

Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal aberto de comunicação a todo cidadão pelo qual é possível encaminhar solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A Ouvidoria, sob a coordenação técnica da **Controladoria Geral do Estado (CGE)**, procura indicar qual caminho o cidadão deve seguir em cada uma dessas situações.

A Ouvidoria atua como uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal), para assuntos envolvendo a prestação de serviços públicos, a conduta de agentes públicos e demais manifestações em geral.

Dessa forma, a Ouvidoria é um importante espaço de controle, participação social e combate à corrupção, pois por meio dessas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade. Por isso, as Ouvidorias devem:

- Acolher os cidadãos nas suas manifestações, sem distinção ou discriminação;
- Receber e qualificar as manifestações de forma adequada para que o Estado possa realizar melhorias;
- Responder aos cidadãos de forma simples e compreensível, mantendo sempre a educação e cordialidade; e
- Demonstrar os resultados, avaliar se as respostas estão sendo satisfatórias e elaborar relatórios para auxiliar a gestão pública.

Quem pode buscar a Ouvidoria?

Qualquer usuário(a) que queira realizar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos a temas do Poder Executivo do Estado do Paraná (administração geral, segurança, educação, saúde, trânsito, rodovias, agricultura, energia elétrica, saneamento, habitação, etc.). Portanto, não serão tratados casos de competência municipal, federal ou dos Poderes Legislativo e Judiciário, ou ainda de outros Estados, por exemplo.

Direitos e deveres do usuário do serviço público

Os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos são os seguintes (Lei nº 13.460/2017, em seus artigos 6º e 8º):

Direitos do Usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Deveres do Usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Obs: o **dever de urbanidade** é uma via de mão dupla, ou seja, tanto a administração, através de seus agentes públicos, quanto o cidadão (usuário do serviço) **devem proceder com respeito e boa-fé.**

Quando recorrer à Ouvidoria?

As ouvidorias podem ser buscadas para a manifestação de:

Sugestões: Ideias ou propostas de melhoramentos de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Elogios: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou sobre o atendimento recebido.

Solicitações: Requerimento de atendimento ou serviço. Também pode ser utilizada para comunicar problemas.

Denúncias: Comunicações da prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes (ex: infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção e violação de direitos e outros).

Reclamações: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação ou fiscalização desse serviço.

Pedidos de Acesso à Informação: Solicitação de acesso às informações públicas.

Como registrar a minha manifestação?

Atendimento pelo Portal (internet): É a maneira de entrar em contato com a Ouvidoria da Cohapar por meio do preenchimento de formulário eletrônico, disponível na internet, através do qual é possível o envio de solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

O canal para acesso ao formulário de contato está disponível em: <https://www.cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria#form>

Atendimento telefônico: utilizado para o cidadão manifestar sua reivindicação, ou acompanhar a tramitação de manifestação aberta anteriormente ou ainda para obter informações. Os telefones da Ouvidoria da Cohapar é **(41) 3312-5879**.

Atendimento WhatsApp: A sua manifestação também poderá ser formalizada via WhatsApp. Depois de registrada no sistema, será informado um número de protocolo para acompanhamento do atendimento. O registro poderá ser feito de forma anônima ou identificada. O contato do WhatsApp da Ouvidoria da COHAPAR é **(41) 3312-5879**.

Atendimento por e-mail: toda as manifestações recebidas por e-mail são registradas e abertos atendimentos no sistema. O e-mail da Ouvidoria da COHAPAR é: ouvidoria@cohapar.pr.gov.br

Atendimento presencial: Sempre que necessário também é possível agendamento para atendimento presencial com o Ouvidor no número **(41) 3312-5879**.

Informações insuficientes à Ouvidoria

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 10 dias contados da data do seu recebimento. Caso contrário, a manifestação será arquivada.

O que devo informar nas manifestações?

Ao formular a sua manifestação, busque usar linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possíveis, como datas, locais, nomes, endereços etc., conforme o caso, a respeito dos fatos e especifique o que deseja, pois dessa forma as respostas também serão mais completas e de qualidade.

É obrigatória a minha identificação?

Não é obrigatória a identificação do cidadão que realize uma solicitação, reclamação, denúncia ou sugestão. Assim, a manifestação pode ser anônima ou sigilosa.

Anônima é a manifestação sem identificação. Mesmo que o cidadão opte pela manifestação anônima, este terá acesso ao número de protocolo, para acompanhamento dos trâmites do atendimento.

Já nas **sigilosas**, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém não serão divulgados/compartilhados com terceiros.

Qual o prazo de respostas?

Regra geral: as solicitações formuladas às ouvidorias devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa (art. 16 da Lei 13.460/2017).

LAI: pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) devem ser atendidas e tratadas no prazo de 20 (vinte) dias, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Estadual nº 10.285/2014.

Página da Ouvidoria da COHAPAR

A página da ouvidoria da Cohapar na internet pode ser acessada em: <https://www.cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria>

Fale com o Ouvidor da COHAPAR

RODRIGO DE SOUZA GAI (Ouvidor)

Telefone / WhatsApp: **(41) 3312-5879**

Email: ouvidoria@cohapar.pr.gov.br