

# Relatório - Manifestação

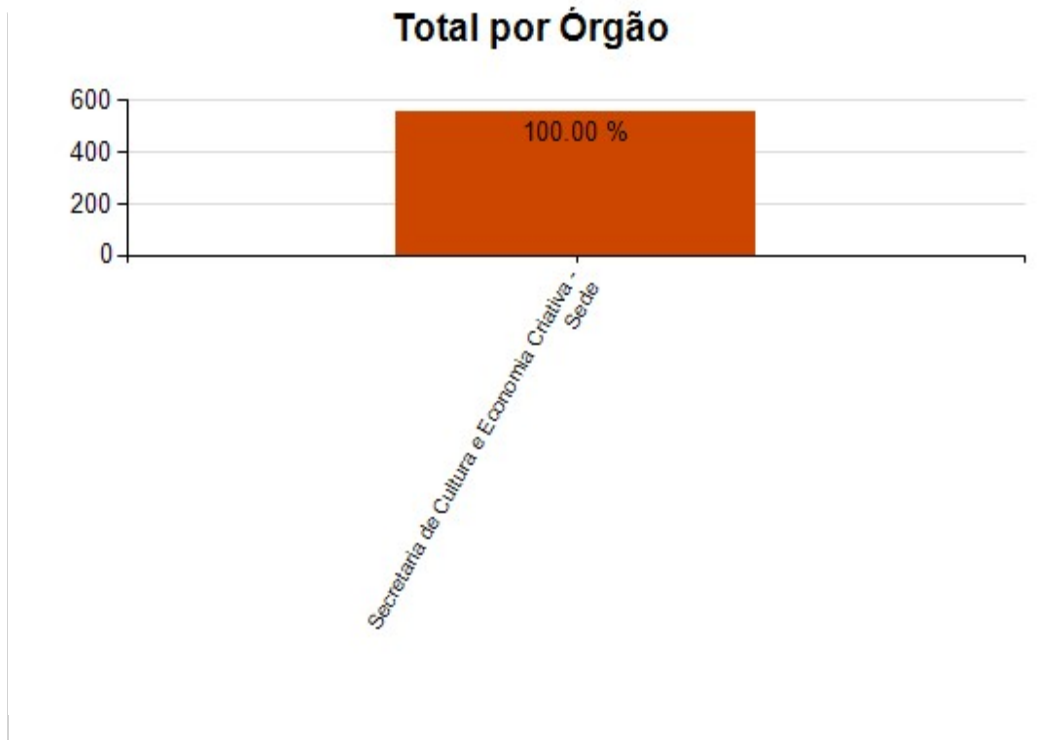
**Secretaria da Cultura e Economia Criativa**

**Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede**

**Período: 01/01/2018 a 30/06/2018**

## Secretaria da Cultura e Economia Criativa

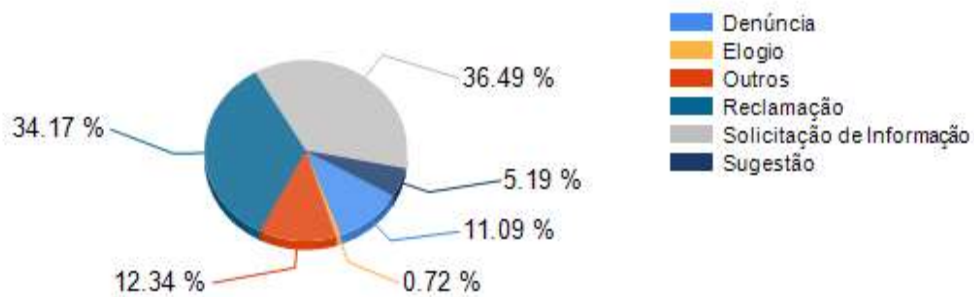
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	559
Total:		559



## Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	62
Elogio	4
Outros	69
Reclamação	191
Solicitação de Informação	204
Sugestão	29
Total:	559

