

Carta de serviços da **COHAPAR**




CASA FÁCIL
PARANÁ

**O maior programa
habitacional
do Brasil.**

**+ de 128 mil famílias
beneficiadas**

Saiba mais e cadastre-se

Companhia de Habitação do Paraná - COHAPAR

Apresentação

Esta Carta de Serviços é o seu guia dentro da Cohapar. Preparamos este documento para que você saiba exatamente o que oferecemos e como ser atendido com qualidade. Aqui você vai encontrar:

- **Nossos Serviços:** O que a Cohapar faz pelo cidadão paranaense.
- **Como Acessar:** Onde ir e quem procurar para ser atendido.
- **Prazos:** Quanto tempo leva para receber uma resposta.
- **Sua Voz:** Como enviar elogios, sugestões ou fazer reclamações e denúncias (com garantia de sigilo/anonimato quando necessário).

Este documento segue as Leis de Defesa do Usuário (13.460/2017) e de Acesso à Informação (12.527/2011), reforçando nosso compromisso com a transparência e o respeito a você.

Quem somos

A COHAPAR é a empresa do Governo do Estado responsável por cuidar da habitação no Paraná. Nosso trabalho é garantir que mais famílias tenham acesso à casa própria, regularizar imóveis e oferecer apoio a quem já possui um financiamento conosco.

■ Missão Institucional

Melhorar as condições de vida da população paranaense através da **viabilização do direito à moradia digna.**

■ Visão

Manter-se como referência nacional em políticas públicas e habitação e regularização fundiária, pautada pela inovação, transparência e compromisso social.

■ Compromissos com o cidadão usuário:

- Transparência nas informações;
- Cumprimento de prazos compatíveis;
- Atendimento ético e humanizado;
- Acessibilidade digital e presencial;
- Respeito ao cidadão

Sumário

I. QUERO MINHA CASA PRÓPRIA E ESCRITURA – PROGRAMA CASA FÁCIL PARANÁ.....	4
1.1. Valor de entrada.....	5
1.2. Valor de entrada – Terceira idade.....	5
1.3. Viver Mais – Condomínio do Idoso	6
1.4. Vida Nova.....	7
1.5. Banheiro em Casa.....	8
1.6. Municípios	8
1.7. Escritura Na Mão	9
1.8. Escrituração Direta.....	10
1.9. Paraná Regularizado.....	11
II. SUPORTE APÓS A ENTREGA DAS CHAVES	12
2.1. Emissão de segunda via de boleto de cobrança	12
2.2. Emissão de segunda via de contrato de financiamento.....	13
2.3. Emissão de Certificado de Quitação e/ou Liberação de Hipoteca	13
2.4. Pedido de Sinistro - MIP (Morte e Invalidez Permanente) e DFI (Danos Físicos ao Imóvel).....	14
2.5. Renegociação de débitos	14
2.6. Liquidação antecipada do contrato de financiamento.....	15
2.7. Respostas a Ofícios Judiciais	15
III. CADASTRO PARA PARTICIPAR DOS PROGRAMAS DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	16
3.1. Cadastro único de pretendentes do Paraná (CCI, interesse social)	16
3.2. Regularização fundiária e escrituração.....	17
3.3. Atendimentos específicos: Vila Zumbi e Moradias Trevisan	17
3.4. Apoio técnico para Municípios	18
VII. OUVIDORIA.....	19

I. QUERO MINHA CASA PRÓPRIA E ESCRITURA – PROGRAMA CASA FÁCIL PARANÁ

O **Casa Fácil Paraná** é o principal programa habitacional do Governo do Estado, gerenciado pela Cohapar. Nosso objetivo é facilitar o acesso à casa própria para famílias paranaenses com renda mensal de até **10 salários mínimos**, dando prioridade para quem tem menor renda.

O programa atua em todos os 399 municípios do estado em duas frentes principais:

1. **Novas Moradias:** Financiamento, subsídio e construção de casas.
2. **Regularização Fundiária:** Entrega de escrituras para garantir a segurança jurídica do seu imóvel.

