

Relatório - Manifestação

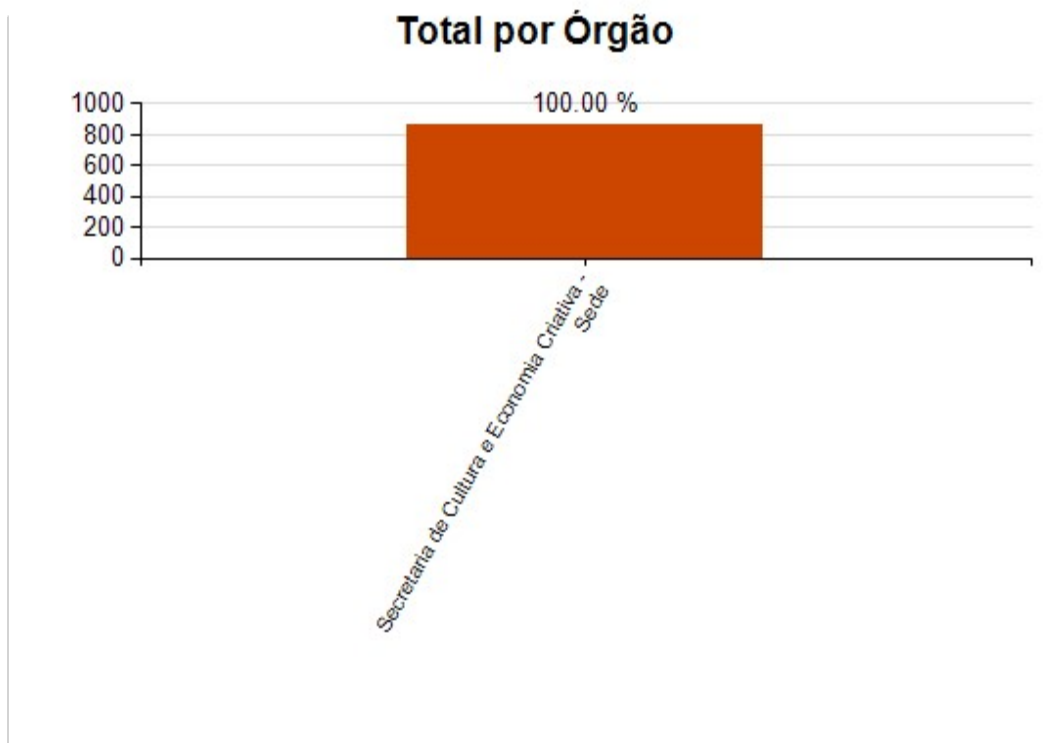
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/01/2015 a 30/06/2015

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

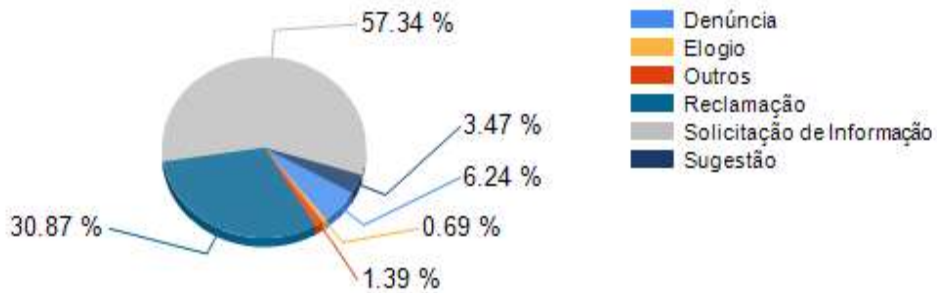
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	865
Total:		865



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	6
Outros	12
Reclamação	267
Solicitação de Informação	496
Sugestão	30
Total:	865

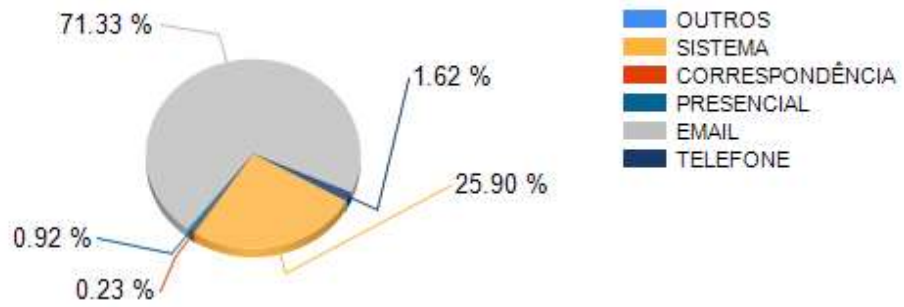
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	3	16	0	33	0	54
Elogio	0	2	2	0	2	0	6
Outros	0	0	2	0	10	0	12
Reclamação	6	9	160	1	91	0	267
Solicitação de Informação	0	0	420	1	75	0	496
Sugestão	0	0	17	0	13	0	30
Total	8	14	617	2	224	0	865

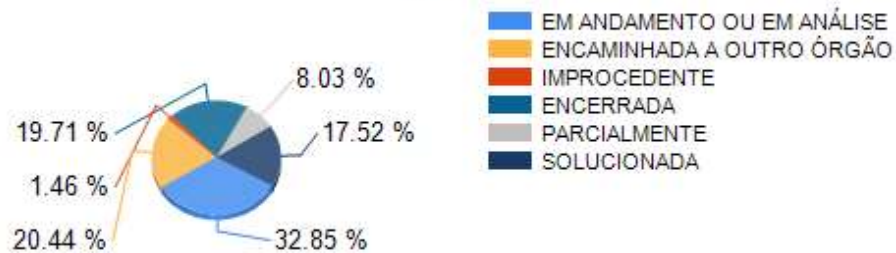
Forma de Contato



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	3	3	3	1	2	2	14
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0	4	0	5
Reclamação	13	8	10	0	18	16	65
Solicitação de Informação	5	0	13	1	2	26	47
Sugestão	2	0	1	0	2	1	6
Total	24	11	27	2	28	45	137

Conclusão



Período	Relatório - 1º semestre 2015 - (01/01/2015 a 30/06/2015)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	O item Informação apresentou maior número de Demandas (496). Em destaque a Unidade Preservação do Patrimônio Museológico, com (183) demandas , cujos temas abrangem Museu da Imigração e Pinacoteca do Estado. As Denúncias (54) demandas, apresentaram um aumento significativo, estão distribuídas entre a Unidade de Formação Cultural com (17) demandas, envolvendo projetos Fábricas de Cultura e Conservatório Musical de Tatuí; a Unidade de Patrimônio Histórico com (12) e Fomento e Difusão de Produção (11) demandas entre outras. No item Reclamação a UFC aparece com maior número de demandas (90), entre os temas abordados são (19) oficinas Culturais, (18)Projeto Guri administrado pela Associação AAPG, Fábricas de Cultura, Escola de Música.
Recomendações	Visando a melhoria da qualidade das respostas encaminhadas ao Cidadão, esta Ouvidoria vem recomendando ao aos Coordenadores/ Gestores de cada Unidade, que a mesma seja bem fundamentada, com esclarecimentos e argumentos condizentes com a questão apontada. Recomendamos mais uma vez averiguação quanto à fixação da Placa da Ouvidoria junto ao Equipamento Cultural, constando os meios de acesso ao cidadão.
Dificuldades	Averiguação mais consiste por parte dos Coordenadores/gestores na apuração das Denúncias e Reclamações, bem como retorno a esta Ouvidoria das medidas que foram adotadas, visando a correção do problema apontado pelo cidadão. Participação periódica em reuniões com dirigentes e coordenadores da Unidade da Pasta, sobre os programas e projetos desenvolvidos.

Dados do Ouvidor

Nome do Ouvidor: Margaret Steagall

Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Sobreloja

Email: msteagall@sp.gov.br

Telefone: (11) 33398051

Telefone: (11) 33398054 / 33398055

**Email: ouvidoria@cultura.sp.gov.br,
ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br**

Preenchido por: Marinei Alves Lima

Data: 15/ 07/ 2015