

**Formulário para Relatório Semestral**

**De 1º de julho a 31 de dezembro de 2014**

|  |  |
| --- | --- |
| **Secretaria:** | Habitação |
| **Órgão Vinculado / Unidade:** | Habitação |

1. **Registro de Manifestações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Quantidade** |
| Denúncia | 247 |
| Elogio | 9 |
| Outros | 724 |
| Reclamação | 165 |
| Solicitação de Informação | 439 |
| Sugestão | 32 |
| **Total** | 1616 |

1. **Forma de contato / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **Presencial** | **Telefone** | **Email** | **Carta** | **Fax** | **Sistema Ouvidorias** | **Total** |
| Denúncia |  |  |  |  |  | 247 | 247 |
| Elogio |  |  |  |  |  | 9 | 9 |
| Outros |  |  |  |  |  | 724 | 724 |
| Reclamação |  |  | 150 |  |  | 15 | 165 |
| Informação |  |  |  |  |  | 439 | 439 |
| Sugestão |  |  |  |  |  | 32 | 32 |
| Total |  |  | 150 |  |  | 1466 | 1616 |

1. **Conclusão das Manifestações / Quantidade**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo**  **De**  **Manifestação** | **Solucionada**  **=**  **(Encerrada -**  **Atendida)** | **Solucionada**  **Parcialmente**  **=**  **(Em Anal. Resp. Enviada e Em Anal. Resp. ñ Encaminhada)** | **Encerrada**  **=**  **(Encerrada – Ñ Atendida**  **e Manifestação Excluída)** | **Improcedente**  **=**  **(Encerrada**  **Inconsistente)** | **Encaminhada a outro órgão** | **Em andamento ou**  **Em análise**  **=**  **(Também Em Anal. Encam. p/ área responsável)** | **Total** |
| Denúncia | 247 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 247 |
| Elogio | 9 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Outros | 723 | 0 |  | 0 | 0 | 1 | 724 |
| Reclamação | 165 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 165 |
| Informação | 439 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 439 |
| Sugestão | 32 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 32 |
| Total | 1616 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 1616 |

1. **Prazo médio para retorno ao usuário:**Tempo médio de atendimento para o Fale Conosco

* Para dúvidas, o prazo médio para resposta é de 1,5 dias.
* Para solicitações, o prazo médio para resposta é de 4 dias.

Tempo médio de atendimento para a Ouvidoria SH

Para reclamações, o prazo médio para resposta é de 5 dias.

1. **Dados Semestrais Quantitativos Comparativos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **2º Semestre de 2013** | **1º Semestre de 2014** |
| Dúvida | 59 | 168 |
| Elogio | 10 | 5 |
| Solicitação | 4506 | 320 |
| Sugestão | 8 | 5 |
| Denúncia | 370 | 179 |
| Reclamação | 823 | 13 |
| **Total Geral** | 5776 | 690 |

1. **Análise Comparativa entre os semestres – Comentários Qualitativos**
2. **Discriminar as 3 manifestações mais frequentes no 2º semestre/2014 (especificar por assunto e problema)**

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de manifestação | Total |
| Outros | 724 |
| Solicitação de Informação | 439 |
| Denúncia | 247 |

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

1. **Discriminar as 3 manifestações mais relevantes no 2º semestre/ 2013 (especificar por assunto e problema)**

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de manifestação | Total |
| Outros | 724 |
| Solicitação de Informação | 439 |
| Denúncia | 247 |

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

**Recomendações da Ouvidoria**

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

1. **Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão**

Atualmente o sistema de ouvidorias simplificou bastante e facilitou não só o trabalho do ouvidor, mas o contato do cidadão com o órgão.

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

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

Desde a instalação do novo sistema, não ouve nenhuma dificuldade na atuação.

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

**Obs.: Utiliza o Sistema de Ouvidorias? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_X\_\_\_**

**Nome do Ouvidor: \_\_\_\_** **Ana Karen Dias Warzee Mattos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Endereço: Rua Boa Vista, 170**

**Email: \_\_\_ouvidoria@habitacao.sp.gov.br**

**Tel: \_\_\_\_3638-5190\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_14/01/2014\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**