



## SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

# Ouvidoria

## Relatório de Atividades 2º Semestre de 2012

São Paulo

2013



## **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:**

Anderson Gonçalves Lima  
Fernando Fernandes Clemente  
Marinei Alves Lima  
Sonia Maria Maffei Scatimburgo

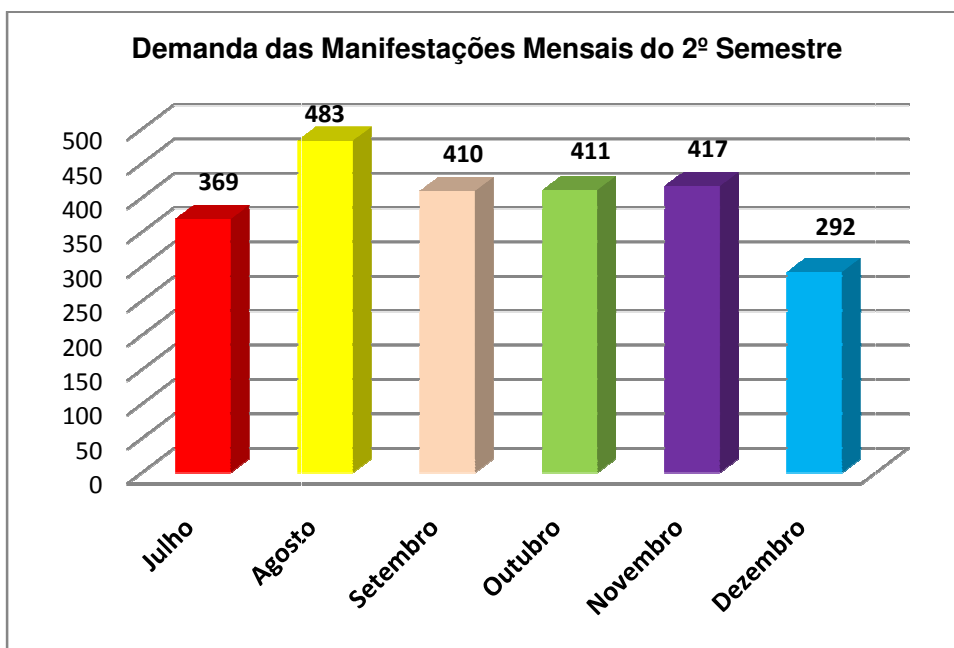
## Sumário

1. Demandas da Ouvidoria no 2º semestre de 2012.....	3
2. Demanda das Manifestações por Categorias.....	4
3. Demandas das Informações por Unidade.....	4
4. Demanda das Reclamações por Unidade.....	5
5. Demanda das Denúncias por Unidade.....	6
6. Demanda dos Elogios por Unidade.....	6
7. Demanda das Sugestões por Unidade.....	7
8. Demanda das Expressões Livres por Unidade.....	7
9. Comentários.....	8
10. Sugestões .....	8
11. Atendimento da Ouvidoria.....	9
12. Anexo.....	9

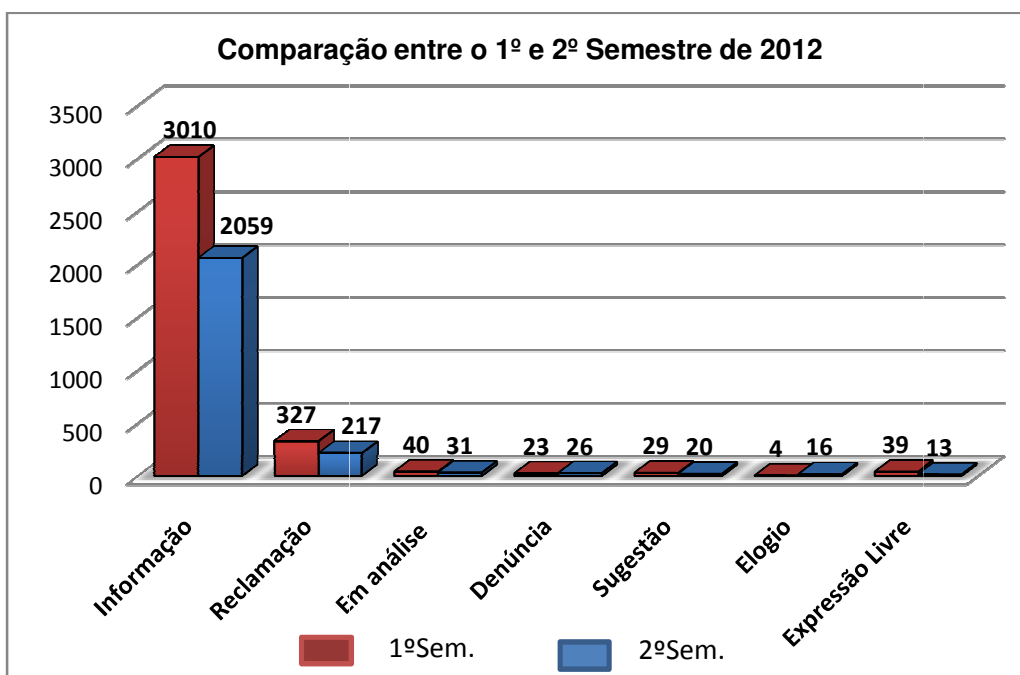


## 1. Demandas da Ouvidoria no 2º semestre de 2012

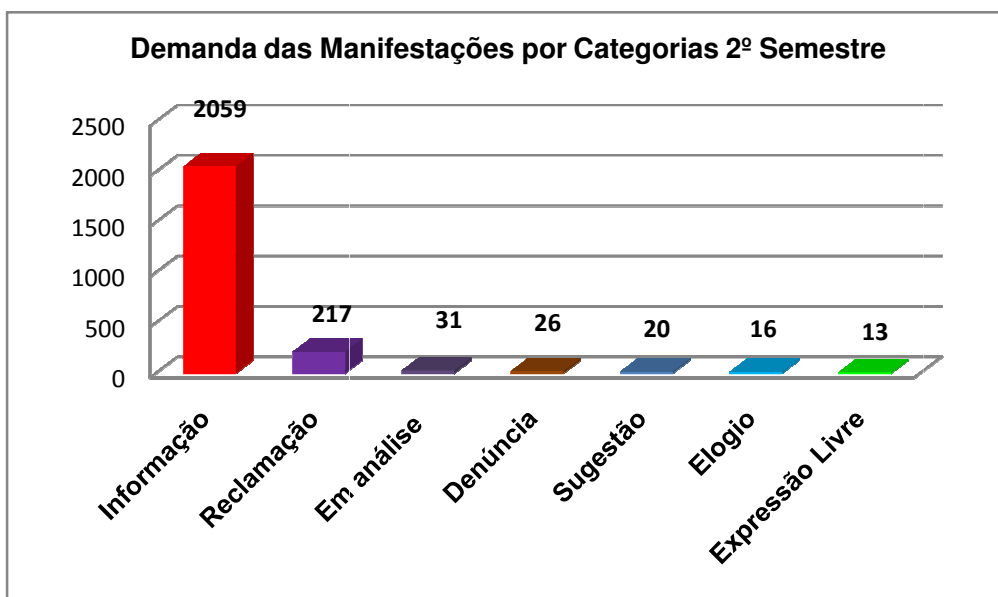
A Ouvidoria da Secretaria da Cultura recebeu **2382** manifestações durante o 2º semestre de 2012, distribuídas conforme o gráfico abaixo:



Comparando com o 1º semestre do mesmo ano, foram registradas **3472** Manifestações, constatamos um decréscimo de **1090** Demandas.

