



# **OUVIDORIA RELATÓRIO DE GESTÃO**

---

**COHAPAR**

**2023**

## Sumário



|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. Apresentação .....             | 3  |
| 2. Ouvidorias públicas .....      | 3  |
| 3. Ouvidoria da COHAPAR .....     | 6  |
| 3.1. Atos de instituição .....    | 7  |
| 3.2. Estrutura física.....        | 8  |
| 3.3. Ouvidor.....                 | 8  |
| 3.4. Canais de contato.....       | 9  |
| 3.5. Sistema SIGO.....            | 10 |
| 4. Manifestações .....            | 11 |
| 4.1. Quantidade .....             | 11 |
| 4.2. Tempo de resposta.....       | 12 |
| 4.3. Meios de contato .....       | 13 |
| 4.4. Natureza.....                | 16 |
| 4.5. Procedência.....             | 17 |
| 4.6. Acesso à informação .....    | 22 |
| 4.7. Motivos .....                | 23 |
| 5. Solicitantes.....              | 26 |
| 5.1. Tipo de identificação.....   | 26 |
| 5.2. Região / localidade .....    | 27 |
| 5.3. Participação.....            | 29 |
| 6. Ações da Ouvidoria .....       | 34 |
| 7. Soluções da Administração..... | 35 |
| 8. Sugestões de melhorias.....    | 40 |
| 9. Conclusão .....                | 41 |

## 1. Apresentação



A Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná (COHAPAR) apresenta, em conformidade com o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas em 2023. Este documento consolida as manifestações recebidas e respondidas, com o propósito de fortalecer a transparência e aprimorar continuamente o atendimento ao cidadão.

Em conformidade com o art. 15 da mesma lei, este relatório apresenta os dados essenciais para a análise das ações da Ouvidoria, incluindo:

- a quantidade de manifestações recebidas no ano anterior;
- os principais motivos dessas manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes; e
- as providências adotadas pela administração pública para resolução das demandas apresentadas.

Por fim, em atendimento ao parágrafo único do art. 15 da Lei nº 13.460/2017, o relatório será submetido à presidência da COHAPAR, autoridade máxima da companhia, e publicado integralmente na internet, assegurando ao público amplo acesso às informações e a possibilidade de acompanhar os avanços na prestação de serviços à população.

## 2. Ouvidorias públicas



A Ouvidoria Pública desempenha um papel crucial na construção de um diálogo contínuo e eficaz entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio do registro e acompanhamento de manifestações — como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios —, busca garantir que as demandas dos usuários sejam

formalmente analisadas e atendidas, especialmente no que diz respeito à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos.

Com foco no aprimoramento da gestão pública, a Ouvidoria promove a responsabilidade funcional dos servidores e dinamiza as relações humanas e institucionais. Este órgão reforça a centralidade do cidadão nas ações públicas e se consolida como uma ferramenta indispensável para ampliar a capacidade e a eficácia administrativa na resolução de problemas, além de permitir a implementação de medidas preventivas ou corretivas quando necessário.

Prevista no art. 37, §3º, incisos I e II, da Constituição Federal, a regulamentação das atividades da Ouvidoria está vinculada às formas de participação dos usuários na Administração Pública Direta e Indireta. A norma enfatiza a necessidade de disciplinar as reclamações sobre os serviços prestados e garantir acesso aos registros administrativos e às informações sobre atos governamentais.

Em âmbito nacional, a Lei 13.460/2017 garante aos usuários de serviços públicos o direito de encaminhar manifestações à ouvidoria ou ao setor responsável da Administração Pública para o adequado atendimento de suas demandas.

Quanto às atribuições das Ouvidorias, o art. 13 da Lei estabelece que elas devem:

- promover a participação dos usuários na administração pública, em cooperação com entidades de defesa dos usuários;
- monitorar a prestação dos serviços para assegurar sua efetividade;
- sugerir aprimoramentos nos serviços prestados;
- auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos em desacordo com os princípios desta Lei;
- propor medidas para defender os direitos dos usuários, em conformidade com as disposições legais;
- receber, analisar e encaminhar manifestações às autoridades

competentes, acompanhando o tratamento e a conclusão das demandas;

- e promover a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes.

Na esfera estadual, o Agente de Ouvidoria é o servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos, representando-os junto aos órgãos e entidades e intermediando as soluções cabíveis para suas demandas (art. 2º, IV, Resolução CGE nº 55/2021).

O agente integra o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICs), estrutura administrativa com atuação sistêmica, cujas diretrizes, composição e competências são definidas pela Resolução CGE nº 55/2021. Ele está administrativamente vinculado ao NICs e, tecnicamente, à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

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

- buscar respaldo do órgão ou entidade em que atua para as verificações e providências necessárias às demandas encaminhadas pela Coordenadoria de Ouvidoria;
- representar o cidadão junto ao órgão ou entidade, viabilizando soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, de forma transparente, ágil e eficaz;
- receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos;
- comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria eventuais alterações de dados ou mudanças de ouvidores.

Concluindo, as Ouvidorias Públicas são instrumentos fundamentais para fortalecer a democracia, assegurando o controle social e incentivando a participação cidadã. As manifestações recebidas transformam-se em dados estratégicos, que podem orientar a implementação de melhorias nos serviços públicos, resultando em uma gestão mais eficiente, transparente e orientada às necessidades da sociedade.

### 3. Ouvidoria da COHAPAR



A Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná (COHAPAR) desempenha um papel estratégico na mediação entre a sociedade e a instituição, atuando como canal direto para o recebimento, análise e encaminhamento de manifestações dos cidadãos. Sua atuação visa garantir que as demandas sejam tratadas com eficiência, promovendo a transparência, o acesso à informação e a melhoria contínua dos serviços prestados pela COHAPAR.

As atribuições da Ouvidoria estão definidas em documento institucional denominado “Macrofunções”. disponível em “Informações Oficiais” (acessível em: [cohapar.intranet.pr.gov.br/Informacoes-Oficiais](http://cohapar.intranet.pr.gov.br/Informacoes-Oficiais)). Entre suas principais funções, a Ouvidoria é descrita como o canal de comunicação da empresa, destinado a receber, apurar a procedência e buscar soluções para as demandas de clientes internos e externos, incluindo denúncias, reclamações, sugestões, elogios, perguntas, opiniões e problemas.

A Ouvidoria da COHAPAR está formalmente inserida no organograma da Companhia, vinculada diretamente à Presidência. Esta posição garante autonomia para o exercício de suas funções, permitindo uma atuação independente e eficaz na mediação entre os cidadãos e a Administração Pública. A subordinação à Presidência assegura que as demandas e sugestões dos usuários sejam tratadas com a devida prioridade e atenção.

A Ouvidoria contribui diretamente para o fortalecimento da governança da COHAPAR, sendo essencial para o controle social e a participação cidadã na gestão pública.

Conforme será abordado neste capítulo, serão tratados os seguintes aspectos: os atos que instituíram a Ouvidoria, sua estrutura organizacional, a formação acadêmica do ouvidor, as ferramentas de gestão utilizadas e os canais de contato disponibilizados para o atendimento ao público.

### 3.1. Atos de instituição

A Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná (COHAPAR) foi formalmente instituída por meio do **Ato nº 004/PRES-06** e **Ato nº 054/PRES**, ambos de 21 de março de 2012, que designaram o empregado Cleber Aparecido Rastelli Navarro para exercer as atribuições de Ouvidor.

Posteriormente, o **Ato nº 070/PRES**, de 14 de fevereiro de 2014, atribuiu as funções de Ouvidor e Agente de Informação ao Sr. Sérgio Augusto Grabowski, então responsável pela Unidade de Controle Interno da Companhia.

A partir de 2019, as atribuições de Ouvidor e Agente de Informação foram desmembradas da Unidade de Controle Interno. Na ocasião, o **Ato nº 316/PRES**, de 31 de maio de 2019, designou o Sr. Fabricio Santos Müzel de Moura para o exercício de ambas as funções.

Em setembro de 2021, o **Ato nº 304/PRES**, de 3 de setembro de 2021, nomeou o Sr. Rodrigo de Souza Gai como Agente de Informação e Ouvidor da Companhia, sem prejuízo de suas demais atividades. A nomeação substituiu o Sr. Fabricio Santos Müzel de Moura, revogando as disposições do Ato nº 316/PRES de 2019.

### 3.2. Estrutura física



Em termos de estrutura física, a Ouvidoria está instalada em uma sala compartilhada localizada no terceiro andar do edifício sede da COHAPAR, situado na Av. Marechal Humberto de Alencar Castelo Branco, 800, Cristo Rei, 82530-195, Curitiba – PR.

A sala é equipada com a infraestrutura necessária para o bom andamento das atividades da Ouvidoria, garantindo um ambiente adequado para o recebimento e encaminhamento das manifestações. Quando necessário, a Ouvidoria também dispõe de condições para realizar atendimentos presenciais, proporcionando aos usuários uma forma direta de interação com a equipe responsável.

### 3.3. Ouvidor



Atualmente, a Ouvidoria da COHAPAR é composta exclusivamente pelo Ouvidor designado, que também acumula as funções de Agente de Transparência.

#### **Atuação profissional e acadêmica do Ouvidor:**

- O Sr. Rodrigo de Souza Gai é Agente Administrativo do quadro efetivo da COHAPAR desde 14 de junho de 2013;
- Possui graduação em Direito pela Faculdade de Direito de Curitiba (2005-2010) e é pós-graduado em Direito e Processo do Trabalho pela PUC/RS (2021-2022);
- Além disso, é advogado inscrito na OAB/PR sob o nº 105.986;
- Ao longo de sua trajetória, ocupou cargos de chefia em diversas divisões e atuou como assessor na Diretoria Jurídica. Desde 2021, acumula as funções de Agente de Transparência e Agente de Ouvidoria.



