

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

### EXERCÍCIO 2022

#### APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria e Transparência da Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro – CEHAB-RJ ao longo de 2022, estatísticas referentes às manifestações comunicadas no período, em cumprimento às suas atribuições.

Além de estar subordinada à Diretoria da Vice-Presidência, atende às exigências dos órgãos de controle e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, por meio da Ouvidoria Geral do Estado/Controladoria Geral do Estado (OGE/CGE-RJ).

#### ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da CEHAB-RJ 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 dos usuários aos canais da Ouvidoria pode ser realizado:

- ✓ **Pela internet:** mediante o preenchimento de formulários acessíveis do sistema OGE/CGE-RJ – **e-SIC** e **Fala BR** instalados na página inicial do site da CEHAB-RJ ou por meio do envio de e-mail através dos endereços eletrônicos:

[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:** de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, sala 609 - no 6º andar da sede da Companhia.
- ✓ **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, por meio do número (21) 2332-8595, que por não ter sistema de gravação só prestamos imformação.

### MANIFESTAÇÕES GERAIS RECEBIDAS

A distribuição do quantitativo de atendimentos ao longo do ano encontra-se disposto nos demonstrativos a seguir:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
DENÚNCIA	-	-
ELOGIO	50	5,41
RECLAMAÇÃO	42	4,55
SOLICITAÇÃO	831	89,93
SUGESTÃO	-	-
COMUNICAÇÃO	1	0,11
TOTAL	924	100

CANAL DE MANIFESTAÇÃO:

DEMANDAS	FREQUÊNCIA	%
FORMULÁRIO ELETRÔNICO - E-MAIL/FALA BR	924	33,69
E-SIC/TRANSPARÊNCIA	76	2,77
TELEFONE - INFORMAÇÃO	1742	63,51
PRESENCIAL	1	0,03
TOTAL	2743	100



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os mutuários/usuários foram orientados quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

Cabe esclarecer que no *site* da companhia, em Menu, na coluna da Transparência dos itens Participação Social e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), encontra-se publicado gráficos acerca do quantitativo de atendimento Trimestral.

Também, atendendo sugestão da Diretoria de Administração e Finanças, visando a consolidação do Relatório dos Administradores ainda no presente exercício, os quantitativos acima representam o registro das manifestações até a primeira quinzena de dezembro.

## **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria é a solicitação, que tem como característica principal o requerimento de um atendimento específico ou uma prestação de serviço aos Setores da CEHAB-RJ. As solicitações representam, portanto, cerca de 89,93% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários busca a Ouvidoria para atendimento de suas demandas.

As demandas do tipo elogio, que tem como característica principal o agradecimento pelas respostas recebidas, constituem apenas 5,41% dos casos.

O somatório do percentual de solicitações, elogios e comunicação supera substancialmente o percentual referente às reclamações que demonstra insatisfação relativa a prestação ou morosidade de serviço, que constitui apenas 4,55% dos casos.

Houve registro de 1 (uma) comunicação, quando o manifestante não se identifica para obter informação, que relatava ocupação de imóvel também não identificado a localização.

Verifica-se, também, que uma considerável parcela dos usuários fazem contato por telefone para obter informação sobre casos caracterizado como de rotina, não necessitando a prática do tratamento dado às manifestações. Inclusive, o elevado número de atendimento possivelmente seja em decorrência de linhas telefônicas com defeito, principalmente no período que ocorreu no Serviço de Protocolo e Serviço de Administração de Conjuntos.



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## **PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Uma das atribuições da Ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários por meio do acesso da informação, conforme Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Estadual nº 46.622/2019, que dispõe sobre a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público.

Cabe registrar que esta Ouvidoria da CEHAB-RJ foi classificada entre as 10 (dez) primeiras posições no Ranking de Transparência - CGE-RJ de 2022, instituído com o objetivo de fomentar a melhoria na qualidade das informações disponibilizadas nos sites eletrônicos e nas respostas dos pedidos e recursos de acesso à informação.

## **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

- ❖ VIII Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria e Transparência do Rio de Janeiro  
Local: Plataforma Virtual (You Tube)  
Data: 16 de março de 2022  
Horário: 14h30 às 16h30.  
Celebração do *Dia Nacional do Ouvidor*, instituído pela Lei nº 12.632, de 14 de maio de 2012.
- ❖ IX Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria e Transparência do Rio de Janeiro  
Local: Plataforma Virtual (You Tube)  
Data: 31 de maio de 2022  
Horário: 15h às 16h.  
Divulgação da Resolução CGE nº 140, de 9 de maio de 2022, que institui e orienta a aplicação do Ranking de Transparência da Controladoria Geral do Estado
- ❖ Reunião Informativa com a Rede de Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE/CGE-RJ - Presencial  
Local: Auditório do DER;  
Data: 03 de agosto de 2022  
Pauta: Resultado da Avaliação da Transparência Internacional e Ouvidoria Itinerante.



Secretaria de Cidades

Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

- ❖ Eleição da CIPA 2022/2023  
Nos dias 29 e 30 de novembro, presidimos e secretariamos a realização da eleição da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).
  
- ❖ X Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro  
Local: Teatro Alcione Araújo  
Data: 15/12/2022  
  
Horário: 14h às 16h.  
Ranking de Transparência 2022 da CGE-RJ.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio dos Canais de Acesso em 2022, sendo todas encaminhadas às unidades responsáveis, quando necessário, para conhecimento ou eventuais providências e esclarecimentos, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta.

Para 2023, o objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da CEHAB-RJ, cumprindo assim o papel de consolidar a cultura da transparência e responsabilidade social.

**Marília Luciano Robaina**  
**Chefe do Serviço da Ouvidoria**  
**CEHAB-RJ**