

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022

CURITIBA
2023

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	6
5. Canais de atendimento e registro de atendimentos	7
6. Demonstrativos de manifestações de 2017 a 2022	7
6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e meios de contato ...	8
6.2. Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2022	14
6.3. Motivos das manifestações recebidas em 2022	16
6.4. Motivos mais recorrentes em 2022	17
6.5. Algumas ações adotadas pela Ouvidoria no exercício de 2022	18
6.6. Soluções adotadas pela Administração da Cohapar diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2022	20
7. Propostas de melhorias diante das experiências de 2022	22
8. Pesquisa de satisfação em 2022	23
9. Conclusão	28

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 2022.

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, revogando-se assim as disposições do Ato nº 316/PRES de 31.05.2019.

3. O papel da Ouvidoria e legislação aplicável

A Ouvidoria Pública tem a atribuição de garantir a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, por intermédio do registro e acompanhamento de manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, formalizadas pelos usuários, relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos.

Por meio da Ouvidoria, fomenta-se a responsabilidade funcional do agente público para a melhoria da gestão pública, dinamizando as relações humanas e funcionais, conscientizando os servidores de que o público-alvo da Administração Pública é o cidadão. Nesse sentido, trata-se de importante ferramenta de gestão, ampliando a capacidade e a efetividade de resolução de problemas pela Administração Pública, permitindo o desenvolvimento de ações de caráter preventivo, bem como de medidas corretivas quando a prevenção já não se mostrar possível.

A Constituição Federal, nos incisos I e II do §3º do art. 37, dispõe 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, 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 recebidas (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;”

Em síntese, a Ouvidoria amplia, portanto, o espaço público e democrático, possibilita o efetivo controle e participação pela sociedade e valoriza o exercício da cidadania. A partir das manifestações recebidas, os resultados das ações da Ouvidoria podem e devem servir de substrato útil, necessário e estratégico à implementação de melhorias na prestação de serviços públicos.

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-Graduado em Direito e Processo do Trabalho pela PUC/RS (2021-2022).

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 2022

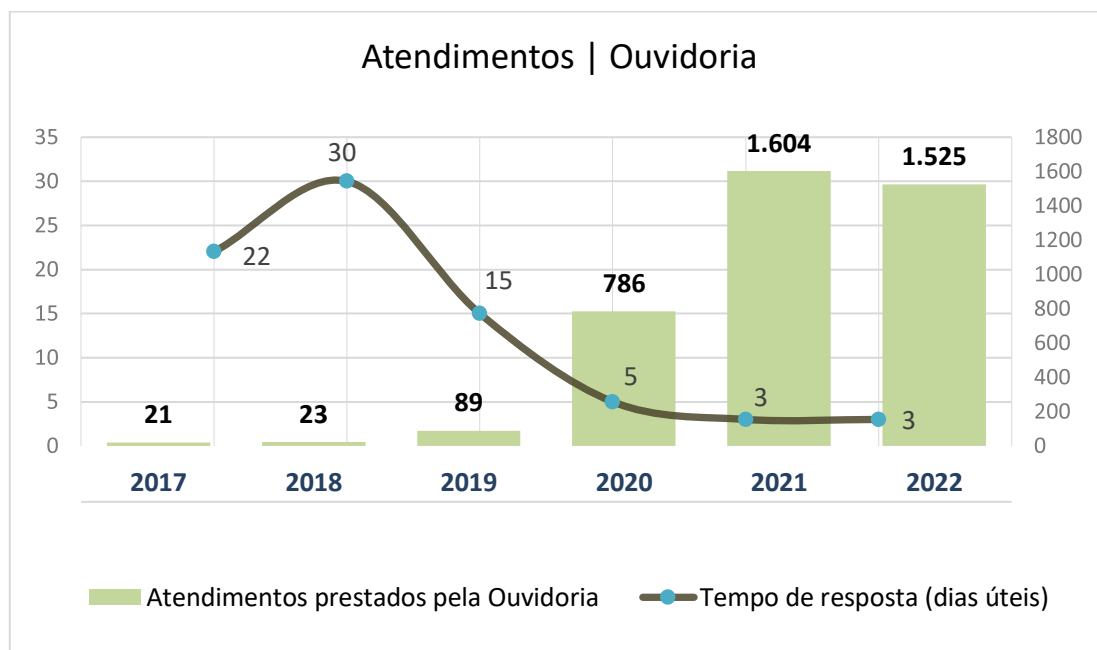
6.1. Manifestações recebidas, tempo médio de tramitação e meios de contato

Entre os anos de 2017 e 2022 a Ouvidoria recebeu o seguinte quantitativo de manifestações:

Exercício	Atendimentos prestados	Tempo de resposta*
2017	21	22
2018	23	30
2019	89	15
2020	786	5
2021	1.604	3
2022	1.525	3

*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.



De acordo com o 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.

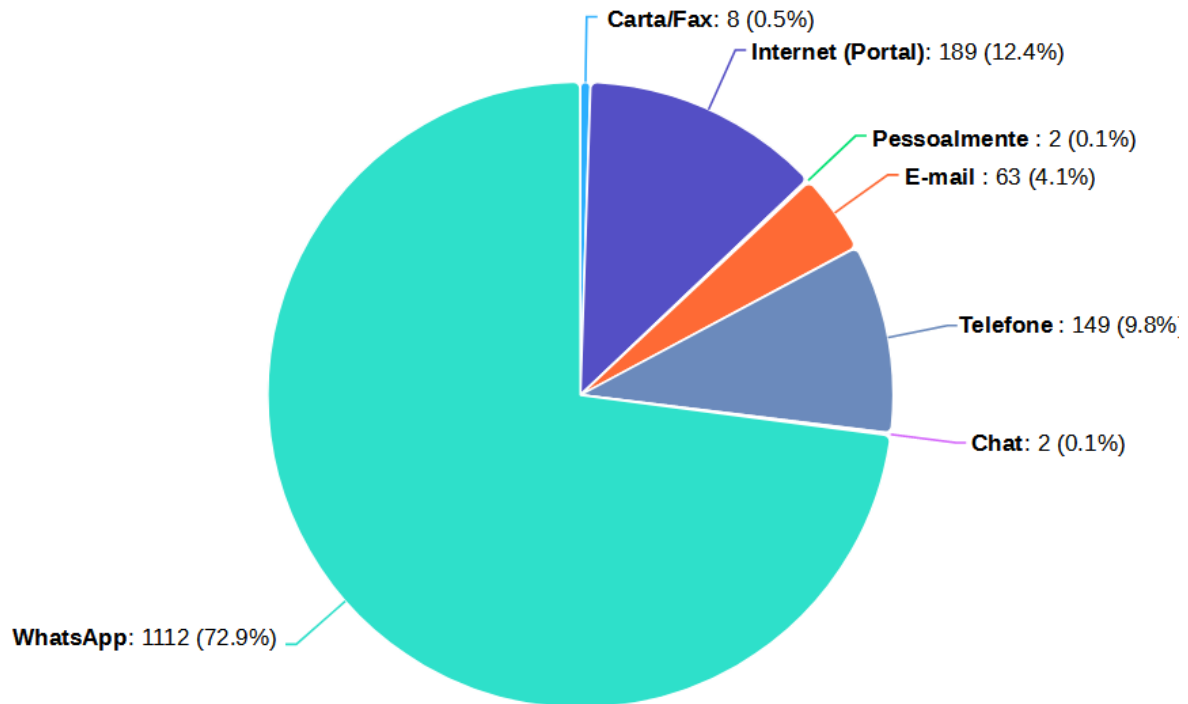
Como divulgado anteriormente, o ano de 2021 havia sido marcado por expressivo acréscimo de atendimentos (de 786 atendimentos registradas no sistema SIGO em 2020 para 1.604 manifestações registradas em 2021), de forma que as causas prováveis para esse aumento foram delineadas no Relatório de Gestão de 2021.

O cenário de manifestações recebidas no ano de 2022 foi semelhante ao vivenciado no ano de 2021, mantendo-se média expressiva de reivindicações (considerando números de 2020 e histórico da companhia), chegando-se ao total de **1.525 atendimentos registrados no sistema SIGO em 2022.**

No que se referem aos meios de contatos mais utilizados pelos usuários, em 2022 o WhatsApp se manteve ferramenta mais escolhida nas manifestações dos cidadãos, totalizando 1.112 de 1.525 atendimentos totais, equivalendo assim a 72% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2022.

Formas de contato dos usuários (2022)

Contato	Total
Carta/Fax	8
Internet (Portal)	189
Pessoalmente	2
E-mail	63
Telefone	149
Chat	2
WhatsApp	1.112
Total	1.525



Evolução mensal das formas de contato (2022)

Contato	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Total
Carta/Fax	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	8
Internet (Portal)	14	9	21	12	16	22	9	15	6	21	11	33	189
Pessoalmente	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
E-mail	1	17	14	3	6	5	5	3	1	5	1	2	63
Telefone	12	6	29	9	18	13	26	16	13	2	3	2	149
Chat	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
WhatsApp	103	78	126	86	109	91	73	125	108	85	50	78	1.112
Total	130	113	191	113	150	133	114	159	128	113	66	115	1.525

Assim como nos dois anos anteriores, o WhatsApp permanece sendo a principal ferramenta dos atendimentos da Ouvidoria. Dentre as funcionalidades, o aplicativo permite atender simultaneamente diversos usuários, mesmo com equipe reduzida de duas pessoas. Utilizando-se na modalidade WhatsApp Business, é

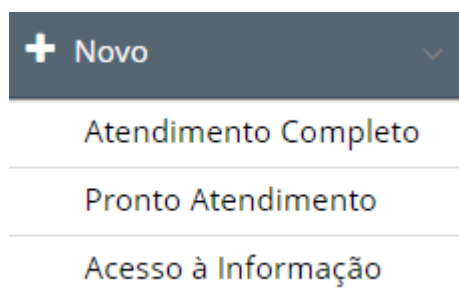
possível categorizar os tipos de atendimentos, lançando o status de cada chamado de maneira organizada, e automatizando mensagens para otimizar o tempo de espera e retenção do público.

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 operacionalizado 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 o encaminhamento da resposta final.

Destaque-se, ainda, a agilidade na troca de informações com as chefias dos 12 escritórios regionais da Cohapar, que de modo geral em 2022 atenderam de maneira eficiente e tempestiva aos pedidos de informações da Ouvidoria pelo WhatsApp.

