



Ouvidoria **Minc**

Relatório | Setembro/2015

Equipe da Ouvidoria

Ouvidora Geral

Regina Lúcia Alves de Lima

**Coordenador 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. Setembro em números: Análise quantitativa	4
1.1.1. Unidades destinatárias	4
1.1.2. Assunto	5
1.1.3. Perfil do Manifestante	6
1.2. Análise qualitativa	7
1.2.1. Questões reclamadas e percepção dos demandantes	7
1.2.1.1. Publicação no Instagram e percepção do MinC	7
1.2.1.2. Antedimento telefônico	8
1.2.1.3. Desrespeito aos prazos da IN para análise técnica dos projetos	9
1.2.1.4. Demora para inclusão na pauta da CNIC	9
1.2.1.5. Aceitação do Vale Cultura	9
1.2.1.6. Eleições no CNPC	10
1.2.1.7. Publicação de dados pessoais	10
1.2.1.8. Atraso no pagamento dos salários dos colaboradores terceirizados	11
1.2.1.9. Erros no sistema Salic	11
1.3. Outras redomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos	12
1.3.1. Recomendações da Ouvidoria	12
1.3.1.1. Divulgação dos serviços da Ouvidoria	12
1.3.1.2. Monitoramento das demandas	12
1.3.1.3. Prazos regimentais de respostas à Ouvidoria	12
1.3.2. Sugestões dos cidadãos	12

Apresentação

O objetivo do presente relatório, além de apresentar em números o trabalho desenvolvido por esta unidade, é, a partir do mapeamento e análise das manifestações recepcionadas, contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços ofertados pelo Ministério da Cultura.

O relatório está dividido em duas partes. A primeira, quantitativa, apresenta os números do mês passado. Já na segunda parte, faz-se uma análise qualitativa das demandas, apresentando as principais reclamações, tecendo recomendações, além de publicarmos as sugestões dos cidadãos.

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

1.1. Setembro em números: Análise quantitativa

Em setembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 131 manifestações. Até o fechamento deste relatório, 110 manifestações haviam sido respondidas, estando 21 ainda em andamento, o que perfaz uma resolubilidade de 84%. Das demandas ainda em andamento, 13 estão dentro do prazo para resposta.

Das manifestações já solucionadas, obtivemos a boa média de 4,25 dias para resposta.

O Gráfico 1 demonstra a divisão das demandas por tipo.

Gráfico 1



Vejamos os assuntos relacionados às denúncias e reclamações recebidas.

Tabela 1

Assunto das reclamações

Análise Técnica
Atendimento
Ceus de Arte e Esporte
CNIC
Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Prorrogação de prazo de captação
SalicWeb
Prêmio Funarte de Dança Klauss Vianna 2013
Site do MinC
Sobre o Ministério
Vale Cultura

Para mais informações sobre as reclamações, sugerimos consulta a segunda parte deste Relatório – Análise qualitativa.

Tabela 2

Assunto das denúncias

Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Convênio
Cultura de Redes
Editais
Fundo Nacional de Cultura - FNC
Lei Rouanet
Patrimônio material
Ponto de Cultura
Pontos de Leitura
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Representações Regionais
Site do MinC
Sobre o Ministério

1.1.1. Unidades destinatárias

Predominantemente, foram as unidades internas do MinC as destinatárias da grande maioria das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria. Das 131 manifestações recepcionadas, 96 (73,28%) foram encaminhadas a essas unidades.

Percebe-se um protagonismo natural da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (70,83% do total de manifestações), reflexo do volume das ações desenvolvidas por essa unidade.

O Gráfico 2 ilustra a divisão das demandas por unidade interna.

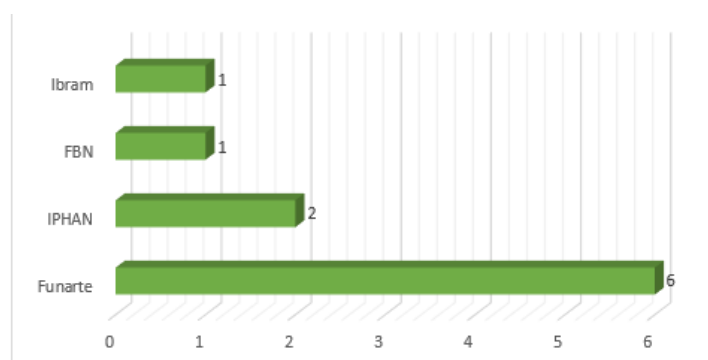
Gráfico 2



Já os órgãos vinculados ao MinC representaram em setembro 7,63% das demandas recepcionadas. O Gráfico 3 demonstra a divisão entre as vinculadas.

