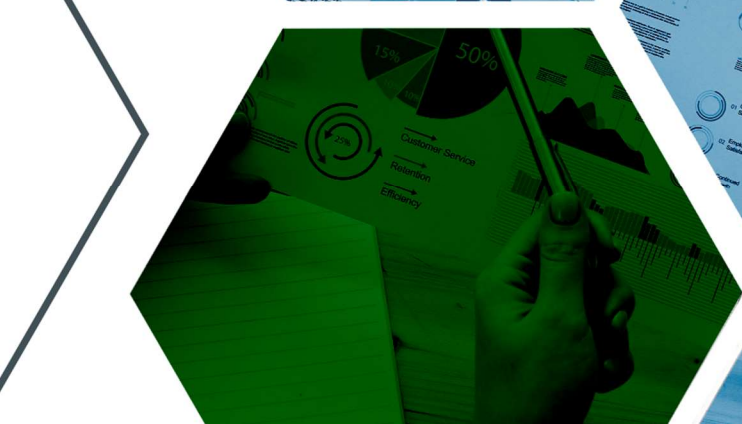


# PLANO DE TRABALHO 2024

OUVIDORIA

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO PARANÁ – COHAPAR



Jorge Luiz Lange  
**DIRETOR-PRESIDENTE DA COHAPAR**

Rodrigo de Souza Gai  
**OUVIDOR DA COHAPAR**



<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO DO PLANO</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>2. OUVIDORIA DA COHAPAR</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA</b>	<b>5</b>
<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)</b>	<b>8</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>9</b>
<b>4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023</b>	<b>10</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO 2024</b>	<b>10</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>16</b>



# 1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Companhia de Habitação do Paraná elabora e publica o seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

## OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná - COHAPAR, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

## METODOLOGIA

A metodologia empregada para a elaboração do Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos na Instrução Normativa n° 05/2024 da Controladoria-Geral do Estado e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação e aprovação pelo Diretor-Presidente da Companhia do Plano de Trabalho;
- V. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional da COHAPAR e Portal da Transparência da companhia;
- VI. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

## 2. OUVIDORIA DA COHAPAR

### ESTRUTURA

A Ouvidoria da COHAPAR é atualmente composta pelo Ouvidor designado por intermédio do Ato nº. 304/PRES de 03.09.2021, integrante do quadro de empregado público de carreira. O Ouvidor atualmente atua tanto nas demandas da Ouvidoria quanto no atendimento e cumprimento à Lei de Acesso à Informação e alimentação do Portal da Transparência da Companhia.

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 o sistema utilizado pelos órgãos e entidades da administração estadual para cadastrar reivindicações e acompanhar trâmites e providências dos atendimentos prestados aos cidadãos pela Ouvidoria, seja pessoalmente, através da Internet, correio ou telefone.

O sistema é monitorado diariamente pela Controladoria Geral do Estado, a quem incumbe a coordenação e manutenção do sistema.

Em linhas gerais, o papel da Ouvidoria Pública consiste em 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.

### ATRIBUIÇÕES

Sob o ponto de vista técnico, a Ouvidoria da Cohapar está vinculada à Coordenadoria de Ouvidoria (CGE/PR), a qual incumbe o encaminhamento das diretrizes e apoio técnico para desenvolvimento do trabalho das Ouvidorias dos demais órgão e entidades do estado. Dentre as competências da Coordenadoria de Ouvidoria (CGE/PR), pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;

- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;

- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

O Ouvidor (ou Agente de Ouvidoria) é o servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas (art. 2º, IV, Resolução CGE nº 55/2021).

O Agente de Ouvidoria integra o chamado NICs (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial), estrutura administrativa que atua em nível de execução sistêmica, cuja composição, diretrizes e competências estão definidas na Resolução CGE nº 55/2021. Assim, o agente está administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

As atribuições do Agente de Ouvidoria do NICs estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019:

*“[...] XXIII - a busca de respaldo do órgão ou entidade em que atua para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria;*

*XXIV - a representação do cidadão na relação com o órgão ou entidade em que atua ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;*

*XXV - o recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;*

*XXVI - a comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;”*

À luz da legislação federal, 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 dispostas na referida Lei, destaca-se:

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- 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;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Busca-se, 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 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.

## ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

As ouvidorias públicas são espaços de controle, participação social e combate à corrupção, que têm a função de ser a “ponte” de aproximação do cidadão com a Administração Pública (Órgãos, Entidades e Secretarias do Estado), seja em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos), seja quanto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos.

Nessa lógica, a Ouvidoria visa aproximar o cidadão do Estado, a fim de ele tenha resposta a reivindicações que lhes sejam de interesse, bem como acesso às informações de interesse público, concretizando a participação social no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados pela administração. Através dessas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

Como porta de entrada para demandas da população, a Ouvidoria também é importante ferramenta estratégica de gestão. Nesse sentido, cite-se o Relatório de Gestão da Ouvidoria encaminhado anualmente à autoridade máxima da entidade, que compreende as informações processadas e trabalhadas no exercício, nos termos do art. 15 da Lei Federal 13.460, 26 de junho de 2017.



