

Relatório - Manifestação

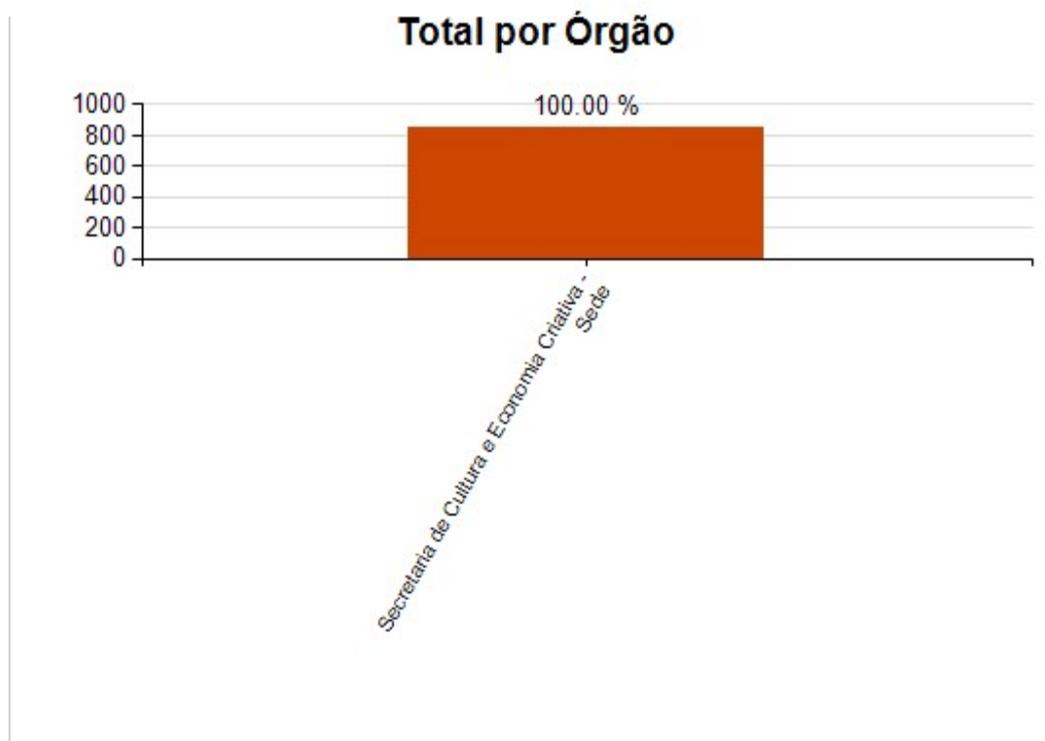
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/07/2015 a 31/12/2015

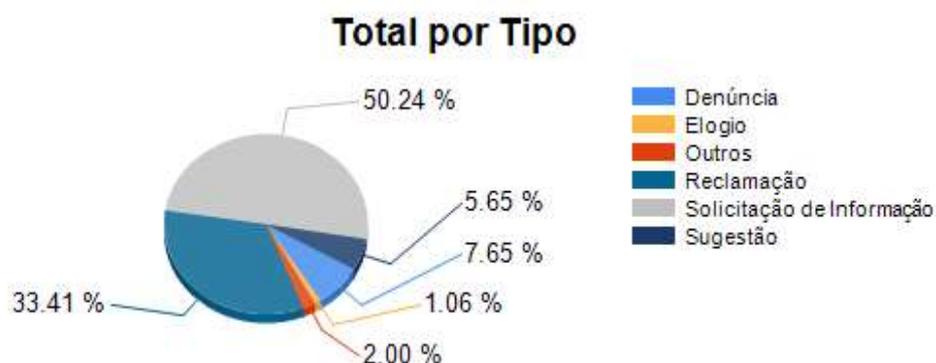
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	850
Total:		850