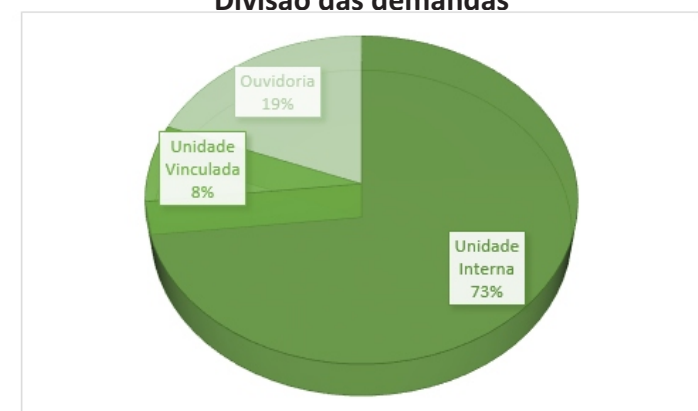
Vale lembrar que Ibram e Ancine têm Ouvidorias próprias instituídas e formalizadas em suas estruturas, reforçando assim a importância da Ouvidoria no sistema MinC como ferramenta de participação social.

Gráfico 3
Demandas por unidades vinculadas



Cabe mencionar, ainda, que o restante das mensagens, ou seja, 25 manifestações ou 19% do total, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria, sem encaminhamento a qualquer unidade técnica. O Gráfico 4 demonstra tal divisão.

Gráfico 4
Divisão das demandas



1.1.2. Assunto

A Tabela 03 refere-se aos cinco principais assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria em setembro.

Tabela 3

Principais assuntos	qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	18	13,74%
SalicWeb	16	12,21%
CNIC	15	11,45%
Proposta	8	6,11%
Vale Cultura	6	4,58%

As Tabelas 4 a 8 trazem a divisão dos cinco principais assuntos por tipo de manifestação.

Tabela 4

Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet

Reclamação	2
Informação	3
Solicitação	12
Denúncia	2

Tabela 5

SalicWeb

Reclamação	4
Solicitação	9
Informação	3

Tabela 6

CNIC

Informação	1
Reclamação	10
Solicitação	4

Tabela 7

Proposta

Reclamação	1
Solicitação	3
Informação	3
Sugestão	1

Tabela 8

Vale Cultura

Reclamação	4
Sugestão	2

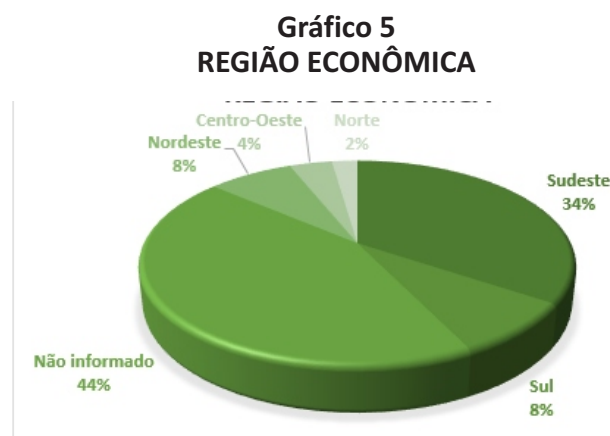
A tabela 9 traz todos os assuntos das manifestações recepcionadas em setembro.

Tabela 9
Todos os assuntos

Análise Técnica
Apoio a Projetos
Atendimento
Bandas de Música
Biblioteca Demonstrativa de Brasília
Ceus de Arte e Esporte
CNIC
Conexão Cultura Brasil
Conselho Nacional de Políticas Culturais - CNPC
Contas bancárias
Convênio
Cultura cigana
Cultura de Redes
Diligência
Doação de material
Editais
Edital Bolsas de Fomento à Literatura
Edital Cine Mais Cultura
Edital de Intercâmbio Cultural
Fundo Nacional de Cultura - FNC
Lei Rouanet
Museus
PAC Cidades Históricas
Patrimônio material
Plano Anual de Atividades
Ponto de Cultura
Pontos de Leitura
Prêmio Funarte de Dança Klauss Vianna 2013
Programa Mais Cultura nas Escolas
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Proposta
Prorrogação de prazo de captação
Prorrogação do prazo de execução
Readequação orçamentária
Regularização de inadimplência
Remanejamento orçamentário
Representações Regionais
SalicWeb
Site do MinC
Sobre o Ministério

1.1.3. Perfil do Manifestante

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



Os estados de São Paulo (16,79%) e Minas Gerais (9,92%) lideram dentre as unidades federadas (vide Gráfico 6). Em seguida vem o estado do Rio de Janeiro (9,16%). Tal protagonismo é reflexo da concentração de projetos culturais e proponentes na região econômica Sudeste.

