



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 TERCEIRO TRIMESTRE 2025

APRESENTAÇÃO

O relatório a seguir objetiva divulgar os dados gerais dos serviços desenvolvido pela Ouvidoria da CEHAB-RJ no terceiro trimestre do ano de 2025, apresentando dados quantitativos referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do OuvERJ e demais canais de atendimento ao longo deste período.

DADOS GERAIS

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OuvERJ:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

SITUAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
ABERTO	2	2	1	5	-
EM ANDAMENTO	-	-	-	-	-
RECURSO	-	1	1	2	-
RESPOSTA ENVIADA	2	3	2	7	100
NEGATIVA ENVIADA	-	-	-	-	-
TOTAL	2	3	2	7	100



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

SIMPLIFIQUE:

CANAL DE ATENDIMENTO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
INTERNET	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	100

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

TIPOS MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	-	1	-	1	9,1
ELOGIO	-	-	-	-	-
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
SOLICITAÇÃO	1	2	3	6	54,5
DENÚNCIA	1	2	1	4	36,4
TOTAL	2	5	4	11	100

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO POR **E-MAILS:**
cehabrj@cehab.rj.gov.br, demanda@cehab.rj.gov.br ,
ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br :

TIPOS MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	-	2	2	4	2,0
ELOGIO	3	2	2	7	3,0
SUGESTÃO	-	-	-	-	-
SOLICITAÇÃO	78	57	55	190	95,0
DENUNCIA	-	-	-	-	-
TOTAL	81	61	59	201	100



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

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR OUTROS CANAIS:

ATENDIMENTO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	-	-	-	-	-
TELEFONE	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	100

OBS: Telefonia sem funcionar por problema externo.

TOTALIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS:

CONCLUSÕES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	QUANTIDADE	%
ATENDIMENTOS EFETIVADOS	85	69	64	218	100
EM ANÁLISE/ANDAMENTO	-	-	1	1	-
TOTAL	85	69	65	219	100

RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS:

Dados Gerais incluem a divulgação do número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses; o movimento das demandas por categoria, com o número de solicitações definidas como Reclamações, Elogios, Sugestões, Solicitações e Denúncias, os encaminhamentos adotados e repostas.

No período citado, houve 2 (dois) Recursos de Acesso à Informação sobre o andamento da obra Empreendimento Habitacional 63 UHs e Infraestrutura (Freitas Soares – Fase II), no Município de Porto Real - RJ, cujas informações embora estejam disponibilizadas na página do PACTO RJ, site do Governo do Estado, a manifestante insistia em obter acesso ao processo físico licitatório sem atender às exigências da Lei.



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

Também, em Acesso à informação, foi solicitado o andamento das obras de construção de 96 (noventa e seis) unidades habitacionais e respectivas obras de infraestrutura de urbanização, localizadas no Conjunto Urucânia II, Bairro Paciência – Município do Rio de Janeiro – RJ, vinculadas ao Processo SEI nº 170030/000052/2021.

Reclamações e Elogios na maioria são sobre prazo de conclusão dos administrativos e agraciamento pela resposta, respectivamente.

Em reação a maioria das manifestações são sobre Solicitação e os setores e assuntos mais desmandados estão vinculados à Diretoria de Operações Imobiliárias, por se tratarem de pedidos de informações sobre processos administrativos referentes a escritura definitivas e/ou termos administrativos.

Dentre as denúncias relacionadas à Companhia, uma é sobre uma facção criminosa no Condomínio Darcy Ribeiro – em Barra Mansa, cuja moradora da Rua Miguel Gomes de Souza nº 150 - bloco 3 - apto 404, estar sendo exigida apresentar a cópia do documento de titularidade para permanecer no imóvel e na busca dos arquivos da CEHAB só consta anotação de Autorização de Ocupação do Imóvel – AOI. A outra por ser anônima e não ter como solicitar complementação das ocorrências elencadas, foi solicitada a prorrogação da resposta.

Rio de Janeiro, 17 de outubro de 2025
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidoria