

Ouvidoria Suhab RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

*Atendimento a pedidos de informação e
outras demandas*

Exercício 2025

www.suhab.am.gov.br
facebook.com/suhab.amazonas
instagram.com/suhab.amazonas

ouvidoria@suhab.am.gov.br
Fone: (92) 3647-1065 | 92 992293462
Avenida Efigênio Salles, 1570 - Aleixo
Manaus – AM | CEP 69060-020

**Superintendência
Estadual de Habitação**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Relatório Estatístico Anual

Atendimento a Pedidos de Acesso à Informação e Outras Demandas Exercício 2025



Sumário

Apresentação	3
Missão & Visão	4
Relatório Estatístico	5
Canais de Atendimento	6
Demandas	7
Meio de Comunicação	8
Tipos de Solicitação	9
Conclusão	12
Quadro Institucional	13
Site e rede social	13



Apresentação

A Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação – SUHAB, cujas competências e atribuições foram estabelecidas mediante o Decreto nº 36.819 de 31/03/2016, foi criada com o objetivo de auxiliar a comunicação com a população em geral. Sua função é contribuir para um acesso mais simples e rápido de modo a contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela SUHAB, visando a transparência e eficiência das ações desta Autarquia e, no que couber, pela Administração Pública em geral.

A Ouvidoria da SUHAB tem como responsável a Servidora IRACEMA DE PAULA MAIA ARAÚJO DE FREITAS, designada por meio das portarias, Portaria nº 031/2021-GAB/SUHAB e Portaria nº 001/2023-GAB/SUHAB.

A Ouvidoria se encontra localizada no térreo da Sede, próximo a Diretoria de Habitação. A localização foi escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, é integralmente gerenciado por intermédio dos sistemas Fala Br, presencial, Email, ligação e whatsapp.



Missão

Aprimorar continuamente o atendimento de ouvidoria de forma satisfatória e eficaz para todos os cidadãos que utilizam esses serviços.

Visão

Ser uma ouvidoria de referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável em todo o estado do Amazonas.



Relatório Estatístico

Esta ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e a Suhab e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e seus atendimentos, relativos ao ano de 2025.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas e-Sic, e-Ouv, telefone, assim como cadastro de manifestações via WhatsApp, e-mail e presencial, concluídas no ano de 2025.



Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Suhab disponibiliza cinco canais de atendimento:

- Telefone e WhatsApp: (092) 99229-3492;
- E-mail institucional: ouvidoria@suhab.am.gov.br;
- Presencial: Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020;
- Fala-BR:
- acessoainformacao.am.gov.br/; e
Ouv: sistema.ouvidorias.gov.br/.



Demandas

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dos **Sistemas da Ouvidoria** (Fala Br, presencial, e-mail, ligação, whatsapp), e referem-se às demandas concluídas no ano de 2025.

