



**MINISTÉRIO DA CULTURA  
GABINETE DA MINISTRA  
OUVIDORIA**

Esplanada dos Ministérios – Bloco B – 3º andar – CEP: 70068-900 – Brasília/DF  
Telefones: (61) 2024-2498 - (61) 2024-2439

## **RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CULTURA ANO 2011**

*“Transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais.”*  
<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>

### **1. Introdução**

A Ouvidoria do Ministério da Cultura, criada pela portaria ministerial nº 107 de 17 de novembro de 2009, é um espaço estratégico e legítimo de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública. É basilar que o cidadão, produtor cultural ou não, tenha um canal específico para registrar e acompanhar o atendimento de sua manifestação, seja ela uma denúncia, uma reclamação ou simplesmente uma solicitação de informações.

O relatório anual de 2011 apresenta as principais ações realizadas pela Ouvidoria, balanço sobre as demandas recebidas e outros indicativos que visam contribuir para uma melhoria significativa nos procedimentos administrativos voltados para a prestação de serviços no âmbito das políticas culturais.

### **2. Missão da Ouvidoria**

A missão de uma ouvidoria pública é ser um canal aberto e permanente de comunicação com a sociedade, garantindo o exercício da cidadania por todos. Para isso, atua como mediadora dos interesses da sociedade na administração pública e trabalha pela melhoria na qualidade do atendimento e da prestação de serviços públicos.

Para atingir sua missão, a Ouvidoria do Ministério da Cultura tem como principais competências receber e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores, bem como assegurar direito de resposta às demandas interpostas.

### 3. Principais Ações no Ano de 2011

Em 2011, desenvolvemos ações voltadas para a consolidação das atividades da Ouvidoria, garantindo o encaminhamento correto das demandas para resposta das áreas técnicas e buscando o fortalecimento da parceria com essas áreas.

Principais ações:

#### 3.1) Uso do Sistema de Atendimento da Ouvidoria

Em março de 2011, a Ouvidoria lançou no site do Ministério da Cultura um sistema de atendimento que consiste em um formulário eletrônico para registrar as mensagens recebidas. O emitente recebe um número de registro da mensagem e passa a acompanhar o atendimento até a sua conclusão.

O sistema permite receber, classificar, encaminhar, acompanhar e responder as demandas do público interno e externo. O referido sistema ainda não emite relatórios gerenciais e analíticos.

#### 3.2) Novo Espaço para Atendimento

A Ouvidoria foi contemplada no novo *layout* do Gabinete da Ministra e passou a oferecer ao público externo e aos servidores um espaço físico adequado para o atendimento presencial, que conta com gabinete, sala de reunião e área técnica. Está localizada no edifício sede do Ministério da Cultura – Esplanada dos Ministérios, Bloco B, 3º andar.

#### 3.3) Regimento Interno da Ouvidoria

O Regimento Interno da Ouvidoria surgiu da necessidade de estabelecer as competências de seus integrantes e organizar os fluxos administrativos do setor para fortalecer a confiança do cidadão em nossas ações, por meio do atendimento padronizado.

#### 3.4) Participação em eventos

A Ouvidoria participou de eventos voltados para a capacitação e atualização em temas da gestão pública.

##### 3.4.1) 1ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas – Brasília, 06 de julho

Promovida pela Ouvidoria-Geral da União/CGU-PR com o objetivo de reunir integrantes de todas as ouvidorias especializadas dos órgãos da administração pública federal para discutir a criação e implantação de um sistema integrado para o setor, que reúna informações das ouvidorias públicas do país.

##### 3.4.2) 7º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias – Curitiba, 24 a 26 de agosto

Promovido pelo Instituto Brasileiro Pró Cidadania e a Associação Brasileira de Ouvidorias, o seminário teve como tema “*Uma análise dos modelos e práticas de gestão*”, baseando-se nas discussões sobre as mais diversas experiências que vêm contribuindo para o processo de modernização da administração pública, com enfoque nas relações entre o poder público e a sociedade civil.

##### 3.4.3) Novas Tecnologias para Ouvidorias – Brasília, 06 de dezembro

A Ouvidoria-Geral da União em parceria com o SERPRO promoveu um encontro para identificar as necessidades das ouvidorias em Tecnologia da Informação (TI), tendo como

meta a implantação da [Lei nº 12.527/2011](#), de Acesso à Informação Pública, e apresentar o sistema de ouvidoria, software livre desenvolvido pelo SERPRO para uso público.

#### 4. Relatórios

O relatório gerencial é a principal ferramenta de gestão das atividades da Ouvidoria. Uma vez que tal ferramenta não está disponível no sistema de atendimento utilizado atualmente no MinC, os relatórios apresentados seguir foram divididos em dois estágios:

- 1º estágio - Entre os meses de janeiro a julho, os dados foram contabilizados quantitativamente, segundo registros de e-mails, correspondências, atendimentos por telefone e presenciais.

Para extrair dados gerenciais da 1ª fase é necessária a regularização do sistema da ouvidoria que está a cargo da CGTI.

- 2º estágio - A partir de agosto, a equipe da Ouvidoria desenvolve novas planilhas com dados qualitativos.

**IMPORTANTE:** as informações apresentadas nos dois estágios de relatório incluem o canal de atendimento “Fale com o Ministério”, moderado pela Ouvidoria e que recebe solicitações e pedidos de informação de todas as áreas do MinC, incluindo os órgãos vinculados.

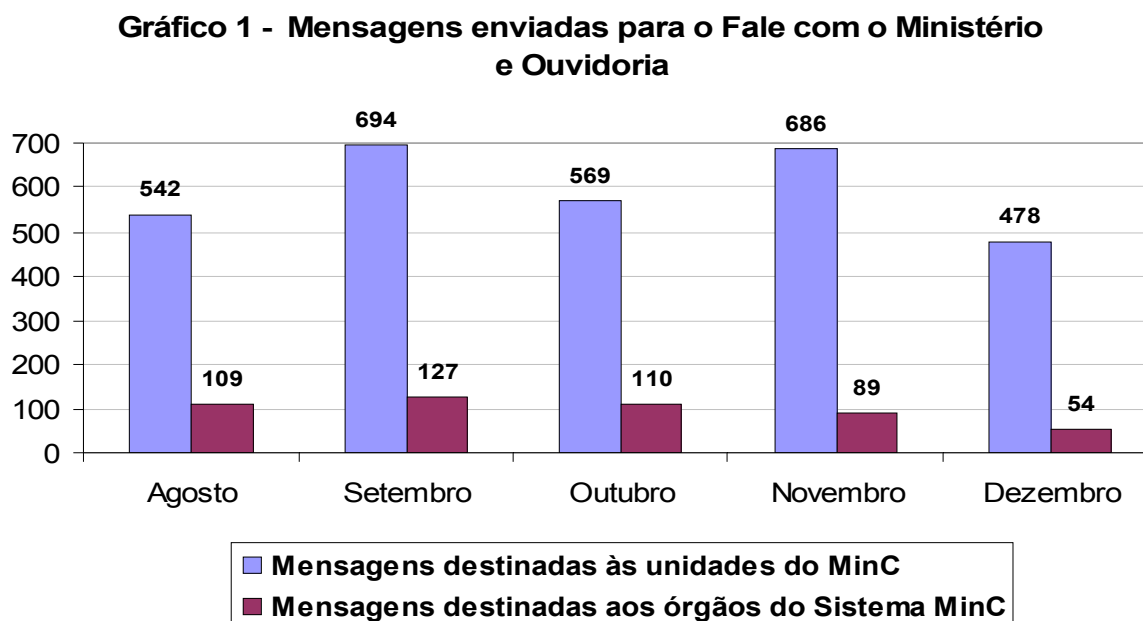
##### 1º Estágio de Relatório – janeiro a julho de 2011

4.1) Total de mensagens recebidas de janeiro a julho de 2011.

Total de mensagens recebidas de janeiro a julho de 2011							
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Total
1009	972	705	596	798	847	782	5709

##### 2º Estágio de Relatório – agosto a dezembro de 2011

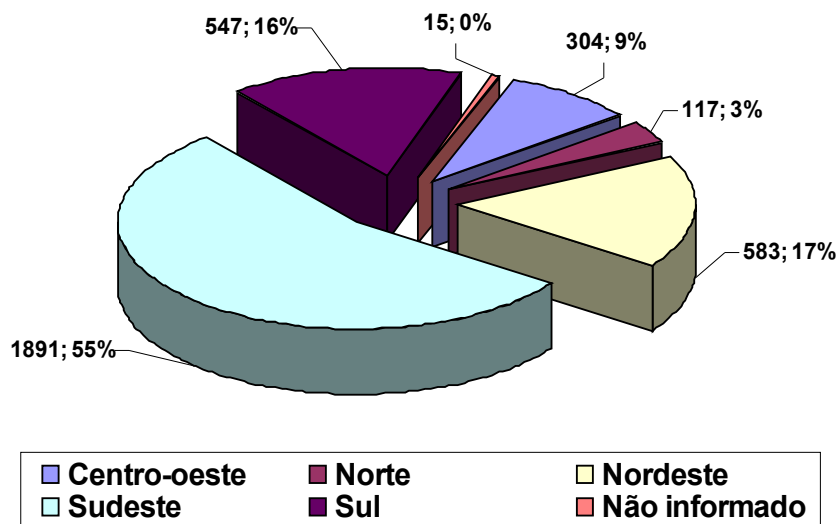
4.2) Gráfico 1 – Total de Mensagens recebidas de agosto a dezembro de 2011



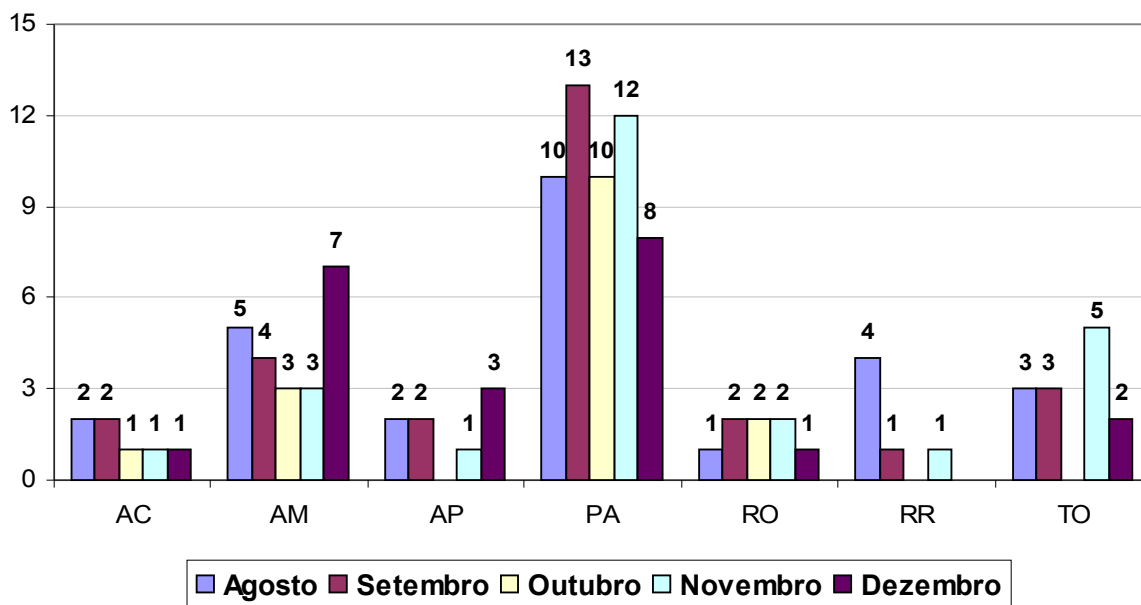
Em cinco meses a Ouvidoria recebeu 3.458 manifestações perfazendo uma média de 690 manifestações/mês.

