

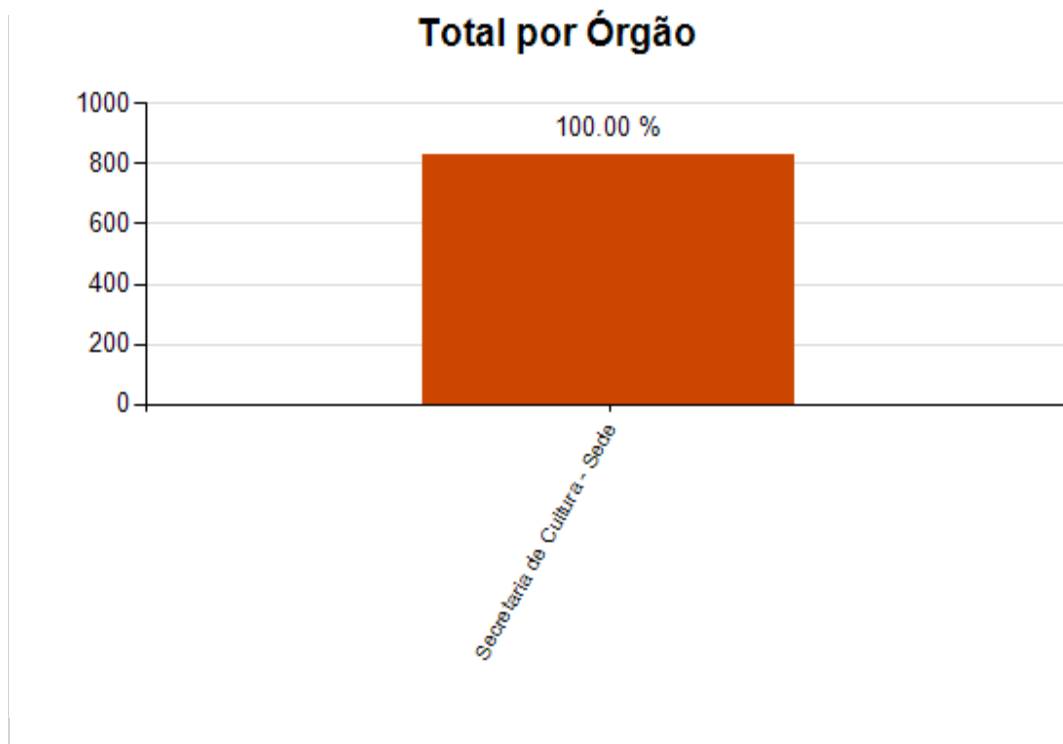
# Relatório – Manifestação

Secretaria da Cultura

Período: 01/01/2016 a 30/06/2016

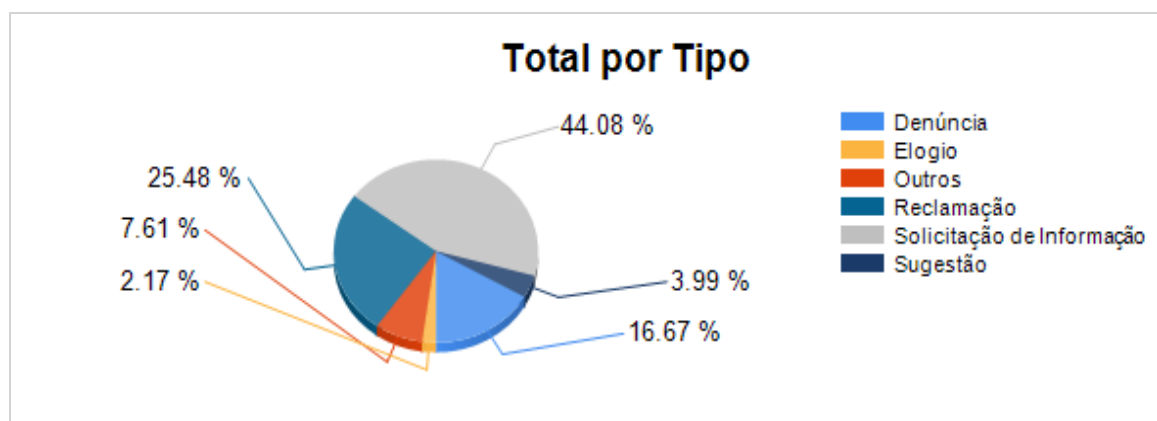
Secretaria da Cultura

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura - Sede	828
Total:		828



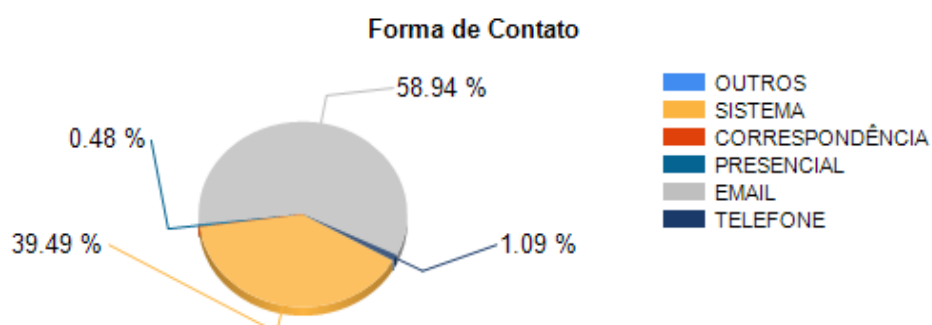
## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	138
Elogio	18
Outros	63
Reclamação	211
Solicitação de Informação	365
Sugestão	33
Total:	828



## Forma de Contato

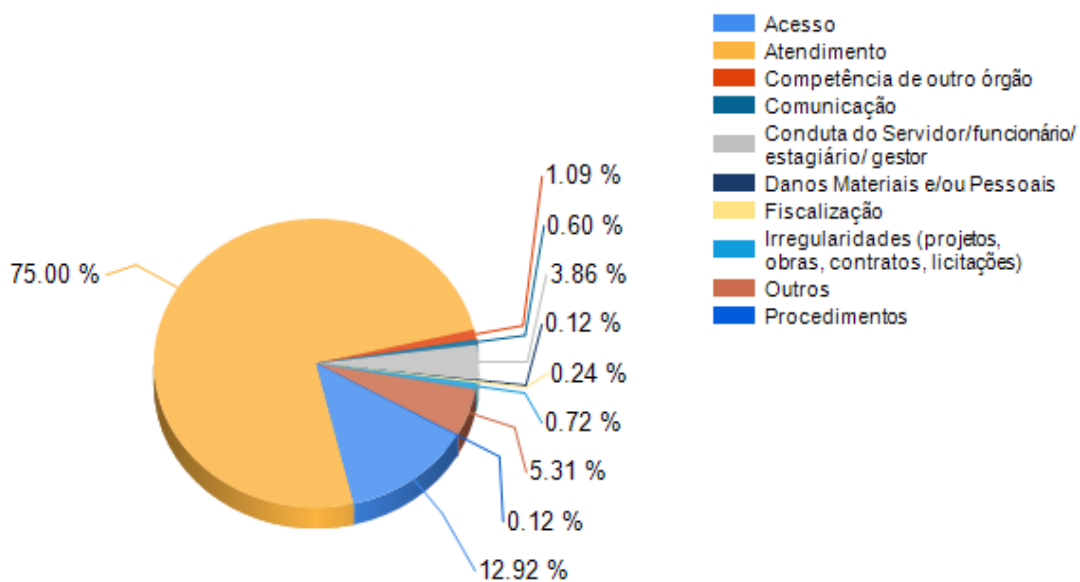
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	3	34	0	101	0	138
Elogio	0	0	12	0	6	0	18
Outros	0	1	41	0	21	0	63
Reclamação	2	4	94	0	111	0	211
Solicitação de Informação	1	0	293	0	71	0	365
Sugestão	1	1	14	0	17	0	33
Total	4	9	488	0	327	0	828



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	7	3	7	37	50	3	107
Atendimento	82	12	46	146	312	23	621
Competência de outro órgão	5	0	0	1	2	1	9
Comunicação	0	2	0	0	0	3	5
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	13	0	0	19	0	0	32
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	5	0	0	1	0	0	6
Outros	22	1	11	5	2	3	44
Procedimentos	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>18</b>	<b>64</b>	<b>209</b>	<b>366</b>	<b>33</b>	<b>828</b>