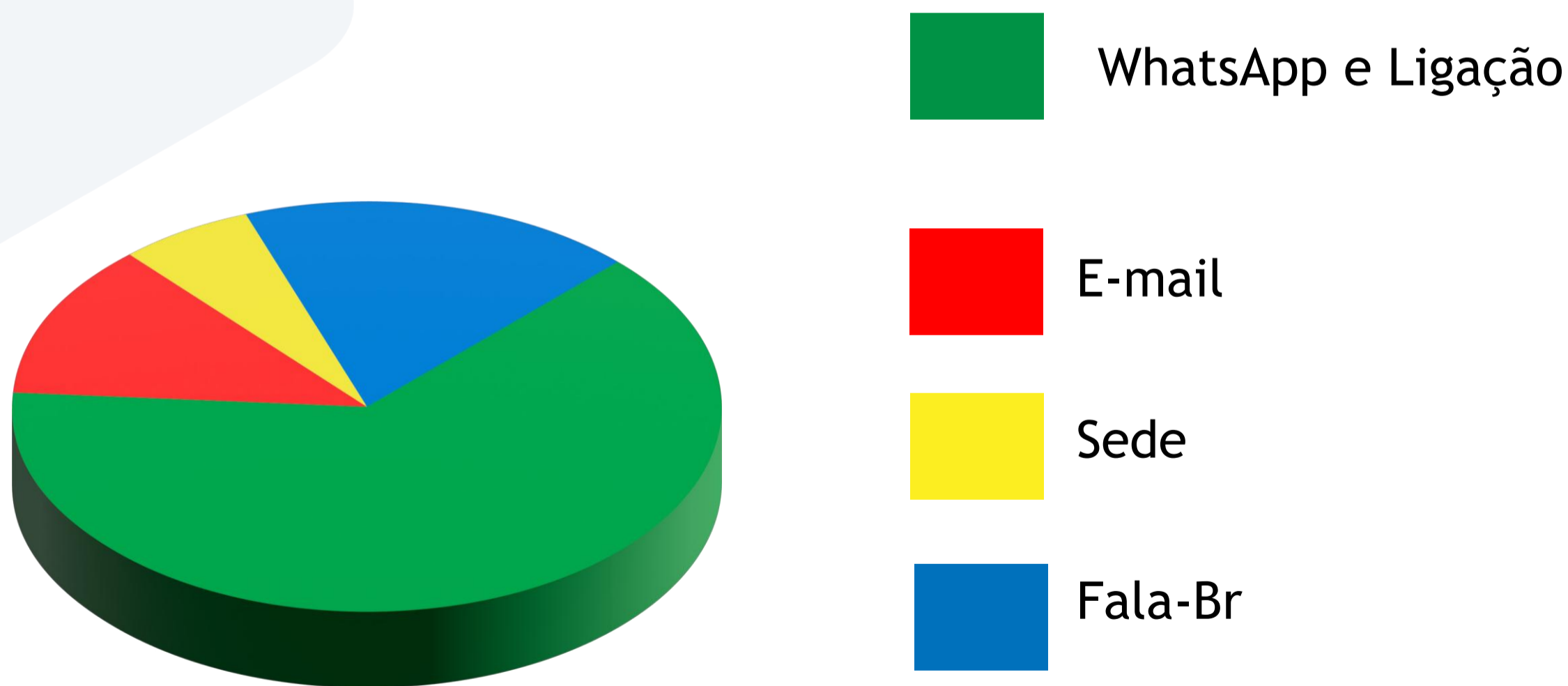
Em 2025, os atendimentos realizados pela Ouvidoria perfazem o valor total de **678 (seiscentos e setenta e oito) demandas**. Os temas tratados são os mais diversos, onde em sua maioria estão relacionados a solicitação de Inscrições de Moradia, Minha Casa Minha Vida, Inscrição Amazonas Meu Lar e Atualização de cadastro. As outras demandas estão divididas em: Informações sobre Renovação, Atualização e Pagamento do Auxílio Aluguel do Monte Horebe; Informações sobre emissão de boletos, parcelamento de débitos e quitação; Consulta e Andamento de Processo; Emissão de títulos definitivos de imóveis do acervo fundiário da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT e IMPLURB; Informações sobre documentação para solicitação do Termo de Quitação e Carta de Encaminhamento ao Cartório, 2ª Via Contratual; Outros assuntos ou informações diversas; Informação de documentação para formalização de Processo; Denúncias e Reclamações; Solicitação de telefone dos setores; Informação sobre endereço e horário de funcionamento; Informação sobre imóveis abandonados; Solicitação através do email; Solicitação através do Fala-Br e Solicitação através do E-sic, e atendimento presencial na sede da SUHAB.



Meio de Comunicação

O indicador abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos portais de comunicação disponíveis na Ouvidoria desta Suhab no ano de 2025.

