

# Relatório - Manifestação

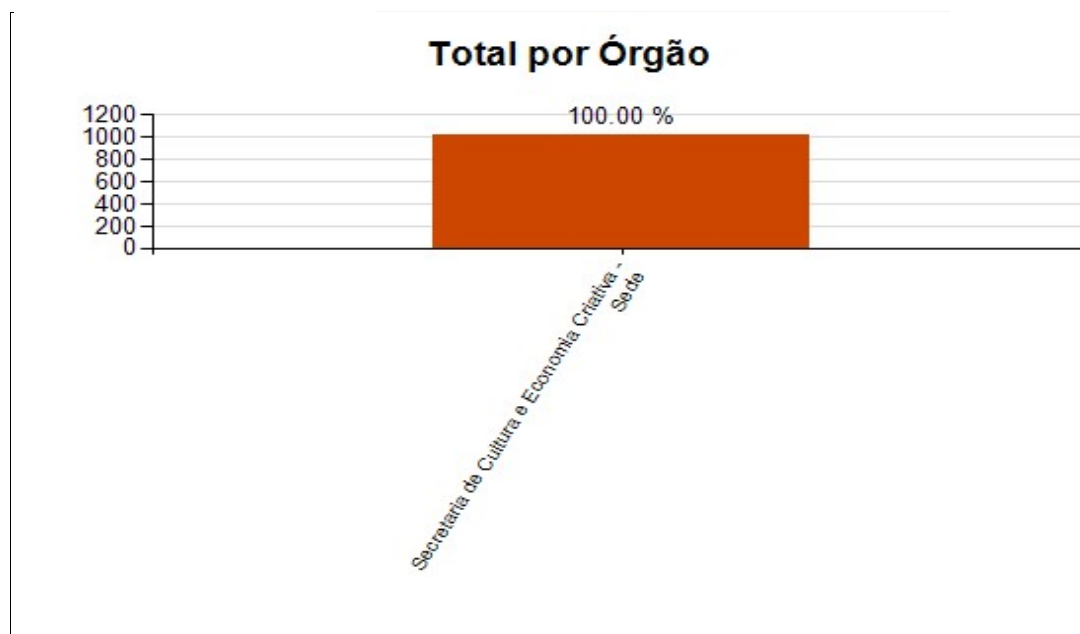
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa – Sede

Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

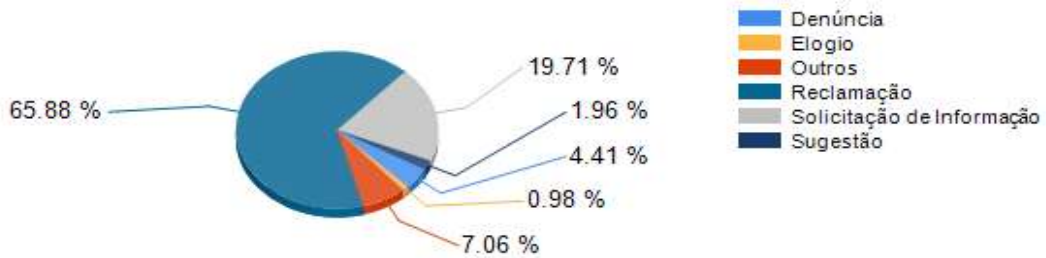
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	1020
Total:		1020



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	45
Elogio	10
Outros	72
Reclamação	672
Solicitação de Informação	201
Sugestão	20
<b>Total:</b>	<b>1020</b>

