



Relatório Mensal | Agosto 2015

**Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidora**

Regina Lúcia Alves de Lima

**Coordenadora de Monitoramento, Avaliação  
e Controle de Atendimento**

Regina Helena Negri de Castro

**Divisão de Atendimento**

Thadeu Costa Normando

**Coordenador de Acesso à Informação**

Neuran Pereira da Silva

**Equipe Técnica**

Sandra Kelly Macedo Batista

Salomão Assunção de Pádua

Sérgio Lopes Bezerra

Adriano Francisco Gomes de Sousa

## Sumário

Introdução.....	3
<b>I. Uma radiografia do diálogo com o cidadão: análise quantitativa e qualitativa .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Agosto em números: Análise quantitativa .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Unidades destinatárias.....	5
1.1.2 Assunto .....	8
1.1.3 Perfil do Manifestante .....	10
<b>1.2. Análise qualitativa.....</b>	<b>11</b>
1.2.1. Questões reclamadas e percepção dos demandantes.....	12
1.2.1.1 Demora na análise técnica.....	12
1.2.1.2. Atraso no pagamento dos colaboradores terceirizados .....	14
1.2.1.3 Atendimento telefônico.....	14
<b>1.3. Recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos.....</b>	<b>16</b>
1.3.1. Recomendações da Ouvidoria .....	16
1.3.1.1 Analise Técnica .....	16
1.3.1.2 Atraso no pagamento dos colaboradores terceirizados .....	16
1.3.1.3 Atendimento telefônico.....	16
1.3.1.4 Prazos regimentais .....	16
1.3.2. Sugestões dos cidadãos.....	17
<b>II – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. EXTRATO DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS.....</b>	<b>21</b>
2.2.1. SOLICITAÇÃO DE CÓPIAS E DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS .....	21
2.2.2. INFORMAÇÕES PESSOAIS.....	21
<b>2.3. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>23</b>
2.3.1. Sobre o encaminhamento de demandas às áreas .....	23
2.3.2. Respostas as demandas .....	23

## Introdução

A partir deste mês de setembro, a Ouvidoria passa a produzir e enviar relatório mensal de suas atividades a todos os setores do Ministério da Cultura, com objetivo de contribuir à melhoria da gestão e, consequentemente, com o aumento da qualidade da prestação de serviços e efetividade do atendimento do MinC à sociedade.

O relatório é o resultado dos dados registrados pela equipe, a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos cidadãos, por meio do Serviço de Atendimento da Ouvidoria, e dos pedidos de informação dos cidadãos encaminhados por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), no período de 01 a 31 de agosto de 2015.

Pelo Sistema de Atendimento da Ouvidoria, é possível, além da ágil tramitação interna das demandas, uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recepcionadas, que são as denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações referentes às ações, programas e políticas desenvolvidas pelo Ministério da Cultura ou suas entidades vinculadas. Trata-se, em última análise, de importante mecanismo de participação social.

Já pelo e-SIC, atendimento pautado no conceito de transparência, a Ouvidoria/MinC recebe pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação-LAI (12.527/2011). Nesse sistema, qualquer pessoa – física ou jurídica – pode fazer uma solicitação de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e acompanhá-la. A Controladoria-Geral de União é a responsável pelo sistema e-SIC bem como pelo seu monitoramento.

É possível solicitar, por exemplo, informações sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades; a utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos; os programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas; e resultados das ações realizadas pelos órgãos de controle. Como pode-se ver, não se enquadram na LAI, por exemplo, solicitações de interpretação ou opinião, denúncias, solicitações genéricas, ou solicitações que exijam trabalho adicional.

O relatório está dividido em duas partes. Uma que trata das demandas encaminhadas ao Serviço de Atendimento da Ouvidoria e a outra das demandas enviadas ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Na parte do Serviço de Atendimento da Ouvidoria, a análise acontecerá em dois momentos: um quantitativo e outro qualitativo. No quantitativo, o relatório procura apresentar um demonstrativo estatístico das manifestações recebidas no sistema. Na qualitativa, considera-se quatro aspectos relevantes: as principais questões reclamadas e a percepção dos demandantes, as recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos.

