

Relatório – Manifestação

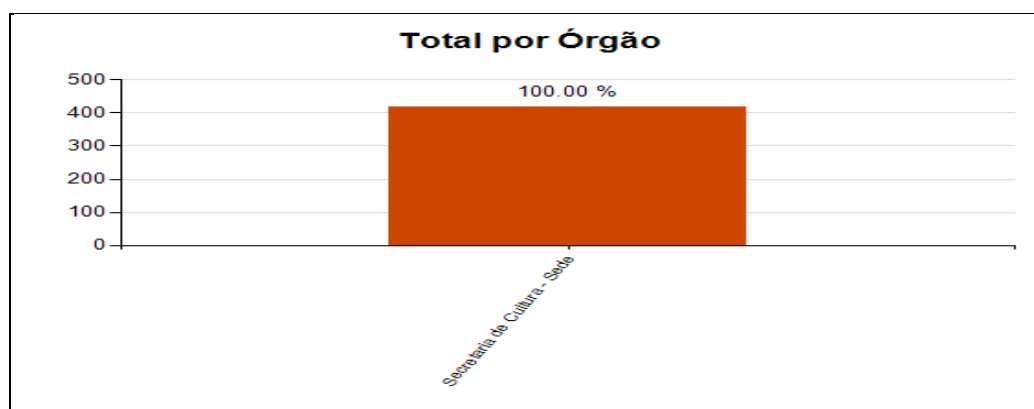
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura – Sede

Período: 01/07/2018 a 31/12/2018

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

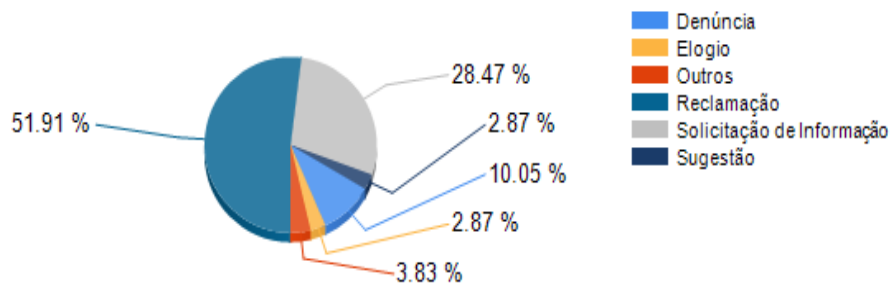
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura - Sede	418
Total:		418



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	42
Elogio	12
Outros	16
Reclamação	217
Solicitação de Informação	119
Sugestão	12
Total:	418

