



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Formulário para Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

De 1º de julho a 31 de dezembro de 2015

<b>Órgão / Unidade:</b>	Ouvidoria Geral do Estado
<b>Secretaria:</b>	Cultura

1. Registro de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	65
Elogio	9
Outros	17
Reclamação	284
Informação	425
Sugestões	46
<b>Total</b>	<b>846</b>

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email (contato eletrônico)	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia	2			3	60	65
Elogio					9	9
Outros					17	17
Reclamação	4	7		2	271	284
Informação	6	43		1	375	425
Sugestão					46	46
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>50</b>		<b>6</b>	<b>778</b>	<b>846</b>



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**3. Conclusão das Manifestações / Quantidade**

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento / Em análise	Total
Denúncia	46	12			1	6	65
Elogio	9						9
Outros	14				2	1	17
Reclamação	253				3	28	284
Informação	411				3	11	425
Sugestão	45					1	46
Total	778	12			9	47	846

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

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2014	2º Semestre de 2014
Denúncia	33	27
Elogio	9	8
Outros	14	-
Reclamação	240	228
Informação	947	435
Sugestões	25	27
<b>Total</b>	<b>1268</b>	<b>725</b>

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

O tipo de Manifestação mais solicitada continua sendo a **Informação**, com 50% total das demandas do Semestre (**425**). Os temas abordados abrangem Museus-UPPM, com destaque ao Museu da Imigração, Catavento Cultural e Pinacoteca do Estado. O item **Denúncia** requer atenção pela sua linha crescente **65** Demandas. Destacamos a Unidade de Fomento-UFDPC, com total de **21** demandas, às quais **13** são direcionadas a Organização Social de Cultura ABAÇAI, concentradas nos projetos: Revelando São Paulo, Festa Cigana e questões administrativas. Citamos ainda o item **Reclamação** com **284** Demandas. A Unidade de Fomento e Difusão Cultural configura com maior número de Demandas **99**, distribuídas na sua maioria entre Sala São Paulo e Programa de Ação Cultural.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

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

Temos reforçado constantemente a necessidade de averiguação e apuração dos casos de Denúncias e Reclamações consideradas graves, por parte dos gestores das Organizações Sociais que administram nossos Equipamentos Culturais, bem como acompanhamento de Coordenadores de suas respectivas Unidades.

Recomendamos mais uma vez, atenção especial no encaminhamento das respostas em tempo hábil, bem como quanto ao seu conteúdo contendo informações claras, objetivas e adequadas. Acreditamos que o respeito ao cidadão deve ser sempre uma regra e não uma exceção.

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

Constatamos que muitas dificuldades/problemas são apontadas pelos cidadãos, e são recorrentes, no entanto observamos que ainda existe resistência por parte do Gestor do Equipamentos Cultural, em tomar medidas corretivas e claras que possam solucionar definitivamente a questão.

Pontuamos ainda, a interface desta Ouvidoria, Equipamento Cultural e Unidade quanto a conclusão final de algumas Demandas, a exemplo do questionamento apresentado por algumas Denúncias e Reclamações mais críticas, quanto ao retorno sobre quais as mudanças e procedimentos ocorreram, e quais normas foram adotadas pela unidade responsável.

**8. Contatos**

**a) Dados do Ouvidor**

**Nome do Ouvidor: Margaret Steagall**

**Endereço: Rua Mauá, 51 - Sobreloja**

**Email: msteagall@sp.gov.br**

**ouvidoria\_responde@cultura.sp.gov.br**

**Telefone: (11) 3398051**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

**b) Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:**

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

**Rua Mauá, nº 51 – sobreloja – 01028- 900**

---

**Telefone: (11) 3398054/ 33398055**

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

**ouvidoria\_responde@cultura.sp.gov.br**

**Outras formas de atendimento: Presencial, por telefone, fax e carta.**

**Horário de atendimento: 9.00 às 17 horas**

**Preenchido por: Marinei Alves Lima**

**Data : 12/02/2016**