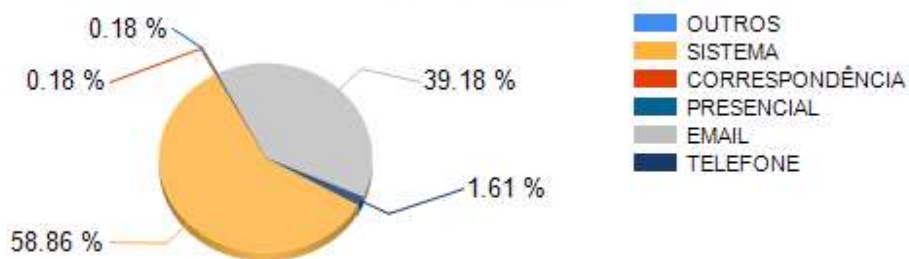
## Total por Tipo



## Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	2	5	1	54	0	62
Elogio	0	1	1	0	2	0	4
Outros	0	0	32	0	37	0	69
Reclamação	1	5	64	0	121	0	191
Solicitação de Informação	0	1	101	0	102	0	204
Sugestão	0	0	16	0	13	0	29
Total	1	9	219	1	329	0	559

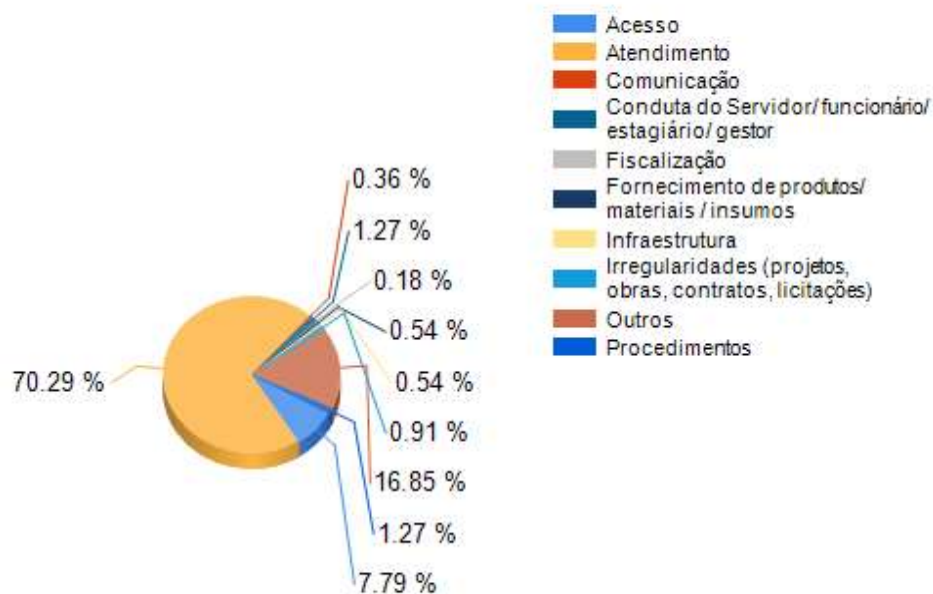
### Forma de Contato



### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	2	18	21	1	43
Atendimento	51	4	41	141	140	11	388
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	2	0	1	4	0	0	7
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	1
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	3	0	3
Infraestrutura	0	0	0	3	0	0	3
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	2	1	0	5
Outros	5	0	25	15	31	17	93
Procedimentos	0	0	0	1	6	0	7
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>69</b>	<b>184</b>	<b>204</b>	<b>29</b>	<b>552</b>

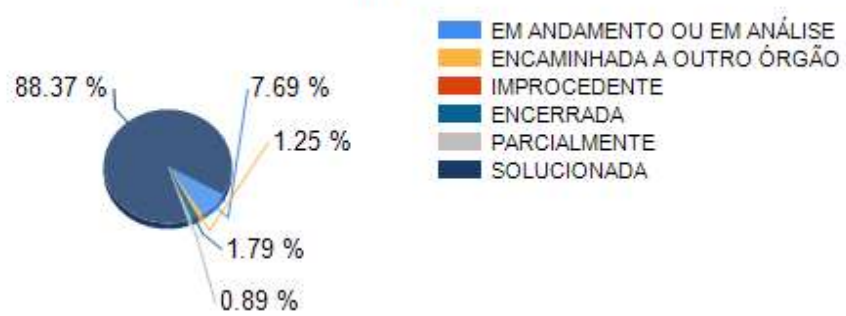
### Tema Geral



### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	54	0	4	0	0	4	62
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	59	0	3	0	0	7	69
Reclamação	170	2	0	0	7	12	191
Solicitação de Informação	183	3	1	0	0	17	204
Sugestão	24	0	2	0	0	3	29
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>559</b>