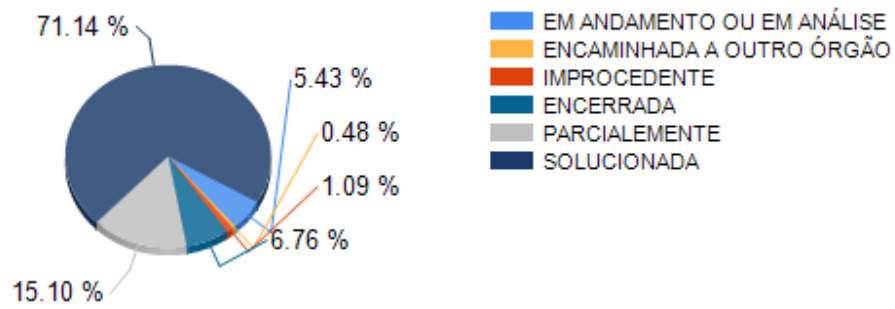
## Tema Geral



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	82	31	18	2	0	5	138
Elogio	14	1	3	0	0	0	18
Outros	43	9	4	1	0	6	63
Reclamação	105	63	17	3	4	19	211
Solicitação de Informação	322	19	9	2	0	13	365
Sugestão	23	2	5	1	0	2	33
<b>Total</b>	<b>589</b>	<b>125</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>828</b>

### Conclusão



**Período**

1/2016 - 1º semestre 2016 - (01/01/2016 a 30/06/2016)

**Órgão**

Secretaria de Cultura - Sede

**Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes**

O total geral de número de Demandas do 1º semestre de 2016, quando comparado ao 1º e 2º semestre de 2015 vem apresentando uma diminuição. No entanto o que nos chama a atenção é o aumento de 100% do Item Denúncia no Semestre. Como manifestações mais relevantes pontuamos as Denúncias que totalizaram 138 Demandas no 1º Semestre de 2016, às quais 88 foram direcionadas a projetos pertencentes Unidade de Formação Cultural. Dessas demandas, 64 estão centralizadas em projetos/programas administrados pelo Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí, cujo tema de 44 demandas versam sobre a cobrança de taxa de matrícula no início do ano. Referidas Denúncias foram apontadas pelos manifestantes e solucionadas pela respectiva Unidade, com a extinção da taxa cobrança de matrícula, bem como ressarcimento dos valores pagos indevidamente. Outras 20 Denúncias versam sobre a redução da carga horária/bolsa de estudo de cursos do Conservatório de Tatuí. As demais Denúncias versam sobre Projeto Guri administrado pela Organização Social de Cultura da Associação de Amigos do Projeto Guri e Fábricas de Cultura das Unidades de Sapopemba, Vila Nova Cachoeirinha, Brasilândia, Capão Redondo e Belém. Pontuamos ainda o Item Reclamação, com 60 demandas direcionadas a Unidade de Formação, envolvendo projetos Guri da AAPG, Conservatório de Tatuí e Fábricas de Cultura.

**Recomendações**

Recomendações da Ouvidoria que são permanentemente passadas para Gabinete, Gestores e Coordenadores das Unidades da Secretaria da Cultura. 1) Atenção especial dos Coordenadores e Gestores dos Equipamentos quanto à apuração esclarecimentos das Reclamações e Denúncias. Observamos que o conteúdo das respostas encaminhadas a esta Ouvidoria, muitas vezes são evasivas, não esclarecendo as indagações feitas pelo manifestante. É importante salientar que o Coordenador deve ter pleno conhecimento do teor da resposta encaminhada pela OS, bem como ratificá-la, ou não antes mesmo de ser encaminhada a esta Ouvidoria. 2) As Demandas classificadas como Denúncia e Reclamação, tem sido objeto de estudo e acompanhamento por parte da Ouvidoria Geral/Corregedoria, mais um motivo para que toda questão apresentada seja devidamente apurada e esclarecida, assinada e ratificada pela Unidade, evitando assim transtornos futuro. 3) Finalizando, lembramos que todas às respostas encaminhadas, além de ser direcionada para o manifestante, ficam armazenadas no banco de dados da Rede de Ouvidorias do estado, podendo ser consultadas a qualquer tempo.

**Dificuldades**

A publicização do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria junto a Coordenação das Unidades e gestores dos Equipamentos Culturais da Pasta, constamos um avanço significativo. No entanto, visando a melhor solução entre as partes envolvidas, priorizando a mediação, conciliação e a justiça, observamos alguma relutância quanto a conclusão final de certas medidas que devem ser efetivadas.