#### 4.3) Gráficos 2 a 7 – Registro das Mensagens por Região Econômica

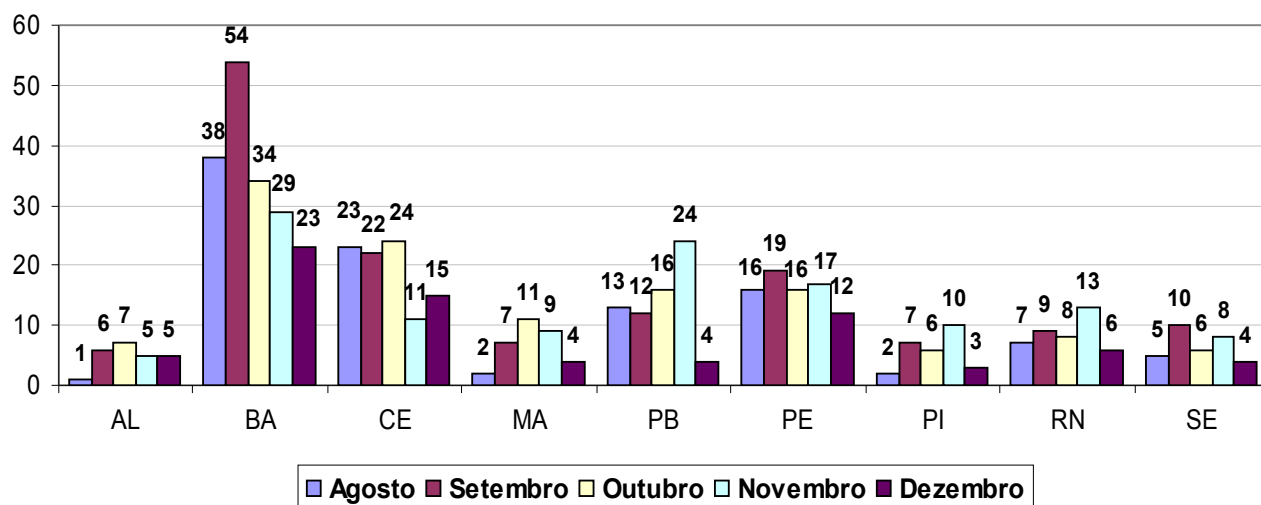
**Gráfico 2 - Mensagens por Região Econômica**



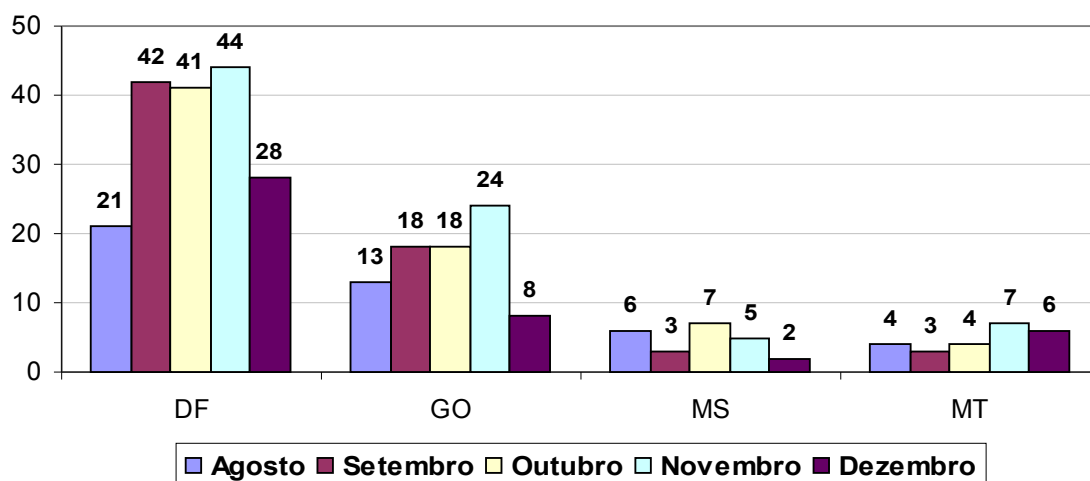
**Gráfico 3 - Mensagens por Região Econômica - Norte**



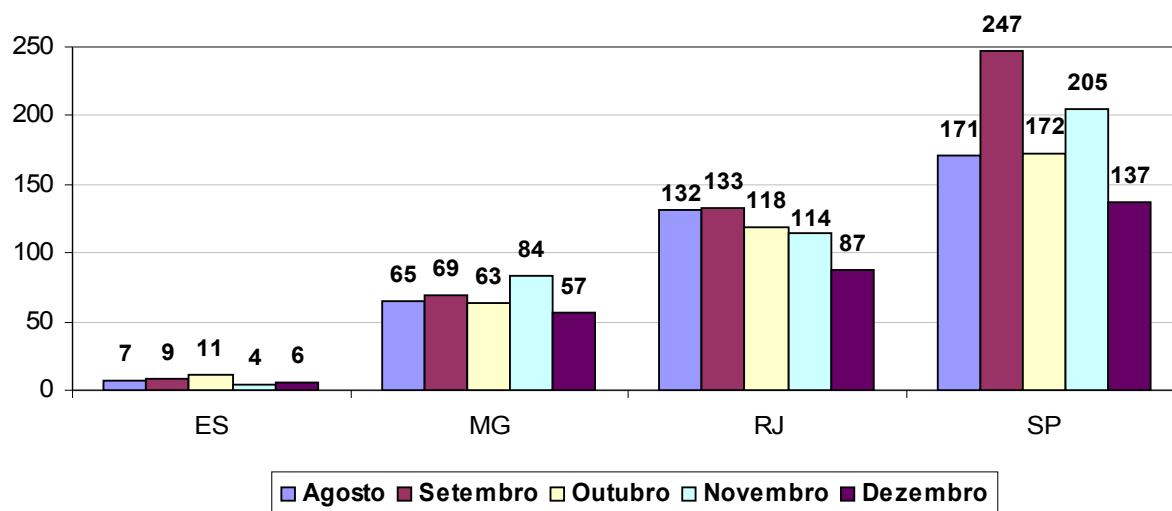
**Gráfico 4 - Mensagens por Região Econômica - Nordeste**



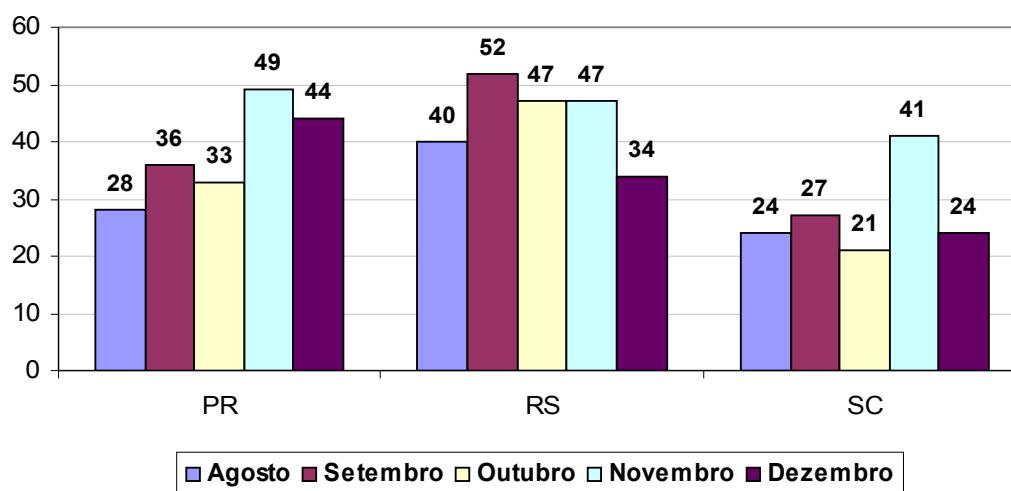
**Gráfico 5 - Mensagens por Região Econômica - Centro-Oeste**



**Gráfico 6 - Mensagens por Região Econômica - Sudeste**



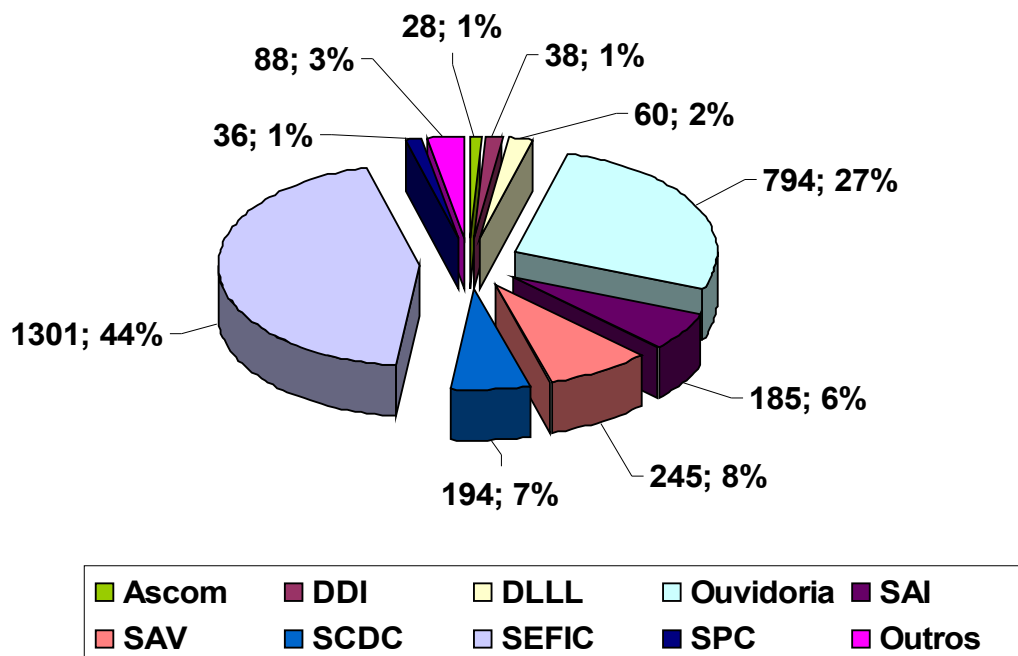
**Gráfico 7 - Mensagens por Região Econômica - Sul**



Os gráficos 2 a 7 endossam a já observada concentração de projetos culturais nas regiões sudeste e sul do país. Assim como na participação em projetos culturais, essas duas regiões respondem a mais de 70% das manifestações recebidas na Ouvidoria.

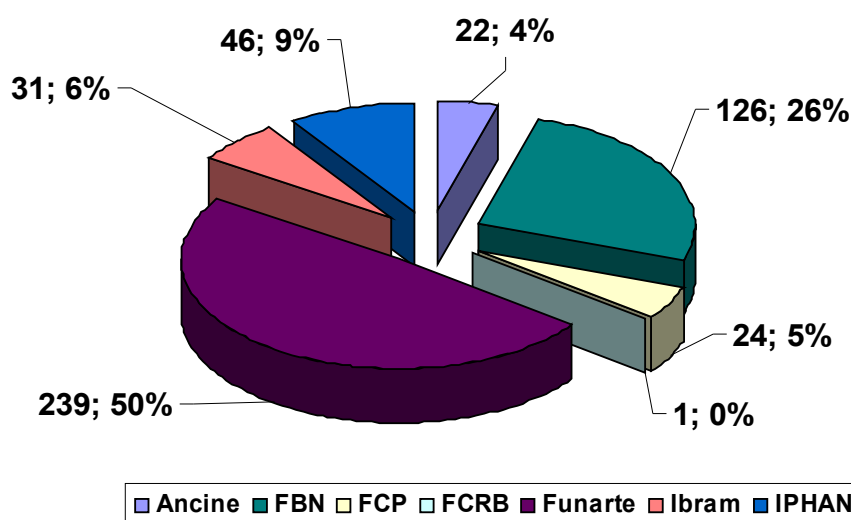
4.4) Gráfico 8 – Total de mensagens registradas na Ouvidoria de agosto a dezembro e enviadas para as unidades do MinC

**Gráfico 8 - Mensagens enviadas para as unidades do MinC**



4.5) Gráfico 9 – Total de mensagens registradas na Ouvidoria de agosto a dezembro e enviadas aos órgãos do Sistema MinC

**Gáfico 9 - Mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC**



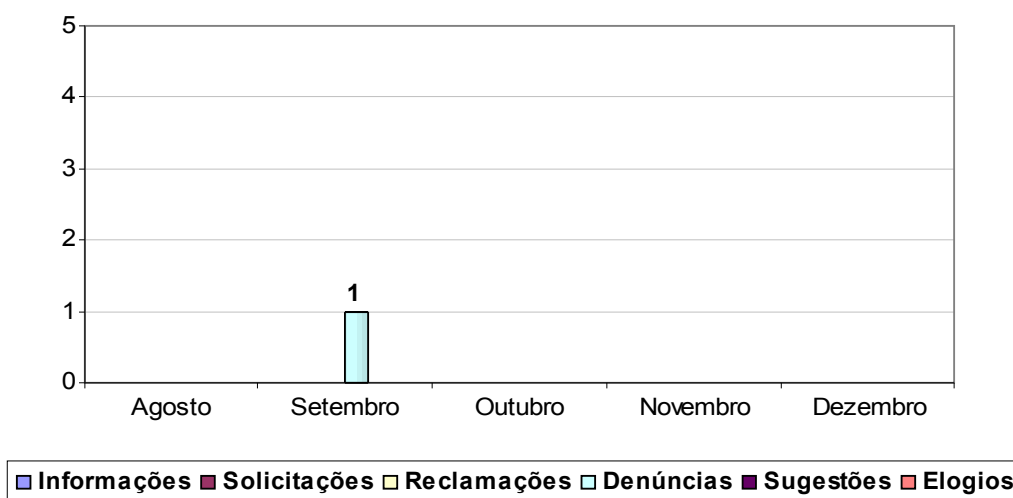
A Ouvidoria recebeu 794 mensagens pertinentes à sua área de atuação. A SEFIC recebeu 1301 mensagens. Essas duas áreas, juntas, receberam 70,51% das manifestações destinadas às unidades do MinC, enquanto SAV, SCDC e SAI completaram o quadro com os valores mais significativos.

