

Relatório - 1º trimestre 2014

I – Introdução

Apresentamos, a seguir, o primeiro relatório trimestral desenvolvido pela Ouvidoria do Ministério da Cultura.

Com o amadurecimento do papel desta Ouvidoria, parece-nos natural diminuir a lacuna de tempo entre um relatório e outro. Assim, com o advento de relatórios trimestrais, o trabalho desenvolvido por nós passará a ser uma importante ferramenta de gestão. É o que esperamos.

Neste primeiro relatório trimestral, temos algumas novidades. Com o novo software desenvolvido por nossa equipe, conseguimos, por exemplo, traçar um perfil de quem nos procura.

Conseguimos, também, a partir de novas ferramentas implementadas, quantificar os processos e organizá-los em relatórios gerenciais como o presente, consolidando dados e mapeando as principais falhas no atendimento ao cidadão.

II- Primeiro trimestre em números

a) Manifestações mês a mês

No primeiro trimestre de 2014, a Ouvidoria recebeu exatas 700 manifestações, o que dá uma média mensal de 234 manifestações/mês.

Conforme demonstram o Gráfico 1 e a Tabela 1, houve, no período, um gradativo aumento mensal no número de manifestações.

Gráfico 01

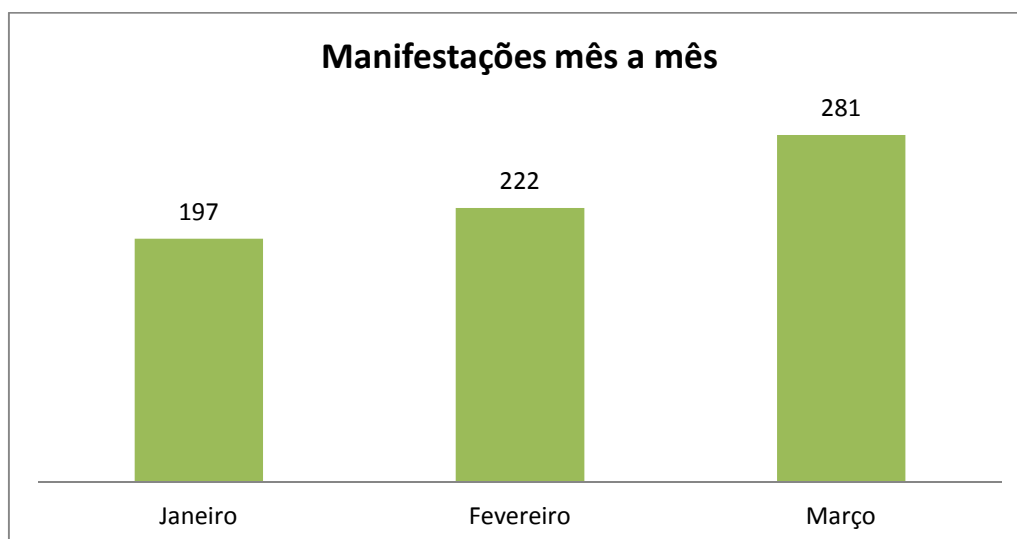


Tabela 1 – Evolução mensal

Mês	Qtd.	%	Evolução
Janeiro	197	28,14%	*
Fevereiro	222	31,71%	+12,7%
Março	281	40,14%	+26,6%

No comparativo com o mesmo período de 2013, percebe-se uma queda acentuada no número de manifestações (-64,9%). A Tabela 2 demonstra a involução.

Tabela 2 – Comparativo 2014 X 2013

Mês	2014	2013	Evolução
Janeiro	197	649	-69,6%
Fevereiro	222	588	-62,2%
Março	281	758	-62,9%
Total	700	1995	-64,9%

b) Unidades destinatárias

Predominantemente, foram as unidades internas do MinC as destinatárias da grande maioria das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria. Das 700 manifestações recepcionadas, 602 (86%) foram encaminhadas a essas unidades. A Tabela 3 demonstra a repartição das manifestações dentre as unidades internas.

Tabela 3 - Ranking unidades internas

Posição	Unidade	qtd.	%
1º	SEFIC	490	70,00%
2º	SE	29	4,14%
3º	SPOA	21	3,00%
4º	SAV	13	1,86%
5º	SPC	11	1,57%
6º	SCDC	9	1,29%
7º	ASCOM	8	1,14%
8º	SEC	6	0,86%
9º	SAI	6	0,86%
10º	CGM	4	0,57%
11º	DINC	4	0,57%
12º	RR	1	0,14%
Total	*	602	86,00%

Percebe-se um protagonismo natural da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (70% das manifestações), reflexo da relevância das ações desenvolvidas por essa unidade.

O segundo lugar da Secretaria Executiva (4,14% das manifestações) é reflexo, em grande medida, da coordenação, por essa unidade, do Concurso Cultura 2014.

A Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (3% das manifestações) e a Secretaria do Audiovisual (1,86%) completam o quadro com os valores mais significativos.

Dentre as unidades vinculadas, percebe-se uma queda no percentual, comparativo ao mesmo período de 2013, de manifestações encaminhadas a essas unidades. Apenas 25 manifestações foram reencaminhadas a essas vinculadas.

Ou seja: diminuiu o número de cidadãos que procuraram a Ouvidoria para tratar de assuntos afetos as unidades vinculadas. A Tabela 4 demonstra que 3,57% das manifestações do trimestre foram encaminhadas às vinculadas. O número é muito abaixo do registrado no mesmo período de 2013, quando, em média, 10% do total de manifestações eram redirecionadas às vinculadas.

Tabela 4 - Ranking unidades vinculadas

Posição	Unidade	qtd.	%
1º	Funarte	6	0,86%
2º	IPHAN	5	0,71%
3º	Ibram	5	0,71%
4º	BN	4	0,57%
5º	FCP	3	0,43%
6º	FCRB	1	0,14%
7º	Ancine	1	0,14%
total	*	25	3,57%

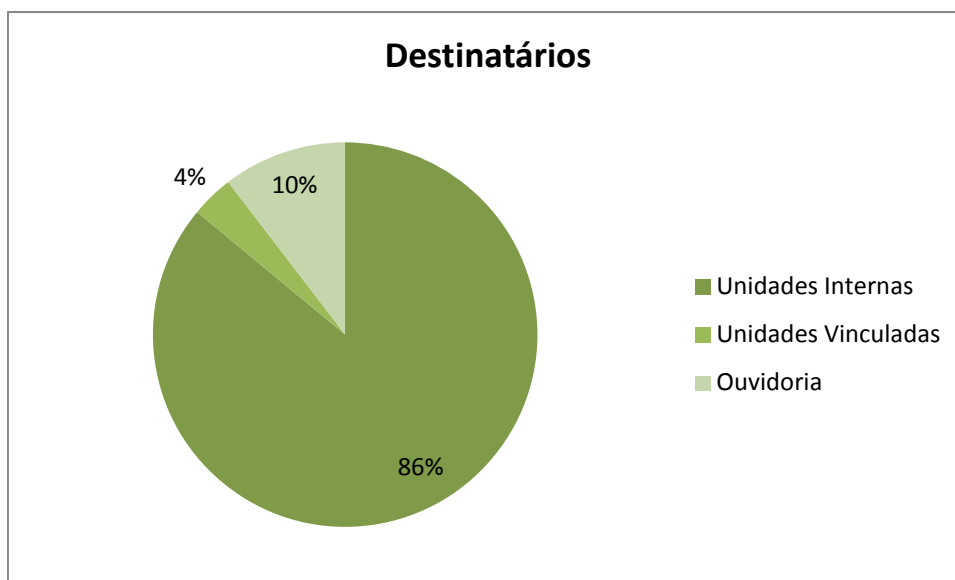
Cabe mencionar, ainda, que o restante das mensagens, vale dizer, 73 manifestações ou 10,43% do total, foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, sem encaminhamento a nenhuma área técnica.

Destaca-se que a Ouvidoria está em processo de constante capacitação de seus colaboradores, visando responder de imediato aos questionamentos, com a qualidade e segurança que o caso requer, evitando assim o encaminhamento para as áreas competentes.

Ainda, contribui para esta proatividade a correta e constante divulgação das informações no sítio institucional do MinC. Sempre buscamos as informações e só encaminhamos os questionamentos às áreas quando não conseguimos superá-los.

O Gráfico 02 ilustra a divisão das manifestações entre as unidades internas, as unidades vinculadas e a Ouvidoria.

Gráfico 02



c) Espécies de demanda

Conforme demonstra a Tabela 5, recebemos 281 solicitações ao longo do trimestre. A liderança da espécie 'Solicitação' (40,14%) é uma novidade para a Ouvidoria, mas explica-se por ser a mais genérica das espécies, englobando solicitações diversas. O Gráfico 03 ilustra a divisão das espécies de manifestação.

