



**PLANO DE METAS PARA A OUVIDORIA DO MINC**  
**PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL**

**2014**

## APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir nosso plano de metas para 2014, resultado de debates, reflexões de toda a equipe da Ouvidoria, e, sobretudo, produto do amadurecimento de nosso papel.

Pelo cumprimento destas metas esperamos concluir um processo de implantação do sistema de ouvidorias no âmbito do Ministério da Cultura, iniciado em fins de 2009.

Estamos convencidos de que ultrapassados todos os obstáculos aqui associados às metas, atingiremos um grau de excelência que fará de nossas ouvidorias um exemplo a ser seguido.

## METAS E DIRETRIZES:

### PARA AS AÇÕES CORRENTES:

#### **Ampliar o papel da Ouvidoria enquanto instrumento de qualificação de procedimentos administrativos.**

Com a implantação do novo sistema informatizado, a Ouvidoria passa a ter além de uma maior agilidade no trato das questões, uma poderosa ferramenta de qualificação administrativa. A possibilidade que hoje lhe é dada pelo novo software, de quantificar os processos e organizá-los em relatórios gerenciais, lhe permite diagnosticar procedimentos e identificar gargalos, com alto grau de consistência crítica. A estatística nos revela, sem segredos, e de uma maneira bem transparente, a recorrência de erros, falhas e enganos.

Uma Ouvidoria que não consegue contribuir para o aperfeiçoamento das políticas

institucionais na área onde atua, está fadada a confundir-se com um serviço de atendimento ao cidadão, um SAC, como se costuma tratar este tipo de unidade no setor público. Não por acaso, quando tal perfil é assumido dentro de uma instituição, é muito comum chamar-se o ouvidor de ombudsman.

#### **Reduzir ao máximo o índice de manifestações não atendidas.**

A informatização das atividades da Ouvidoria realizada no final do ano passado também nos permite hoje um acompanhamento mais sistemático das demandas do cidadão. Vale mencionar que uma das questões mais recorrentes nas ouvidorias de um modo geral tem sido o baixo comprometimento de algumas áreas técnicas com o retorno ao cidadão. Na maioria das vezes as ouvidorias dependem de posições e pareceres de técnicos de unidades sobre as quais ela não tem ingerência direta. Agilidade e pronto atendimento no diálogo com o cidadão são marcas definidoras de uma boa ouvidoria.

Diante disso, para o ano em curso adotamos como meta mais geral um patamar mínimo de resolubilidade, para que gradativamente possamos nos aproximar de um percentual ideal. Consideramos que 90% de resolubilidade anual (percentual retirado da diferença resultante da divisão do total das mensagens recebidas pelo total de mensagens respondidas em um ano) é uma meta exequível e minimamente desejável, ainda que não seja o ideal. Mas, dentro das atuais circunstâncias este é o percentual mínimo para começar. Concordamos também que este é o melhor indicador para avaliação de nosso desempenho, ainda que para o alcançarmos precisemos da colaboração de todas as áreas.

## **Operacionalizar um programa de capacitação que privilegie as necessidades de formação e qualificação dos profissionais da Ouvidoria.**

Em grande medida, um atendimento eficiente ao cidadão depende do nível de capacitação do corpo técnico, seja da Ouvidoria, seja de seus interlocutores (nome dado aos técnicos responsáveis por subsidiar a Ouvidoria para o atendimento das demandas do cidadão). Para tanto, estaremos sintonizados não apenas junto ao programa de capacitação posto em prática pela Coordenação Geral de Gestão de Pessoas do MinC. Estaremos permanentemente buscando outros treinamentos que possam preencher as lacunas na formação intelectual de cada um. Isto também significa que deveremos estar permanentemente a par das regras de cada novo edital e de cada nova ação do Ministério.

## **Ampliar a interação com o atendimento presencial.**

À Ouvidoria não cabe atender ao cidadão apenas via sistema, por e-mail, carta, fax e telefone, o atendimento presencial também é parte de suas atribuições. Entretanto, ainda hoje o atendimento presencial feito no térreo do edifício sede, embora seja da alçada da Ouvidoria, ainda continua sendo administrado pela Sefic. O atendimento no térreo é uma exigência a par da acessibilidade necessária ao cidadão que vem registrar aqui, in loco, sua manifestação.

## **PARA AS AÇÕES QUE LEVARÃO A OUVIDORIA MAIS ALÉM:**

### **Implantação de uma Central de Atendimento (Call Center).**

Certamente um dos maiores entraves ao bom atendimento do cidadão que procura o MinC é a qualidade de nosso atendimento via telefonia. Principalmente quando pensamos nos cidadãos moradores de regiões muito distantes dos grandes centros urbanos, e naqueles que dependem de um tempo muito exíguo para a solução de seu caso. Isso para não falar no transtorno que causa ao técnico do MinC a interrupção de sua atividade fim para atender a demandas quase sempre não programadas, e muitas vezes em momentos difíceis de priorizar o atendimento.

Em sintonia com a Sefic, responsável pela maior parcela das demandas externas, iniciamos, no final do ano passado, uma pesquisa que deve nos subsidiar na elaboração de um termo de referência capaz de embasar a licitação de uma Central de Atendimento (ou Call Center, como se queira) para o MinC.

Estamos convencidos que tal iniciativa eliminará um grande entrave na comunicação e dotará de um alto grau de excelência a relação do MinC com o cidadão.

### **Implantação da “Carta de Serviços ao Cidadão”**

Desde o final de 2009 o Ministério da Cultura deveria ter organizado a sua “Carta de Serviços ao Cidadão”, em cumprimento ao decreto 6.932, de 11 de agosto daquele ano. Ao sistematizar objetivamente em um único documento e disponibilizar ao público todas as informações que permitam ao cidadão identificar os serviços

oferecidos pela instituição, quais as exigências para ter acesso a esses serviços, os prazos, as formas de prestação de serviço disponíveis, os meios de comunicação disponíveis para o diálogo com o cidadão e os locais e formas de acessar os seus serviços, o MinC estará certamente dando mais um passo de fundamental importância para o fortalecimento do diálogo e participação social.

Chegamos ao final do mês de dezembro de 2013 com um grupo de trabalho, instituído por portaria ministerial, com a missão de elaborar tal Carta no prazo de seis meses, aguardando apenas a indicação das secretarias e diretorias do MinC para que possamos iniciar os trabalhos.

### **Implantação das Ouvidorias nas vinculadas.**

Temos hoje um ambiente muito favorável à implantação de ouvidorias em nossas vinculadas. Acumulamos experiência no assunto. O que nos permite um bom nível de assessoramento aos processos de implantação. Corrobora mais ainda para isso o fato de terem a Presidência da República e a Controladoria Geral da União - CGU colocado em discussão um projeto de lei para institucionalizar um sistema nacional de ouvidorias públicas. Segundo a proposta em discussão, tudo indica que em 2014 todas as entidades e órgãos públicos terão que criar e implantar suas ouvidorias.

Poderemos sair na frente. Nós do Ministério da Cultura acabamos de implantar um sistema informatizado de Ouvidorias, como se sabe, que já estamos colocando à disposição de todas as nossas vinculadas, inclusive da Ancine, pois de todas as vinculadas apenas ela, por força de lei, tem uma ouvidoria implantada.

### **Elaboração de um manual de procedimentos para a Ouvidoria.**

Faz falta a nossa Ouvidoria ter um manual de procedimentos operacionais capaz de orientar aos técnicos quanto às maneiras de proceder em cada caso, de detalhar as regras de seu funcionamento, um manual que oriente a todos quanto à tomada de decisão, e que resulte das experiências por ela acumuladas, de suas rotinas e também de casos vivenciados por outras ouvidorias afins.

Um manual como este é mesmo um orientador quanto à conduta de cada um, quanto ao papel que lhe cabe na relação com o cidadão e com o corpo técnico do MinC. É nele que enfim se registram as normas da casa.

Além de não deixar dúvidas quanto aos procedimentos que devem ser adotados, um manual como esse garante longevidade aos procedimentos operacionais pactuados, diante de questões ligadas à rotatividade de seu pessoal. Impede a quebra de continuidade de suas ações diante de mudanças bruscas nos seus instrumentos de gestão.

Mais ainda, seus méritos não se resumem a orientar a seus técnicos, um manual como este também orienta e pontua a relação dos que com ela precisam se relacionar. Ele não se volta apenas para o público interno. Para tanto, a ele se deverá, portanto, dar ampla publicidade.

### **Criação de uma identidade visual para a Ouvidoria.**

Construir uma identidade visual para a Ouvidoria é condição *sine qua non* para que ela tenha um plano de comunicação consistente e duradouro. Mas não só, carecemos de uma identidade visual porque demandamos maior eficácia em nossa

comunicação. Sem esquecer de que a devemos ter afinada com as diretrizes da Secretaria de Comunicação da Presidência da República.

Não se pode esquecer que uma Ouvidoria além de ser um poderoso instrumento de participação e controle social e uma ferramenta qualificadora da gestão pública, ela é também um importante canal de comunicação com o cidadão. A imagem que o cidadão faz do MinC passa muitas vezes pela maneira com que a Ouvidoria o trata e o atende. Para atender a esta demanda já estamos trabalhando em parceria com a Assessoria de Comunicação do MinC, discutindo aspectos formais de um conjunto de caracteres que melhor podem nos diferenciar, que melhor nos identifique e nos represente visualmente. Com a Ascom, estamos buscando combinar logomarca, cores e ideias que entendemos melhor se associar a nosso papel institucional.

Ao final deste processo de trabalho esperamos contar com uma assinatura institucional e um manual de identidade visual que estabeleça normas e critérios técnicos de reprodução da marca nos seus mais variados suportes.

### **Elaboração e operacionalização de um plano de comunicação.**

Definida uma identidade visual deveremos montar um plano de comunicação para a Ouvidoria, pensando tanto no público interno quanto externo. Fato é que ela precisa de maior visibilidade. Em parte, pode-se dizer que sua incapacidade em atender plenamente às demandas que lhe chegavam é o que melhor pode explicar sua timidez até então. Como se viu mais atrás, isso se devia, em grande parte, à debilidade de sua informatização. A sua atual agilidade em produzir relatórios gerenciais irá com o tempo fazendo da Ouvidoria uma importante fonte para se medir a efetividade de nossas ações, identificando melhor

seus pontos fortes e fracos. Espera-se que com isso a Ouvidoria passe a ter outra autoridade dentro e fora do MinC.

Para que uma maior visibilidade lhe seja assegurada a Ouvidoria deve avançar na sua comunicação através de peças a definir, mas que já podem ser objeto de especulação. Assim, espera-se conquistar maior destaque no material institucional do MinC, nas suas diversas peças de comunicação: sites, blogs, facebook, peças de divulgação de suas atividades, através do seu relatório anual, de folder, na intranet, via e-mail, e até mesmo através de mecanismos que cobram ou demandam posicionamento do cidadão e de seus técnicos como caixa de sugestões.

METAS/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Qualificação de procedimentos administrativos												
Reduzir manifestações não atendidas												
Qualificação dos profissionais												
Atendimento presencial												
Central de Atendimento												
Carta de Serviços												
Ouvidorias nas vinculadas												
Manual de procedimentos												
Identidade visual												
Plano de comunicação												