Entre as vinculadas, a Funarte, que recebeu 239 mensagens, foi responsável por quase metade das manifestações recebidas na Ouvidoria, com um percentual de 48,88%.

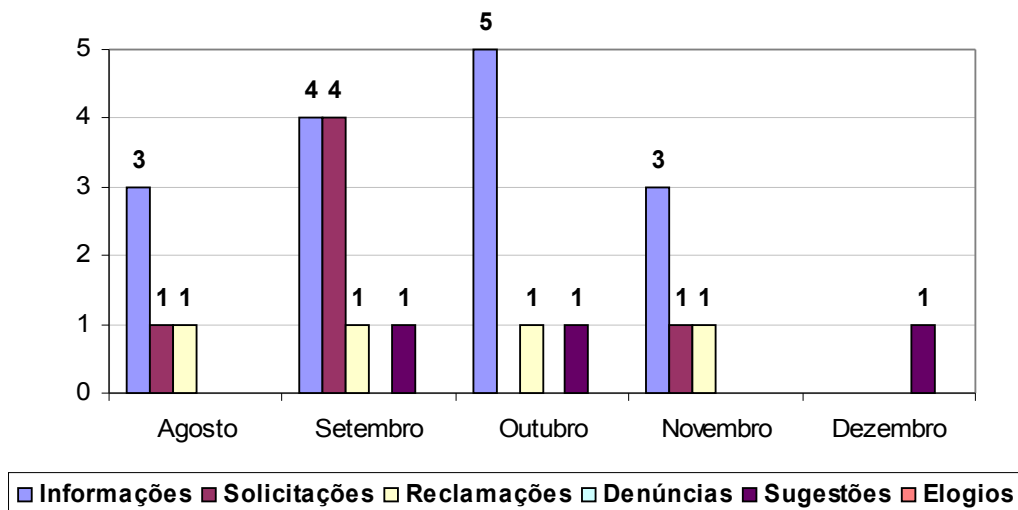
É importante registrar que esse quantitativo, à exceção dos números da SEFIC, diz respeito às mensagens recebidas, tratadas e acompanhadas pela Ouvidoria até a sua conclusão, com a resposta ao interessado. As mensagens pertinentes à área de atuação da SEFIC, apesar de serem registradas no sistema de atendimento, não são contabilizadas pela Ouvidoria. Dessa forma, atualmente, não é possível pela Ouvidoria, apresentar dados analíticos sobre as mensagens encaminhadas para a SEFIC.

#### 4.6) Gráficos 10 a 34 – Classificação das Mensagens (por unidades do MinC)

**Gráfico 10 - Mensagens destinadas à AECI**

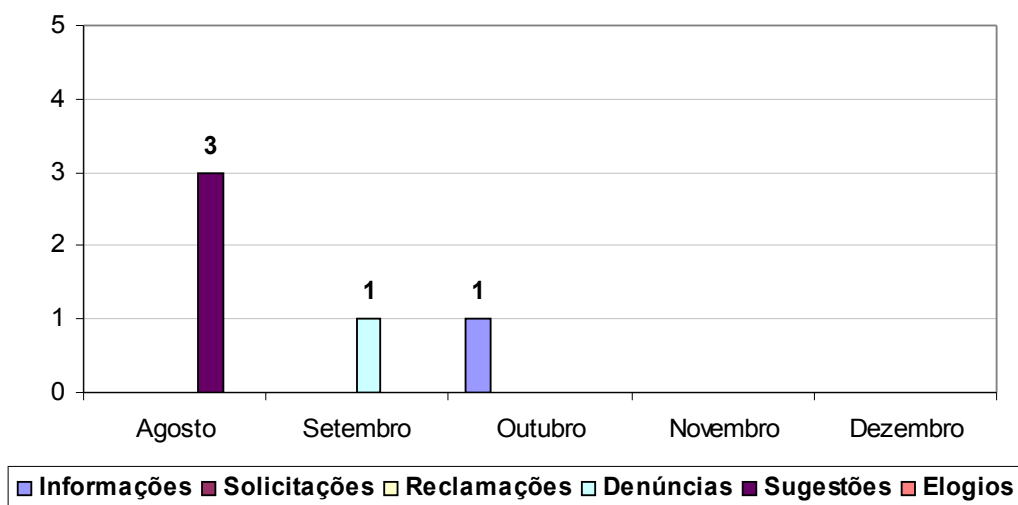


**Gráfico 11- Mensagens destinadas à Ascom**

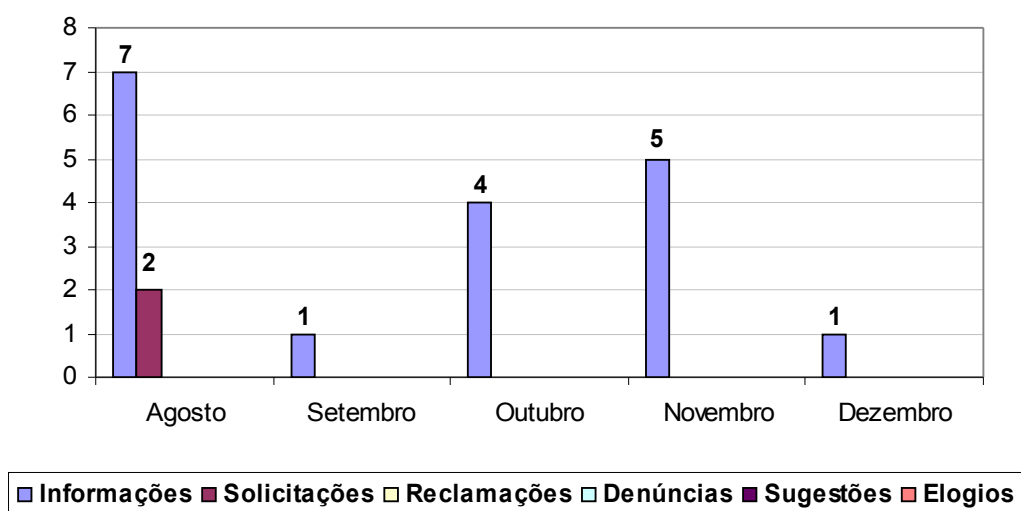




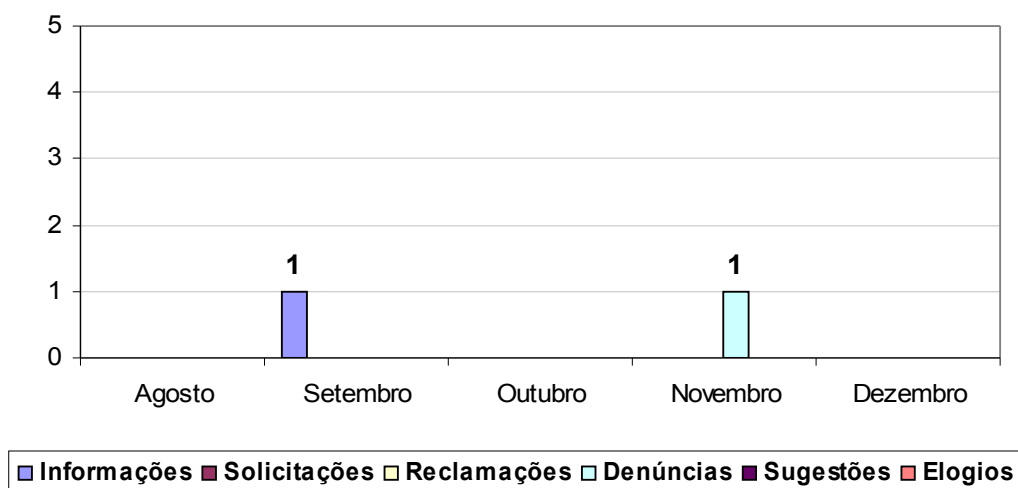
**Gráfico 12 - Mensagens destinadas à Aspar**



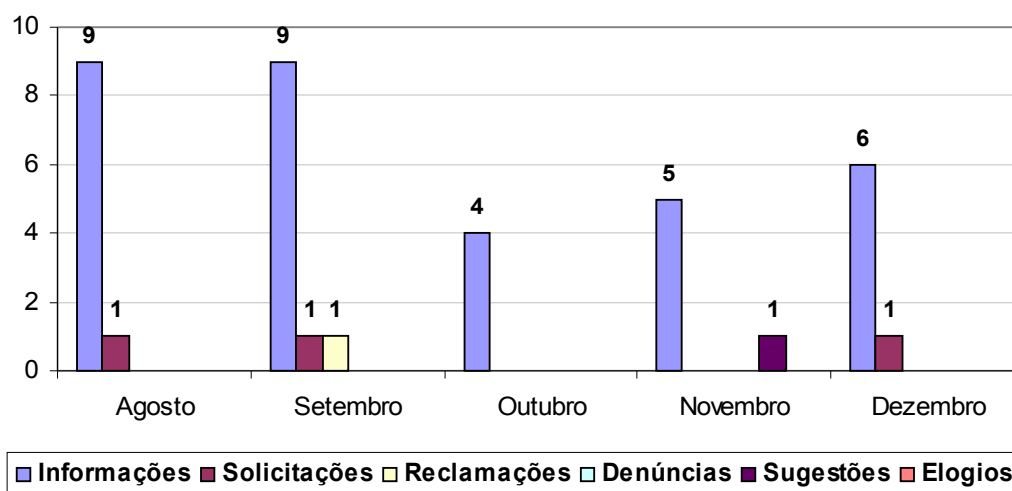
**Gráfico 13- Mensagens destinadas à CGEP**



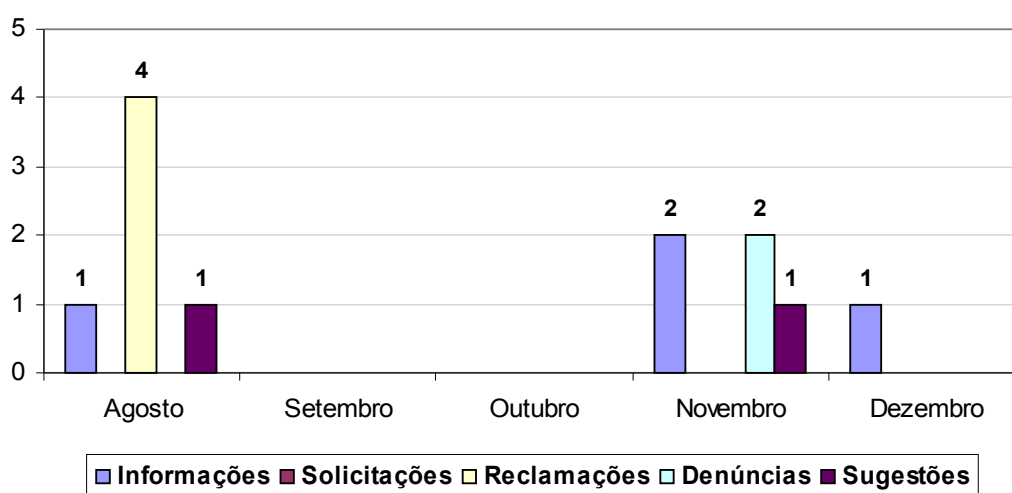
**Gráfico 14- Mensagens enviadas à Conjur**



