



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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CEHAB-RJ através do meio de seus diversos canais recebe manifestações dos cidadãos, como pelo uso do OUPERJ (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), e-mail, atendimento presencial, recebendo solicitações, reclamações, denúncias, comunicações, elogios, sugestões e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania participativa.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o segundo trimestre de 2024, assim como, fomentar a transparência Pública, apresentando o quantitativo das demandas nos meses de abril, maio e junho.

OUPERJ:

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

TIPOS MANIFESTAÇÕES	ABRIL	MAIO	JUNHO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	-	-	6	6	26,09
ELOGIO	-	-	1	1	4,34
RECLAMAÇÃO	-	2	8	10	43,48
SOLICITAÇÃO	2	1	3	6	26,09
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
COMUNICAÇÃO	-	-	-	-	-
TOTAL	2	3	18	23	100



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

SITUAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	QUANTIDADE	%
ABERTO	1	2	3	-	-
EM ANDAMENTO	-	-	-	-	-
RECURSO	-	-	-	-	-
RESPOSTA ENVIADA	1	2	3	6	100
NEGATIVA ENVIADA	-	-	-	-	-
TOTAL	1	2	3	6	100

E-MAILS:

cehabrj@cehab.rj.gov.br, demanda@cehab.rj.gov.br,
ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br :

TIPOS MANIFESTAÇÕES	ABRIL	MAIO	JUNHO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	-	-	-	-	-
ELOGIO	2	5	3	10	3,57
RECLAMAÇÃO	7	11	8	26	9,29
SOLICITAÇÃO	80	87	77	244	87,14
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
COMUNICAÇÃO	-	-	-	-	-
TOTAL	89	103	88	280	100

MANIFESTAÇÕES POR OUTROS CANAIS:

ATENDIMENTO	ABRIL	MAIO	JUNHO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	-	-	1	1	-
TELEFONE	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	1	1	100

OBS: Telefonia sem funcionar por problema externo.



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

TOTALIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS:

CONCLUSÕES	ABRIL	MAIO	JUNHO	QUANTIDADE	%
ATENDIMENTOS EFETIVADOS	92	108	110	310	100
EM ANÁLISE/ANDAMENTO	-	-	-	-	-
TOTAL	92	108	110	310	100

RESUMO DAS DEMANDAS:

Das denúncias registradas todas se referem a um mesmo assunto e mesmo usuário, que dentre outros tipos de manifestações apresentou reclamação, solicitação e pedido de acesso a informações, totalizando 18 protocolos sobre a recuperação de um condomínio, reivindicando execução de obras que não constavam do escopo e/ou não foram pagas.

Entretanto a predominância das manifestações continua sendo solicitações diversas sobre situação contratual do imóvel, processos em tramitação e abertura de novos requerimentos, sendo por falecimento ou transferência de titularidade.

Já a maioria das reclamações são sobre morosidade de conclusão dos administrativos, muitas vezes provocadas pelos próprios que não cumprem às exigências.

Os poucos elogios são agradecimentos por respostas recebidas.

CONSIDERAÇÕES:

Pelo presente relatório, verifica-se que a Ouvidoria da CEHAB-RJ, com a participação conjunta dos diversos setores, vem cumprindo seu papel requisitando permanentemente informações referentes à atuação das questões demandadas, atendendo aos prazos legais e inserindo os critérios de análises e procedimentos utilizados na avaliação das respostas, a fim de dar maior clareza ao receptor cidadão.

Rio de Janeiro, 18 de julho de 2024
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidoria

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro
Av. Carlos Peixoto, nº 54 7º andar
Rio de Janeiro - RJ - CEP:22290-090 – Tel: 2332-8634