



Ouvidoria **Minc**

Relatório | Outubro
2015

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora

Regina Lúcia Alves de Lima

Coordenadora de Monitoramento, Avaliação e Controle de Atendimento

Regina Helena Negri de Castro

Divisão de Atendimento

Thadeu Costa Normando

Coordenador de Acesso à Informação

Neuran Pereira da Silva

Equipe Técnica

Sandra Kelly Macedo Batista

Salomão Assunção de Pádua

Sérgio Lopes Bezerra

Adriano Francisco Gomes de Sousa

SUMÁRIO

Apresentação	4
1. Uma radiografia do diálogo com o cidadão: análise quantitativa e qualitativa	4
1.1. Outubro em números: Análise quantitativa	4
1.1.1. Unidades destinatárias	6
1.1.2. Assunto	8
1.1.3. Perfil do manifestante	10
1.2. Análise quantitativa	11
1.2.1. Questões reclamadas, percepção dos demandantes e algumas recomendações	12
1.3. Outras recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos	14
1.3.1. Recomendação da Ouvidoria	14
1.3.1.1. Prazos regimentais de respostas à Ouvidoria	14
1.3.1.2. Criação de Ouvidoria nas vinculadas	15
1.3.2. Sugestões dos cidadãos	15

Apresentação

Chegamos ao terceiro mês de nosso relatório mensal, com a certeza de que nossa 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, com isso, que a Ouvidoria passe a ter um lugar de destaque dentro e fora do MinC.

I. Uma radiografia do diálogo com o cidadão: análise quantitativa e qualitativa

1.1. Outubro em números: Análise quantitativa

Em outubro de 2015, a Ouvidoria recebeu 231 manifestações. Até o fechamento deste relatório, 177 manifestações haviam sido respondidas, estando 54 em andamento, o que perfaz uma resolubilidade de 77%. Das demandas em andamento, 19 estão dentro do prazo para resposta.

Das manifestações já solucionadas, obtivemos a boa média de 5 dias para resposta.

Comparando os três últimos meses – desde agosto, quando começamos a produzir o relatório mensal –, verificamos um crescente no número de manifestações recepcionadas em outubro – acréscimo de 100 manifestações ante setembro. Tal fato pode já ser motivado pelo processo de divulgação que a Ouvidoria vem fazendo de seus canais de atendimento. O Gráfico 1 ilustra a situação.

Gráfico 1
Tipo de Manifestação

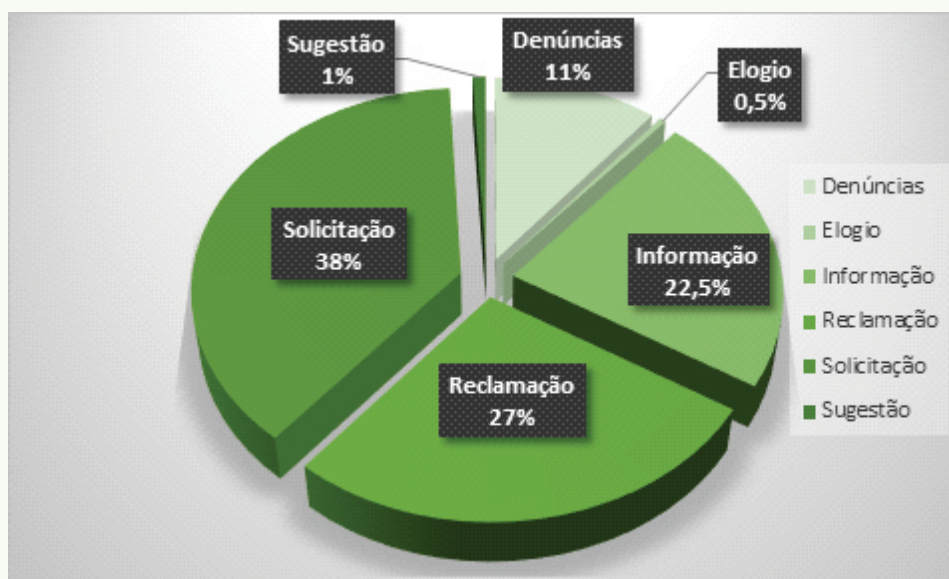


A Tabela 1 e o Gráfico 2 demonstram a divisão das demandas por tipo.