Na sequência, aparecem os estados do Paraná (4,58%) e do Rio Grande do Sul (4%).

O gráfico 7 demonstra o tipo de manifestante que procura a Ouvidoria.



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 setembro, 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 e percepção dos demandantes

1.2.1.1. Publicação no Instagram institucional do MinC

Recebemos em setembro 03 reclamações sobre uma determinada publicação feita no Instagram institucional do Ministério da Cultura, relacionada a “nota de esclarecimento para restabelecer a verdade sobre emenda parlamentar do Deputado Vicente Cândido destinada à Prefeitura de São Paulo”.

A nota do MinC fornece os dados necessários ao entendimento do trâmite de emendas parlamentares e faz esclarecimentos sobre a total ausência de participação do ministro Juca Ferreira neste caso. Ao mesmo tempo, a nota exige retratação pública por parte dos autores dos posts caluniosos e difamatórios.

No entanto, as reclamações registradas em nosso sistema não se referem a nota em si, mas sim a publicação do MinC, que usa a expressão '*reaça*'.⁽¹⁾

Vejamos a publicação:



Analisando as reclamações registradas, percebe-se que alguns cidadãos ficaram ofendidos com o uso da expressão em questão. Reclamam que a publicação coloca pessoas ditas reacionárias como sendo sem cultura ou desinformadas, e que doses de cultura e informação poderiam melhorar essas pessoas.

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

• 2015002174

“Gente, que linguagem chula, essa usada oficialmente pelo Ministério da Cultura, aqui em sua página de Facebook e no sítio oficial da internet. Nota-se, claramente, estar carregada de personalidade de quem a redigiu. Como se pode ousar iniciar uma nota oficial nestes termos?! Fere até o Manual de Redação da Presidência da República (http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/manual/index.htm, Capítulo I, 1.1: “não há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade que a elabora.”), ainda que em meio eletrônico. A expressão utilizada é entranhada de sentimento que descamba em provocação partidária, pois deveria mencionar precisa e expressamente as respectivas nomenclaturas dos destinatários.

(1) Para ter acesso à íntegra da nota de esclarecimento, disponível em:

http://www.cultura.gov.br/o-dia-a-dia-da-cultura/-/asset_publisher/waaE236Oves2/content/nota-de-esclarecimento-12/10883?redirect=http%3A%2F%2Fwww.cultura.gov.br%2Fo-dia-a-dia-da-cultura%3Fp_id%3D101_INSTANCE_waaE236Oves2%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1%26_101_INSTANCE_waaE236Oves2_advancedSearch%3Dfalse%26_101_INSTANCE_waaE236Oves2_keywords%3D%26_101_INSTANCE_waaE236Oves2_delta%3D20%26p_r_p_564233524_resetCur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_waaE236Oves2_cur%3D2%26_101_INSTANCE_waaE236Oves2_andOperator%3Dtrue

Não podemos tolerar esse tipo de utilização de má-fé da máquina estatal, a qual é paga com nossos impostos, para essa finalidade, de modo tão abjeto. Temos que buscar os meios legais para frear tanta imoralidade. Todavia, penso não precisarmos, de imediato, chegar ao ponto de acionar o Ministério Público Federal em face de medonha torpeza cometida pelo Ministério da Cultura, o qual não pertence ao Partido dos Trabalhadores, nem a seus membros ou simpatizantes, porém ao Estado Brasileiro. Há que ser feita alguma correção pelo próprio órgão, sob pena de serem responsabilizados seus redatores, em não observarem as normas acerca da Redação Oficial. A Assessoria de Comunicação Integrada do Ministério da Cultura, deve repensar seu procedimento e atuar de forma profissional, como bem merecem nossas instituições: com zelo, com respeito, com civilidade. Obrigado!!”

Recomendação

Qualquer mensagem no sítio institucional do Ministério ou em perfil do MinC nas redes sociais deve ser feita de forma clara e imparcial. O uso da expressão “reaça”, com todo peso que ela representa no atual cenário político brasileiro, deve ser evitado em publicações oficiais.

