

# Relatório - Manifestação

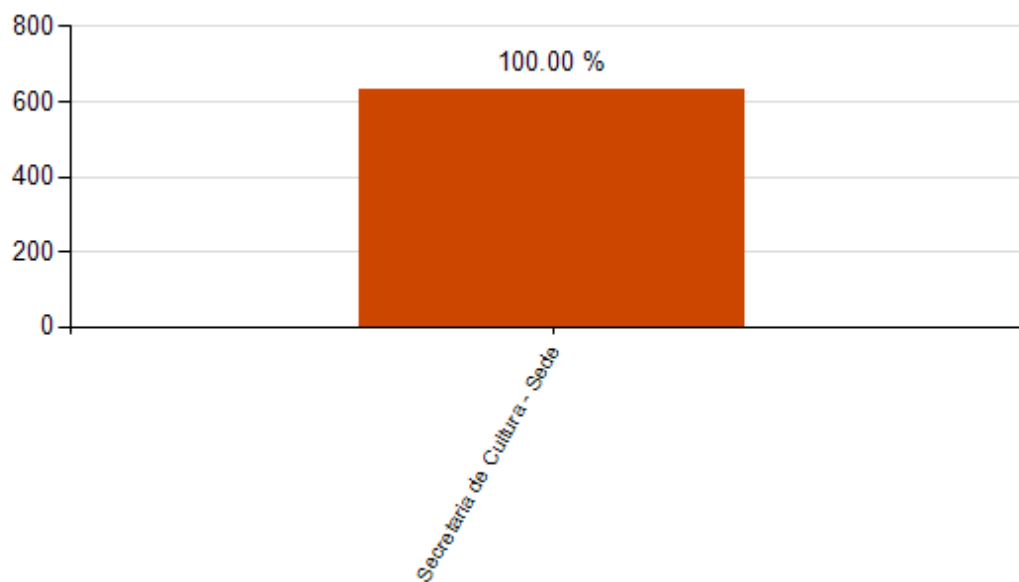
Secretaria da Cultura

Período: 01/07/2016 a 31/12/2016

Secretaria da Cultura

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura - Sede	630
Total:		630

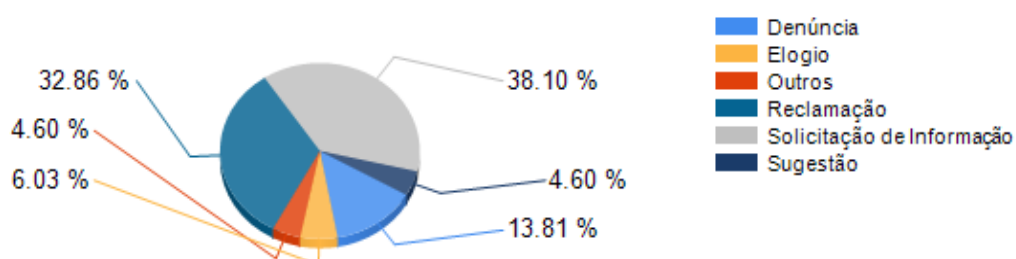
## Total por Órgão



## Tipo de Manifestação

Tipos	Quantidades
Denúncias	87
Elogios	38
Outros	29
Reclamações	207
Solicitação de Informações	240
Sugestões	29
Total	630

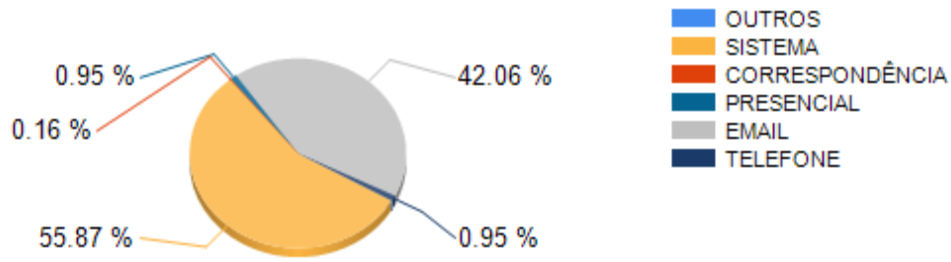
### Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	2	13	0	70	0	87
Elogio	0	0	4	0	34	0	38
Outros	0	0	15	0	14	0	29
Reclamação	4	2	77	1	123	0	207
Solicitação de Informação	0	0	144	0	96	0	240
Sugestão	0	2	12	0	15	0	29
Total	6	6	265	1	352	0	630

