



SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

Ouvidoria

Relatório de Atividades 2º Semestre de 2011

São Paulo
2012



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 Ferreira da Costa Padrão
Sonia Maria Maffei Scatimburgo
Paulo Roberto Machado da Ponte Junior

Sumário

1. Apresentação _____	04
2. Demandas da Ouvidoria no 2º semestre de 2011 _____	04
2.1 Demanda das Manifestações por Categorias _____	05
2.2 Demanda das Informações por Unidade _____	06
2.3 Demanda das Reclamações por Unidade _____	07/08
2.4 Demanda das Denúncias por Unidade _____	08
2.5 Demanda das Sugestões por Unidade _____	09
2.6 Demanda dos Elogios por Unidade _____	10
2.7 Demanda das Expressões Livres por Unidade _____	11
3. Conclusão _____	12
4. Atendimento da Ouvidoria _____	13
5. Glossário _____	13
6. Anexo _____	13

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria consiste em um instrumento de gestão que está à disposição do cidadão e que tem como premissa promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública.

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 nível da comunicação abre novos horizontes, partindo da simples reclamação para o diálogo e daí para a análise de questões reais, implicando em um verdadeiro indicador de mudança.

2. DEMANDA DA OUVIDORIA NO 2º SEMESTRE DE 2011

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o período de **julho a dezembro de 2011** por meio de análises das demandas registradas junto a Ouvidoria da Secretaria do Estado da Cultura. Elas totalizaram **2434** manifestações entre reclamações, denúncias, elogios, informações, expressões livres e sugestões.

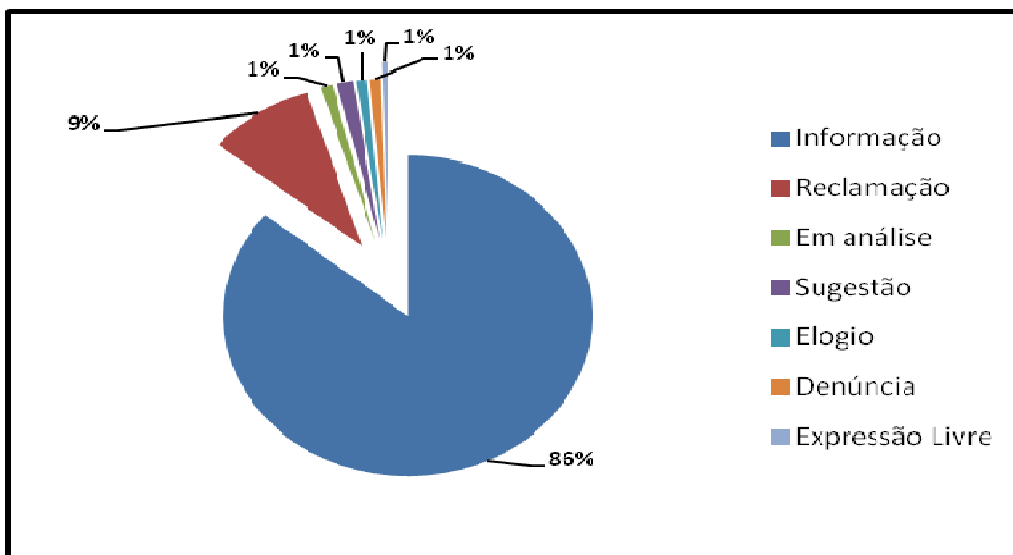
Comparando com o 2º semestre de 2010, no qual **1774** demandas foram constatadas, percebemos um acréscimo de 660 manifestações no mesmo período de 2011.

Mês	Manifestações
Julho	366
Agosto	458
Setembro	428
Outubro	416
Novembro	417
Dezembro	349
Total	2434

2.1. Demanda das Manifestações por Categorias

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Informação	2091	86%
Reclamação	228	9%
Em análise	24	1%
Sugestão	34	1%
Elogio	24	1%
Denúncia	22	1%
Expressão livre	11	0%
TOTAL	2434	100%

Tabela 1

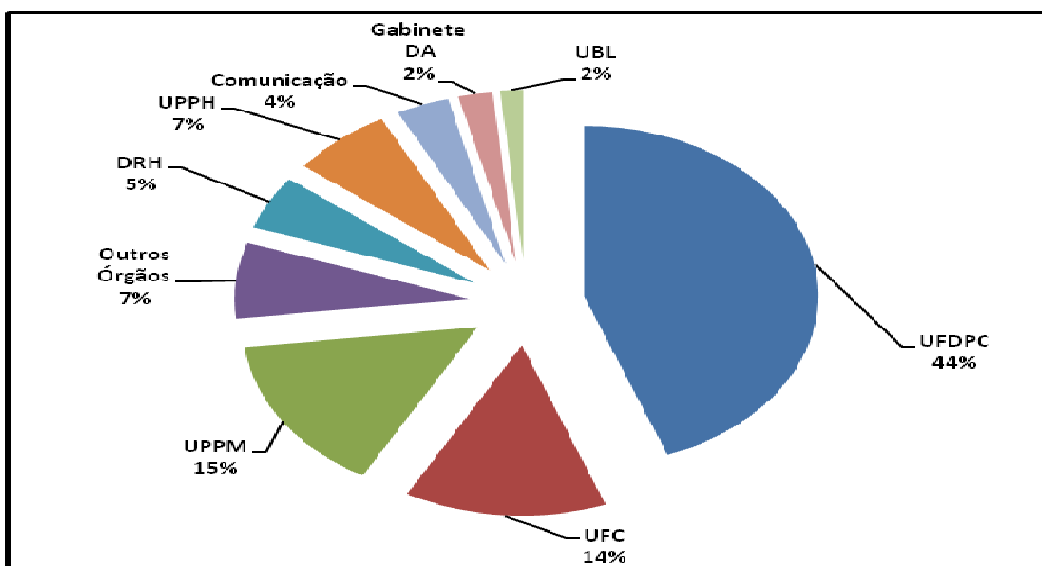


A categoria de Informações sobre os serviços e programas oferecidos pela Secretaria continuam sendo o item mais procurado por parte dos cidadãos, correspondendo a 2091 manifestações. Ressaltamos a necessidade das Unidades e Equipamentos Culturais oferecerem informações atualizadas, claras e objetivas.

2.2. Demanda das Informações por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE INFORMAÇÃO	PORCENTAGEM
UFDPC	924	44,19%
UFC	292	13,96%
UPPM	313	14,97%
Outros Órgãos	151	7,22%
DRH	107	5,12%
UPPH	145	6,93%
Comunicação	76	3,63%
Gabinete – DA	50	2,39%
UBL	33	1,58%
TOTAL	2091	100%

Tabela 2



A Unidade de Fomento e Difusão de Produção Cultural aparece com o maior número de Demandas, **924**, às quais mais da metade **513** são direcionadas ao Programa de Ação Cultural, que trata da Lei de Incentivo à Cultura.

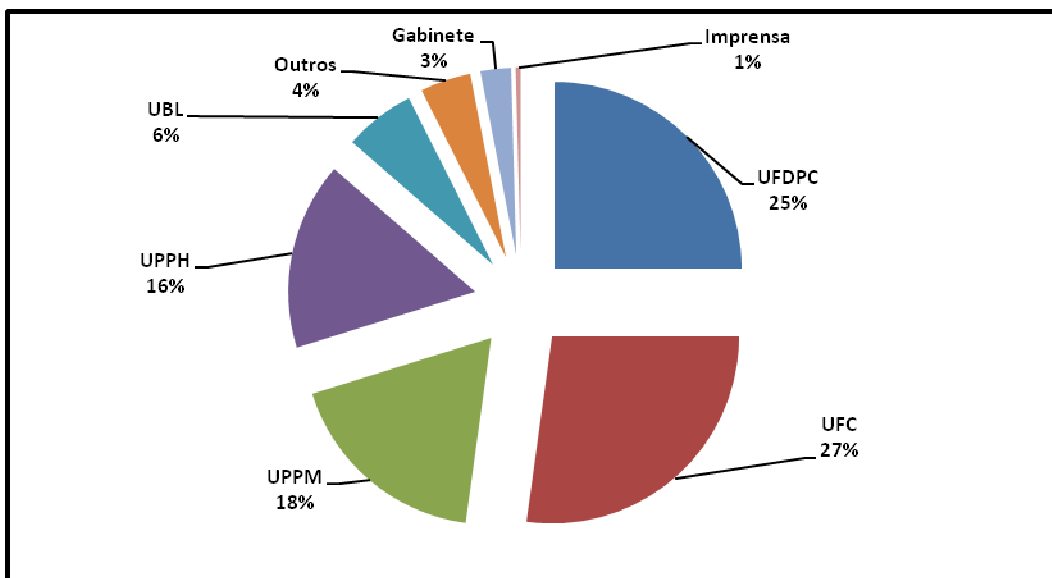
Já a Unidade de Formação Cultural apresentou **292** demandas, **130** relativo ao programa Fábricas de Cultura.