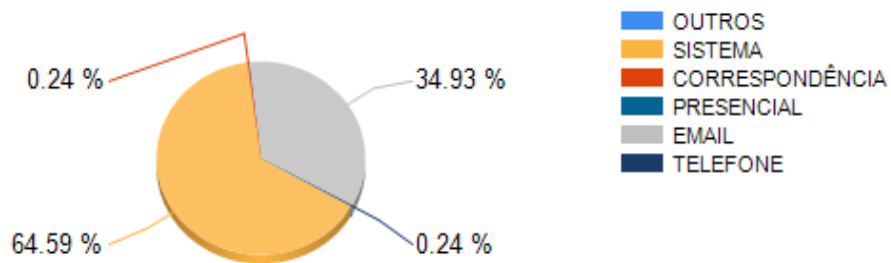
Total por Tipo



Forma de Contato

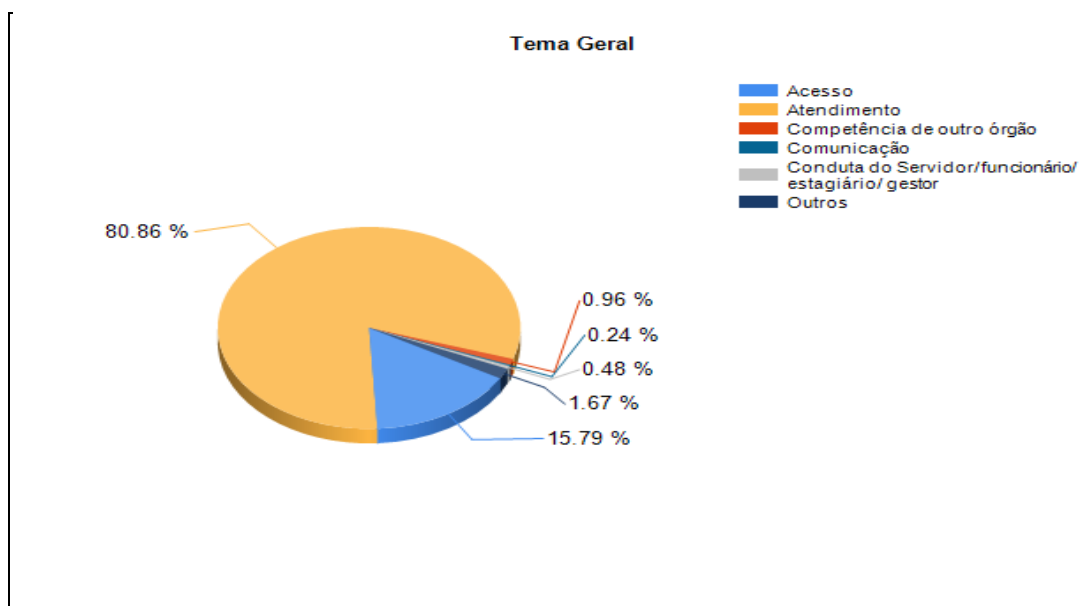
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	6	1	35	0	42
Elogio	0	0	5	0	7	0	12
Outros	0	0	2	0	14	0	16
Reclamação	0	1	72	0	144	0	217
Solicitação de Informação	0	0	61	0	58	0	119
Sugestão	0	0	0	0	12	0	12
Total	0	1	146	1	270	0	418

Forma de Contato



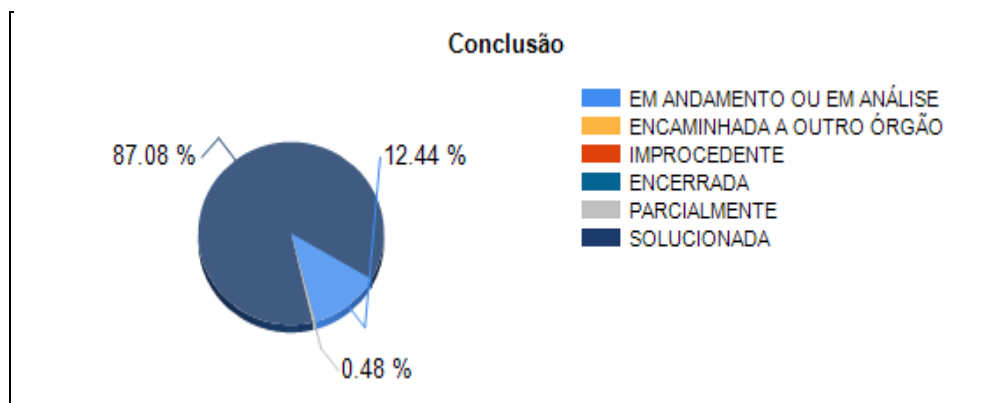
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	6	2	0	24	31	3	66
Atendimento	34	10	11	191	83	9	338
Competência de outro órgão	0	0	1	1	2	0	4
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	0	0	0	2
Outros	0	0	4	1	2	0	7
Total	42	12	16	217	119	12	418



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	36	0	0	0	0	6	42
Elogio	12	0	0	0	0	0	12
Outros	15	0	0	0	0	1	16
Reclamação	189	1	0	0	0	27	217
Solicitação de Informação	100	1	0	0	0	18	119
Sugestão	12	0	0	0	0	0	12
Total	364	2	0	0	0	52	418