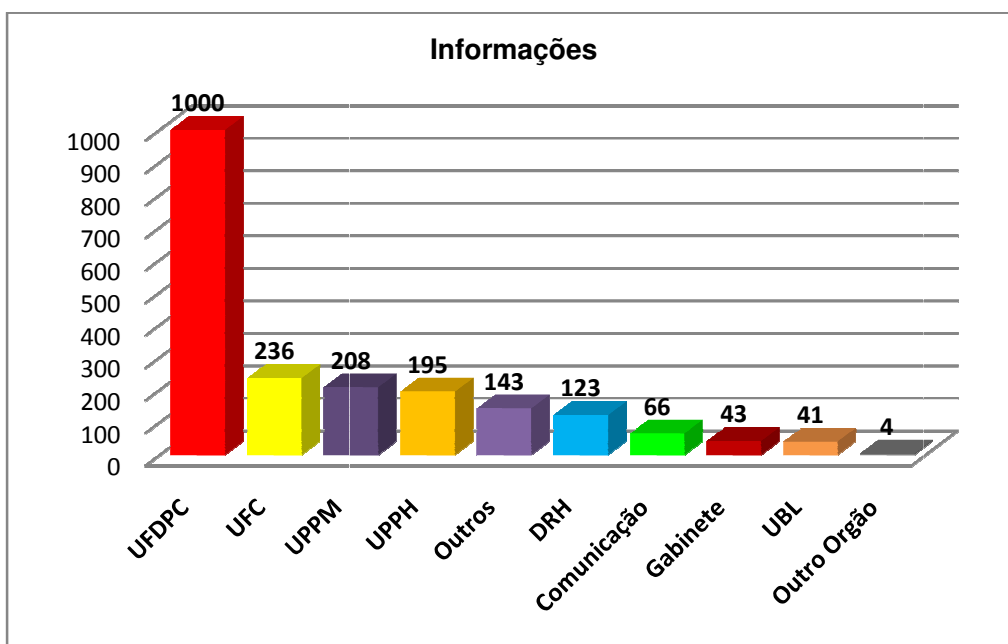


## 2. Demanda das Manifestações por Categorias



Observamos que o item **Informação** apresentou um número muito expressivo com **2059 Demandas**, representando **86.4%** da totalidade do semestre.

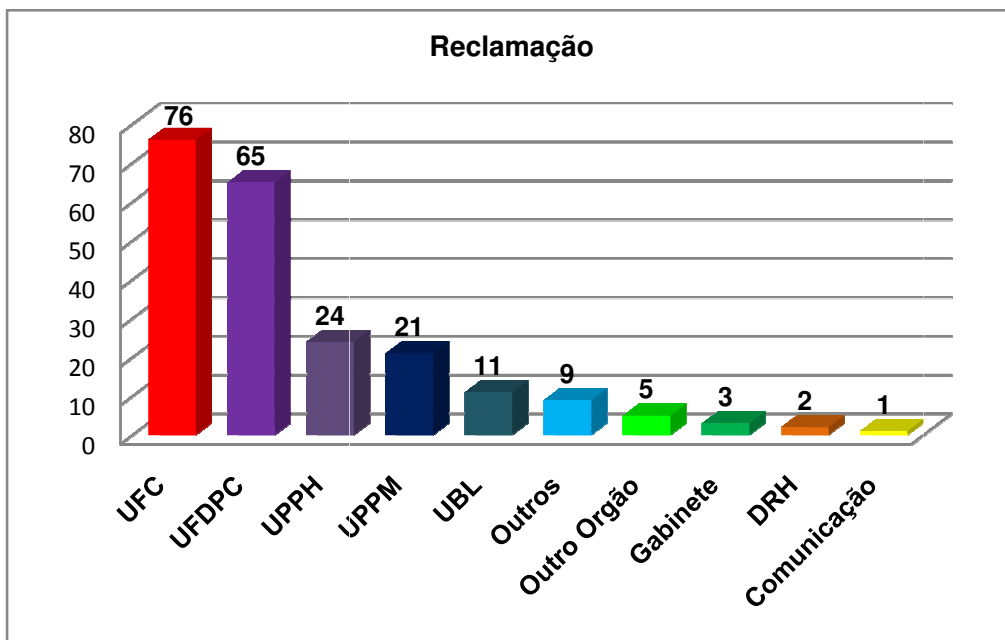
## 3. Demanda das Informações por Unidade



Quando analisamos o item Informação por Unidade, constatamos que **49%** das Demandas são de competência da Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, especificamente **1000** demandas, às quais **706** são sobre o Programa de Ação Cultural que envolve apoio de Editais, e Lei de Incentivo à Cultura através de isenção do ICMS.

A Unidade de Formação Cultural aparece em 2º lugar com **236** Demandas, cujo assunto mais abordado são as Fábricas de Cultura **85** e Oficinas Culturais **63**.

