



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Formulário para Relatório Semestral

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2014

Secretaria:	Cultura
Órgão Vinculado / Unidade:	Gestão Pública

1. Registro de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	33
Elogio	9
Outros	1
Reclamação	240
Solicitação de Informação	947
Sugestão	25
Em análise	13
Total	1268

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia			32	1			33
Elogio			9				9
Outros			1				1
Reclamação	5	37		3			240
Informação		229	718				947
Sugestão	1		24				25
Em análise						13	13
Total							1268

3. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo De Manifestação	Solucionada = (Encerrada - Atendida)	Solucionada Parcialmente = (Em Anal. Resp. Enviada e Em Anal. Resp. ã 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	26			1		6	33
Elogio	9						9
Outros					1		1
Reclamação	209	1	3		3	24	240
Informação	912	2	9	1	2	21	947
Sugestão	25						25
Em análise							13
Total							1268

4. Discriminar as 3 manifestações mais frequentes ou relevantes do semestre(especificar por assunto e problema)

Entre as Manifestações mais frequentes citamos o Item Solicitação de Informação com 947 Demandas, correspondendo a 75% da movimentação total do Semestre. Observamos que desse volume de informação quase 40% são direcionadas a Unidade de Fomento e Difusão de Produção Cultural, destacando o PROAC – Programa de Ação Cultural,apoio através de Editais e captação de recursos do ICMS. Outro dado relevante quando analisamos o número total de Denúncias registradas 33, praticamente 50% destas, referem-se a projetos desenvolvidos pela Unidade de Formação Cultural. Das 16 denúncias registradas na Unidade 6 envolvem problemas na administração do Conservatório Musical de Tatuí, 5 Projeto Guri administrado pela Organização Social AAPG, sobre comportamento de professores, processo seletivo e funcionários.

5. Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão

Reiteramos a necessidade de encaminhamento das respostas em tempo hábil, bem como empenho dos Coordenadores e Gestores dos Equipamentos Culturais na apuração das Denúncias apontadas. A Unidade que aparece com maior número de Denúncias, é UFC com 16 Demandas. Recomenda-se atenção especial sobre os assuntos que estão sendo abordados, verificando junto com o gestor do Equipamento citado se as questões foram realmente resolvidas, ou quais as medidas adotadas para resolução do problema, dando ciência a esta Ouvidoria. Recomendamos ainda, que as Unidades verifiquem se os Equipamentos Culturais sob sua subordinação estão cumprindo o disposto em legislação vigente, no que diz respeito à fixação da Placa da Ouvidoria da Secretaria da Cultura, onde conste de forma bem visível os acessos à comunicação como Telefone, email, etc. Quanto a problemas anteriores de criação de outras Ouvidorias pertencentes às Organizações Sociais, estão praticamente resolvidos, e para que o fato não se repita, está sendo realizada em conjunto com a Assessoria de Comunicação da Pasta, a criação de uma página onde poderá ser obtido todas as informações sobre a nossa Ouvidoria como, Legislação, relatórios e endereço.

6. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

De maneira geral avançamos principalmente quanto ao relacionamento com as coordenadorias, pois surgiu espaço para discussões, sugestões sobre os temas abordados. As mudanças realizadas no Sistema de Ouvidorias do Estado, foram bem absorvidas pelos gestores da Pasta. Sem dúvida alguma este fato é imprescindível para realização do nosso trabalho. Fica ainda pendente, a definição de local apropriado para a Ouvidoria, uma vez que a mesma vem desenvolvendo seu trabalho de forma inadequada. Reiteramos ainda, a necessidade de participação efetiva da Ouvidoria nas reuniões da Pasta, com Secretário e Coordenadores das Unidades.

Nome do Ouvidor: Margaret Steagall

Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Térreo

Email: ouvidoria@cultura.sp.gov.br / ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br

Tel: (11) 33398054/ 8055/8051 **Data:** 15/07/2014