Aumento da utilização do “Pronto Atendimento”

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



Em síntese, as diferenças entre os cadastros são:

Atendimento Completo: utilizado quando a resposta ao solicitante dependerá de análises ou providências a serem executadas/levantadas por outras áreas, para que então a resposta seja encaminhada 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 a Ouvidoria já tem à sua disposição meios de envio da resposta ao cidadão e a fornece de modo imediato ao atendimento. 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 diretamente ao cidadão, sem a necessidade de levantamento de dados com áreas técnicas intermediárias.

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), em 2022 houve relativo aumento do uso dessa modalidade de atendimento.

Em 2021, haviam sido registrados 808 PA's dos 1.604 atendimentos, correspondendo a 51% dos atendimentos feitos pela Ouvidoria naquele ano. Já em 2022 houve 1.119 PA's registrados, equivalendo a 73% dos 1.525 atendimentos feitos pela Ouvidoria em 2022.

Importante ressaltar que, a exemplo do que ocorreu no exercício anterior, em 2022 o uso do WhatsApp também contribuiu para o uso do "Pronto Atendimento", sobretudo para o atendimento de matérias menos complexas e/ou relacionadas ao atendimento ao público em geral, 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.

Vale mencionar que em grande parte dos atendimentos as informações solicitadas também se encontram acessíveis no próprio site institucional e/ou portal da transparência da companhia, de maneira que quando o usuário procura a Ouvidoria, por desconhecer os caminhos para obtenção da informação, o trabalho de resposta acaba sendo meramente orientativo, disponibilizando-se os links das páginas para acesso direto às informações pelo cidadão. Por intermédio do WhatsApp a operação de disponibilização da informação, tanto quanto possível, é feita de forma rápida e descomplicada pelo PA.

Além disso, manteve-se ao longo do exercício, sempre que possível, a troca direta de informações com os setores técnicos, fazendo com que diversas manifestações pudessem ser atendidas diretamente via PA.

Grande parte das manifestações também envolveram assuntos de competência dos escritórios regionais, que em 2022 atenderam às demandas da Ouvidoria preponderantemente através do WhatsApp.

Dessarte, em decorrência desse intercâmbio de informações, documentos eletrônicos e mensagens em áudio de maneira direta com os setores envolvidos, diversos atendimentos em 2022 foram tratados via “Pronto Atendimento”, conferindo-se agilidade e menor tempo de resposta a tais reivindicações.

Pelo exposto, em continuidade às experiências obtidas em 2021, verifica-se que em 2022 houve manutenção do bom número de atendimentos registrados, com prevalência do contato via WhatsApp e aumento de atendimentos realizados pelo “Pronto Atendimento”.

6.2. Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2022

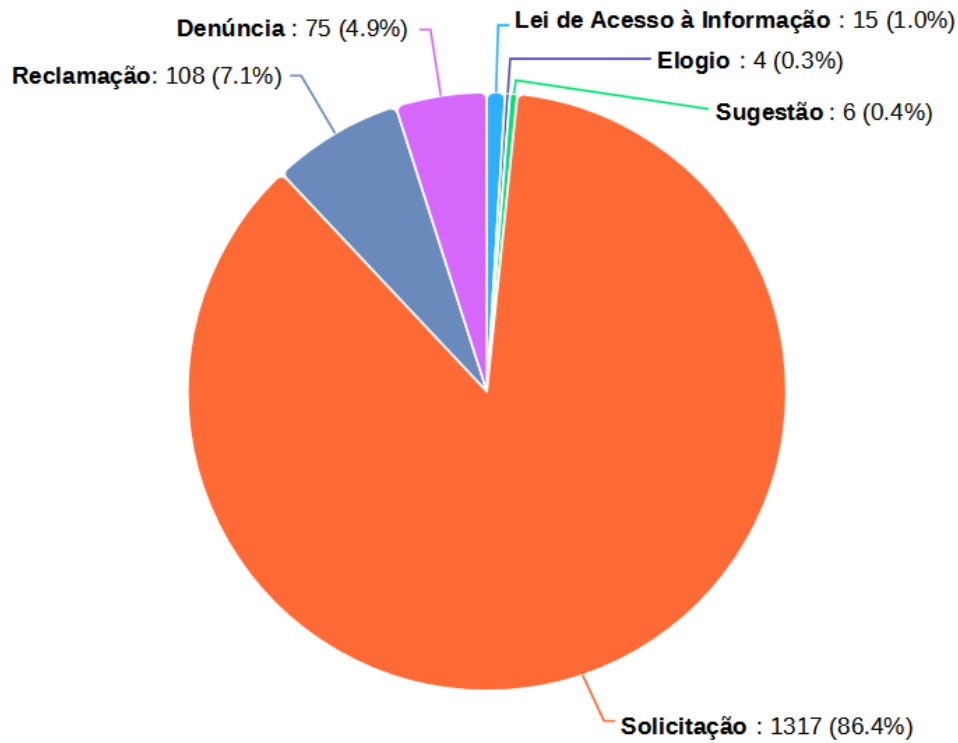
Quanto à natureza dos atendimentos efetuados em 2022, tivemos 1.525 manifestações, sendo 1.317 “Solicitações”, o que correspondeu a 86% do total de registros.

Em 2022 houve aumento do número de “Reclamações” (de 67 em 2021 para 108 em 2022) e de “Denúncias” (de 55 em 2021 para 75 em 2022).