Citamos ainda a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico com **313** Demandas, sendo **103** sobre o Museu Espaço Cultural Catavento e **93** do Memorial do Imigrante.

2.3. Demanda das Reclamações por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÃO	PORCENTAGEM
UFDPC	57	25,00%
UFC	62	27,19%
UPPM	41	17,98%
UPPH	37	16,23%
UBL	14	6,14%
Outros Órgãos	10	4,39%
Gabinete	6	2,63%
Comunicação	1	0,44%
TOTAL	228	100 %

Tabela 3



A UFC aparece com maior número de Reclamações (**62**), das quais **14** do Conservatório Musical de Tatuí; **13** Fábricas de Cultura; **10** da EMESP - Tom Jobim e **6** Oficinas Culturais.

Citamos também a UFDPC com **57** reclamações, das quais **31** sobre o PROAC, dificuldades no cadastramento de projetos; **8** Mapa Cultural Paulista; **7** Atendimento da Sala São Paulo entre outras.

A UPPM aparece com **41** Demandas, das quais **17** são direcionadas ao Paço das Artes.

A Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico aparece com **37** Demandas,

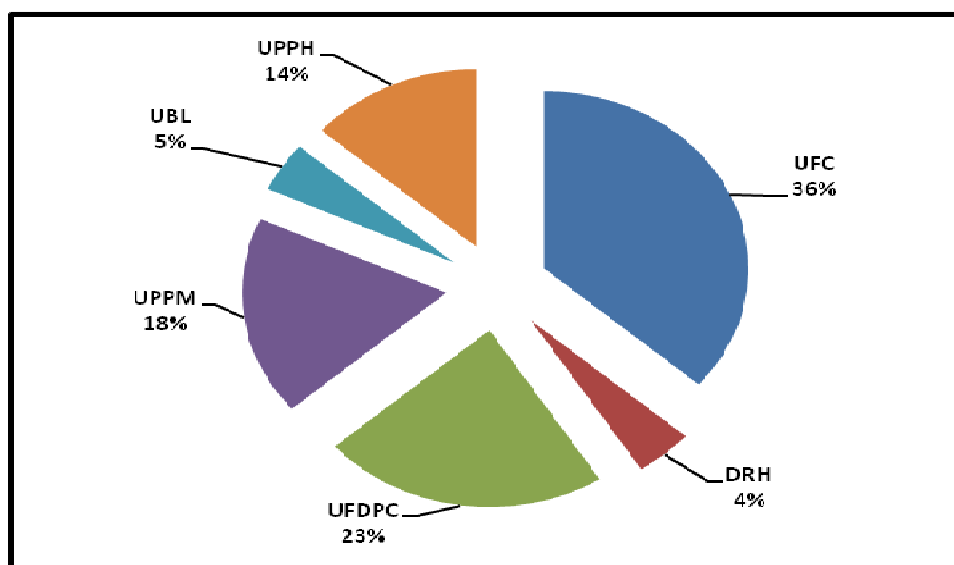
em sua maioria sobre dificuldades de informações da Unidade sobre patrimônio tombado, bem como acompanhamento de informações de processos.

Comparando a quantidade de Reclamações desse semestre (**228**) com o mesmo período de 2010, (**302**), observamos uma queda significativa no número de Reclamações de **74** Demandas.

2.4. Demanda das Denúncias por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE DENUNCIA	PORCENTAGEM
UFC	8	36,36%
DRH	1	4,55%
UFDPC	5	22,73%
UPPM	4	18,18%
UBL	1	4,55%
UPPH	3	13,64%
TOTAL	22	100%

Tabela 4



A Unidade de Formação Cultural apresentou maior número de Denúncias (**8**), das quais **5** são oriundas do Projeto Guri, administrado pela Associação dos Amigos do Projeto Guri; **1** Conservatório de Tatuí; **1** Fábricas de Cultura e **1** Projeto Guri da Organização Social Santa Marcelina.

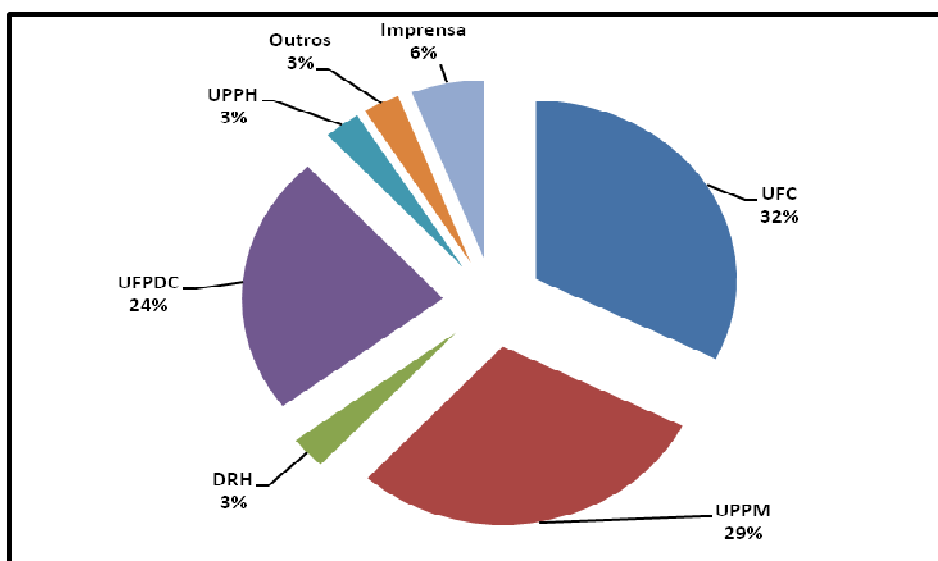
A Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural aparece em 2º lugar com (**5**) Demandas, **2** direcionadas ao PROAC; **2** Mapa Cultural Paulista e **1** do Pontos de Cultura.

Seguindo a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico com (4) demandas direcionados ao Museu da Imagem e do Som; Museu de Arte Sacra e Museu Afro Brasil.

2.5. Demanda das Sugestões por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE SUGESTÃO	PORCENTAGEM
UFC	11	32%
UPPM	10	29%
DRH	1	3%
UFDPC	8	24%
UPPH	1	3%
Outros Órgãos	1	3%
Comunicação	2	6%
TOTAL	34	100%

Tabela 5



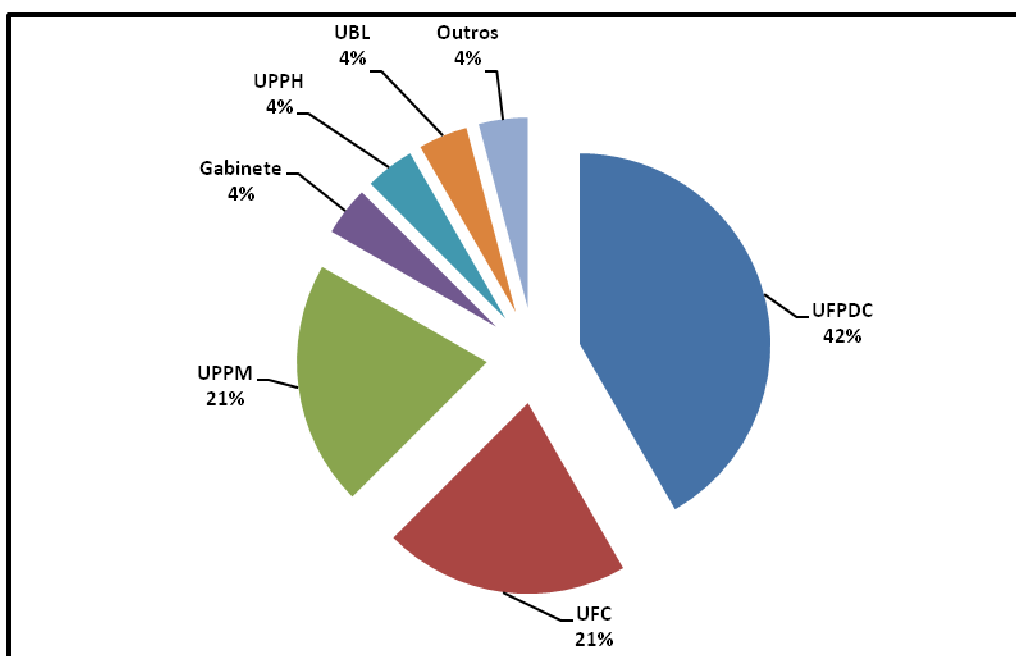
A Unidade de Formação Cultural recebeu maior número de sugestões, as quais versam sobre as Fábricas de Cultura, Conservatório de Tatuí, projeto Guri da Associação dos Amigos do Projeto Guri, Festival de Inverno de Campos do Jordão e Oficina Cultural.

