidas de imediato ao cidadão.

Nesse sentido, dispondo o atendente de meios de obtenção de informações de forma rápida e segura, sem precisar se valer do lançamento de demandas via sistema para os setores técnicos competentes, com anotação de prazo para providências (o que às vezes pode demorar para ser atendido), o “Pronto Atendimento” (PA) torna-se uma ferramenta extremamente importante para maior agilidade dos atendimentos e diminuição do tempo de resposta.

Dito isso, em análise aos atendimentos realizados como “Pronto Atendimento” (PA), é possível confirmar que em 2021 houve expressivo aumento do uso dessa modalidade de atuação. Em 2020 o PA havia sido utilizado em 96 das 786 manifestações abertas no período, correspondendo a 12% do total de atendimentos.

Entretanto, no exercício passado tivemos 808 PA´s registrados, equivalendo a 51% dos 1.604 atendimentos feitos pela Ouvidoria em 2021. Significa dizer que somente os PA´s registrados em 2021 superaram a quantidade total de atendimentos abertos em 2020, um aumento significativo para a realidade e estrutura da Ouvidoria.

Importante ressaltar que o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação certamente impactou na eficiência dos atendimentos via “Pronto Atendimento”.

Em primeiro lugar, porque várias manifestações possuem como objeto o envio de informações já disponíveis no próprio sítio eletrônico da Companhia, tais como: envio de contatos de pessoas ou setores; informações sobre pagamentos (envio de boletos, dúvidas sobre valores lançados, falta de recebimento de fatura etc); informações sobre programas habitacionais e de regularização fundiária; informações sobre formas de cadastro habitacional, dentre outras. Assim, o WhastApp possibilita o envio de links específicos para acesso direto às informações solicitadas pelo cidadão, tornando o “Pronto Atendimento” célere e descomplicado.

Além disso e como exposto, o contexto da pandemia fez com que grande parte dos empregados, tanto da sede quanto dos escritórios regionais, passassem a utilizar o WhatsApp como ferramenta diária de trabalho. Desse modo, houve maior facilidade do fluxo de informações entre Ouvidoria e setores técnicos, fazendo com que diversas manifestações pudessem ser atendidas via PA, sobretudo àquelas envolvendo matérias menos complexas e/ou relacionadas ao atendimento ao público em geral. Grande parte das manifestações envolveram assuntos de competência dos escritórios regionais, que passaram a atender pedidos de informações da Ouvidoria através do WhatsApp.

Logo, em decorrência desse intercâmbio de informações, documentos eletrônicos e mensagens em áudio de maneira direta com os setores envolvidos, por efeito do uso ampliado do aplicativo, diversas manifestações que em outros tempos

teriam sido abertas como “Atendimento Completo”, em 2021 tiveram o benefício de serem tratadas via “Pronto Atendimento”, o que impactou diretamente na agilidade e tempo de resposta.

E, por fim, no que se refere a crescente de reivindicações, necessário observar ainda o amplo trabalho de divulgação das Ouvidorias setoriais que foi (e ainda vem sendo) realizado pela CGE/PR, que também tem influenciado cada vez mais na ampliação e conhecimento do canal pela população.

6.2. Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2021

Quanto à natureza dos atendimentos efetuados em 2021, tivemos 1.604 manifestações, sendo 1.457 “Solicitações”, o que correspondeu a 91% do total de registros (em 2020 haviam sido 599 “Solicitações” de 786 totais).

Destaque-se que houve diminuição do número de “Reclamações” (de 103 em 2020 para 67 em 2021) e de “Denúncias” (de 68 em 2020 para 55 em 2021), com aumento na quantidade de “Elogios” (de 2 em 2020 para 8 em 2021).

No que se refere a pedidos com base na Lei de Acesso à Informação, os números mostram leve diminuição em 2021 de pedidos dessa natureza (de 11 em 2020 para 7 em 2021).

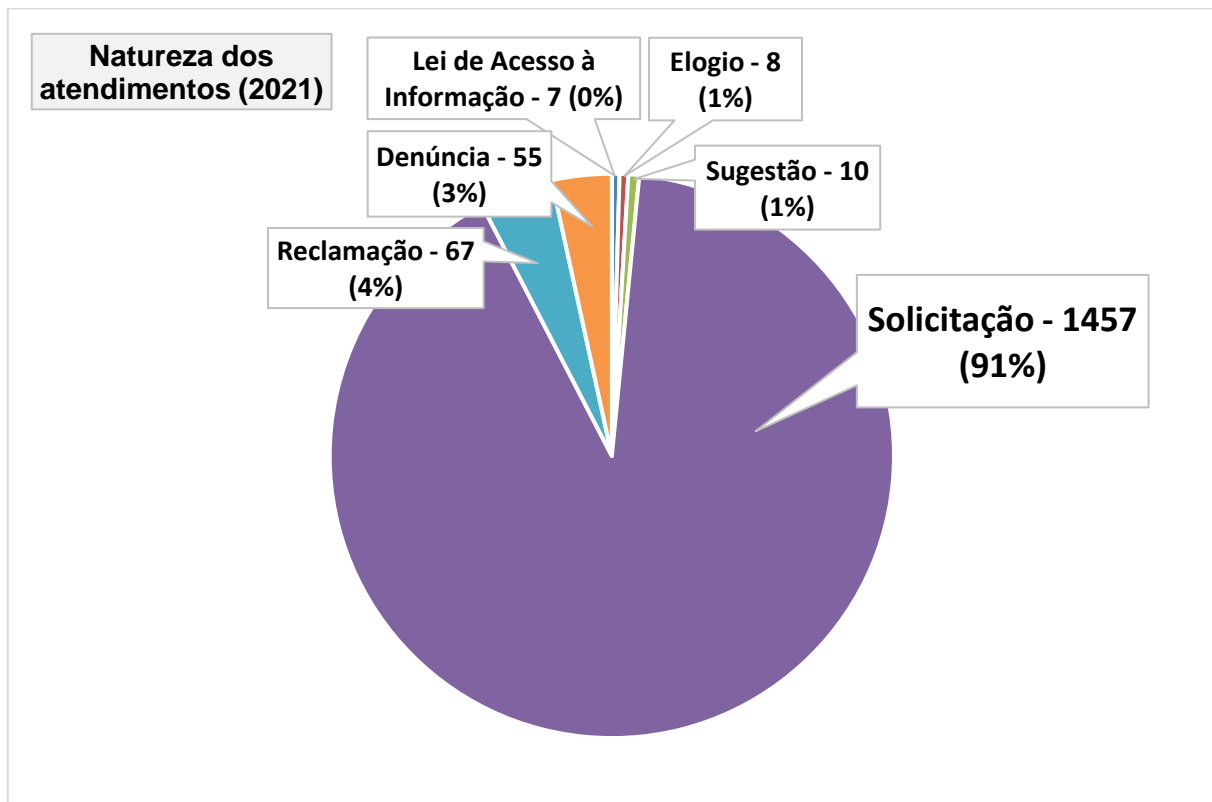
Relatório sobre os tipos de Naturezas dos atendimentos (2021)

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
COHAPAR	7	8	10	1457	67	55	1604

Insta salientar que todos os atendimentos registrados com amparo na Lei de Acesso à Informação foram respondidos no prazo legal:

Protocolo	Data Criação	Data Última Ação	Tempo de tramitação*
43075/2021	08/04/2021	09/04/2021	0
104079/2021	19/08/2021	14/09/2021	25
113967/2021	10/09/2021	17/09/2021	6
126460/2021	06/10/2021	22/10/2021	15
133288/2021	21/10/2021	08/11/2021	17
134598/2021	23/10/2021	10/11/2021	17
140830/2021	08/11/2021	16/11/2021	8

*Tempo em dias corridos.



6.3. Motivos das manifestações recebidas em 2021

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

Relatório de assuntos (2021)

<u>COHAPAR</u>	Quantidade
Cadastro de pretendente - Habitação	494
Financiamento habitacional - Habitação	166
Certificado de quitação/liberação de hipoteca - Habitação	130
Casas populares - Habitação	124
Documentação do imóvel - Habitação	116
Informação sobre programas habitacionais - Habitação	113
Emissão de boletos - Habitação	96
Programa Escrituração Direta - Habitação	57
Obras habitacionais - Habitação	52
Informações/gerais - Administração geral	31
Financiamento habitacional e dificuldade de atendimento - Habitação	31
Emissão de boletos e dificuldade de atendimento - Habitação	27
Uso irregular de imóvel - Habitação	26
Documentação do imóvel e dificuldade de atendimento - Habitação	20
Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação	19
Regularização fundiária - Habitação	15
Cadastro de pretendente e dificuldade de atendimento - Habitação	14
Certificado de quitação/liberação de hipoteca e dificuldade de atendimento - Habitação	12
Recursos Humanos - Administração geral	12
Serviços prestados pela COHAPAR e dificuldade de atendimento - Habitação	9
Informações/habitação e dificuldade de atendimento - Habitação	8
Informação sobre programas habitacionais e dificuldade de atendimento - Habitação	4
Informações sobre procedimentos - Administração geral	3
Casas populares e dificuldade de atendimento - Habitação	3
Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	3
Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral	3
Regularização fundiária e dificuldade de atendimento - Habitação	3
Licitação - Administração geral	2
Informações sobre telefone / endereço de órgãos públicos - Administração geral	2
Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral	1
Mau atendimento - Administração geral	1
Mau-atendimento/habitação - Habitação	1
Competência ministério público - Outras Instâncias	1
Assistência social - Família e Desenvolvimento Social	1
Concurso público - Administração geral	1
Informações/inscrições - Administração geral	1

Estágio remunerado em órgãos do Poder Executivo Estadual - Agentes Públicos / Terceirizados	1
CONTRATOS - Transparência/Controle Social	1
Total	1604

6.4. Motivos mais recorrentes em 2021

Como se depreende das manifestações acima, os motivos mais recorrentes de solicitações à Ouvidoria estão relacionados com informações sobre: 1º cadastro de pretendentes; 2º financiamento habitacional; 3º certificado de quitação e liberação de hipoteca; 3º casas populares; 5º documentação do imóvel e 6º emissão de boletos.

Em 2021 também tivemos a suspensão parcial dos atendimentos presenciais, ainda que em menor proporção em relação a 2020, fazendo com que grande parte dos usuários buscasse a Ouvidoria como canal para a solução de problemas e obtenção de informações mais rotineiras, porém não menos importantes para a população, como por exemplo: a verificação de saldos de financiamento e dúvidas sobre financiamento; emissão de boletos; dúvidas sobre lançamentos realizados na fatura; emissão de documentos imobiliários; informações sobre cadastro de pretendentes (inclusão, alteração ou exclusão de cadastro) e de condições para ser beneficiário de programa habitacional da Cohapar.

No exercício de 2021 os cidadãos também passaram por período de dificuldade de contato com a Companhia, seja por telefone ou atendimentos presenciais, o que também gerou aumento na quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria. É preciso considerar, nesse aspecto, que os impactos da pandemia vêm causando aumento significativo da quantidade de atendimentos recebidos nos últimos anos, saltando de 89 totais em 2019 para 786 atendimentos em 2020; e em 2021 alcançando 1.604 manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Esses dados confirmam vertiginosa crescente de reivindicações e apontam que a população tem confiado e utilizado cada vez mais a Ouvidoria como canal para a resolução de demandas, ainda com nítida predominância de assuntos habituais, porém sensíveis aos cidadãos.

