



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Formulário para Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2015

Órgão / Unidade:	Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria:	Da Cultura

1. Registro de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	6
Outros	12
Reclamação	267
Informação	496
Sugestões	30
Em análise	23
Total	888

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email (contato eletrônico)	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia	2				52	54
Elogio					6	6
Outros					12	12
Reclamação	8	11			248	267
Informação		37		4	455	496
Sugestão					30	30
Em análise					23	23
Total						888



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	32	8		5	2	7	54
Elogio	6						6
Outros				12			12
Reclamação	208			7	18	34	267
Informação	425			36	2	33	496
Sugestão	26				2	2	30
Em análise						23	23
Total							888

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	1	-
Reclamação	240	228
Informação	947	435
Sugestões	25	27
Em análise	13	-
Total	1268	725



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

O item **Informação** apresentou maior número de Demandas (496). Em destaque a Unidade Preservação do Patrimônio Museológico, com (183) demandas, cujos temas abrangem Museu da Imigração e Pinacoteca do Estado. As **Denúncias** (54) demandas, apresentaram um aumento significativo, estão distribuídas entre a Unidade de Formação Cultural com (17) demandas, envolvendo projetos Fábricas de Cultura e Conservatório Musical de Tatuí; a Unidade de Patrimônio Histórico com (12) e Fomento e Difusão de Produção (11) demandas entre outras. No item **Reclamação** a UFC aparece com maior número de demandas (90), entre os temas abordados são (19) oficinas Culturais, (18) Projeto Guri administrado pela Associação AAPG, Fábricas de Cultura, Escola de Música.

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

Visando a melhoria da qualidade das respostas encaminhadas ao Cidadão, esta Ouvidoria vem recomendando aos Coordenadores/ Gestores de cada Unidade, que a mesma seja bem fundamentada, com esclarecimentos e argumentos condizentes com a questão apontada.

Recomendamos mais uma vez averiguação quanto à fixação da Placa da Ouvidoria junto ao Equipamento Cultural, constando os meios de acesso ao cidadão.

7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Averiguação mais consiste por parte dos Coordenadores/gestores na apuração das Denúncias e Reclamações, bem como retorno a esta Ouvidoria das medidas que foram adotadas, visando a correção do problema apontado pelo cidadão.

Participação periódica em reuniões com dirigentes e coordenadores da Unidade da Pasta, sobre os programas e projetos desenvolvidos.



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

8. Contatos

a) Dados do Ouvidor

Nome do Ouvidor: Margaret Steagall

Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Sobreloja

Email: msteagall@sp.gov.br

Telefone: (11) 33398051

b) Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Endereço completo: Rua Mauá, nº 51 - sobreloja

Bairro: Luz – CEP : 01028-000

Telefone: (11) 33398054 / 33398055

**Email: ouvidoria@cultura.sp.gov.br,
ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br**

Outras formas de atendimento: Pessoalmente, Fax, Telefone

Horário de atendimento: 9.00 às 17 horas

Preenchido por: Marinei Alves Lima

Data: 15/ 07/ 2015