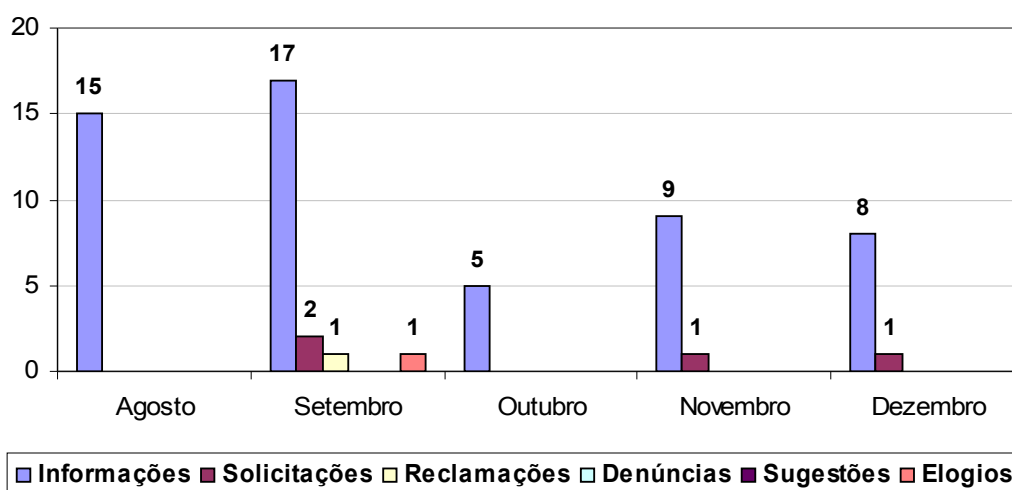
**Gráfico 15 - Mensagens destinadas à DDI**



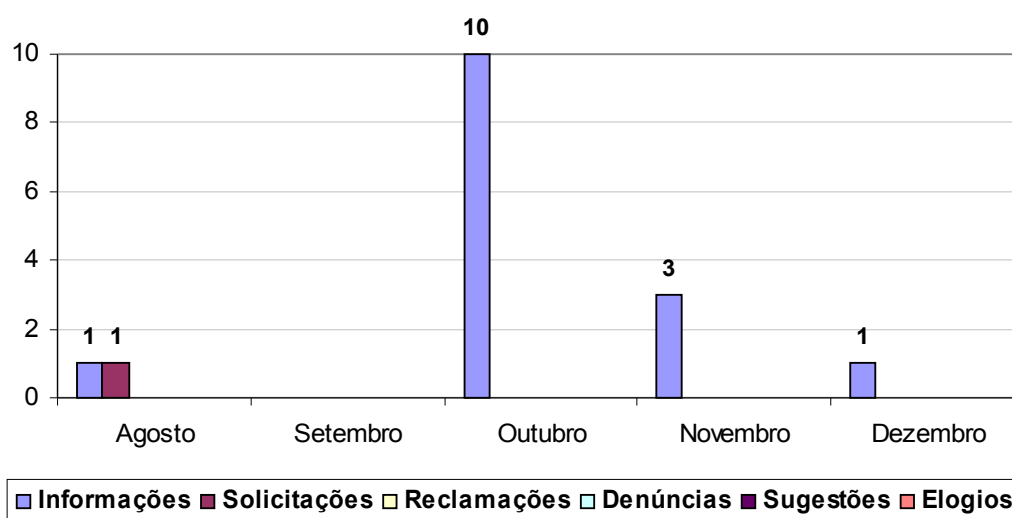
**Gráfico 16 - Mensagens destinadas à DGI**



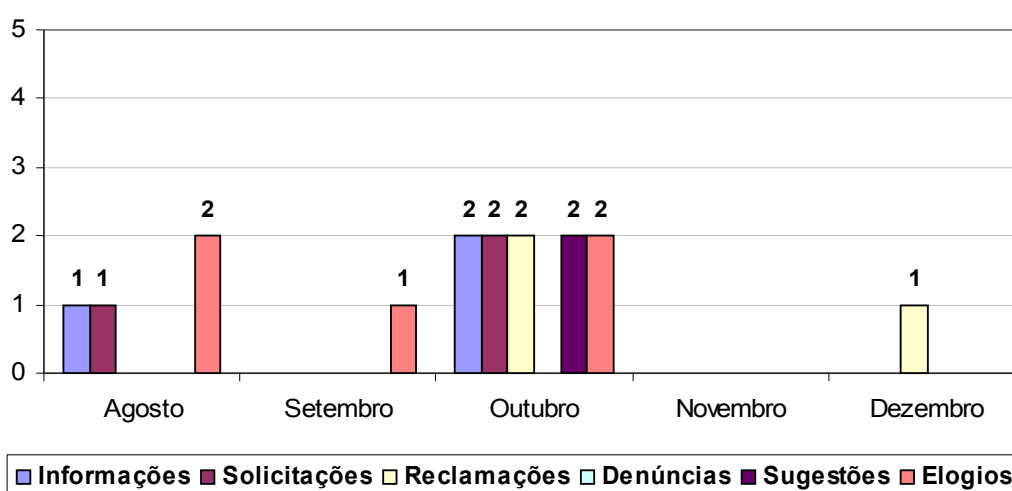
**Gráfico 17 - Mensagens destinadas à DLLL**



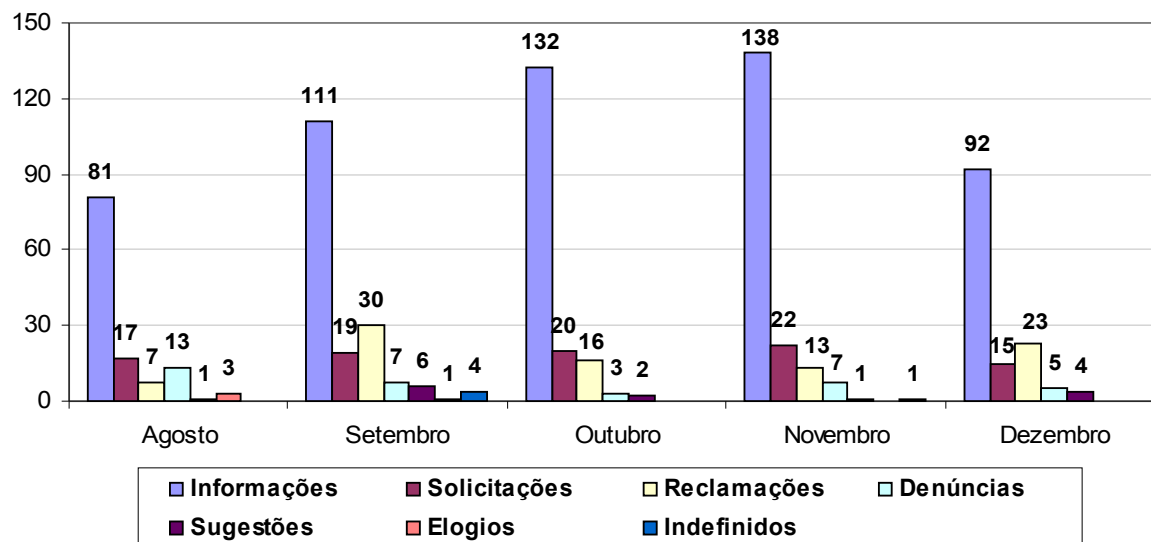
**Gráfico 18 - Mensagens destinadas à DRI**



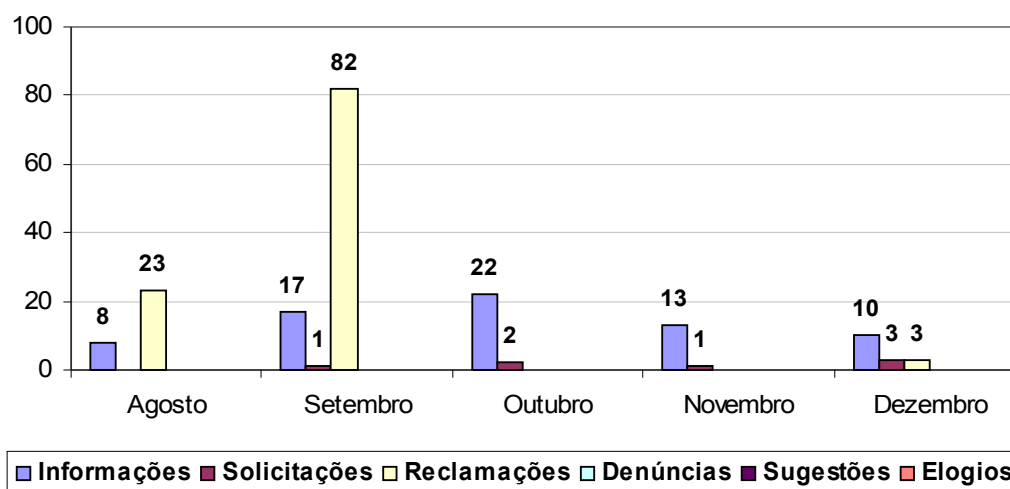
**Gráfico 19 - Mensagens destinadas ao GM**



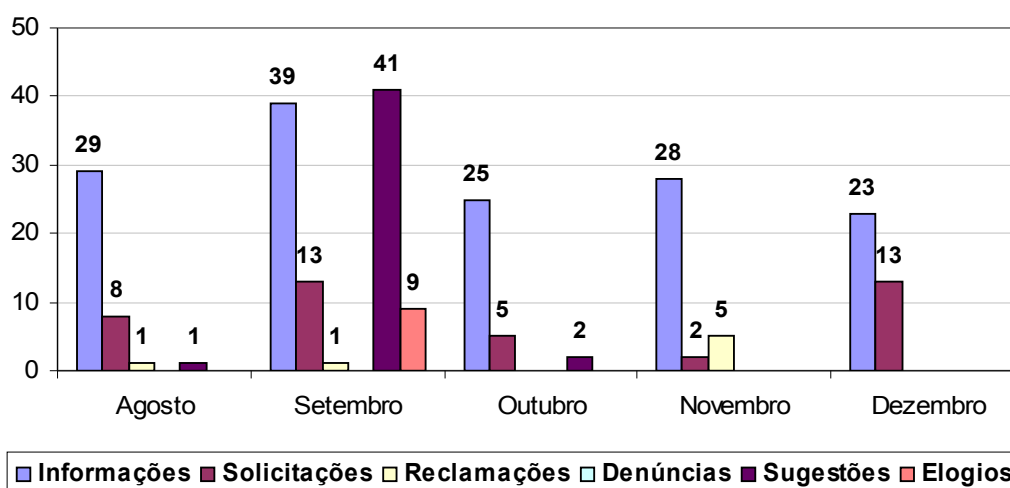
**Gráfico 20 - Mensagens destinadas à Ouvidoria**



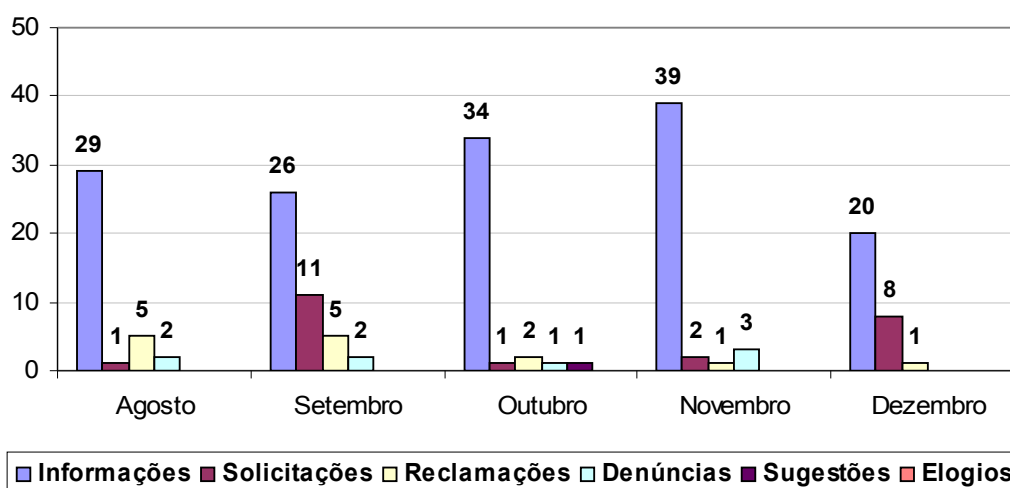
**Gráfico 21 - Mensagens destinadas à SAI**