Tipo de Manifestação

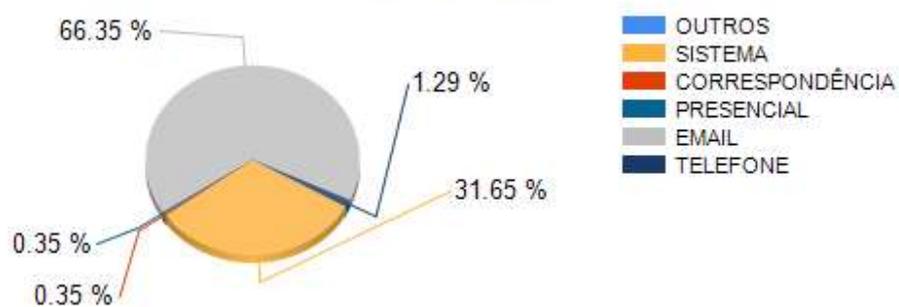
Tipo	Quantidade
Denúncia	65
Elogio	9
Outros	17
Reclamação	284
Solicitação de Informação	427
Sugestão	48
Total:	850



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	3	3	13	1	45	0	65
Elogio	0	0	7	0	2	0	9
Outros	0	0	7	0	10	0	17
Reclamação	0	7	153	2	122	0	284
Solicitação de Informação	0	1	362	0	64	0	427
Sugestão	0	0	22	0	26	0	48
Total	3	11	564	3	269	0	850

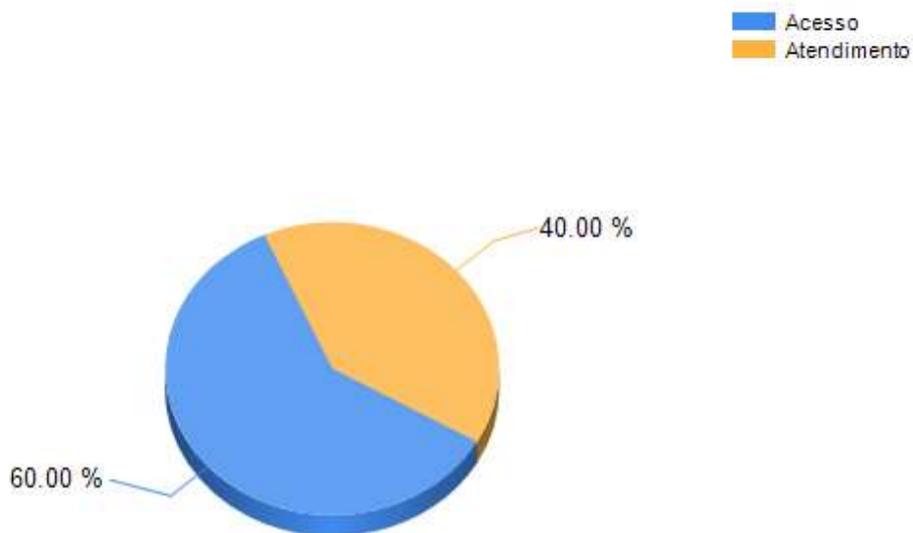
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	1	0	3
Atendimento	0	0	0	1	1	0	2
Total	0	0	0	3	2	0	5

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	25	2	1	0	2	65
Elogio	8	1	0	0	0	0	9
Outros	14	3	0	0	0	0	17
Reclamação	153	104	10	1	0	16	284
Solicitação de Informação	303	113	6	0	2	3	427
Sugestão	39	6	0	0	2	1	48
Total	552	252	18	2	4	22	850

Conclusão



Período	Relatório - 2º semestre 2015 - (01/07/2015 a 31/12/2015)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Informação: com 50% total das demandas do semestre. Os temas abordados abrangem Museus - UPPM, com destaque ao Museu da Imigração, Catavento Cultural e Pinacoteca do Estado. O item denúncia requer atenção pela sua linha crescente. Unidade de Fomento - UFDPC, com total de 21 demandas, das quais 13 são direcionadas a Organização Social de Cultura ABAÇAI, concentradas nos projetos: Revelando São Paulo, Festa Cigana e questões administrativas. A Unidade de Fomento e Difusão Cultural figura com maior número de demandas distribuídas, na sua maioria entre Sala São Paulo e Programa de Ação Cultural.
Recomendações	Necessidade de averiguação e apuração dos casos de denúncias e reclamações consideradas graves, por parte dos gestores das organizações sociais que administram equipamentos culturais, bem como acompanhamento de coordenadores em suas respectivas unidades. Atenção especial no encaminhamento das respostas em tempo hábil, bem como quanto ao seu conteúdo, visando informações claras, objetivas e adequadas.

Nome do Ouvidor: Margaret Steagall

Endereço: Rua Mauá, nº 51 - Térreo

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

Tel: (11) 33398054/ 8055/8051