1.2.1.2. Atendimento telefônico

O atendimento telefônico, mês a mês, continua a ser um sério problema enfrentado pelo cidadão que procura o Ministério da Cultura.

Como já dito em relatórios passados, o não atendimento telefônico reflete a falta de diálogo com o cidadão. Isso, naturalmente, compromete a imagem e a credibilidade do MinC ante a sociedade.

Se analisarmos as reclamações registradas, percebemos que falar com o MinC por telefone é muito difícil, quase um suplício.

Ciente dessa situação, a Ouvidoria colocou em andamento processo que visa à contratação de Central de Atendimento ao Cidadão (*Call Center*). Atualmente, foi criado um Grupo de Trabalho do qual participam representantes da Ouvidoria, da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA, da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI e da Chefia de Gabinete do Ministro.

A seguir, uma reclamação recebida em setembro relacionada ao atendimento telefônico dispensado ao cidadão-usuário.

• 2015002178

“Bom dia. Tenho enfrentado problemas para utilizar o salicweb para inclusão de propostas culturais, não sei se por problema com o email ou a senha. Em contato telefônico com o MINC me foram passados dois telefones para redefinição de senha e possível solução do entrave. No entanto, todas as tentativas de contato via estes números se mostraram impossíveis. Ou o funcionário atende a ligação e desliga imediatamente ou simplesmente a ligação não é atendida. Se estes são os números para atendimento público dos cidadãos em caso de necessidade, este tipo de conduta e situação não é aceitável. Os funcionários públicos designados para prestar esta assessoria devem estar dispostos a atender a ligação ou o ministério deve providenciar um aumento no seu quadro de funcionários para que os cidadãos sejam decentemente atendidos. Continuo aguardando uma solução para o problema. Os telefones que tentei contato, fornecidos por funcionário do próprio MINC, foram (61) 2024-2098 e 2024-2249. Grato. Edilson”

Recomendação

O atendimento telefônico continua a ser alvo de reclamações à Ouvidoria. Assim, reiteramos que, 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, principalmente aquele feito por telefone.

Algumas áreas, como a de análise de projetos incentivados e a de acompanhamento e avaliação de projetos, ambas da SEFIC, necessitam, salvo melhor juízo, 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 e segurança necessária.

1.2.1.3 Desrespeito aos prazos da IN para análise técnica de projetos

Reclamações quanto a demora na análise técnica dos projetos culturais continuam a ser corriqueiras. No mês passado, a Ouvidoria recepcionou mais de 10 reclamações quanto ao tema.

O desrespeito aos prazos previstos no art. 39 da Instrução Normativa nº 01/2013, que é de até 30 dias, continua a gerar inúmeras reclamações e pedidos de maior agilidade.

Pelo que se observa, a análise técnica feita por pareceristas credenciados permanece a ser um grande problema, inclusive alvo de nosso relatório de agosto. Naquela oportunidade, a Ouvidoria teceu recomendações quanto ao tema.

A seguir, um exemplo da percepção dos cidadãos.

• **2015002208**

“Bom dia, Gostaria de fazer uma reclamação a respeito da demora para a análise técnica de um projeto nosso. Tramitamos ele no dia 27/07/2015 e a Diligência do projeto que veio com 22 itens para serem respondidos, só apareceu no sistema do Novo Salic no dia 18/09/2015. Devido a nossa tamanha urgência para o projeto entrar na pauta da próxima Cnic de Outubro, respondemos a Diligência prontamente para acelerar o processo, já que com a demora em todo processo de tramitação foi além do aceitável. Gostaria de pedir que a área responsável no Ministério da Cultura possa enviar a resposta rapidamente. Pois estamos sendo profundamente prejudicados e com sério risco de não conseguir realizar o projeto e perder nossos patrocinadores”.

Recomendação

A Ouvidoria recomenda que os prazos constantes na Instrução Normativa nº 1/2014 sejam cumpridos tanto por proponentes como também por parte do MinC. Logo, deve ser respeitado o prazo estabelecido para a análise técnica de projetos culturais, o que não vem sendo feito.

O desrespeito dos prazos acarreta em atraso nos projetos culturais, e, muitas vezes, inviabiliza sua execução. Todos saem perdendo: os proponentes; o MinC; e, mais grave, os cidadãos, impossibilitados de fruírem da cultura.