Meios de Comunicação das Solicitações Recebidas





Tipos de Solicitações

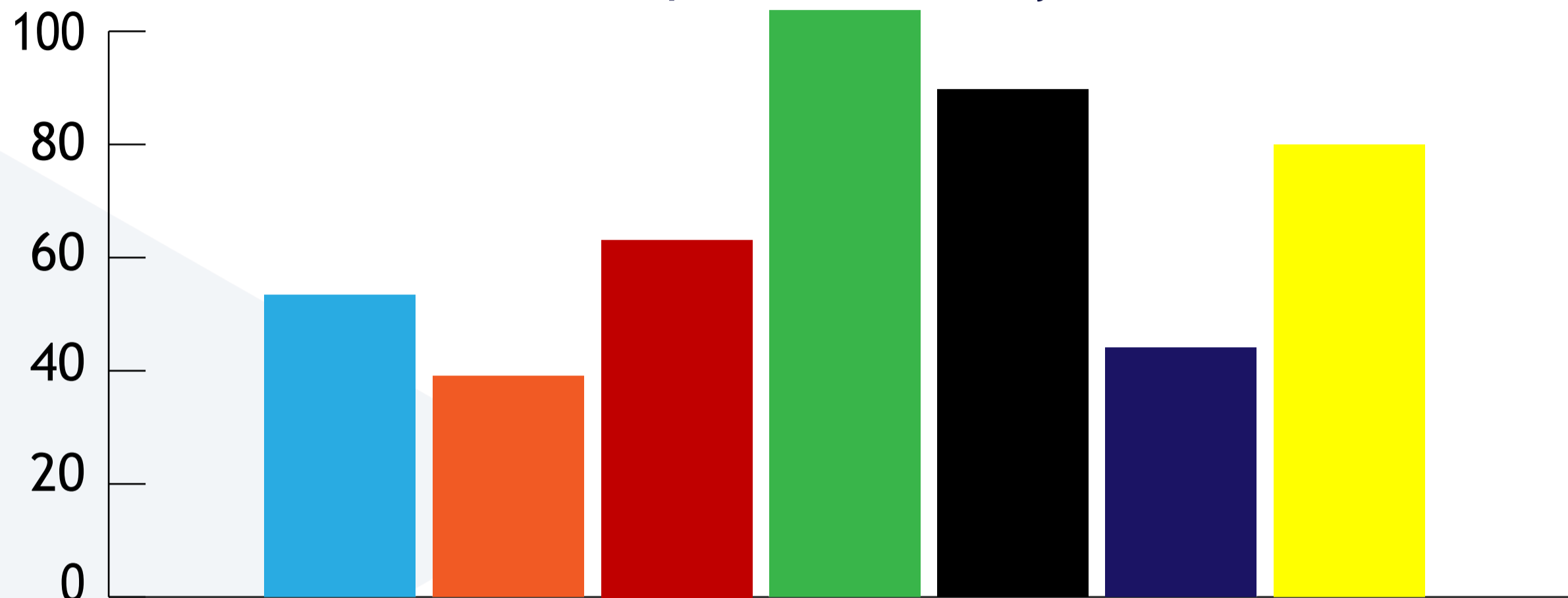
**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO OUVIDORIA
 PERÍODO 02/01/2025 À 30/12/2025**

ASSUNTO	TOTAL DE ATENDIMENTOS
DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS:	7
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSOS:	275
INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DÉBITOS/BOLETOS/NEGOCIAÇÕES:	59
INFORMAÇÕES SOBRE TÍTULO DEFINITIVO SECT E IMPLURB:	12
INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÕES PARA MORADIA NA SUHAB, INSCRIÇÃO AMAZONAS MEU LAR, MINHA CASA MINHA VIDA E CASA VERDE E AMARELA:	41
INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PAGAMENTO DO AUXILIO ALUGUEL DO MONTE HOREBE:	20
INFORMAÇÕES SOBRE DOCUMENTOS PARA EMISSÃO DE TERMO DE QUITAÇÃO, ENCAMINHAMENTO AO CARTÓRIO, TRANSFERÊNCIA E 2ª VIA DO CONTRATO:	247
INFORMAÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO, OUTROS ASSUNTOS OU INFORMAÇÕES DIVERSAS:	229
INFORMAÇÕES REFERENTE A PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES:	5
SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO FALA-BR E EMAIL:	7
TOTAL DE ATENDIMENTOS REFERENTE AO ANO DE 2025	678

O indicador abaixo apresenta um ranking dos diferentes tipos de solicitações.



Tipos de Solicitação



Inscrições

Informações sobre Monte Horebe

Boletos

Andamento de Processo

Outras Informações

Fala-Br e E-sic

Atendimentos presencial e telefone



Conclusão

Evidenciou-se no presente relatório, as demandas de atendimentos, bem como adoções de medidas e melhorias implantadas, por esta Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB, no qual, procurou-se de forma congruente administrar com eficiência e zelo o patrimônio público, agregou-se esforços em um sentido único, visando o alcance da visão institucional e ainda apresentar resultados que reflitam o aumento da produtividade, eficiência e qualidade na atuação desta Superintendência, mantendo o compromisso de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.



Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020

Jivago Afonso Domingues de Castro

Diretor Presidente

Dóris Fernandes Souza Stefanés

Coordenadora da Unidade de Controle Interno

Iracema de Paula Maia Araújo de Freitas

Ouvidora



REDES SOCIAIS E SITE DA SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO

<https://www.suhab.am.gov.br/>