No que se refere a pedidos com base na Lei de Acesso à Informação, os números também revelam aumento em 2022 de pedidos dessa natureza (de 7 em 2021 para 15 em 2022).

Tipos de naturezas dos atendimentos (2022)

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
COHAPAR	15	4	6	1317	108	75	1.525



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*
22916/2022	18/02/2022	07/03/2022	16
30167/2022	09/03/2022	11/03/2022	1
38481/2022	27/03/2022	27/04/2022	30
39325/2022	29/03/2022	05/04/2022	6
56839/2022	10/05/2022	23/05/2022	12
60567/2022	18/05/2022	07/06/2022	19
72663/2022	07/06/2022	23/06/2022	15
87697/2022	13/07/2022	15/07/2022	1
96150/2022	03/08/2022	23/08/2022	19
99252/2022	10/08/2022	31/08/2022	20
123454/2022	11/10/2022	31/10/2022	19
123863/2022	11/10/2022	31/10/2022	19
123866/2022	11/10/2022	31/10/2022	19
123868/2022	11/10/2022	31/10/2022	19
125691/2022	17/10/2022	07/11/2022	20

*Dias corridos.

6.3. Motivos das manifestações recebidas em 2022

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

Relatório de assuntos (2022)

COHAPAR	Quantidade
Cadastro de pretendente - Habitação	395
Financiamento habitacional - Habitação	177
Casas populares - Habitação	176
Documentação do imóvel - Habitação	137
Informação sobre programas habitacionais - Habitação	95
Financiamento habitacional e dificuldade de atendimento - Habitação	70
Documentação do imóvel e dificuldade de atendimento - Habitação	51
Emissão de boletos - Habitação	47
Certificado de quitação/liberação de hipoteca - Habitação	44
Casas populares e dificuldade de atendimento - Habitação	43
Uso irregular de imóvel - Habitação	39
Cadastro de pretendente e dificuldade de atendimento - Habitação	38
Emissão de boletos e dificuldade de atendimento - Habitação	34
Programa Escrituração Direta - Habitação	32
Obras habitacionais - Habitação	26
Informações/gerais - Administração geral	25
Regularização fundiária - Habitação	22
Certificado de quitação/liberação de hipoteca e dificuldade de atendimento - Habitação	14
Recursos Humanos - Administração geral	9
Reivindicações - Administração geral	7
Trote - Sem encaminhamento	6
Informação sobre programas habitacionais e dificuldade de atendimento - Habitação	6
Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	6
Licitação - Administração geral	5
Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação	5
Informações sobre procedimentos - Administração geral	4
Serviços prestados pela COHAPAR e dificuldade de atendimento - Habitação	2
Obras habitacionais e dificuldade de atendimento - Habitação	2

Informações/inscrições - Administração geral	1
Competência de outros estados da uf - Outras Instâncias	1
Mau atendimento - Administração geral	1
Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral	1
DESPESAS - Transparência/Controle Social	1
assédio moral - Agentes Públicos	1
Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral	1
Descumprimento de contrato e dificuldade de atendimento - Habitação	1
Total	1.525

6.4. Motivos mais recorrentes em 2022

Como se depreende das manifestações acima, os motivos mais recorrentes de solicitações à Ouvidoria estão relacionados com informações sobre:

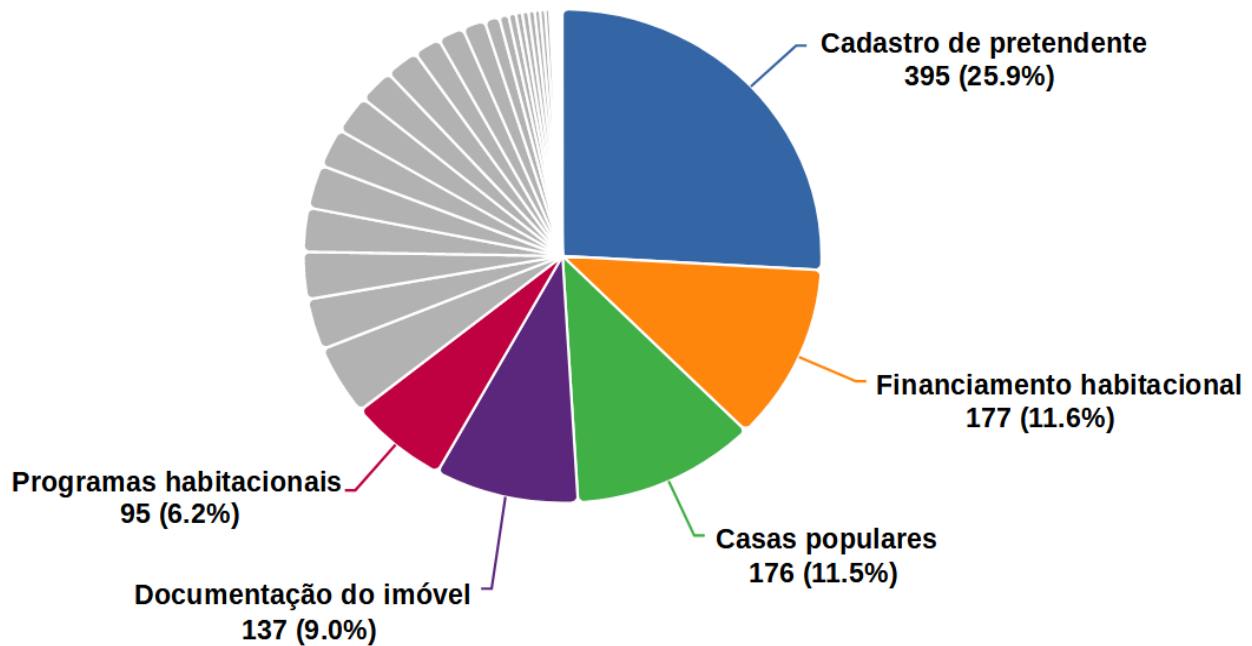
1º - Cadastro de Pretendentes: Informações sobre redefinição de senha, inclusão, alteração e exclusão de informações no cadastro de beneficiário etc.;

