



Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## CEHAB-RJ

### RELATÓRIO QUANTITATIVO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA DO PRIMEIRO TRIMESTRE 2026

#### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro - CEHARJ apresenta o relatório estatístico referente ao 1º Trimestre de 2026. Sendo registrado um total de 296 Manifestações e Pedidos de Acesso a Informação, o que evidencia o compromisso da população em dialogar e colaborar com a melhoria dos serviços da Empresa. Estas manifestações foram recebidas e tratadas por meio dos sistemas integrados OuvERJ e E-mail. Destacando que a ouvidoria tem como função receber, encaminhar e acompanhar, até a resposta, as manifestações recebidas. A seguir as Tabelas demonstram Tipos e Quantidades demandadas.

#### DADOS GERAIS

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OuvERJ:

#### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

SITUAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	QUANTIDADE	%
ABERTO	3	-	-	3	-
EM ANDAMENTO	-	-	-	-	-
RECURSO	-	-	-	-	-
RESPOSTA ENVIADA	3	-	-	3	100
NEGATIVA ENVIADA	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

**SIMPLIFIQUE:**

CANAL DE ATENDIMENTO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	QUANTIDADE	%
INTERNET	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

**MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:**

TIPOS MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	1	1	-	2	14,3
ELOGIO	-	-	-	-	-
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
SOLICITAÇÃO	4	3	3	10	71,4
DENÚNCIA	1	1	-	2	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO POR **E-MAILS:**

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

TIPOS MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	11	8	8	27	9,7
ELOGIO	2	5	4	11	3,9
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
SOLICITAÇÃO	83	84	74	241	86,4
DENUNCIAS	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>86</b>	<b>279</b>	<b>100</b>



Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR OUTROS CANAIS:

<b>ATENDIMENTO</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
PRESENCIAL	-	-	-	-	-
TELEFONE	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	100

OBS: Telefonica sem funcionamento por problema externo.

## TOTALIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS:

<b>CONCLUSÕES</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
ATENDIMENTOS EFETIVADOS	105	102	89	<b>296</b>	100
EM ANÁLISE/ANDAMENTO	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>296</b>	100

## RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS:

Das Manifestações acima, realizadas no trimestre em questão, foram:

27 (vinte e sete) do tipo reclamação, em geral envolveu demora na conclusão de administrativo e no registro do Termo pelo Cartório de RGI e, ainda, recebimento de boleto do Corpo de Bombeiros, cobrando taxa de incêndio de manifestantes que não tinham vínculo com a unidade habitacional comercializada pela CEHAB.

11 (onze) elogios, agradecendo o recebimento da resposta.

241 (duzentos e quarenta e um) solicitações, sobre informações diversas dentre situação contratual de imóvel, tramitação de processo administrativo, execução de obras de recuperação, condomínio etc.



Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

2 (duas) denúncias, a respeito de demora no atendimento sobre pendência no processo administrativo e o titular de CPF cobrado indevidamente por taxa de incêndio pelo Corpo de Bombeiros

Os 3 (três) Pedidos de Acesso à Informação foram cópia de processo, planta arquitetônica e situação contratual.

Nesse trimestre também foram apresentadas 2 (duas) avaliações sobre as respostas recebidas pelos manifestantes, sendo uma com cinco estrelas e sem comentários, a outra com três estrelas e duas estrelas, concomitantemente, que segundo não pode avaliar porque o sistema de cadastro de demanda informado não estava funcionando.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

O cidadão pode registrar sua manifestação junto à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de atendimento:

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

E-mail: [ouvidoria@cehab.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@cehab.rj.gov.br);

Telefone: sem funcionamento

Presencial (endereço: Avenida Carlos Peixoto - nº 54 – sala 609 - Botafogo (em frente ao shopping Rio Sul).

### **Chefe da Ouvidoria:**

Marília Luciano Robaina

### **Equipe:**

Joana Salles de Moura

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2026  
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO  
Ouvidoria