

Relatório - Manifestação

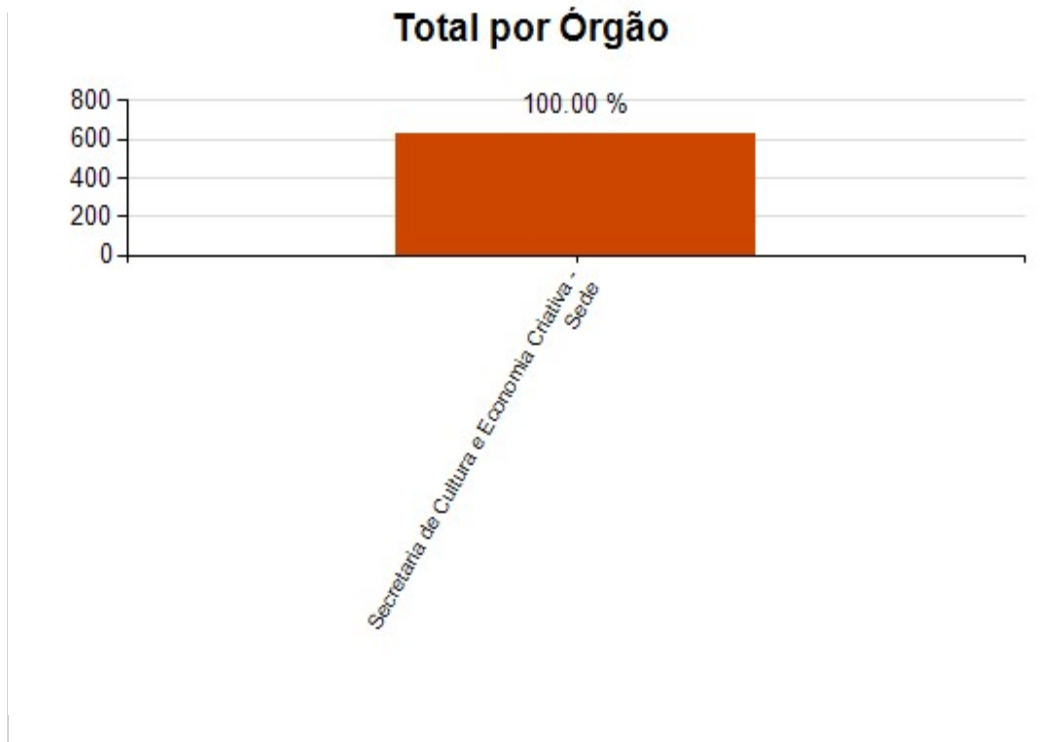
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/07/2016 a 31/12/2016

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

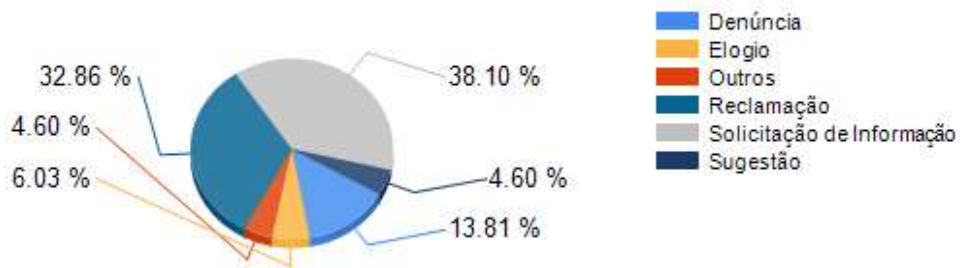
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	630
Total:		630



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	87
Elogio	38
Outros	29
Reclamação	207
Solicitação de Informação	240
Sugestão	29
Total:	630

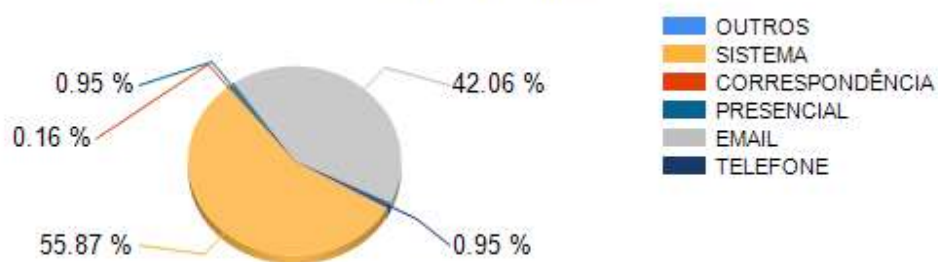
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	2	13	0	70	0	87
Elogio	0	0	4	0	34	0	38
Outros	0	0	15	0	14	0	29
Reclamação	4	2	77	1	123	0	207
Solicitação de Informação	0	0	144	0	96	0	240
Sugestão	0	2	12	0	15	0	29
Total	6	6	265	1	352	0	630

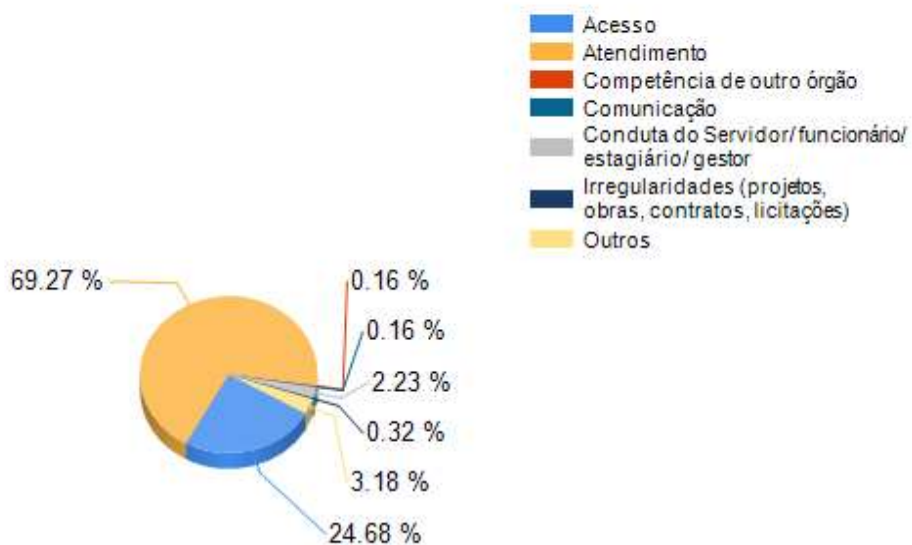
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	16	2	5	55	73	4	155
Atendimento	59	36	19	143	154	24	435
Competência de outro órgão	0	0	1	0	0	0	1
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	9	0	0	5	0	0	14
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	2	0	0	0	0	0	2
Outros	1	0	4	4	10	1	20
Total	87	38	29	207	238	29	628

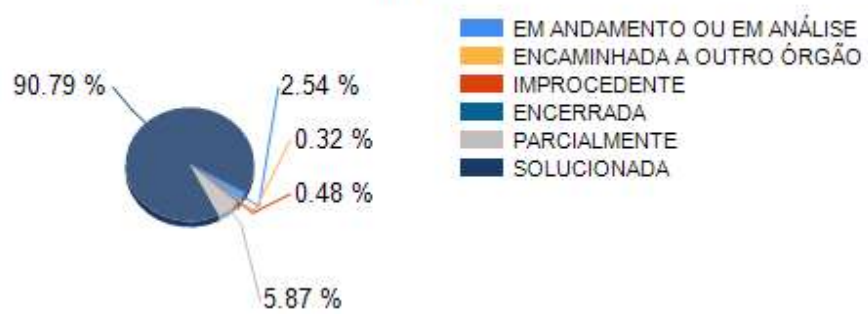
Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	72	13	0	1	0	1	87
Elogio	37	0	0	0	0	1	38
Outros	29	0	0	0	0	0	29
Reclamação	183	14	0	2	0	8	207
Solicitação de Informação	224	8	0	0	2	6	240
Sugestão	27	2	0	0	0	0	29
Total	572	37	0	3	2	16	630

