



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E HABITAÇÃO
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO

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

EXERCÍCIO 2020

A Ouvidoria e Transparência da Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ, vinculada à Diretoria da Vice-Presidência, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria e Transparência da CEHAB-RJ é um espaço de participação e controle social, aberto para os usuários e funciona integrada junto à Ouvidoria Geral do Estado/Controladoria Geral do Estado (OGE/CGE-RJ), como canal de comunicação direta entre os usuários e a Empresa, recebendo denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e comunicações, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de e-mail: ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br , cehabrj@cehab.rj.gov.br , demanda@cehab.rj.gov.br e pela plataforma integrada de Ouvidoria do FALE COM A GENTE/FALA.BR (e-OUV).

Solicitações de Transparência pela plataforma integrada de Acesso à Informação (e-SIC).

Eventuais manifestações recebidas por telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema para tramitação eletrônica.

O estado de emergência em saúde pública relacionado a pandemia da Covid-19 trouxe desafios e mudanças no atendimento presencial e telefônico, em que a partir de 20 de março de 2020 foram suspensos e amplamente divulgado no sítio da CEHAB-RJ.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DURANTE O ANO

Em 2020, foram recebidas 1574 manifestações conforme seguintes tabelas:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E HABITAÇÃO
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
DENÚNCIA	-	-
ELOGIO	44	3,37
RECLAMAÇÃO	49	3,75
SOLICITAÇÃO	1212	92,74
SUGESTÃO	1	0,07
COMUNICAÇÃO	1	0,07
TOTAL	1307	100

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
FORMULÁRIO ELETRÔNICO/E-MAIL/E-OUV	1307	83,04
PRESENCIAL	7	0,44
TELEFONE	209	13,28
E-SIC/TRANSPARÊNCIA	51	3,24
TOTAL	1574	100

Estas tabelas informam a quantidade total de cada tipo e canal de manifestação recebidas no decorrer do ano. É importante destacar, contudo, que os numerosos quantitativos de solicitações, reclamações, elogios se referem a questões diversas no que tange à esclarecimentos sobre situação contratual do imóvel, tramitação de processos, situação de pagamento e boleto das prestações, cadastro de pesquisa de demanda habitacional, pedido de unidade habitacional, agradecimento pelo recebimento de resposta etc. Proposta de venda de terreno e retomada das atividades presenciais no órgão de lotação, em contraposição às indicações do Governador do Estado, no decreto nº 47.112 art. 4 (05/06/2020), respectivamente sugestão e comunicação.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E HABITAÇÃO
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações com maior recorrência e insatisfação, estão relacionados ao impedimento em assinar contratos por falta de seguradora, a não renovação de gratuidade cartorária e, principalmente, os impossibilitados de receber seu Título Definitivo porque os Bens da Companhia foram tornados Indisponíveis por Decisão Judicial.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA CEHAB NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Sendo averiguada a veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado são tomadas as providências visando a busca de uma solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

O tratamento previsto para resposta da demanda de Ouvidoria é de até 30 dias, contados a partir da data de registro, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Em relação à transparência, o prazo é de 20 dias corridos para envio de resposta ao cidadão, a partir da data da solicitação. Caso precise, a lei permite uma prorrogação de prazo por mais 10 dias, mediante justificativa. A previsão de resposta aos recursos é de 5 dias, em cada uma das 3 instâncias.

CONCLUSÃO

Com relação à “situação” das demandas, solucionada/tramitação em 31.12.2020, 100% das questões foram solucionadas/finalizadas dentro do prazo. Tal patamar só foi possível dada a autonomia funcional permitida ao Ouvidor e à colaboração dos empregados de todos os setores.

Em conjunto com os participantes da equipe, elaborou e divulgou a Carta de Serviços ao Cidadão da CEHAB-RJ, atendendo ao Decreto nº 46.836 de 22 de novembro de 2019.

No que se refere ao tratamento das manifestações, em função da pandemia e no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, inicialmente as atividades foram através do sistema Home Office e a partir do meado de julho de forma Híbrida (home office e presencial).

Também, na área de atividades, a Ouvidoria da CEHAB-RJ participou de cursos, oficinas e treinamentos online do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, oferecidos pela OGE/CGE, pela OMD Soluções, pela ABERJ e outras instituições. Ainda, do XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, pela ABO Nacional. Além de realizar



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE OBRAS E HABITAÇÃO
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO

as eleições para escolha dos membros da CIPA e da AUEC. Atividades registradas nos relatórios mensais, contendo temas, datas e horários.

O ano de 2021, certamente, espera-se prosseguir com o trabalho de integração da Ouvidoria e as diversas unidades da Companhia, com o intuito de trocar experiências e aprimorar a página da CEHAB-RJ na Internet, com a inclusão de mais opções de consulta e mais informações aos usuários quanto aos procedimentos adotados em relação à suas demandas.

Inclusive, ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio de participação na entidade representativa dos ouvidores públicos e da promoção/participação em eventos de Ouvidoria ao longo do ano, dando ênfase ao cumprimento integral da Legislação Vigente.

Marília Luciano Robaina

Chefe do Serviço de Ouvidoria da CEHAB-RJ

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro