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

**De 1º de julho a 31 de dezembro de 2015**

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

1. **Registro de Manifestações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Quantidade** |
| Denúncia |  1 |
| Elogio | 0 |
| Outros | 0 |
| Reclamação |  5 |
| Informação | 0 |
| Sugestões | 0 |
| **Total** | **6** |

1. **Forma de contato / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Presencial** | **Telefone** | **Email****(contato eletrônico)** | **Correspondência****(ofício, fax, carta, formulário)** | **Sistema Ouvidorias** | **Total** |
| Denúncia | - | - | 1 | - | - | 1 |
| Elogio | - | - | - | - | - | 0 |
| Outros | - | - | - | - | - | 0 |
| Reclamação | - | - | - | - | 5 | 5 |
| Informação | - | - | - | - | - | 0 |
| Sugestão | - | - | - | - | - | 0 |
| Total | - | - | 1 | - | 5 | 6 |

1. **Conclusão das Manifestações / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Solucionada** | **Solucionada****Parcialmente** | **Encerrada** | **Improcedente** | **Encaminhada a outro órgão** | **Em andamento /****Em análise** | **Total** |
| Denúncia | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Elogio | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Outros | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Reclamação | 5 | - | - | - | - | - | 5 |
| Informação | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Sugestão | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Total | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **2º Semestre de 2014** | **1º Semestre de 2015** |
| Denúncia |  247 | 10 |
| Elogio |  9 | 0 |
| Outros | 724  | 69 |
| Reclamação |  165 | 28 |
| Informação |  439 | 589 |
| Sugestões | 32  | 19 |
| **Total** | **1616** | **715** |

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

*1 - Programa do Servidor Público Estadual da Casa Paulista - Financiamento e Subsídio*

*2 – GRAPROHAB – Acessos e Informação*

*3 – Cidade Legal - Documentação*

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

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**

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

Observação: Este relatório contém somente dados de Ouvidoria. Relatórios de períodos anteriores continham, além de dados de Ouvidoria, dados do Fale Conosco.

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) 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

Telefone: 11 3638-5201

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

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: 15/Janeiro/2016