6.5. Algumas ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2021

- Redução no tempo de tramitação de resposta dos atendimentos, de 5 dias em média em 2020 para 3 em 2021;
- Aumento significativo da quantidade de atendimentos recebidos, saltando de 786 atendimentos em 2020 para 1.604 em 2021;
- Diminuição do número de “Reclamações” (de 103 em 2020 para 67 em 2021) e de “Denúncias” (de 68 em 2020 para 55 em 2021), bem como aumento na quantidade de “Elogios” (de 2 em 2020 para 8 em 2021).
- Utilização do WhatsApp como meio de contato para atendimentos aos cidadãos, com ampla preferência da população pelo aplicativo, empregando maior dinâmica e agilidade nos atendimentos. Em 2021 foram 1.604 manifestações, sendo 1.203 via WhatsApp, o que correspondeu a 75% do total de registros;
- Interlocução com escritórios regionais para o correto uso da ferramenta de WhatsApp, verificando links quebrados disponibilizados no site e testando a ferramenta para o bom atendimento ao público, principalmente ao longo do período de restrições decorrentes da pandemia;
- Melhoria no fluxo de informações com as áreas demandadas e redução no tempo de resposta aos cidadãos;

- Estabelecimento de fluxo com a Assessoria de Comunicação (ACOM) visando a redistribuição de manifestações com base na Lei de Acesso à Informação, eventualmente recebidas via canal “Fale Conosco”, para atendimento exclusivo pela Ouvidoria;
- Proposta conjunta com a Unidade de Controle Interno (UCI) de elaboração de cartilha para normatização de procedimentos de atendimentos, tendo por objetivo avançar no padrão de qualidade dos atendimentos prestados por setores da Companhia que trabalham com atendimento direto ao público;
- Inclusão do formulário de contato com a Ouvidoria dentro da própria página da Cohapar, e inclusão de opção para acompanhamento das reivindicações prévias;
- Interlocução com a Superintendência de Administração e Controle (SUAC) e demais áreas visando monitoramento e futuras melhorias do canal 0800 de contato;
- Interlocução direta com áreas técnicas, superintendências, diretorias, chefias de escritórios regionais e gabinete da presidência, sempre que necessário, para a resolução de demandas da Ouvidoria.

6.6. Soluções adotadas pela Administração da Cohapar diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2021

Diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2021, e em continuidade ao que já vinha sendo feito em 2020, a Ouvidoria manteve contato frequente com a Superintendência de Administração e Controle (SUAC), vinculada à Diretoria Administrativo-Financeira (DIAF), bem como com a Diretoria Jurídica (DIJU) e com a Presidência da Cohapar (PRES), buscando a viabilidade dos atendimentos aos cidadãos, principalmente durante o período de restrições decorrentes da pandemia.

Um dos assuntos mais requisitados pelos cidadãos foi “cadastro de pretendentes”, geralmente manifestado através das seguintes dúvidas: como ser contemplado, como obter financiamento, critérios de enquadramento e seleção de famílias, com o saber se o cadastro está ativo, recuperação de senha de acesso etc. Esses atendimentos sempre exigiram atenção, pois apesar da preferência cada vez maior pelo uso do WhatsApp, ainda é comum o atendimento de pessoas não familiarizadas com o acesso a informações e troca de mensagens em ambiente virtual.

Nesse aspecto, mesmo com as dificuldades enfrentadas no período, demandas de tais naturezas foram rapidamente atendidas pela equipe da Diretoria de Regularização Fundiária (DIRF) e pelos Escritórios Regionais (ER's), seja mediante o fornecimento de informações diretamente aos cidadãos ou por intermédio da Ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria em conjunto com a ACOM levou ao conhecimento da SUAC as reclamações advindas do funcionamento do 0800 da Companhia e do atendimento ao mutuário pela sede, serviços que impactam diretamente na qualidade e na rapidez das respostas aos assuntos mais requisitados. Em atenção a SUAC explicou que o 0800 estava atendendo com equipe reduzida, e apresentou as dificuldades da falta de pessoal, agravada pelo encerramento do contrato de prestação de serviço de atendimento ao 0800, bem como pelo acréscimo de demanda decorrente da pandemia. Como medida provisória, a SUAC intermediou com setores envolvidos a convocação de funcionários para atendimento ao público. Além disso, sugeriu acompanhar os serviços de atendimento telefônico após o retorno dos funcionários ao trabalho presencial, para assim serem deliberadas possíveis propostas de melhorias, medida que está em andamento.