A partir dos aspectos mais frequentemente demandados pelos cidadãos, procura-se ressaltar a percepção dos cidadãos sobre as políticas ofertadas pelo MinC. Nas recomendações às instâncias administrativas pretende-se, a partir de alguns pontos mais fortemente demandados em cada setor, contribuir com a melhoria desses serviços. Nas sugestões dos cidadãos, pretende-se trazer ideias externas que possam contribuir para a melhoria dos serviços ofertados.

Já no Serviço de Informações ao Cidadão, além de um demonstrativo quantitativo dos pedidos de informação, ressalta-se os principais problemas enfrentados pela Ouvidoria e algumas recomendações.

Enfim, com este relatório, pretende-se traduzir em números o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, mas, sobretudo, contribuir para melhoria contínua dos processos e serviços ofertados pelo Ministério da Cultura. Esse é, em última instância, o escopo principal do presente relatório e o que se acredita ser o papel primordial de uma Ouvidoria, que, além de ser um canal de comunicação com o cidadão, instrumento de participação e exercício de cidadania, é uma importante ferramenta que contribui à qualificação da gestão.

Regina Lima  
Ouvidora

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

### 1.1. Agosto em números: Análise quantitativa

Em agosto de 2015, a Ouvidoria recebeu 162 manifestações. Até o fechamento deste relatório, 122 manifestações foram respondidas, estando 40 ainda em andamento, o que perfaz uma resolubilidade de 75,3%. Das demandas ainda em andamento, 14 estão dentro do prazo para resposta.

Das manifestações já solucionadas, obtivemos a boa média de 6 dias para resposta.

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

**Tabela 1**

Tipo	Qtd.	%
Denúncia	12	7,41%
Elogio	1	0,62%
Informação	47	29,01%
Reclamação	33	20,37%
Solicitação	65	40,12%
Sugestão	4	2,47%

**Gráfico 1**



Vejamos os assuntos relacionados às denúncias e reclamações recebidas.

**Tabela 2**

**Assunto reclamações**

Análise Técnica
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Sobre o Ministério
Editais
Readequação orçamentária
Atendimento
ISBN
Lei Rouanet
Ponto de Cultura
Programa Mais Cultura nas Escolas
SalicWeb

**Tabela 3**

**Assunto denúncias**

Lei Rouanet
Patrimônio imaterial
Conselho Municipal de Cultura
Vale Cultura
Sobre o Ministério
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet
Comunidades quilombolas e terreiros
Vale Cultura

**1.1.1 Unidades destinatárias**

Predominantemente, foram as unidades internas do MinC as destinatárias da grande maioria das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria. Das 162 manifestações recepcionadas, 113 (69,75%) foram encaminhadas a essas unidades.

A Tabela 4 demonstra a repartição das manifestações dentre as unidades internas.

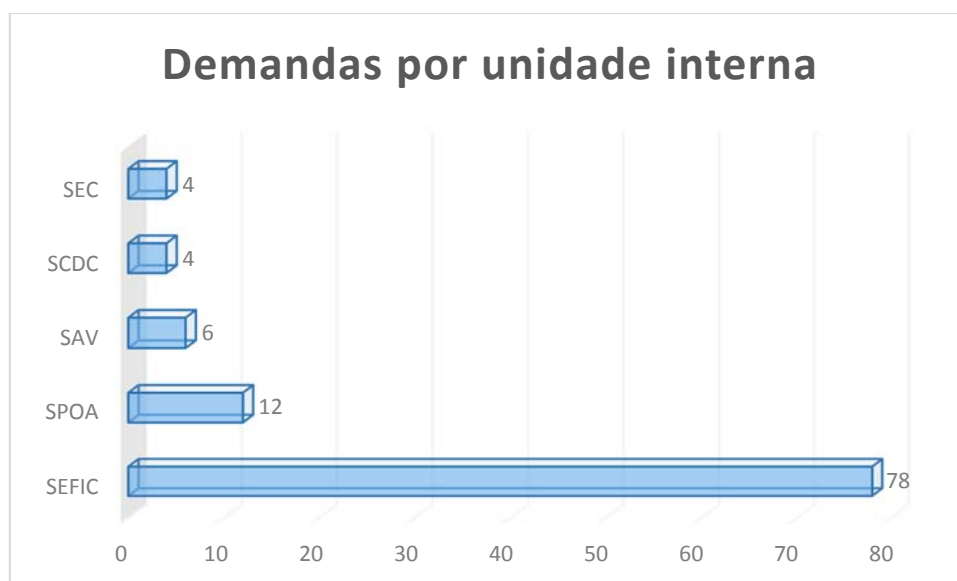
**Tabela 4**

<b>Posição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Qtd.</b>	<b>%</b>
1º	SEFIC	78	69,03%
2º	SPOA	12	10,62%
3º	SAV	6	5,31%
4º	SCDC	4	3,54%
5º	SEC	4	3,54%
6º	DINC	2	1,77%
7º	SE	2	1,77%
8º	COGEP	1	0,88%
9º	DDI	1	0,88%
10º	DLLL B	1	0,88%
11º	SAI	1	0,88%
12º	SPC	1	0,88%

Percebe-se um protagonismo natural da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (69,03% do total de manifestações), reflexo do volume das ações desenvolvidas por essa unidade.

O Gráfico 2 ilustra a divisão das demandas por unidade interna, trazendo as 5 unidades mais demandadas.

**Gráfico 2**



Já os órgãos vinculados ao MinC representaram em agosto 12,96% das demandas recepcionadas.

A Tabela 5 e o Gráfico 3 demonstram a divisão entre as vinculadas.

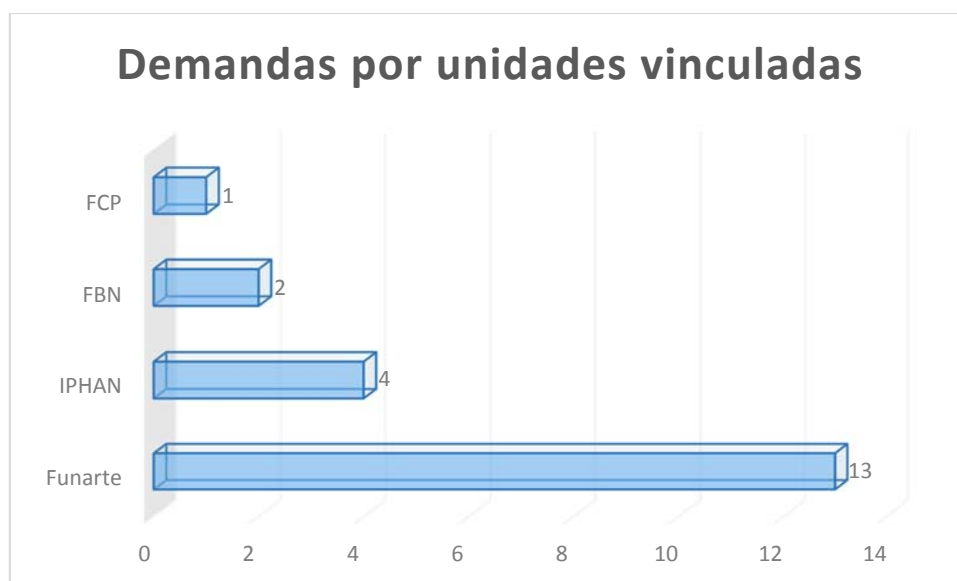
**Tabela 5**

Posição	Unidade	Qtd.	%
1º	Funarte	13	61,90%
2º	IPHAN	4	19,05%
3º	FBN	2	9,52%
4º	FCP	1	4,76%
5º	Ancine	1	4,76%
6º	Ibram	0	0,00%

Vale ressaltar que o Instituto Brasileiro de Museus – Ibram criou em junho deste ano sua Ouvidoria. A instituição dessa unidade no âmbito do Ibram deve ter contribuído para a falta de manifestações relacionadas ao âmbito de atuação dessa vinculada.