#### 4. Demanda das Reclamações por Unidade



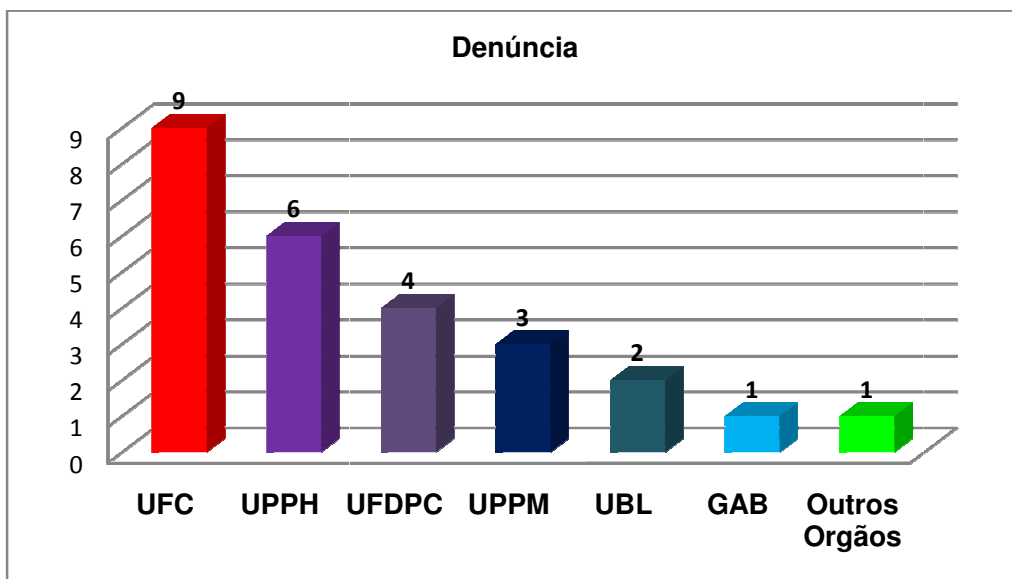
A Unidade de Formação Cultural aparece com maior número de Reclamações totalizando **76**, das quais **22** são direcionadas às Fábricas de Cultura, seguidas do projeto Guri da Organização Social de Cultura Santa Marcelina com **18**, Projeto Guri da Associação dos Amigos do Projeto Guri **9**, Conservatório Musical de Tatuí **8** e Oficinas Culturais com **7**.

Citamos a Unidade Fomento Difusão Produção Cultural com **65** Reclamações, às quais **36** são do PROAC e **8** do projeto Revelando São Paulo entre outras.

A Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico aparece com **24** Reclamações, na sua maioria são relacionadas a informações sobre patrimônios tombados, bem como andamento de processos.

A Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico apresentou **21** Reclamações direcionadas aos Museus como: Pinacoteca do Estado, Espaço Catavento, Museu Afro Brasil, Museu da Língua Portuguesa, Museu do Café, Museu do Futebol, Museu da Casa Brasileira, Museu do Imigrante e Casa de Portinari.

## 5. Demanda das Denúncias por Unidade

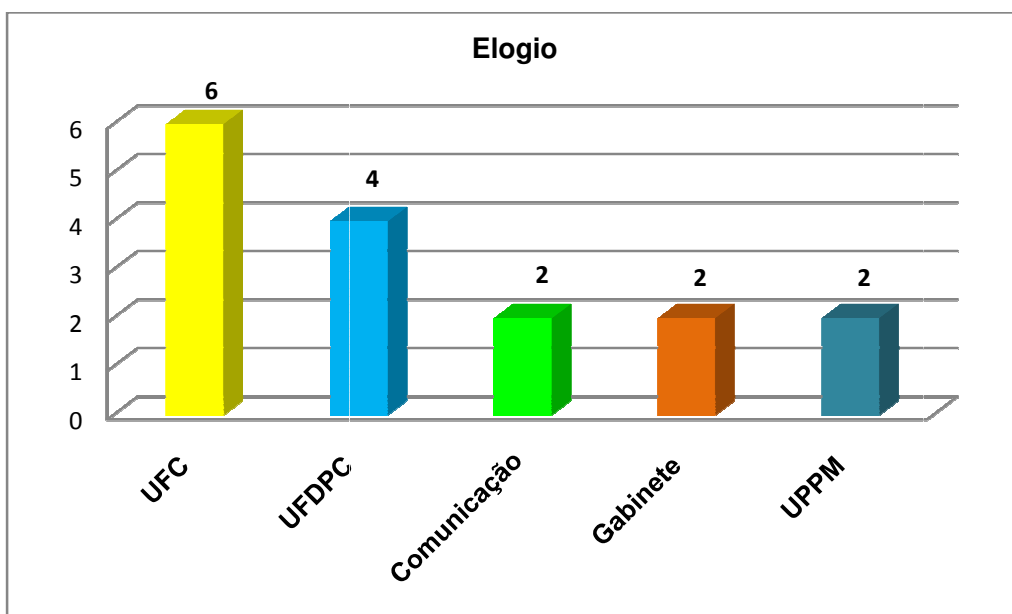


A Unidade de Formação Cultural apresentou maior número de Denúncias totalizando **9**, às quais **7** são oriundas das Fábricas de Cultura, as demais Oficinas Culturais e projeto Guri.

A Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico – CONDEPHAAT com **6** Denúncias, direcionadas a patrimônios históricos abandonados.

Seguindo a Unidade de Fomento Difusão Produção Cultural com **4** demandas envolvendo projetos como o PROAC, Pontos de Cultura e Circuito Cultural Paulista.

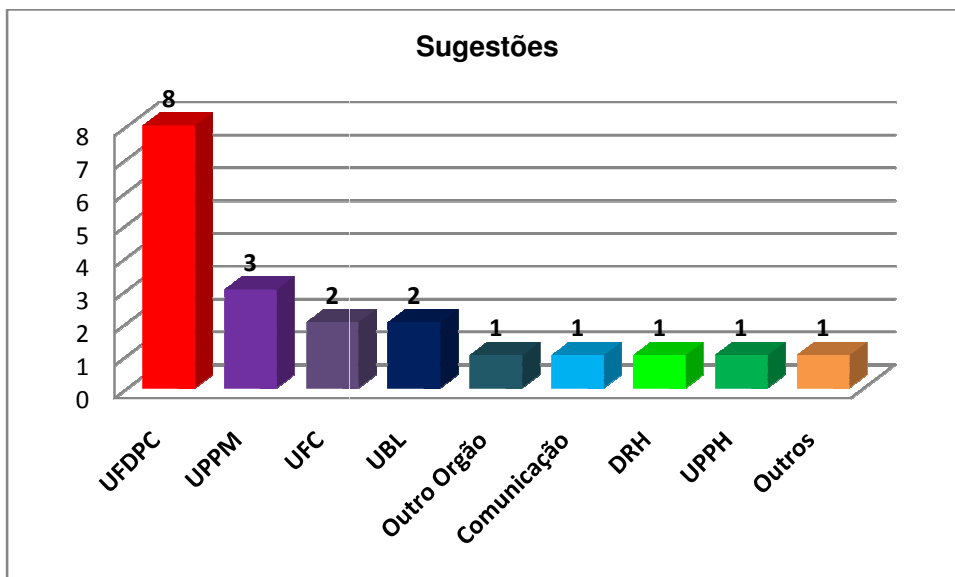
## 6. Demanda dos Elogios Por Unidade



A Unidade de Formação Cultural recebeu maior número de Elogios **6**, direcionados aos projetos de Fábricas de Cultura ; Oficina Cultural ; EMESP Tom Jobim.

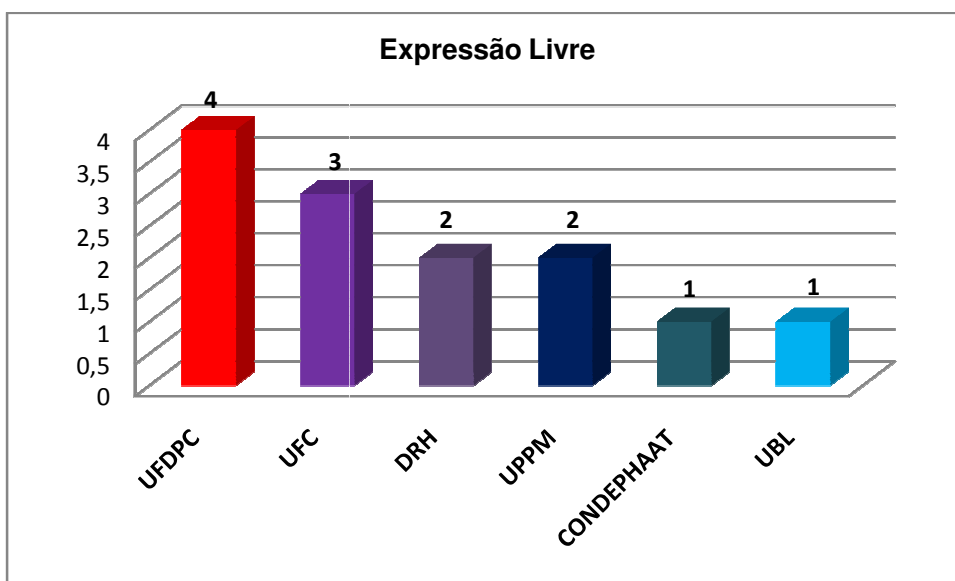
A Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural recebeu **4** Elogios envolvendo a Virada Cultural, Fundação OSESP e o projeto Revelando São Paulo.

### 7.Demanda das Sugestões por Unidade



A Unidade de Fomento Difusão Produção Cultural recebeu maior número de sugestões, as quais versam sobre Sala São Paulo, Festival de Inverno Campos de Jordão e Festival de Bandas Paulistas

### 8.Demandas de Expressão Livre por Unidade.



Quanto às expressões livres direcionadas a Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, os assuntos abordados são do Proac, Revelando São Paulo e Cadastro de Bandas.



## **9. Comentários**

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

Nesse sentido, é de suma importância que todas as Demandas sejam analisadas, averiguadas e respondidas em tempo hábil pelos Gestores e Coordenadores de cada Unidade. No caso das Reclamações e Denúncias, estas devem ter tratamento diferenciado das demais, pois requer uma análise mais cuidadosa.

As demandas encaminhadas para as Unidades são àquelas que realmente necessitam de esclarecimentos técnicos, as demais são pesquisadas e respondidas diretamente por esta Ouvidoria.

## **10. Sugestões**

Através de dados obtidos no presente Relatório constatamos que a quantidade de Demandas por Informações tem sido muito elevada, existe uma procura muito grande pelo PROAC - Programa de Ação Cultural, apoio através da Lei de Incentivo à Cultura por Editais, e principalmente na captação de recursos pela Isenção do ICMS, este aparece como projeto de liderança dentro da Secretaria.

Dessa forma, visando à melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, sugerimos que Unidade de Fomento Difusão de Produção Cultural, responsável pelo referido projeto realize Seminários sobre a Lei de Incentivo à Cultura, bem como disponibilize Equipe de prontidão/orientação para dar apoio aos produtores Culturais.

Ressaltamos ainda, a necessidade de capacitação constante de funcionários/servidores que trabalham diretamente no atendimento ao cidadão, a escolha do profissional adequado é de fundamental importância.

No que tange as Organizações Sociais de Cultura, sugerimos que a Secretaria da Cultura através de mecanismos próprios, acompanhe e avalie com mais eficácia e rigor os programas e projetos desenvolvidos pelas Organizações Sociais, bem como resultados dos mesmos para a população.

Temos certeza que a Ouvidoria pode contribuir muito para o aprimoramento dos serviços prestados, viabilizando o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição, proporcionando maior transparência de suas ações, aperfeiçoando normas e procedimentos.

## **11. Atendimento da Ouvidoria.**

Pessoalmente: Rua Mauá, nº 51, 3º andar, sala 308 – Luz.

Telefone: (11) 2627-8054 / 8051

Fax: (11) 3222-6971

Portal: [www.cultura.sp.gov.br](http://www.cultura.sp.gov.br)

[www.ouvidoria.sp.gov.br/](http://www.ouvidoria.sp.gov.br/)

Emails: [ouvidoria@cultura.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cultura.sp.gov.br), [ouvidoria\\_responde@cultura.sp.gov.br](mailto:ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br),  
[contato@cultura.sp.gov.br](mailto:contato@cultura.sp.gov.br)

## **12. Anexo**

Resumo quantitativo emitido pelo Sistema Estadual de Ouvidorias.