

# Relatório – Manifestação

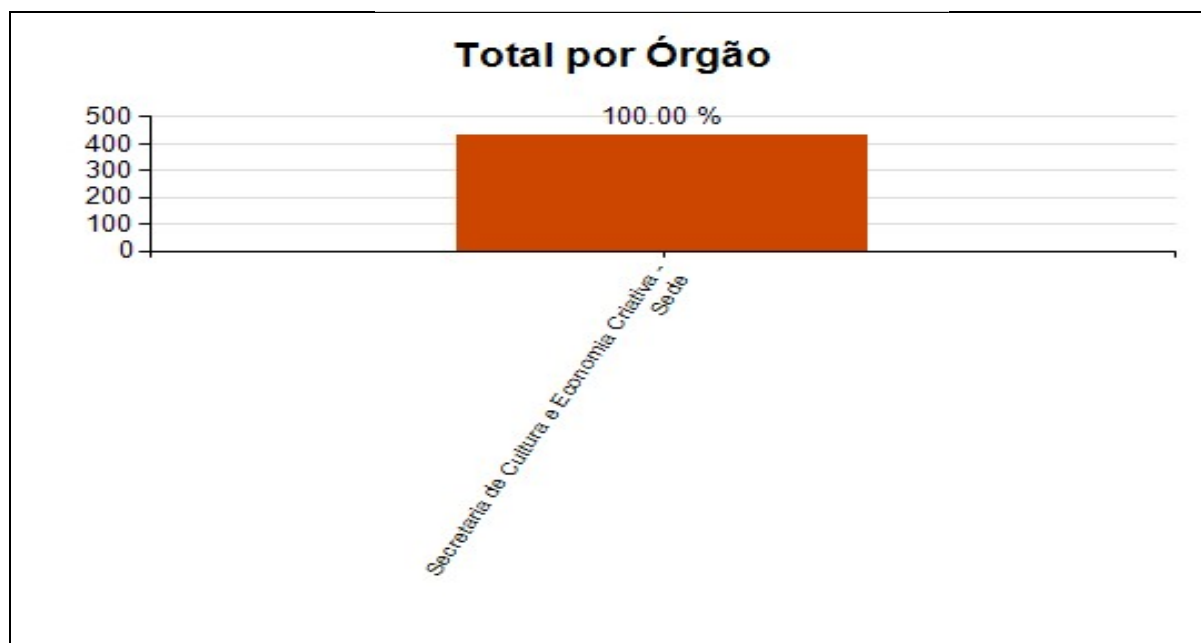
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa – Sede

Período: 01/07/2019 a 31/12/2019

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

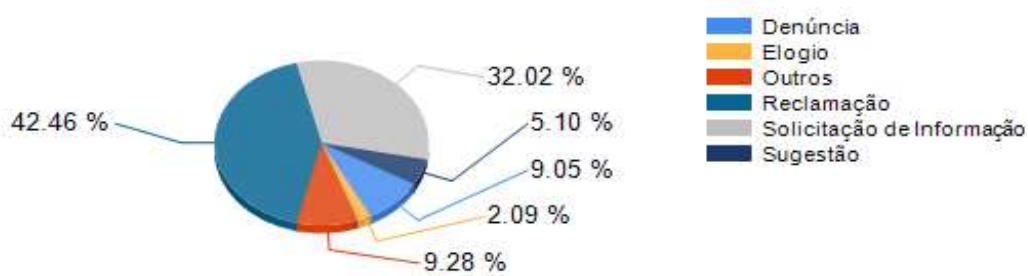
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	431
Total:		431



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	39
Elogio	9
Outros	40
Reclamação	183
Solicitação de Informação	138
Sugestão	22
Total:	431