Também tivemos algumas reclamações relacionadas ao setor de obras. Quando provocada, a Diretoria de Obras (DIOB) encaminhou respostas técnicas aos usuários, esclarecendo sobre o andamento dos serviços, inclusive em alguns casos disponibilizando cronograma de obra e realizando atendimento presencial.

Ainda, sempre que necessário a Ouvidoria obteve apoio imediato do Gabinete da Presidência, principalmente na intermediação com chefes e coordenadores dos escritórios regionais. Como exemplo, cite-se o Atendimento nº. 77280/2021, por meio do qual o cidadão buscou a Ouvidoria para resolver um problema na documentação do imóvel - há muito tempo sem resolução - e que em poucos dias foi solucionado com o apoio direto do gabinete da presidência. Nesse atendimento houve registro de elogio pelo usuário em nossa pesquisa de satisfação.

Demais disso, os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação foram respondidos de maneira adequada pelos setores competentes, especialmente pelas áreas mais impactadas como a Diretoria de Programas e Projetos (DIPP) e Diretoria Administrativo-Financeira (DIAF), cujas demandas por vezes exigiram a realização de pesquisas e levantamento histórico de informações.

De igual modo, as denúncias envolvendo assuntos mais delicados, como invasão de moradias, casas abandonadas, uso irregular de imóvel, conduta inadequada de agentes, dentre outras, foram regularmente averiguadas pelas áreas responsáveis. E aquelas em relação as quais não se fez possível o envio de resposta ao denunciante no prazo estabelecido (normalmente para assuntos mais complexos, os quais exigiram tempo maior de levantamento), via de regra foram deflagrados procedimentos internos de apuração.

Por fim, tanto em setores da sede que atendem público externo quanto escritórios regionais da Cohapar mantiveram o uso do WhatsApp de forma satisfatória, com o aplicativo vinculado ao ramal telefônico, o que possibilitou rápido contato da Ouvidoria com os setores, bem como o cadastramento do direcionamento de chamadas aos telefones dos empregados em regime de teletrabalho, possibilitando a continuidade do atendimento ao público mesmo em trabalho remoto.

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

7. Propostas de melhorias diante das experiências de 2021

- Elaboração de cartilha tendo por objetivo melhorar o padrão de qualidade do atendimento ao público prestado por diversas áreas da Companhia. A minuta preliminar do documento foi elaborada pela Ouvidoria em conjunto com a Unidade de Controle Interno – UCI, e a continuidade dos trabalhos contará com a participação da Assessoria de Comunicação – ACOM e demais setores de atendimento;
- Interlocução com a SUAC, SUFI e ACOM para, a partir das experiências obtidas em 2021, estudar alternativas visando melhorias no atendimento ao público da sede e no canal 0800. Como sugestão, serão avaliadas medidas para redirecionar o cidadão (sobretudo em atendimentos por WhatsApp) diretamente para os setores responsáveis, principalmente para assuntos corriqueiros e frequentes do dia a dia, visando o atendimento direto e mais rápido pelos setores técnicos detentores das informações;
- Análise de viabilidade de designação de agentes responsáveis pelo WhatsApp nos escritórios regionais, com indicação de substitutos quando for o caso, a fim de que o atendimento das regionais não fique desguarnecido em caso de ausência de empregados.