Citamos a Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico com (10) Demandas direcionadas ao Memorial do Imigrante, Catavento Espaço Cultural da Ciência, Museu do Futebol entre outras.

2.6 Demanda dos Elogios por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE ELOGIO	PORCENTAGEM
UFDPC	10	41,67%
UFC	5	20,83%
UPPM	5	20,83%
Gabinete	1	4,17%
UPPH	1	4,17%
UBL	1	4,17%
Outros	1	4,17%
TOTAL	24	100%

Tabela 6



O maior número de Elogios foram para a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, das quais foram citados ao seguintes programas e projetos: PROAC; Revelando São Paulo, Circuito Cultural Paulista, Viagem Literária e Sala São Paulo.

A Unidade de Formação Cultural, citamos os projetos Guri da Associação dos Amigos do Projeto Guri; Fábricas de Cultura e Conservatório Musical de Tatuí.

2.7. Demanda das Expressões Livres por Unidade

UNIDADE	QUANTIDADE DE EXPRESSÃO LIVRE	PORCENTAGEM
UFC	5	45,45%
Gabinete	1	9,09%
UPPM	2	18,18%
UFDPC	2	18,18%
Comunicação	1	9,09%
TOTAL	11	100%

Tabela 7

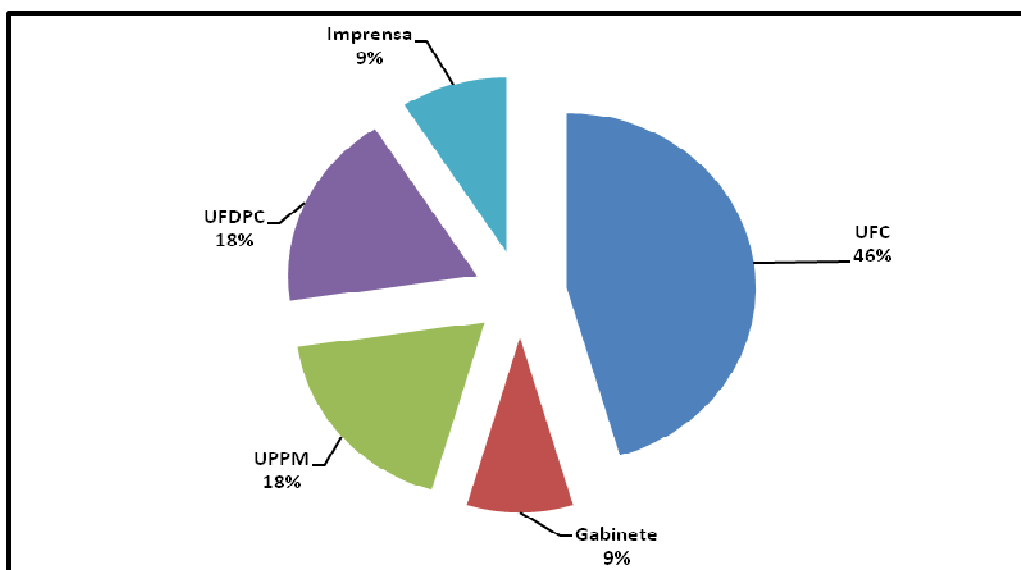


Gráfico 7

Quanto às Expressões Livres, destacamos aquelas direcionadas à Unidade de Formação Cultural, relativo ao projeto Guri da AAPG e Fábricas de Cultura.

3. Conclusão

Ressaltamos que o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para continuar alcançando êxito depende muito da colaboração de todos, principalmente dos Coordenadores das Unidades no que tange a elucidação das manifestações, pois os cidadãos aguardam ansiosos por uma resposta sobre os assuntos abordados.

A atuação da Ouvidoria busca, sempre, a melhor solução entre as partes envolvidas, priorizando a mediação, a conciliação e, principalmente, a justiça e a imparcialidade, visando o pleno exercício da cidadania.

Nesse sentido, visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Secretaria da Cultura, ressaltamos a necessidade de capacitação constante dos funcionários, principalmente daqueles que trabalham diretamente no atendimento aos cidadãos, em especial os que prestam informações sobre o Programa de Ação Cultural, tanto em apoio através de Editais como na captação de recursos através do ICMS.

4. 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

AAPG: ASSOCIAÇÃO DOS AMIGOS DO PROJETO GURI

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