Programa	Objetivo (O que é?)	Benefício / Diferencial	Prazo médio	Como acessar?
Valor de Entrada	Ajuda financeira para o primeiro imóvel. Famílias com renda até 10 S.M.	Subsídio de R\$ 20 mil para pagar a entrada do financiamento.	Conforme cronograma do empreendimento desejado	Saiba mais
Valor de Entrada (Terceira Idade)	Facilitação da casa própria para idosos (60+).	Subsídio de R\$ 80 mil para pagar a entrada do imóvel.	Conforme cronograma do empreendimento desejado	Saiba mais
Viver Mais (Condomínio do Idoso)	Moradia segura e com lazer para idosos.	Aluguel social em condomínios com infraestrutura de saúde e lazer.	Conforme edital municipal	Saiba mais
Vida Nova	Reurbanização de áreas precárias.	Construção de casas, obras e serviços em assentamentos irregulares.	De 2022 até 2º semestre de 2028, conforme cronograma de cada obra	Saiba mais
Banheiro em Casa	Melhoria das condições de higiene.	Reforma ou construção de banheiro para famílias de baixa renda.	Até 12 meses	Saiba mais
Municípios	Habitação em cidades pequenas (< 25 mil hab.).	Foco em famílias de baixa renda no interior do Estado.	Conforme cronograma local	Saiba mais
Escritura na Mão	Regularização fundiária urbana.	Entrega do título de propriedade (escritura) para famílias.	Até 18 meses	Saiba mais
Escrituração Direta	Registro para quem já é mutuário Cohapar.	Escritura com custo reduzido e facilidade de pagamento.	Até 200 dias	Saiba mais
Paraná Regularizado	Parceria Estado + Municípios.	Cooperação técnica para legalizar bairros e entregar títulos.	Conforme cronograma	Saiba mais

Detalhamento dos programas

1.1. Valor de entrada

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Um auxílio de R\$ 20.000,00 dado pelo Governo do Estado para ajudar a pagar a entrada da casa própria.
Quem pode receber?	Famílias com renda de até 4 salários mínimos, que não tenham casa própria e nunca receberam outro benefício habitacional.
Principais Regras	• Nome sem restrições de crédito (limpo); • Cadastro na Cohapar atualizado nos últimos 2 anos; • A prestação não pode passar de 30% da sua renda mensal.
Passo a Passo	1. Escolha o imóvel no site da Cohapar e clique em "Quero Participar". 2. Faça ou atualize seu cadastro e salve o Comprovante (CCI). 3. Leve o comprovante até a construtora do imóvel escolhido. 4. Aguarde a aprovação do crédito pela Caixa Econômica Federal e acompanhe os demais passos no nosso site clikando aqui.
Como o valor é pago?	Você não recebe o dinheiro na mão. Após a aprovação, a Cohapar repassa os 20 mil reais direto para a Caixa para abater o valor da sua entrada.
Prazo	Depende das etapas da construtora e do banco (Caixa), mas a autorização da Cohapar é feita assim que o crédito é aprovado. Dúvidas frequentes – clique aqui .

1.2. Valor de entrada – Terceira idade

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Um auxílio financeiro direto de R\$ 80.000,00 para que pessoas idosas possam pagar a entrada ou parte do valor de um imóvel.
Quem pode pedir?	Pessoas com 60 anos ou mais que desejam comprar um imóvel em empreendimentos habilitados pelo programa.
Requisitos	• Não ter imóvel próprio;

Principais	• Não ter recebido outro benefício habitacional do Governo; • Ter renda compatível com o financiamento (conforme as regras da Caixa/Cohapar); • Ter o cadastro na Cohapar atualizado (últimos 2 anos).
Como funciona?	O idoso escolhe o empreendimento, manifesta interesse no site e o subsídio é usado para abater o preço de venda, facilitando a aprovação do crédito.
Onde solicitar?	Site da Cohapar (Portal de Cadastro) ou nos Escritórios Regionais.
Prazo de Resposta	Segue o fluxo da construtora e da Caixa, mas a análise da Cohapar ocorre logo após a manifestação de interesse. Para dúvidas frequentes, clique aqui .