2º - Financiamento habitacional: Informações financeiras do contrato (atualização de saldo devedor, comprovação de parcelas pagas, renegociação de dívida, emissão de boletos, dúvidas sobre lançamentos realizados na fatura etc);

3º - Casas populares: condições para ser beneficiário de programa habitacional da Cohapar, previsão/possibilidade de atendimento em determinado município e outros assuntos relacionados;

4º - Documentação do imóvel: emissão de documentos imobiliários (Certificado de Quitação e Liberação de Hipoteca), informações sobre escritura pública (Programa Escrituração Direta) e outros documentos relacionados; e

5º - Informação sobre programas habitacionais: perguntas relacionadas aos programas em andamento (regulamentação, critérios de participação, faixa de renda, valor de entrada etc.).



Os dados acima apontam que os usuários permanecem utilizando a Ouvidoria como canal para a solução de problemas e obtenção de informações 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.

Esses dados indicam manutenção da crescente de reivindicações do exercício anterior e mostram que a população tem utilizado cada vez mais a Ouvidoria como canal para a resolução de demandas, ainda com nítida predominância de assuntos habituais.

6.5. Algumas ações realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2022

- Elaboração de Plano de Trabalho da Ouvidoria e sua inclusão na página institucional da Ouvidoria e Portal da Transparência;

- Acompanhamento das manifestações registradas no sistema SIGO (registro, análise, deflagração de providências aos setores técnicos competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de resposta final tempestiva);
- Monitoramento quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos nas respectivas legislações de regência para o envio tempestivo de respostas às manifestações;
- Manutenção do tempo médio de resposta adequado para as manifestações;
- Interlocução com a Superintendência de Administração e Controle (SUAC) e demais áreas visando o levantamento de informação para apurações de denúncias envolvendo conduta de empregados e agentes comissionados;
- Atendimento de denúncias de assédio moral, com atuação direta com os setores e agentes envolvidos visando a deflagração de providências e procedimentos de apuração pelos responsáveis;
- Interlocução direta com as áreas técnicas para o atendimento de solicitações de informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Reuniões técnicas de trabalho e constante interlocução com a equipe da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR;
- Atendimento das orientações e diretrizes técnicas encaminhadas Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR;

- 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 2022

Diante das manifestações mais recorrentes no ano de 2022, e em continuidade ao que já vinha sendo feito em 2021, a Ouvidoria manteve contato frequente com as Diretorias, Superintendências e demais áreas técnicas.

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, essas demandas foram atendidas pela equipe da Diretoria de Regularização Fundiária (DIRF) e pelos Escritórios Regionais (ERs), seja mediante o atendimento direto aos cidadãos ou por intermédio da Ouvidoria.

No ano que 2022 também foram recepcionadas demandas envolvendo o âmbito de competência da Diretoria Administrativa Financeira. Nesse sentido, destacam-se os pedidos de envio de documentos relacionados ao setor imobiliário (Divisão de Documentos Imobiliários – DVDI), como Certificados de Quitação e Liberações de Hipoteca, bem como reclamações pela demora do envio de tais documentos. Quando demandada pela Ouvidoria, a área competente (DVDI) tomou as providências solicitadas, submetendo os documentos modo célere para

providências dos escritórios regionais, visando a entrega da documentação aos respectivos titulares.

Também foram recepcionadas demandas relacionadas ao âmbito de competência da Superintendência de Administração e Controle (SUAC) e Departamento de Gestão de Pessoas (DEGP). Em 2022 foram formalizadas algumas denúncias relacionadas a condutas de agentes, inclusive em matéria de assédio moral, as quais foram objeto de interlocução e levantamento pelos setores competentes, inclusive com abertura de processo formal de investigação quando necessário.

Também foram apresentadas reclamações relacionadas ao setor de obras, normalmente relacionadas aos seguintes assuntos: problemas físicos/danos nos imóveis (rachaduras, vazamentos e outros vícios aparentes); andamento dos processos de reformas nos imóveis; andamento dos processos de obras a serem executadas. Quando provocada a se manifestar, de modo geral a Diretoria de Obras (DIOB) colaborou com as demandas e encaminhou esclarecimentos técnicos para embasar orientação aos usuários, esclarecendo sobre o andamento dos serviços, inclusive em alguns casos a equipe de obras realizou visitas no local para verificação das ocorrências.

Com relação aos pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, estes foram respondidos tempestivamente 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 submetidos à apuração pelos setores técnicos competentes. Para denúncias em relação as quais não se fez possível envio

de resposta ao denunciante no prazo estabelecido, as áreas técnicas competentes no geral manifestaram a tomada de providências para apuração dessas denúncias.