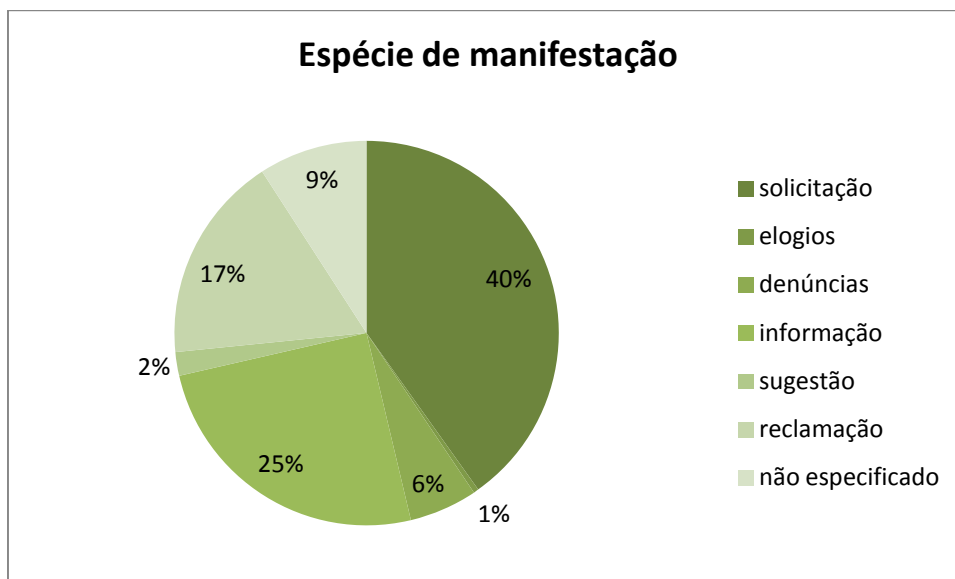
Em segundo lugar ficou a espécie 'Informação'. No mesmo período de 2013, 70% das manifestações recebidas foram solicitações de informação.

Na sequência, aparecem 'Reclamação' (17,43%), Denúncias (5,71%) e Sugestões (2,00%), espécies umbilicalmente ligadas ao papel da Ouvidoria.

Tabela 5 - Ranking de manifestações por espécie

1º	Solicitação	281	40,14%
2º	Informação	176	25,14%
3º	Reclamação	122	17,43%
4º	Não especificado	64	9,14%
5º	Denúncias	40	5,71%
6º	Sugestão	14	2,00%
7º	Elogios	3	0,43%

Gráfico 03



d) Assunto

As Tabelas 06 a 09 referem-se aos principais assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria.

Fica claro que manifestações relacionadas a projetos incentivados são maioria. Proponentes procuram a Ouvidoria para as mais diversas situações: dúvidas na execução do projeto, transferência entre contas, solicitações como de prorrogação do prazo para captação e/ou execução, dúvidas na utilização do sistema Salic, bem como relacionadas à prestação de contas.

Em suma: a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria se relaciona a projetos culturais incentivados. Daí a predominância de manifestações direcionadas à Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC (vide Tabela 03, retro).

Exceção à regra, o Vale Cultura aparece também entre os principais temas. Os cidadãos ainda demonstram muitas dúvidas quanto à utilização do benefício, principalmente sobre quais trabalhadores podem ser beneficiados pelo Vale.

Tabela 6 – Principais assuntos do 1º trimestre

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	64	9,14%
Vale Cultura	51	7,29%

Prorrogação de prazo de captação	48	6,86%
SalicWeb	48	6,86%
Contas bancárias	42	6,00%

Tabela 7 – Principais assuntos de Janeiro

Assunto	Qtd.	%
Prorrogação de prazo de captação	19	9,64%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	17	8,63%
SalicWeb	17	8,63%
Apoio a projetos	14	7,11%
Prestação de Contas de projetos	12	6,09%

Tabela 8 – Principais assuntos de Fevereiro

Assunto	Qtd.	%
Vale Cultura	25	11,26%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	19	8,56%
Contas bancárias	15	6,76%
Proposta	12	5,41%
Prorrogação de prazo de captação	12	5,41%

Tabela 9 – Principais assuntos de Março

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	28	9,96%
Atendimento	27	9,61%
SalicWeb	25	8,90%
Vale Cultura	22	7,83%
Contas bancárias	17	6,05%