8. Pesquisa de satisfação em 2021

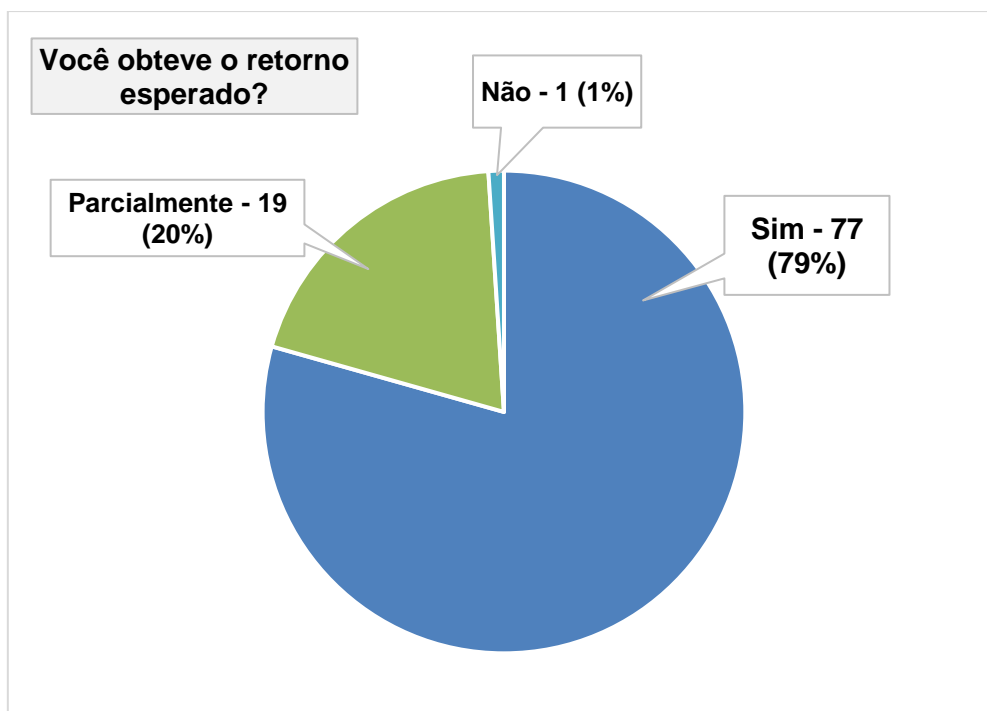
Desde que foi implantada, a pesquisa de satisfação tem sido importante instrumento de avaliação dos atendimentos prestados pela Ouvidoria. Após a realização dos atendimentos, o solicitante recebe um link para informar o número do atendimento e registrar sua satisfação quanto ao atendimento prestado.

As perguntas utilizadas na pesquisa são as seguintes:

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?

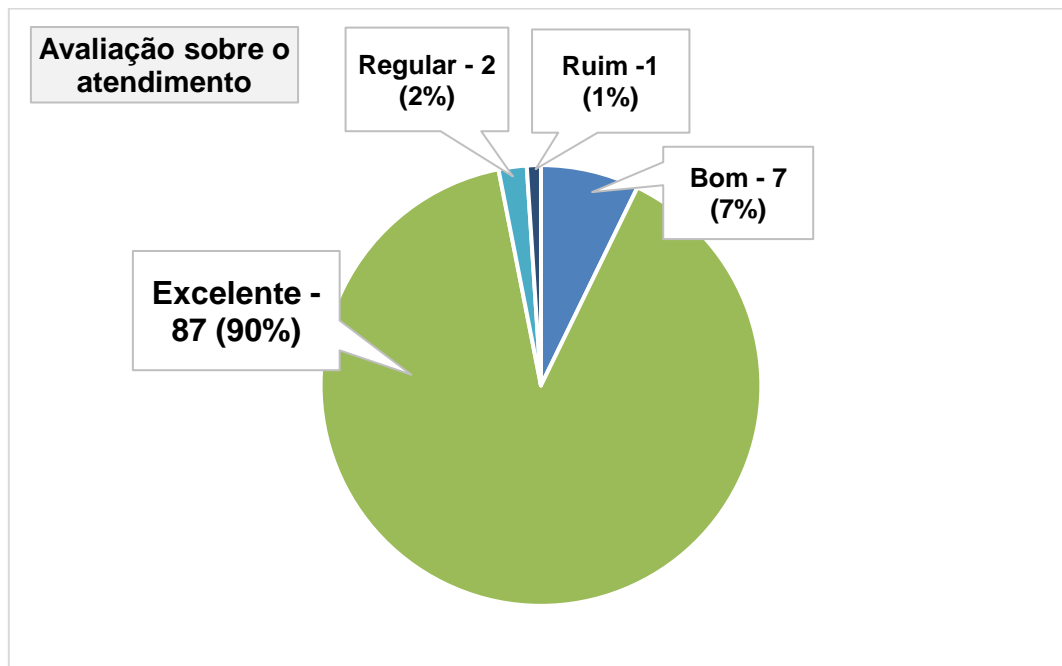
1. Avaliação sobre retorno obtido (2021):