Período	7/2018 - Relatório - 2º semestre 2018 - (01/07/2018 a 31/12/2018)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	<p>Neste semestre pudemos registrar uma diminuição significativa entre o número de demandas recebidas no 1º semestre de 2018, que foram de 559, para 418 demandas recebidas no 2º semestres de 2018.</p> <p>Devemos atribuir este resultado ao tratamento dado pelas unidades em conjunto com esta Ouvidoria, pois pudemos visivelmente notar maior efetividade na qualidade dos serviços oferecidos à população.</p> <p>Consideramos que as demandas mais recorrentes são as relacionadas à Reclamação, destacamos as unidades que registraram maior número de reclamações neste semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Unidade de Formação Cultural, com 82 reclamações; ➤ Unidade de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura, com 49 reclamações; ➤ Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, com 37 reclamações; ➤ Unidade de Fomento e Economia Criativa, PROAC, com 29 reclamações. <p>Consideramos mais relevantes as demandas relacionadas a denúncias e ressaltamos que a Unidade de Formação Cultural apresenta o maior número de denúncias registradas neste semestre em relação ao total geral, e grande parte dessas demandas estão atribuídas à AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e ao Conservatório de Tatuí.</p>
Recomendações	<ul style="list-style-type: none"> • Podemos considerar que a significativa diminuição ao número de demandas registradas no 2º semestre de 2018 se deve a uma participação efetiva da Ouvidoria em conjunto com os coordenadores das Unidades Gestoras, que acataram nossas sugestões de ações a serem desenvolvidas, Dessa forma quando apuramos indicadores que possibilitaram reconhecer os maiores problemas e os reincidentes, e sugerimos correções adequadas a cada tipo de situação, tornou-se possível avaliar as demandas recebidas, principalmente as reincidentes. • <u>Sugerimos que a Comissão de Avaliação, antes de submeter seus Pareceres à aprovação e assinatura do Secretário da Pasta, passe a incluir os indicadores levantados por esta ouvidoria quanto às denúncias, reclamações, elogios e solicitações, pois entendemos que a utilização dos dados fornecidos através da manifestação dos usuários dos serviços públicos é de fundamental importância para garantir a efetividade e eficiência do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão.</u> • Por fim, esta Ouvidoria solicita prioridade na implantação da Comissão de Ética, visando colaborar na solução das questões apresentadas principalmente no que diz respeito a fatos que envolvem os Equipamentos Culturais da Secretaria, conforme estabelecido na Lei nº Estadual de 10.294 de 20 de abril de 1999.
Dificuldades	<ul style="list-style-type: none"> • É importante reforçar que os Coordenadores devem ter pleno conhecimento do teor das respostas encaminhadas pelas Organizações Sociais, bem como ratificá-las se necessário, antes de direcioná-las a esta Ouvidoria. Além disso, solicitamos apoio dos Coordenadores das Unidades no que diz respeito ao comprometimento com a qualidade das respostas e sua elucidação em tempo hábil. • Destacamos que há um número expressivo de demandas em aberto neste semestre, as unidades que apresentam maior quantidade de demandas em aberto, e respostas sem a constatação de resolução do problema foram as Unidades de Difusão Cultural, Bibliotecas e Leitura - UDBL e a Unidade de Fomento e Economia Criativa – UFEC – PROAC ICMS e EDITAIS. • Solicitamos aos Órgãos Gestores o exato cumprimento das disposições contidas em Lei, de forma que as Organizações Sociais cumpram integralmente com o quanto acordado em Contrato de Gestão. • Lembramos que a Comissão de Avaliação deve avaliar os parâmetros, indicadores e as informações gerais sobre o funcionamento das prestações de serviços e os aspectos econômico-financeiros das atuações de cada organização contratada, comparando esses dados com o conteúdo acordado no Contrato de Gestão, podendo

inclusive implementar medidas corretivas e acordos, de tal maneira que a prestação de serviços atenda aos termos que foram contratados, e, de acordo com o caso, sugerir a interrupção do Contrato de Gestão, ou então, a sua não renovação, conforme disposto no **Decreto Estadual nº 50.941/2006**.

- É de fundamental importância maior suporte por parte da Ouvidoria Geral do Estado, para que possamos desenvolver um trabalho conjunto e alcançarmos os mesmos objetivos no que diz respeito padronização de normas e procedimentos.
- Ainda convém lembrarmos que se faz necessária uma melhor avaliação por parte da Unidade de Formação Cultural, no sentido de identificar o motivo de somente a AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e o Conservatório de Tatuí não terem conseguido o êxito dos demais Projetos, no que tange a diminuição do número de denúncias e reclamações.