### 3.4. Canais de contato

A Ouvidoria da COHAPAR oferece diferentes canais de atendimento para facilitar o acesso dos cidadãos e promover uma comunicação ágil e eficiente. Através desses canais, é possível registrar manifestações como sugestões, reclamações, elogios e solicitações de informação, que são essenciais para o aprimoramento dos serviços prestados pela Companhia.

Abaixo estão listados os principais canais pelos quais a Ouvidoria pode ser acessada:

- 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 pela Controladoria Geral do Estado.

Esse sistema permite o acompanhamento e análise das manifestações, contribuindo para a transparência e eficiência do atendimento prestado pela COHAPAR.

Maiores informações sobre o funcionamento e a importância do SIGO serão abordadas no tópico seguinte.

### 3.5. Sistema SIGO



O SIGO é um sistema implementado pelo Governo do Paraná para gerenciar as atividades das ouvidorias públicas do estado. Desenvolvido e monitorado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), o SIGO permite que cidadãos registrem manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação, que são então acompanhadas e respondidas pelas ouvidorias dos diversos órgãos públicos.

As principais funções do SIGO incluem:

1. **Centralização e Transparência:** O sistema centraliza as demandas dos cidadãos, facilitando o acompanhamento e o controle do atendimento pelas ouvidorias e promovendo a transparência nas ações públicas.
2. **Gestão de Demandas:** O SIGO ajuda a otimizar o atendimento ao cidadão, permitindo que os gestores das ouvidorias acessem e respondam às manifestações de maneira organizada e eficiente.
3. **Produção de Relatórios:** O sistema gera relatórios de indicadores e estatísticas sobre as manifestações recebidas, auxiliando na identificação de pontos críticos e na melhoria dos serviços prestados pelo governo.
4. **Monitoramento e Análise:** O SIGO permite o monitoramento de prazos de resposta e o cumprimento das normas de atendimento, possibilitando uma melhor análise de qualidade do serviço.

Com base nos princípios da transparência e da participação cidadã, a Ouvidoria da COHAPAR utiliza o Sistema SIGO, que assegura o registro e o acompanhamento eficiente das demandas, contribuindo para uma gestão mais eficaz e orientada ao usuário.

Dessa forma, o SIGO é uma ferramenta que não só agiliza o atendimento ao público, mas também contribui para a gestão pública ao fornecer dados essenciais para tomadas de decisão e melhoria dos serviços públicos no Paraná.

## 4. Manifestações

Neste tópico, são apresentadas informações detalhadas sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da COHAPAR ao longo de 2023. A análise inclui a quantidade total de demandas, o tempo médio de resposta, os meios de contato mais utilizados pelos usuários e a natureza dos atendimentos realizados. Além disso, são abordados dados como a procedência das manifestações, os motivos mais recorrentes e os principais temas de interesse dos cidadãos.

Esses indicadores proporcionam uma visão abrangente sobre a atuação da Ouvidoria e as expectativas dos usuários, servindo como base para melhorias contínuas no atendimento e para a promoção de uma gestão mais transparente e eficiente.

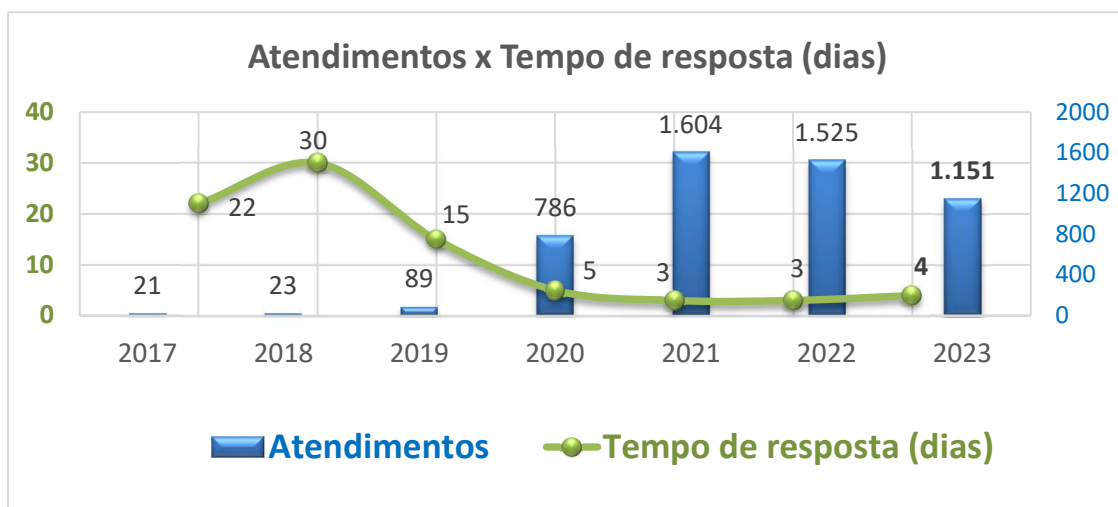
### 4.1. Quantidade

Entre os anos de 2017 e 2023, a Ouvidoria da COHAPAR registrou o seguinte número de manifestações, refletindo o volume de interações e a participação dos cidadãos no processo de comunicação com a Companhia:

| Exercício   | Atendimentos | Tempo de resposta (dias) |
|-------------|--------------|--------------------------|
| 2017        | 21           | 22                       |
| 2018        | 23           | 30                       |
| 2019        | 89           | 15                       |
| 2020        | 786          | 5                        |
| 2021        | 1.604        | 3                        |
| 2022        | 1.525        | 3                        |
| <b>2023</b> | <b>1.151</b> | <b>4</b>                 |

## 4.2. Tempo de resposta

O tempo médio de tramitação mencionado é calculado com base no intervalo entre o registro da manifestação e a data de seu encerramento, considerando o prazo em que a Ouvidoria fornece a resposta 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. Assim, o tempo médio de resposta da COHAPAR atualmente está em conformidade com o prazo legal estabelecido.

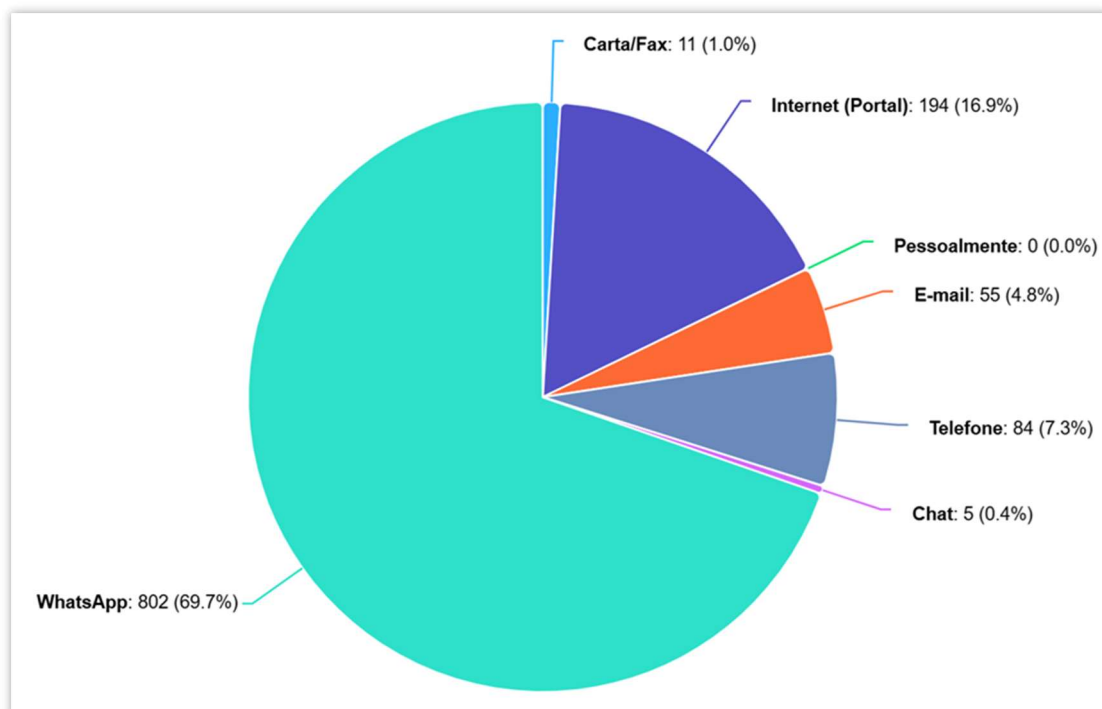
Em 2023, o volume de manifestações recebidas foi semelhante ao de 2022, com uma média expressiva de atendimentos. Considerando o histórico da Companhia, o total de 1.151 registros no sistema SIGO demonstra a continuidade do engajamento do público, reforçando a importância da Ouvidoria no processo de comunicação entre a COHAPAR e seus usuários.

### 4.3. Meios de contato

Em relação aos meios de contato mais utilizados pelos usuários, em 2023 o WhatsApp permaneceu como a ferramenta preferida para as manifestações dos cidadãos, registrando 802 dos 1.151 atendimentos totais. Isso corresponde a 69,68% das manifestações registradas na Ouvidoria no ano de 2023.

| Órgão        | Carta/ Fax | Internet (Portal) | Pessoalmente | E-mail    | Telefone  | Chat     | WhatsApp   | Total       |
|--------------|------------|-------------------|--------------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|
| COHAPAR      | 11         | 194               | 0            | 55        | 84        | 5        | 802        | -           |
| <b>Total</b> | <b>11</b>  | <b>194</b>        | <b>0</b>     | <b>55</b> | <b>84</b> | <b>5</b> | <b>802</b> | <b>1151</b> |

Essas informações também estão ilustradas no gráfico abaixo, que apresenta a distribuição dos meios de contato utilizados pelos cidadãos.



