



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO
Setorial Habitação

Protocolado CGA nº 096/2012
Assunto: Secretaria da Habitação/CDHU — Ouvidorias — Acompanhamento das atividades e qualidade do atendimento dispensado aos usuários das Ouvidorias da CDHU e da Secretaria da Habitação – Apuração de eventuais irregularidades no recebimento e processamento de mensagens e eventual falha no sistema eletrônico de mensagens e/ou deficiência no atendimento.

Senhor Presidente,

O protocolado em epígrafe foi instaurado com fundamento no inciso X, do artigo 6º do Decreto Estadual nº 57.500/11, para acompanhamento das atividades das Ouvidorias e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC's da Secretaria da Habitação e da CDHU.

Ocorre que com a publicação do Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, esse acompanhamento passou a ser atribuição da Ouvidoria Geral do Estado, conforme disposto em seu art. 7º:

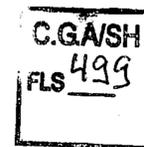
“Artigo 7º - A Ouvidoria Geral do Estado tem, além de outras compreendidas em sua área de atuação, as seguintes atribuições:

I - promover a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, nos termos da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999;

II - fomentar a transparência pública e contribuir para a aplicação das normas de acesso à informação previstas na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012;

III - realizar a orientação normativa e o acompanhamento das Ouvidorias, sugerindo ações com vista à melhoria do atendimento ao usuário e do funcionamento do serviço público estadual, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficácia e à ineficiência;

IV - sistematizar informações com base nos dados das Ouvidorias, por meio de monitoramento e avaliação dos seus indicadores;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO
Setorial Habitação

V - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados, com base nas manifestações recebidas;

VI - promover:

a) formas de treinamento para a capacitação dos servidores no atendimento ao cidadão, com vista ao cumprimento da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, utilizando, em especial, informações prestadas pelas Ouvidorias;

b) formas de treinamento para a capacitação dos Ouvidores;

c) ações de fortalecimento da comunicação das Ouvidorias com os cidadãos;

d) a utilização de ferramentas de pesquisa de satisfação dos cidadãos, para avaliação constante da qualidade dos serviços públicos estaduais;
(...)"

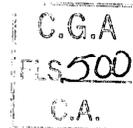
Em sendo assim, considerando a transferência de atribuições e competências nos termos do Decreto supramencionado, sugere-se o arquivamento definitivo dos autos.

À consideração superior.

CGA-SH, 30 de abril de 2015.


Clarice Albano
Corregedora


Felipe Francisco Deckers Leme
Corregedor



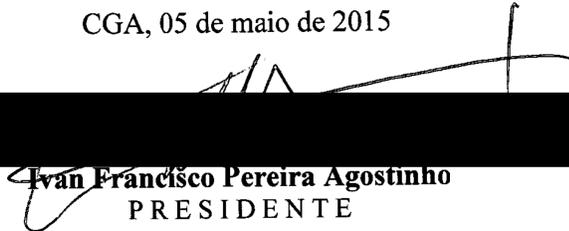
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Protocolado CGA nº 096/2012

Assunto: Secretaria da Habitação/CDHU — Ouvidorias — Acompanhamento das atividades e qualidade do atendimento dispensado aos usuários das Ouvidorias da CDHU e da Secretaria da Habitação — Apuração de eventuais irregularidades no recebimento e processamento de mensagens e eventual falha no sistema eletrônico de mensagens e/ou deficiência no atendimento.

1. Acolho o relatório de fls. 498.
2. Considerando o quanto dispõe o Decreto Estadual nº 61.175, de 18 de março de 2015, em especial o seu art. 7º, remetam-se os autos à Ouvidoria Geral do Estado, para ciência e providências que entender cabíveis.
3. Providencie o Centro Administrativo o arquivo definitivo, nos termos do art. 21 do Decreto nº 57.500/2011.

CGA, 05 de maio de 2015


Ivan Francisco Pereira Agostinho
PRESIDENTE