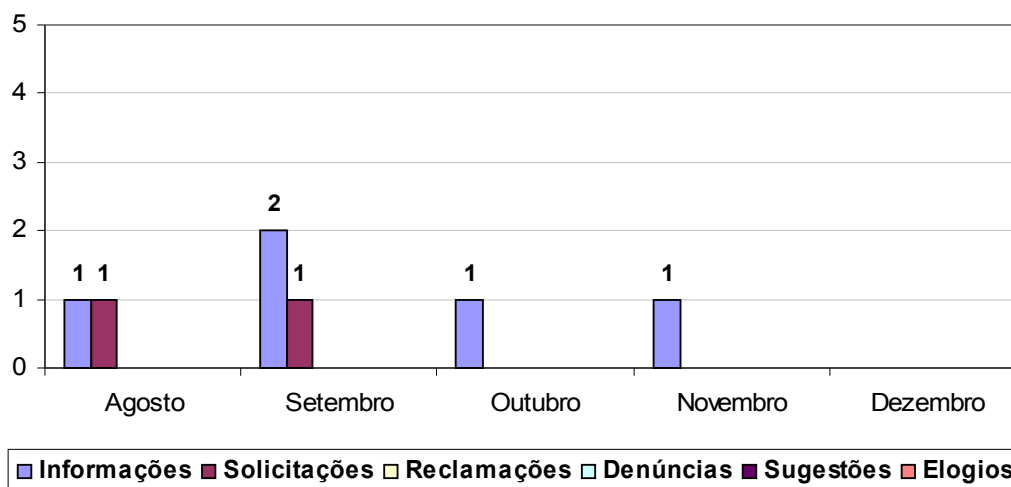
**Gráfico 22 - Mensagens destinadas à SAV**



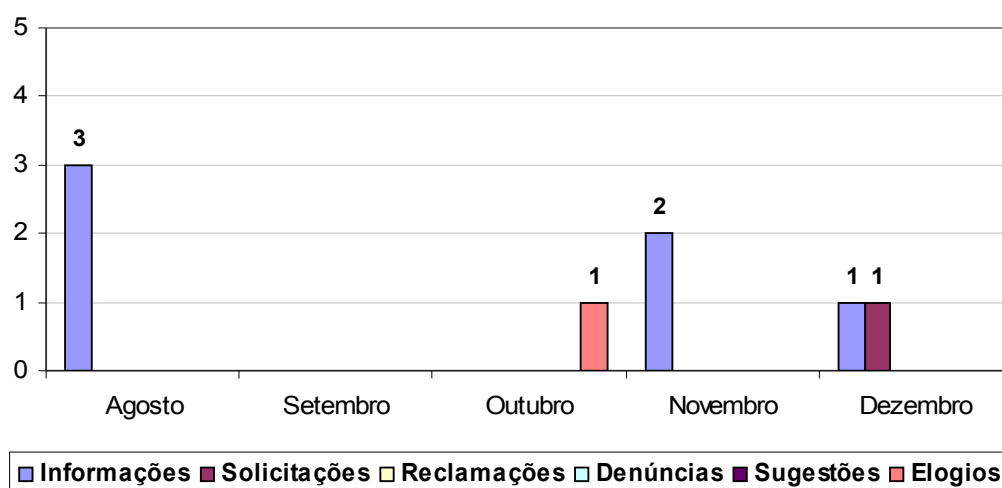
**Gráfico 23 - Mensagens destinadas à SCDC**



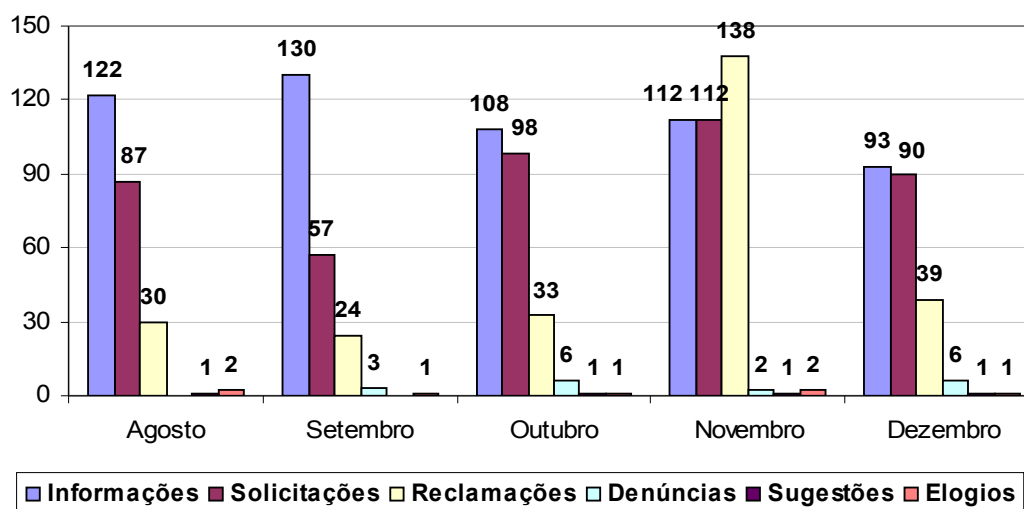
**Gráfico 24 - Mensagens destinadas à SE**



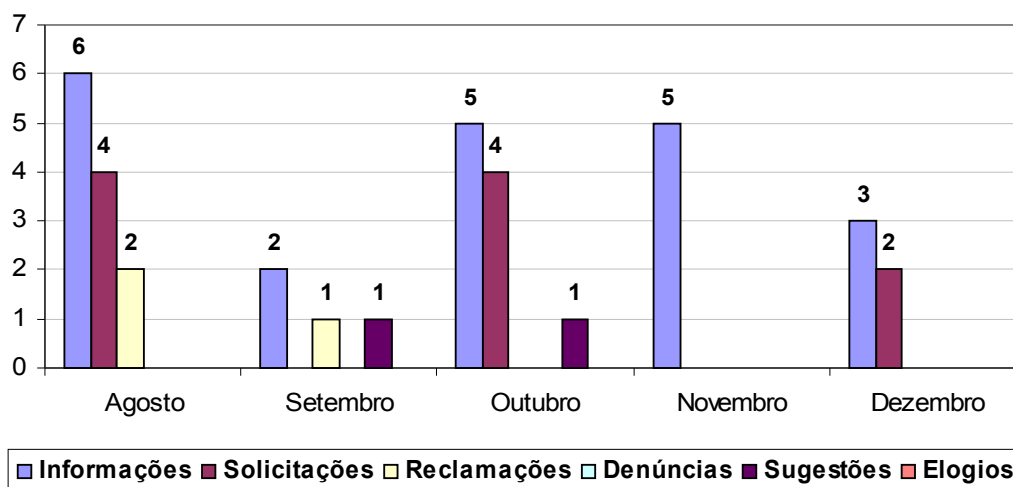
**Gráfico 25 - Mensagens destinadas à SEC**



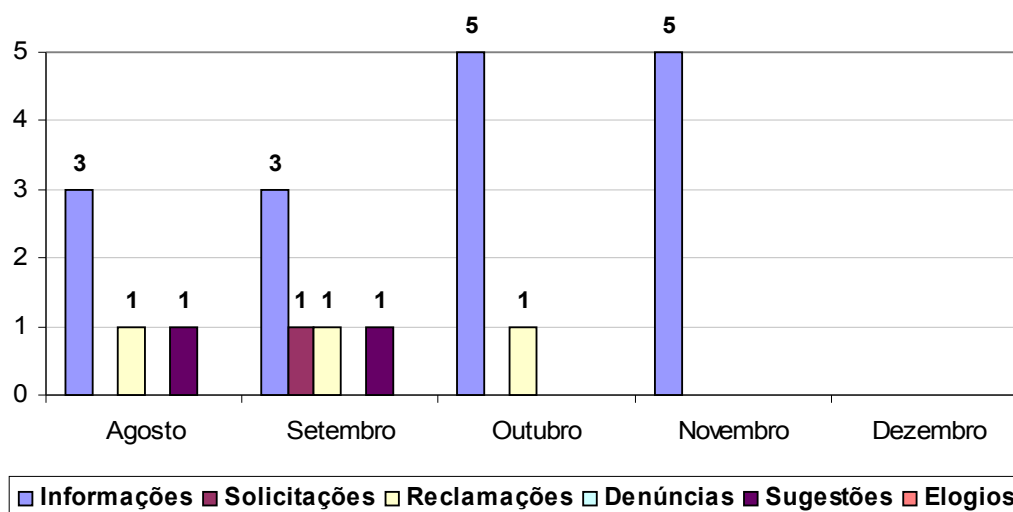
**Gráfico 26 - Mensagens destinadas à SEFIC**



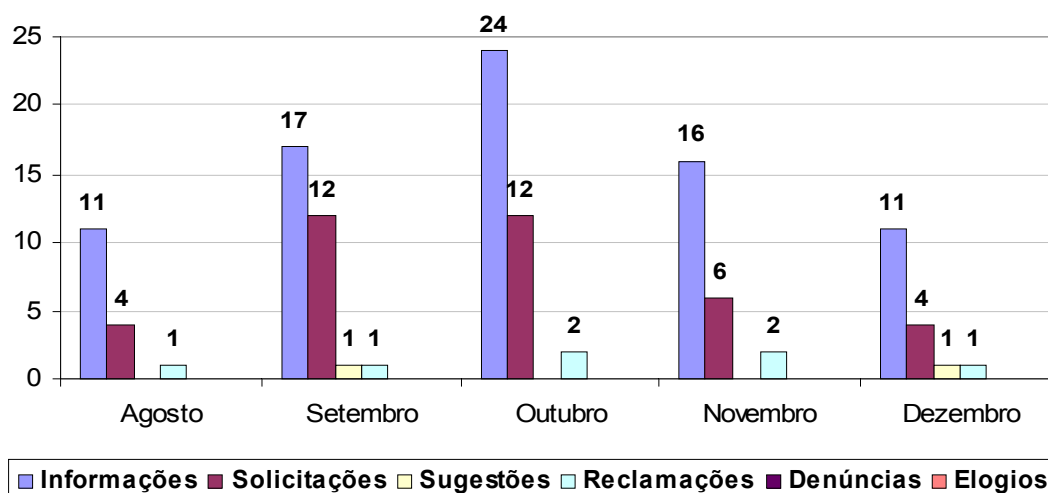
**Gráfico 27 - Mensagens destinadas à SPC**



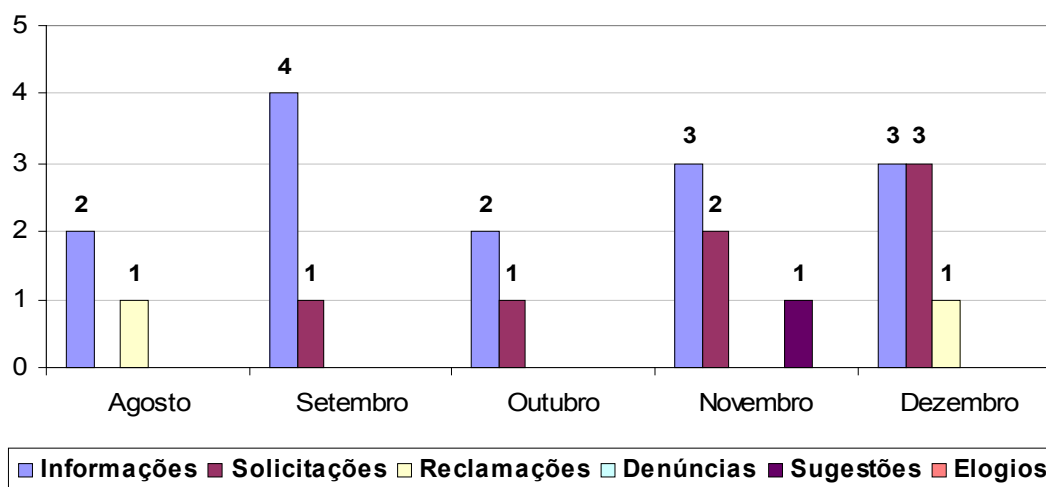
**Gráfico 28 - Mensagens destinadas à Ancine**



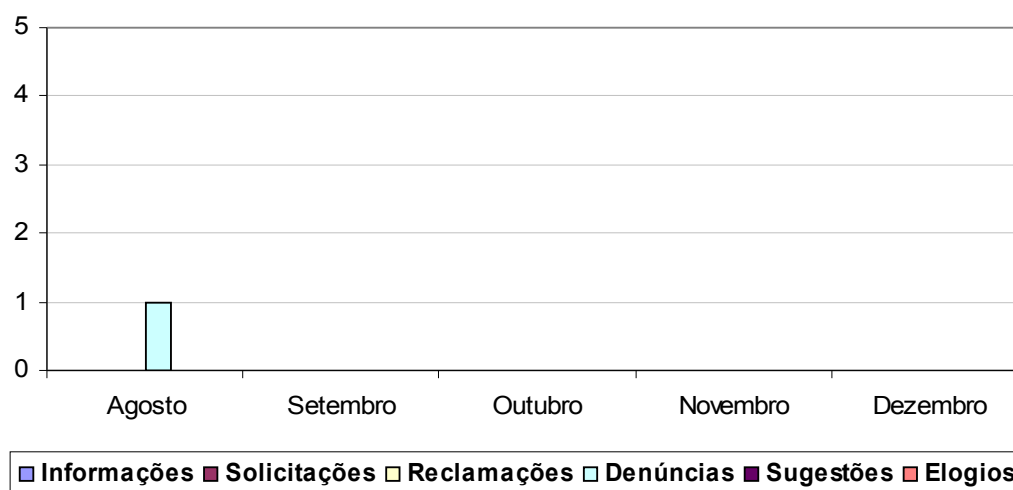
**Gráfico 29 - Mensagens destinadas à FBN**