Você obteve o retorno esperado?	Respostas
Sim	77
Parcialmente	19
Não	1
Total	97



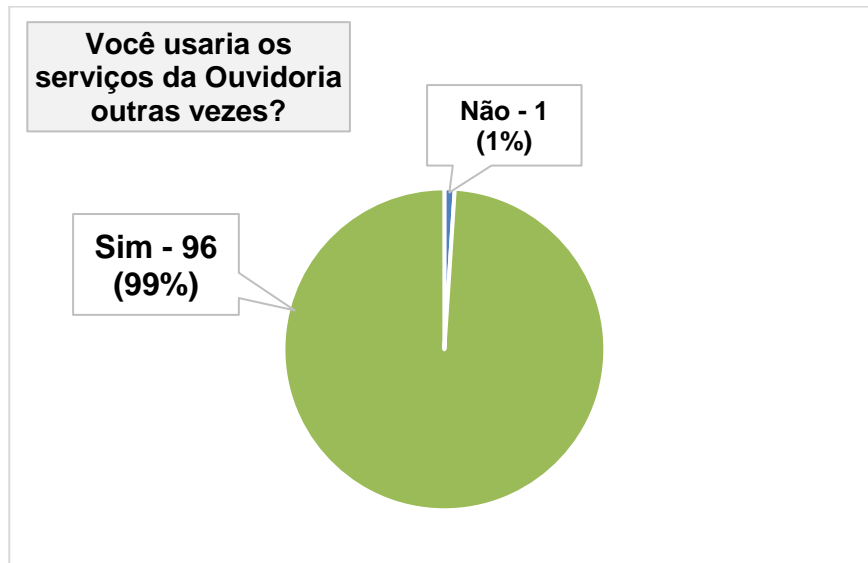
2. Avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria (2021)

Avaliação sobre o atendimento	Respostas
Bom	7
Excelente	87
Regular	2
Ruim	1
Total	97



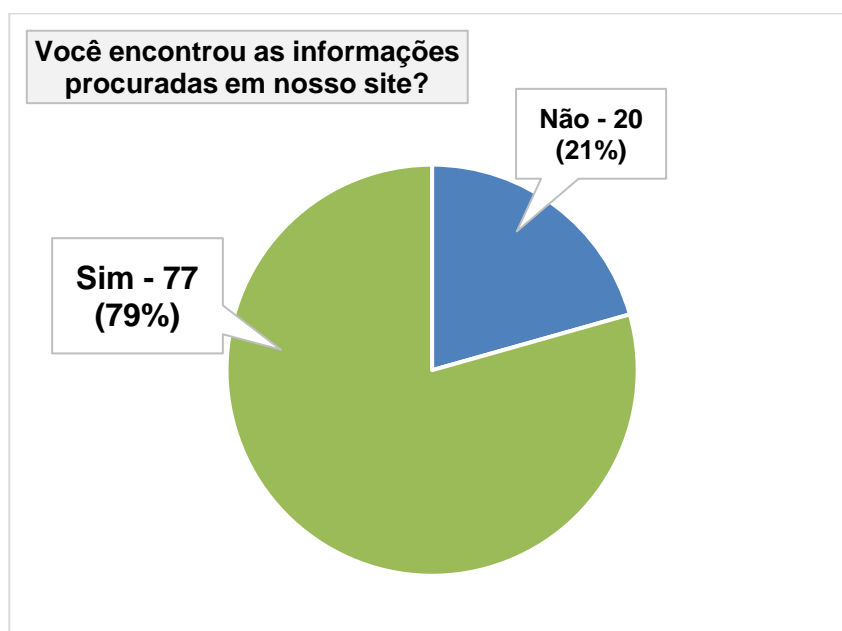
3. Você usaria a Ouvidoria outras vezes? (2021)

