



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Formulário para Relatório Semestral

De 1º de julho a 30 de dezembro de 2014

Secretaria:	Cultura
Órgão Vinculado / Unidade:	Ouvidoria Geral da Administração

1. Registro de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	27
Elogio	8
Reclamação	228
Solicitação de Informação	435
Sugestão	27
Total	725

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Carta	Fax	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia	1			1		25	27
Elogio						8	8
Reclamação	8	21				199	228
Informação						435	435
Sugestão						27	27
Total	9	21		1		694	725

3. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo De Manifestação	Solucionada = (Encerrada - Atendida)	Solucionada Parcialmente = (Em Anal. Resp. Enviada e Em Anal. Resp. ã Encaminhada)	Encerrada = (Encerrada – Ñ Atendida e Manifestação Excluída)	Improcedente = (Encerrada Inconsistente)	Encaminhada a outro órgão	Em andamento ou Em análise = (Também Em Anal. Encam. p/ área responsável)	Total
Denúncia	22				1	4	27
Elogio	8						8
Reclamação	173					55	228
Informação	396					39	435
Sugestão	27						27
Total	626				1	98	725

4. Discriminar as 3 manifestações mais frequentes ou relevantes do semestre(especificar por assunto e problema)

As manifestações mais relevantes que merecem atenção especial, versam sobre o item Denúncias, direcionadas especificamente para a Unidade de Formação Cultural, abrangendo Projeto Guri, administrado pela Organização Social de Cultura AAPG, Fábricas de Cultura e Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí. Os temas das Denúncias ainda persistem, e aguardamos da Unidade uma solução mais efetiva. Quanto às Reclamações mais freqüentes, o tema também foi sobre a Exposição do “Castelo Ra-tim-bum”, problemas com filas intermináveis na compra de ingressos etc., que não levamos em consideração, pelo numero muito alto de visitantes.

5. Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão

Lembramos da importância da objetividade, clareza e veracidade nos esclarecimentos prestados nas Demandas da Ouvidoria, bem como do cumprimento dos prazos no encaminhamento das respostas. Salientamos a necessidade constante de acompanhamento eficaz e efetivo por parte de Coordenadores de Unidades e Gestores dos Equipamentos Culturais, na apuração de todas as questões apresentadas, principalmente aquelas consideradas “Graves”. Mais importante que a demanda respondida, é a ação realizada para sanear o problema. A resposta sem a avaliação dos fatos fica totalmente sem eficácia.

6. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Desde a segunda semana de janeiro de 2015, a Ouvidoria foi transferida para outra sala, localizada na sobreloja da sede, em local mais adequado para o desenvolvimento de suas atividades e atendimento ao cidadão. Com certeza, podemos afirmar que essa decisão veio sanar uma reivindicação nossa, bem antiga.

Com a colaboração da Comunicação da Pasta, já está no site da Secretaria de Estado da Cultura, a página da Ouvidoria, que direciona todas as demandas para o Sistema de Ouvidorias do Estado de São Paulo, juntamente as informações necessárias, incluindo Legislação e Relatórios anteriores. Está sendo providenciado o mesmo procedimento nos sites das unidades para que haja uniformidade nas informações.

Nome do Ouvidor: Margaret Steagall

Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Sobreloja

Email: ouvidoria@cultura.sp.gov.br / ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br

Tel: (11) 33398054/ 8055/8051 **Data:** 24/03/2015