

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

## EXERCÍCIO 2023

### INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da CEHAB-RJ - Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro integra o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A CEHAB participa, como órgão executor, de programas e ações governamentais que contribuam para o bem-estar da população e comunidades que necessitam de unidade e/ou melhoria habitacional. O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria no desempenho de suas atribuições, no ano de 2023, com os principais resultados obtidos sobre o atendimento aos serviços prestados. A Ouvidoria da CEHAB é a unidade responsável pelo tratamento das Denúncias, Elogios, Reclamações, Simplifique, Solicitações de Informações e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação/Lei 12.527/2011. A Ouvidoria é responsável, no âmbito de sua atuação, pelo aprimoramento do relacionamento da Empresa com seus usuários em diferentes instâncias administrativas e a CEHAB disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

**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** – 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.

**OUVERJ** - A partir do dia 04 de dezembro a plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação, respectivamente Fala.BR e E-SIC, foram substituídos pelo sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, conforme as disposições do Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023.



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## E-mails

[ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br](mailto:ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br)

[cehabrj@cehab.rj.gov.br](mailto:cehabrj@cehab.rj.gov.br)

[demanda@cehab.rj.gov.br](mailto:demanda@cehab.rj.gov.br)

**Correspondência ou Atendimento Presencial** (segunda a sexta-feira, das 10h às 17h) - Av. Carlos Peixoto 54 – sala 609 – Botafogo (em frente ao shopping Rio Sul) - Rio de Janeiro – RJ, CEP 22.290-090.

Acessando o site da CEHAB ([www.cehab.rj.gov.br](http://www.cehab.rj.gov.br)) o usuário seleciona os canais de Ouvidoria.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

O quantitativo de atendimentos ao longo do ano se encontra disposto nos demonstrativos abaixo:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

| DEMANDAS    | FREQUÊNCIA | %     |
|-------------|------------|-------|
| DENÚNCIA    | -          | -     |
| ELOGIO      | 35         | 2,85  |
| RECLAMAÇÃO  | 96         | 7,82  |
| SOLICITAÇÃO | 1097       | 89,33 |
| SUGESTÃO    | -          | -     |
| COMUNICAÇÃO | -          | -     |
| TOTAL       | 1228       | 100   |

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

| DEMANDAS                              | FREQUÊNCIA | %     |
|---------------------------------------|------------|-------|
| FORMULÁRIO<br>ELETRÔNICO/E-MAIL/E-OUV | 1228       | 76,51 |
| PRESENCIAL                            | 1          | 0,06  |
| *TELEFONE                             | 304        | 18,94 |
| E-SIC/TRANSPARÊNCIA                   | 72         | 4,49  |
| TOTAL                                 | 1605       | 100   |

\* A partir de 02/04/2023 o telefone da Ouvidoria e de todos os setores da Companhia estão sem funcionar, em virtude de problema externo no cabeamento.

## RESUMO DAS DEMANDAS:

Conforme demonstrativo há predominância de manifestações de “Solicitações”, que de forma recorrente estão relacionadas aos assuntos administrativos:

- Situação contratual de imóvel
- Tramitação/andamento de administrativos: UPO e SEI
- Escritura definitiva do imóvel e RGI
- Regularização de imóvel
- Legalização de conjunto habitacional
- Condomínio
- Recuperação de conjunto habitacional
- Vistoria técnica em imóvel e nos conjuntos habitacionais
- Esclarecimento/inclusão nos Programas Habitacionais do Estado e Minha Casa - Minha Vida
- Pagamento de Prestações
- Licitação

Ao longo desse período atendemos outros canais, com destaque para a Transparência (e-SIC) e Reclame AQUI, sejam compromissários ou público externo, cujas manifestações também foram referentes aos assuntos administrativos.

Sendo importante salientar que o bom funcionamento da Ouvidoria conta com a colaboração de todos os setores Companhia, no atendimento às demandas recebidas.

## **ATIVIDADES DE GESTÃO**

*Recebe através dos canais de comunicação disponíveis as denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, pedidos de simplificação, reclamações e pedidos de Acesso à Informação, referentes às áreas de atuação da CEHAB;*

*Após triagem, avalia-se o encaminhamento das manifestações buscando soluções junto às unidades da companhia;*

*Representa os interesses do cidadão na organização;*

*Resguarda o sigilo das informações;*

*Interage com as demais unidades da empresa, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;*

*Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;*

*Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;*

*Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;*

*Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;*

*Interage com as Ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimentos;*

*Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações da CEHAB;*

*Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.*

## **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

- **Live LAI “um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão”**  
Local: Controladoria Goral da União - CGU - plataforma 'Teams'  
Data e Horário: 09/05/2023 de 10h as 12h.
- **Live LAI “monitoramento e obrigações de transparência ativa governamental”**  
Local: Controladoria Goral da União - CGU - plataforma 'Teams'  
Data e Horário: 29/06/2023 de 14h30 as 16h.
- **XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro**  
Assunto: Novo Sistema de Ouvidoria, RJ Digital, Portal de Dados Abertos, Conselho de Usuários, entre outros.  
Local: Anfiteatro da Biblioteca Parque do Estado, na Av. Pres. Vargas, 1261 - Centro.  
Data e Horário: 28/08/2023, das 10h00 às 13h00.
- **Treinamento do sistema OUPERJ, por meio da Escola de Controle Interno - OGE-RJ**  
Assunta: Acesso ao registro eletrônico do novo sistema de Ouvidoria  
Local: Escola Fazendária do RJ - Av. Pres. Vargas, nº 670 - 3º andar - Centro/RJ.  
Data e Horário: 20/10/2023, das 14h00 às 17h00.
- **ELEIÇÃO CONSELHOS CONSULTIVO E FISCAL DA ASSOCIAÇÃO UNIFICADORA DOS EMPREGADOS DA CEHAB/RJ – AUEC**  
Local: 8º andar edifício Sede da CEHAB-RJ  
Data e Horário: 07/11/2023, das 10h00 às 17h00
- **Treinamento on-line do sistema OUPERJ, por meio da Escola de Controle Interno - OGE-RJ**  
Assunta: Acesso ao registro eletrônico do novo sistema de Ouvidoria  
Local: link de acesso  
Data e Horário: 16/11/2023, às 14h00.
- **ELEIÇÃO DE REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CEHAB-RJ**  
Local: 8º andar edifício Sede da CEHAB-RJ  
Data e Horário: 13/12/2023, das 10h00 às 17h00



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria apesar de se sentir, tecnicamente, recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social, e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública, há espaço para melhorias que podem ser obtidas por um constante e contínuo aperfeiçoamento dos processos, procedimentos e serviços prestados pela Companhia, de modo que a queda de manifestações ou demandas desfavoráveis, acerca das atividades desenvolvidas pela organização, sejam cada vez mais reduzidas.

Rio de Janeiro, 15 de janeiro de 2024.

### **Equipe da Ouvidoria da CEHAB-RJ:**

Marília Luciano Robaina – Chefe do Serviço  
Joana Mara Salles de Moura – Administrativa