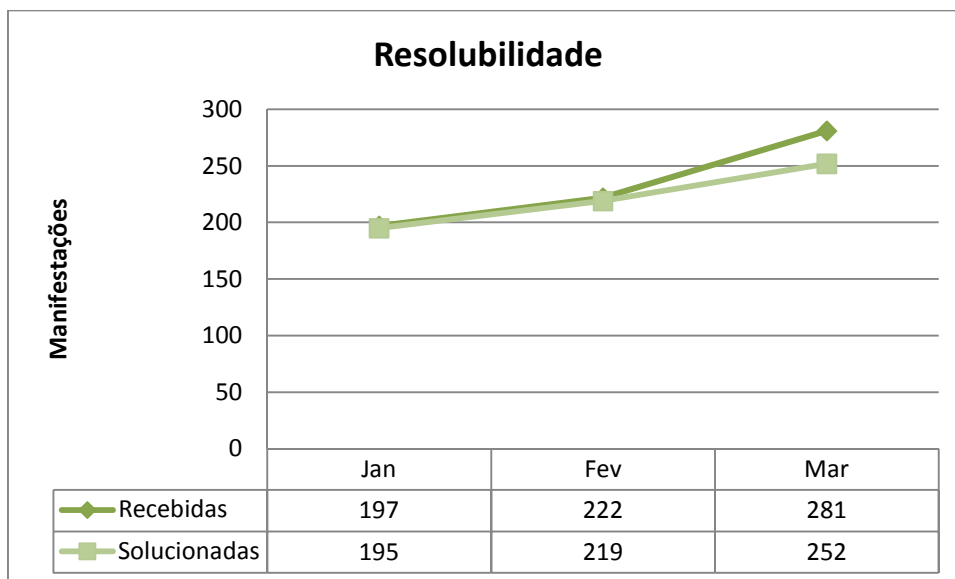
e) Resolubilidade

Um dos principais aspectos relacionados à qualidade dos serviços da Ouvidoria é a resolubilidade: a solução das demandas no menor tempo possível.

O Gráfico 04 demonstra que das 700 manifestações recebidas no período, 666 foram solucionadas, o que representa um percentual de 95,14% de resolubilidade.

Daquelas já solucionadas, obtivemos uma média de 06 dias para solução da manifestação. O tempo é bom, mas ainda pode melhorar.

Gráfico 04



III- Perfil do manifestante

Com o advento do novo sistema, disponível desde novembro de 2013, conseguimos traçar um perfil daqueles que se relacionam com o Ministério da Cultura e procuram a Ouvidoria.

Assim, podemos dizer que, dentre aqueles que preencheram nosso formulário online em sua completude, o manifestante é homem da região Sudeste, tem entre 26 a 40 anos, e se declara branco.

a) Região Econômica / Estado

O Gráfico 05 demonstra que a região Sudeste continua a ser a que mais demanda a Ouvidoria.

Gráfico 05

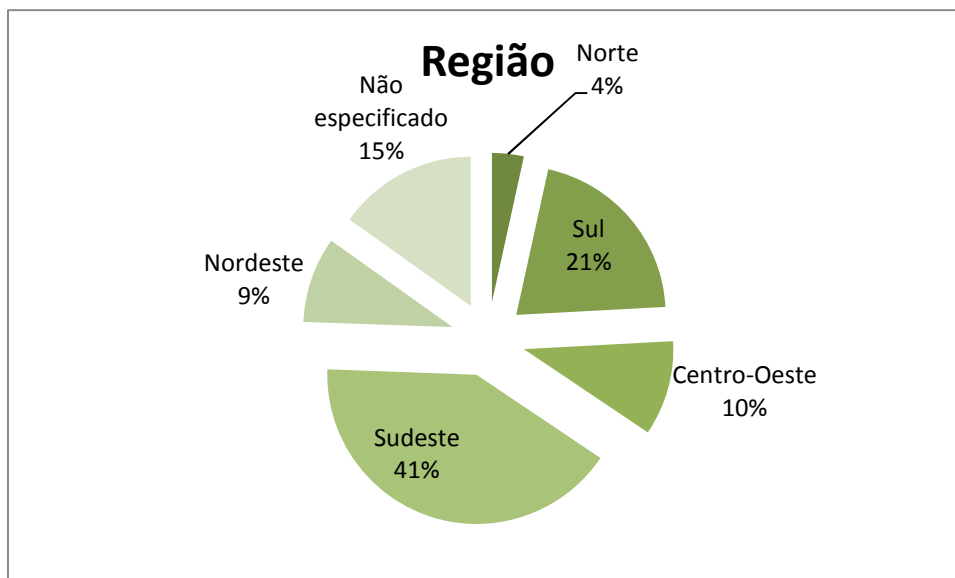


Tabela 10 – Ranking manifestações por Estado

Posição	Unidade	Qtd.	%
1º	SP	139	19,86%
2º	RJ	95	13,57%
3º	RS	74	10,57%
4º	MG	48	6,86%
5º	DF	47	6,71%
6º	SC	43	6,14%

Os estados de São Paulo (19,86%) e Rio de Janeiro (13,57%) lideram dentre as unidades federadas (vide Tabela 10). Tal protagonismo é reflexo da concentração de projetos culturais e proponentes nessa região econômica.

Na sequência, aparecem os estados do Rio Grande do Sul (10,57%) e Minas Gerais (6,86%), o que fortalece a ideia de que os números estão intimamente ligados à divisão quantitativa de projetos culturais por região econômica.

b) Perfil do Manifestante

Em sua maioria, os manifestantes que procuram o Ministério da Cultura são homens brancos entre 26 a 40 anos de idade (vide Tabelas 11 a 13).

Tabela 11 – Sexo

Sexo	Qtd.	%
Masculino	146	20,86%
Feminino	134	19,14%
Não	420	60,00%

informado		
-----------	--	--

Tabela 12 – Faixa Etária

Idade	Qtd.	%
Até 15 anos	2	0,29%
16 a 25 anos	34	4,86%
26 a 40 anos	211	30,14%
41 a 61 anos	129	18,43%
Mais que 61 anos	12	1,71%
Não informado	312	44,57%

Tabela 13 – Raça

Raça	Qtd.	%
Amarelo	3	0,43%
Branca	128	18,29%
Indígena	6	0,86%
Negra	34	4,86%
Parda	50	7,14%
Não informado	479	68,43%

Tais dados são informados pelo cidadão/usuário quando do registro da manifestação, em formulário online disponível no sistema. Vale ressaltar que o preenchimento dos dados referentes à faixa etária e a raça não são obrigatórios.

IV – Problemas / pontos sensíveis

A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, conseguimos filtrar pontos sensíveis das ações e programas desenvolvidos pelo Ministério da Cultura.

A partir do mapeamento de tais disfunções, cabe à Ouvidoria, enquanto ferramenta de gestão, indicar os principais pontos levantados pelos cidadãos/usuários, indicando também, à medida do possível, sugestões para a melhoria continua das ações desenvolvidas.

Assim, a seguir, passamos a levantar alguns pontos mapeados, indicando os principais questionamentos dos usuários, bem como sugestões.

a) Atendimento telefônico

O principal ponto alvo de reclamação por parte dos usuário/cidadão foi o atendimento telefônico prestado pelo Ministério da Cultura, em especial pela Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura - SEFIC. No primeiro trimestre deste ano, recebemos 32 manifestações em que o atendimento telefônico foi citado, em sua maioria reclamações oriundas do não atendimento.

Contatamos, assim, que o atendimento prestado pelo Ministério da Cultura é falho, refletindo-se na falta de diálogo com o cidadão. Esse gargalo denigre a imagem e a credibilidade do MinC ante a sociedade.

Em sua maioria, o cidadão-usuário reclama por não conseguir contato com o Ministério. Relatam que ligam nos números disponibilizados para atendimento, sem sucesso. Quando conseguem atendimento, reclamam da qualidade do atendimento prestado e da desinformação dos atendentes.

Ciente dessa situação, a Ouvidoria já colocou em andamento o Processo nº 01400.014447/2014-20, que visa à instituição de Central de Atendimento (*Call Center*), o que colaborará sobremodo para a melhora do diálogo com o Ministério da Cultura. A previsão é que a Central de Atendimento esteja em funcionamento já no segundo semestre deste ano.

No entanto, até que a Central de Atendimento esteja em funcionamento, é necessário que as Secretarias envolvidas com atendimento ao público melhorem o serviço prestado ao cidadão.

Assim, sugere-se a publicação no sítio do MinC, com a maior visibilidade possível, de uma lista dos ramais atualizados de atendimento. Ademais, para cada ramal que se torne público, necessário se faz um atendente específico a essa finalidade. Algumas áreas, como a de análise de projetos incentivados e a de acompanhamento e avaliação de projetos, ambas da SEFIC, necessitam de mais ramais de contato, e, conseqüentemente, de mais atendentes em tempo integral. Logicamente, os atendentes devem ter conhecimento da matéria, para que transmitam informações com a correção necessária.

A seguir, alguns exemplos de reclamações quanto ao atendimento telefônico dispensado ao cidadão-usuário:

- Manifestação 2014001895

"[...] Tento contato telefônico no 2024-2040; 2043 e 2008 há mais de 15 dias e só chama sem resposta, ou dá sinal de ocupado. Ao conseguir falar com uma atendente no 2106, fui instruído e enviar este e-mail para tentar sanar as dúvidas e resolver a questão. [...]"

- Manifestação 2014001792

“[...] INFORMAMOS TAMBÉM QUE JÁ FIZEMOS MAIS DE 20 LIGAÇÕES A ESTE MINISTÉRIO NO 2024-2040 E QUE AS PESSOAS NÃO ATENDEM A LIGAÇÃO OU ELAS ATENDEM E DESLIGAM SEM DAR A INFORMAÇÃO COMPLETA. [...]”

- Manifestação 2014001777

“[...] Estou há 3 dias tentando falar com a Coordenação Geral de Análise de Projetos de Incentivos Fiscais para tirar duvidas sobre o SALIC e Lei Rouanet, sem sucesso pois os números 2024-2115/2117/2040 e 2060 não atendem e nem houve retorno ao e-mail enviado no dia 24/03. O problema vem persistindo e o prazo final para o envio da proposta encerra amanhã. Favor solicitar que alguém do setor entre em contato comigo por favor. [...]”

- Manifestação 2014001312

“[...] Estou há 3 dias tentando contato com a CGAAV (remetente do ofício) através dos números (61) 2024 2040 / 2136 e os mesmos não atendem. [...]”

- Manifestação 2014001271

“[...] Olá. Bom dia. Desde o dia 3 de março, data em que o proponente do referido projeto foi diligenciado estamos tentando manter contato com este Ministério, acerca da publicação. No entanto, não estamos conseguindo contato com nenhum atendente, pois o fone chama e não atende. [...]”

- Manifestação 2014000783

“[...] Há 4 dias que ligamos de 30 em 30 minutos durante todo o dia para o telefone de atendimento ao proponente e não há atendimento. O telefone toca e ninguém atende, e quando atendem é para desligar em seguida. [...]”

b) Desconhecimento da legislação aplicável a projetos incentivados

Conforme já dito, a maioria das manifestações encaminhadas à Ouvidoria se refere a projetos culturais incentivados.

Da análise dessas manifestações, contata-se que muitos proponentes com projetos já em execução desconhecem a legislação aplicável a projetos incentivados, em especial a Instrução Normativa nº 01/2013, que estabelece procedimentos para apresentação, recebimento, análise, aprovação, execução, acompanhamento e prestação de contas de propostas culturais, relativos ao mecanismo de incentivos fiscais do Programa Nacional de Apoio à Cultura – Pronac.

É certo que é dever do proponente conhecer as “regras do jogo”. Fato é que, a partir dessa premissa, não pode o Ministério da Cultura se escusar de manter ações educativas e informativas quanto à legislação.

Assim, necessário se faz que o MinC, em especial a SEFIC e a Secretaria do Audiovisual – SAV que executam o Pronac – desenvolvam ações que deem maior visibilidade à legislação. Sugere-se (rol exemplificativo):

- ❖ A publicação da Instrução Normativa nº 01/2013 e suas atualizações no Novo Salic (com link direto a essa norma);
- ❖ O envio aos proponentes, em meio digital, de compêndio incluindo toda a legislação pertinente (Lei 8.313/91; Decreto 5.767/06; e IN 01/13 etc), bem como um rol de perguntas frequentes e suas respostas, quando da aceitação da proposta em projeto cultural;
- ❖ Quando das CNICs itinerantes, que sejam ministradas palestras que visem difundir os preceitos da legislação;
- ❖ Que sejam feitas ‘caravanas’ pelos estados brasileiros, em que técnicos do MinC possam levar à comunidade cultural a legislação aplicável, tirando dúvidas quanto à apresentação de propostas, o novo Salic, a execução e a prestação de contas de projetos. Vale salientar que tais ‘caravanas’ podem e devem ser feitas com o apoio das Representações Regionais do MinC espalhadas pelo Brasil. É necessário o fortalecimento das RRs visto seu potencial latente em atender, de forma pulverizada, as demandas do cidadão-usuário;
- ❖ A produção de cartilha digital informativa, de fácil acesso e tecnicamente didática, com os principais pontos da IN nº 01/13 e legislações congêneres.

A seguir, alguns exemplos de dúvidas relacionadas à legislação:

- Manifestação 2014001680

“[...] Gostaria de saber uma informação. Se comprarmos passagens aéreas antecipadas, para uma temporada e pagarmos por elas por lei. Em algum momento da temporada precise fazer uma apresentação em outro estado, que nos fornece a passagem para ir e voltar para o local da temporada, não necessitando utilizar a passagem paga pela Rouanet.[...]”

- Manifestação 2014001550

“[...]Fiz doação Pronac xx19x3 para projeto de restauro da santa casa de misericórdia, a dúvida é o seguinte: Esse incentivo acima é para a cultura?, e posso deduzir do imposto devido do IRPF? [...]”

- Manifestação 2014001060

“[...] OLA BOA TARDE, SOU PRESIDENTE DE UMA ENTIDADE CULTURAL AFAP - ASSOCIAÇÃO FACES DA ARTE DE PIRAPORA E ESTAMOS PRECISANDO DE RECURSOS PARA MANUTENÇÃO DO ESPAÇO (ALUGUEL, DESPESAS ÁGUA, LUZ E TELEFONE) E EQUIPAMENTOS EM GERAIS (COMPUTADOR, IMPRESSORA ETC.). É POSSIVEL SOLICITAR ISSO VIA LEI ROUANET? [...]”

- Manifestação 2014000921

“[...] Estou fazendo um projeto de edição de livros, mas tenho duvidas quanto ao art. 44 do Decreto 5.761/2006 e o inciso II do artigo 30 da Instrução Normativa no. 1 de 24/06/2013. Já fiz projetos de edição d livros, mas na época era 10% que deveria ser destinado a doação para bibliotecas, museus, escolas, etc... [...]”

c) Concurso Cultura 2014

A ideia de fomento a trabalhos artístico-culturais no intuito de promover a cultura brasileira no período da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014 é muito boa.

No entanto, ante as manifestações recebidas por esta Ouvidoria e que se referem ao Concurso Cultura 2014, percebe-se a necessidade de um melhor planejamento, incluindo melhor estrutura de pessoal e equipamentos para a execução do Concurso.

Muitas das reclamações direcionadas poderiam não existir caso a Coordenação do Concurso tivesse um sistema mais eficiente para o diálogo com os proponentes.

Apesar de o concurso utilizar-se do referido Salic para cadastro das propostas, a comunicação foi feita pelo e-mail concursocultura2014@cultura.gov.br, o que gerou muito descontentamento por parte dos participantes. Respostas intempestivas, bem como a falta de confirmação de que as mensagens (como pedidos de reconsideração) haviam sido recebidas pela Coordenação geraram certa insegurança entre os participantes do Concurso.

Também, a retificação feita à lista de candidaturas habilitadas e inhabilitadas, apesar de necessária, não contribuiu em nada para a imagem do Concurso e de sua organização.

A seguir, alguns exemplos de manifestações relacionadas ao Concurso Cultura 2014:

- Manifestação 2014001778

"[...] Independente de ser considerada "inabilitada", não obtive resposta satisfatória para as solicitações feitas, sendo a mais importante a que peço para retirarem do site do Salic Web o documento que foi colocado com a logomarca do MinC, afirmando em negrito que não envie orçamento nem nenhum documento anexado. Estas informações não são verdadeiras e podem ser comprovadas no próprio site do Salic, onde ainda permanecem todos os 34 arquivos que anexe no momento da inscrição [...]"

- Manifestação 2014001756

"[...] Fizemos a inscrição no Edital Cultura 2014 mas fomos inabilitados pela preenchimento do formulário e falta de cartas de anuência. Apesar de termos enviado o Anexo VII (recurso) comprovando o preenchimento completo do formulário e envio das cartas de anuência na data da inscrição, ainda estamos inabilitados pelos mesmos motivos. Gostaríamos de entender quais os critérios que levaram a inabilitação, já que cumprimos todos os requisitos do referido Edital. [...]"

- Manifestação 2014001679

"[...] Estou participando do Concurso Cultura 2014, proposta 141112 "Projeto Soul Brasil - Som das Tribos". O Ministério anunciou os projetos habilitados e inabilitados em fevereiro. Fui enquadrada nos projetos inabilitados, segundo a equipe de análise por falta de carta de anuência. Fiz o pedido de reconsideração esclarecendo possíveis dúvidas e enviando cópias dos documentos que já constavam no sistema, e no dia 13.03.2014 saiu a nova lista onde me encontro ainda inabilitada. Fiz o pedido de análise para verificar a justificativa da equipe e não obtive resposta. [...]"

- Manifestação 2014000816

"[...] Venho através deste manifestar me em virtude da ausência de informações repassadas aos proponentes inabilitados no edital da Copa 2014. O Ministério está fornecendo ao proponente apenas um canal de acesso a informação, o e-mail concursocultura2014@cultura.gov.br o qual demora muito tempo para responder as dúvidas dos proponentes. Além disso, ao ligarmos para a ouvidoria solicitando um telefone de contato por que há urgência em esclarecer dúvidas, foi nos informado que o prazo para a resposta por e-mail é de até 48h. No entanto, está informação sobre prazo não consta em nenhum local de acesso (internet, e-mails) e torna impossível para o produtor cultural a elaboração do recurso já que, foi estipulado pelo Minc que os proponentes tem até o dia 13 de fevereiro para enviar os pedidos de reconsideração. [...]"

d) Demora na atualização da situação de projetos culturais no sistema Salic

Muitos proponentes reclamam da demora na atualização da situação dos projetos culturais no sistema Salic.

Exemplo desse problema se dá quando proponente envia a prestação de contas, o documento é anexado no Salic, mas o projeto continua com a situação desatualizada e/ou inadimplente, muitas vezes gerando sanções ao proponente.

É necessária uma maior agilidade na atualização da situação dos projetos culturais, principalmente em casos como o mencionado.

- Manifestação 2014001767

“[...] Solicito esclarecimentos quanto a inadimplência do projeto PATRIMÔNIO MATERIAL - Centros Históricos, Conjunto Arquitetônico, Santuários e Ruínas, pronac 1010 942. A prestação de contas deste projeto foi enviada ao Ministério da Cultura e anexada ao salic em 05/02/2014. [...]”

- Manifestação 2014001578

“[...] Após realizarmos verificações nos sistemas fornecidos pelo MinC (SaliWeb, e Novo SalicWeb) não encontramos o motivo pelo qual o nosso Projeto encontra-se na Situação de INADIMPLENTE, visto que o mesmo tem a data de execução prevista e autorizada por este Ministério até a data de 31/12/2014. [...]”

- Manifestação 2014001447

“[...] Venho por meio deste solicitar alteração de status do pronac 10 5997 de inadimplente, para recebemos a prestação de contas. Não queremos o status inadimplente, uma vez que a a.r do correio e o protocolo JÁ recebeu a prestação de contas em 11.março de 2014. A prestação de contas foi enviada completa mas só digitalizaram a página de rosto. Deveria inserir as principais páginas como sempre fez. [...]”

- Manifestação 2014001309

“[...] O projeto em referência teve sua prestação de contas final entregue em 30/01/2014, porém continuamos com a situação de inadimplente no SALIC. [...]”

- Manifestação 2014001235

“[...] Solicitamos que haja atualização da nossa situação como proponente perante ao sistema salicweb/MINC, haja vista que estamos como "inadimplentes", mas em 22/01/2014 está registrado e anexado no próprio sistema salicweb a entrega da prestação de contas do Pronac 130586, caracterizada como "objeto avulso", comprovando o

recebimento da referida prestação de contas enviada. Solicitamos a atualização e alteração em caráter de urgência, haja vista que esta situação atrapalha e impede a tramitação de outros projetos que desenvolvemos atualmente. [...]"

e) Demora na análise técnica de propostas culturais

Outro ponto sensível é a demora, por parte, principalmente, das instituições vinculadas, na análise técnicas de propostas culturais.

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

A difusão do Programa Nacional de Apoio à Cultura – Pronac ao longo dos anos (vide o crescimento exponencial do número de projetos analisados nas CNICs, de projetos em execução, dos valores oriundos de renúncia fiscal etc) não foi acompanhada, proporcionalmente, pelo corpo administrativo do MinC, em especial da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC.

- **Manifestação 2014001634**

"[...] Em setembro de 2013, protocolamos através do Sistema Salic o Projeto "Capoeira e Cidadania VII". Inicialmente, fomos informados que não seria possível a admissibilidade do mesmo em função de se tratar de fracionamento de Projeto. Para dirimir esta dúvida, nos dirigimos pessoalmente ao Ministério da Cultura em 01/11/2013, após visita "in loco" de técnicos do Ministério da Cultura em nossa entidade e os mesmos atestarem que não se tratava de desmembramento de Proposta.

Entre a inscrição do Projeto no Salic e a transformração do mesmo em Projeto Cultural, demorou aproximadamente 60 dias por um equívoco que não ocorreu por parte do Proponente.

Segundo Instrução Normativa do Ministério da Cultura, após o envio do Projeto para análise da área técnica, o mesmo tem até 30 dias para se manifestar. Ocorre que já se passaram 05 meses, ou seja, aproximadamente 120 dias e até o presente momento o Projeto não foi inserido para análise na CNIC e, segundo informações constantes no Sistema, o mesmo já fora analisado e consta com todas as observações efetuadas pelo Parecerista.

Entre a apresentação da proposta e até a presente data já se passaram aproximadamente 180 dias sem termos o parecer e aprovação do projeto efetivados. Lembrando que estamos com as atividades

comprometidas para a continuidade do mesmo tendo em vista que o aporte de recursos era para ter sido realizado em Dezembro de 2013 e, por equívoco na análise de admissibilidade, até a presente data não temos nenhum retorno oficial. [...]"

- Manifestação 2014001415

"[...] Sou responsável pelo projeto Pronac 142156, que foi encaminhado para análise técnica desde 21/01/2014 e ainda não houve nenhum andamento depois desta data, nenhuma diligência e nenhum parecer. Inclusive nenhum dado de tramitação foi informado.

Gostaria de saber sobre o andamento do referido projeto, pois o prazo de aprovação está chegando ao fim, prejudicando o cronograma inicial de execução do trabalho. [...]"

V- Conclusão

Com o advento de nosso novo sistema, e com o amadurecimento institucional da Ouvidoria, estamos revendo nossos procedimentos para melhor atender às demandas oriundas da sociedade.

A Ouvidoria, como agente fomentador deste processo, passa a fazer um acompanhamento mais rigoroso das solicitações cadastradas no sistema, mapeando-as e analisando-as com o olhar cada vez mais crítico. Nosso objetivo é transformar as manifestações direcionadas à Ouvidoria em ferramenta para o pleno exercício dos direitos culturais.

As demandas advindas do cidadão-usuário devem ser encaradas como um rico material para o aprimoramento e qualificação das políticas. Devemos sempre ter em mente que prestamos um serviço público voltado ao cidadão. Logo, a atenção àquilo que nosso 'cliente' diz é importante para o amadurecimento e fortalecimento das ações desenvolvidas.

Ademais, saber o perfil de quem nos procura é mais um importante passo para o estreitamento do diálogo entre o MinC e o cidadão. A partir daí, poderemos, por exemplo, pôr em prática pesquisas de satisfação quanto aos serviços prestados, bem como pesquisas para a qualificação das políticas culturais.