



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

### Formulário para Relatório Semestral

De 1º de julho a 31 de dezembro de 2013

<b>Secretaria:</b>	da Cultura
<b>Órgão Vinculado / Unidade:</b>	Gestão Pública

#### 1. Registro de Manifestações

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	37
Elogio	13
Outros	14
Reclamação	206
Solicitação de Informação	1056
Sugestão	17
Em análise	33
<b>Total</b>	<b>1376</b>

#### 2. Forma de contato / Quantidade

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Presencial</b>	<b>Telefone</b>	<b>Email</b>	<b>Carta</b>	<b>Fax</b>	<b>Sistema Ouvidorias</b>	<b>Total</b>
Denúncia			36	1			37
Elogio			13				13
Outros			14				14
Reclamação	5	30	171				206
Informação	21	245	790				1056
Sugestão			17				17
Em análise						33	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>275</b>	<b>1041</b>	<b>1</b>		<b>33</b>	<b>1376</b>

### 3. Conclusão das Manifestações / Quantidade

<b>Tipo De Manifestação</b>	<b>Solucionada = (Encerrada - Atendida)</b>	<b>Solucionada Parcialmente = (Em Anal. Resp. Enviada e Em Anal. Resp. ã Encaminhada)</b>	<b>Encerrada = (Encerrada – Ñ Atendida e Manifestação Excluída)</b>	<b>Improcedente = (Encerrada Inconsistente)</b>	<b>Encaminhada a outro órgão</b>	<b>Em andamento ou Em análise = (Também Em Anal. Encam. p/ área responsável)</b>	<b>Total</b>
Denúncia	25				3	9	37
Elogio	11					2	13
Outros	13				1		14
Reclamação	186					20	206
Informação	1025					31	1056
Sugestão	12					5	17
Em análise						33	33
<b>Total</b>	<b>1272</b>				<b>4</b>	<b>100</b>	<b>1376</b>

### 4. Prazo médio para retorno ao usuário: 10 dias

### 5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2º Semestre de 2012</b>	<b>1º Semestre de 2013</b>
Denúncia	26	35
Elogio	16	9
Expressão Livre (Outros)	13	8
Reclamação	217	204
Solicitação de Informação	2059	2278
Sugestão	20	36
Em análise	31	31
<b>Total</b>	<b>2382</b>	<b>2601</b>

### 6. Análise Comparativa entre os semestres – Comentários Qualitativos

O 2º semestre de 2013 apresentou uma redução muito significativa na quantidade de Demandas, totalizando 1376 Manifestações. Comparado com os semestres anteriores representam aproximadamente uma redução de quase 50%. Referida queda esta representada basicamente no Item de Solicitação de Informação, isso quer dizer que o cidadão vem conseguindo através de alguns mecanismos obter as informações que necessitam. Podemos citar como fator importante a reformulação e revitalização do Portal da Secretaria, que disponibiliza informações dos projetos desenvolvidos pela Pasta, bem como o meio de acesso aos Equipamentos Culturais. Quanto as Denúncias observamos um crescimento contínuo, enquanto as Reclamações estabilizaram.

## **7. Discriminar as 3 manifestações mais frequentes no 2º semestre/2013 (especificar por assunto e problema)**

O Item Solicitação de Informação registrou 1056 Demandas, destacando-se como tema mais abordado o Programa de Ação Cultural, PROAC, que oferece apoio através da Lei de Incentivo a Cultura, esse fato já era esperado, uma vez que a cada ano cresce o número de Editais, e conseqüentemente o número de projetos, enquanto a quantidade de funcionários nesse depto permanece a mesma, ocasionando acúmulo. Seguindo aparece informações sobre os Museus administrados pela Secretaria, como a Pinacoteca do Estado, Museu do Futebol, Museu da Imigração, Catavento Cultural. Mencionamos ainda, a área de Formação Cultural relativo a informações sobre cursos e funcionamento das Oficinas Culturais, Fábricas de Cultura, Projeto Guri e Escola de

## **8. Discriminar as 3 manifestações mais relevantes no 2º semestre/2013 (especificar por assunto e problema)**

Consideramos relevantes o acompanhamento da categoria referente as Denúncias, as quais vem crescendo gradualmente, representando motivo preocupação. A Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico-Condephaat apresentou maior número com 9 (Nove) Denúncias, relativo à preservação de patrimônios ameaçados. A Unidade de Fomento e Difusão de Produção Cultural com 8 (oito) demandas compreendendo projetos como Programa de Ação Cultural, Circuito Cultural Paulista, Pontos de Cultura e Revelando São Paulo. A Unidade de Formação Cultural registrou 7 (sete) denúncias sobre o Programa Fábricas de Cultura, Projeto Guri da Associação de Amigos do Projeto Guri e Conservatório Musical de Tatuí.

## **9. Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão**

Ratificamos a necessidade de acompanhamento e averiguação mais rigorosa por parte dos Gestores e Coordenadores das Unidades quanto à elucidação das Denúncias, bem como as Reclamações consideradas graves. Participação efetiva da Ouvidoria, junto aos dirigentes da Pasta, bem como com os Coordenadores das Unidades e reuniões com os gestores da Secretaria.

Outra recomendação, que conste em todos os sites das Organizações Sociais de Cultura, que administram os nossos Equipamentos o link da Ouvidoria Estadual da Cultura, retirando aqueles que não fazem parte do Sistema da Rede das Ouvidorias. Com isso, conseguimos visualizar uma situação mais realista das Demandas.

Tentar melhora na qualidade das respostas, que deverão ser claras e objetivas, apresentando na conclusão a solução relativa a demanda.

## 10. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Problema da criação de Ouvidorias (Privadas) junto as Organizações Sociais de Cultura, dificultando e confundido o cidadão quando o mesmo quer fazer algum tipo de Reclamação ou Denúncia. Nesse caso encontramos alguns Equipamentos Culturais com 2(duas) placas de Ouvidorias a Pública e Privada. O site dos Equipamentos Culturais administrados pelas Organizações Sociais de Cultura, não são claros quanto a divulgação do endereço, telefone, email da Ouvidoria. Entendemos que referidas informações devem ser claras, objetivas, padronizadas e de fácil visualização. Finalizando, ratificamos a necessidade da composição de um quadro funcional mais efetivo para o bom desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, uma vez que a mesma vem utilizando-se da função do estagiário que é dealta rotatividade.

**Obs.: Utiliza o Sistema de Ouvidorias?**      **Sim**  **Não**

**Nome do Ouvidor: Margaret Steagall**

**Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Térreo**

**Email: ouvidoria@cultura.sp.gov.br,  
ouvidoria\_responde@cultura.sp.gov.br**

**Tel: 26278054/81 Data: 15/01/2014**