### Conclusão



<b>Período</b>	<b>6/2018 - Relatório - 1º semestre 2018 - (01/01/2018 a 30/06/2018)</b>
<b>Órgão</b>	<b>Secretaria de Cultura - Sede</b>
<b>Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes</b>	<p>Consideramos as demandas da Unidade de Fomento e Economia Criativa, PROAC, as mais relevantes pela quantidade, e pela solução dos problemas apontados.</p> <p>Apesar de ser um número quase igual ao da Unidade de Formação Cultural - UFC, o número desta se justifica, uma vez que é coordenadora dos Polos do Projeto Guri na Capital e Grande São Paulo, Escola de Música - Tom Jobim - EMESP, Fábricas de Cultura, Oficinas Culturais...</p> <p>A Unidade de Formação Cultural, UFC, sempre teve maior número de demandas, porém com a colaboração do Coordenador e contando com o apoio da Gestão da Pasta, houve uma aproximação, assim o trabalho tornou-se mais produtivo e eficiente, pois analisamos conjuntamente os maiores problemas e os reincidentes com a finalidade de transformar as demandas recebidas em identificação de pontos a serem aprimorados, sugerindo correções necessárias e otimizando dessa maneira a qualidade dos serviços por nós oferecido.</p> <p>Dessa forma conseguiu-se mudanças consideráveis no que diz respeito a administração das OSs responsáveis, de maneira simples e sem grandes dificuldades.</p> <p>Quanto ao Proac, ainda há necessidade de respostas mais claras, e mais preparo quanto ao atendimento ao público.</p> <p>O mesmo também serve para Unidade de Bibliotecas, com maior quantidade de demandas em aberto, e respostas sem a constatação de resolução do problema.</p> <p>Nesse sentido, solicitamos apoio dos coordenadores das Unidades no que tange a elucidação em tempo hábil das questões apresentadas, pois como pode ser constatado, a participação dos Coordenadores no acompanhamento das demandas encaminhadas é de suma importância.</p>
<b>Recomendações</b>	<p>Ainda as informações são a maior partes das demandas. Afim de melhorar o atendimento e deixar mais nítido a estatística de nossas demandas, juntamente com a Unidade de Formação Cultural, UFC, fizemos um procedimento a titulo de experiência que é direcionar rapidamente as informações solicitadas para as unidades competentes.</p> <p>Ou seja , foi passado pela Coordenadoria da UFC uma relação contendo o telefone , email e nome da pessoa encarregada por este serviço. Esclarecendo que caso não fosse atendida, que por favor retornasse à Ouvidoria.</p> <p>Para tanto, todas as respectivas OSs, no caso da UFC seis, foram previamente informada, e enfatizando a qualidade do atendimento.</p> <p>Esse procedimento foi avaliado com sucesso, ficando o cidadão com uma resposta mais clara e rápida, e para nós a diminuição do numero de demandas.</p>

	<p>Este procedimento agora será aplicado nas outras coordenadorias da Pasta.</p> <p>Recomendamos ainda uma maior atenção por parte dos Coordenadores qto as respostas enviadas.</p> <p>E que seja enviada a copia dos relatórios comentados as OSs credenciadas, para que haja o mesmo critério de atendimento, como disposto na legislação vigente</p>
<b>Dificuldades</b>	<p>Com uma participação mais ativa da Ouvidoria, é fácil observar que a colaboração dos gestores da Pasta, faz toda a diferença na qualidade do nosso trabalho, como também a eficiência do Sistema de Ouvidorias.</p> <p>Dessa maneira acreditamos que o preparo dos coordenadores para com as ações das Ouvidorias, seja também caso de observação.</p> <p>Por varias vezes, somos surpreendidos com fatos que geram duvidas qto ao procedimento. Nesses casos , utilizamos a Diretoria Técnica, que sempre nos atendeu com presteza. Porem é um procedimento individualizado e que poderia estar servindo como exemplo à outras Pastas. Encontros mais frequentes entre as Ouvidorias, para colocarmos nossas duvidas e qual o melhor procedimento poderiam ser mais debatidos.</p> <p>Dessa maneira , a OGE poderia criar novos procedimentos e normatizações afim de que houvesse unicidade entre todas as Ouvidorias da Rede, com procedimentos mais compatíveis e fieis à legislação vidente.</p>

**Nome do Ouvidor: Margaret Steagall**

**Endereço:** Rua Mauá, nº 51

**Email:** ouvidoria@cultura.sp.gov.br / ouvidoria\_responde@cultura.sp.gov.br

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