Você usaria os serviços da Ouvidoria outras vezes?	Respostas
Não	1
Sim	96
Total	97



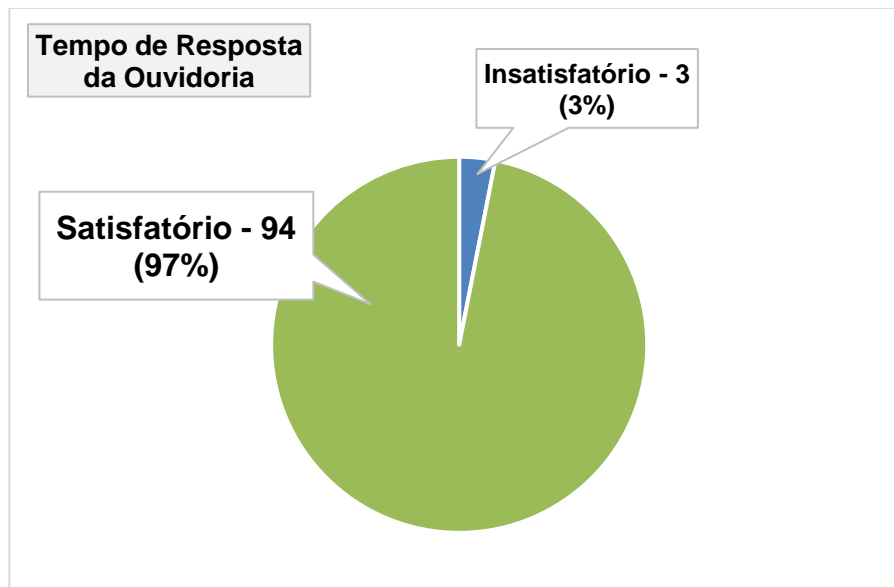
4. Avaliação sobre as informações procuradas em nosso site (2021)

Você encontrou as informações procuradas em nosso site?	Respostas
Não	20
Sim	77
Total	97



5. Avaliação sobre o tempo de resposta da Ouvidoria (2021)

Tempo de Resposta da Ouvidoria	Respostas
Insatisfatório	3
Satisfatório	94
Total	97



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

Atendimento 6725/2021

“Excelente. Pessoa muito bem preparada para o atendimento. Isso é bastante satisfatório.”

Atendimento 6144/2021

“Muito bom atendimento e as respostas são rápidas.”

Atendimento 12462/2021

“Fui muito bem atendido com agilidade e prontidão nos esclarecimentos.”

Atendimento 31984/2021

“Atendente Camila, ótima profissional e atenciosa.”

Atendimento 41566/2021

“Atendente Camila resolveu meu problema com rapidez e profissionalismo.”

Atendimento 77280/2021

“Satisfeito não só pelo retorno, mas pelo conteúdo, mostrando que realmente foi feita uma pesquisa quanto ao problema relatado.”

Atendimento 77280/2021

“Satisfatório; porque dentro do prazo estabelecido pela OUIDORIA, mas nos dias de hoje tudo informatizado 30 dias é muito tempo; temos que melhorar este prazo, mas felizmente este último chamado resolveu.

Parabéns ao colaborador ou seja servidor Rodrigo Gai.”

9. 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.