1.2.1.4 Demora para inclusão não pauta da CNIC

Pelo que se observa das manifestações recepcionadas em setembro, quando não é a análise técnica que demora e foge aos prazos estabelecidos na IN, finda essa análise há morosidade na inclusão dos projetos na pauta da Comissão Nacional de Incentivo à Cultura – CNIC.

• **2015002146**

“Tenho um projeto que foi apresentado em Junho e o prazo inicial do projeto era 08/09/2015, porém não foi aprovado em tempo afinal o projeto não foi analisado na CNIC mesmo tendo o parecer emitido no mês 07/2015 como demonstrado na tela inicial do projeto no salicweb. Solicito a gestão de o projeto ser colocado na pauta da próxima CNIC. Atenciosamente”.

Recomendação

É certo que a IN não estabelece prazo para inclusão do projeto na pauta da CNIC, vide artigos 41 e 42 da instrução. No entanto, a Ouvidoria recomenda que a inclusão em pauta seja feita em prazo razoável, tendo em vista que, muitas das vezes, os projetos já sofreram atrasos na análise técnica.

1.2.1.5 Aceitação do Vale Cultura

Em setembro recebemos três reclamações relacionadas ao Vale Cultura.

Os reclamantes relatam o uso indevido do benefício, o que geraria um desvio na finalidade do Vale; bem como problemas no cartão, além da falta de atendimento para resolução do problema, o que acarreta a impossibilidade de fruição do benefício pelo trabalhador.

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

• **2015002117**

“Como funcionária da Caixa Econômica Federal fiz opção pelo vale cultura e o valor correspondente vem sendo descontado de minha folha de pagamento desde maio/2015. Quando recebi o cartão efetuei o desbloqueio conforme orientado na carta enviada com o cartão. Já passei pelo constrangimento de tentar utilizar o cartão sem que funcionasse. Lamento que não haja sequer um 0800 onde se possa solucionar dúvidas o fazer solicitações. Assim, estou impossibilitada de utilizar o crédito que supostamente deve estar no cartão. Tentei novamente efetuar o desbloqueio no site e não pude concluir a operação em virtude de que meu cartão não traz impressa a informação de data de validade, necessária para efetuar o desbloqueio. Solicito a remissão do cartão de forma que possa ser utilizado ou reembolso integral dos valores descontados de meu salário desde maio de 2015, no valor mensal de R\$ 17,50. Agradeço a atenção Lúcia”.

1.2.1.6 Eleições no CNPC

Na perspectiva de ampliação dos canais de diálogo e aperfeiçoamento das instâncias de participação social, o Ministério da Cultura (MinC), por meio da Secretaria de Articulação Institucional (SAI), retomou o processo de renovação dos Colegiados Setoriais e representantes da sociedade civil das áreas técnico-artísticas e do Patrimônio Cultural no Conselho Nacional de Política Cultural (CNPC) para o período de

Neste contexto, a Ouvidoria recepcionou em setembro três reclamações relacionadas ao calendário do processo eleitoral, particularmente o encontro presencial ocorrido em Brasília/DF, no dia 09/09, no Centro de Convenções Ulysses Guimarães. Reclamaram do dia – por ser em dia útil –, da hora – em horário comercial –, e do local – segundo eles, de difícil acesso.

Inclusive, na reclamação registrada pelo Comitê Gestor dos Colegiados Setoriais de Cultura do Distrito Federal Sociedade Civil (protocolo 2015002138), há algumas sugestões que julgamos pertinentes:

- **2015002138**

“Assunto: problemas Encontro CNPC Brasília - urgente Prezad@s, Vimos, por meio deste canal de comunicação institucional, registrar que nós, de Brasília, fomos muito prejudicados pelo sistema de assinatura de presenças ocorrido ontem no Distrito Federal para definir o número de delegados aos fóruns nacionais setoriais, pelos motivos abaixo expostos: 1) O local escolhido para o "encontro" foi inadequado para o deslocamento das pessoas: não tem estacionamento suficiente, é de péssimo acesso aos moradores das 30 cidades do DF e estava ocorrendo outros eventos no mesmo dia e horário no local, dificultando a localização do "encontro" do CNPC. 2) O encontro marcado em dia útil e horário de expediente (9 às 18 horas) impossibilitou a ida de pessoas da sociedade civil, que geralmente trabalham para manter-se, já que viver de cultura não tem sido possível diante da grande crise que se arrasta há décadas para quem faz arte e cultura no Brasil. 3) A Secretaria de Cultura do DF não colaborou com a mobilização e divulgação do "encontro" ficando muitos artistas sem a informação necessária. Nem o site da Secult DF registrou o encontro. 4) O Sistema de registro presencial mostrou-se insuficiente para definir a representação nos fóruns, já que muitas pessoas se inscreveram e votaram pela internet e acharam que estavam garantindo o número de delegados, como ocorreu no último pleito do CNPC. 5) Não é normal e comum se fazer encontro de cultura em local, data e horário inadequados à sociedade, durante a semana, em dia útil de expediente formal. 6) O que aconteceu ontem não foi um encontro de cultura, mas a coleta de

