



SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

Ouvidoria

Relatório de Atividades 1º Semestre de 2011

São Paulo
2011



SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

Andrea Matarazzo
Secretário de Estado da Cultura

Luis Sobral
Secretário Adjunto

Marília Marton
Chefe de Gabinete

Leonara Cartana
Ouvidora

Colaboradores

Marinei Alves Lima
Mayara Padrão
Sonia Maria Maffei

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Apresentação | 04 |
| 2. Demandas da Ouvidoria no 1º semestre de 2011 | 05 |
| 2.1 Demanda das Informações por Unidade | 07 |
| 2.2 Demanda das Reclamações por Unidade | 10 |
| 2.3 Demanda das Sugestões por Unidade | 12 |
| 2.4 Demanda dos Elogios por Unidade | 13 |
| 2.5 Demanda das Denúncias por Unidade | 14 |
| 2.6 Demanda das Expressões Livres por Unidade | 16 |
| 3. Sugestões | 17 |
| 4. Conclusão | 18 |
| 5. Atendimento da Ouvidoria | 19 |
| 6. Glossário | 19 |
| 7. Anexo | 19 |

1. APRESENTAÇÃO

O principal objetivo de uma Ouvidoria é buscar a aproximação do administrador público com o cidadão, de forma que ambos percebam a importância do registro de uma reivindicação.

O cidadão, usuário direto dos serviços, além da oportunidade de efetivamente exercitar sua cidadania, passa a vislumbrar a melhoria da qualidade dos serviços e a solução dos problemas mais emergentes.

Nesse sentido, o papel da Ouvidoria em cada órgão é o de estabelecer e fortalecer a relação com as pessoas, propondo-se a entender melhor suas necessidades e expectativas ao aprimoramento dos serviços.

2) DEMANDA DA OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE DE 2011

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|----------------------|-------------|-------------|
| Informação | 2415 | 80,20% |
| Reclamação | 460 | 15,30% |
| Em análise | 56 | 1,80% |
| Sugestão | 31 | 1,00% |
| Elogio | 23 | 0,80% |
| Denuncia | 19 | 0,60% |
| Expressão livre | 8 | 0,30% |
| TOTAL | 3012 | 100% |

Tabela 1

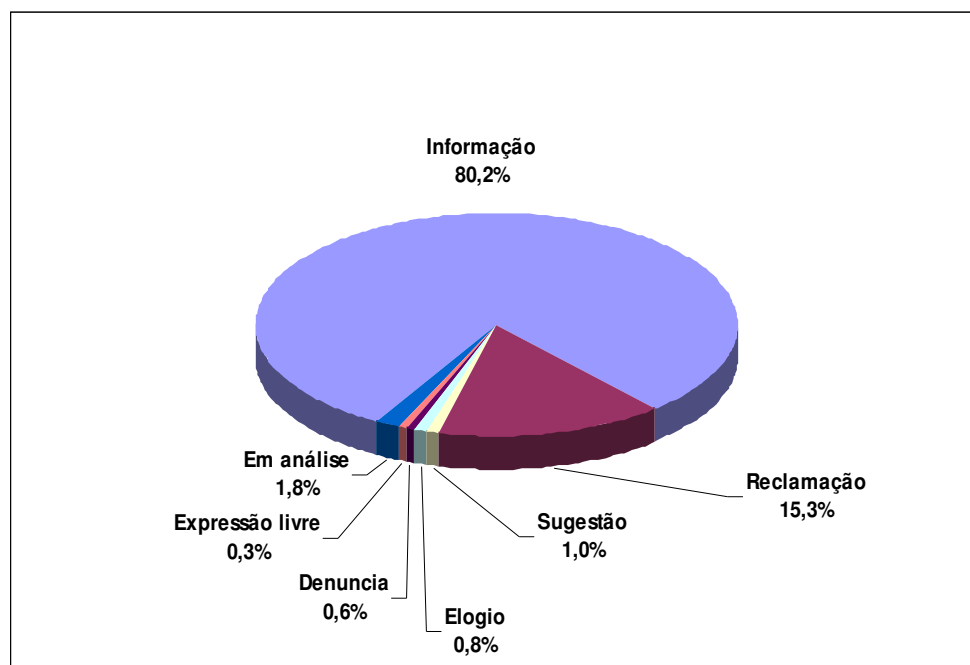


Gráfico 1

Analisando os dados e os gráficos obtidos neste primeiro semestre de 2011, podemos observar que cerca de 80% das manifestações atendidas pela ouvidoria, registradas no sistema, são referentes a Solicitação de Informação. Se somássemos esses dados do sistema com os telefonemas atendidos diariamente, essa porcentagem seria bem maior, já que a estimativa é que em quase sua totalidade os telefonemas seguem esse propósito.