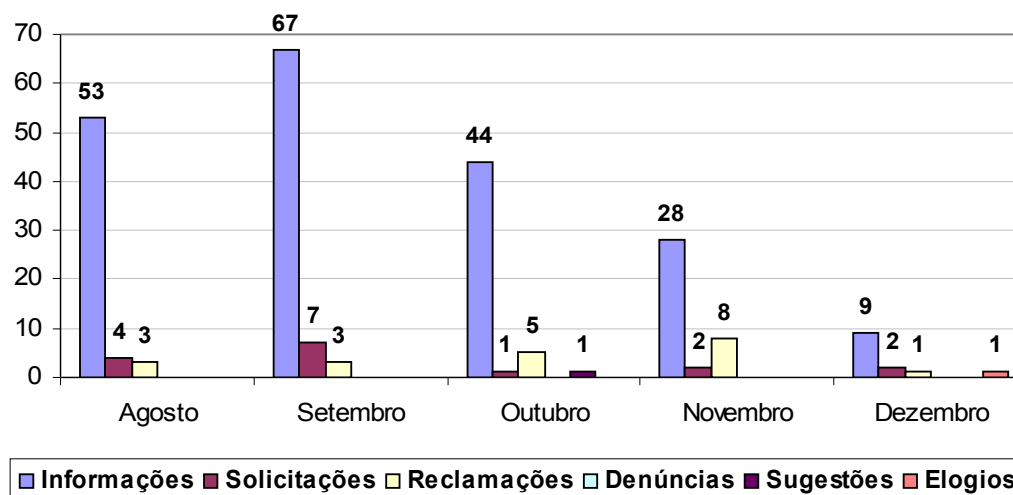
**Gráfico 30 - Mensagens destinadas à FCP**



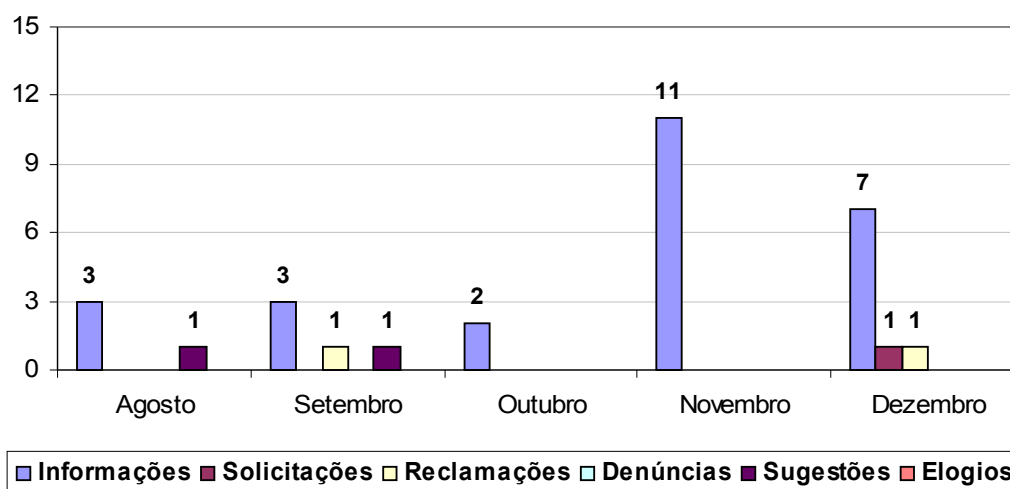
**Gráfico 31 - Mensagens destinadas à FCRB**



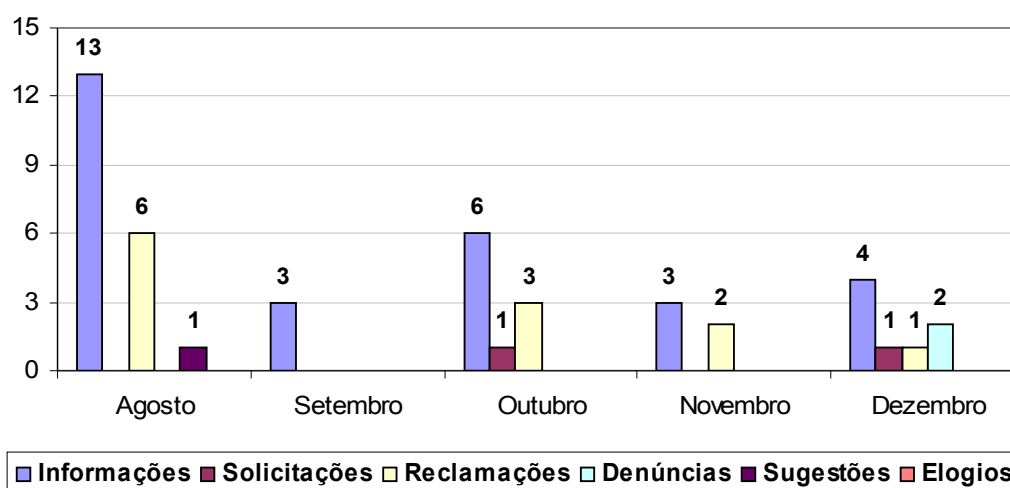
**Gráfico 32 - Mensagens destinadas à Funarte**



**Gráfico 33 - Mensagens destinadas ao Ibram**



**Gráfico 34 - Mensagens destinadas ao IPHAN**



4.7) Tabelas com os principais temas Registrados na Ouvidoria entre agosto e dezembro

**Tabela 1 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em agosto**

Tema	quantitativo	% mensagens registradas
Edital do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural	37	5,70
Sistema Salic - inscrição de propostas e acesso	26	4,01
Contas bancárias de projetos PRONAC	22	3,39

**Tabela 2 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC em agosto**

Tema	quantitativo	% mensagens registradas
Prêmio ProCultura de Estímulo Circo, Dança e Teatro	19	2,93
Aquisição de instrumentos musicais	8	1,23
Apoio para bibliotecas públicas / comunitárias	6	0,92



<b>Tabela 3 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em setembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Animais em circos	82	9,99
Editais do Programa de Fomento à Produção Audiovisual	42	5,12
Acompanhamento de projetos e propostas culturais	30	3,65

<b>Tabela 4 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC em setembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Edital Procultura de Estímulo Circo, Dança e Teatro (resultado)	19	2,93
Programa Rede Nacional Funarte Artes Visuais	14	2,16
Prêmio Funarte Artes na Rua 2011	11	1,69

<b>Tabela 5 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em outubro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Informações sobre formas de apoio a projetos culturais	36	5,30
Indicadores de preços da cultura	36	5,30
Edital do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural	28	4,12

<b>Tabela 6 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC em outubro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Apoio para bibliotecas públicas e comunitárias	13	1,91
Doação de livros	12	1,85
Informações sobre o Programa Rede Nacional Funarte Artes Visuais	9	1,39

<b>Tabela 7 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em novembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Sistema Salic - inscrição de propostas e acesso	144	18,58
Aguarda publicação de portaria que autoriza captação de recursos	39	5,03
Edital do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural	27	3,48

<b>Tabela 8 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC em novembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Informações sobre o Prêmio Procultura de Estímulo ao Circo, Dança e Teatro	11	1,42
Informações sobre o Prêmio Procultura de Apoio a Bandas de Música	9	1,16
Informações sobre o Programa Rede Nacional Funarte Artes Visuais	8	1,03

<b>Tabela 9 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em dezembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Sistema Salic - inscrição de propostas e acesso	49	9,21
Contas bancárias (projetos PRONAC)	40	7,52
Edital do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural	25	4,70

<b>Tabela 10 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC em dezembro</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Solicitação de material da Fundação Cultural Palmares	5	0,94
Edital Mais Cultura de Apoio a Bibliotecas	5	0,94
Apoio para bibliotecas públicas e comunitárias	4	0,75

<b>Tabela 11- Temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC no período de agosto à dezembro de 2011</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Sistema Salic - inscrição de propostas e acesso	258	8,69
Apresentação e acompanhamento de propostas e projetos culturais	256	8,62
Edital do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural	153	5,15

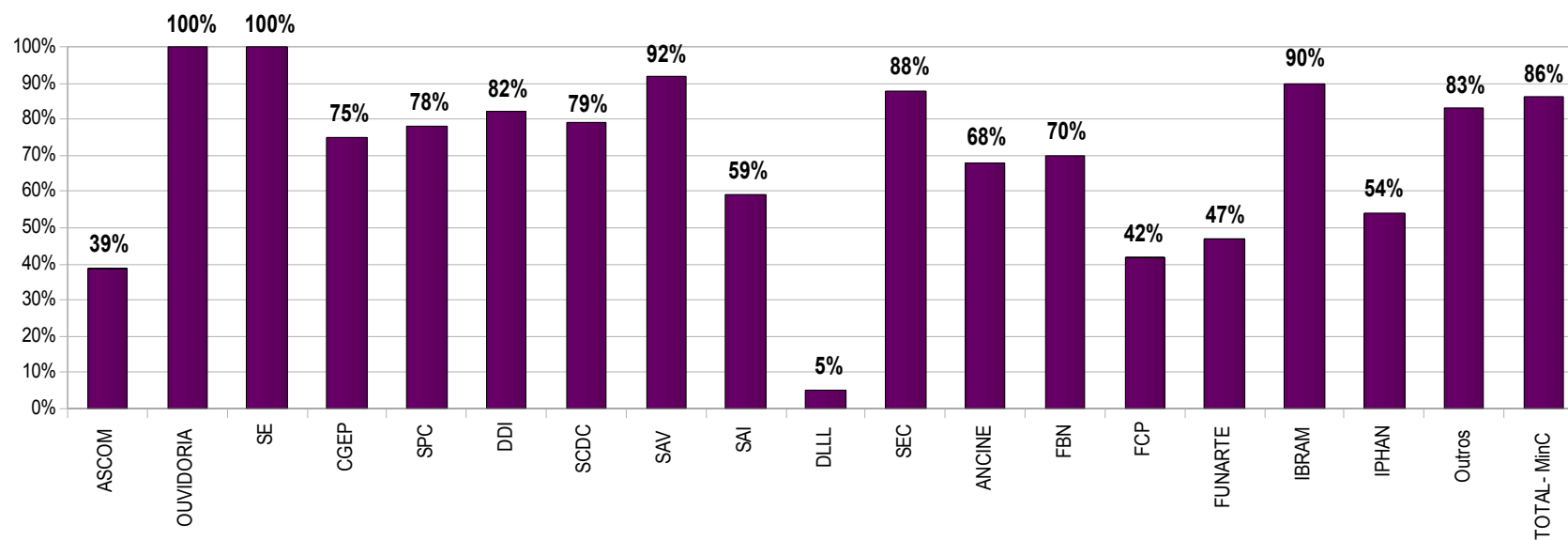
<b>Tabela 12 - Temas tratados nas mensagens destinadas aos órgãos do Sistema MinC no período de agosto à dezembro de 2011</b>		
<b>Tema</b>	<b>quantitativo</b>	<b>% mensagens registradas</b>
Informações sobre o Prêmio Procultura de Estímulo ao Circo, Dança e Teatro	54	11,04
Edital Mais Cultura de Apoio a Bibliotecas	38	7,77
Apoio para bibliotecas públicas e comunitárias	36	7,36

No mês de novembro, o sistema Salic recebeu um registro recorde de reclamações contra o cumprimento do Art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 que prevê: “*As propostas culturais devem ser apresentadas entre 1º de fevereiro e 30 de novembro de cada ano*”. Segundo relatos dos reclamantes que procuraram a Ouvidoria, o sistema Salic teria apresentado problemas técnicos dias antes do prazo de encerramento e essa falha, somada ao congestionamento da rede, teria impedido centenas de pessoas de registrarem suas propostas dentro do prazo. Como resposta, o Ministério publicou uma nota de esclarecimento com a exposição de motivos para manter o cumprimento da IN nº 01/2010 e relatou todas as ações adotadas pela SEFIC e ASCOM, ao longo do exercício de 2011, em prol da divulgação do encerramento do prazo para inscrição de novas propostas.

