

Relatório - Manifestação

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/07/2014 a 31/12/2014

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

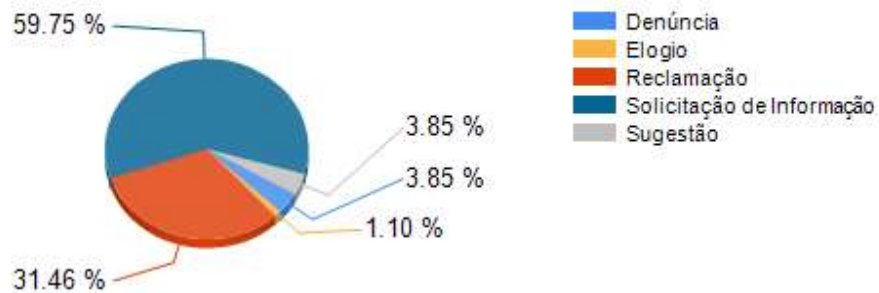
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	728
Total:		728



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Elogio	8
Reclamação	229
Solicitação de Informação	435
Sugestão	28
Total:	728

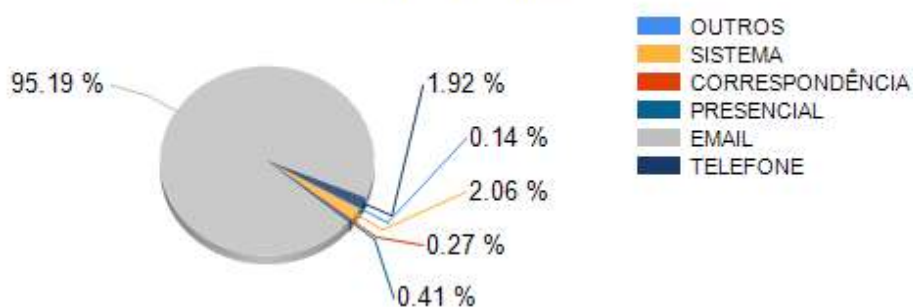
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	1	23	1	3	0	28
Elogio	0	0	8	0	0	0	8
Reclamação	3	10	207	1	8	0	229
Solicitação de Informação	0	2	428	0	4	1	435
Sugestão	0	1	27	0	0	0	28
Total	3	14	693	2	15	1	728

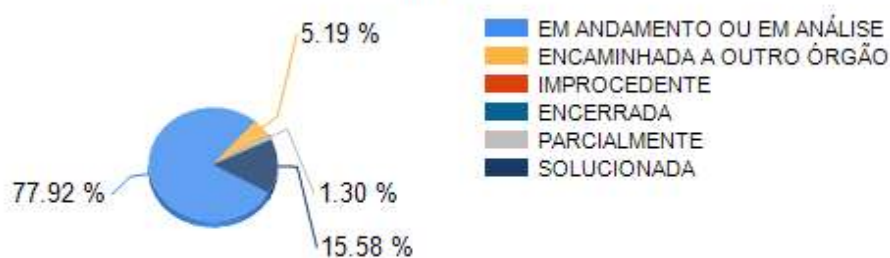
Forma de Contato



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	2	1	0	0	1	1	5
Elogio	0	0	0	0	0	1	1
Reclamação	6	0	0	0	2	27	35
Solicitação de Informação	4	0	0	0	0	27	31
Sugestão	0	0	0	0	1	4	5
Total	12	1	0	0	4	60	77

Conclusão



Período	Relatório - 2º semestre 2014 - (01/07/2014 a 31/12/2014)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	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 frequentes, 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.
Recomendações	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.
Dificuldades	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 pagina 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. Esta 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