Seguindo essas balizes, a Ouvidoria da COHAPAR realiza atendimentos aos cidadãos por intermédio dos seguintes canais de contato: Internet (Portal da Cohapar); Telefone; E-mail; Whatsapp; Atendimento pessoal e Carta.

Todas as demandas recepcionadas pelos canais acima são imediatamente registradas no SIGO, o qual dispõe de ferramentas ágeis e seguras para o controle e acompanhamento das providências necessárias à solução da demanda. O SIGO permite ampla gestão do atendimento, e é a principal ferramenta de trabalho da equipe técnica da Ouvidoria.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações das Ouvidorias de toda a Rede de Ouvidores está disponível no site da CGE, e pode ser acessada clicando [aqui](#).

No que se refere à forma de atuação da equipe da Ouvidoria em relação à interação com o cidadão, os atendimentos são realizados primando-se pela educação, presteza, cortesia, imparcialidade e flexibilidade.

Dentre as competências dos agentes, destacam-se a capacidade de ouvir e compreender sem julgamentos prévios, a capacidade de reconhecer os direitos e deveres do usuário, bem como o cuidado de qualificar as manifestações de forma adequada, diligenciando as providências cabíveis de maneira célere e assertiva.

### 3. BASE LEGAL

Os principais atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria são os seguintes:

- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual 10.285/2014, que dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo que garante o acesso à informação;
- Decreto Estadual nº 7791, de 08 de Junho de 2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;
- Resolução CGE nº 55/2021, que especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

- Resolução CGE nº 33/2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná;
- Instrução Normativa CGE nº 05/2024, através da qual a Controladoria-Geral do Estado determinou aos agentes de ouvidorias a elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria de 2024.

## 4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria no site oficial	concluído	Informações verificadas e atualizadas.
Divulgação das informações da Ouvidoria	concluído	Informações divulgadas no site institucional e intranet
Acompanhamento das manifestações do SIGO	concluído	Manifestações respondidas tempestivamente no SIGO
Acessibilidade para atendimento presencial na Ouvidoria	concluído	Estabelecido local acessível para atendimento presencial
Elaboração do Relatório de Gestão	concluído	Relatório aprovado e divulgado na página da Ouvidoria
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário	concluído	Grupo de trabalho designado e atividades em andamento

## 5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2024:

ATIVIDADE 1																	
Divulgação das formas de contato com a Ouvidoria no site oficial																	
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria, no site institucional da companhia, em local de fácil acesso e visualização.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de Ouvidoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Governança															
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																
<b>PRAZO</b>	5 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Atualizar no site da COHAPAR as informações gerais da Ouvidoria de interesse da sociedade.																
	Atualizar as informações relativas ao Relatório de Gestão e ao Plano de Trabalho na página da Ouvidoria.																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Atualização das formas de contato e demais informações da Ouvidoria na página constante no site oficial.																

ATIVIDADE 2											
Divulgação das informações da Ouvidoria											
<b>OBJETIVO</b>	Realizar internamente a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.										
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo									
		Plano Plurianual									
		Plano de Integridade e Compliance									
		IA-CM									
		Ação de Ouvidoria									
	BNDES										

		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
<b>PRAZO</b>	11 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Atualizar o Manual de Orientação ao Usuário da Companhia.												
	Estabelecimento de rotina visando a divulgação periódica das atribuições da Ouvidoria internamente.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno.												

<b>ATIVIDADE 3</b>													
<b>Acompanhamento das manifestações do SIGO</b>													
<b>OBJETIVO</b>	Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
<b>PRAZO</b>	11 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO (recepção, análise, deflagração de providências aos setores técnicos competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de resposta final tempestiva).												



ATIVIDADE 5																	
Elaboração do Relatório de Gestão																	
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de Ouvidoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Governança															
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16															
<b>PRAZO</b>	5 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Elaborar o Relatório de Gestão da Ouvidoria.																
	Submeter o Relatório de Gestão da Ouvidoria à autoridade máxima a que pertence a Ouvidoria.																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Elaboração do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.																

ATIVIDADE 6											
Carta de Serviços ao Usuário e Carta de Serviços da Ouvidoria											
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, e elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria.										
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo									
		Plano Plurianual									
		Plano de Integridade e Compliance									
		IA-CM									
		Ação de Ouvidoria									
		BNDES									
		TCE:									
		ESG/ASG: Governança									
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16										

<b>PRAZO</b>	11 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Acompanhar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário.												
	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Implantação da Carta de Serviços ao Usuário da Companhia e da Carta de Serviços da Ouvidoria.												

<b>ATIVIDADE 7</b>													
<b>Certificação em Ouvidoria</b>													
<b>OBJETIVO</b>	Obter a certificação em Ouvidoria em um dos cursos disponíveis.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
<b>PRAZO</b>	11 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Realizar o curso de Certificação em Ouvidoria.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												

	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Certificado de conclusão de curso que ateste a Certificação em Ouvidoria.

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de competências do Ouvidor da COHAPAR.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.