1.3. Viver Mais – Condomínio do Idoso

Categoria	Detalhes e Regras do Programa
O que é?	Condomínios horizontais fechados com casas adaptadas para idosos, focados em saúde, lazer e convivência.
Natureza Jurídica	Aluguel Social. O beneficiário paga pelo uso, mas a propriedade permanece com a Cohapar para atender novos idosos no futuro.
Público-Alvo	Pessoas com 60 anos ou mais e renda familiar de até 06 salários mínimos.
Custo para o Idoso	Aluguel: 15% do salário mínimo vigente. Outros: Taxas de luz, água e manutenção do condomínio.
Requisitos Legais	Não possuir imóvel próprio e não ter sido beneficiado por outros programas habitacionais.
Obrigações	Manter o imóvel conservado, não sublocar, não ceder a terceiros e pagar o aluguel em dia.
Infraestrutura	Casas com 1 quarto, sala, cozinha, banheiro e varanda. Condomínio com piscina, horta, academia e ambulatório.
Apoio Municipal	O município fornece médico (1x semana), enfermeiro (3x semana), assistente social e educador físico.

Responsável	O idoso deve indicar uma pessoa de contato para emergências e para responder pelo idoso se necessário.
Hipóteses de Retomada	Falecimento, internação médica permanente, perda de autonomia física, atraso no aluguel (>90 dias) ou descumprimento de regras.

Passo a passo	Etapa	Ação Necessária
1º	Cadastro	Inscriver-se no "Cadastro de Pretendentes" no site da Cohapar ou Escritório Regional, clique aqui .
2º	Seleção	Manifestar interesse no empreendimento aberto e aguardar a classificação por pontuação. Verifique os empreendimentos disponíveis por cidade clikando aqui .
3º	Documentação	Apresentar comprovantes de renda, idade e moradia atual se for pré-selecionado.
4º	Entrevista	Passar por atendimento com a equipe social da Cohapar e indicar o responsável.
5º	Contrato	Assinar o Contrato de Aluguel Social e receber as chaves.

1.4. Vida Nova

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Programa para retirar famílias de áreas de risco (encostas, beira de rios) ou favelas e dar a elas uma casa nova com infraestrutura completa.
Público-Alvo	Famílias em locais insalubres ou com renda total de até 03 salários mínimos .
Quanto custa?	Grátis. As casas são transferidas sem ônus (custo) aos beneficiários selecionados.
Categorias	Demanda Fechada: Atende todos os moradores de uma área de risco específica. Demanda Aberta: Seleção de inscritos no cadastro da Cohapar por critérios de vulnerabilidade.

Regras Importantes	O morador não pode vender ou emprestar a casa por 18 meses (cláusula de inalienabilidade).
Prazo de Obra	Aproximadamente 24 meses após o início das construções.
Passo a Passo	1. Cadastro e selagem das casas (na área de risco). 2. Participação em reuniões e consultas públicas. 3. Mudança para a casa nova com apoio da prefeitura.

1.5. Banheiro em Casa

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Entrega e instalação de um banheiro completo (módulo pré-fabricado) para casas que não possuem um ou que tenham um em estado muito ruim.
Público-Alvo	Famílias de baixa renda que vivem em locais com falta de higiene ou saúde básica.
Quem pode pedir?	Pessoas acima de 18 anos com renda familiar de até 02 salários mínimos .
Requisitos do Imóvel	O imóvel deve ser regular (ou que possa ser regularizado) e não pode estar em áreas de risco (alagamentos ou deslizamentos).
O que vem no banheiro?	Vaso sanitário, pia, chuveiro elétrico, espelho, iluminação LED e acabamentos completos.
Vantagem Adicional	Participar deste programa não impede você de ser atendido em outros programas da Cohapar no futuro.
Parceiros	Cohapar, Sanepar e Prefeituras.

1.6. Municípios

O que você precisa saber	Descrição Detalhada
O que é o serviço?	Produção de moradias de forma descentralizada em municípios de pequeno porte, com recursos do Tesouro Estadual, sem custo para as famílias beneficiadas (fundo perdido).
Público-Alvo	Famílias residentes em municípios com menos de 25 mil habitantes, com renda familiar bruta de até 02 salários mínimos nacionais .
Requisitos para o Cidadão	• Ser maior de 18 anos ou emancipado; • Não possuir imóvel próprio;

	• Não ter recebido benefício habitacional anterior; • Possuir cadastro ativo e atualizado na COHAPAR: faça seu cadastro ou atualize clikando aqui. • Apresentar documentação pessoal completa quando solicitada.
Crítérios para o Município	• População inferior a 25 mil habitantes; • Disponibilizar terreno público apto para construção; • Firmar convênio e assumir custos excedentes ao repasse estadual.
Valor do Benefício	Repasse de até R\$ 130.000,00 por unidade habitacional (destinado a obras, infraestrutura e regularização).
Custo para o Cidadão	Gratuito (Modalidade a fundo perdido, sem encargos financeiros para a família).

REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

1.7. Escritura Na Mão

Item	Descrição Detalhada
O que é o serviço?	Regularização jurídica de lotes urbanos. O programa entrega a matrícula do imóvel (escritura) registrada em cartório, garantindo a propriedade legal da moradia.
Público-Alvo	Famílias residentes em núcleos urbanos informais (irregulares ou clandestinos) consolidados.
Requisitos para o Cidadão	• Renda familiar mensal de até 03 salários mínimos; • Não possuir outro imóvel no município; • Ocupação em área sem risco ambiental ou geológico e que não exija realocação.
Custo para o Cidadão	Gratuito (100% subsidiado pelo Fundo Estadual de Combate à Pobreza para famílias que atendam aos requisitos).
Principais Etapas	1. Adesão: O Município indica a área e as famílias à Cohapar. 2. Licitação: A Cohapar contrata empresa para serviços de topografia e cadastro social. 3. Registro: Elaboração do projeto e protocolo no Cartório de Imóveis. 4. Entrega: Entrega da matrícula individualizada aos moradores.
Principais Benefícios	• Segurança jurídica da propriedade; • Valorização do imóvel; • Possibilidade de acesso a crédito bancário e herança legal.

Como acessar? O cidadão deve procurar a **Secretaria de Habitação ou Urbanismo da sua Prefeitura** para saber se seu bairro está incluído no programa.

1.8. Escrituração Direta

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Emissão de um contrato da Cohapar que vale como escritura pública. É a forma mais barata e segura de colocar a casa no seu nome.
Quem pode pedir?	Quem já pagou todas as prestações da casa (quitado) ou quem comprou de terceiros e tem as provas da posse.
Principais Requisitos	• Imóvel 100% quitado junto à Cohapar; • Para posseiros: comprovar posse mansa e pacífica por mais de 5 anos e não ter outro imóvel.
Quanto custa?	À vista: R\$ 478,36. Parcelado: 4x de R\$ 132,88 ou 6x de R\$ 88,60.
Quanto tempo demora?	Até 15 dias úteis após o pagamento do boleto.
Segurança	O pagamento é feito apenas por boleto oficial da Cohapar. Nunca pague em dinheiro ou faça PIX para pessoas físicas, cuidado com golpes!

Para agilizar o seu processo, utilize os botões e links abaixo conforme a sua necessidade:

1. Iniciar Pedido: Preencha o formulário eletrônico para começar o seu processo de escritura. Clique aqui para Preencher o Formulário
2. Verificar Oposições: Consulte se há algum impedimento ou edital aberto sobre o imóvel. Consultar Editais de Oposição
3. Acompanhar: Veja em que etapa está o seu pedido após a solicitação. Consultar Andamento do Processo
4. Pagamento e Registro: Após a análise, pague o boleto enviado pela Cohapar. Com o contrato em mãos, leve-o ao Cartório de Registro de Imóveis.

1.9. Paraná Regularizado

Item	Detalhes e Instruções ao Cidadão
O que é?	Programa de regularização de vilas e bairros (REURB-S) para entregar a matrícula do imóvel registrada no nome da família.
Público-Alvo	Famílias com renda de até 03 salários mínimos residentes em núcleos urbanos informais consolidados até dezembro de 2016.
Quanto custa?	Custo Zero. Não deve haver cobrança de nenhuma etapa da regularização para as famílias atendidas.
Requisitos do Imóvel	O bairro não pode estar em área de risco ou de preservação ambiental e não pode exigir a retirada das famílias.
Vantagem Jurídica	Garante a Segurança Jurídica Patrimonial , transformando a posse em propriedade oficial registrada em cartório.
Prazos	O convênio entre Estado e Município dura até 24 meses para concluir todas as etapas.