Tabela 1
Tipo de Manifestação

Tipo	Qtd.	%
Denúncias	25	10,82%
Elogio	1	0,43%
Informação	52	22,51%
Reclamação	63	27,27%
Solicitação	88	38,10%
Sugestão	2	0,87%

Gráfico 2
Tipo de Manifestação



Vejamos os assuntos relacionados às denúncias e reclamações recebidas.

Tabela 2
Assunto das reclamações

Alteração em projeto
Análise Técnica
Atendimento
Biblioteca Demonstrativa de Brasília
Circo
CNIC
Conexão Cultura Brasil
Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Culturas Populares
Edital de Intercâmbio Cultural
Ponto de Cultura
Prêmio Funarte de Dança Klauss Vianna
Prêmio Funarte de Teatro Myriam Muniz
Programa de apoio a projetos culturais internacionais
Programa Mais Cultura nas Escolas
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Protocolo
Remanejamento orçamentário
Revisão de Enquadramento
SalicWeb
Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas -SNBP
Sobre o Ministério
Vale Cultura

Para mais informações sobre as reclamações, sugerimos consultar a segunda parte deste Relatório – Análise qualitativa –, em que a Ouvidoria faz análise das reclamações recepcionadas.

Tabela 3
Assunto das denúncias

Alteração em projeto
Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Cultura Viva
Direito de imagem
Direito Autoral
Editais
Ponto de Cultura
Prêmio Pontos de Mídia Livre
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Servidores, pensionistas e aposentados

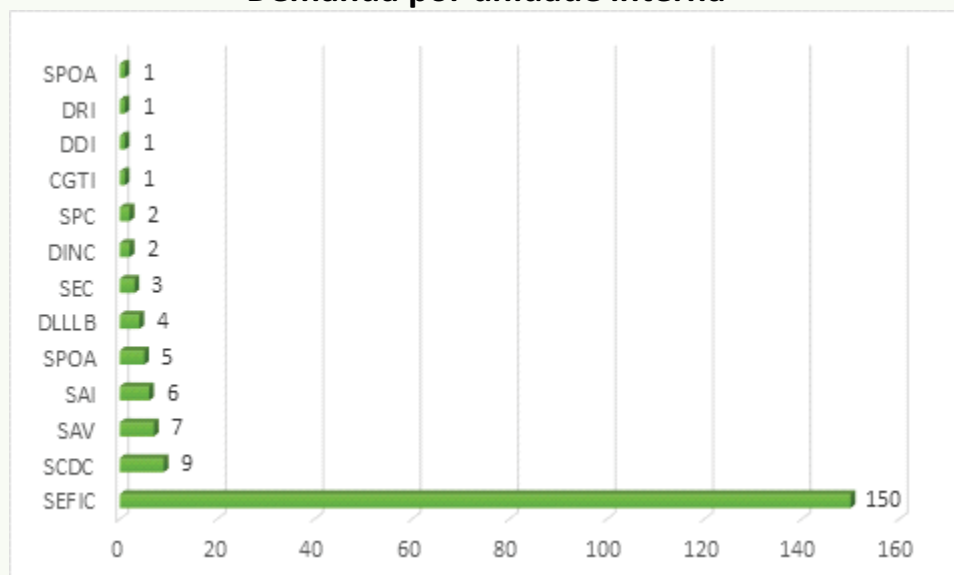
1.1.1 Unidades destinatárias

Predominantemente, foram as unidades internas do MinC as destinatárias da grande maioria das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria. Das 231 manifestações recepcionadas, 192 (83,12%) foram encaminhadas a essas unidades.

O Gráfico 3 demonstra a repartição das manifestações dentre as unidades internas.

Percebe-se um protagonismo natural da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (64,94% do total de manifestações ou 78% das demandas internas), reflexo do volume das ações desenvolvidas por essa unidade.

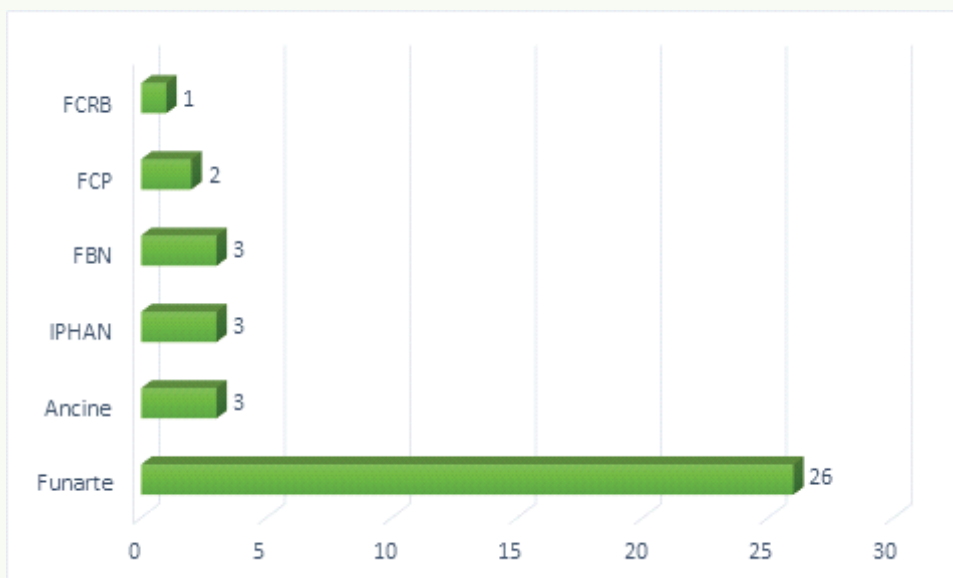
Gráfico 3
Demanda por unidade interna



Já os órgãos vinculados ao MinC representaram em outubro 16,45% das demandas recepcionadas.

O Gráfico 4 demonstra a divisão entre as vinculadas.

Gráfico 4
Demandas por unidades vinculadas

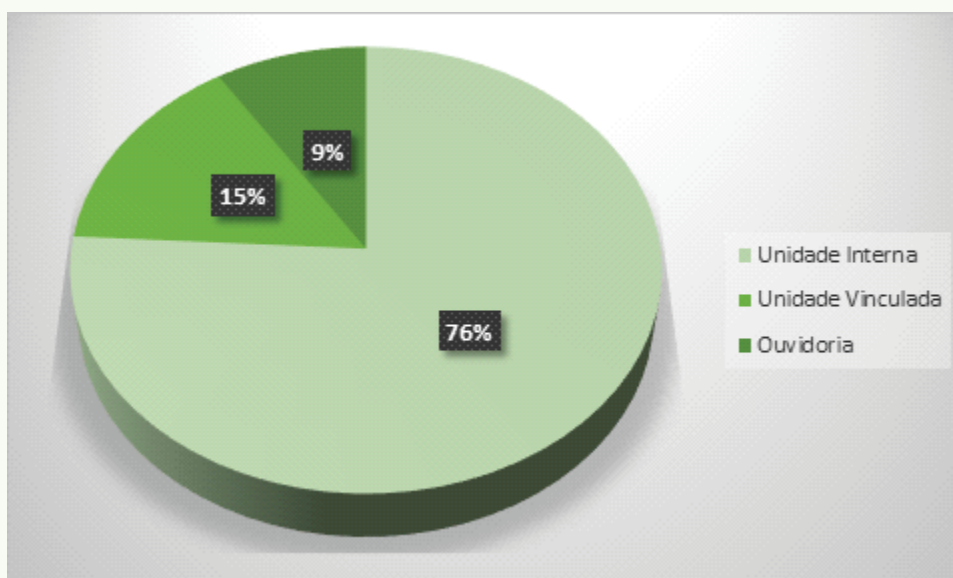


O maior número de encaminhamentos à FUNARTE se relaciona diretamente a análise técnica de projetos culturais realizada por essa vinculada.

