



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORA

COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

EXERCÍCIO 2025

APRESENTAÇÃO:

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ, referente ao ano de 2025, documentando as atividades, conquistas, desafios e integração com a Rede de Ouvidoria do Governo Estadual através do sistema OuvERJ. Os dados, análises e conclusões apresentados exigem nossa atenção para fortalecer ainda mais a atuação como canal dentro da instituição, podendo servir como guia aberto para o diálogo e aprimoramento contínuo.

As informações prestadas neste relatório visam demonstrar toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em encaminhamento para conhecimento, análise e providências das áreas técnicas pertinentes, com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, encaminhada a resposta ao cidadão.

As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada ou sigilosa, conforme solicitação do demandante.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS:

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria da CEHAB, os canais de recebimento de manifestações utilizados em 2025 foram:

- **Sistema OUVÉRJ:** <https://www.rj.gov.br/ouverj/>



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

➤ **E-mails:**

ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br

cehabrj@cehab.rj.gov.br

demanda@cehab.rj.gov.br

➤ **Presencialmente ou Correspondência:** na sede da Companhia.

➤ **Site Reclame Aqui** – <https://www.reclameaqui.com.br>

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

DADOS DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

Com o intuito de consolidar os dados relativos às manifestações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2025, sua quantificação por mês e a classificação das mesmas:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS – 2025

MESES	MANIFESTAÇÕES
Janeiro	64
Fevereiro	55
Março	63
Abril	61
Maio	59
Junho	77
Julho	85
Agosto	69
Setembro	65
Outubro	69
Novembro	81
Dezembro	84
TOTAL	832



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

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
RECLAMAÇÃO	44	5,4
ELOGIO	24	2,9
SUGESTÃO	-	-
SOLICITAÇÃO	739	90,5
DENUNCIA	10	1,2
TOTAL	817	100

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MEIO FÍSICO/VIRTUAL – 2025

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
MANIFESTAÇÕES OUVERJ/E-MAIL	817	98,1
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	14	1,7
SIMPLIFIQUE	1	0,2
PRESENCIAL	-	-
TELEFONE	-	-
TOTAL	832	100



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

PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS:

De forma geral, conforme Classificação, as **reclamações** recebidas em 2025 relacionam-se, em maior parte, com questões inerentes aos contratos de titularidade do imóvel sobre morosidade dos processos administrativos e algum tipo de ocorrência sobre obras de reforma de conjuntos.

Os **elogios** foram tão somente agradecimento pela presteza e bom atendimento dispensado ao retorno/resposta das manifestações.

Não houve manifestação relacionada diretamente a **Sugestão**.

As entradas classificadas como **solicitações**, em sua maioria, referem-se a demandas encaminhadas a esta Ouvidoria sobre a tramitação e o andamento de administrativos, documentação necessária para requerer e locais/contatos pelo atendimento. Estes, de maneira geral, são respondidos prontamente ou no próprio dia quando se precisam buscar informações junto aos órgãos mas que, em regra, são de competência dos setores responsáveis pela prestação de serviço em primeira instância.

As falhas/irregularidades apontadas como **denúncias** não estavam instruídas o suficiente para ser apurada e/ou pelo anonimato impossibilitava o pedido de complementação.

Quanto aos **Pedidos de Acesso à Informação** foi concedido o acesso integral à resposta requisitada, não havendo negativa. Sendo os assuntos frequentes coleta de dados da Instituição: programas, acesso processo administrativo, informação sobre servidor/obra.



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

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Cabe ressaltar que é possível o usuário classificar o tipo de Manifestação de forma equivocada, selecionando, por exemplo, uma “denúncia” quando na verdade se trata de outro tipo de reivindicação.

Durante o ano de 2025 todas as manifestações foram respondidas do prazo legal, tanto para as demandas de acesso à informação, quanto de Ouvidoria.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria adota como missão o aprimoramento do diálogo entre a sociedade/usuários e a Companhia, a fim de promover a conversação das diferentes demonstrações, de modo que, desde já, colocamos à sua disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA:

- **RODA DE CONVERSA- ABO Seção RJ**
Tema: “Quem Ouve o Ouvidor”
Local: Auditório do CECI-RJ - Av. Presidente Vargas 417/19º andar – Centro
Data e Horário: 25 de março de 2025 – 10h às 13h30.
- **XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro**
Controladoria Geral do Estado – CGE-RJ, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado: “Implementação Dados Abertos”
Local: Auditório do DER-RJ, localizado na Av. Presidente Vargas - 1100 – Centro.
Data e Horário: 17/06/2025, das 13h às 17h.
- **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.



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

- **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”.

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

Equipe:

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria contou com a equipe de servidores:

Marília Luciano Robaina – Ouvidora

Joana Mara Salles de Moura – Administrativa

Rio de Janeiro, 19 de janeiro de 2026.

Ouvidoria da CEHAB-RJ