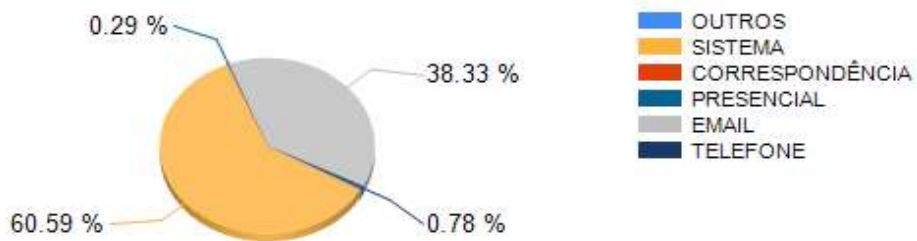
### Total por Tipo



## Forma de Contato

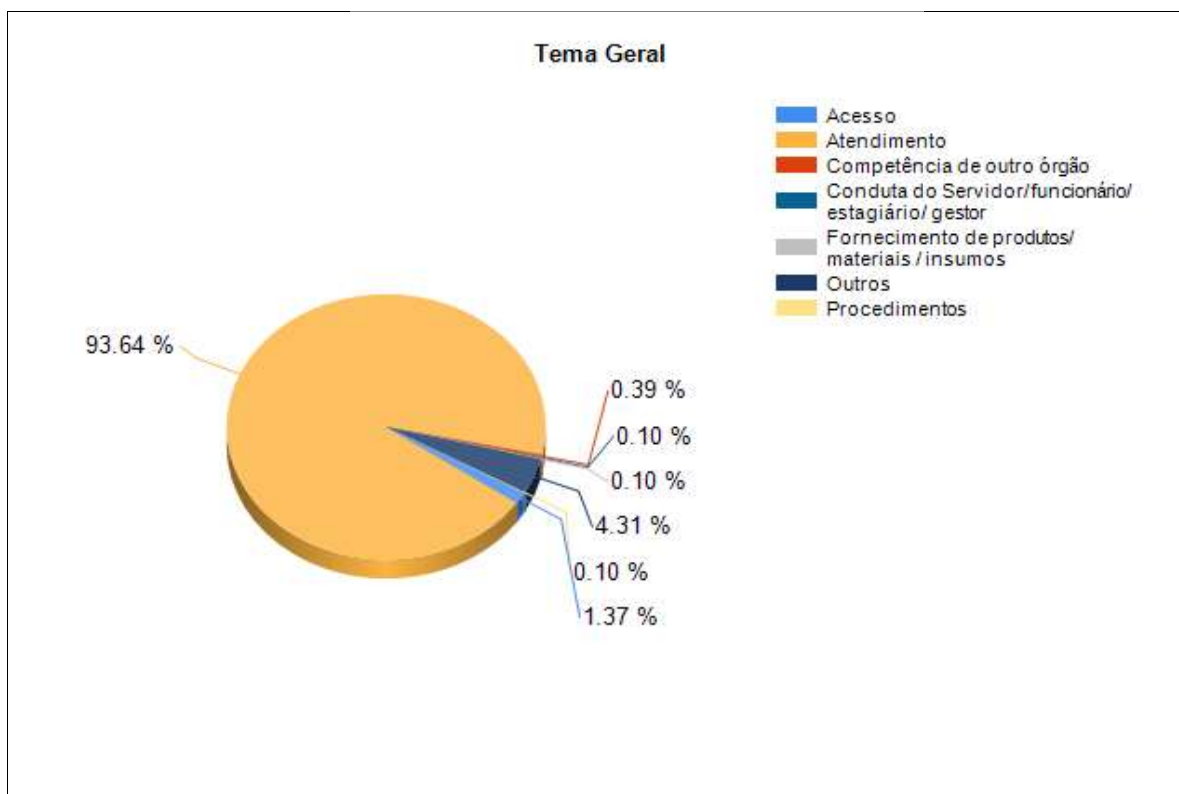
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	43	0	45
Elogio	0	0	5	0	5	0	10
Outros	0	0	30	0	42	0	72
Reclamação	3	5	209	0	455	0	672
Solicitação de Informação	0	2	135	0	64	0	201
Sugestão	0	1	10	0	9	0	20
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>391</b>	<b>0</b>	<b>618</b>	<b>0</b>	<b>1020</b>

### Forma de Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	9	4	1	14
Atendimento	44	10	34	661	190	18	957
Competência de outro órgão	0	0	1	2	1	0	4
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	1	1
Outros	0	0	37	2	5	0	44
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>674</b>	<b>201</b>	<b>20</b>	<b>1022</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	0	0	0	0	10	45
Elogio	9	0	0	0	0	1	10
Outros	70	0	0	0	0	2	72
Reclamação	638	0	0	0	0	34	672
Solicitação de Informação	171	0	0	0	1	29	201
Sugestão	18	0	0	0	0	2	20
<b>Total</b>	<b>941</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>	<b>1020</b>



<b>Período</b>	<b>8/2019 - Relatório - 1º semestre 2019 - (01/01/2019 a 30/06/2019)</b>
<b>Órgão</b>	<b>Secretaria de Cultura – Sede</b>
<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<p>Registramos neste semestre um aumento significativo ao número de demandas recebidas em comparação a semestres anteriores, de 418 demandas registradas no 2º semestre de 2018 para 1020 registradas no 1º semestre de 2019.</p> <p>A demandas mais recorrentes estão relacionadas a Unidade de Formação Cultural que apresenta o maior número de denúncias e reclamações registradas neste semestre em relação ao total geral, sendo a maioria atribuídas a administração da AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e ao Conservatório de Tatuí.</p>
<b>Recomendações</b>	<p>- É indispensável a participação dos coordenadores das Unidades Gestoras, no que se refere a verificação das respostas dadas pelas OSs, muita vezes inadequadas, pois é imprescindível que a unidade às analise para resolução do problema evitando reincidências.</p> <p><b><u>- Sugerimos que a Comissão de Avaliação, antes de submeter seus Pareceres, passe a incluir os indicadores levantados por esta Ouvidoria quanto às denúncias e reclamações, pois entendemos que a utilização dos dados fornecidos através das manifestações dos usuários dos serviços públicos são de fundamental importância para garantir a efetividade e eficiência do acompanhamento da execução do Contrato de Gestão.</u></b></p> <p><b><u>Inclusive implementar medidas corretivas e acordos, de tal maneira que a prestação de serviços atenda aos termos que foram contratados, conforme disposto no Decreto.</u></b></p> <p>-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.</p>
<b>Dificuldades</b>	<p>- Solicitamos apoio dos Coordenadores das Unidades no que diz respeito ao comprometimento com a qualidade das respostas e sua elucidação em tempo hábil.</p> <p>- Se faz necessário uma melhor avaliação por parte da Unidade de Formação Cultural, no sentido sanar problemas relacionados ao alto índice de demandas reincidentes relativas a denúncias e reclamações provenientes da AAPG - Associação Amigos do Projeto Guri e do Conservatório de Tatuí.</p> <p><b>- É necessária a participação desta ouvidoria em reuniões realizadas entre esta Secretaria e os Coordenadores da Pasta, pois é fundamental que tomemos conhecimento das medidas adotadas pela gestão para alinharmos objetivos, como era procedimento anterior e conforme disposto em lei.</b></p> <p>- Reiteramos a importância de maior suporte por parte da Ouvidoria Geral do Estado, quanto a fatos que geram dúvidas quanto ao procedimento. Nesses casos utilizamos a Diretoria Técnica, que sempre nos atendeu com presteza, porém é um procedimento individualizado e que poderia estar servindo como exemplo à outras Pastas. Encontros mais freqüentes entre as Ouvidorias para alinharmos procedimentos. Dessa maneira a Ouvidoria Geral do Estado poderia criar novos procedimentos e normatizações afim de que houvesse unicidade entre todas as Ouvidorias da Rede, com atitudes mais compatíveis e fiéis à legislação vigente.</p>

**Nome do Ouvidor: Margaret Steagall**

**Endereço: Rua Mauá, nº 51**

**Email:** [ouvidoria@cultura.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cultura.sp.gov.br) / [ouvidoria\\_responde@cultura.sp.gov.br](mailto:ouvidoria_responde@cultura.sp.gov.br)

**Tel:** (11) 33398054/ 8055/8051