Ainda, cabe mencionar que algumas manifestações são encaminhadas para mais de uma unidade técnica.

Por fim, 23 manifestações, ou 9,5% do total, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria, sem encaminhamento a qualquer unidade técnica. O Gráfico 5 demonstra tal divisão.

Gráfico 5
Divisão das demandas



1.1.2 Assunto

A Tabela 4 refere-se aos cinco principais assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria em outubro.

Tabela 4

Principais assuntos	qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	30	12,99%
Edital de Intercâmbio cultural	22	9,52%
SalicWeb	21	9,09%
CNIC	19	8,23%
Atendimento	18	7,79%

As Tabelas 5 a 9 trazem a divisão dos principais assuntos por tipo de manifestação.

Tabela 5

Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet

Reclamação	6
Informação	3
Solicitação	14
Denúncia	7

Tabela 6

Edital de Intercâmbio Cultural

Reclamação	9
Informação	8
Solciitação	5

Tabela 7

SalicWeb

Informação	2
Reclamação	8
Solicitação	11

Tabela 8

CNIC

Reclamação	1
Solicitação	17
Informação	1

Tabela 9

Atendimento

Reclamação	12
Solicitação	3
Informação	3

A tabela 10 traz todos os assuntos das manifestações recepcionadas em outubro.

Tabela 10
Todos os assuntos

Acesso à Informação
Alteração em projeto
Análise Técnica
Apoio a Projetos
Atendimento
Bandas de Música
Biblioteca Demonstrativa de Brasília
Boletim de divulgação
Ceus de Arte e Espote
Circo
CNIC
Conexão Cultura Brasil
Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Contas bancárias
Convênio
Cultura de Redes
Cultura Viva
Culturas Populares
Direito Autoral
Direito de imagem
Doação de material
Editais
Edital de Apoio para Curta-Metragem
Edital de credenciamento de pareceristas
Edital de Intercâmbio Cultural
Edital DocTV
Fundo Municipal de Cultura
Instrução Normativa
Lei Rouanet
Livros
Mensagem anterior
Outros órgãos
Patrimônio material
Ponto de Cultura
Prêmio Funarte de Teatro Myriam Muniz 2012
Prêmio Funarte de Dança Klauss Vianna 2013
Prêmio Pontos de Mídia Livre
Prêmio Prócultura de Estímulo ao circo, dança e teatro
Prestação de Contas de projetos
Plano Nacional de Cultura (PNC)
Programa de apoio a projetos culturais internacionais
Programa Mais Cultura nas Escolas
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Proposta
Prorrogação de prazo de captação

1.1.3 Perfil do Manifestante

O Gráfico 6 demonstra que a região Sudeste continua a ser a que mais demanda a Ouvidoria.