Ainda, para questões que exigiram atuação da Presidência, a Ouvidoria também obteve apoio do Diretor-Presidente e da Chefia de Gabinete, mediante apoio na intermediação com gestores para a solução de problemas, e orientação em atendimentos mais complexos.

Por fim, tanto os setores da sede que atendem público externo quanto os 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 competentes.

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 2022

1) Inclusão no site institucional de link/botão que possibilite o acesso direto pelo usuário ao WhatsApp do setor cadastros.

Justificativa: Grande parte dos atendimentos envolvem o assunto “Cadastro de Pretendentes”, através dos quais o usuário muitas vezes busca soluções para demandas simples, como redefinição de senha, inclusão, alteração e exclusão de informações no cadastro de beneficiário, de forma que nesses atendimentos o trabalho da Ouvidoria se restringe a disponibilizar ao solicitante o número do WhatsApp do setor de cadastros da companhia (DVPE/DEDS), não raro com respostas prontas, via pronto atendimento. Assim, poderia ser verificado meios de facilitar o acesso direto do usuário com setor competente, sem trânsito por canais intermediários.

2) Orientação sobre a importância do cumprimento tempestivo dos prazos lançados via sistema SIGO.

Justificativa: Os atendimentos são processados e tratados via sistema SIGO, que permite ao Ouvidor solicitar informações diretamente para áreas técnicas competentes. Essa deflagração de providências para levantamento de informações ocorre via ferramenta denominada “Parecer Técnico”, que é uma funcionalidade do sistema

utilizada para solicitar a manifestação dos agentes das áreas técnicas, cujas informações auxiliarão na conclusão da reivindicação do cidadão. Ocorre que alguns setores não vêm encaminhando as informações solicitadas pela Ouvidoria de forma tempestiva, dentro do prazo interno assinalado pelo Ouvidor (normalmente de 5 dias para resposta), fazendo com que os pareceres técnicos tenham de ser reiterados. Dessa forma, recomenda-se adoção de medidas para conscientizar os empregados sobre a importância do atendimento tempestivo das solicitações da Ouvidoria, pois o atraso no envio de subsídios técnicos pode impactar não somente no prazo total do atendimento, mas também na qualidade da resposta final ao cidadão.

3) Divulgação da Ouvidoria como canal para envio de denúncias.

Justificativa: Continuidade da campanha iniciada pela CGE/PR, colocando a Ouvidoria como canal adequado para o recebimento de denúncias de irregularidades ocorridas no serviço público. As ouvidorias setoriais foram orientadas a reforçar essa campanha no âmbito interno de cada órgão/entidade.

8. Pesquisa de satisfação em 2022

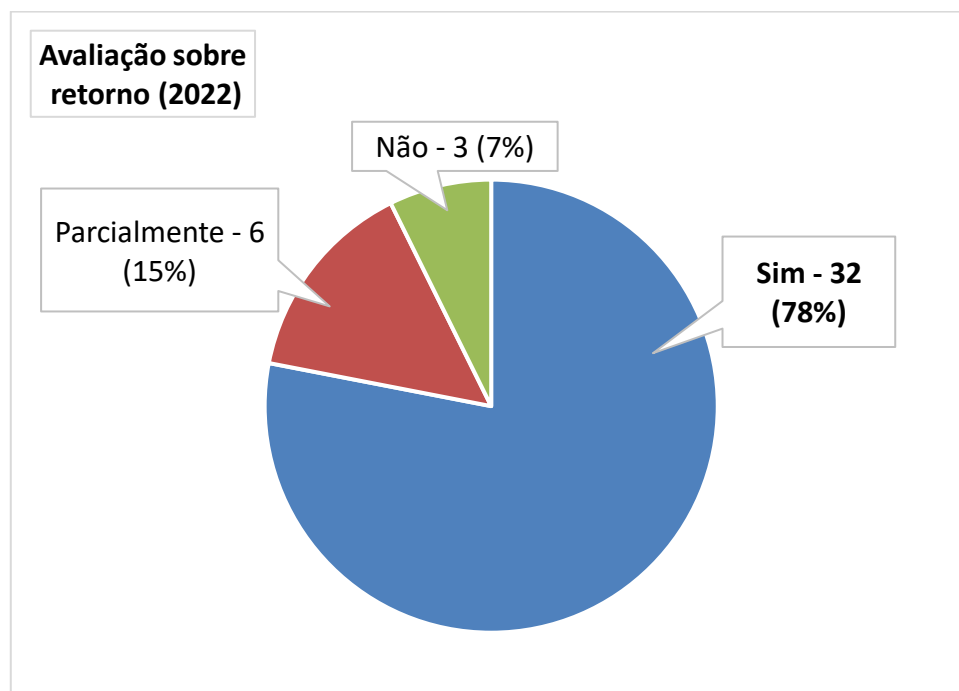
Desde que foi implantada, a pesquisa de satisfação tem sido importante instrumento de avaliação dos atendimentos prestados pela Ouvidoria. Após a realização dos atendimentos, o solicitante recebe um link para informar o número do atendimento e registrar sua satisfação quanto ao atendimento prestado.

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?

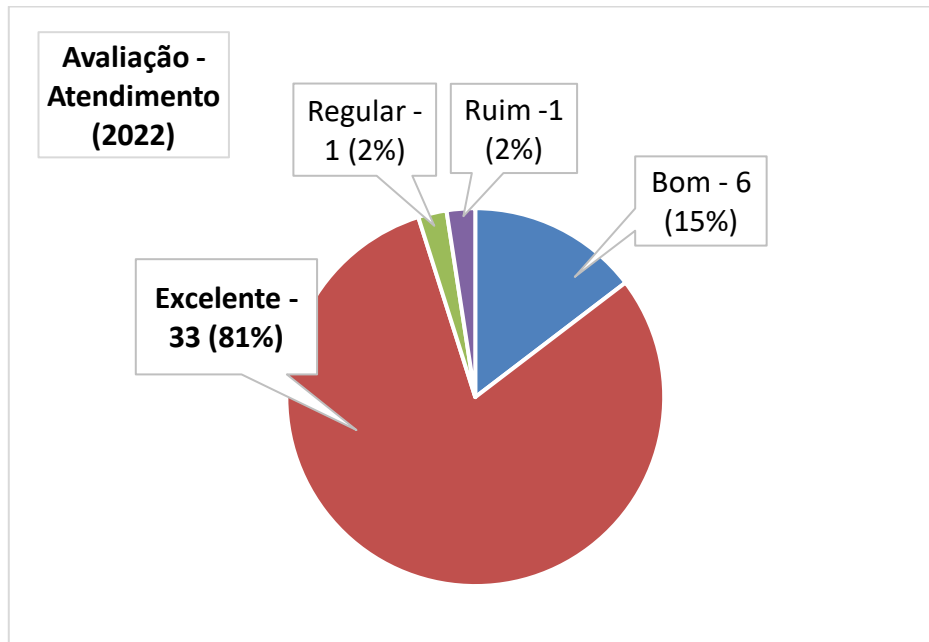
1. Avaliação sobre retorno obtido (2022):

Você obteve o retorno esperado?	Respostas
Sim	32
Parcialmente	6
Não	3
Total	41



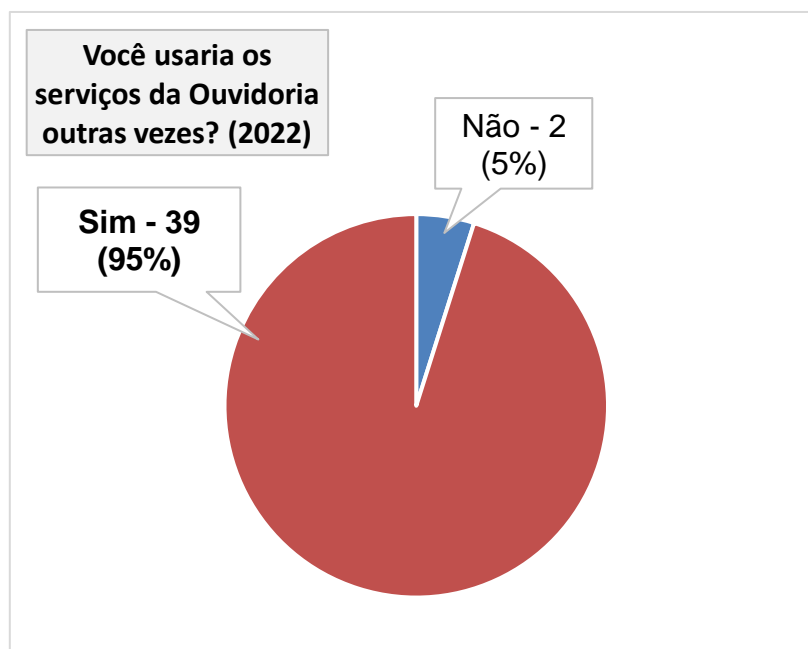
Avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria (2022)

Avaliação sobre o atendimento	Respostas
Bom	6
Excelente	33
Regular	1
Ruim	1
Total	41



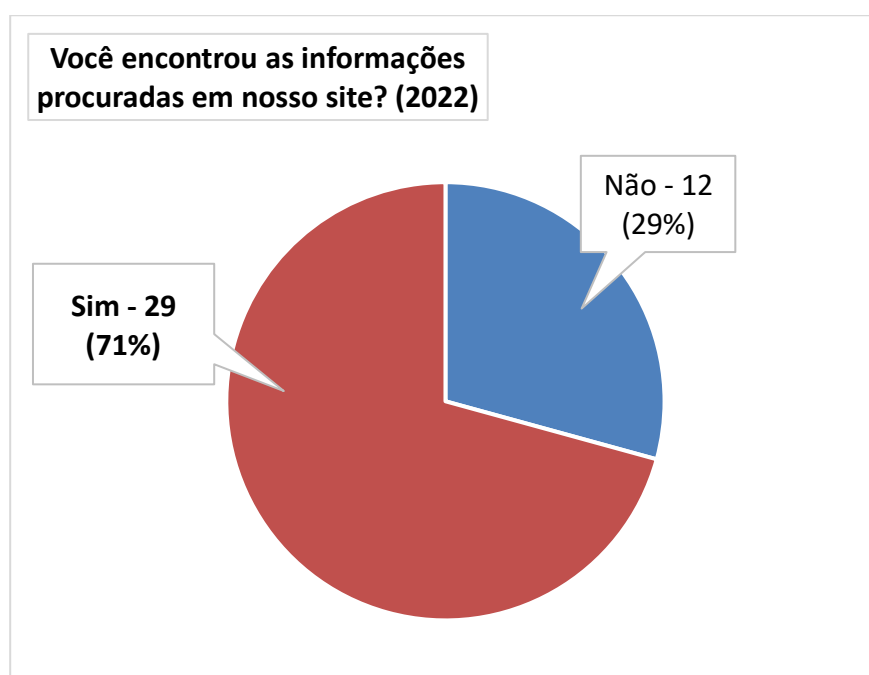
3. Você usaria a Ouvidoria outras vezes? (2022)

