

## OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de relacionamento com nossos públicos de interesse. Por meio dela, recebemos e tratamos denúncias, reclamações, solicitações de informação, sugestões ou elogios, entre outros, relativos a instituição. Tendo como finalidade servir de instrumento de melhoria da eficiência das atividades desenvolvida pela Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ.

As manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, monitoradas e respondidas com independência, isenção, ética e confidencialidade.

### Tipos de Manifestação



**Elogio**- Demonstração de satisfação ou agradecimento por um atendimento, auxílio, produto ou serviço prestado.



**Reclamação** - Relato de insatisfação em relação às ações e/ou serviços prestados pela CEHAB, sem conteúdo de requerimento.



**Denúncia** - Indicação de fraude, corrupção, atos ilícitos e transgressões ao Código de Conduta e Integridade.



**Sugestão** - Proposta de ação, aprimoramento ou ideia que possa ser considerada útil para a melhoria dos processos e serviços prestados pela CEHAB.



**Solicitação** - Requerimento de atendimento, informação, acesso às ações e serviços ou adoção de providência por parte da CEHAB.



Através do OUPERJ (Sistema Integrado de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro), **ACESSE AQUI SUA MANIFESTAÇÃO:**

<https://www.rj.gov.br/ouverj/>

**Contatos com a Ouvidoria:**

**E-mail:** [ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br](mailto:ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br)

**Telefone:** (21) 2332-8595 (*orientação e esclarecimento de dúvidas – no momento indisponível por problema técnico da operadora*)

**Presencial ou Correspondência:** Av. Carlos Peixoto, 54 – sala 609 – Botafogo – Rio de Janeiro/RJ (em frente ao shopping Rio Sul) – CEP. 22290-090

**Horário de atendimento:** De 2ª a 6ª feira, das 10:00h às 16:00h.

**Chefe da Ouvidora:** Marília Luciano Robaina

**Assistente:** Joana Mara Salles de Moura