Podemos concluir que as informações publicizadas sobre os instrumentos da Secretaria ou não são precisas, ou não são de fácil acesso ao público. Nossos meios de comunicação de massa, sites e folders, precisam ser mais claros, informativos e diretos, proporcionando assim um melhor acesso aos nossos programas e projetos.

Sobre os outros dados, temos 15% de reclamações e a soma de todas as outras manifestações geram mais ou menos 5% do valor total.

Se compararmos os dados desse semestre com o mesmo período do ano passado, 2010, veremos que houve um aumento significativo do total de manifestações de um ano para o outro: cerca de 50% a mais em 2011.

Proporcionalmente o número de reclamações do ano passado para este aumentou cerca de 5%. Podemos analisar que certas unidades dessa Pasta precisam reavaliar suas atividades e/ou controlar as Organizações Sociais que lhe prestam serviços. Desta forma, desejamos que o número bruto de reclamação diminua gradativamente, resultando em um melhor atendimento ao público.

Nos próximos capítulos iremos destrinchar melhor todos os tipos de manifestação por Unidades da secretaria e analisaremos pontos positivos e de mudança na nossa pasta.

2.1) Demanda das Informações por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE INFORMAÇÃO | PORCENTAGEM |
|---------------|--------------------------|-------------|
| UFDPC | 1191 | 49,3% |
| UFC | 313 | 13% |
| UPPM | 223 | 9,2% |
| Outros Órgãos | 137 | 5,7% |
| DRH | 126 | 5,2% |
| UPPH | 122 | 5% |
| Comunicação | 102 | 4,2% |
| CONDEPHAAT | 84 | 3,5% |
| Gabinete – DA | 63 | 2,7% |
| UBL | 54 | 2,2% |
| TOTAL | 2415 | 100% |

Tabela 2

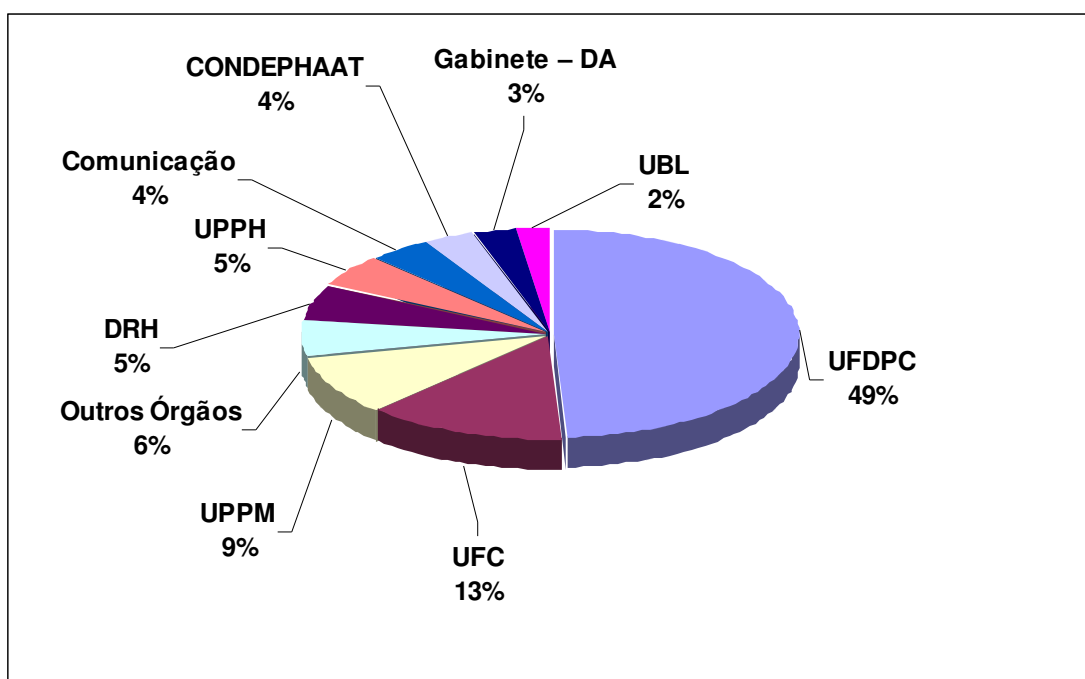


Gráfico 2

Comparando os dados abaixo, obtidos neste primeiro semestre de 2011 com os dados referentes ao mesmo período do ano passado, observaremos que houve um aumento de 30% dos pedidos de informação.

É um número significativo que será destrinchado a seguir, pois analisaremos neste capítulo as três unidades que apresentam os maiores percentuais de manifestações de 2011 e que juntas somam 71% de todas as demandas.

Primeiramente podemos observar que a Unidade de Fomento, Difusão e Produção Cultural (UFDPC) apresentou o maior número de solicitações de informações

por parte dos cidadãos, totalizando 1191 manifestações, cerca de 50%, do valor total das 2415.

As maiores demandas de informações da UFDPC são:

- Programa de Ação Cultural (ProAC) com 692 manifestações
- Virada Cultural Paulista com 74 manifestações
- Prêmio São Paulo de Literatura com 48 manifestações
- Mapa Cultural Paulista com 33 manifestações

Analisando os dados vemos que o ProAC é o projeto que mais gera pedidos de informação. Este é um programa de grande vinculação e promoção de cultura, já que apóia projetos culturais através da Lei de Incentivo à Cultura por meio de Isenção Fiscal (ICMS) ou por Recursos Orçamentários da própria secretaria. As solicitações de informação do ProAC se dão, basicamente, por dois fatores:

- 1) Desejo dos contribuintes de terem seus projetos financiados pela Secretaria. Estes prontamente são indicados para o programa, através do ICMS ou dos editais, dependendo do caráter do projeto.
- 2) Durante o período de inscrição de projetos, com dúvidas sobre os editais, prazos ou documentos. Quando isso acontece sugerimos que o cidadão entre em contato com a Central Cultural, onde seus questionamentos serão sanados.

A maior parte das dúvidas sobre a Virada Cultural Paulista é sobre sua programação e quais instrumentos da secretaria estariam em funcionamento durante o evento.

Já o Prêmio São Paulo de Literatura são dúvidas pontuais sobre a premiação e o Mapa Cultural Paulista são questionamentos, eu sua maioria, sobre a possibilidade da pulverização do projeto em outras cidades e são encaminhadas para a Organização Social responsável, o Abaçai.

A Unidade de Formação Cultural (UFC) obteve 313 manifestações de informações sendo que os principais projetos demandados foram:

- Fábrica de Cultura com 95 manifestações
- Oficinas Culturais com 81 manifestações
- Escola de Música do Estado de São Paulo (EMESP) com 51 manifestações

As Fábricas de Cultura são novos instrumentos da secretaria que tem como objetivo levar cultura para áreas periféricas da cidade de São Paulo. Com a implementação gradativa das Fábricas, as dúvidas são relativas às datas de inaugurações, a programação e principalmente a contratação de novos funcionários para trabalhar nestes locais.

Já as Oficinas Culturais são instrumentos que promovem cultura através de cursos e oficinas, em diversos pontos do Estado de São Paulo. São geralmente

indicados para pessoas que procuram a secretaria com o intuito de realizar alguma formação na área artística.

Por fim a EMESP possui uma demanda circunscrita durante os 3 primeiros meses do ano, já que é uma época de matrícula na escola e onde surgem dúvidas e questionamentos sobre estas.

A UPPM, Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, teve 223 manifestações de informações, cerca de 9% das demandas totais. Destas 107, foram referentes ao Museu Memorial do Imigrante.

A resposta para esse alto índice de pedidos de informação, inclusive por telefone, que não contam nestes números, mas são diários e em grande quantidade, é o fato do museu estar em processo de restauro e reforma, o que gera dúvidas sobre visitação e principalmente acesso aos arquivos de imigração. Sobre as certificações, encaminhamos as questões para o Arquivo do Estado, órgão que esta administrando temporariamente os documentos de imigração.

Sobre essa unidade, vale ressaltar, que a maior demanda que temos de pedido de informação por telefone é referente aos museus. Muitas vezes os cidadãos acreditam que estão ligando para o próprio museu, porém o telefone é o da Ouvidoria da Secretaria. Isso se dá pois os sites dos instrumentos não deixam claro quais são os canais de comunicação do próprio museu e/ou da Ouvidoria.

2.2) Demanda das Reclamações por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE RECLAMAÇÃO | PORCENTAGEM |
|---------------|--------------------------|--------------|
| UFDPC | 258 | 56,08% |
| UFC | 101 | 21,95% |
| UPPM | 32 | 6,95% |
| UPPH | 16 | 3,47% |
| UBL | 15 | 3,26% |
| Outros Órgãos | 13 | 2,82% |
| CONDEPHAAT | 11 | 2,39% |
| Gabinete | 6 | 1,30% |
| Comunicação | 5 | 1,08% |
| DRH | 3 | 0,65% |
| TOTAL | 460 | 100 % |

Tabela 3

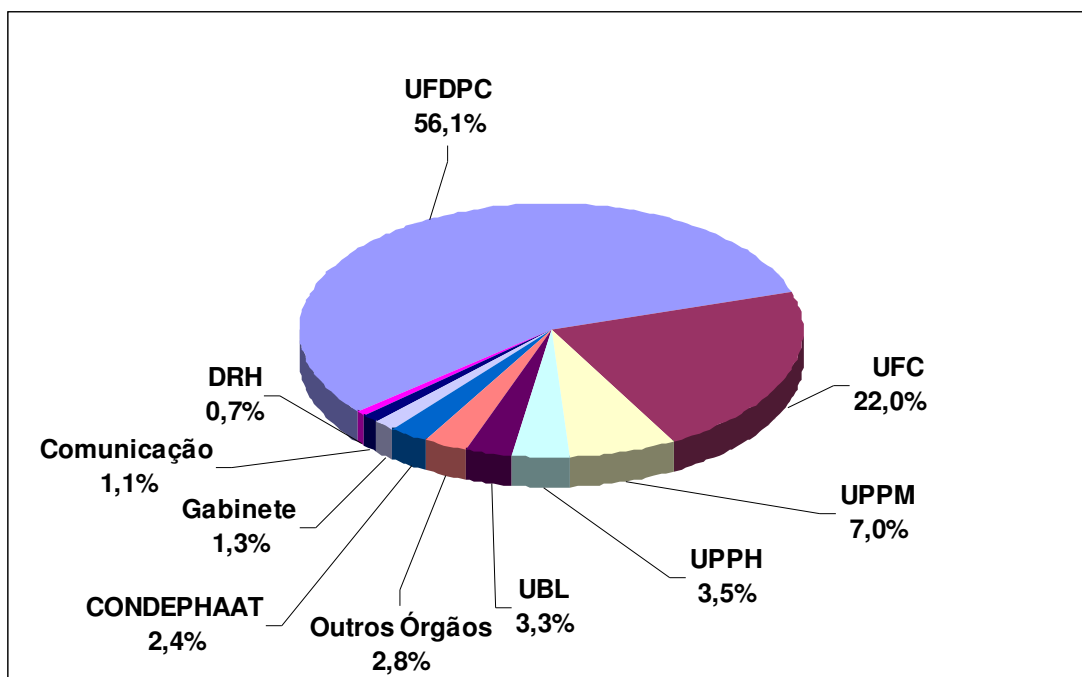


Gráfico 3

Como já dito anteriormente houve um aumento de 57% de reclamações dos instrumentos da secretaria, se compararmos os dados desse primeiro semestre de 2011 com o mesmo período de 2010.

A UFDPC aparece como a unidade que mais recebe reclamação. Das 258 manifestações feitas:

- 198 foram referente ao ProAC

- 26 foram referente a Sala São Paulo e/ou a OSESP

Em relação ao ProAC, que foi o programa que recebeu mais reclamações entre todos os outros este ano, o que esta posto é a diferença procedimental de inscrição de proponente e projetos deste ano para os demais. Anteriormente havia um tempo de inscrição para proponente e após, os que foram aprovados como proponentes, podiam inscrever seus projetos. Este ano as datas de encerramento de inscrição das duas etapas coincidiram, o que gerou confusão entre os usuários e o site do programa ficou sobrecarregado. As reclamações, em sua maioria, foram neste sentido.

Já em relação a Sala São Paulo, as maiores queixas são decorrente a bilheteria e eventos, que muitas vezes não oferecem informações precisas de disponibilidade de ingressos ou da agenda cultural, gerando desentendimentos e reclamações.

Já a unidade UFC apresenta 101 reclamações, e de mais expressivo temos:

- EMESP com 41 reclamações
- Projeto Guri com 21 reclamações.

A EMESP, antiga ULM, após a troca de gestão e mudança do projeto político pedagógico passou por um difícil processo de adaptação dos alunos e seus pais com a nova coordenação. Isso gerou, principalmente no primeiro trimestre do ano, por conta das matrículas na escola, muitas reclamações por conta de grade de horário, ou ex-alunos que não conseguiram se matricular nos cursos, a forma de se fazer o processo seletivo para ingressar na EMESP entre outros.

Já o Projeto Guri possui duas Organizações Sociais diferentes responsáveis pelas atividades, uma centrada na capital e outra no interior. As reclamações eram diversas e específicas de cada unidade sendo resolvidas pelas coordenações e administrações locais.

Por telefone recebemos poucas ligações de reclamação, só em casos pontuais como foi o período de encerramento de inscrição do ProAC ou o fato da UPPM não ter um canal de comunicação telefônico efetivo com os usuários. Foras esses casos, em sua maioria as reclamações são feitas ou através do portal eletrônico enviando e-mails ou pessoalmente.

2.3) Demanda das Sugestões por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE SUGESTÃO | PORCENTAGEM |
|---------------|------------------------|-------------|
| UFDPC | 12 | 38,70% |
| UFC | 7 | 22,58% |
| UBL | 5 | 16,12% |
| UPPM | 4 | 12,90% |
| Gabinete | 1 | 3,22% |
| UPPH | 1 | 3,22% |
| Outros Órgãos | 1 | 3,22% |
| TOTAL | 31 | 100% |

Tabela 4

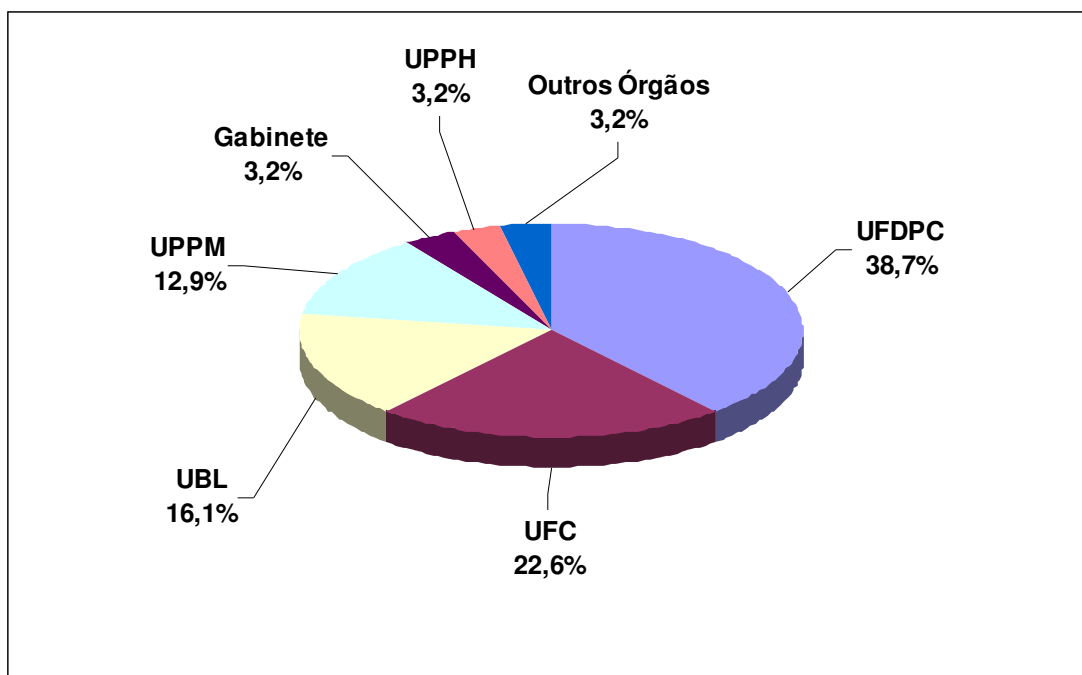


Gráfico 4

As sugestões são propostas apresentadas pelos cidadãos com intuito de aperfeiçoar políticas e normas e melhorar ou alterar procedimentos.

Estas são encaminhadas para Ouvidoria de forma variada e direcionada para muitos tipos de instrumentos diferentes da pasta, o que dificulta uma análise sistemática desse tipo de manifestação. O número de sugestões este ano aumentou em relação ao ano passado 34%.

As manifestações em sua maioria têm a intenção de incrementar projetos já em andamento, como por exemplo, mudança de programação de eventos, ou de procedimentos em instituições. Todas foram encaminhadas para as unidades responsáveis

2.4) Demanda dos Elogios por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE ELOGIO | PORCENTAGEM |
|---------------|----------------------|-------------|
| UFDPC | 8 | 34,78% |
| Outros Órgãos | 6 | 26,08% |
| Gabinete | 4 | 17,39% |
| UFC | 2 | 8,69% |
| DRH | 1 | 4,34% |
| UPPM | 1 | 4,34% |
| UBL | 1 | 4,34% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Tabela 5

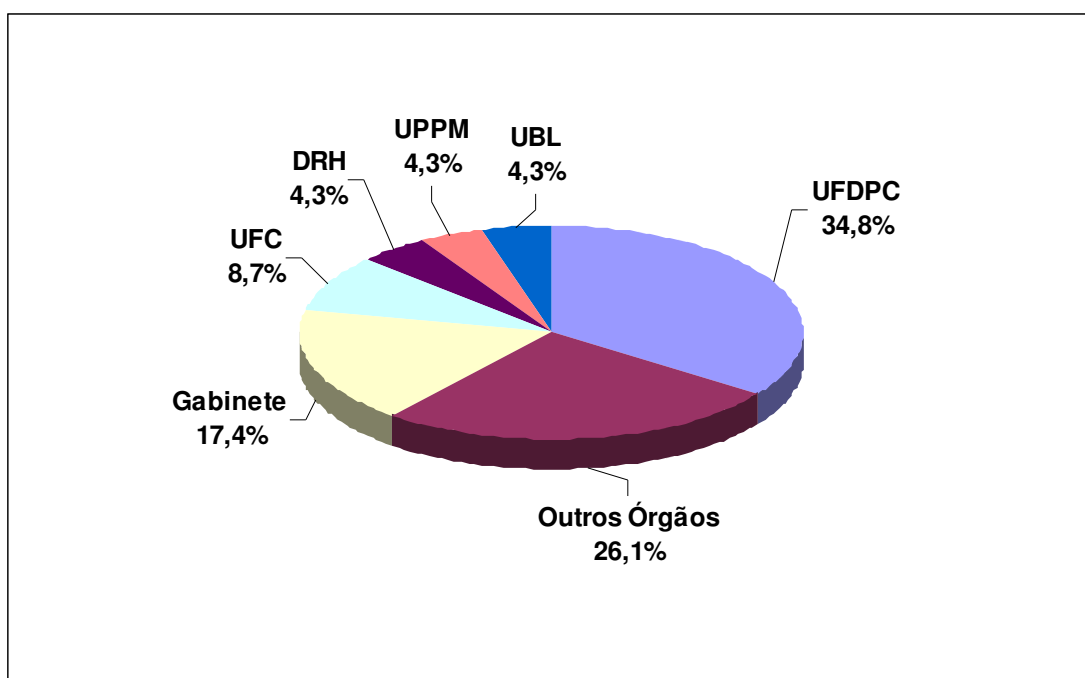


Gráfico 5

Os elogios, assim como as sugestões, são diversos e direcionados para muitos instrumentos da Secretaria. Muitas vezes são relacionados a atendimento e agenda de eventos da Secretaria.

2.5) Demanda das Denúncias por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE DENUNCIA | PORCENTAGEM |
|---------------|------------------------|-------------|
| UFC | 7 | 36,84% |
| UFDPC | 3 | 15,78% |
| Outros Órgãos | 3 | 15,78% |
| UPPM | 2 | 10,52% |
| Condephaat | 2 | 10,52% |
| UPPH | 1 | 5,26% |
| Gabinete – DA | 1 | 5,26% |
| TOTAL | 19 | 100% |

Tabela 6

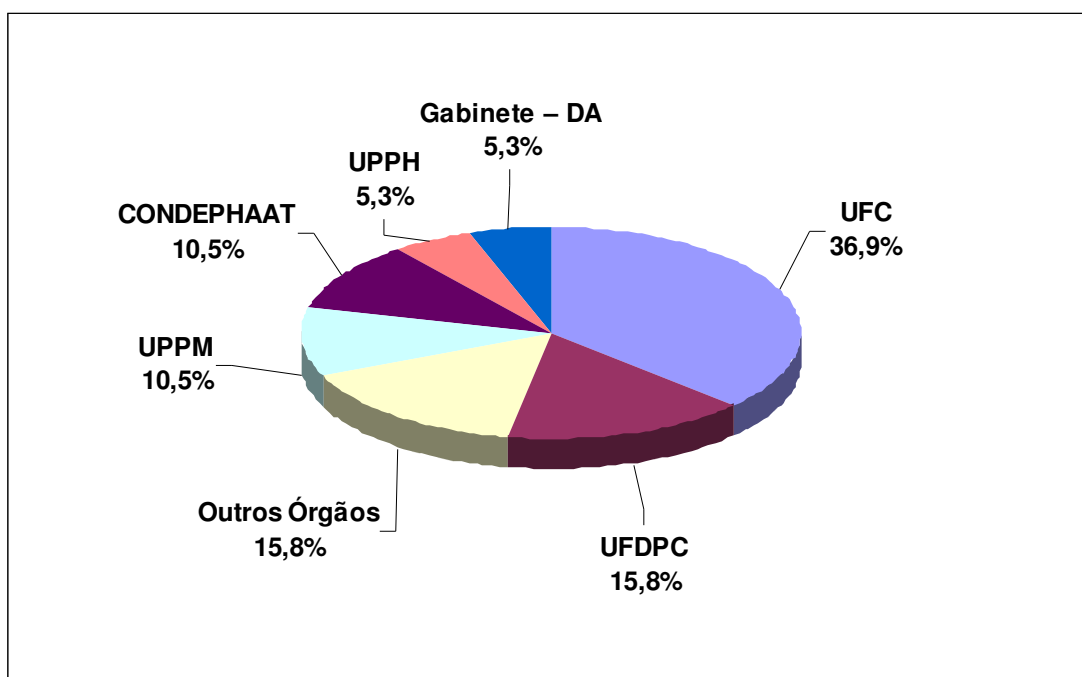


Gráfico 6

Neste primeiro semestre de 2011 obtivemos 19 denúncias.

A Unidade de Formação Cultural registrou sete denúncias, sobre as quais: três referentes ao Conservatório de Tatuí, duas sobre a EMESP, uma sobre a Escola de Teatro e uma sobre a ASSOAC. As denúncias eram em sua maioria referentes a discordância com o viés do trabalho ou projeto e problemas com a direção.

Já a UFDPC obteve 3 denúncias sendo que todas são referentes ao ProAC – ICMS. As denúncias vão de encontro as reclamações feitas: falta de informações precisas no edital e problemas com a inserção de seus projetos no sistema que apresentou falhas nos últimos dias de inscrição.

A UPPH apresenta 4 denúncias sobre patrimônios abandonados ou em mal estado tombados pelo CONDEPHATT. O D.A tem uma denúncia sobre demissão de um funcionário e por fim a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico apresenta 1 denúncia sendo do funcionamento da Casa das Rosas.

2.6) Demanda das Expressões Livres por Unidade

| UNIDADE | QUANTIDADE DE EXPRESSÃO LIVRE | PORCENTAGEM |
|---------------|-------------------------------|-------------|
| UFDPC | 3 | 37,5% |
| UBL | 2 | 25% |
| UFC | 1 | 12,5% |
| Gabinete | 1 | 12,5% |
| Outros Órgãos | 1 | 12,5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Tabela 7

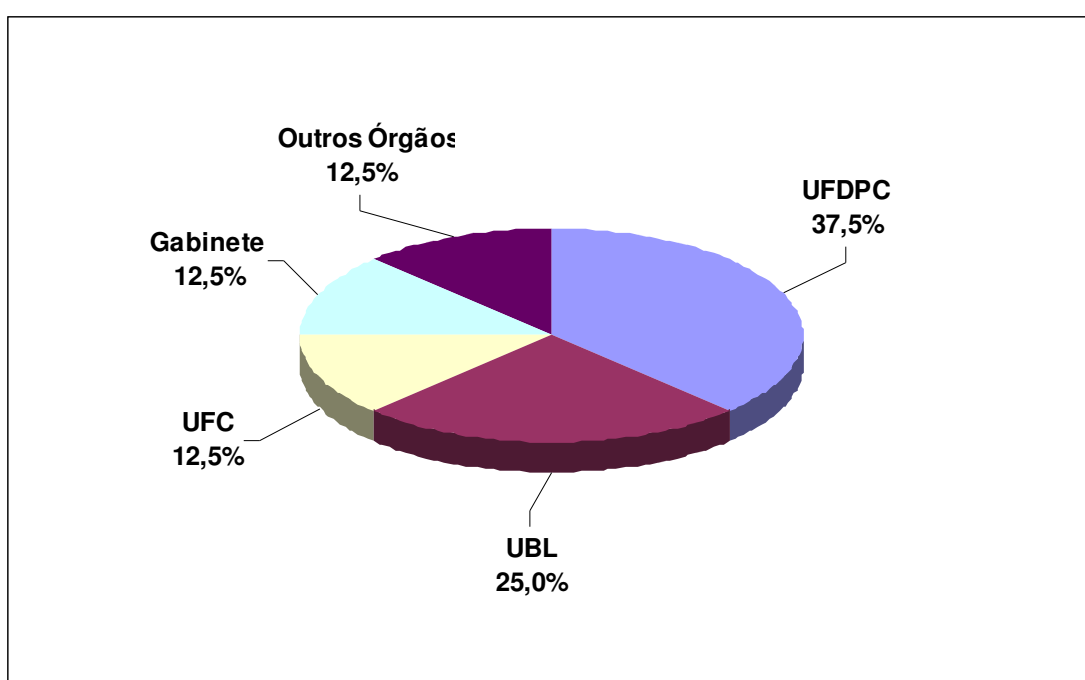


Gráfico 7

Expressão Livre representa algumas ponderações sobre eventos e ou projetos da Pasta. São em menor número e geralmente são enviadas por e-mail.

3) SUGESTÕES:

Informação: Percebemos que a maioria das demandas por informações que chegam a Secretaria seriam facilmente resolvidas sem a interlocução da Ouvidoria se os portais de informação, principalmente digitais como o Site e Redes Sociais fossem mais acessíveis, fáceis de utilizar e com clareza na informação. Exemplo disso é a quantidade de ligações que temos de perguntas como telefones e horário de funcionamento dos instrumentos culturais da Secretaria, que se no site destes locais as informações estivessem visíveis, fáceis, dispensaríamos o intermédio da Ouvidoria. Além disso, é fundamental que editais de programas e projetos tenham uma linguagem clara, que não gere dúvidas para o público geral. Desta forma geraríamos autonomia ao público e otimização das atividades desse departamento.