Etapa	Responsável	O que acontece na prática?
1. Adesão e Habilitação	Município e Cohapar	A Prefeitura indica o bairro irregular e a Cohapar avalia se a área não tem risco ambiental. O convênio é assinado.
2. Diagnóstico e Cadastro	Empresa Contratada	Técnicos vão ao bairro para medir os terrenos (levantamento topográfico) e cadastrar cada família (renda e documentos).
3. Análise Jurídica	Município	A prefeitura confere a situação legal da terra e publica editais para saber se alguém se opõe à regularização.
4. Aprovação do Projeto	Município	É criado um novo mapa do bairro (projeto urbanístico) e emitida a CRF (Certidão de Regularização Fundiária).
5. Registro em Cartório	Empresa/Cartório	A Certidão (CRF) é levada ao Cartório de Registro de Imóveis para abrir as matrículas individuais.
6. Entrega do Título	Cohapar e Município	Evento oficial onde a família recebe a matrícula do imóvel em seu nome, totalmente grátis e sem dívidas.

II. SUPORTE APÓS A ENTREGA DAS CHAVES

Se você já conquistou sua casa pela Cohapar, este é o espaço para resolver tudo o que envolve o seu contrato.

Nossa equipe de Gestão Imobiliária cuida de toda a assistência necessária após a entrega das chaves.

Aqui, você encontra informações sobre como solicitar documentos, resolver questões das prestações e manter seu contrato em dia. Confira abaixo os serviços disponíveis, o que é preciso para solicitar e os prazos de cada um.

2.1. Emissão de segunda via de boleto de cobrança

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Emissão de novo boleto para pagamento de prestação.
Quem pode pedir?	O titular do contrato ou qualquer pessoa que tenha os dados do imóvel.
O que você precisa informar?	Nome completo, CPF, número do contrato, conjunto residencial, quadra e lote.
Como solicitar?	Presencial: Escritórios Regionais da Cohapar. Telefone: 0800 645 00 55. Digital: E-mail ou E-protocolo.
Quanto tempo demora?	Na hora. O atendimento é imediato.
Quanto custa?	Gratuito (salvo disposição em contrário na política da companhia).
Canais de Contato	E-mail: teleatendimento@cohapar.pr.gov.br ou via E-protocolo.

2.2. Emissão de segunda via de contrato de financiamento

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Solicitação de uma nova cópia oficial do seu contrato de financiamento com a Cohapar.
Quem pode pedir?	Apenas o titular do contrato. Por conter dados pessoais protegidos por lei (LGPD), não entregamos a terceiros sem procuração legal.
O que você deve fazer?	1. Ir a um escritório da Cohapar ou usar o E-protocolo. 2. Informar seus dados e o motivo do pedido. 3. Pagar a taxa de emissão do documento.
Documentos necessários	Documento de identidade com foto (RG/CNH) e CPF.
Quanto tempo demora?	Até 20 dias (contados após o pagamento da taxa e entrega de todos os dados).
Como acompanhar?	Você pode consultar pelo número do seu protocolo, por e-mail ou telefone.
Canais de Atendimento	Escritórios Regionais, e-mail: teleatendimento@cohapar.pr.gov.br ou Ouvidoria, caso não seja atendido.

2.3. Emissão de Certificado de Quitação e/ou Liberação de Hipoteca

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	O documento oficial que prova que seu imóvel está pago e autoriza a retirada da hipoteca no Cartório.
Quem pode pedir?	O titular do contrato ou seu representante legal (com procuração). Também atendemos pedidos feitos pela Justiça.
O que você deve fazer?	1. Solicite o documento num escritório da Cohapar ou pelo E-protocolo. 2. Se houver taxa, realize o pagamento da guia. 3. Informe os dados do contrato e do imóvel.
Informações necessárias	Nome, CPF, número do contrato e o endereço completo (conjunto, quadra e lote).
Quanto tempo demora?	Até 20 dias , após a entrega de todos os dados e confirmação do pagamento (se houver).
Como acompanhar?	Pelo número do protocolo, telefone ou e-mail.

Canais de Contato

Escritórios Regionais, e-mail:
teleatendimento@cohapar.pr.gov.br ou Ouvidoria.

2.4. Pedido de Sinistro - MIP (Morte e Invalidez Permanente) e DFI (Danos Físicos ao Imóvel)

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Acionamento do seguro em casos de: 1. Morte ou Invalidez do titular (MIP); 2. Danos Físicos no Imóvel, como incêndio ou desmoronamento (DFI).
Quem pode pedir?	O próprio titular (em caso de invalidez ou danos no imóvel) ou seus familiares/herdeiros (em caso de falecimento).
Como solicitar?	Presencialmente nos escritórios, por telefone, e-mail ou E-protocolo.
Documentos	É obrigatória a apresentação dos documentos específicos exigidos pela seguradora (como certidão de óbito ou laudos médicos).
Quanto tempo demora?	Até 90 dias . O prazo é maior porque depende da análise técnica da seguradora.
Quais as respostas possíveis?	Aprovado: O seguro quita a dívida ou cobre o dano. Negado: O pedido não cumpre as regras da apólice. Documento faltante: A seguradora pede mais provas para decidir.
Canais de Contato	Escritórios Regionais, e-mail: teleatendimento@cohapar.pr.gov.br ou na Ouvidoria se não for atendido.

2.5. Renegociação de débitos

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Pedido para parcelar prestações atrasadas ou negociar o saldo devedor do seu contrato.
Quem pode pedir?	O titular do contrato ou um procurador com poderes legais. Também atendemos determinações da Justiça.
O que você deve fazer?	1. Procure um escritório regional ou use os canais digitais. 2. Informe seus dados e peça uma proposta de parcelamento. 3. Aguarde a análise da sua capacidade de pagamento.
Documentos necessários	RG, CPF e comprovantes de renda atualizados (ajudam na análise do novo parcelamento).

Quanto tempo demora?	Até 90 dias (dependendo da complexidade da dívida e aprovação interna).
Quais as respostas possíveis?	Aprovado: Você recebe o termo para assinatura. Negado: A proposta não foi aceita conforme as normas da Cohapar. Nova Proposta: A companhia sugere valores diferentes para o acordo.
Canais de Contato	Escritórios Regionais, e-mail: teleatendimento@cohapar.pr.gov.br ou Ouvidoria , caso não seja atendido.

2.6. Liquidação antecipada do contrato de financiamento

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Pedido para pagar todo o saldo restante do seu contrato de uma só vez, encerrando a dívida antes do prazo final.
Quem pode pedir?	O titular do contrato ou um procurador com poderes legais (procuração).
O que você deve fazer?	- Solicite o cálculo do saldo devedor nos escritórios regionais ou pelo E-protocolo. - Informe os dados do contrato e do imóvel. - Aguarde o envio do boleto de quitação.
Informações necessárias	Nome, CPF, número do contrato e endereço completo do imóvel.
Quanto tempo demora?	Até 90 dias (prazo para conferência de valores, descontos legais e emissão da guia).
O que pode acontecer?	Positivo: Você recebe o boleto para quitação. Negado: Caso haja impedimentos jurídicos no contrato. Ajuste de Dados: Caso falte algum documento para validar o cálculo.
Canais de Contato	Escritórios Regionais e e-mail: teleatendimento@cohapar.pr.gov.br , caso não seja atendido, busque a Ouvidoria .

2.7. Respostas a Ofícios Judiciais

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é?	Atendimento a determinações de Juízes para prestar informações, enviar documentos ou cumprir ordens sobre contratos.

Quem pode pedir?	Exclusivamente o Poder Judiciário. Advogados das partes devem peticionar no processo para que o Juiz envie o ofício.
Como funciona?	1. O ofício é recebido (via e-mail, oficial de justiça ou sistema). 2. É aberto um protocolo interno para coleta de dados. 3. O setor jurídico ou técnico elabora a resposta oficial.
Prazo de Resposta	Até 15 dias , salvo se o Juiz determinar um prazo diferente (urgente).
Como é enviado?	A resposta é enviada diretamente ao Tribunal ou Juízo solicitante, via sistema eletrônico ou ofício.
Canais de Contato	Setor especializado (DEGI): degi@cohapar.pr.gov.br ou via E-protocolo .

