



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo

Formulário para Relatório

Período: 01/01 a 30/06/2013

Secretaria:	CULTURA
Órgão Vinculado:	Gestão Pública

Tipo de Manifestação	N.º
Solicitação de Informação	2278
Reclamação	204
Denúncia	35
Elogio	9
Sugestão	36
Expressão Livre	8
Em Análise	31
Total	2601

Comparativo entre o 1º semestre de 2012 com o 1º semestre de 2013:

Comparando o 1º semestre de 2012 onde registramos **3472** Manifestações com o primeiro semestre de 2013, **2601 manifestações**, observa-se que houve **871** demandas a menos, perfazendo uma significativa redução. No que concerne ao tipo de manifestação, a diferença, representada na categoria “Solicitação de Informação”, registra uma diminuição equivalente a **732** demandas. Quando comparamos os temas das solicitações de informação, constatamos que os assuntos mais abordados guardavam relação com o Programa de Ação Cultural. As reclamações também diminuíram; passando de **327** em 2012 para **204** em 2013, resultando numa diferença de **123** demandas. No comparativo do item Denúncias de (29) para (35) houve um aumento de 6(seis) demandas. Os Elogios caíram de 23 para 9, diferença de (-14) demandas; Sugestões de 40 para 36 apresentaram decréscimo (-4) em análise (-8) demandas.

Comparativo entre o 2º semestre de 2012 com o 1º semestre de 2013:

O segundo semestre de 2012 registrou **2382** demandas, enquanto que o mesmo período deste ano apresentou **2601**, compondo um aumento equivalente a **219** demandas. Esse aumento está bem representado no item “Solicitação de Informação”, com uma diferença de 104 demandas em relação ao segundo semestre de 2012. Na comparação dos semestres, a categoria “Solicitação de Informação” manteve, entre os assuntos mais abordados, o Programa de Ação Cultural, instituído pela Lei Estadual de Incentivo à Cultura. As reclamações apresentaram decréscimo de **217** para **204**, totalizando **13** demandas a menos. O item “Denúncias” consignou aumento no comparativo dos semestres, passando de **26** manifestações para **35**, numa evolução equivalente a **09** denúncias. As maiores ocorrências estão concentradas em projetos da UFDPC como: PROAC, Circuito Cultural Paulista, Mapa Cultural Paulista e Revelando São Paulo.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo

Discriminar os 3 TEMAS das Manifestações de maior ocorrência/ relevância:

O volume das manifestações da Ouvidoria está concentrado na categoria “Solicitação de Informação”, e majoritariamente referem-se a programas e projetos desenvolvidos por esta Secretaria, representando 87.6% do valor total do semestre. Sem dúvida, o Programa de Ação Cultural, instituído pela Lei Estadual de Incentivo à Cultura, tanto na modalidade de apoio por meio de editais de concurso, quanto na modalidade de captação de recursos por meio de incentivo tributário para a isenção do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação, é um dos projetos mais procurados nesta Secretaria. Uma ocorrência à qual esta Pasta tem prestado atenção é o aumento das denúncias, exigindo um tratamento diferenciado pelos Coordenadores e Gestores das Unidades, bem como acompanhamento na apuração. A Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural registrou 12 Denúncias, oriundas de projetos como: Programa de Ação Cultural, Circuito Cultural Paulista, Mapa Cultural Paulista e Revelando São Paulo.

Recomendações:

Citamos a criação recente da Unidade de Monitoramento dos Contratos de Gestão, que de certa forma atendeu a uma reivindicação antiga da Ouvidoria, no sentido de acompanhar o trabalho desenvolvido pelas organizações sociais de cultura devidamente qualificadas. Dentre as recomendações sugeridas, consideramos oportuno ratificar a necessidade de realização de seminários sobre os procedimentos existentes para a aplicação da Lei Estadual de Incentivo à Cultura, que cada vez mais vem atraindo novos produtores culturais. Recomendamos também melhorar a estrutura funcional no atendimento às demandas do Programa de Ação Cultural, atrelado à Unidade de Fomento e Difusão de Produção Cultural, imprimindo melhor qualidade ao serviço público. Finalizando, chamamos a atenção para a necessidade de ampliação dos dias de atendimento ao cidadão da Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico - Condephaat.

Dificuldade da Ouvidoria:

Esclarecimentos e averiguações mais pontuais das respostas por parte de alguns Coordenadores de Unidades configuram uma dificuldade da Ouvidoria, que tem de estar mais presente nas reuniões das Coordenadorias afim de interagir mais com os assuntos da Pasta. Um conhecimento maior do objetivo do trabalho da Ouvidoria pelas Unidades, instituições culturais, órgãos vinculados e organizações sociais de cultura, para um resultado mais eficiente. Um bom exemplo que podemos citar surgiu na Unidade de Formação Cultural, que não se preocupou apenas com as demandas, mas também com a origem destas, na tentativa de resolvê-las. O resultado foi uma diminuição de 50% nas reclamações em relação ao primeiro semestre de 2012, e de 60% em relação às denúncias, no mesmo período.

Observações e situações específicas da Ouvidoria:

Hoje, um dos nossos maiores problemas é com relação ao Pessoal. Nossa equipe é muito pequena em relação ao tamanho e a infinidade de assuntos dessa Pasta. O trabalho seria mais produtivo e eficiente, se fosse possível um acompanhamento mais estreito. Maior apoio dos Gestores, fortalecendo a parceria com os demais setores, a fim de transformar as demandas recebidas em identificação de pontos críticos, fazendo as correções necessárias, aprimorando dessa maneira a qualidade dos serviços por nós oferecidos.

Obs: todas essas informações deverão ser inseridas em 2 folhas, caso passe serão excluídas os itens do final. Por isso sejam breves nas colocações.

S¹. Comparativo entre 1º Semestre de 2012 e 1º Semestre de 2013.

Categoria	1º sem. 2012	1º sem. 2013	Diferença	%
Solic. Informação	3010	2278	-732	-24,32%
Reclamação	327	204	-123	-37,61%
Denúncia	29	35	6	20,69%
Elogio	23	9	-14	-60,87%
Sugestões	40	36	-4	-10,00%
Expressão Livre	4	8	4	100,00%
Em análise	39	31	-8	-20,51%
Total	3472	2601	-871	-25,09%

S². Comparativo entre 2º Semestre de 2012 e 1º Semestre de 2013.

Categoria	2º sem. 2012	1º sem. 2013	Diferença	%
Solic. Informação	2059	2278	219	10,64%
Reclamação	217	204	-13	-5,99%
Denúncia	26	35	9	34,62%
Elogio	16	9	-7	-43,75%
Sugestões	20	36	16	80,00%
Expressão Livre	13	8	-5	-38,46%
Em análise	31	31	0	0,00%
Total	2382	2601	219	9,19%