

Relatório de Gestão – Transparência Ativa – 2024 - Ouviaoria

Em 2024, foram recebidas 164 manifestações efetivas de competência da CEHAB, Na época era usado o antigo sistema G-COM posteriormente substituído pelo sistema Ouve-pe, implantado desde março de 2025. Esse total de manifestações foram distribuídas da seguinte forma:

- * 01 Sugestão
- * 00 Elogio
- * 32 Reclamações
- * 63 Denúncias
- * 52 Solicitações
- * 16 Pedido de Acesso à Informação (PAI)

Os 16 Pedidos de Acesso à Informação – PAI, foram relativos à documentação de processos licitatórios e que foram prontamente respondidas a contento e dentro do prazo, não existindo, portanto, nenhum recurso de primeira ou segunda instância.

Em 2024, uma das áreas que houve muita demanda foi a área financeira, com cobranças de construtoras pelo pagamento dos serviços prestados, e que foram sanadas, algumas fora do prazo.

Houve muitas denúncias, na maioria relacionadas a abuso de poder por parte de algumas lideranças em ocupações, mediante cobrança irregular de aluguel pelos espaços, relatos de assédio moral, como também denúncias contra servidores que por fazer política em habitacionais favorecendo políticos da área, assunto resolvido pela alta gestão com afastamento dos denunciados após apuração. Vale ressaltar que houve muita repetição nas manifestações, chegando ao mesmo tempo duas, três e até mais com o mesmo conteúdo.

Houve muitas reclamações e solicitação de informação em relação ao Programa Morar Bem, Entrada garantida e Reforma do Lar, que estava sendo implantado, alguns requerentes questionavam sobre de onde saíam os recursos, indagação respondida pela Diretoria de Programas Habitacionais. Ao longo de 2025 e 2026 não existe mais essa indagação, apenas cobranças e dúvidas de como fazer parte dos programas.

Outras reclamações recebidas concentram-se, em sua maioria, em questões relacionadas ao auxílio-moradia, especialmente quanto a atrasos ou suspensão do benefício.

A área mais demandada é a Diretoria de Programas Habitacionais, justamente por estar mais próximo do público e mexer com o sonho da população de sair do aluguel e ter sua casa própria, além de querer também ter sua casa arrumada através do Reforma do Lar. Há também muita dúvida sobre como se cadastrar, perda de acesso e atualização cadastral, a diretoria, através das gerências responsável pelos programas responde sempre no prazo estipulado, e também atende presencialmente, mesmo tendo o dia certo para atendimento ao público, nenhum cidadão fica sem atendimento no setor, mesmo vindo em dias de não atendimento.

Documento assinado digitalmente
gov.br MARIA BETANIA GOMES DA SILVA
Data: 29/05/2026 15:49:50-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

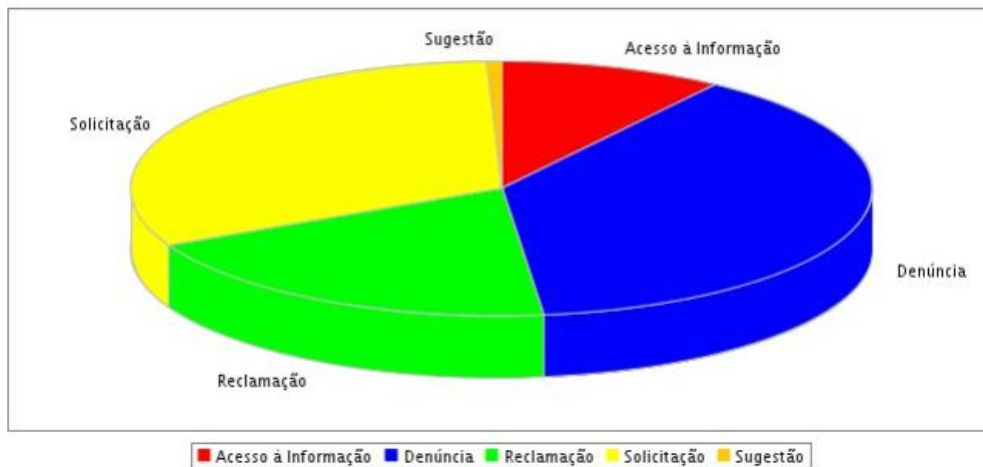
Recife, 29 de maio de 2026

Betânia Gomes
Matrícula: 340920
Ouviaoria Cehab

Relatório da Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação e Obras, em gráfico, ano 2024, gerado pelo sistema G-CON.

Órgão: Companhia Estadual de Habitação e Obras - CEHAB

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024



Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	16	9.76%
Denúncia	63	38.41%
Reclamação	32	19.51%
Solicitação	52	31.71%
Sugestão	1	0.61%
Total	164	100%