Gráfico 6
Região Econômica

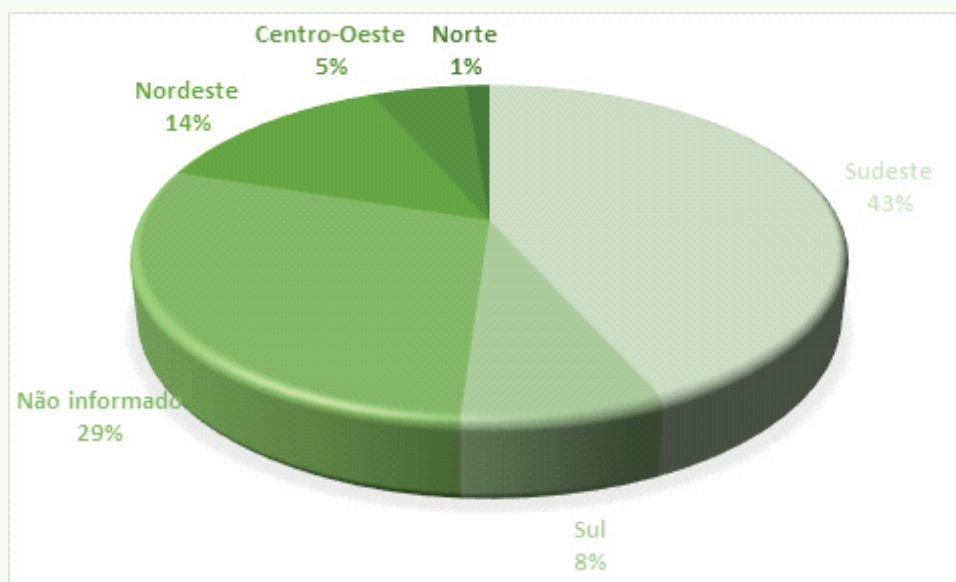
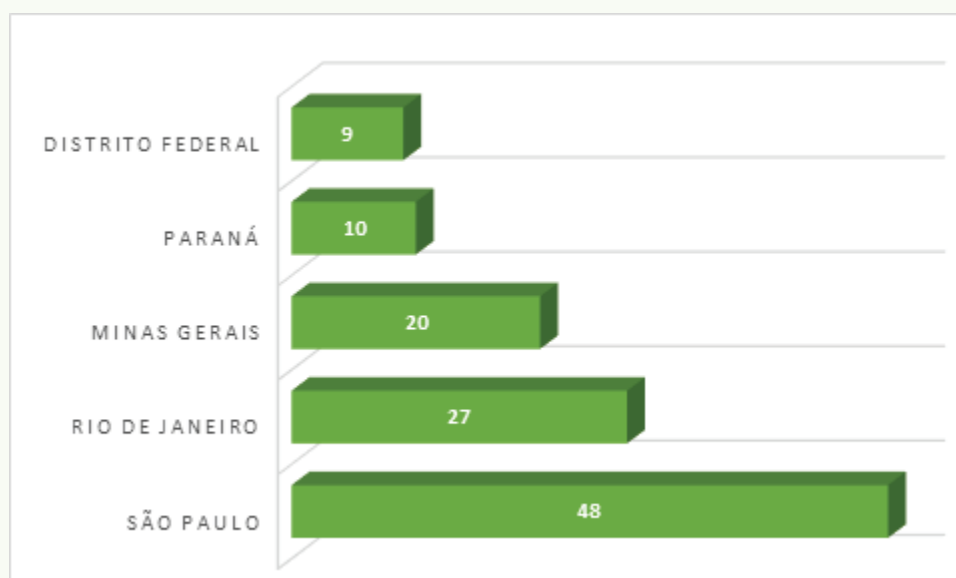


Gráfico 7
Estados



Os estados de São Paulo (20,78%) e Rio de Janeiro (11,69%) lideram dentre as unidades federadas (vide Gráfico 7). Em seguida vem o estado de Minas Gerais (8,66%). Tal protagonismo é reflexo da concentração de projetos culturais e proponentes na região econômica Sudeste.

Na sequência, aparecem os estados do Paraná (4,33%) e o Distrito Federal (3,90%).

Gráfico 8
Tipo Manifestante

O gráfico 8 e as tabelas 11 e 12 demonstram o tipo de manifestante que procura a Ouvidoria.

