



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

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORA**

**CEHAB-RJ**

**EXERCÍCIO 2024**

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ, integrado ao OuvERJ - Sistema criado pelo Governo Estadual, para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Seu objetivo é aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada das ouvidorias, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia e promoção de ações de capacitação.

O ano de 2024 foi marcado pelo lançamento do novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e pelos novos procedimentos para tratamento das manifestações, cujo sistema anterior foi descontinuado em dezembro/2023 e todos os órgãos estaduais e entidades do Poder Executivo Estadual foram cadastrados no sistema OuvERJ, adotado pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Sistema acessado no site institucional dos órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado, complementado pelo atendimento presencial, e-mail e telefônico.

Como instrumento de controle social, a Ouvidoria é um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos que contribui para a qualidade na gestão pública. É uma ferramenta disponibilizada ao cidadão que, ao buscar eficiência, eficácia e efetividade, e contribui para o cumprimento das demandas da sociedade.



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

## **ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

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

O acesso ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

► Pela internet:

### **Sistema OUVÉRJ**

#### **E-mails**

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

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

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

► Presencialmente ou Correpondência: na sede da Companhia.

► Por telefone: número (21) 2332-8595, que por não ter sistema de gravação só presta informação e está sem funcionar desde 2023, por motivo externo da Operadora.



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

## DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
RECLAMAÇÃO	106	10,51
ELOGIO	32	3,18
SUGESTÃO	-	-
SOLICITAÇÃO	856	84,92
DENUNCIA	14	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>100</b>

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
MANIFESTAÇÕES OUVERJ/E-MAIL	1008	97,58
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	23	2,22
SIMPLIFIQUE	1	0,10
PRESENCIAL	1	0,10
TELEFONE	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1033</b>	<b>100</b>



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

## **PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2024:**

As manifestações abordaram assuntos relacionados a serviços como: situação contratual de imóvel, escritura definitiva/termo administrativo, registro de Imóvel, condomínio, pagamento de prestações, execução de obras de recuperação de conjuntos e problemas de manutenção predial/unidades habitacionais.

Não houve recurso interposto durante o período analisado e o atendimento envolvendo todas as Manifestações de Ouvidoria, Pedido de Acesso à Informação e e-mail, no período analisado, foram dentro prazo de Lei.

## **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA - 2024**

- XII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro  
tema: “A constante busca do aprimoramento da Ouvidoria e Transparência no Estado do Rio de Janeiro
- Comemoração do Dia do Ouvidor com a ABO-RJ  
Tema da Roda de Conversa: Existe relação entre a Ouvidoria e a (conceito que reúne as políticas de meio-ambiente, responsabilidade social e governança)
- XIII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ  
Tema: OuvERJ EM EVOLUÇÃO
- Reunião OGE, para dirimir dúvidas sobre:
  - Instrução Normativa OGE n.º 002, de 21 de agosto de 2024 que dispõe sobre o acesso ao OuvERJ;
- XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores – ABO Nacional  
Tema: A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade
- Eleição dos Representantes dos Empregados na CIPA 2024/2025.
- TREINAMENTO PRESENCIAL DO SISTEMA OuvERJ  
Tema: 'Boas práticas e Elaboração de Relatórios no OuvERJ'
- VI ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORIA – ABO/RJ  
Tema: Ouvidoria em Rede - Estratégia de Governança Corporativa
- XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ  
Tema: 1 ano de OuvERJ – sempre em EVOLUÇÃO



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

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em 2024 a Ouvidoria da CEHAB-RJ encaminhou respostas conclusivas e complementares, quando possível, aos manifestantes com base nas informações disponibilizadas pelas áreas técnicas e responsáveis por tratarem dos assuntos, respondendo assim, os protocolos recebidos da melhor forma: com clareza, objetividade, concisão, qualidade e transparência.

Dessa forma, acreditamos nos princípios do diálogo, da transparência e da ética nas relações com todos os públicos e setores..

Rio de Janeiro, 23 de janeiro de 2025.

Equipe da Ouvidoria da CEHAB-RJ:

Marília Luciano Robaina – Chefe do Serviço  
Joana Mara Salles de Moura – Administrativa