### Evolução mensal das formas de contato

| COHAPAR           | Jan        | Fev       | Mar       | Abr       | Mai       | Jun       | Jul        | Ago       | Set       | Out       | Nov       | Dez        | Total       |
|-------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Carta/Fax         | 1          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 3          | 3         | 0         | 0         | 0         | 4          | <b>11</b>   |
| Internet (Portal) | 21         | 17        | 13        | 16        | 15        | 9         | 18         | 20        | 12        | 19        | 21        | 13         | <b>194</b>  |
| E-mail            | 3          | 0         | 19        | 5         | 2         | 3         | 2          | 2         | 1         | 1         | 0         | 17         | <b>55</b>   |
| Telefone          | 6          | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 11         | 6         | 14        | 14        | 13        | 19         | <b>84</b>   |
| Chat              | 1          | 0         | 3         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | <b>5</b>    |
| WhatsApp          | 192        | 56        | 55        | 57        | 22        | 13        | 128        | 8         | 4         | 27        | 43        | 197        | <b>802</b>  |
| <b>Total</b>      | <b>224</b> | <b>73</b> | <b>90</b> | <b>79</b> | <b>39</b> | <b>25</b> | <b>162</b> | <b>39</b> | <b>31</b> | <b>61</b> | <b>77</b> | <b>251</b> | <b>1151</b> |

Assim como nos dois anos anteriores, o WhatsApp manteve-se como a principal ferramenta de atendimento da Ouvidoria. Entre suas funcionalidades, destaca-se a capacidade de atender simultaneamente diversos usuários, mesmo com uma equipe reduzida de apenas uma pessoa.

A utilização da modalidade WhatsApp Business permitiu à Ouvidoria categorizar os tipos de atendimentos, registrar o status de cada solicitação de maneira organizada e automatizar mensagens, o que contribuiu para otimizar o tempo de espera e melhorar a experiência do público.

Além disso, a Ouvidoria passou a utilizar ferramentas comerciais do WhatsApp Business, como modelos prontos de respostas rápidas, o que proporcionou ainda mais agilidade no atendimento. A troca de informações e o recebimento de arquivos — como áudios, fotos, documentos em formato .pdf e vídeos (frequentemente utilizados em denúncias) — ocorre de forma célere, sendo facilmente integrado ao sistema SIGO. Isso torna mais ágil o processo desde a recepção das manifestações até o registro formal no sistema, o tratamento das informações e o encaminhamento da resposta final.

Destaca-se também a agilidade na troca de informações com as chefias dos 12 escritórios regionais da COHAPAR, que, em 2023, de modo geral responderam de maneira eficiente aos pedidos da Ouvidoria por meio do WhatsApp.

### Utilização do “Pronto Atendimento”

O sistema integrado SIGO permite o registro de novas reivindicações nas seguintes modalidades, cada uma com sua dinâmica específica:

- **Atendimento Completo:** Utilizado quando a resposta depende de análises ou providências de outras áreas, com prazo de até 30 dias para resposta, conforme a Lei nº 13.460/2017.
- **Acesso à Informação:** Aplicado quando o cidadão solicita informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), com prazo de até 20 dias para resposta, conforme o Decreto Estadual nº 10.285/2014.
- **Pronto Atendimento (PA):** Utilizado para solicitações que podem ser respondidas de imediato, sem a necessidade de levantamento de dados de outras áreas. O operador registra tanto a reivindicação quanto a resposta no mesmo ato, garantindo maior agilidade no atendimento e redução do tempo de resposta.

Esse sistema facilita o atendimento imediato em casos simples e promove maior eficiência na gestão das demandas, otimizando os prazos e evitando a necessidade de intermediação por outras áreas.

Em 2023, foi observada uma utilização significativa da modalidade "Pronto Atendimento" (PA).

No ano de 2022, a Ouvidoria registrou 1.119 PA's, o que correspondeu a 73% dos 1.525 atendimentos realizados. Já em 2023, o número foi de 850 PA's, representando cerca de 73,85% dos 1.151 atendimentos, mantendo-se em níveis similares aos do ano anterior.

É importante destacar que, em muitos casos, as informações solicitadas nos "Pronto Atendimentos" (PA's) já estão disponíveis no site institucional ou no portal da transparência da companhia. Quando o usuário recorre à Ouvidoria por desconhecer esses canais de acesso, a resposta fornecida pela Ouvidoria acaba sendo, na maior parte das vezes, orientativa, com o encaminhamento de links diretos para as informações. A operação pelo WhatsApp, nesse contexto, possibilita a entrega dessas informações de maneira ágil e simplificada.

Portanto, como continuidade das práticas adotadas em 2022, em 2023 a Ouvidoria manteve o bom desempenho, com um número elevado de atendimentos e predominância no uso do WhatsApp e do "Pronto Atendimento".

#### 4.4. Natureza



Quanto à natureza dos atendimentos efetuados em 2023, tivemos 1.151 manifestações, sendo 971 "Solicitações", o que correspondeu a aproximadamente 84,4% do total de registros.

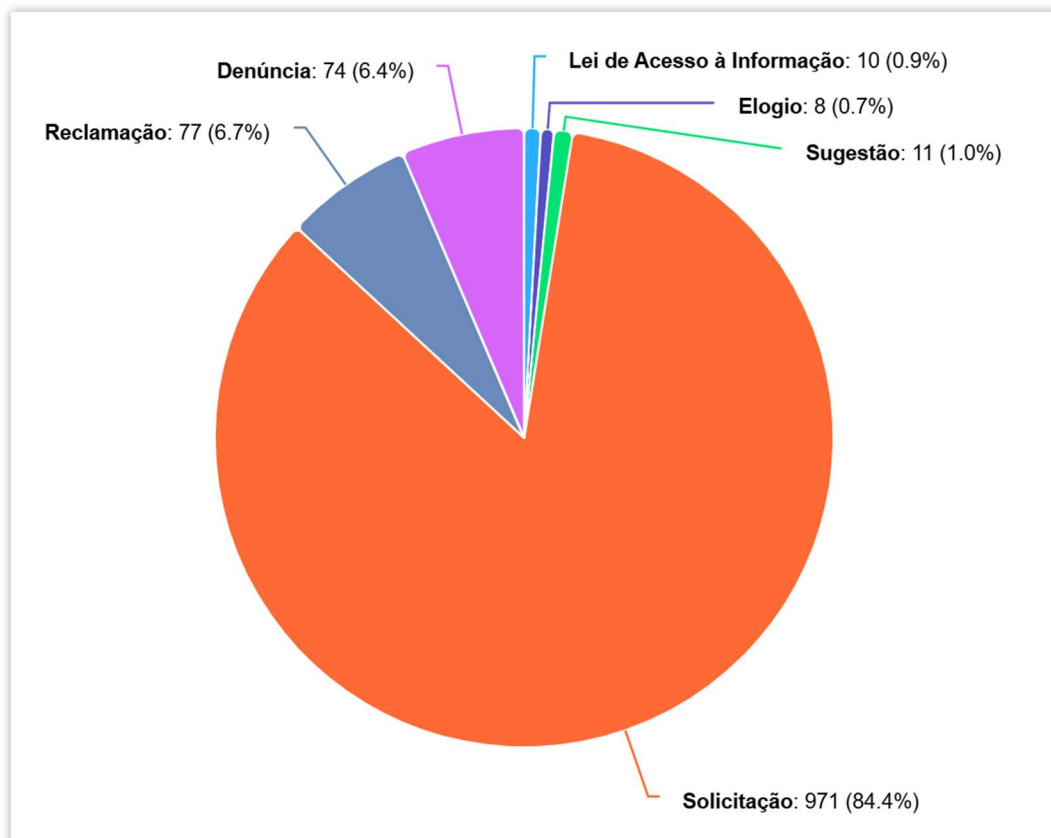
Além das solicitações, houve também 77 "Reclamações" (6,7%), 74 "Denúncias" (6,4%), 11 "Sugestões" (1%) e 8 "Elogios" (0,7%). Os registros também incluíram 10 atendimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI), representando 0,9% do total.

#### Natureza das manifestações

| Órgão   | Lei de Acesso à Informação | Elogio | Sugestão | Solicitação | Reclamação | Denúncia | Total |
|---------|----------------------------|--------|----------|-------------|------------|----------|-------|
| COHAPAR | 10                         | 8      | 11       | 971         | 77         | 74       |       |
| Total   | 10                         | 8      | 11       | 971         | 77         | 74       | 1151  |



O gráfico abaixo ilustra a distribuição das manifestações de acordo com sua natureza, evidenciando que a maioria dos atendimentos registrados em 2023 envolveu solicitações de informações ou serviços específicos. Esse padrão reflete a demanda constante por resoluções de questões diretamente relacionadas ao atendimento e serviços prestados pela COHAPAR.



## 4.5. Procedência



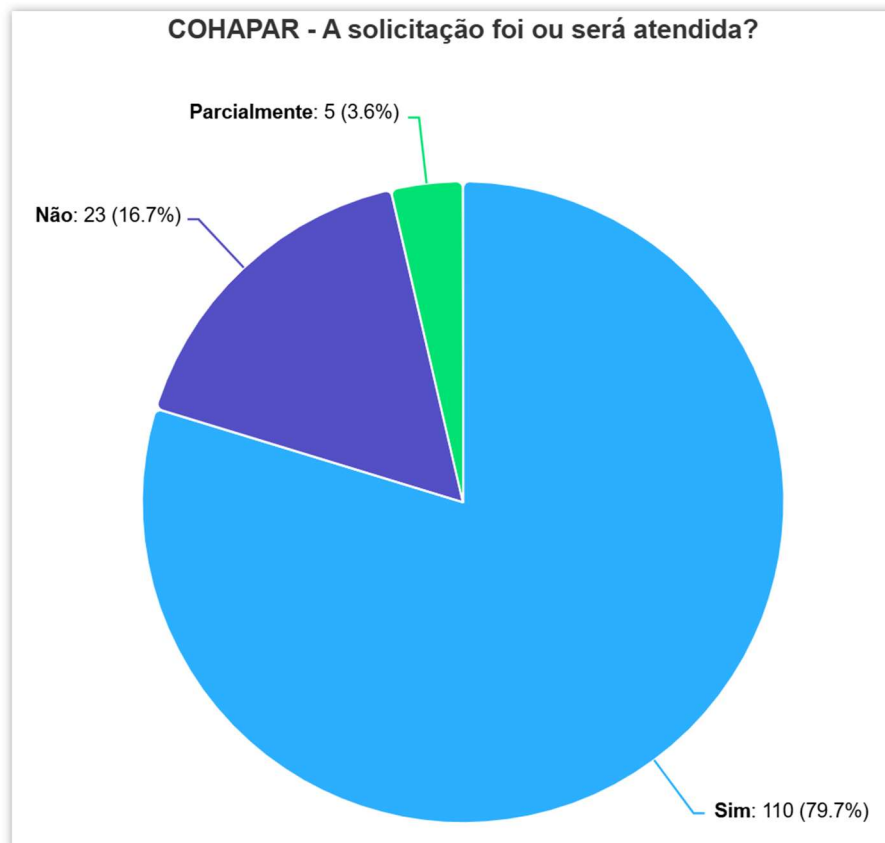
### Solicitações

De acordo com os dados apresentados, a grande maioria das solicitações (110) foi atendida integralmente, o que representa aproximadamente 80% do total de registros. Isso demonstra um compromisso da Ouvidoria em atender as demandas dos cidadãos de forma efetiva.

Houve também 23 solicitações que não puderam ser atendidas, o que corresponde a cerca de 16,7% do total. Essas demandas podem ter sido relacionadas a questões fora da competência da Ouvidoria ou que não se enquadraram dentro dos critérios de atendimento. Adicionalmente, 5 solicitações foram atendidas de forma parcial, representando 3,6% do total.

| <b>COHAPAR - A solicitação foi ou será atendida?</b> | <b>Qtde</b> |
|--|-------------|
| Sim  | 110         |
| Não  | 23          |
| Parcialmente   | 5           |
| <b>Total</b>   | <b>138</b>  |

O gráfico a seguir apresenta a procedência das solicitações registradas na Ouvidoria da COHAPAR, evidenciando a resposta dada às demandas dos cidadãos em 2023:



## Reclamações

Dentre as 75 reclamações recebidas, 17 foram consideradas procedentes, representando aproximadamente 22,7% do total. Esse dado reflete as situações em que as áreas técnicas reconheceram a reclamação e tomaram as providências necessárias para a solução do problema.

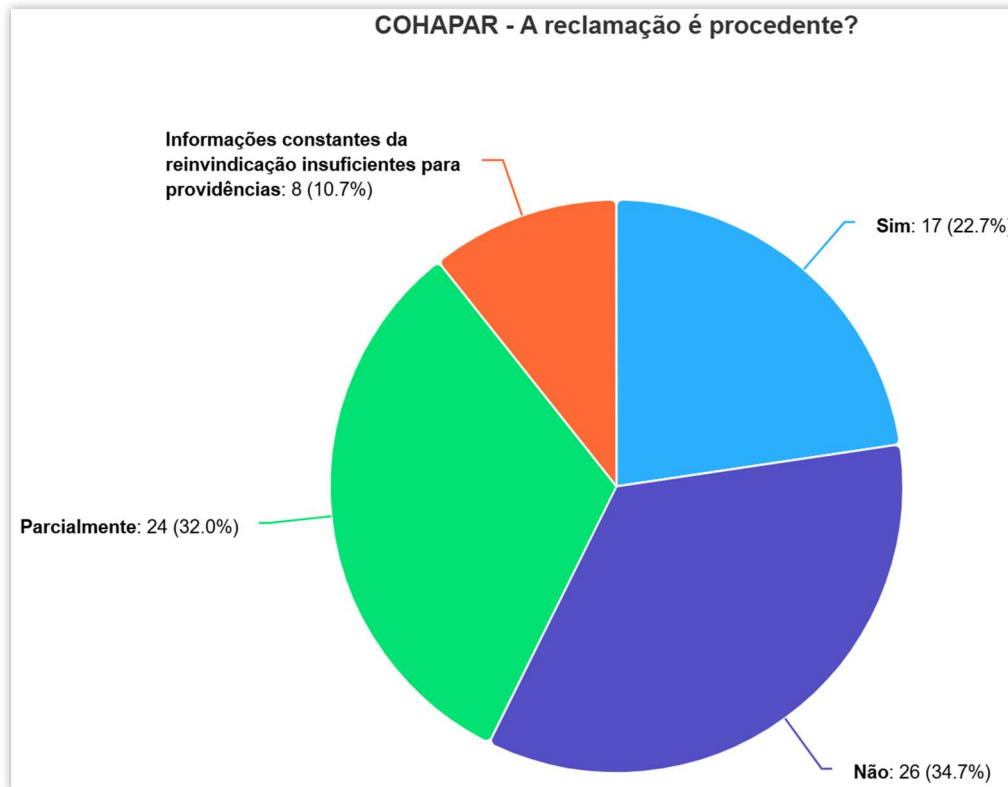
Por outro lado, 26 reclamações foram classificadas como não procedentes, o que corresponde a aproximadamente 34,7% das manifestações. Essas reclamações podem ter se referido a questões já resolvidas ou a situações que não apresentavam fundamentos suficientes para que os setores competentes adotassem as medidas corretivas necessárias.

Essas manifestações, em sua maioria, trataram de situações em que a reclamação apresentava algum fundamento, mas envolviam, em parte, responsabilidade do próprio reclamante ou fatores externos à COHAPAR.

Por fim, 8 reclamações apresentaram informações insuficientes para que providências fossem tomadas, o que corresponde a 10,7%. Isso indica que, em alguns casos, a falta de detalhes nas reivindicações dificultou o processo de análise e resolução.

| <b>COHAPAR - A reclamação é procedente?</b>                             | <b>Qtde</b> |
|---|-------------|
| Sim   | 17          |
| Não   | 26          |
| Parcialmente  | 24          |
| Informações constantes da reivindicação insuficientes para providências | 8           |
| <b>Total</b>  | <b>75</b>   |

O gráfico abaixo mostra a procedência das reclamações registradas na Ouvidoria da COHAPAR, oferecendo uma visão sobre a análise e resolução dessas demandas em 2023:



### Denúncias

No que se referem às denúncias recebidas, 20 denúncias foram registrada como “em investigação preliminar”, o que corresponde a aproximadamente 28,2% do total, indicando que essas manifestações foram submetidas aos setores competentes para apuração.

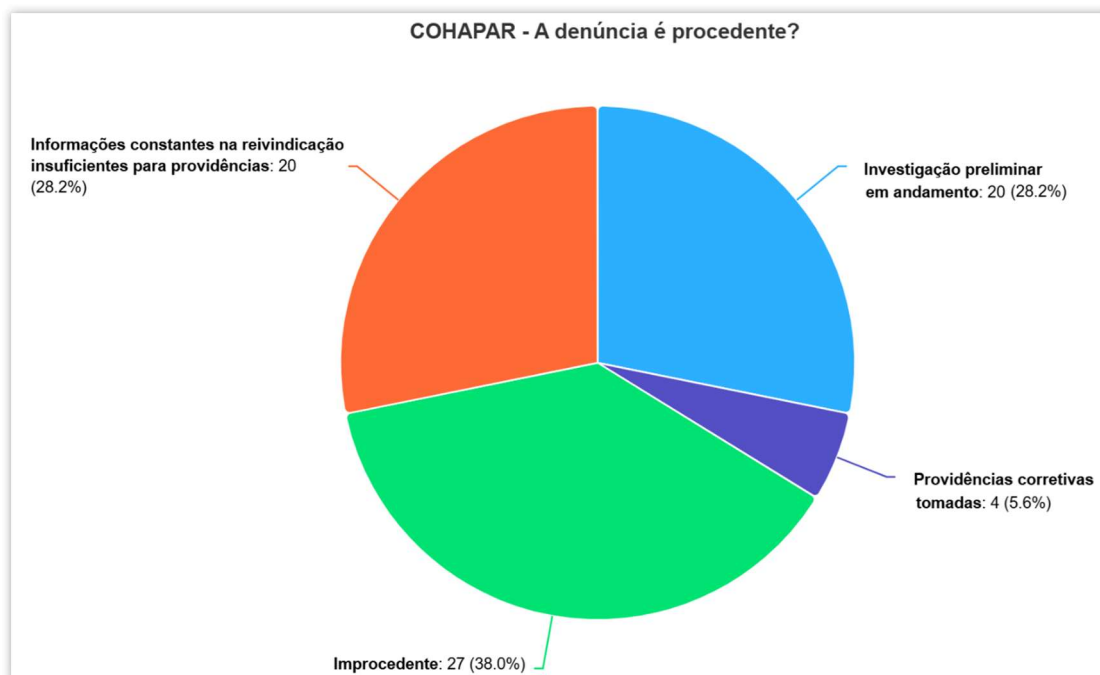
4 denúncias resultaram em providências corretivas, representando cerca de 5,6% do total, o que evidencia que medidas foram tomadas para corrigir a situação relatada.

Por outro lado, 27 denúncias foram consideradas improcedentes, ou seja, não apresentaram evidências suficientes para que a COHAPAR tomasse quaisquer ações, o que corresponde a cerca de 38% do total.

Além disso, 20 denúncias foram consideradas insuficientes para providências, devido à falta de informações concretas para embasar medidas, representando aproximadamente 28,2% das manifestações registradas.

| <b>COHAPAR - A denúncia é procedente?</b>   | <b>Qtde</b> |
|---|-------------|
| Investigação preliminar em andamento        | 20          |
| Providências corretivas tomadas             | 4           |
| Improcedente                                | 27          |
| Informações insuficientes para providências | 20          |
| <b>Total</b>                                | <b>71</b>   |

Abaixo segue um gráfico que ilustra de forma visual a distribuição das denúncias registradas pela Ouvidoria em 2023, conforme os dados descritos anteriormente :



#### 4.6. Acesso à informação

A Ouvidoria da COHAPAR, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), assegura o atendimento às solicitações relacionadas ao acesso à informação pública, promovendo transparência e respeito ao direito do cidadão de obter dados de interesse coletivo ou geral.

No exercício de 2023, todas as demandas protocoladas sob amparo da legislação vigente foram respondidas dentro dos prazos legais. Abaixo, apresentamos o detalhamento dessas solicitações, indicando seus respectivos tempos de tramitação:

| Protocolo    | Data criação | Data última ação | Tempo de tramitação* |
|--------------|--------------|------------------|----------------------|
| 161900/2023  | 14/11/2023   | 11/12/2023       | 26                   |
| 30745/2023   | 06/03/2023   | 27/03/2023       | 20                   |
| 92645/2023   | 03/07/2023   | 24/07/2023       | 20                   |
| 18242/2023   | 08/02/2023   | 17/02/2023       | 9                    |
| 174677/2023  | 06/12/2023   | 20/12/2023       | 14                   |
| 21017/2023   | 13/02/2023   | 01/03/2023       | 17                   |
| 133520/2023  | 22/09/2023   | 11/10/2023       | 18                   |
| 25737/2023   | 24/02/2023   | 15/03/2023       | 20                   |
| 29692/2023   | 03/03/2023   | 15/03/2023       | 11                   |
| 71750/2023   | 22/05/2023   | 21/06/2023       | 29                   |
| <b>Total</b> | <b>10</b>    |                  |                      |

Além disso, as solicitações foram classificadas quanto à sua resposta final:

| COHAPAR - Sobre o Acesso à Informação, este foi:                                    | Qtde      |
|---|-----------|
| Deferido  | 7         |
| Indeferido por outras razões não especificadas na legislação de acesso à informação | 3         |
| <b>Total</b>  | <b>10</b> |

Os resultados apresentados reforçam o compromisso da COHAPAR com o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e o atendimento às demandas da sociedade.

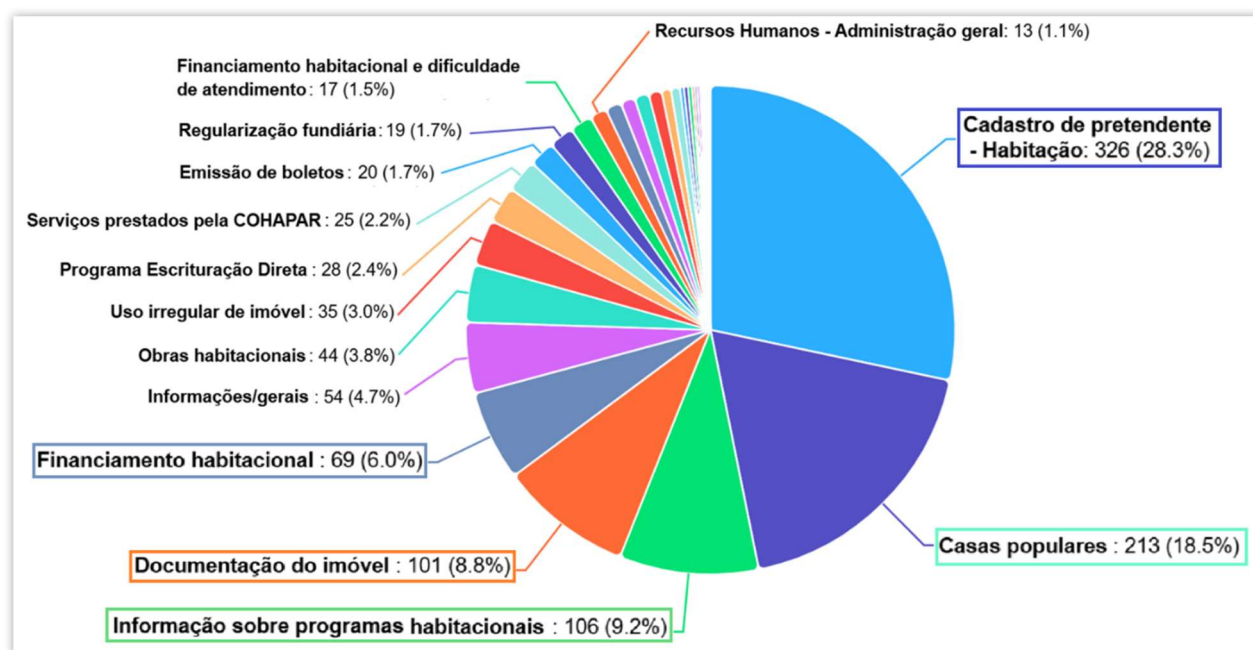
## 4.7. Motivos

As manifestações registradas pela Ouvidoria da COHAPAR refletem uma diversidade de demandas relacionadas à área habitacional, conforme classificação realizada no sistema SIGO. A seguir, são apresentados os quantitativos por assunto, destacando-se os temas mais recorrentes:

| <b>COHAPAR</b>   | <b>Qtde.</b> |
|--|--------------|
| Cadastro de pretendente - Habitação  | <b>326</b>   |
| Casas populares - Habitação  | <b>213</b>   |
| Informação sobre programas habitacionais - Habitação                       | <b>106</b>   |
| Documentação do imóvel - Habitação   | <b>101</b>   |
| Financiamento habitacional - Habitação                                     | <b>69</b>    |
| Informações/gerais - Administração geral                                   | 54           |
| Obras habitacionais - Habitação  | 44           |
| Uso irregular de imóvel - Habitação  | 35           |
| Programa Escrituração Direta - Habitação                                   | 28           |
| Serviços prestados pela COHAPAR - Habitação                                | 25           |
| Emissão de boletos - Habitação   | 20           |
| Regularização fundiária - Habitação  | 19           |
| Financiamento habitacional e dificuldade de atendimento - Habitação        | 17           |
| Recursos Humanos - Administração geral                                     | 13           |
| Casas populares e dificuldade de atendimento - Habitação                   | 12           |
| Cadastro de pretendente e dificuldade de atendimento - Habitação           | 11           |
| Certificado de quitação/liberação de hipoteca - Habitação                  | 11           |
| Documentação do imóvel e dificuldade de atendimento - Habitação            | 10           |
| Informações sobre telefone / endereço de órgãos - Administração geral      | 7            |
| Emissão de boletos e dificuldade de atendimento - Habitação                | 7            |
| Informações/habitação e dificuldade de atendimento - Habitação             | 3            |
| Certificado de quitação/liberação de hipoteca e dificuldade de atendimento | 3            |
| Trote - Sem encaminhamento   | 3            |

|  |             |
|--|-------------|
| Mau-atendimento/habitação - Habitação                              | 2           |
| Assédio moral de chefia - Agentes Públicos                         | 2           |
| Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral    | 2           |
| Criação de novas linhas de ônibus/transporte - Demandas municipais | 1           |
| Poluição ambiental - Meio Ambiente                                 | 1           |
| Instituto de Identificação - Outros - Segurança pública            | 1           |
| Reivindicações - Administração geral                               | 1           |
| Dados Estatísticos - Transparência/Controle Social                 | 1           |
| Programas de Governo - Transparência/Controle Social               | 1           |
| Coronavírus - Saúde pública  | 1           |
| Informações Administrativas - Meio Ambiente                        | 1           |
| <b>Total</b>   | <b>1151</b> |

As informações acima foram compiladas no gráfico a seguir, que apresenta a distribuição percentual dos temas mais recorrentes durante o período avaliado:





Conforme se observa nas manifestações listadas, os motivos mais frequentes de solicitações à Ouvidoria envolvem:

- **Cadastro de Pretendentes:** Questões relacionadas à redefinição de senha, inclusão, alteração e exclusão de informações no cadastro de beneficiários, entre outros aspectos;
- **Casas populares:** condições para ser beneficiário de programa habitacional da Cohapar, previsão/possibilidade de atendimento em determinado município e outros assuntos relacionados;
- **Informação sobre programas habitacionais:** perguntas relacionadas aos programas em andamento (regulamentação, critérios de participação, faixa de renda, valor de entrada etc.).
- **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;
- **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.).

Os dados evidenciam que os usuários continuam recorrendo à Ouvidoria como um canal para resolver problemas e obter informações essenciais, embora muitas delas estejam relacionadas a demandas de caráter cotidiano, como consulta de saldo de financiamento, dúvidas sobre lançamentos em faturas, emissão de boletos e esclarecimentos sobre cadastro de pretendentes.

Esse panorama demonstra continuidade no volume de manifestações observadas em exercícios anteriores, reafirmando a importância da Ouvidoria como um espaço de interlocução direta com a população. Ainda que os temas mais frequentes sejam habituais, a procura reflete a confiança dos cidadãos na capacidade da Ouvidoria de solucionar demandas e fornecer orientações de forma eficaz.

## 5. Solicitantes

Neste tópico, serão apresentados dados referentes aos cidadãos que recorreram à Ouvidoria da COHAPAR durante o período avaliado. A análise abrange os tipos de identificação utilizados no atendimento, a distribuição geográfica dos solicitantes e a participação destes na pesquisa de satisfação, oferecendo uma visão ampla sobre o perfil e a interação dos usuários com a Ouvidoria.

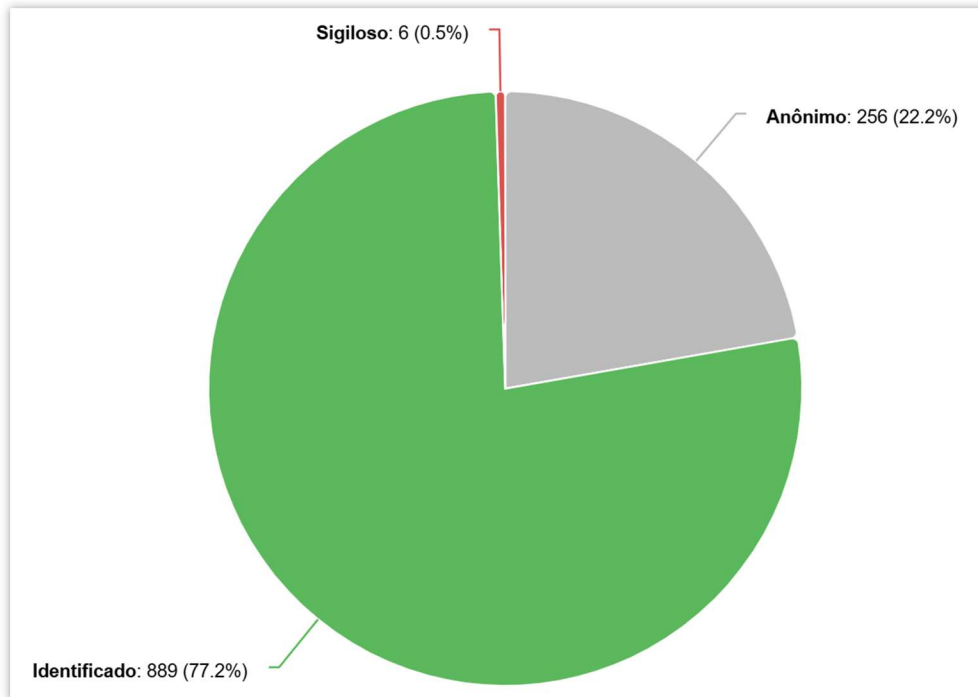
### 5.1. Identificação

A seguir, serão apresentadas as formas de identificação utilizadas pelos cidadãos no registro de suas manifestações junto à Ouvidoria da COHAPAR. As manifestações podem ser classificadas como **anônimas**, quando o solicitante opta por não se identificar; **identificadas**, quando o usuário fornece seus dados pessoais; e **sigilosas**, quando os dados do solicitante são registrados, mas protegidos contra divulgação.

A distribuição das manifestações de acordo com o tipo de identificação no período avaliado foi a seguinte:

| Órgão   | Anônimo | Identificado | Sigiloso | Total |
|---------|---------|--------------|----------|-------|
| COHAPAR | 256     | 889          | 6        | -     |
| Total   | 256     | 889          | 6        | 1151  |

Os dados sobre as formas de identificação dos solicitantes também estão apresentados de forma visual no gráfico a seguir, que ilustra a distribuição das manifestações conforme o tipo de identificação, facilitando a análise e compreensão das informações.



Os dados mostram que a maioria dos solicitantes preferiu se identificar (77,2%), o que reflete confiança no canal de atendimento da Ouvidoria. Um percentual menor optou por manter o anonimato (22,2%) ou pela garantia de sigilo (0,5%), confirmando a importância de se oferecer diferentes opções de identificação para atender às preferências dos cidadãos.

## 5.2. Região/localidade

Neste subitem, apresentamos a distribuição geográfica das manifestações registradas na Ouvidoria da COHAPAR, de acordo com o código DDD da região de origem dos solicitantes. Os dados revelam a abrangência do atendimento da Ouvidoria, evidenciando a representatividade de diferentes localidades. A seguir, apresentamos a quantidade de manifestações e sua respectiva porcentagem por região:

| DDD          | Região  | Qtde       | %             |
|--------------|---|------------|---------------|
| 11           | São Paulo (capital e região metropolitana)      | 13         | 1,5%          |
| 12           | Vale do Paraíba e Litoral Norte (SP)            | 1          | 0,1%          |
| 14           | Centro-Oeste do Estado de São Paulo             | 2          | 0,2%          |
| 15           | Sorocaba e região (SP)                          | 3          | 0,3%          |
| 16           | Ribeirão Preto e região (SP)                    | 1          | 0,1%          |
| 18           | Oeste do Estado de São Paulo                    | 2          | 0,2%          |
| 19           | Campinas e região (SP)                          | 4          | 0,5%          |
| 21           | Rio de Janeiro (capital e região metropolitana) | 2          | 0,2%          |
| 22           | Norte e Região dos Lagos (RJ)                   | 1          | 0,1%          |
| 31           | Belo Horizonte e região metropolitana (MG)      | 1          | 0,1%          |
| 32           | Zona da Mata e parte do Sul de Minas (MG)       | 2          | 0,2%          |
| 35           | Sul e Sudoeste de Minas (MG)                    | 1          | 0,1%          |
| 41           | Curitiba e região metropolitana (PR)            | 288        | 33,3%         |
| 42           | Centro-Sul e Sudeste do Paraná                  | 89         | 10,3%         |
| 43           | Norte do Paraná                                 | 115        | 13,3%         |
| 44           | Noroeste do Paraná                              | 164        | 19,0%         |
| 45           | Oeste do Paraná                                 | 85         | 9,8%          |
| 46           | Sudoeste do Paraná                              | 29         | 3,4%          |
| 47           | Norte de Santa Catarina                         | 33         | 3,8%          |
| 48           | Florianópolis e Sul de Santa Catarina           | 2          | 0,2%          |
| 49           | Oeste de Santa Catarina                         | 3          | 0,3%          |
| 51           | Porto Alegre e região metropolitana (RS)        | 4          | 0,5%          |
| 61           | Distrito Federal e entorno                      | 1          | 0,1%          |
| 62           | Goiás (exceto entorno de Brasília)              | 1          | 0,1%          |
| 65           | Cuiabá e região (MT)                            | 4          | 0,5%          |
| 66           | Interior de Mato Grosso                         | 5          | 0,6%          |
| 67           | Mato Grosso do Sul                              | 1          | 0,1%          |
| 77           | Sudoeste da Bahia                               | 1          | 0,1%          |
| 85           | Fortaleza e região metropolitana (CE)           | 1          | 0,1%          |
| 92           | Manaus e região (AM)                            | 1          | 0,1%          |
| 96           | Amapá   | 3          | 0,3%          |
| 98           | São Luís e região metropolitana (MA)            | 1          | 0,1%          |
| <b>Total</b> |   | <b>864</b> | <b>100,0%</b> |

A análise revela que a maior parte das manifestações se origina do Paraná, com destaque para a região de Curitiba e sua área metropolitana, que representa 33,3% do total de solicitações. Outras regiões do Paraná também apresentam uma participação significativa, como o Norte (13,3%), o Noroeste (19%) e o Centro-Sul (10,3%).

Além disso, é possível observar que há pequena representatividade das demais regiões do Brasil, com solicitações originadas de estados como São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, e até mesmo de regiões mais distantes, como o Amapá e o Maranhão.

Esses dados evidenciam a ampla cobertura geográfica da Ouvidoria da COHAPAR, destacando a capacidade de a Companhia atender cidadãos de diferentes localidades.

### 5.3. Participação



Desde sua implantação, a pesquisa de satisfação tem se mostrado uma ferramenta essencial para a avaliação contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria. Após a conclusão de cada atendimento, o solicitante recebe um link com o número do protocolo, permitindo-lhe registrar sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado.

A pesquisa é composta pelas seguintes perguntas:

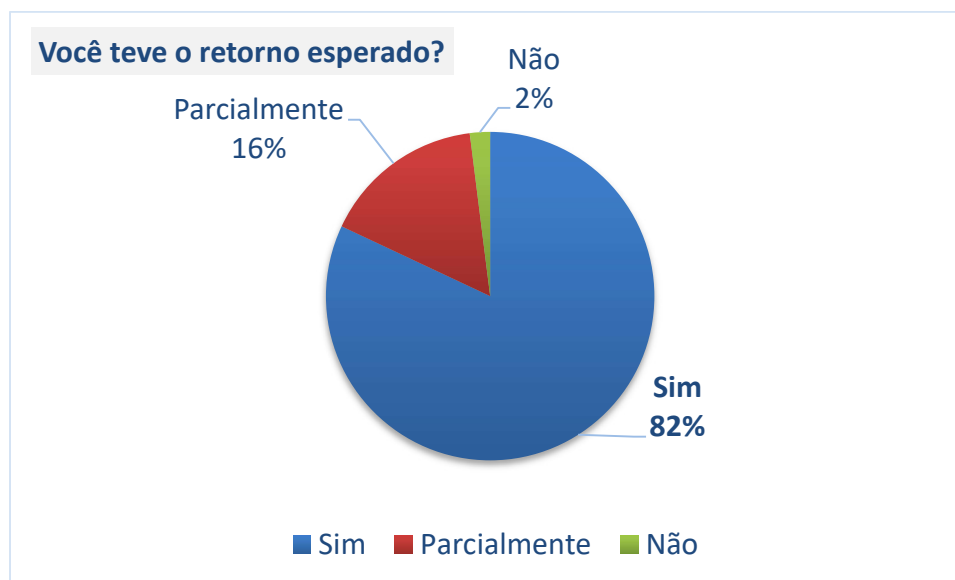
1. Você teve o retorno esperado?
2. Qual a sua avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria da COHAPAR?
3. Você utilizaria a Ouvidoria novamente?
4. Você encontrou as informações procuradas em nosso site?
5. O tempo de resposta foi satisfatório ou insatisfatório?

Essas perguntas têm como objetivo fornecer um panorama claro sobre o nível de satisfação dos cidadãos com os atendimentos realizados, possibilitando a identificação de pontos fortes e áreas de melhoria nos processos da Ouvidoria.

A seguir, serão apresentados os dados referentes às respostas obtidas para cada pergunta, oferecendo uma visão mais clara sobre o nível de satisfação dos cidadãos com os atendimentos realizados pela Ouvidoria.

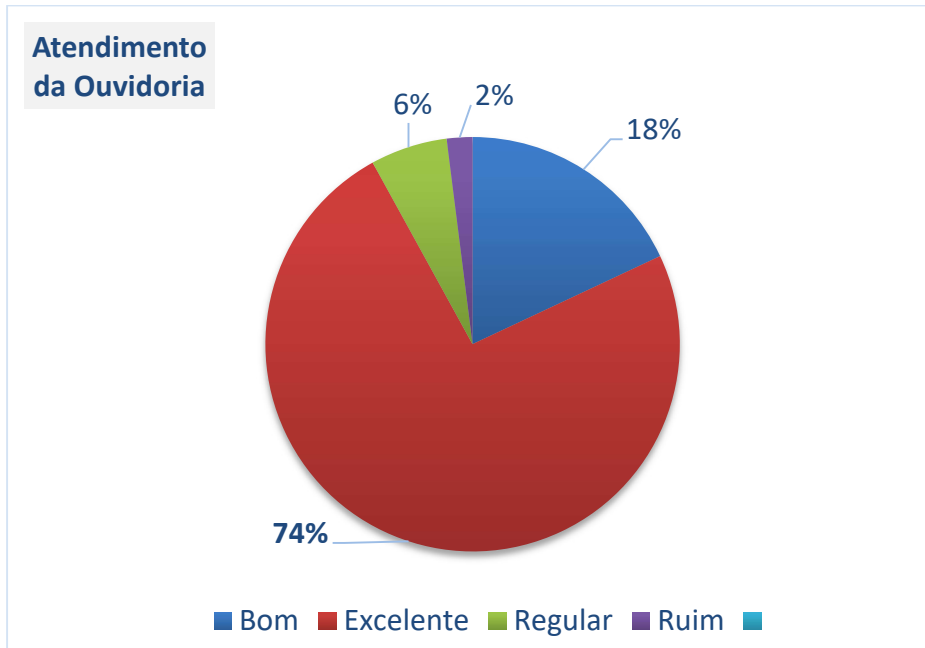
## 1. Retorno obtido

| Você obteve o retorno esperado? | Resposta  | %           |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Sim</b>                      | <b>41</b> | <b>82%</b>  |
| Parcialmente                    | 8         | 16%         |
| Não                             | 1         | 2%          |
| <b>Total</b>                    | <b>50</b> | <b>100%</b> |



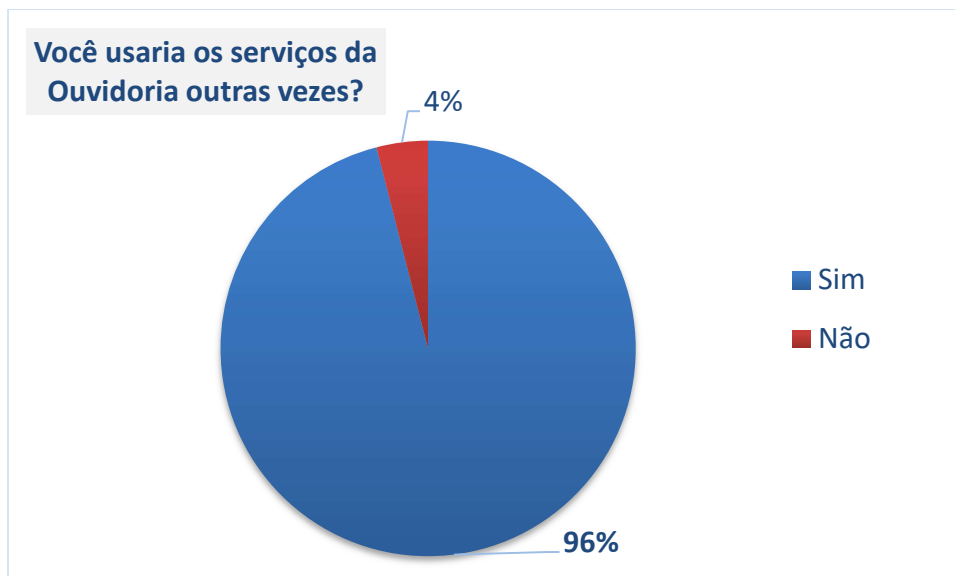
## 2. Atendimento da Ouvidoria

| Atendimento da Ouvidoria | Resposta  | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Bom                      | 9         | 18%         |
| <b>Excelente</b>         | <b>37</b> | <b>74%</b>  |
| Regular                  | 3         | 6%          |
| Ruim                     | 1         | 0,02        |
| <b>Total</b>             | <b>50</b> | <b>100%</b> |



### 3. Você usaria a Ouvidoria outras vezes?

| Você usaria os serviços da Ouvidoria outras vezes? | Resposta  | %           |
|--|-----------|-------------|
| Sim  | 48        | 96%         |
| Não  | 2         | 4%          |
| <b>Total</b>                                       | <b>50</b> | <b>100%</b> |



#### 4. Avaliação sobre as informações procuradas no site

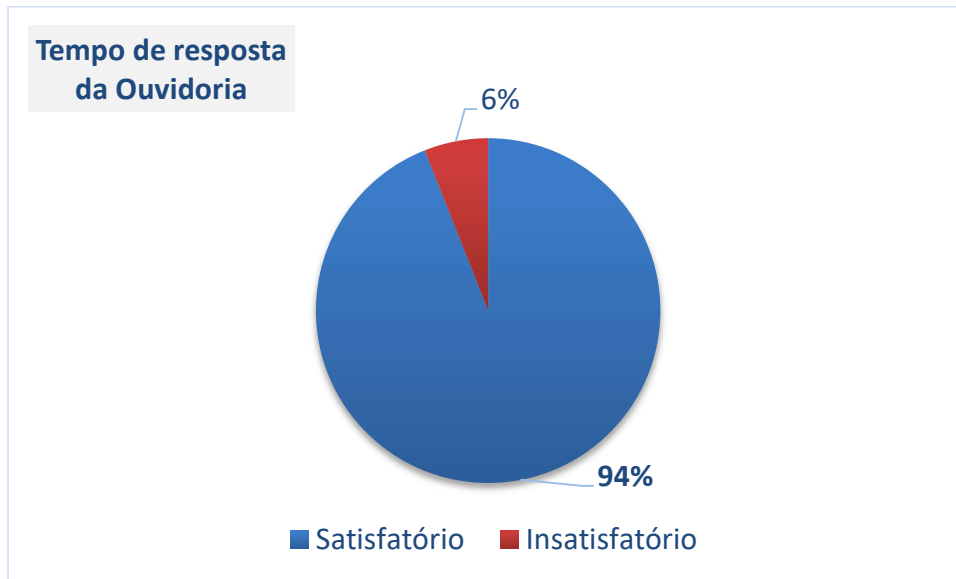
| Você encontrou as informações procuradas em nosso site? | Resposta  | %           |
|---|-----------|-------------|
| Sim   | 44        | 92%         |
| Não   | 6         | 8%          |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100%</b> |



#### 5. Tempo de resposta

| Tempo de resposta da Ouvidoria | Resposta  | %           |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Satisfatório                   | 47        | 94%         |
| Insatisfatório                 | 3         | 6%          |
| <b>Total</b>                   | <b>50</b> | <b>100%</b> |





Por fim, destacamos abaixo alguns dos comentários e manifestações compartilhados pelos cidadãos que participaram da pesquisa de satisfação:

- **Atendimento 24997/2023:** *Gostei muito do atendimento e do retorno... obrigado!*
- **Atendimento 102441/2023:** *Ótimo atendimento, conseguiu resolver os problemas que estava tendo.*
- **Atendimento 125294/2023:** *Atendente muito atencioso!*
- **Atendimento 160800/2023:** *Tive retorno de imediato deste primeiro atendimento em tempo satisfatório.*
- **Atendimento 160787/2023:** *Fui prontamente retornado da minha solicitação... Com a minha solicitação o processo se movimentou e se resolveu, enviando logo após o Boleto pra pagamento e alguns dias depois a escritura pra assinatura.... Muito Obrigado!!!*
- **Atendimento 178517/2023:** *Fui respondido em tempo hábil... Foi identificado pendência na documentação por parte da Requerente... A Cohapar Maringá entrou em contato logo em seguida solicitando ao documento.. E o documento já foi enviado à Cohapar/Mgá.*

## 6. Ações da Ouvidoria

Abaixo, seguem elencadas as principais ações realizadas pela Ouvidoria da COHAPAR durante o período em exame, com foco nas atividades operacionais, de capacitação e de interação com as diversas áreas da Companhia. As iniciativas visam garantir a eficiência e a transparência no atendimento às demandas dos cidadãos, bem como o cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas pela CGE/PR para a Ouvidoria:

- Elaboração e publicação do Plano de Trabalho da Ouvidoria, com a inclusão no site institucional e no Portal da Transparência;
- Acompanhamento contínuo das manifestações registradas no sistema SIGO, abrangendo desde o registro até a análise, encaminhamento às áreas competentes para levantamento de informações, elaboração e envio de respostas finais dentro do prazo estipulado;
- Monitoramento rigoroso do cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente para o envio tempestivo das respostas às manifestações recebidas;
- Garantia de manutenção de um tempo médio de resposta adequado para todas as manifestações registradas;
- Interlocução constante com as áreas técnicas competentes para o levantamento de informações, especialmente em casos que envolvem denúncias relacionadas à conduta de empregados e agentes comissionados;
- Atendimento e apuração de denúncias de assédio moral, com atuação direta junto aos setores e agentes envolvidos, visando a adoção de

providências e a instauração dos procedimentos necessários para a apuração;

- Apoio contínuo às solicitações de informações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI), em colaboração direta com as áreas técnicas competentes;
- Realização de reuniões técnicas e interação constante com a equipe da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR para alinhamento de ações e diretrizes;
- Cumprimento das orientações e diretrizes técnicas recebidas da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR;
- Colaboração direta com as áreas técnicas, superintendências, diretorias, chefias de escritórios regionais e o gabinete da presidência, quando necessário, para garantir a resolução eficaz das demandas da Ouvidoria;
- Realização de capacitações e cursos pelo Ouvidor, com o objetivo de aprimorar os conhecimentos da equipe sobre temas relacionados à ouvidoria, ética, e boas práticas no atendimento ao público.