assinaturas de presença de quem não podia ficar presente. Os poucos que conseguiram chegar apenas assinaram a lista e saíram. Muitos registraram no facebook que o horário foi ruim e não chegaram a tempo de votar ou não conseguiram estacionar. 7) As listas não estavam identificadas por setorial, mas estavam separadas na mesa de qualquer jeito e a equipe de recepção não estava treinada para orientar as pessoas, por exemplo, coletaram presença no Setorial de Museu, sendo que não era necessário isso, já que Museu terá seu próprio encontro e a lista tríplice. Alguns setoriais nem lista tinham. Outro exemplo, o Setorial de Culturas Afro-Descendentes estavam anotando nomes de pessoas que não estavam presentes (a SAI anulou as presenças, mas isso pode ter ocorrido em outro setorial, sem ter sido identificado) Reconhecemos o esforço da SAI e da equipe presente ao Encontro, a cordialidade e a atenção de todos que lá estavam trabalhando, mas, tendo em vista o grande prejuízo aos setoriais de cultura do DF para garantir representação nos Fóruns Nacionais, solicitamos providências do MinC no sentido de corrigir os problemas identificados e oferecer alguma alternativa para que o DF não seja prejudicado em sua necessária e desejada representação. Sugerimos uma das medidas abaixo ou que o MinC nos ofereça alguma solução: 1) realizar verdadeiramente um encontro de cultura com programação clara e pertinente ao tema do CNPC, num dia de final de semana, em local próximo da Rodoviária ou de fácil acesso a ônibus e metrô (no Conic tem um espaço usado pelo BSB Criativa, à disposição da Cultura do DF e a própria Secretaria de Cultura tem o Museu Nacional e a Biblioteca Nacional, bem localizados, que não representaria custo para o MinC; OU 2) redefinir a forma de garantir delegados, considerando o número de inscritos nos fóruns pela internet; OU 3) ampliar o prazo de registro de presença, disponibilizando a lista na própria SAI para que as pessoas possam assinar a lista, sem necessidade de contratação de pessoal para isso. 4) outra alternativa definida pelo MinC Atenciosamente Comitê Gestor dos Colegiados Setoriais de Cultura do Distrito Federal Sociedade Civil”.

1.2.1.7 Publicação de dados pessoais

Recepcionamos em setembro uma reclamação referente a publicação indevida de informações pessoais no sistema Salic. Esse tipo de reclamação, no entanto, não foi a única registrada no ano sobre o tema.

Em síntese, o manifestante afirma que seus dados pessoais estão publicados na Internet a partir de um projeto cadastrado no sistema Salic. O manifestante solicita, assim, por questões de privacidade, que o MinC retire seus dados pessoais “do ar”.

É certo que informações pessoais estão resguardadas pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11). Segundo a lei, o tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. Ademais, as informações pessoais tem seu acesso restrito.

Vejamos o teor da demanda registrada em nosso sistema.

- **2015002122**

“Bom dia Solicito que seja retirados do vosso site "link abaixo" alguns dos meus dados pessoais como CPF, RG, DATA DE NASCIMENTO, ENDEREÇO, acredito que este tipo de exposição dos dados pessoais não pode ocorrer para eventuais interesseiros. <http://novosalic.cultura.gov.br/cidadao/dados-projeto?idPronac=501eac548e7d4fa987034573abc6e179MTg2NzMyZUA3NWVmUiEzNDUwb3RT>”.

Recomendação

É certo que informações pessoais estão resguardadas pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11). Segundo a lei, o tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. Ademais, as informações pessoais tem seu acesso restrito.

Nesse sentido, recomendamos que todos os sistemas do MinC se abstenham de divulgar informações consideradas pessoais, ou que as divulgue apenas àqueles que, legalmente, figuram como partes no processo ou projeto cultural.

