

Relatório - Manifestação

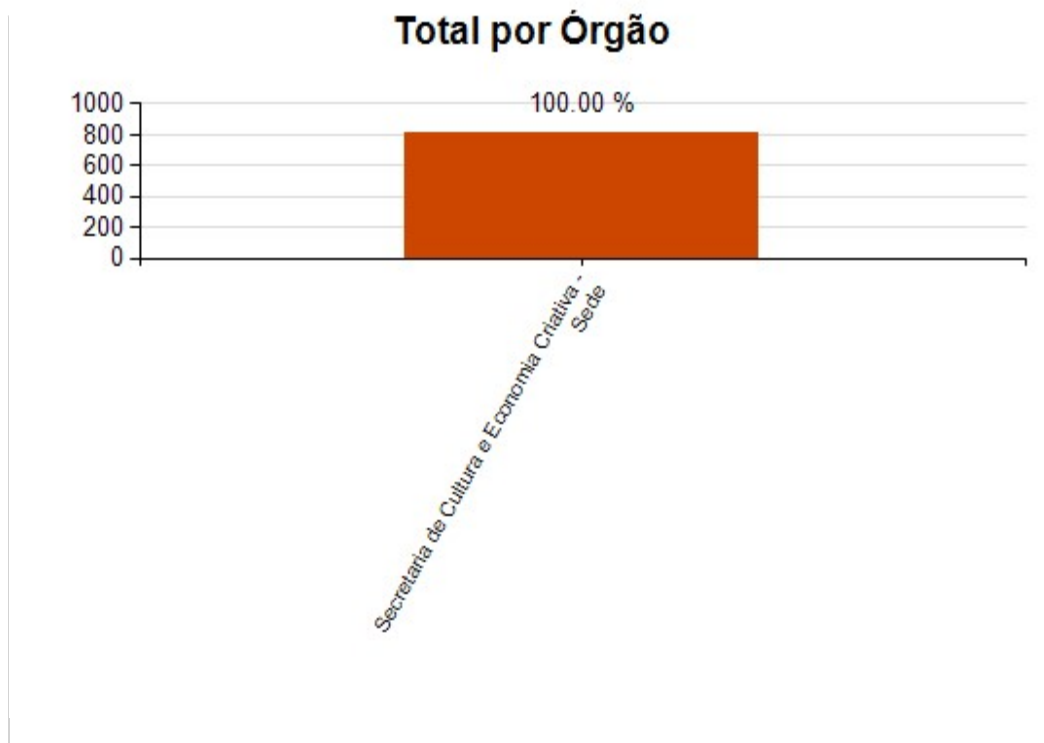
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/01/2017 a 30/06/2017

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

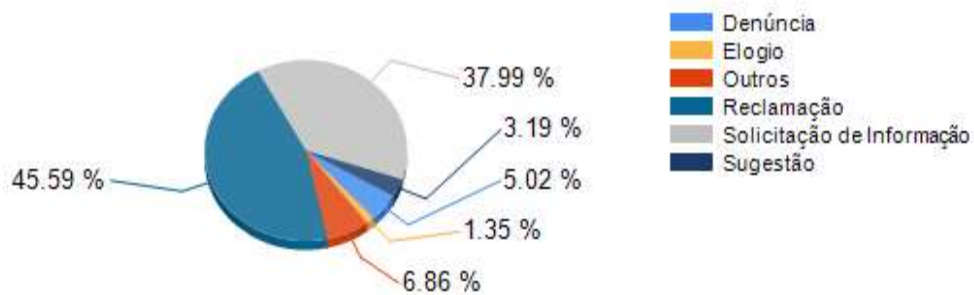
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	816
Total:		816



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	41
Elogio	11
Outros	56
Reclamação	372
Solicitação de Informação	310
Sugestão	26
Total:	816

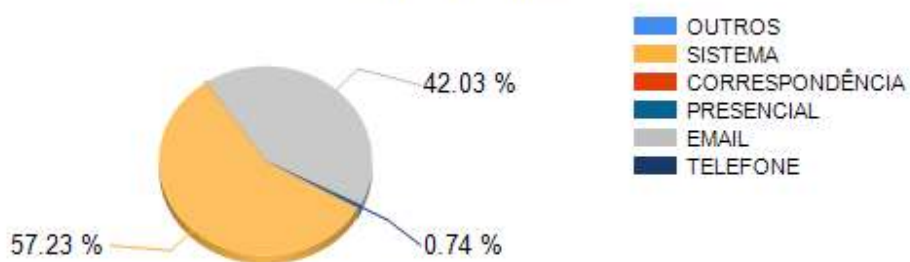
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	13	0	28	0	41
Elogio	0	0	6	0	5	0	11
Outros	0	0	40	0	16	0	56
Reclamação	0	5	77	0	290	0	372
Solicitação de Informação	0	1	201	0	108	0	310
Sugestão	0	0	6	0	20	0	26
Total	0	6	343	0	467	0	816

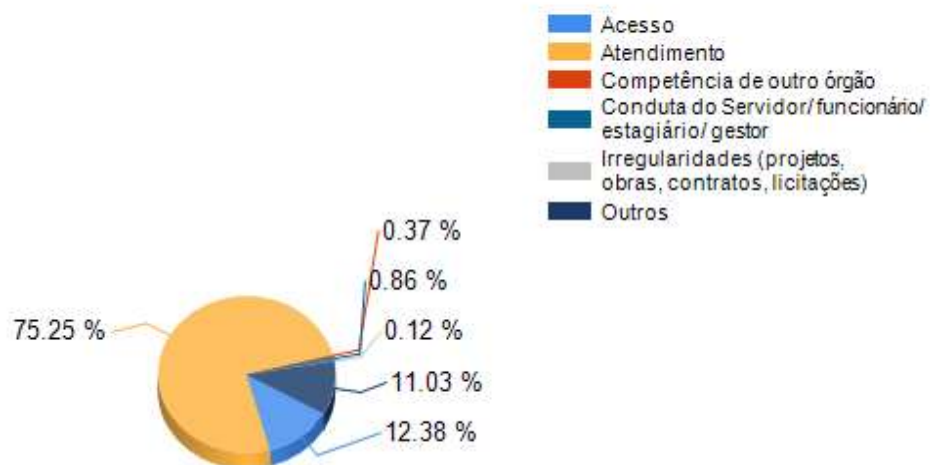
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	7	1	0	38	50	5	101
Atendimento	27	9	14	318	229	17	614
Competência de outro órgão	0	0	0	2	1	0	3
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	4	0	0	2	0	1	7
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	1	0	0	0	0	0	1
Outros	2	1	42	12	30	3	90
Total	41	11	56	372	310	26	816

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	35	4	0	1	0	1	41
Elogio	7	1	0	0	0	3	11
Outros	50	1	0	5	0	0	56
Reclamação	246	9	102	12	0	3	372
Solicitação de Informação	290	9	0	3	0	8	310
Sugestão	24	0	0	0	0	2	26
Total	652	24	102	21	0	17	816

Conclusão



Período	3/2017 - Relatório - 1º semestre 2017 - (01/01/2017 a 30/06/2017)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	<p>Comentários Relatório 2017</p> <p>1) Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema..</p> <p>Durante o 1º semestre de 2017, foram registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Cultura, 41 Denúncias. Comparando com o 1º semestre de 2016 (138 demandas) e 2º semestre de 2016, (87 demandas), reparamos uma queda significativa. Com base nesses dados, podemos afirmar que essa queda reflete uma situação positiva, e vem de encontro com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, junto a Administração, envolvendo Coordenadores e Gestores dos Equipamentos Culturais.</p> <p>Ressaltamos que a Unidade de Formação Cultural apresentou maior número de Denúncias, com 18 Demandas, cujos assuntos permeiam sobre fatos ocorridos no Conservatório Musical de Tatuí, Fábricas de Cultura e Projeto Guri. Demais Denúncias, estão distribuídas entre a Unidade de Fomento e Economia da Cultura, Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico entre outras.</p> <p>Quanto a Reclamações, totalizaram 372 Demandas durante o 1º semestre 2017. Observamos que quando comparadas com a movimentação do 1º e 2º semestres de 2016, estas apresentaram um aumento de mais de 50% do número de Reclamações no período.</p> <p>A Unidade de Formação Cultural, também registrou maior número de Reclamações com 185 demandas, direcionadas ao Conservatório Dramático e Musical de Tatuí, administrado pela Organização Social de Cultura - Associação de Amigos do Conservatório Musical de Tatuí. Essas Demandas referem-se ao descontentamento de alunos contra as atitudes da administração da escola, bem como procedimentos do corpo docente.</p> <p>O assunto foi repassado diretamente ao Secretário e ao Secretário Adjunto, que tomaram ciência concordaram com a seriedade dos fatos.</p> <p>O apoio a nós dado pelo Gabinete, tem sido de muita importância para realização do nosso trabalho, sem ele, não teríamos tanta autonomia para intervir em alguns casos.</p>
Recomendações	<p>2) Recomendação.</p> <p>Mais uma vez solicitamos aos Coordenadores e Gestores dos Equipamentos para que tomem conhecimento das demandas e avaliem as respostas a serem enviadas. Se envolvendo na apuração dos fatos e esclarecimentos das Reclamações e Denúncias até sua conclusão, informando a Ouvidoria sobre as medidas que foram tomadas para solução da questão. A resposta é de responsabilidade da Unidade ou Coordenadoria daí a necessidade de a nos ser enviada pelos seus respectivos Coordenadores ou diretores, e não simplesmente repassada a resposta dada pela Organização Social.</p> <p>Recomendamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura devem ter expostos em lugar de fácil acesso com a indicação da Ouvidoria Geral do Estado. www.ouvidoria.sp.gov.br</p>

	<p>Lembramos ainda, a importância da padronização dos dados da Ouvidoria em sites, aplicativos ou outro veículo de comunicação, de todos os Equipamentos Culturais da Secretaria da Cultura, estejam em conformidade com a Coordenação de Comunicação da Pasta, como sugerido em Decreto. Esta Ouvidoria se coloca à disposição para auxiliar o que for necessário.</p>
<p>Dificuldades</p>	<p>3) Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações</p> <p>Considerando as recentes mudanças dos dirigentes da Secretaria, é de suma importância o alinhamento das diretrizes da Pasta com o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria. Nesse sentido o Gabinete nos concede facilidade ao acesso e a sugestões.</p> <p>Reiteramos a necessidade da instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, cumprindo o estabelecido na Lei Estadual 10.294 de 20 de abril de 1999 ? Seção IV ? Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º. que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.</p> <p>O fato já foi abordado, porém é indispensável maior suporte por parte da Ouvidoria Geral, bem como em outros assuntos.</p>

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