O segundo tema com maior registro de reclamações refere-se ao pagamento dos contemplados em editais de intercâmbio e difusão cultural.

#### 4.8) Gráficos 35 a 54 – Grau de resolubilidade

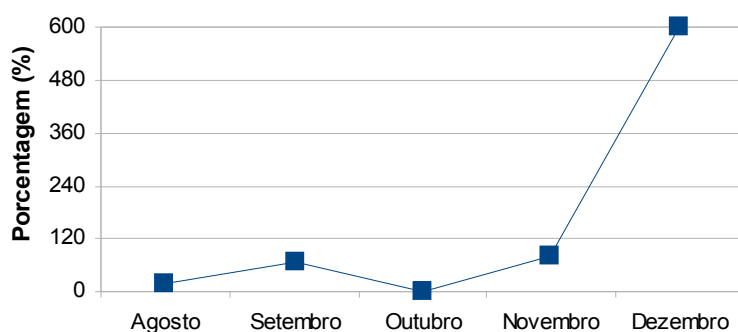
**Gráfico 35 - Grau de Resolubilidade Acumulada - Agosto/2011 a Dezembro/2011**



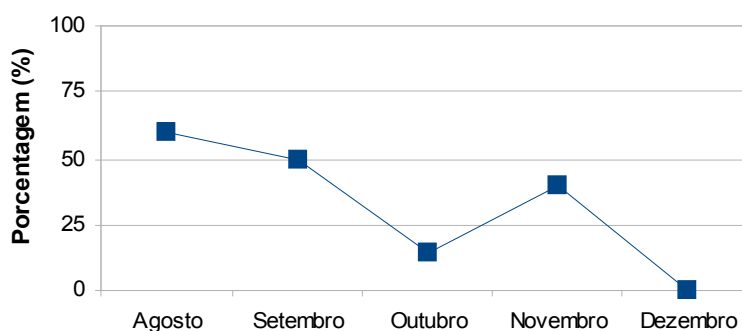
A resolubilidade diz respeito à combinação dos graus de eficiência e eficácia. Seu cálculo é obtido pela razão entre o total de mensagens concluídas e o total de mensagens cadastradas no mês. O grau de resolubilidade entre 0,80 e 1,0 é entendido como excelente pela Ouvidoria. Pontuação entre 0,59 e 0,79 representa um bom atendimento, mas que precisa de ajustes quanto ao cumprimento dos prazos para resposta e consequente conclusão da mensagem. Pontuação abaixo de 0,59 é entendida como crítica por não cumprir o atendimento e o prazo de resposta para conclusão da mensagem, necessitando de constante intervenção por parte da Ouvidoria.

Ressaltamos que as mensagens cadastradas no sistema Ouvidoria com assunto pertinente à SEFIC são repassadas a sua Central de Atendimento ao Proponente e respondidas diretamente por aquela coordenação. Dessa forma, a Ouvidoria não dispõe dos dados referentes à conclusão dessas mensagens, não sendo possível informar qual o grau de resolubilidade das mesmas. Podemos informar, entretanto, que foram cadastradas 1301 mensagens pertinentes à SEFIC.

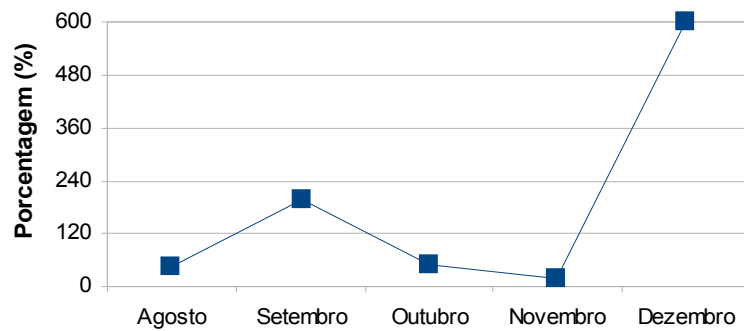
**Gráfico 36 - Grau de Resolubilidade -  
ANCINE**



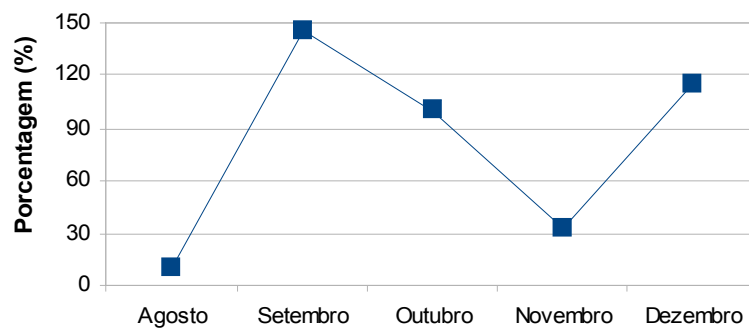
**Gráfico 37 - Grau de Resolubilidade -  
ASCOM**



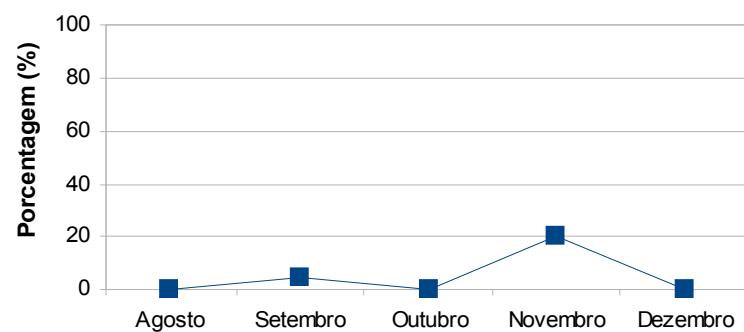
**Gráfico 38 - Grau de Resolubilidade - CGEP**



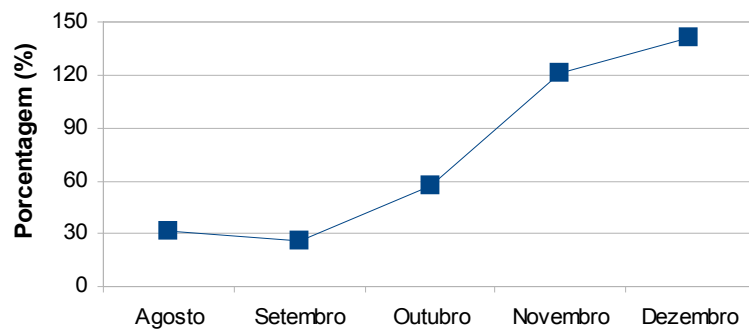
**Gráfico 39 - Grau de Resolubilidade - DDI**



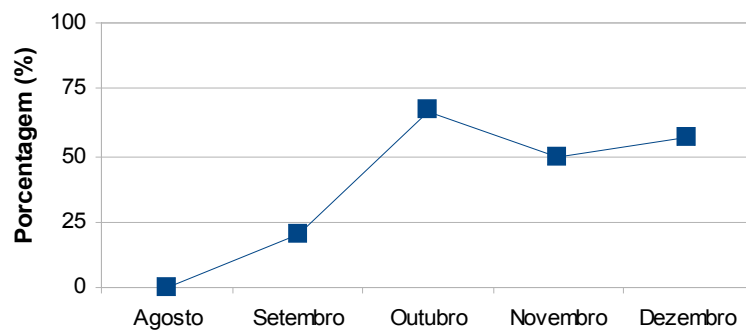
**Gráfico 40 - Grau de Resolubilidade - DLLL**



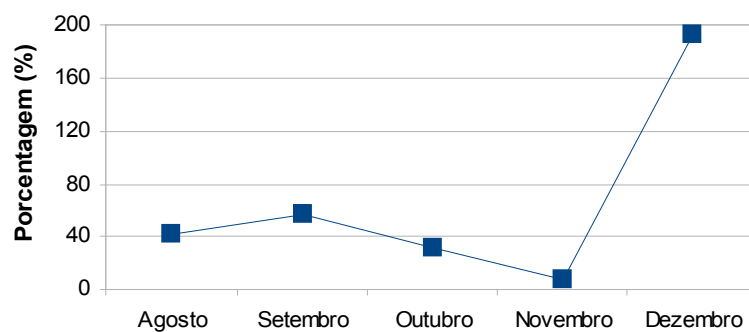
**Gráfico 41 - Grau de Resolubilidade - FBN**



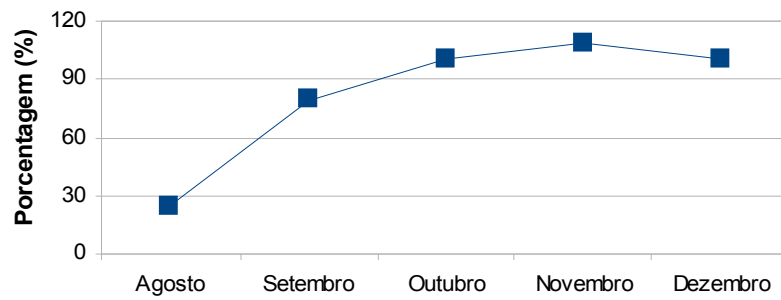
**Gráfico 42 - Grau de Resolubilidade - FCP**



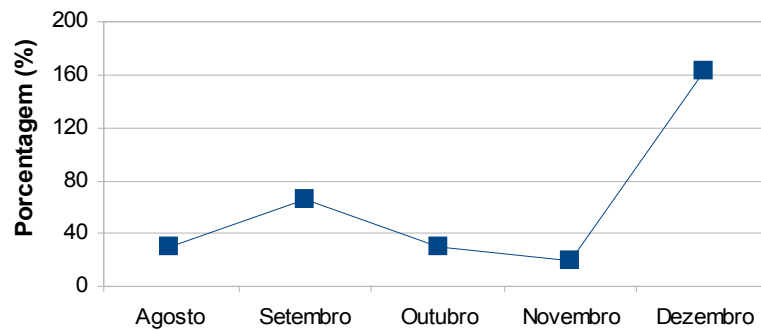
**Gráfico 43 - Grau de Resolubilidade - FUNARTE**



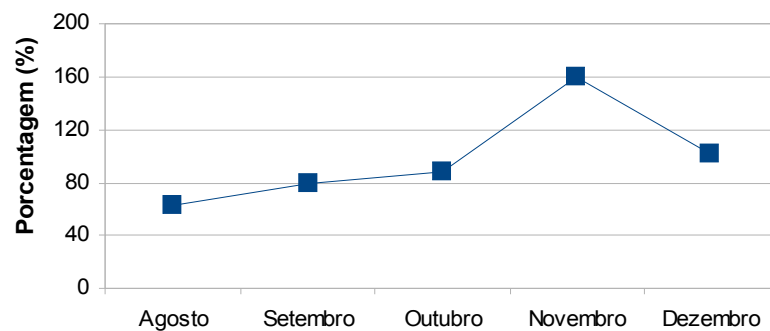
**Gráfico 44 - Grau de Resolubilidade -  
IBRAM**



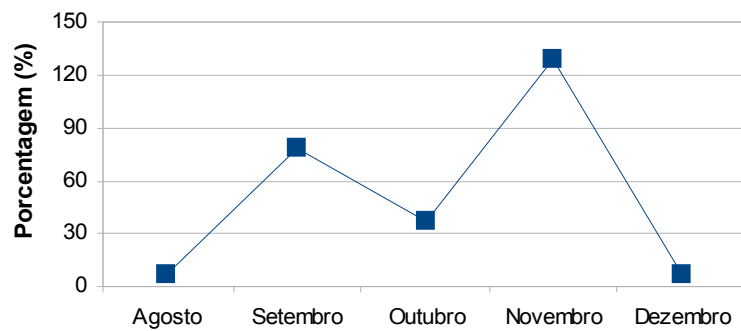
**Gráfico 45 - Grau de Resolubilidade -  
IPHAN**



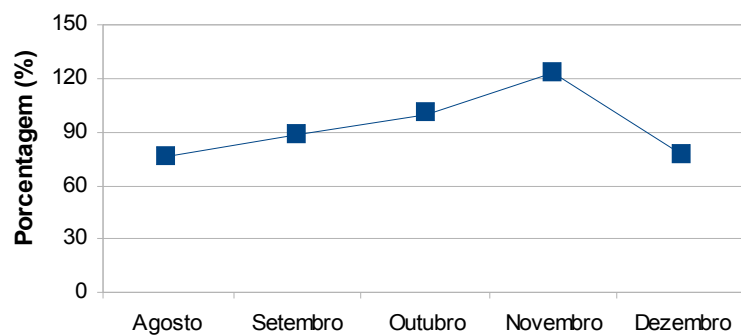
**Gráfico 46 - Grau de Resolubilidade -  
Ouvidoria**



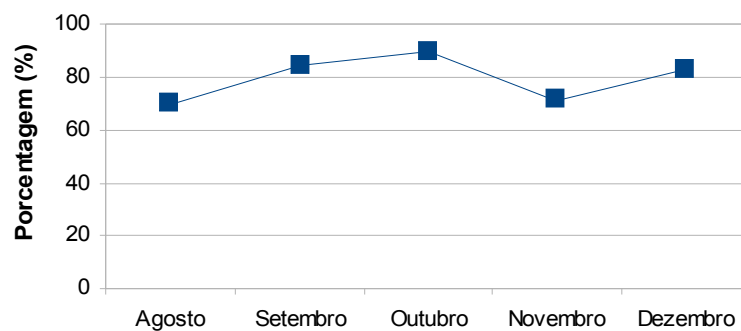
**Gráfico 47 - Grau de Resolubilidade - SAI**



**Gráfico 48 - Grau de Resolubilidade - SAV**

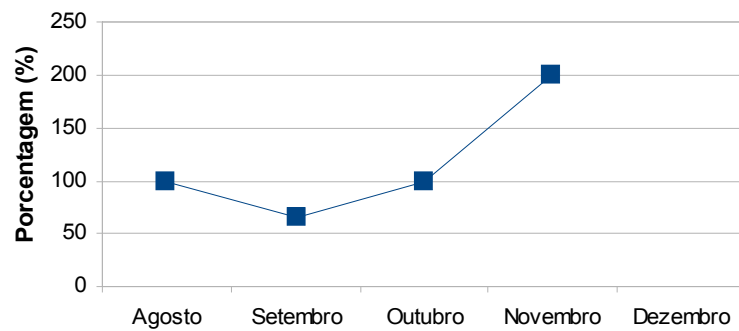


**Gráfico 49 - Grau de Resolubilidade - SCDC**

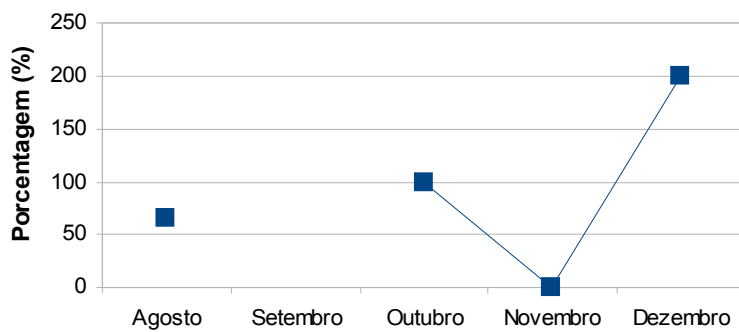




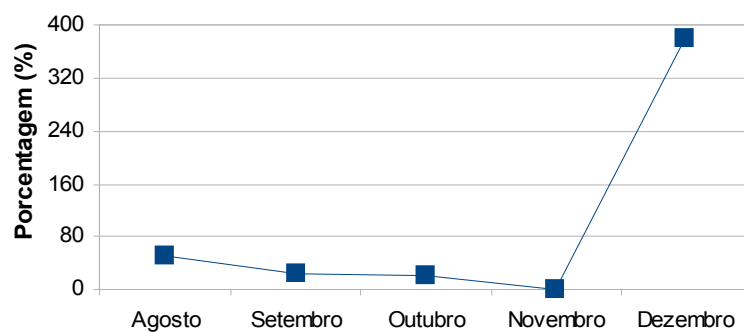
**Gráfico 50 - Grau de Resolubilidade - SE**



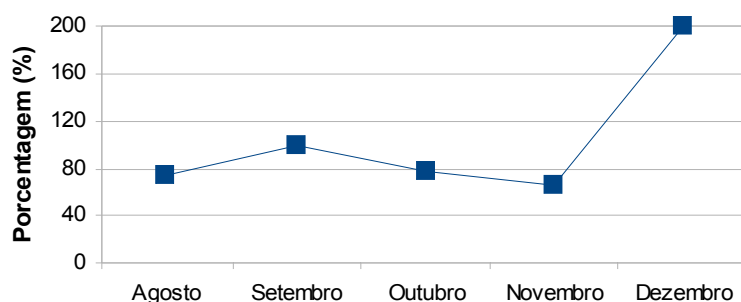
**Gráfico 51 - Grau de Resolubilidade - SEC**



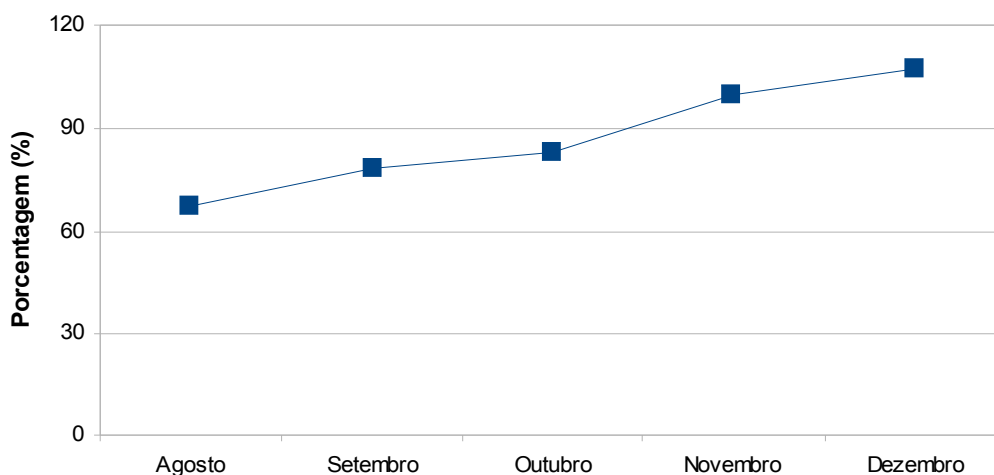
**Gráfico 52 - Grau de Resolubilidade - SPC**



**Gráfico 53 - Grau de Resolubilidade -  
Outros**



**Gráfico 54 - Grau de Resolubilidade Acumulada -  
MinC**



A Ouvidoria obteve no ano de 2011 um índice de atendimento de 86% do total da demanda recebida. Esse índice representa um crescimento de 17% em relação ao ano anterior e só foi possível em razão do grande comprometimento da equipe da Ouvidoria e da consolidação da parceira desta unidade com todas as coordenações do Ministério e dos órgãos vinculados.

## **5. Principais Ações Previstas para o 1º semestre de 2012**

5.1) Coordenar Implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cultura e seus órgãos vinculados

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o direito constitucional de acesso à informação a todo cidadão. A referida Lei, que entrará em vigor no dia 16 de maio deste ano, prevê procedimentos e prazos para que a Administração responda a pedidos de informação apresentados por qualquer cidadão, estabelece obrigações de transparência e determina, entre outras providências, que seja instituído um Serviço de Informações ao Cidadão - SIC em todos os

órgãos e entidades do Poder Público. Também prevê que seja designada autoridade diretamente subordinada ao dirigente máximo do órgão para monitorar a implementação da Lei e assegurar o seu cumprimento. A Ouvidoria recebeu a incumbência de coordenar um Grupo de Trabalho que será criado para melhor conduzir os esforços para o cumprimento às determinações da Lei e promover a adaptação do Ministério da Cultura e de seus órgãos vinculados às novas exigências legais.

## 5.2) Retomar a elaboração da Carta de Serviços

Essa ação teve início em junho de 2010, entretanto, devido à prioridade de reestruturação da Secretaria de Gestão Pública do MP, que coordena o projeto no âmbito da Administração Federal e, estando o MinC em processo semelhante, a atividade foi suspensa logo após a indicação de nomes para a criação do grupo de trabalho.

A Carta de Serviços é uma determinação do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que “Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a 'Carta de Serviços ao Cidadão' e dá outras providências”.

Segundo o art. 11 do referido Decreto, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços, no âmbito de sua esfera de competência.

A Carta de Serviços é uma preocupação do Governo Federal com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos. Resume-se a um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Ao divulgar a Carta de Serviços a organização irá facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Outrossim, passará a produzir informação de forma ativa e irá atender também às exigências da Lei de Acesso à Informação.

## 5.3) Adoção do software público para ouvidorias desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União em parceria com o SERPRO.

Trata-se de uma proposta para aderir ao software público desenvolvido pelo Serpro em parceria com a Ouvidoria Geral da União- OGU e com o apoio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação -SLTI, do Ministério do Planejamento.

O sistema informatizado usado atualmente pela Ouvidoria atendeu razoavelmente bem as necessidades iniciais para o cumprimento de suas atividades, especialmente, por estar a Ouvidoria em fase de estruturação quando o sistema começou a ser customizado pela CGTI.

O software oferecido pela OGU e Serpro, disponibilizado gratuitamente no Portal do Software Público Brasileiro, representa para a Ouvidoria uma nova ferramenta, construída em um processo colaborativo e inovador, com todas as suas necessidades atendidas.

Além do ganho nas atividades internas, o novo software é uma proposta da OGU para exaltar o trabalho das ouvidorias que foram encarregadas da implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) em seus respectivos órgãos públicos.

A adoção do software público também representa a possibilidade de interligar a Ouvidoria com as demais ouvidorias implementadas em órgãos da União, permitindo a troca de informações e de procedimentos, visando sua constante atualização. Destacamos que a integração entre ouvidorias públicas possibilita que os sistemas

transfiram demandas um para o outro, *on line*, superando barreiras burocráticas, retirando do cidadão a necessidade de re-encaminhamento e garantindo a resposta de qualidade no menor tempo possível.

## **6. Recomendações da Ouvidoria**

6.1) Criar uma unidade de trabalho, vinculada ao GM ou à SE para centralizar o recebimento das solicitações de acesso a informações públicas.

A Lei de Acesso à Informação (Lei.12.527/2011), que entrará em vigor a partir de 16 de maio, cria o **Sistema de Informação ao Cidadão – SIC**. Trata-se de um serviço que deve estar acessível em meio virtual e físico em todas as instâncias da Administração Federal para receber os pedidos de acesso a informações públicas oriundos de pessoas físicas e jurídicas. Será identificado pelo cidadão por meio de uma marca criada pela Presidência da República, a exemplo de outros programas de governo. Para seu cumprimento, torna-se imperativo estabelecer uma central de atendimento do Ministério da Cultura capaz de atender às demandas por solicitações de informações públicas num prazo de até 20 dias, conforme estabelecido naquela Lei.

A Casa Civil e a OGU estão coordenando esforços para a implementação da Lei no prazo estipulado, enquanto o Ministério do Planejamento estuda apoio de infraestrutura como contratação de servidores, compra de equipamentos, entre outros.

6.2) Levantar as necessidades específicas da SEFIC e FUNARTE para corrigir seus fluxos internos relacionados ao atendimento.

As principais reclamações registradas na Ouvidoria remetem à morosidade na adoção dos procedimentos que envolvem os projetos culturais e também ao não cumprimento dos prazos no atendimento.

É necessário que se faça um levantamento das principais dificuldades encontradas nessas áreas e um estudo das possibilidades de correção dos problemas apontados.

Em contato com área que teve o maior registro de reclamações na unidade do MinC, além do comprometimento em buscar estratégias para melhorar seu atendimento ao cidadão e o reforço na parceria com a Ouvidoria, foi levantada a necessidade de adoção de medidas como aumento do quadro de servidores, implantação de novas tecnologias, entre outras.

## **7. Considerações Finais**

Se em parte a Ouvidoria do Ministério da Cultura busca o reconhecimento de seu papel de fomentadora do exercício pleno da cidadania é também verdade que há um longo caminho a ser percorrido. Para vencer esse desafio é fundamental trabalhar constantemente pela melhoria no atendimento prestado à população como forma de assegurar a credibilidade e confiabilidade da sociedade, indispensáveis às ações da Administração Pública.

## **8. Fale com a Ouvidoria**

Formulário eletrônico: <http://fale.cultura.gov.br/sisouvidor>

Correspondência: Ministério da Cultura  
Esplanada dos Ministérios Bloco B – 3º andar  
CEP: 70.068-900 – Brasília – DF

Telefones: 61 2024-2498 e 61 2024-2439