

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

EXERCÍCIO 2019

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA:

A Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ (01A-OUV), subordinada à Vice-presidência (01A-VPR), tem como missão prestar serviço aos cidadãos em geral, no âmbito da assistência à moradia de interesse social, relacionados à habitação, à recuperações e à infraestrutura, atuando como canal de comunicação entre a instituição, compromissários, parceiros e usuários. Sendo responsável por orientar, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

Atuando de forma integrada com a Ouvidoria, o Governo por Decreto Estadual e através da CGE/OGE, instituiu o Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), unidade de atendimento, responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações.

Em 2019, a Ouvidoria, em fevereiro, passou contar com uma linha telefônica, neste atual endereço, e, em abril, foi disponibilizado no *site* institucional os banners do “FALE COM A GENTE”, pelo e-OUV, e do e-SIC, integrados ao sistema da Ouvidoria Geral do Estado – OGE. Ocasão em que foi desativado o sistema de manifestações através do formulário eletrônico, no site da Companhia.

A atual estrutura atende a necessidade da instituição e as demandas apresentadas, além da Ouvidora, conta as informações prestadas pelas Diretorias, Coordenadorias, Serviços e tecnicamente com a Ouvidoria Geral do Estado – OGE/RJ.

ATENDIMENTO AOS COMPROMISSÁRIOS E USUÁRIOS:

O acesso dos compromissários e usuários ao canal da Ouvidoria e da Transparência pode ser realizado:

- **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página FALE COM A GENTE/FALA.BR (e-OUV) e pelo e-SIC no *site* institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico; ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br, cehabrj@cehab.rj.gov.br, demanda@cehab.rj.gov.br .
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h00, na sala 609, do prédio sede, situado na Av. Carlos Peixoto, nº 54, Bairro Botafogo, Rio de Janeiro – RJ.
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h, por meio do número (21) 2332-8595;
- **Por meio do envio de correspondência:** à Ouvidoria da CEHAB-RJ, situada na sede da instituição.

O atendimento prestado pela Ouvidoria e Transparência da CEHAB-RJ inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise da manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria e/ou Transparência, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao usuário.

O prazo previsto para responder a demanda de Ouvidoria é de até 30 dias, contados a partir da data de registro, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Quanto à Transparência, o prazo é de 20 dias corridos para envio de resposta ao cidadão, a partir da data em que foi encaminhada a solicitação. Caso precise, a lei permite uma prorrogação de prazo por mais 10 dias, mediante justificativa. A previsão de resposta aos recursos é de 5 dias, em cada uma das 3 instâncias.

DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA EM 2019:

Conforme se pode visualizar na tabela anexa, a quantidade de demandas recebidas, bem como sua distribuição por categoria, em termos absolutos e percentuais.

ATIVIDADES DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio dos canais existentes, sendo todas encaminhadas às unidades responsáveis, quando necessário, para conhecimento ou eventuais providências e esclarecimentos, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta.

Abertura e desarquivamento de processo, elaboração de correspondência interna, em atendimento as manifestações demandadas.

Participação em cursos, treinamentos e eventos, com o objetivo de aperfeiçoar e estreitar o relacionamento entre a Companhia e o cidadão:

- Curso: Treinamento e-OUV (Sistema de Ouvidoria), dia 14 de março de 2019 - Escola Fazendária - EFAZ/RJ
- I WorkShop da Rede Ouvidorias, Rede de Ouvidorias/RJ - “Boas Práticas em Ouvidoria”, dia 19 de março de 2019 - manhã, Escola Fazendária - EFAZ/RJ
- Visita à Ouvidoria da FAPERJ, dia 19 de março de 2019 - tarde - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
- Visita à Ouvidoria da Petrobras Distribuidora S.A, dia 05 de abril de 2019, Sede
- VI Fórum de Ouvidoria Públicas do Rio de Janeiro, dias 11 e 12 de abril de 2019, Auditório Manoel Maurício de Albuquerque, Decania do Centro de Filosofia e Ciências Humanas - Campus UFRJ – Praia Vermelha
- 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação:
Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br, dias 13 a 16 de maio de 2019, - CGU/OGU
- II Encontro da Rede de Ouvidorias / RJ – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, dia 30 de maio de 2019 - Auditório da SEFAZ
- 1ª Semana de Transparência, dias 05, 06, 07 e 08 de agosto de 2019, Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – CGE-RJ
- Oficinas sobre Carta de Serviços, dias 26 e 27 de agosto de 2019 - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – CGE-RJ

- Visita à Ouvidoria do CRECI-RJ, dia 10 de setembro de 2019 – Sede
- 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias, 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman, dia 25, 26 e 27 de setembro de 2019 – Rio de Janeiro
- Carta de Serviços - Palestrante: Luiz Fernando Bergamini de Sá e Meirelane Rosa (Núcleo de Qualidade e Excelência em Gestão), dia 30 de outubro de 2019 – CEHAB-RJ/CEPERJ
- VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro – Caminhos para a Democracia, dia 13 e 14 de novembro de 2019 - Ministério Público Estadual do Rio de Janeiro
- 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, dia 28 e 29 de novembro de 2019 - Associação Brasileira de Ouvidores Seção Rio de Janeiro - ABO

CONCLUSÕES:

A Ouvidoria, no ano de 2019, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 1.892 demandas, sendo todas respondidas no prazo exigido. Esse total representou um acréscimo de 238 % em relação ao ano de 2018, no qual a Ouvidoria recebeu 559 demandas.

O destaque para este aumento são as demandas recebidas pelo canal telefônico, com um total de 1.007 ligações, seguido de 720 pedidos de solicitação pelos canais eletrônicos, que se referem, em sua maioria, às demandas de competência da Diretoria de Operações Imobiliárias (03-DOI), decorrentes de informações sobre situação contratual de imóvel, andamento de processos, cadastro de pesquisa de demanda habitacional e pedido de casa própria.

Em destaque, também, as reclamações sobre morosidade nos processos administrativos, muitas vezes por exigência a ser cumprida pelo próprio compromissário; manutenção predial, também de responsabilidade do condomínio e/ou do compromissário; além de não haver unidade habitacional disponível para atendimento.

Destaque, igualmente, do elogio ao atendimento, bem como a ausência de reclamações com o tema “atendimento”, confirmando o compromisso da instituição com a sociedade.

Em relação à denúncia e sugestão, como demonstrado na tabela, não houve nenhuma manifestação.



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Além de atuar como canal de comunicação entre a CEHAB-RJ e os compromissários e usuários, a Ouvidoria participou de diversos eventos, por meio da Rede de Ouvidorias, com o objetivo de poder contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição, e proporcionar maior transparência em suas ações.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2019.

Equipe da Ouvidoria da CEHAB-RJ:

Marília Luciano Robaina – Chefe
Maria Ivone Marque da Fontoura - Administrativa
Joana Mara Salles de Moura – Administrativa