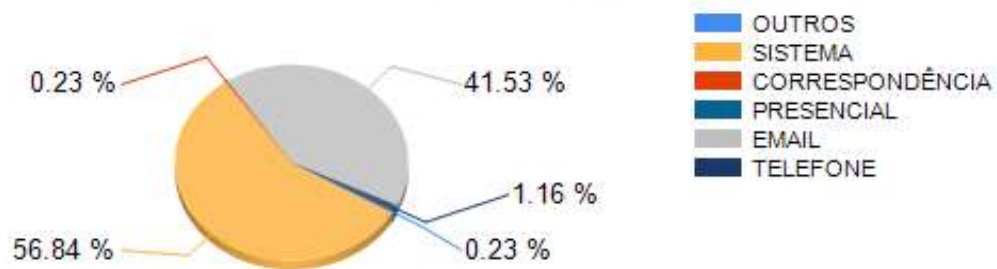
### Total por Tipo



### Forma de Contato

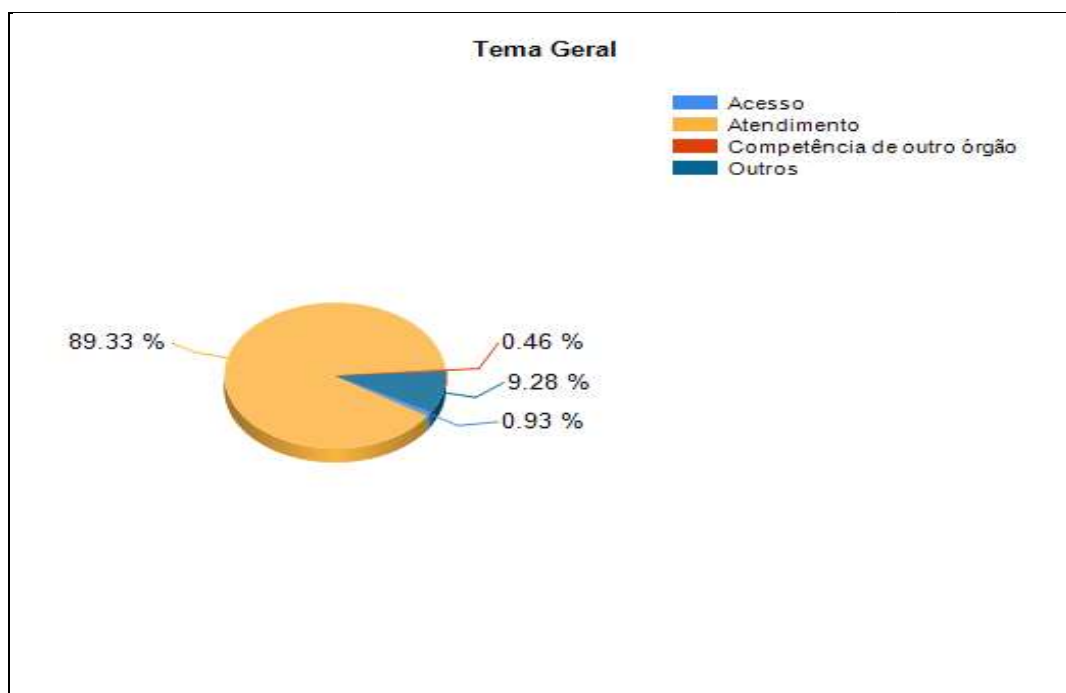
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	2	0	43	0	45
Elogio	0	0	5	0	5	0	10
Outros	0	0	30	0	42	0	72
Reclamação	3	5	209	0	455	0	672
Solicitação de Informação	0	2	135	0	64	0	201
Sugestão	0	1	10	0	9	0	20
Total	3	8	391	0	618	0	1020