Conclusão



Período	2/2016 - Relatório - 2º semestre 2016 - (01/07/2016 a 31/12/2016)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	<p>Durante o 2º semestre de 2016, consideramos relevantes às Denúncias que totalizaram 87 Demandas registradas. Dessa totalidade 58 demandas são oriundas de projetos/ programas desenvolvidos pela Unidade de Formação Cultural, às quais 45 Denúncias correspondem a ocorrências no Conservatório Musical Dr. Carlos de Campos de Tatuí. Os assuntos que permeiam essas Denúncias são sobre irregularidades na administração e corpo docente, bem como a falta de comunicação com os alunos.</p> <p>Outro item que merece ser mencionado são as Reclamações que totalizaram 207 Demandas. Constatamos que na categoria de Reclamações a Unidade de Formação Cultural novamente registra maior número com 85 Demandas, às quais 39 versam sobre Fechamento das Oficinas Culturais e 22 sobre o Projeto Guri.</p> <p>Citamos ainda a Unidade de Difusão de Biblioteca e Leitura com 53 Demandas, cujos assuntos abordados são dificuldades de acesso na São Paulo, Biblioteca de São Paulo e o retorno do projeto Revelando São Paulo entre outros.</p>
Recomendações	<p>Em vista da quantidade de Denúncias e Reclamações apontadas neste Relatório citando a Unidade de Formação Cultural, recomendamos que a Coordenação da Unidade, bem como os gestores da pasta, fiquem em alerta quanto aos acontecimentos e desenvolvimento dos projetos executados pelas referidas Organizações Sociais . Nesse sentido, esta Ouvidoria esclarece que iniciou discussão com a Unidade envolvida, e o Conservatório de Tatuí, sobre a necessidade de averiguação dos fatos, bem como procedimentos e providências que possam ser tomadas.</p> <p>Esclarecemos ainda que com auxílio da gestão da Pasta, Consultoria Jurídica e Coordenador da Unidade, foi realizada Reunião com a administração do Conservatório, propondo medidas imediatas e conclusivas para solução do caso, o que foi acatado de imediato pelos representantes do Conservatório.</p> <p>Registramos ainda que a Organização Social de Cultura Santa Marcelina, responsável pela administração da EMESP - Escola de Música do Estado de São Paulo e Projeto Guri da capital e grande São Paulo, até pouco tempo atrás ainda mantinha em seu site informações de uma Ouvidoria própria, contrariando dessa forma o disposto na Lei nº 10.294 de 20 de abril de 1999 - artigo 8º Parágrafo 1º e 2º e Lei nº 12.806 de 01 de fevereiro de 2008.</p> <p>Muito embora, referida situação já tenha sido resolvida, ratificamos que todos os Equipamentos Culturais administrados pelas respectivas Organizações Sociais de Cultura, devidamente qualificadas, devem ter expostos em lugar de fácil visibilidade para o cidadão, a indicação da Ouvidoria estadual (www.ouvidoria.sp.gov.br).</p> <p>Aproveitamos para lembrar a importância da padronização dos dados da Ouvidoria no site de todos os Equipamentos Culturais da Secretaria da Cultura,</p>

	<p>em conformidade com a Coordenação de Comunicação da Pasta. Nesse sentido, esta Ouvidoria se coloca à disposição para auxiliar o que for necessário.</p>
<p>Dificuldades</p>	<p>A Ouvidoria vem tentando realizar seu trabalho da melhor forma possível, no entanto para alcançar o Resultado de Excelência, é fundamental a colaboração dos gestores das Unidades, e Gabinete. Dessa forma, consideramos importante a convocação da Ouvidoria para participação nas Reuniões da Pasta, lembrando que para bom desempenho das funções das Ouvidorias, é necessário ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição, utilizando dessa maneira para subsidiar os processos internos. Temos certeza que a troca de conhecimento e experiências em muito poderá colaborar.</p> <p>No que diz respeito às respostas encaminhadas a Ouvidoria, devem ser respondidas com clareza, explicitando qual a medida tomada para que tal fato não seja reincidente. Ratificamos, a necessidade de tratamento diferenciado no caso de Denúncias e Reclamações graves.</p> <p>È fundamental o acompanhamento dos gestores dessas Demandas, bem como a sua conclusão final, informando a esta Ouvidoria a atitude tomada para solução dos problemas.</p> <p>Finalizando, preocupados em colaborar na solução das questões apresentadas principalmente no que diz respeito a fatos que envolvem os Equipamentos Culturais da Secretaria, esta Ouvidoria vem solicitar a instalação da Comissão de Ética o mais breve possível, conforme estabelecido na Lei nº Estadual de 10.294 de 20 de abril de 1999 que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo- Seção IV - Parágrafo 1º e 2º do artigo 8º.</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