

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA DA CEHAB-RJ

EXERCÍCIO 2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria e Transparência da Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ, integra a estrutura organizacional da Diretoria da Vice-Presidência, suas atribuições como receber, registrar, analisar, encaminhar, responder as manifestações dos cidadãos.

Tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Estado/Controladoria Geral do Estado (OGE/CGE-RJ), esta disponibiliza sistemas e assessoramento, estabelecendo as diretrizes para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade do atendimento.

O Relatório Anual de 2021 mostra os resultados da demanda institucional direcionada a CEHAB-RJ, por meio do elo de comunicação da Ouvidoria e os diversos Setores desta Empresa, com os mutuários/usuários em geral.

CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Em 2021, os canais passaram a ter link permanente da página principal do Portal da CEHAB-RJ (<http://cehab.rj.gov.br>):

e-SIC – sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Internet, que assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Fala BR (e-OUV) – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

E-mails

ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br

cehabrj@cehab.rj.gov.br

demanda@cehab.rj.gov.br

ATENDIMENTO

Horário

De segunda a sexta-feira, das 10h às 16h.

Telefone

(21) 2332-8595

Presencial

Sede da CEHAB-RJ

Av. Carlos Peixoto nº54 – sala 609 , Botafogo – Rio de Janeiro – RJ

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES DURANTE O ANO

No período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria prestou 1875 atendimentos, o que implica em uma média mensal de 156 demandas. Sendo todos pedidos respondidos dentro do prazo legalmente estabelecido.

Durante o ano de 2021 a Ouvidoria analisou e tratou 1193 manifestações e 682 pedidos de informação, conforme Tabelas:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
DENÚNCIA	1	0,08
ELOGIO	37	3,29
RECLAMAÇÃO	89	7,92
SOLICITAÇÃO	992	88,26
SUGESTÃO	2	0,18
COMUNICAÇÃO	3	0,27
TOTAL	1124	100

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
FORMULÁRIO ELETRÔNICO - E-MAIL/FALA BR	1124	59,95
E-SIC/TRANSPARÊNCIA	69	3,68
TELEFONE - INFORMAÇÃO	682	36,37
PRESENCIAL	-	-
TOTAL	1875	100

TIPOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Manifestação

São Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
 - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
 - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
 - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
 - Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
 - Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;
- *Prazo de resposta: Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

*Prazo de resposta: Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa.

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No processo de recepção das manifestações, observa-se os principais tipos de manifestações recebidas e respondidas pelos vários setores da Companhia. Em destaque, os pedidos de informação, seguidos por solicitações e reclamações. No que se refere a ausência de atendimento presencial, pode ter ocorrido diante dos possíveis impactos da pandemia da Covid-19 ou questões de acessibilidade.

Manifestações cujo assunto foi mapeado como “Solicitação” estão relacionadas na maioria ao acesso sobre situação contratual do imóvel, tramitação de processo administrativo, cadastro de pesquisa de demanda e/ou aquisição da casa própria pelo programa habitacional a cargo da CEHAB/GOVERNO e providência para ter acesso a determinado serviço, como: legalização, planta arquitetônica, vistoria de imóvel, reforma de conjunto habitacional.

As manifestações registradas que continham teor relacionado ao assunto ‘Reclamação’ tiveram como motivações principais a insatisfação sobre a dificuldade de lavratura da escritura e registro do imóvel pela indisponibilidade dos bens da Companhia, gratuidade cartorária e, além da necessidade, tempo aguardando sem obter a casa própria.

ATIVIDADES DE GESTÃO

- A Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas além da gestão de manifestações e pedidos de informação, na tratativa de resultados positivos à instituição.
- Em conjunto com a Diretoria da Vice-Presidência atuamos na atualização das informações divulgadas no novo site, com base no disposto do § 3º do art. 8 do Decreto 46.475/18.
- Atuamos no acionamento de setores detentores de informações necessárias ao rol de transparência ativa, no âmbito do monitoramento da Lei de Acesso à Informação.
- Formalizou e respondeu aos processos administrativos, relativos ao atendimento de assuntos desta Ouvidoria.
- A Ouvidoria realizou inscrição/participou em cursos de capacitação, congresso, palestras promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado/Controladoria Geral do Estado (OGE-CGE-RJ), Ouvidoria Geral da União (OGU), Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), Fundação CEPERJ.
- Presidiu e secretariou as eleições de Representante dos Empregados no Conselho de Administração da CEHAB-RJ e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CEHAB-RJ dentro de sua missão de promover interlocução como uma ferramenta indispensável para o fortalecimento da democracia participativa, reitera seu compromisso institucional de tratar e encaminhar para os setores responsáveis pelo fornecimento da resposta, de acordo com as providências cabíveis. Temos como desafio para 2022, facilitar o acesso às informações e melhorando o bom relacionamento entre cidadão e o governo.

Marília Luciano Robaina

Chefe do Serviço de Ouvidoria da CEHAB-RJ

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro