



SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

Ouvidoria

Relatório de Atividades 1º Semestre de 2012

São Paulo
2012



SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

Marcelo Mattos Araujo
Secretário de Estado da Cultura

Sérgio Tiezzi
Secretário Adjunto

Marília Marton
Chefe de Gabinete

Margaret Steagall
Ouvidora

Colaboradores:

Marinei Alves Lima
Paulo Roberto Machado Ponte Jr
Sonia Maria Maffei Scatimburgo

Sumário

1. Apresentação e Organização.....	1
2. Demandas da Ouvidoria no 1º semestre de 2012.....	2
2.1.Demonstrativo Mensal das Manifestações.....	2
2.2.Demanda das Manifestações por Unidade.....	2/3
2.3.Demanda das Informações por Unidade.....	3/4
2.4.Demanda das Reclamações por Unidade.....	4/5
2.5.Demanda das Denúncias por Unidade.....	5/6
2.6.Demanda dos Elogios por Unidade.....	6/7
2.7.Demanda das Sugestões por Unidade.....	7/8
2.8.Demanda das Expressões Livres por Unidade.....	8
3. Considerações Finais.....	9
4. Atendimento da Ouvidoria.....	9
5. Anexo:.....	9

1. APRESENTAÇÃO

A missão da Ouvidoria é buscar sempre o adequado atendimento ao cidadão e o aprimoramento do serviço público, bem como facilitar o acesso às informações.

1.1. Organização

A Ouvidoria da Secretaria da Cultura está estruturada de acordo com o Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

Artigo 1º - Compete aos ouvidores do serviço público:

- I - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V - ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VI - identificar problemas no atendimento do usuário;
- VII - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;
- VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI - estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados na prestação do serviço.

2. DEMANDA DA OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE DE 2012

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o período de **janeiro a junho de 2012**, por meio de análises das demandas registradas junto a Ouvidoria da Secretaria do Estado da Cultura. Elas totalizaram **3472** manifestações entre reclamações, denúncias, elogios, informações, expressões livres e sugestões.

Comparando com o 1º semestre de 2011, no qual **3012** demandas foram registradas, percebemos um acréscimo de **460** manifestações.

2.1. Demonstrativo Mensal das Manifestações

Mês	Manifestações
Janeiro	553
Fevereiro	584
Março	543
Abril	699
Mai	737
Junho	356
Total	3472

2.2. Demanda das Manifestações por Categorias

Informação	3010	87%
Reclamação	327	9%
Sugestão	40	1%
Elogio	23	1%
Denúncia	29	1%
Expressão Livre	4	0%
Em análise	39	1%
Total	3472	100%

Analisando o gráfico, observamos que a categoria que obteve um alto índice de demandas continua sendo as **Informações**, com **3010** consultas sobre os serviços oferecidos pela Secretaria da Cultura, representando um percentual de **87%** das Manifestações registradas.

2.3. Demanda das Informações por Unidade

UFDPC	1171	39%
UFC	845	28%
UPPM	310	10%
UPPH-CONDEPHAAT	186	6%
UBL	78	3%
Comunicação	102	3%
DRH	103	3%
Gabinete/DA	47	2%
Outros	168	6%
Total	3010	100%

Da quantidade de informações apuradas durante o semestre, a que desperta a atenção é o percentual correspondente a **1171 Manifestações**, todas oriundas de projetos desenvolvidos pela Unidade de Fomento e Difusão de Produção Cultural da Secretaria. Desses projetos destaca-se o PROAC – Programa de Ação Cultural com **659** consultas.

Seguindo aparece a Unidade de Formação Cultural com **845** Manifestações, sendo **650** informações sobre as Fábricas de Cultura.

Citamos ainda a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico com **310** Manifestações, das quais **118** foram informações sobre o Museu do Futebol, **45** Espaço Catavento e **42** Memorial do Imigrante entre outras.

2.4. Demanda das Reclamações por Unidade

A Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural aparece com **115** Reclamações, das quais **86** Manifestações são direcionadas ao PROAC - Programa de Ação Cultural.

A Unidade de Formação Cultural registrou **92** Reclamações, sendo **33** relativo ao projeto Guri administrado pela Organização Social AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri; **26** Fábricas de Cultura e **13** projeto Guri da Organização Social Santa Marcelina.

UFDPC	115	35,00%
UFC	92	28%
UPPM	34	10%
Gabinete/DA/GTI	33	10%
UPPH/CONDEPHAAT	32	10%
UBL	8	2%
Comunicação	3	1%
Outros Órgãos	10	3%
Total	327	100%

2.5. Demanda das Denúncias por Unidade

UFC	10	34,00%
UFDPC	7	24%
UPPH/CONDEPHAAT	6	21%
UBL	2	7%
DRH	1	3%
Gabinete / DA	1	3%
UPPM	1	3%
Outro Órgão	1	3%
Total	29	100%

A Unidade de Formação Cultural registrou **10** Denúncias, oriundas de projetos como: Guri administrado pela Associação de Amigos do Projeto Guri, Fábricas de Cultura, Oficinas Culturais e Conservatório Musical de Tatuí.

Em segundo lugar a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, aparece com **7** Denúncias provenientes do PROAC e Pontos de Cultura.

2.6. Demanda dos Elogios por Unidade

UFDPC	10	43%
UFC	7	30%
UPPM	5	22%
Outros	1	4%
Total	23	100%

Boa parte dos Elogios foram para a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, direcionado ao Programa de Ação Cultural.

2.7. Demanda das Sugestões por Unidade

UFDPC	12	30%
UFC	11	28%
UPPM	8	20%
Comunicação	3	8%
UBL	3	8%
Gabinete	1	3%
Outros	2	5%
Total	40	100%

Quanto às Sugestões destacamos aquelas direcionadas a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, versam sobre o PROAC e Virada Cultural Paulista.

Já as da Unidade de Formação Cultural a maioria são para o projeto Fábricas de Cultura.

2.8. Demanda das Expressões Livres por Unidade

As expressões livres totalizaram apenas **4** Manifestações, direcionadas a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural e Unidade de Formação Cultural.

3. Considerações Finais

Em vista da grande procura pelo Programa de Ação Cultural da Lei de Incentivo Estadual, tanto em apoio através de Editais como na captação de recursos pelo ICMS, consideramos pertinente a realização de Seminários sobre procedimentos visando aplicação da Lei de Incentivo à Cultura, bem como criação de equipe de apoio que possa atuar na época de cadastramento e inscrições de projetos.

Ressaltamos que o trabalho da Ouvidoria é de suma importância para os cidadãos que nos procuram e aguardam uma solução do seus problemas, mas para alcançar nossos objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da Secretaria.

Nesse sentido, solicitamos apoio dos coordenadores das Unidades no que tange a elucidação das questões apresentadas.

4. Atendimento da Ouvidoria

Pessoal: Rua Mauá, nº 51, Térreo – Luz. Telefone:

Telefone: (11) 2627-8054 / 8051/8055 Fax (11) 3222-6971

Portal: www.cultura.sp.gov.br / www.ouvidoria.sp.gov.br

Emails: ouvidoria@cultura.sp.gov.br

ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br

contato@cultura.sp.gov.br

4. Anexo: Resumo quantitativo emitido pelo Sistema Estadual de Ouvidorias,

www.ouvidoria.sp.gov.br