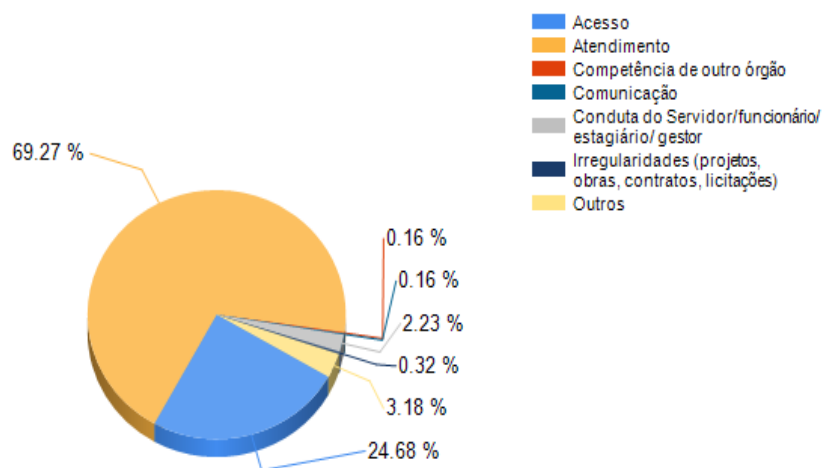
### Forma de Contato



### Tema Geral

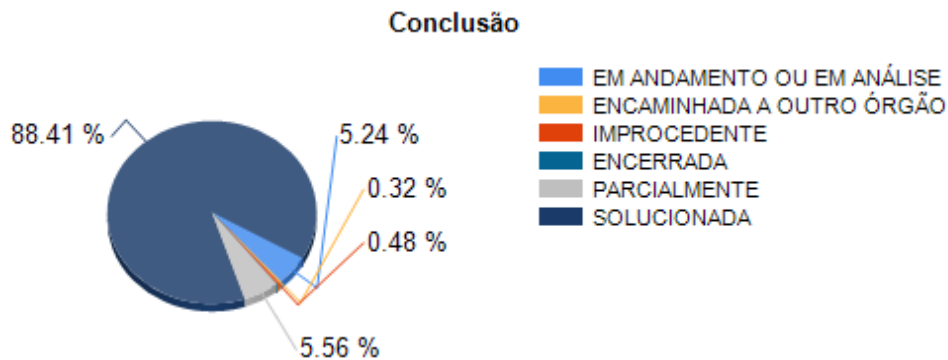
	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	16	2	5	55	73	4	155
Atendimento	59	36	19	143	154	24	435
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	0	1
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	9	0	0	5	0	0	14
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	0	0	0	2
Outros	1	0	4	4	10	1	20
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>207</b>	<b>238</b>	<b>29</b>	<b>628</b>

### Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	67	12	0	1	0	7	87
Elogio	37	0	0	0	0	1	38
Outros	29	0	0	0	0	0	29
Reclamação	180	14	0	2	0	11	207
Solicitação de Informação	218	7	0	0	2	13	240
Sugestão	26	2	0	0	0	1	29
Total	557	35	0	3	2	33	630



### Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema:

Durante o 2º semestre de 2016, consideramos relevantes às Denúncias que totalizaram 87 Demandas registradas. Dessa totalidade 58 demandas são oriundas de projetos/ programas desenvolvidos pela Unidade de Formação Cultural, às quais 45 Denúncias correspondem a ocorrências no Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí. Os assuntos que permeiam essas Denúncias são sobre irregularidades na administração e corpo docente, bem como a falta de comunicação com os alunos.