1.2.1.8 Atraso no pagamento dos salários dos colaboradores terceirizados

Se comparamos o número de reclamações relacionadas ao atraso no pagamento dos salários dos colaboradores terceirizados de agosto com setembro, as manifestações registradas realmente diminuíram.

No entanto, as reclamações recebidas sobre esse tema são graves. Os colaboradores da empresa Saturny, que presta serviços ao MinC, sofrem com atrasos de salários há 5 meses seguidos.

Como dito no relatório de agosto, atrasos no pagamento dos salários influencia e muito na qualidade dos serviços prestados.

Sabemos que muitos dos colaboradores estão na linha de frente do atendimento ao cidadão (no caso da Saturny, por exemplo, grande parte dos contratados são recepcionistas).

Um problema grave como esse, e com todos os seus desdobramentos na vida pessoal do indivíduo, naturalmente influenciam em seu humor e, reflexo direto disso, na qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

Segue uma das reclamações:

- **2015002137**

“Prezada Denise, Fiscal do Contrato 172/2014 Como é de vosso conhecimento, este é o quinto mês que ocorre atrasos de salário, vales transportes e vale refeição (estes dois últimos foi regularizado parcialmente este mês, e com atraso). Gostaríamos de saber o que está sendo feito, por parte da fiscalização, para que estes atrasos não ocorram mais? Pedimos informações pois como todo cidadão temos nossos compromissos para honrar, temos nossas famílias e precisamos pelo menos ter uma noção de quando vamos receber ou o que está sendo feito para que isso não ocorra novamente, para que possamos nos organizar. Enfim, é uma situação constrangedora, vexatória, humilhante que estamos passando. Estamos no aguardo. Atenciosamente, Colaboradores da Saturny”.

1.2.1.9. Erros no sistema Salic

Outro motivo de reclamação no mês de setembro se deve a problemas enfrentados por proponentes no sistema Salic.

A partir das reclamações recepcionadas, percebemos que o sistema Salic apresenta alguns erros que dificultam o cadastramento de propostas e a inscrição em Editais, por exemplo.

Vejamos o teor de uma das manifestações relacionadas ao tema.

- **2015002221**

“Ao concluir o lançamento das informações que compõem a proposta 222492, não consegui enviar ao MinC porque ocorreu um erro de sistema, que realiza um somatório equivocado e indica um percentual de custos administrativos superior a 15%, quando, na verdade, corresponde a apenas 11,2%. Alerto que o prazo para envio de Plano Anual é dia 30 de setembro, amanhã.

Dessa forma, solicito a correção imediata do erro do sistema do Ministério e que, caso não ocorra no prazo regulamentar para encaminhamento da proposta, o mesmo seja estendido até que a correção seja executado”.

1.3. Outras recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos

1.3.1. Recomendações da Ouvidoria

1.3.1.1. Divulgação dos serviços da Ouvidoria

A Ouvidoria recomenda uma maior proatividade na inserção de seus serviços nos diversos meios institucionais hoje existentes. O maior número possível de portas para acesso ao canal desta Ouvidoria se coaduna perfeitamente com a política do MinC de valorização da participação social.

Pegemos como exemplo o processo de renovação do Conselho Nacional de Política Cultural (CNPC), amplamente divulgado nos meios de comunicação institucionais do MinC e que movimentou o mês de setembro.

A Secretaria de Articulação Institucional – SAI, que coordena o CNPC, disponibilizou inúmeros canais de atendimento ao cidadão, como: Um "Fale Conosco" da plataforma digital; o atendimento pelas redes sociais Facebook e Twitter da SAI; por e-mail; por meio do aplicativo de celular (WhatsApp) pelo número (61) 9241 0630 e ou ainda o atendimento por telefone no (61) 2024 2186.

No entanto, não foi disponibilizado qualquer link de acesso ao canal da Ouvidoria. Nem por isso as reclamações deixaram de chegar, conforme já mencionado em item específico.

Assim, é importante que as unidades parceiras tenham a consciência de disponibilizar ao cidadão portas para acesso à Ouvidoria, de modo a valorizar este importante canal de comunicação com o cidadão e instrumento de participação e exercício de cidadania.

1.3.1.2. Monitoramento das demandas

A Ouvidoria planeja, ainda este ano, começar a monitorar as demandas as quais são dadas respostas intermediárias não conclusivas, ou seja, aquelas manifestações que são respondidas mas o problema em si não é solucionado.

Acreditamos que com o monitoramento dessas manifestações poderemos dar maior efetividade ao atendimento prestado pela Ouvidoria, oportunizando ao cidadão a real solução da questão.

