

Relatório - Manifestação

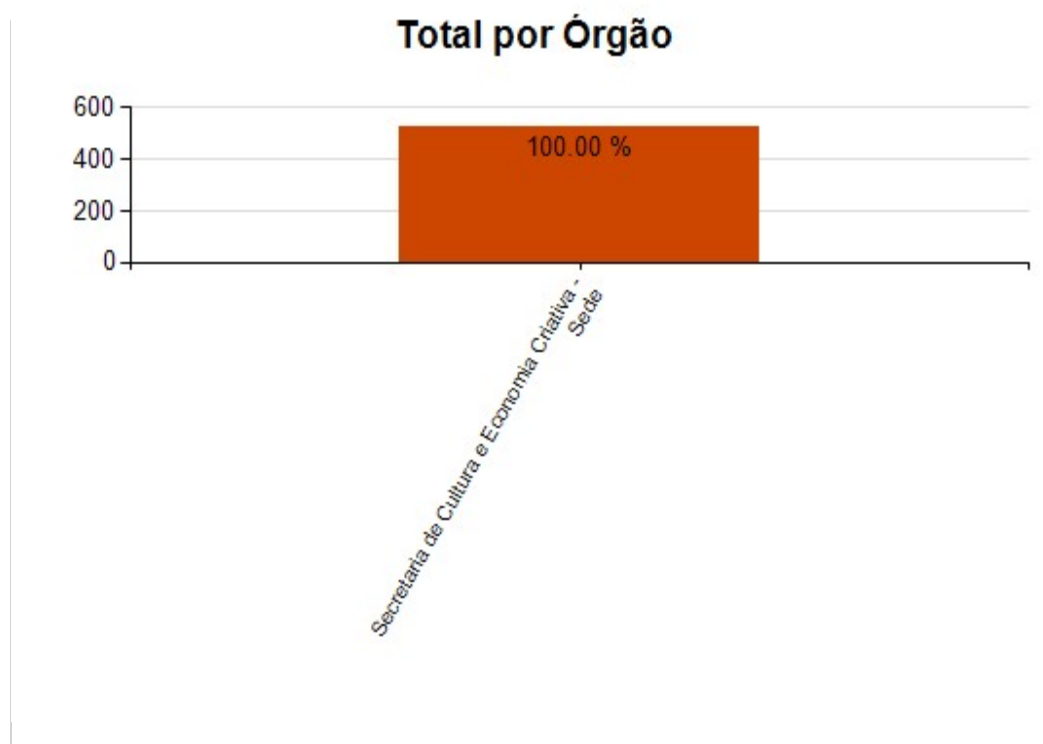
Secretaria da Cultura e Economia Criativa

Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede

Período: 01/07/2017 a 31/12/2017

Secretaria da Cultura e Economia Criativa

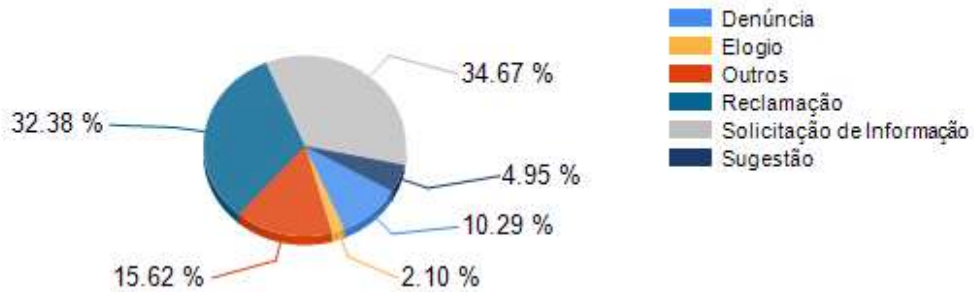
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Secretaria de Cultura e Economia Criativa - Sede	525
Total:		525



Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	54
Elogio	11
Outros	82
Reclamação	170
Solicitação de Informação	182
Sugestão	26
Total:	525

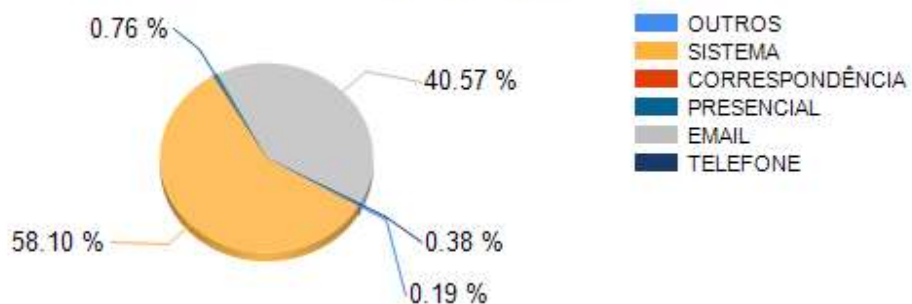
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	0	5	0	46	1	54
Elogio	0	0	4	0	7	0	11
Outros	0	0	40	0	42	0	82
Reclamação	2	1	52	0	115	0	170
Solicitação de Informação	0	1	99	0	82	0	182
Sugestão	0	0	13	0	13	0	26
Total	4	2	213	0	305	1	525