### Forma de Contato



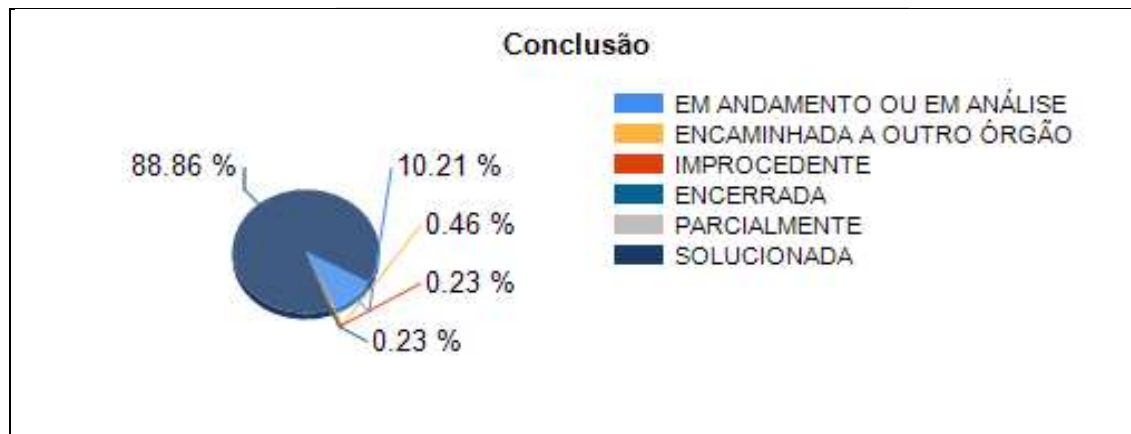
## Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	2	2	0	4
Atendimento	39	8	12	178	127	21	385
Competência de outro órgão	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	1	29	1	8	1	40
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>182</b>	<b>138</b>	<b>22</b>	<b>431</b>



## Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	31	0	0	0	0	8	39
Elogio	9	0	0	0	0	0	9
Outros	39	0	0	0	0	1	40
Reclamação	161	0	0	1	1	20	183
Solicitação de Informação	124	0	1	0	1	12	138
Sugestão	19	0	0	0	0	3	22
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>431</b>



<b>Período</b>	<b>9/2019 - Relatório - 2º semestre 2019 - (01/07/2019 a 31/12/2019)</b>
<b>Órgão</b>	<b>Secretaria de Cultura - Sede</b>
<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<p>Acreditamos que a diminuição do número de demandas, deve-se a falta de informação nos sites das organizações parceiras sobre a Ouvidoria, que precisa estar visível e de fácil acesso de acordo com a legislação vigente.</p> <p>Foi observado aumento das reincidências, o que sinaliza que o problema não foi efetivamente solucionado. Mais uma vez, alertamos as Coordenadorias, que a responsabilidade dessas demandas, são da Secretaria, portanto as respostas a nos enviadas são meras justificativas pois são respondidas pelas OSs, e repassadas a nós pela Unidade, sem uma previa avaliação do problema e eventual resolução. A Ausência desse procedimento impossibilita o objetivo do nosso trabalho que é a melhoria dos serviços prestados a população e a gestão de gastos públicos. É necessário conscientização dos coordenadores a esse respeito e outros órgãos competentes.</p> <p>A demandas mais recorrentes e mais relevantes continuam sendo as relacionadas a Unidade de Formação Cultural que apresenta o maior número de reclamações registradas neste semestre em relação ao total geral, sendo a maioria atribuída as Fábricas de Cultura, ao Projeto Guri Interior e Litoral, administrados por Sustenidos Organização Social de Cultura, Projeto Guri Capital, administrado pela Organização Social Santa Marcelina.</p>
<b>Recomendações</b>	<p>Há a necessidade dos órgãos da Pasta conhecerem minimamente o trabalho executado pela rede de ouvidorias de SP para que haja um predisposição de nos auxiliar não só no sentido de resolver os eventuais problemas bem como a prevenção de futuros.</p> <p>Sem a retaguarda administrativa é impossível a realização de um trabalho competente exigido pela Rede de ouvidoria do estado, que faz o monitoramento.</p> <p>Lembramos ainda a participação dos dados dessa Ouvidoria nas reuniões da Comissão de avaliação, uma vez que esses espelham a verdadeira realidade sobre os serviços prestados .</p> <p>O mesmo a respeito da Unidade de monitoramento.</p>
<b>Dificuldades</b>	<p>Reiteramos o mencionado anteriormente sobre 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. Haja visto o fato ocorrido da dificuldade do usuário acessar a página da Ouvidoria, uma vez que posicionamento do logo do Governo do estado, secretaria , ouvidoria, sic e portal da transparência , já havia sido feito e constando em todos os sites das entidades parceiras. E fomos notificados pela OGE sobre a ausência.</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. A ausência desse procedimento vem acarretando problemas que possam vir a interferir e até comprometer a boa administração da Pasta.</p> <p>Além da colaboração dos coordenadores, ainda precisamos contar com mais apoio da parte administrativa.</p>

