



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 QUARTO TRIMESTRE 2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CEHAB recebe pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do OuvERJ e e-mail. Sendo os dados descritos nesse relatório referente ao trabalho da Ouvidoria no 4º trimestre de 2025, período de 1º de outubro a 31 de dezembro, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelos usuários.

O presente sumário se encontra dividido em 3 (três) partes:

- DADOS GERAIS;
- RESUMO DOS ASSUNTOS; e
- EVENTOS

DADOS GERAIS

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO OuvERJ:



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:

| SITUAÇÃO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | QUANTIDADE | % |
|------------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| ABERTO | 1 | 1 | - | 2 | - |
| EM ANDAMENTO | - | - | - | - | - |
| RECURSO | - | - | - | - | - |
| RESPOSTA ENVIADA | 1 | 1 | - | 2 | 100 |
| NEGATIVA ENVIADA | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 1 | 1 | - | 2 | 100 |

SIMPLIFIQUE:

| CANAL DE ATENDIMENTO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | QUANTIDADE | % |
|----------------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| | - | 1 | - | 1 | 100 |
| TOTAL | - | 1 | - | 1 | 100 |

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

| TIPOS MANIFESTAÇÕES | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | QUANTIDADE | % |
|---------------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 1 | 2 | 1 | 4 | 57,1 |
| ELOGIO | - | - | - | - | - |
| SUGESTÃO | - | - | - | - | - |
| SOLICITAÇÃO | - | - | 1 | 1 | 14,3 |
| DENÚNCIA | 1 | 1 | - | 2 | 28,6 |
| TOTAL | 2 | 3 | 2 | 7 | 100 |



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

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 | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | QUANTIDADE | % |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 3 | 2 | 3 | 8 | 3,6 |
| ELOGIO | 1 | 4 | 1 | 6 | 2,7 |
| SUGESTÃO | - | - | - | - | - |
| SOLICITAÇÃO | 62 | 68 | 77 | 207 | 92,4 |
| DENUNCIA | - | 2 | 1 | 3 | 1,3 |
| TOTAL | 66 | 76 | 82 | 224 | 100 |

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 | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | QUANTIDADE | % |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| ATENDIMENTOS EFETIVADOS | 69 | 81 | 84 | 234 | 100 |
| EM ANÁLISE/ANDAMENTO | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 69 | 81 | 84 | 234 | 100 |



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

RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS:

Durante este período, observou-se o total de 234 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo o maior quantitativo de manifestações tipificadas como Solicitação, tanto pelo canal do OUVÉRJ, como e-mail, conforme constante na tabela.

À vista disso, os setores mais demandados são da Diretoria de Operações Imobiliárias por tratarem diretamente sobre contrato com os usuários/compromissários, seja escritura, transferência, declaração de quitação para inventário e/ou condominial de baixa renda.

As reclamações mais recorrentes se referem a demora na tramitação/conclusão de administrativos e atendimento/início de execução de obras de reforma de conjunto.

Quanto às manifestações registradas como denúncia, nenhuma era de competência/áreas pertinentes a esta Companhia.

A única solicitação pelo Simplifique se refere a orientação sobre procedimento de regularização fundiária divulgada pelo ITERJ.

Em síntese, a Ouvidoria está em constante monitoramento das atividades relacionadas à área de ouvidoria e transparência, visando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisões e promover a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos.

EVENTOS:

- **WORKSHOP OGE/CGE - OUVÉRJ**
Tema: Recebimento e Tratamento de Denúncias.
Local: Auditorio do CEPERJ
Data e Horário: 20 e 21 de outubro – 13h às 17h.
- **XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores – ABO Nacional**
Tema: “ A Evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade”.



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

Incluindo: “30 anos, nasceu a ABO Nacional, que em 2025 celebra três décadas de atuação e protagonismo na consolidação das ouvidorias no Brasil”.

Local: São Paulo - SP

Data: 3, 4 e 5 de novembro de 2025.

- **MOVIMENTO OUVIDORES EM AÇÃO**

Evento: “Ouvidores em Ação: 10 anos de Impacto”

Local: Museu de Arte Contemporânea de Niterói - MAC

Data: 28 de novembro de 2025

Rio de Janeiro, 12 de janeiro de 2026
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidoria