

## O que é a Ouvidoria?

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

A Ouvidoria é a sua **ponte de comunicação** com a Cohapar. É um canal aberto para você enviar ideias, fazer pedidos, dar opiniões ou reclamar sobre os serviços prestados.

Nosso trabalho é garantir que a sua voz seja ouvida e que o governo melhore os serviços para toda a sociedade. Nós funcionamos sob a orientação da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e temos o compromisso de:

- Receber e escutar a todos com respeito, sem nenhum tipo de discriminação.
- Responder às suas dúvidas em uma linguagem fácil de entender.
- Usar os seus pedidos para melhorar a qualidade das moradias e serviços da Cohapar.

## Quem pode usar a Ouvidoria?

**Qualquer pessoa** pode procurar a Ouvidoria para tratar de assuntos que envolvem o Governo do Estado do Paraná (como habitação, luz, água, segurança, educação, saúde, entre outros).

**Atenção:** Nós não resolvemos problemas que sejam de responsabilidade das Prefeituras (municipais), do Governo Federal (como o INSS), de Deputados (Poder Legislativo) ou de Juízes (Poder Judiciário).

## Direitos e deveres do cidadão

Os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos são os seguintes (Lei nº 13.460/2017, em seus artigos 6º e 8º). Para que o atendimento funcione bem, existem regras de respeito e colaboração que valem para os dois lados: tanto para o funcionário público quanto para o cidadão.

### Direitos do Usuário:

- Escolher como prefere ser atendido e acompanhar o andamento do seu pedido.
- Ter acesso às suas informações pessoais guardadas no nosso sistema.
- Ter seus dados pessoais protegidos e guardados em segredo.
- Receber informações claras e fáceis de achar na internet ou nos locais de atendimento (como horários de funcionamento, endereços e preços de taxas, se houver).

### Deveres do Usuário:

- Tratar os atendentes com respeito e educação.
- Falar a verdade e passar as informações corretas quando forem solicitadas.
- Ajudar a cuidar e preservar os prédios e bens públicos.





## Quando recorrer à Ouvidoria?

Você pode entrar em contato conosco para seis tipos de situações:

- **Sugestão:** Se você tem uma ideia para melhorar os serviços da Cohapar.
- **Elogio:** Se recebeu um bom atendimento e quer agradecer ou elogiar.
- **Solicitação:** Se precisa pedir um serviço ou avisar sobre um problema técnico.
- **Reclamação:** Se você está insatisfeito com um serviço ou com o comportamento de algum funcionário.
- **Denúncia:** Se você presenciou algo errado, falso, ou suspeita de corrupção e desvio de dinheiro.
- **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Se deseja consultar algum dado, documento ou contrato público da Cohapar.

## Como registrar a minha manifestação?

Escolha a forma que for mais fácil para você:

-  **Internet (Portal):** Acesse o site [cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria](http://cohapar.pr.gov.br/Ouvidoria) e preencha o formulário na tela.
-  **WhatsApp:** Mande uma mensagem para o número (41) 3312-5952. Após o registro, você receberá um número de protocolo.
-  **Telefone:** Ligue para (41) 3312-5952 para fazer seu pedido ou acompanhar uma situação já aberta.
-  **E-mail:** Envie sua mensagem para [ouvidoria@cohapar.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@cohapar.pr.gov.br).

- **👤 Presencial (Com agendamento):** Se precisar conversar pessoalmente com o Ouvidor, ligue antes para agendar no número (41) 3312-5879.

## Informações insuficientes à Ouvidoria

**Fique atento:** Se faltarem informações importantes, nós enviaremos uma mensagem pedindo mais detalhes. **Você terá 10 dias para responder.** Se não responder nesse prazo, o caso será arquivado.

## O que devo informar nas manifestações?

Para que possamos te ajudar mais rápido, tente dar o máximo de detalhes possível na sua mensagem:

- Conte o que aconteceu de forma direta.
- Informe datas, horários e o endereço do local.
- Se souber, diga os nomes das pessoas envolvidas.

## É obrigatória a minha identificação?

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

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

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

## Qual o prazo de respostas?

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

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

## Página da Ouvidoria da COHAPAR

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

## Fale com o Ouvidor da COHAPAR

**Fabricio Santos Müzel de Moura (Ouvidor)**

Telefone / WhatsApp: **(41) 3312-5952**

Email: [ouvidoria@cohapar.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@cohapar.pr.gov.br)