Outro item que merece ser mencionado são as Reclamações que totalizaram 207 Demandas. Constatamos que na categoria de Reclamações a Unidade de Formação Cultural novamente registra maior número com 85 Demandas, às quais 39 versam sobre Fechamento das Oficinas Culturais e 22 sobre o Projeto Guri.

Citamos ainda a Unidade de Difusão de Biblioteca e Leitura com 53 Demandas, cujos assuntos abordados são dificuldades de acesso na São Paulo, Biblioteca de São Paulo e o retorno do projeto Revelando São Paulo entre outros.

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

Em vista da quantidade de Denúncias e Reclamações apontadas neste Relatório citando a Unidade de Formação Cultural, recomendamos que a Coordenação da Unidade, bem como os gestores da pasta, fiquem em alerta quanto aos acontecimentos e desenvolvimento dos projetos executados pelas referidas Organizações Sociais. Nesse sentido, esta Ouvidoria esclarece que iniciou discussão com a Unidade envolvida, e o Conservatório de Tatuí, sobre a necessidade de averiguação dos fatos, bem como procedimentos e providências que possam ser tomadas.

Esclarecemos ainda que com auxílio da gestão da Pasta, Consultoria Jurídica e Coordenador da Unidade, foi realizada Reunião com a administração do Conservatório, propondo medidas imediatas e conclusivas para solução do caso, o que foi acatado de imediato pelos representantes do Conservatório.

Registramos ainda que a Organização Social de Cultura Santa Marcelina, responsável pela administração da EMESP - Escola de Música do Estado de São Paulo e Projeto Guri da capital e grande São Paulo, até pouco tempo atrás ainda mantinha em seu site informações de uma Ouvidoria própria, contrariando dessa forma o disposto na Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999 - artigo 8º Parágrafo 1º e 2º e Lei nº 12.806 de 01 de fevereiro de 2008.

Muito embora, referida situação já tenha sido resolvida, ratificamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura, devidamente qualificadas, devem ter expostos em lugar de fácil visibilidade para o cidadão, a indicação da Ouvidoria estadual ([www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)).

Aproveitamos para lembrar a importância da padronização dos dados da Ouvidoria no site de todos os Equipamentos Culturais da Secretaria da Cultura, em conformidade com a Coordenação de Comunicação da Pasta. Nesse sentido, esta Ouvidoria se coloca à disposição para auxiliar o que for necessário.

**Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações:**

A Ouvidoria vem tentando realizar seu trabalho da melhor forma possível, no entanto para alcançar o Resultado de Excelência, é fundamental a colaboração dos gestores das Unidades, e Gabinete. Dessa forma, consideramos

importante a convocação da Ouvidoria para participação nas Reuniões da Pasta, lembrando que para bom desempenho das funções das Ouvidorias, é necessário ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição, utilizando dessa maneira para subsidiar os processos internos. Temos certeza que a troca de conhecimento e experiências em muito poderá colaborar.

No que diz respeito às respostas encaminhadas a Ouvidoria, devem ser respondidas com clareza, explicitando qual a medida tomada para que tal fato não seja recorrente. Ratificamos, a necessidade de tratamento diferenciado no caso de Denúncias e Reclamações graves.

É fundamental o acompanhamento dos gestores dessas Demandas, bem como a sua conclusão final, informando a esta Ouvidoria a atitude tomada para solução dos problemas.

Finalizando, preocupados em colaborar na solução das questões apresentadas principalmente no que diz respeito a fatos que envolvem os Equipamentos Culturais da Secretaria, esta Ouvidoria vem solicitar a instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, conforme estabelecido na Lei nº Estadual de 10.294 de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo- Seção IV - Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º.