III. CADASTRO PARA PARTICIPAR DOS PROGRAMAS DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

3.1. Cadastro único de pretendentes do Paraná (CCI, interesse social)

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é o serviço?	Inscrição no banco de dados da Cohapar para famílias que desejam participar de futuros projetos habitacionais.
Requisitos	Ser maior de 18 anos (ou emancipado) e concordar com os termos de uso do serviço.
Documentação e Informações	Documentos pessoais (titular e cônjuge), comprovante de renda, dependentes e condições atuais de moradia.
Etapas do Serviço	1. Acesso ao site; 2. Preenchimento do formulário; 3. Atualização obrigatória a cada 2 anos.
Prazo (Tempo de Espera)	A inserção na base de dados é imediata após a conclusão do preenchimento.
Prioridades no serviço	O cadastro está disponível para todos os cidadãos. No momento da seleção dos beneficiários são aplicadas as prioridades de atendimento, conforme a Legislação vigente e as normas específicas de cada programa.
Meios de Acesso	Site: https://www.sistemas.cohapar.pr.gov.br/prestendentesOnline/#B Fone: 0800 645 0055

Manifestações	Fale Conosco: https://www.cohapar.pr.gov.br/Formulario/Fale-Conosco-Cidadao Fone: 0800 645 0055 Se não for atendido por esses canais, fale com a Ouvidoria.
----------------------	--

3.2. Regularização fundiária e escrituração

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é o serviço?	Regularização da posse e emissão de documentos de propriedade, Escritura Direta e Matrícula de Imóvel. Verificar nos programas de Regularização Fundiária acima as orientações para cada programa.
Prioridades	Conforme a recebimento da manifestação de interesse. No programa Escritura na Mão: ordem de habilitação municipal.
Etapas do Serviço	1. Manifestação de interesse; 2. Entrega de documentos/checklist; 3. Análise e Homologação; 4. Assinatura do Contrato.
Previsão de Espera	Retorno inicial: 10 dias. Habilitação Município: 90 dias. Conclusão Escritura: aprox. 200 dias.
Canais de Contato	E-mail: escrituracao@cohapar.pr.gov.br Telefone: (41) 3312-5833 Telefones e whatsapp dos escritórios regionais, verifique o escritório mais próximo de sua cidade clikando aqui .
Consulta de Andamento	Acompanhamento: https://www.sistemas.cohapar.pr.gov.br/escritura/ ou via número de protocolo no e-Protocolo .
Reclamações	e-Protocolo: https://www.eprotocolo.pr.gov.br ou via e-mail: carinesilva@cohapar.pr.gov.br e, caso não seja atendido pelos canais anteriores, falar com a Ouvidoria

3.3. Atendimentos específicos: Vila Zumbi e Moradias Trevisan

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é o serviço?	Titulação e regularização específica para moradores das Moradias Trevisan (SJP) e Vila Zumbi (Colombo).
Requisitos	Comprovar ocupação por mais de 5 anos, renda compatível e não possuir outro imóvel no nome.

Documentação	Certidões de nascimento/casamento, comprovante de endereço e prova de ocupação (Copel/Sanepar).
Previsão de Prazo	Média de 120 dias após a entrega de toda a documentação correta e pagamento de custas.
Canais de Contato	Trevisan: (41) 3312-5869 Vila Zumbi: (41) 3312-5842.
Formas de Atendimento	Plantões presenciais nas comunidades ou na sede da Cohapar em Curitiba.
Manifestações e Reclamações	Caso não seja atendido nos canais de contato, buscar os Canais da Ouvidoria da Cohapar ou diretamente nos plantões de atendimento social.

3.4. Apoio técnico para Municípios

O que você precisa saber	Detalhes do Serviço
O que é o serviço?	Levantamento de dados habitacionais (SISPEHIS) para planejamento de novos convênios municipais.
A quem se destina?	Prefeituras Municipais do Paraná. A participação é pré-requisito para receber investimentos estaduais.
Etapas do Serviço	1. Indicação de técnicos municipais; 2. Capacitação pela Cohapar; 3. Coleta e validação de dados.
Previsão de Prazo	Realizado a cada 04 anos; suporte técnico da Cohapar é contínuo conforme demanda municipal.
Meios de Acesso	Site Técnico: https://www.cohapar.pr.gov.br/PEHIS Ofício: Direcionado à Presidência da Cohapar.
Comunicação Técnica	Mecanismos de consulta e suporte disponíveis no site do PEHIS.
Manifestações e Reclamações	Canais da Ouvidoria Cohapar ou diretamente nos plantões de atendimento social.