Reclamação e Denúncia: Devemos primar por um serviço público de qualidade em serviços e atendimento. Desta forma, as reclamações e denúncias devem servir de prenúncio de quais são as áreas a serem reavaliadas e possivelmente readequadas dentro da Secretaria. Em primeiro lugar, acreditamos que se as Organizações Sociais que prestam serviços para a Secretaria tivessem uma Controladoria que regulasse as atividades dessas entidades, o número de reclamações e denúncias diminuiria efetivamente nos instrumentos culturais que possuem esse tipo de gestão. Em segundo lugar é fundamental atualizar as redes de sistema de informação da Secretaria: as quase 200 reclamações que tivemos em relação ao programa ProAC, seriam resolvidas se houvesse um sistema menos obsoleto e ultrapassado. Se sabemos que a demanda por certo projeto é grande e o processo é informatizado, temos que prover rede o suficiente para todos. Por último melhorar as redes de comunicação da Secretaria com o público, tornando-as mais acessíveis e próximas, geraria menos atrito e conflito.

Elogios e sugestões: São importantes manifestações, pois dão o *feedback* de como os projetos da Secretaria estão sendo avaliados pelo público geral. Infelizmente o número de elogios é pequeno e isso dá, pois não existe uma cultura de valorizar instrumentos públicos através de e-mails ou telefonemas, desta forma sugerimos um contato e diálogo mais próximo com o usuário em grandes eventos promovidos pela Secretaria já que assim conseguiremos sentir a receptividade das atividades. Um projeto elaborado pela Ouvidoria que seria de grande valia para essa questão é a *Ouvidoria Itinerante*.

4) CONCLUSÃO:

Sabemos que a Ouvidoria é um canal de comunicação do Estado com cidadão. Desta forma, os dados fornecidos por este estudo, que avalia o atendimento dessa unidade no primeiro semestre de 2011, devem ser consideradas para cada vez mais otimizar os recursos da secretaria e aperfeiçoarmos a relação com o público.

Por isso temos como meta diminuir as externalidades negativas, os índices de reclamação e denúncia e ao mesmo tempo melhorar os canais de comunicação de massa tornando-os mais simples e informativos, atingindo assim todo tipo de público.

Podemos perceber que gradativamente a Ouvidoria torna-se conhecida e parte do cotidiano do cidadão paulistano, já que se compararmos os dados apresentados por estudos anteriores, este semestre, em todas as manifestações, teve um aumento de demanda. Ou seja, a Ouvidoria esta cada vez mais consolidada como um canal efetivo de interlocução.

Temos um projeto desse departamento que se chama: ***Ouvidoria Itinerante***. O projeto é uma proposta pioneira da Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo que visa melhorar o atendimento ao cidadão. A idéia é a ouvidoria estar presente nos projetos e programas realizados pela pasta para pessoalmente solucionar dúvidas e coletar sugestões ou reclamações. Isso trará, a princípio, dois pontos interessantes:

O primeiro é que a Secretaria conseguirá avaliar de forma mais qualificada seus projetos, já que estaremos em contato direto com a comunidade recebendo suas sugestões, reclamações e pedidos de informações. Isso otimizará tempo, pois algumas questões poderão ser resolvidas de imediato.

O segundo é que a Secretaria e suas Unidades, por meio da Ouvidoria, estarão mais próximas dos contribuintes, dando visibilidade à nossa pasta e criando um vínculo maior entre o Governo do Estado de São Paulo e a população.

Com todas essas análises e esta pesquisa de manifestações pretendemos garantir que a Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo seja um exemplo de gestão pública, com serviços e projetos que atendam as demandas sociais, diversificando e pulverizando a cultura paulistana.

5) ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Pessoal: Rua Mauá, 51 – térreo.

Telefone: (011) 26278054

Fax: (011) 32226971

Emails: ouvidoria@cultura.sp.gov.br / ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br / contato@cultura.sp.gov.br

6) GLOSSÁRIO

ABAÇAI: Organização de Cultura e Arte

ASSAOC: Associação dos Amigos das Oficinas Culturais

CONDEPHAAT: Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Artístico, Arqueológico e Turístico do Estado de São Paulo

EMESP: Escola de Música do Estado de São Paulo

UFC: Unidade de Formação Cultural

UFDPC: Unidade de Fomento, Difusão de Produção Cultural

UPPH: Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico – CONDEPHAAT

UPPM: Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico

7) ANEXO

Resumo quantitativo emitido pelo Sistema de Ouvidorias,
www.ouvidoria.sp.gov.br.