Assim, a Ouvidoria recomenda que as unidades técnicas envolvidas nessas manifestações nos informem quando da solução efetiva dessas demandas, a fim de que possamos dar uma devolutiva, um *feedback*, ao cidadão demandante.

1.3.1.3. Prazos regimentais de respostas à Ouvidoria

Conforme já mencionado, o prazo médio para resposta das demandas está em 4,25 dias.

Contudo, ao destrincharmos as manifestações do mês de setembro, calculando a média do prazo de resposta de acordo com o tipo da manifestação, chegamos a seguinte média (vide tabela 10):

Tabela 10

Tipo de manifestação	Média de dias
Reclamação	5,52
Solicitações diversas	3,66
Denúncia	6,68

Constatamos, assim, que, no mês de setembro, os prazos regimentais previstos para solicitações diversas e reclamações 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.

1.3.2. Sugestões dos cidadãos

Em setembro a Ouvidoria recebeu três sugestões de cidadãos. Com base nessas sugestões, cabe à direção das unidades competentes avaliar a conveniência, a oportunidade e a forma de efetivação dessas demandas, a partir do interesse da Administração. Vejamos o teor de cada uma delas.

• **2015002143 – Assunto: Proposta cultural**

“Solicito a SEFIC / MinC e a CNIC que entendam que quando o proponente justifica uma rubrica , é porque é essencial , além disso a FGV não pode ser parâmetro , mas o mercado. O perito tem o objetivo de avaliar e propor cortes quando justificado. Solicito a SEFIC / MinC porque estou terminando a formatação de proposta e uma das rubricas é uma pesquisa preliminar e a rubrica é de 20 Milhões, porém essencial a execução do produto principal que implementação de santuário arqueológico marinho e os serviços necessários tais como batimetria e aerolevantamento, porém SINTO MEDO porque esses cortes viraram uma " IN "uma "doutrina " . Não se deve esperar a aprovação do PROCULTURA , e apenas reconhecer ultrapassagem , mas voltar aos objetivos de fomentar e ver o custo /benefício. SEFIC não é banco. Pela primeira vez as empresas e a sociedade começam a levantar questionamentos pelo excesso de cortes de projetos e todo mundo perdendo seu tempo.”

• **2015002159 – Assunto: Vale Cultura**

“Escrevo este para sugerir a inclusão de jogos de tabuleiro no vale cultura. Hoje, os jogos de tabuleiro tem temas muito aprofundados em história, artes, cinema, economia e raciocínio. Além de desenvolver este lado cultural, promove também o convívio social, seja com a família ou com os amigos. Cito alguns exemplos, como o meu. Tenho 34 anos e desenvolvi muito o raciocínio lógico através dos jogos de tabuleiro, que estão presentes na minha vida há cerca de 20 anos. Hoje, me encontro semanalmente com uma turma de amigos para jogos variados. jogo sempre com minha esposa e com as visitas em minha casa. Alguns amigos meus, tem filhos na faixa etária de 5 anos que jogam com os pais e tem raciocínio e lógica superiores a muitas crianças de 8 e 9 anos. Por fim, vou citar alguns títulos com temas variados: 1) Puerto Rico - Economia, raciocínio; 2) Catan - Relações comerciais, economia; 3) The Resistance - Blefe, dedução, lógica; 4) Cyclades - Estratégia; 5) Dixit - Criatividade, persuasão, blefe; 6) Hanabi - Comunicação, trabalho em equipe; 7) Ilha Proibida e Pandemia - Estratégia, comunicação trabalho em equipe; 8) Farrapos, Cisplatina e Paraguay - história brasileira, estratégia; 9) WWII - história segunda guerra, estratégia; 10) Twilight Struggle - estratégia, guerra fria; Entre muitos outros. Por fim, hoje temos muito acesso a títulos fenomenais! No Brasil já são cerca de 10 editoras que vem lançando jogos impressionantes,”CULTURA , E O DESCONTO SEJE FEITO EM CONTA POLPANÇA OU CONTA CORRENTE QUE A PESSOA POSSUA.”

• **2015002192 – Assunto: Vale Cultura**

“SUGIRO QUE O PESSOAS COM TRABALHOS AUTÔNOMOS TAMBÉM POSSAM TER O CARTÃO VALE- CULTURA , E O DESCONTO SEJE FEITO EM CONTA POLPANÇA OU CONTA CORRENTE QUE A PESSOA POSSUA.”