VII. OUVIDORIA

A Ouvidoria é a sua voz dentro da COHAPAR!

Este é o canal seguro para você enviar elogios, reclamações, denúncias, sugestões ou tirar dúvidas. Nossa equipe analisa seu pedido, cobra uma solução das áreas responsáveis e garante que você receba uma resposta.

Quando procurar a Ouvidoria? A Ouvidoria atua quando os canais normais de atendimento não resolveram o seu problema. Por isso, **tente resolver primeiro diretamente com o setor responsável** (por telefone, e-mail ou balcão).

Se você não obteve resposta, não ficou satisfeito com a solução ou mesmo assim não sabe quem procurar, aí sim, conte conosco para intervir e te ajudar!

Caso tenha alguma denúncia ou reclamação, podemos garantir sempre o **sigilo** da sua **identidade**.



Item	Descrição detalhada
Serviços Oferecidos	Recebimento e tratamento de: Sugestões, Elogios, Solicitações, Reclamações, Denúncias (inclusive anônimas) e Pedidos de Acesso à Informação (LAI) .
Formas de Acesso	• Site: www.cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria • WhatsApp: (41)3312-5952 • Telefone: (41)3312-5952 • E-mail: ouvidoria@cohapar.pr.gov.br • Presencial mediante agendamento • Carta
Requisitos para Acesso	Fornecer descrição clara do requerimento. Se solicitado pela Ouvidoria, o usuário tem 5 dias para complementar informações, sob pena de arquivamento.
Etapas de Processamento	1. Registro (Protocolo) do requerimento 2. Análise pela Ouvidoria 3. Encaminhamento Técnico 4. Checagem da resposta Técnica

	5. Resposta Final ao cidadão
Prazos Máximos	• Geral: 30 dias (prorrogável por mais 30). • Lei de Acesso a Informação: 20 dias.
Padrão de Qualidade	Resposta estimada entre 5 a 10 dias para casos simples.
Acompanhamento	Consulta online via protocolo/chave de acesso ou notificações automáticas por e-mail.
Avaliação	Pesquisa de Satisfação: Link da Pesquisa .

Observação: Todas as manifestações são registradas no **SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias)** e monitoradas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE/PR).

CATEGORIA (LEI 13.460/2017)	SERVIÇO / DETALHAMENTO	CANAIS E FORMAS DE ACESSO	ETAPAS DO PROCESSO	PRAZO MÁXIMO (DIAS)	PADRÃO DE QUALIDADE / CONSULTA
Manifestações Gerais	Sugestões, Elogios, Solicitações e Reclamações	Portal Web, WhatsApp (41 3312-5952) e E-mail: ouvidoria@cohapar.pr.gov.br	Registro > Análise > Setor Técnico > Resposta Final	30 dias (prorrogável por +30)	Resposta estimada em 5 a 10 dias
Denúncias	Relatos de irregularidades ou ilícitos (aceita anonimato)	Portal Web e E-mail (ouvidoria@cohapar.pr.gov.br)	Triagem sigilosa > Apuração CGE/Técnica > Conclusão	30 dias (prorrogável por +30)	Garantia de sigilo e proteção ao denunciante
Acesso à Informação	Pedidos baseados na LAI (Lei 12.527/2011)	Portal da Transparência / Ouvidoria	Registro > Busca da Informação > Disponibilização	20 dias	Acesso direto via Sistema SIGO
Atendimento Presencial	Reunião com o Ouvidor para casos específicos	Agendamento por Whatsapp/Telefone (41) 3312-5952	Agendamento > Triagem > Atendimento	Agendamento	Atendimento personalizado e humanizado
Consulta de Andamento	Verificação de status de protocolos abertos	Online (Link de Consulta) e E-mail	Inserir Protocolo + Chave de Acesso	Tempo Real	Notificações automáticas por e-mail
Avaliação do Serviço	Pesquisa de Satisfação sobre a Ouvidoria	link: www.cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria/Pesquisa-Satisfacao	Preenchimento espontâneo após resposta final	Imediato	Melhoria contínua baseada no <i>feedback</i>