**Formulário para Relatório Semestral por Órgão ou Unidade**

**De 1º de janeiro a 30 de junho de 2015**

|  |  |
| --- | --- |
| **Órgão / Unidade:** | Secretaria de Estado da Habitação |
| **Secretaria:** | Da Habitação |

1. **Registro de Manifestações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Quantidade** |
| Denúncia | 10 |
| Elogio | 0 |
| Outros | 69 |
| Reclamação | 28 |
| Informação | 589 |
| Sugestões | 19 |
| **Total** | **715** |

1. **Forma de contato / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Presencial** | **Telefone** | **Email**  **(contato eletrônico)** | **Correspondência**  **(ofício, fax, carta, formulário)** | **Sistema Ouvidorias** | **Total** |
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Outros | 0 | 0 | 45 | 0 | 24 | 69 |
| Reclamação | 0 | 0 | 3 | 0 | 25 | 28 |
| Informação | 0 | 0 | 56 | 0 | 533 | 589 |
| Sugestão | 0 | 0 | 1 | 0 | 18 | 19 |
| **Total** | **0** | **0** | **105** | **0** | **610** | **715** |

1. **Conclusão das Manifestações / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Solucionada** | **Solucionada**  **Parcialmente** | **Encerrada** | **Improcedente** | **Encaminhada a outro órgão** | **Em andamento /**  **Em análise** | **Total** |
| Denúncia | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Outros | 68 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 69 |
| Reclamação | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Informação | 587 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 589 |
| Sugestão | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Total | 712 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 715 |

1. **Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **1º Semestre de 2014** | **2º Semestre de 2014** |
| Denúncia | 168 | 247 |
| Elogio | 5 | 9 |
| Outros | 320 | 724 |
| Reclamação | 5 | 165 |
| Informação | 179 | 439 |
| Sugestões | 13 | 32 |
| **Total** | **690** | **1616** |

1. **Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Quantidade** |
| Outros | 69 |
| Reclamação | 28 |
| Informação | 589 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo**

Aos dirigentes sempre é passado que o cidadão deve obter a resposta respeitando o que estipulam as leis, de maneira clara e concisa. Caso o setor não seja detentor da informação, que seja indicado o responsável, e/ou, uma fonte substancial da informação, como por exemplo, sites da internet.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações**

Algo ainda a se aperfeiçoar são os procedimentos da Ouvidoria de ordem técnica: administrar as solicitações que chegam por e-mail. Sabe-se que administrar as centenas de e-mails é muito dificultoso. É importante ressaltar que, desde que a divulgação do e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@habitacao.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@habitacao.sp.gov.br)) foi retirada do site desta Pasta, as solicitações migraram em sua grande parte para o Sistema Ouvidoria. Entretanto, em pesquisa a sites de outras entidades do governo, como o [www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br), [www.cidadao.sp.gov.br](http://www.cidadao.sp.gov.br), estes divulgam o e-mail da ouvidoria desta Pasta e o Fale Conosco do <http://www.saopaulo.sp.gov.br/sis/fale.php>, as direciona para a caixa de e-mail da Secretaria. Como solução, que o direcionamento para a página do Fale Conosco/Ouvidoria (http://www.habitacao.sp.gov.br/faleconosco/faq.aspx ) seja realizado pelas entidades mencionadas anteriormente.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **Contatos**
2. **Contatos**
3. **Dados do Ouvidor**

**Nome do Ouvidor: ANA KAREN DIAS WARZEÉ MATTOS**

**Endereço: Rua Boa Vista, 170, 8º andar Bloco IV – Centro – São Paulo - SP**

**Email:** [**ouvidoria@habitacao.sp.gov.br**](mailto:ouvidoria@habitacao.sp.gov.br)

**Telefone: 11 3638-5201**

1. **Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:**

**Endereço completo (com sala, andar, bloco, cep)**

**Rua Boa Vista, 170, 8º andar Bloco IV – Centro – São Paulo - SP 01014-930**

**Telefone: 11 3638-5201**

**Outra forma de Atendimento: http://www.habitacao.sp.gov.br/faleconosco/contato.aspx**

**Horário de Atendimento: das 9:00h às 18:00h**

**Preenchido por: André Rocha Kuramoto**

**Data: 01/Julho/2015**