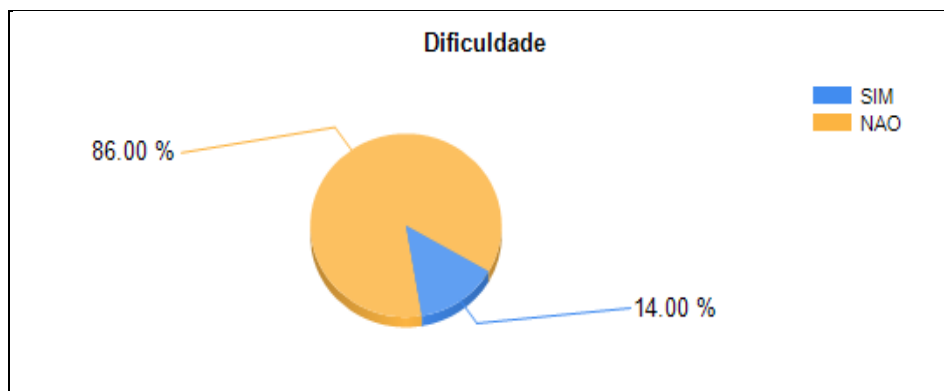
Relatório - Pesquisa de Satisfação

**Secretaria da Cultura e Economia Criativa
Secretaria de Cultura - Sede
Período: 01/07/2018 a 31/12/2018**

**Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 395
Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 50**

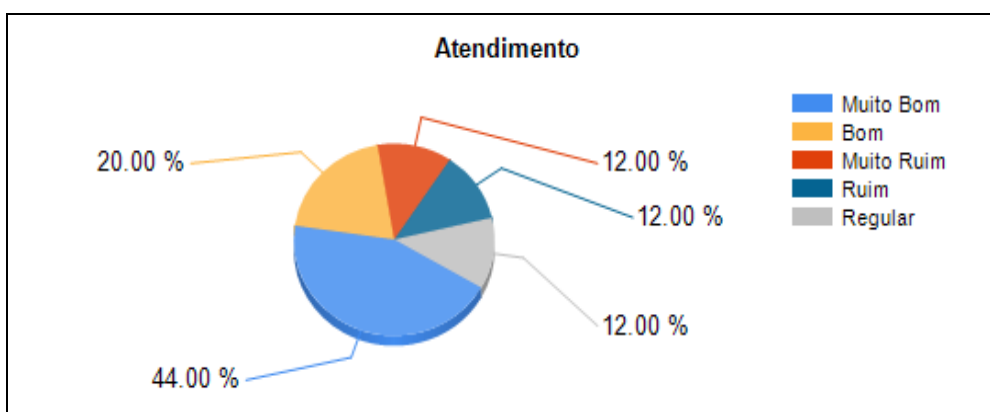
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	7
Não	43
Total:	50



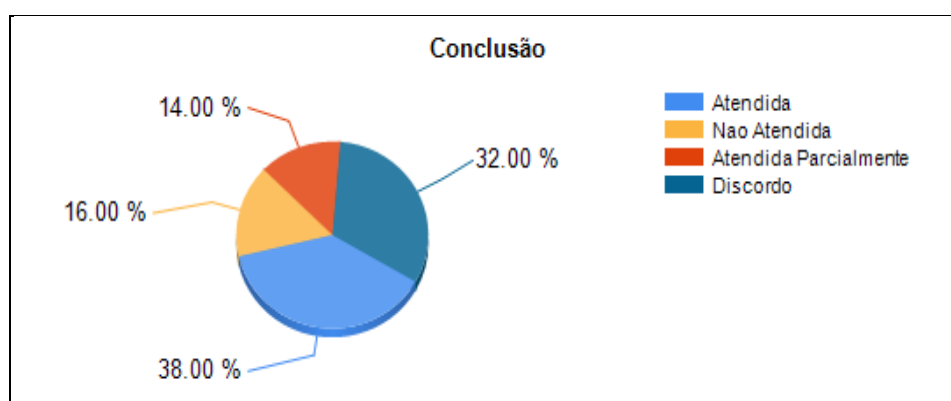
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	22
Bom	10
Regular	6
Ruim	6
Muito Ruim	6
Total:	50