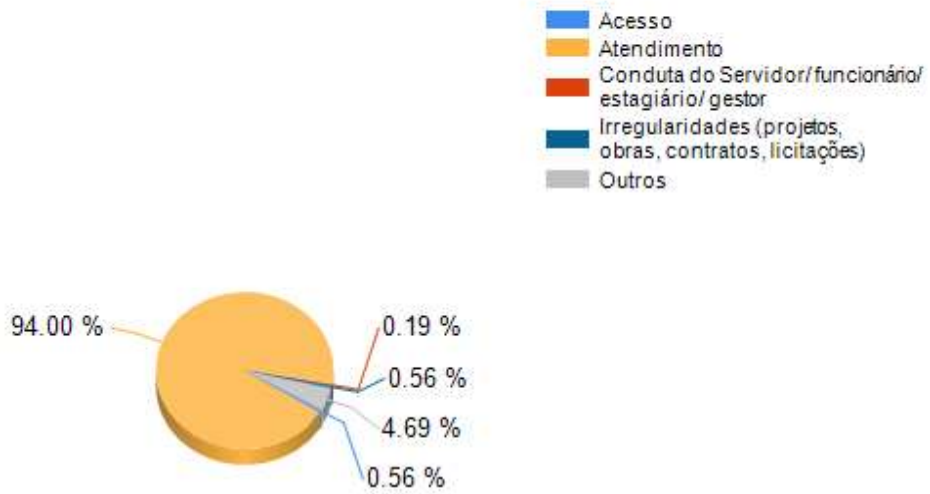
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	2	0	3
Atendimento	48	11	71	171	175	25	501
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	1	0	0	0	0	0	1
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	3	0	0	0	0	0	3
Outros	2	0	13	0	8	2	25
Total	54	11	84	172	185	27	533

Tema Geral



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	46	3	0	1	0	4	54
Elogio	9	0	0	0	0	2	11
Outros	78	2	0	0	0	2	82
Reclamação	162	4	0	0	0	4	170
Solicitação de Informação	170	2	0	0	0	10	182
Sugestão	26	0	0	0	0	0	26
Total	491	11	0	1	0	22	525

Conclusão



Período	4/2018 - Relatório - 2º semestre 2017 - (01/07/2017 a 31/12/2017)
Órgão	Secretaria de Cultura - Sede
Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	<p>Comparando o 2º semestre de 2017 (535 demandas) e 1º semestre de 2017, (816 demandas), reparamos uma queda significativa. Durante o 2º semestre de 2017, foram registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Cultura, 54 Denúncias percebendo aumento do semestre anterior onde foram registradas 41. 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 20 Demandas, cujos assuntos permeiam sobre fatos ocorridos nas Fábricas de Cultura e Projeto Guri.</p> <p>Outro numero que nos chama a atenção e quanto ao PROAC que também apresenta maior numero de Denúncias, bem como reclamações.</p> <p>Sugerimos aos Coordenadores maior empenho no que diz respeito as respostas e o efetivo acompanhamento ate a resolução completa do problema.</p>
Recomendações	<p>Uma das nossas principais dificuldades é quanto ao quesito informações. É importante diferenciar o trabalho da Ouvidoria com o do SAC. Acreditamos não haver dificuldade na resolução desse problema, onde quem presta a informação é realmente a Unidade, a Ouvidoria faz apenas um papel intermediário, uma vez que não somos conhecedores das informações de cada Coordenadoria. Pelo numero de informações solicitadas faz total diferença na compilação de dados. Acrescente-se a esse problema a falta de pessoal na Ouvidoria.</p> <p>Nossa sugestão é que seja feito trabalho junto a Comunicação da Pasta colocando de maneira uniforme os contatos de cada unidade de maneira uniforme e de fácil acesso</p> <p>Mais uma vez solicitamos aos Coordenadores quanto à qualidade das respostas, e que não sejam simplesmente a nos copiadas, sem anterior verificação tanto quanto a natureza do problema bem como sua efetiva resolução.</p> <p>Principalmente no caso de denuncias, que sejam apurados os fatos e não apenas uma "justificativa" do ocorrido, e em pior condição, a total negativa do ocorrido, Bem como seja respeitado os prazos do envio das respostas.</p> <p>Nesse sentido, seria importante que todas as Coordenadorias esclareçam aos prestadores de Serviços da Pasta, sobre as regras e instruções normativas, bem como a Legislação Vigente, a que também se enquadram para a garantia dos serviços publicas prestados. Eventuais faltas por desconhecimento é de responsabilidade das Coordenadorias.</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.</p> <p>www.ouvidoria.sp.gov.br</p>

Dificuldades	<p>A Ouvidoria deve ser mais participativa no que diz respeito as determinações da pasta, para que possamos fazer um trabalho conjunto e alcançarmos os mesmos objetivos.</p> <p>Ainda a nossa principal dificuldade e o que diz respeito efetivamente ao nosso trabalho. O conhecimento tanto das Unidades como das Prestadoras de Serviço da pastas, no que diz respeito aos objetivos do Sistema da Rede de Ouvidorias. Por nós, a medida do possível , é prestado todo esclarecimento necessário, porem não tem sido suficiente para uma conscientização total em prol da boa prestação dos serviços públicos pela Pasta , bem como nossas obrigações e deveres.</p> <p>E de suma importância que as Organizações Sociais credenciadas, tenha em mente os critérios estabelecidos para garantia dos Serviços Públicos Prestados.</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, porem 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