Você usaria os serviços da Ouvidoria outras vezes?	Respostas
Não	2
Sim	39
Total	41



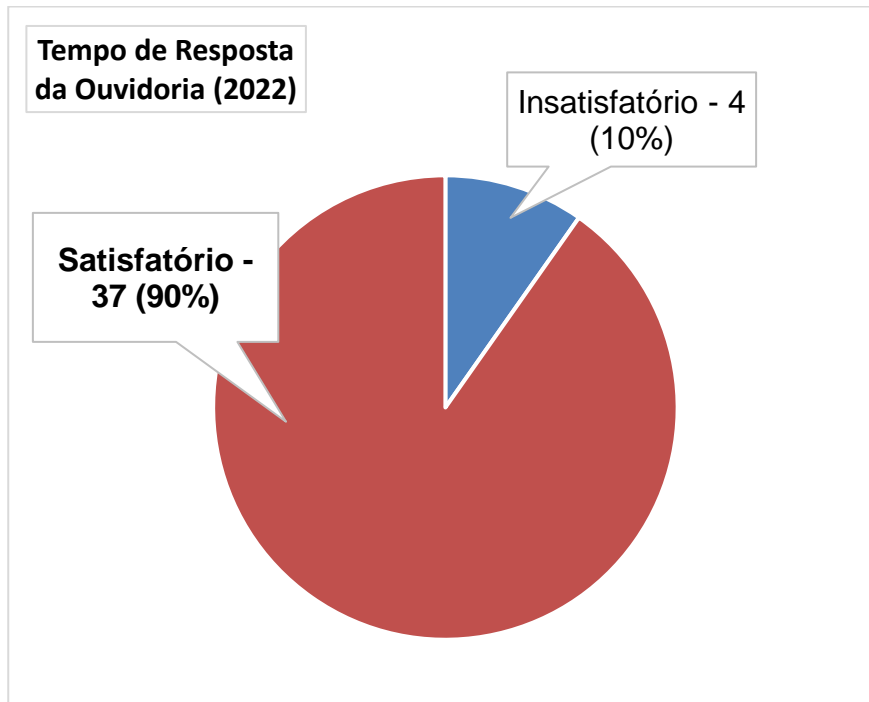
4. Avaliação sobre as informações procuradas em nosso site (2022)

Você encontrou as informações procuradas em nosso site?	Respostas
Não	12
Sim	29
Total	41



5. Avaliação sobre o tempo de resposta da Ouvidoria (2022)

Tempo de Resposta da Ouvidoria	Respostas
Insatisfatório	4
Satisfatório	37
Total	41



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

Atendimento 11472/2022

*Ótimo atendimento, todos os envolvidos foram atenciosos e cordiais.
Obrigada!*

Atendimento 67110/2022

*Muito descontente pela demora do documento solicitado na Cohapar em Ponta Grossa, mas contente com o atendimento da Ouvidoria.
Meu documento está para chegar na semana que vem.*

Atendimento 65585/2022

Busquei ajuda porque a Cohapar de Maringá me deu até 6 meses para liberação de um documento muito importante e que eu precisava urgente. Entrei em contato com a ouvidoria explicando a situação e além da resposta ser muito rápida resolveram meu problema em apenas 1 semana ou seja o que era pra 6 meses durou 1 semana, muito obrigada pelo atendimento e respeito ao consumidor.

Atendimento 60576/2022

O atendimento da ouvidoria foi muito bom, muito atencioso, e me ajudou conforme eu precisava no momento. Agora fico no aguardo das medidas do DEGP, que confio que também serão tomadas conforme se faz necessário neste caso. Agradeço de coração a atenção do Rodrigo, receber atenção em um momento que estamos fragilizados e nos sentindo inferiores devido a atitudes de pessoas que se sentem superiores aos demais, nos traz certo conforto.

Atendimento 117456/2022

boa tarde

Gostaria de novamente fazer uso da pesquisa de satisfação da mesma demanda para elogiar e agradecer o atendimento recebido.

Tanto na prestatividade da resposta da Ouvidoria online quanto ao atendimento pessoal da equipe do escritório regional de Maringá, muita simpatia e atenção.

A princípio imaginei apenas que iria adquirir (comprar) o chaveiro. Fiquei alegremente surpreendida com a doação do objeto.

Grata a todos!

Atendimento 109852/2022

Camila foi muito prestativa e nos ajudou muito.

9. Conclusão

De modo geral a Ouvidoria vem cumprindo o seu papel institucional e feito adequado acolhimento e tratamento dos atendimentos, buscando-se garantir a participação cidadão no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, estimulando a participação e ampliando o controle social.