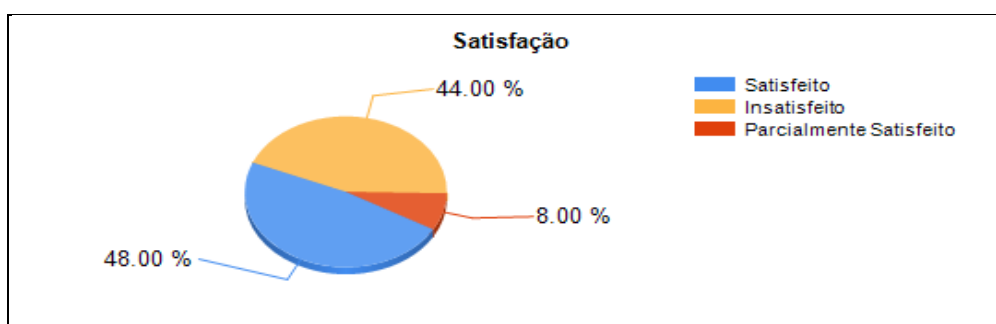
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	19
Atendida Parcialmente	7
Não Atendida	8
Discordo da solução apresentada	16
Total:	50



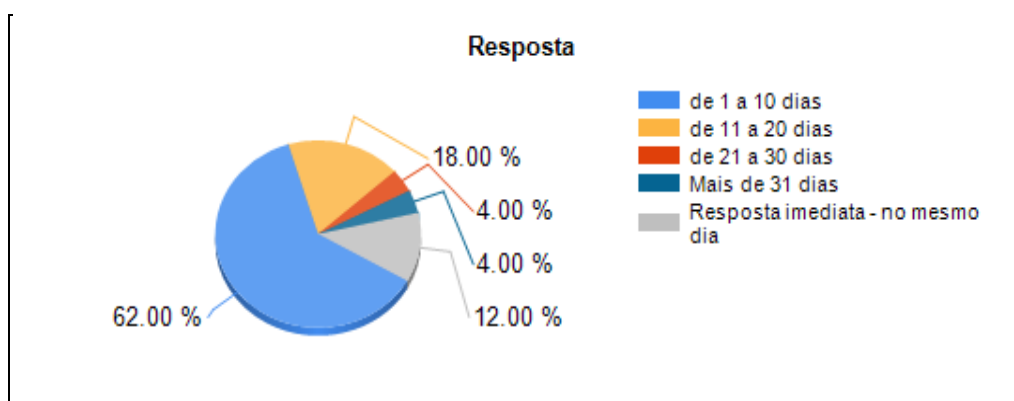
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	24
Parcialmente Satisfeito	4
Insatisfeito	22
Total:	50



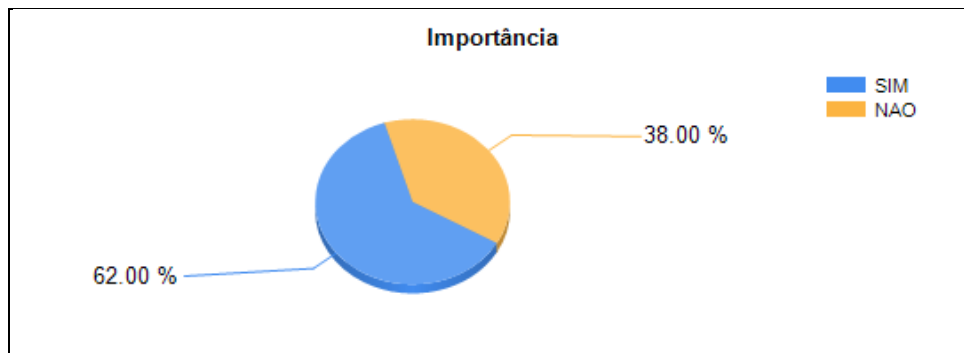
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	31
de 11 a 20 dias	9
de 21 a 30 dias	2
Mais de 31 dias	2
Resposta imediata - no mesmo dia	6
Total:	50



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	31
Não	19
Total:	50



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	38
Não	12
Total:	50