## 7. Soluções da Administração

Considerando as manifestações mais frequentes registradas em 2023, a Ouvidoria da COHAPAR estabeleceu uma comunicação contínua com as Diretorias, Superintendências e demais áreas técnicas da Companhia, visando coordenar esforços para atender de forma eficaz às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Para facilitar a compreensão e organização das ações realizadas, as informações sobre as providências adotadas serão apresentadas de forma segmentada, de acordo com as respectivas áreas técnicas e diretorias responsáveis. Essa abordagem permite destacar as contribuições de cada setor no atendimento às demandas da Ouvidoria.

### **Regularização Fundiária (DIRF) e Escritórios Regionais (ERs)**

Entre os temas mais demandados pelos cidadãos em 2023, destacam-se as solicitações relacionadas ao “Cadastro de Pretendentes”. Essas manifestações frequentemente envolvem dúvidas como: procedimentos para se cadastrar na COHAPAR, critérios para seleção de beneficiários, verificação do status do cadastro, atualização de informações, e recuperação de senha de acesso, entre outros. Essas demandas foram atendidas de maneira eficiente pelas equipes competentes (DEDS), seja por meio de atendimento direto aos cidadãos, seja com o suporte da Ouvidoria, garantindo respostas claras e ágeis.

Outro ponto relevante foram as reclamações relacionadas à demora nos prazos para entrega de escrituras no âmbito do programa Escrituração Direta. Todas as manifestações foram devidamente analisadas, e as equipes responsáveis adotaram medidas corretivas quando necessário (SURF). Além disso, as respostas finais foram encaminhadas aos cidadãos, reforçando o compromisso da Companhia com a qualidade dos serviços prestados.

### **Diretoria Administrativa Financeira (DIAF)**

Em 2023, a Ouvidoria da COHAPAR recebeu diversas manifestações relacionadas à competência da Diretoria Administrativa Financeira (DIAF). Entre as demandas mais frequentes, destacaram-se os pedidos de envio de documentos imobiliários, como Certificados de Quitação e Liberação de Hipoteca, processados pela Divisão de Documentos Imobiliários (DVDI). Houve também reclamações pontuais quanto à demora na emissão e entrega desses documentos. Quando

acionada pela Ouvidoria, a DVDI tomou as providências necessárias, realizando os trâmites de forma ágil e direcionando os documentos aos Escritórios Regionais responsáveis pela entrega aos titulares.

Demandas relativas à Superintendência de Administração e Controle (SUAC) e ao Departamento de Gestão de Pessoas (DEGP) também foram registradas, incluindo denúncias de condutas inadequadas de agentes públicos, como casos de assédio moral. Essas denúncias foram encaminhadas para apuração e levantamento de informações pelos setores competentes, em interlocução direta com a Ouvidoria.

A Ouvidoria também recebeu reclamações sobre a demora no atendimento pelo canal telefônico 0800. Em resposta, a DIAF realizou testes no serviço telefônico 0800 e no ramal geral da Companhia, (41) 3312-5700, constatando falhas no tempo de resposta e no redirecionamento automático das chamadas. As falhas foram imediatamente corrigidas com o suporte da CELEPAR. Além disso, a Companhia ampliou os ramais cadastrados para o redirecionamento das ligações e reforçou orientações aos funcionários responsáveis pelo atendimento, incluindo terceirizados na recepção, sobre a obrigatoriedade de atender todas as chamadas e direcionar os cidadãos aos setores competentes de forma adequada.

Com o objetivo de melhorar o acesso e o contato com os setores internos, A DIAF incluiu no site institucional da COHAPAR campo específico com os nomes, contatos telefônicos e e-mails das Diretorias, Superintendências e Departamentos. Essa funcionalidade pode ser consultada na seção “**Institucional > Estrutura Organizacional**” no link: <https://www.cohapar.pr.gov.br/Diretoria>

As ações demonstram que a DIAF tomou as providências cabíveis para corrigir as falhas identificadas e aprimorar os serviços prestados.

### **Diretoria de Obras (DIOB)**

No âmbito do setor de obras, foram registradas reclamações que geralmente envolvem os seguintes temas: problemas estruturais ou físicos nos imóveis, como rachaduras, vazamentos e outros vícios aparentes; andamento de processos relacionados a reformas em imóveis; e progresso de obras programadas para execução.

Sempre que demandada, a Diretoria de Obras (DIOB) colaborou com as solicitações apresentadas.

A equipe do forneceu esclarecimentos técnicos detalhados para orientar os usuários (DECO), esclarecendo o status dos serviços e, em alguns casos, realizou visitas *in loco* para verificar as ocorrências e avaliar as condições reportadas.

### **Diretoria de Programas e Projetos (DIPP)**

Em 2023, a Ouvidoria recebeu algumas manifestações relacionadas ao Programa Casa Fácil, especificamente em sua modalidade Valor de Entrada. Os principais temas abordados pelos cidadãos incluíram dúvidas sobre o processo de participação no programa, os critérios para obtenção de financiamento e as formas de consulta aos empreendimentos disponíveis.

Ainda, foram registradas algumas dúvidas relacionadas ao programa, incluindo questionamentos sobre o perfil dos beneficiários, os requisitos de renda e as dificuldades de contato com algumas construtoras parceiras.

A Diretoria de Programas e Projetos (DIPP) e a equipe da Superintendência de Programas (SUPG) enfrentou essas questões e forneceu os esclarecimentos necessários às demandas apresentadas pelos cidadãos.

É importante também destacar as manifestações relacionadas a solicitações de projetos e documentos técnicos, que foram atendidas pela Superintendência de Projetos (SUPJ).

### **Diretoria Jurídica (DIJU)**

Nos casos que exigiram esclarecimentos jurídicos, a equipe de advogados da Diretoria Jurídica e da Superintendência Jurídica ofereceu suporte essencial à Ouvidoria. Destacam-se, especialmente, as orientações relacionadas a questões trabalhistas, incluindo aquelas que envolveram assédio moral no ambiente de trabalho.

### **Presidência (PRES)**

Para questões que demandaram a atuação direta da Presidência, a Ouvidoria contou com o apoio do Diretor-Presidente e da Chefia de Gabinete, que prestaram suporte na intermediação com os gestores para a resolução de problemas e ofereceram orientação em atendimentos mais complexos.

Quanto às denúncias envolvendo questões mais sensíveis, como invasão de moradias, casas abandonadas, uso irregular de imóvel e conduta inadequada de agentes, entre outras, em sua maioria foram devidamente encaminhadas para apuração pelos setores técnicos competentes. De forma geral, nos casos em que não foi possível fornecer uma resposta ao denunciante dentro do prazo estabelecido, as áreas técnicas responsáveis se manifestaram quanto às providências adotadas, garantindo que as devidas apurações fossem realizadas e as medidas necessárias tomadas para a resolução dos problemas identificados.

Por fim, tanto os setores da sede que atendem ao público externo quanto os escritórios regionais da COHAPAR continuaram utilizando o WhatsApp de maneira eficaz, com o aplicativo integrado ao sistema de ramais telefônicos. Isso possibilitou um contato ágil entre a Ouvidoria e os setores competentes.

Dessa forma, pode-se concluir que, de maneira geral, a Companhia implementou soluções adequadas para lidar com as manifestações mais recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

## 8. Sugestões de melhorias

- **Melhoria no Atendimento por Meio do Canal 0800:** Embora as melhorias implementadas no serviço de atendimento 0800 da COHAPAR tenham reduzido a frequência das reclamações, a Ouvidoria ainda recebe, ocasionalmente, manifestações relacionadas a falhas no funcionamento do canal. Para garantir o atendimento contínuo e eficiente aos mutuários, é recomendável a realização de testes periódicos, além da análise da viabilidade de implementação de soluções de redundância no sistema telefônico, se for o caso, como a inclusão de números alternativos de contato, para assegurar que as ligações sejam atendidas.
- **Reforço na orientação sobre o cumprimento dos prazos estabelecidos no sistema SIGO:** O sistema SIGO é utilizado para processar e tratar os atendimentos, permitindo que a Ouvidoria solicite informações diretamente às áreas técnicas competentes por meio da funcionalidade "Parecer Técnico". No entanto, tem-se observado que algumas áreas não têm cumprido os prazos internos (geralmente 5 dias) para envio das informações solicitadas, o que gera a necessidade de reiterar as solicitações. Recomenda-se a adoção de medidas para reforçar a conscientização dos empregados sobre a importância do cumprimento tempestivo dos prazos, a fim de evitar atrasos no atendimento e garantir respostas de melhor qualidade ao cidadão.



- **Divulgação da Ouvidoria como canal para envio de denúncias:**  
Continuidade da promoção da Ouvidoria como o canal apropriado para o recebimento de denúncias sobre irregularidades no serviço público. Recomenda-se reforçar essa campanha internamente, com o objetivo de aumentar a adesão e a efetividade no uso da Ouvidoria para esse propósito.

## 9. Conclusão



De maneira geral, a Ouvidoria tem cumprido efetivamente seu papel institucional, promovendo o acolhimento adequado e o tratamento das demandas recebidas. Através de suas ações, busca garantir a participação ativa dos cidadãos no acompanhamento e na fiscalização dos serviços públicos prestados pela COHAPAR, estimulando o engajamento social e fortalecendo o controle social sobre a gestão pública.

**Rodrigo de Souza Gai**  
**Agente de Ouvidoria**  
**COHAPAR**