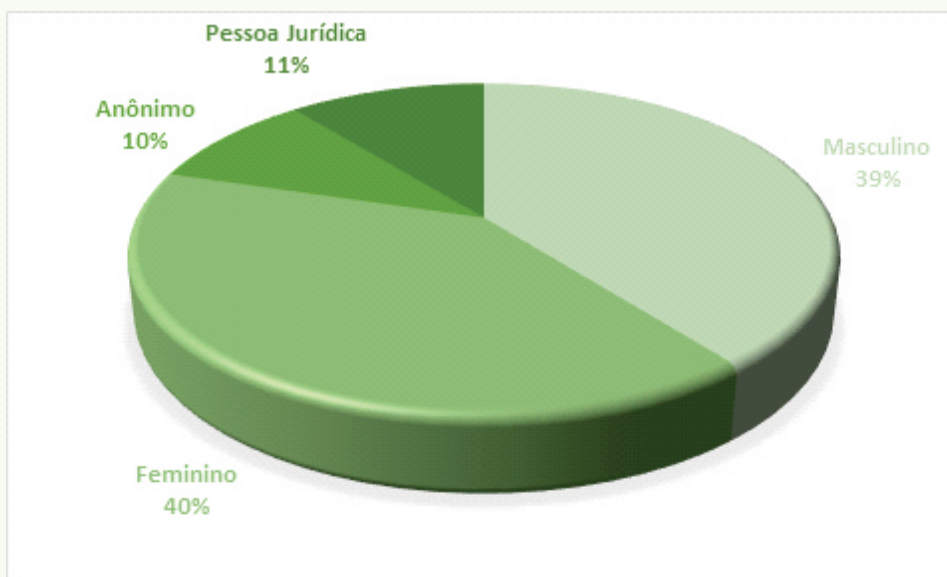


Tabela 11

Raça	
Amarela	0
Branca	71
Indígena	1
Negra	8
Não informado	122
Parda	29

Tabela 12

Até 15 anos	0
16 a 25 anos	16
26 a 40 anos	60
41 a 61 anos	76
Mais que 61 anos	8
Não informado	71

1.2. Análise qualitativa

A partir das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, conseguimos filtrar pontos sensíveis das ações e programas desenvolvidos pelo Ministério da Cultura. Dentre os principais assuntos de outubro, destacamos algumas reclamações que podem servir de base para a melhoria de nossos serviços.

Nessa análise, considera-se quatro aspectos relevantes: as questões reclamadas e a percepção dos demandantes, as recomendações da Ouvidoria e as sugestões dos cidadãos. É o que se propõe nesta análise qualitativa.

Nas questões reclamadas, procura-se mapear os problemas focais que devem ser enfrentados pela Gestão. Já a partir da percepção dos demandantes, ilustramos aquilo que o cidadão realmente sente sobre determinado tema.

Com as recomendações às instâncias administrativas, pretende-se, a partir de alguns pontos mais fortemente demandados em cada setor, contribuir com a melhoria desses serviços.

Na mesma linha, reservamos espaço para as sugestões dos cidadãos - com base nessas sugestões, cabe à direção das unidades competentes avaliar a conveniência, a oportunidade e a forma de efetivação dessas demandas.

1.2.1. Questões reclamadas, percepção dos demandantes e algumas recomendações

a) Análise técnica

A análise técnica dos projetos culturais incentivados continua a ser alvo de muitas reclamações. O problema não é novo e já foi relatado nos últimos dois relatórios mensais da Ouvidoria, quando inclusive teceu recomendações sobre o tema.

O prazo previsto na Instrução Normativa nº 01/2013, de até 30 dias (art. 39), muitas vezes não é respeitado, o que gera inúmeras reclamações e pedidos de maior agilidade.

A fim de ilustrar as percepções dos reclamantes, vejamos algumas manifestações.

- **Manifestação 2015002430**

“O projeto foi enviado para análise técnica em 11/09/15 e embora já tenham se passado os 30 dias de prazo para conclusão da análise, o projeto ainda não foi analisado. Liguei para a Coordenação Geral de Análise de Projetos de Incentivo Fiscal e lá me informaram que não se pode garantir um prazo para análise, pois o projeto já se encontra na FUNARTE. Inscrevemos o projeto com antecedência para o mesmo estar na reunião da CNIC de novembro, mas devido a falta de cumprimento de prazo por parte do Ministério da Cultura, estamos com receio de que o mesmo não entre na pauta desta reunião”.

Recomendação

Uma das grandes entraves do MinC no diálogo com o cidadão é o atendimento telefônico, que é falho. Falar com o MinC por telefone é muito difícil.

Recomendamos, então, que o MinC se esforce a fim de instituir Central de Atendimento ao Cidadão (*Call Center*) com gratuidade de ligação (serviço 0800), contratando empresa especializada para esse fim.

b) Vale cultura

Em outubro recebemos seis reclamações relacionadas ao Vale Cultura.

Os reclamantes relatam, dentre outras situações, poucas lojas credenciadas; falta de publicidade dos estabelecimentos credenciados a receber o benefício; recusa ao cartão – indisponibilidade nas máquinas; atendimento ruim e desinformação da Central de Atendimento de operadoras do cartão.

A fim de ilustrar as percepções dos reclamantes, vejamos uma das manifestações.

- **Manifestação 2015002375**

“Prezados Sr (a), Sou funcionário da CEF e fui beneficiado como Cartão Vale + Cultura há mais de um ano. Contudo, não consigo utilizá-lo. Toda vez que apresento nas lojas conveniadas o cartão é recusado. Já tentei o canal Fale conosco (valecultura@cultura.gov.br) e por telefone. Não obtive êxito. O e-mail foi devolvido automaticamente. E, o telefone não reconhece o número do cartão. Gostaria de receber orientações para poder tirar o saldo e fazer uso do benefício”.

c) Edital de Intercâmbio Cultural

Em outubro recebemos nove reclamações relacionadas ao Edital de Intercâmbio Cultural.

Reclamam os cidadãos que a proposta apresentada não está na lista de habilitados – sem qualquer justificativa; que no fim do prazo para cadastramento de propostas, o sistema Salic apresenta falhas e erros que impossibilitam o cadastro; que após o cadastramento da proposta, o sistema 'apagou' informações previamente registradas; muita dificuldade no cadastramento das propostas no sistema Salic; prazo do resultado final muito próximo do cronograma de viagens, o que inviabilizaria o planejamento e execução da viagem (o resultado final seria divulgado no início de novembro, para viagens a ser realizadas a partir do dia 10 do mesmo mês).

A fim de ilustrar as percepções dos reclamantes, vejamos uma das manifestações.

- **Manifestação 2015002381**

“Boa tarde! Sobre o edital de intercambio 2015. Hoje é dia 19 de outubro. O edital promete viagens a partir de 10 de novembro. Que calculo é esse? Essa conta não fecha? Quem organizou o edital sabe programar uma viagem internacional? Fica evidente que não vai dar tempo de comprar passagem, seguro, hospedagem e etc. Isso se o resultado sair o quanto antes, pois tem o tempo pra mandar documentação e o MInC fazer o aporte do dinheiro. Quero uma resposta o quanto antes sobre esses prazos. Já verifiquei no edital e os prazos não batem. É importante ressaltar que gastei um tempo fazendo isso e tomarei medidas que me indenizem caso eu seja lesado. Aguardo urgente uma resposta”.

Recomendação

Analisando as reclamações recepcionadas em outubro, percebemos que a maioria delas se refere ao prazo do resultado final (o resultado final seria divulgado no início de novembro, para viagens a ser realizadas a partir do dia 10 do mesmo mês).

Assim, recomendamos que o MinC pense em alternativas para solucionar o problema. Talvez, a melhor solução seja um maior prazo entre a divulgação do resultado final e o início das viagens, em prazo razoável, de modo que seja viável o planejamento e execução da viagem proposta.

d) Sistema Salic

Outro ponto de muita reclamação no mês de outubro foi o sistema Salic – cinco reclamações no total.

Reclamam os cidadãos de erros constantes no sistema – projetos que desaparecem, acessos que expiram logo após o *login*, problemas na identificação; incompatibilidades entre a antiga e a nova versão do sistema - versão antiga não dá acesso aos projetos e a nova não lista todos os projetos que o proponente possui em seu nome; dentre outras.

A fim de ilustrar as percepções dos reclamantes, vejamos uma das manifestações.

- **Manifestação 2015002353**

“Bom dia! estamos tentando acessar nossos projetos tanto no Salic Web quanto no novo Salic, e não estamos conseguindo. Entramos no sistema e quando clicamos no número do projeto (Pronac) aparece uma nova tela com ambiente de PRODUÇÃO e a mensagem: o Tempo expirou e nos solicita nova identificação, com senha e

o código. Não sabemos a que identificação se refere, já tentamos várias inserir vários dados: CNPJ, CPF e nenhum dado é aceito. Solicitamos esclarecimentos com urgência, pois estamos acessar nosso projeto inscrito no edital do Myriam Muniz e não conseguimos; o prazo de recurso no edital finda amanhã dia 16/10. Mas como recorrer sem as informações. Não sabemos a quanto tempo esse "erro sistêmico" está ocorrendo, só o notamos a semana passada quando da tentativa frustrada de consulta a um dos nossos projetos; durante essa semana tentamos sem sorte auxílio junto as várias coordenações da Sefic/Minc, embora gentis desconhecem o problema e, estando fora de suas áreas de atuação nos encaminham à próxima coordenação que - repetidamente - nos envia a uma outra. Solicitação similar a essa, está sendo feita por outros grupos capixabas para essa ouvidoria na busca de informação e/ou solução. Aguardamos retorno."

Recomendações

Em outubro percebemos um aumento no número de reclamações relacionadas ao sistema Salic. Não sabemos, porém, se o fato está relacionado a alguma mudança no sistema. Fato é que os erros estão surgindo e, com isso, as reclamações chegando a Ouvidoria.

Assim, recomendamos que as unidades técnicas responsáveis pelo sistema Salic estejam atentas a esses problemas. Apesar de erros serem comuns e compreensíveis em sistemas informatizados, é importante uma atenção especial ao sistema Salic, principalmente no fim do ano, quando o número de acessos ao sistema tende a aumentar.

1.3. Outras recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos

1.3.1. Recomendações da Ouvidoria

1.3.1.1. Prazos regimentais de respostas à Ouvidoria

Conforme já mencionado, o prazo médio para resposta das demandas está em 5 dias. Contudo, ao destrincharmos as manifestações do mês de outubro, calculando a média do prazo de resposta de acordo com o tipo da manifestação, chegamos a seguinte média (vide tabela 13):

Tabela 13
Média de dias para resposta

Tipo de manifestação	Média de dias
Reclamação	4
Solicitações diversas	3,6
Denúncia	4

Constatamos, assim, que, no mês de outubro, os prazos regimentais previstos para solicitações diversas não foram cumpridos. Esta situação é corriqueira, se repetindo mês a mês. Há, inclusive, algumas demandas que estão sem resposta desde agosto do ano passado.

Assim sendo, recomendamos que as áreas técnicas se responsabilizem em responder as demandas da Ouvidoria, respeitando os prazos regimentais definidos.

1.3.1.2. Criação de Ouvidoria 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.

Corroborar 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 breve todas as entidades e órgãos públicos terão que criar e implantar suas ouvidorias.

Poderemos sair na frente. No âmbito do sistema MinC, apenas o Ministério, a ANCINE e o Ibram têm Ouvidorias institucionalizadas. Assim, recomendamos a criação de ouvidorias públicas em todas as instituições vinculadas ao MinC.

1.3.2. Sugestões dos cidadãos

Em outubro a Ouvidoria recepcionou uma sugestão de cidadão. Com base nessa sugestão, cabe à direção das unidades competentes avaliar a conveniência, a oportunidade e a forma de efetivação dessa demanda. Vejamos o teor da sugestão.

- **Manifestação 2015002308**

“Sugestão de que sejam revisados os textos de comunicação do Minc. Texto encontrado em divulgação de edital (SAV): valor total investido nele será de R\$ 3,8 milhões. Os repasses também contarão com a contrapartida dos municípios, que variam de acordo com a categoria definida por número de habitantes”.

Fale com a Ouvidoria
<http://ouvidoria.cultura.gov.br>

Telefone: (61) 2024-2498

Atendimento
8h às 18h

De segunda a sexta-feira
Exceto feriados