Agora, o Ibram e a Ancine tem Ouvidorias próprias instituídas e formalizadas, reforçando assim a importância da Ouvidora no sistema MinC como ferramenta de participação social.

**Gráfico 3**



Cabe mencionar, ainda, que o restante das mensagens, ou seja, 28 manifestações ou quase 18% do total, foram tratadas diretamente pela Ouvidoria, sem encaminhamento a qualquer unidade técnica. O Gráfico 4 demonstra tal divisão.

**Gráfico 4**





### 1.1.2 Assunto

A Tabela 06 refere-se aos 05 principais assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria em agosto.

**Tabela 6**

Principais assuntos	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	27	16,67%
Análise técnica	15	9,26%
Sobre o Ministério	11	6,79%
SalicWeb	9	5,56%
Vale Cultura	8	4,94%

As Tabelas 7 a 11 trazem a divisão dos principais assuntos por tipo de manifestação.

**Tabela 7**

Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet

Reclamação	6
Informação	7
Solicitação	13
Denúncia	1

**Tabela 9**

Sobre o Ministério

Reclamação	3
Solicitação	3
Informação	2
Denúncia	2
Sugestão	1

**Tabela 8**

Análise técnica

Informação	2
Reclamação	8
Solicitação	5

**Tabela 10**

SalicWeb

Reclamação	1
Solicitação	5
Informação	1
Elogio	1
Sugestão	1

**Tabela 11**

Vale Cultura

Denúncia	2
Solicitação	2
Informação	3
Sugestão	1

A tabela 12 traz todos os assuntos das manifestações recepcionadas em agosto.

**Tabela 12**  
**Todos os assuntos**

Acervo
Acesso à Informação
Análise técnica
Apoio a projetos
Atendimento
Bandas de Música
Bolsa Funarte de Fomento aos Artistas e Produtores Negros
Ceus de Arte e Esporte
Cinema
Cinemateca
CNIC
Comunidades quilombolas e terreiros
Conselho Municipal de Cultura
Consultoria Unesco
Contas bancárias
Convênio
Diligência
Editais
Edital de credenciamento de pareceristas
Edital de Intercâmbio Cultural
EICTV
ISBN
Lei Rouanet
Marcas
Patrimônio imaterial
Ponto de Cultura
Prestação de Contas de projetos
Programa Mais Cultura nas Escolas
Proposta
Prorrogação de prazo de captação
Prorrogação de prazo de execução
Readequação orçamentária
Remanejamento orçamentário
SalicWeb
Servidores, pensionistas e aposentados
Sobre o Ministério
Vale Cultura

### 1.1.3 Perfil do Manifestante

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

Gráfico 5

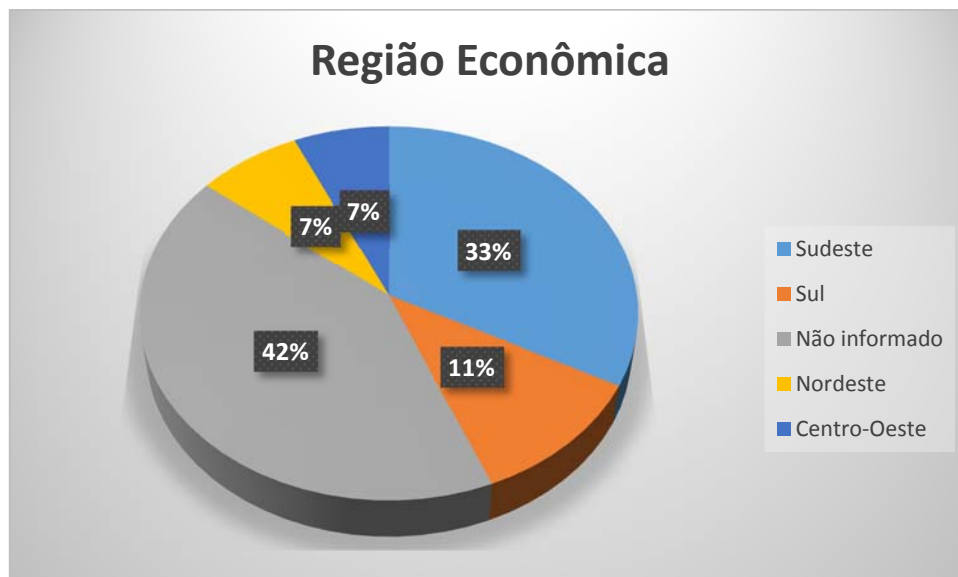


Gráfico 6



Os estados de São Paulo (15,43%) e do Rio de Janeiro (12,96%) lideram dentre as unidades federadas (vide Gráfico 6). Tal protagonismo é reflexo da concentração de projetos culturais e proponentes na região econômica Sudeste, em especial no eixo Rio-SP.

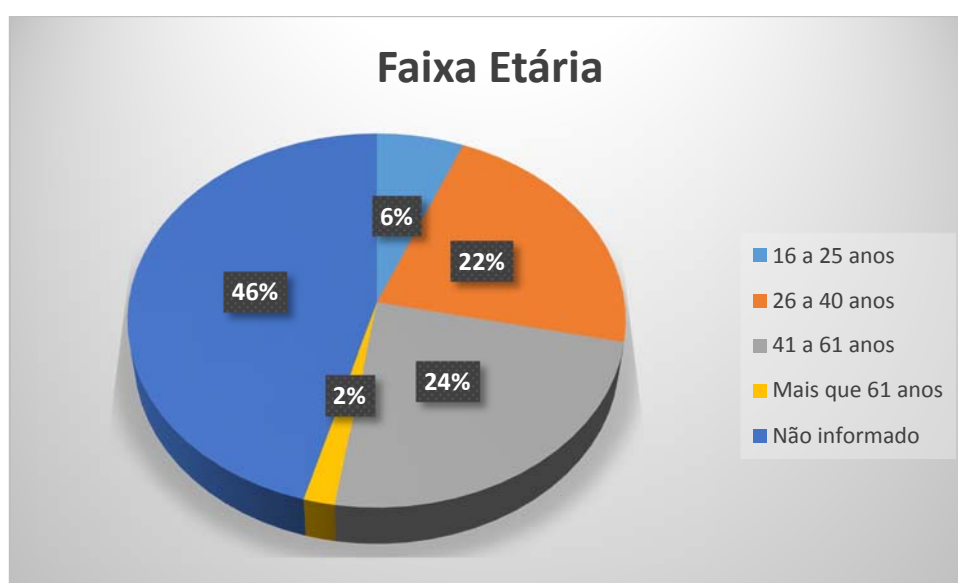
Na sequência, aparecem os estados do Paraná (5,56%), o Distrito Federal (5%) e Minas Gerais (4%).

Os gráficos 7 e 8 demonstram o perfil do manifestante que procura a Ouvidoria.

**Gráfico 7**



**Gráfico 8**



## **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 agosto, destacamos algumas reclamações que podem servir de base para a melhoria de nossos serviços.

Nessa análise, considera-se quatro aspectos relevantes: as principais questões reclamadas e a percepção dos demandantes, as recomendações da Ouvidoria e as sugestões dos cidadãos.

Nas principais questões reclamadas, procura-se mapear os problemas focais. A partir dos aspectos mais frequentemente demandados pelos cidadãos, procura-se ressaltar a percepção dos cidadãos sobre as políticas ofertadas pelo MinC. Já 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. Demora na análise técnica

A principal reclamação feita pelo cidadão/usuário em agosto relaciona-se a demora, por parte, principalmente, das instituições vinculadas, na análise técnicas de projetos culturais incentivados. O prazo previsto na Instrução Normativa nº 01/2013, de até 30 dias (art. 39), muitas vezes não é respeitado, o que gera inúmeras reclamações e pedidos de maior agilidade.

Pelo que se observa do teor das manifestações, o problema focal parece ser a análise técnica feita por pareceristas credenciados quando da análise inicial do projeto ou quando da solicitação de alteração ou readequação orçamentária no projeto cultural incentivado.

Recebemos no mês de agosto 15 manifestações relacionadas a demora na análise técnica. O tema foi, inclusive, pauta de matéria no jornal Folha de São Paulo ("*Falta de peritos para avaliar projetos empaca Lei Rouanet*", de 11 de agosto de 2015<sup>1</sup>), expondo de maneira negativa a imagem do Ministério da Cultura. Além disso, tais atrasos comprometem o fomento e o incentivo à cultura, atrapalhando a execução de projetos culturais.

**ilustrada**

grade

## Falta de peritos para avaliar projetos empaca Lei Rouanet

ANNA VIRGINIA BALLOUSSIER  
DE SÃO PAULO

11/08/2015 @ 02h00

f Compartilhar t g+ in < 650 OUVIR O TEXTO + Mais opções

A fila anda. Mas pode ser a passos de tartaruga para quem inscreveu um projeto na Lei Rouanet. Hoje, há oficialmente 28 pessoas contratadas pelo Ministério da Cultura (MinC) para deliberar se uma proposta está apta ou não a levantar patrocínio com incentivos fiscais do governo federal.

O problema é que essa trupe não tem dado conta de julgar os cerca de 6.500 pedidos que chegam anualmente ao ministério, e produtores culturais reclamam de uma demora de meses para saber se podem utilizar a Rouanet.

<sup>1</sup> Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2015/08/1666983-falta-de-peritos-para-avaliar-projetos-empaca-lei-rouanet.shtml>. Acessado em 24 de agosto de 2015.

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

- **2015001945**

*Em 29/05/2015, a proposta XXXXX, foi transformada em projeto cultural sob o no. de Pronac xx xxxx e posteriormente encaminhada para análise técnica. E até a presente data, continua com a mesma informação no site salicweb. No dia 25/08/2015, o projeto completará o prazo de 90 dias da sua inscrição, prazo este em que o projeto deveria ter sido aprovado e publicado no DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, conforme determina a Lei em vigor. Acompanhamos os tramites através do site do salicweb e também ligamos diariamente para a área responsável, porém sem ÊXITO, durante este período recebemos a resposta que devemos aguardar. Inconformados com a expiração do prazo pré-determinado na Lei de 90 dias e que atualmente completa aproximadamente 80 dias em análise, solicitamos a esta respeitada ouvidoria providências para solucionarmos tal impasse em relação ao projeto, visto se tratar de um projeto de relevante importância para a sociedade. ESTE ATRASO ESTÁ COMPROMETENDO O APOIO DE INCENTIVO (PATROCÍNIO) DO PROJETO. SOLICITAMOS SUA ESPECIAL ATENÇÃO A ESTE CASO.*

- **2015001979**

*Caros boa tarde. Solicito informações sobre o andamento do projeto cultural mencionado acima, o mesmo está sem atualização desde 09 de junho de 2015. Desta forma, não conseguiremos executar o nosso cronograma e perderemos os patrocinadores interessados em aportar ainda esse ano. No aguardo. Grata.*

- **2015001997**

*Olá, bom dia. Gostaria de uma posição sobre a avaliação do meu projeto. O mesmo foi enviado para análise técnica em 29/4, há quase quatro meses e até agora não tivemos nenhum retorno sobre a sua inclusão na CNIC. Fico no aguardo. Obrigado.*

- **2015002013**

*Prezados, o projeto acima referenciado foi enviado para Análise Técnica no dia 28 /04/15. Até a presente data, o projeto não foi encaminhado para nenhuma Cnic, não recebeu nenhuma diligência, nenhum avanço aparente em sua avaliação. Já enviamos diversas mensagens para este Ministério e mesmo contato telefônico questionando a morosidade na avaliação do projeto e o não cumprimento dos prazos de avaliação do mesmo, tendo em vista de que o projeto está há mais de 90 dias em análise técnica. A resposta que a equipe do Ministério vem nos dando é de que o projeto está na Fundação Biblioteca Nacional e que a fila de projetos é grande, por isso o atraso. O projeto vem sendo prejudicado por conta desse atraso, tanto no que diz respeito à captação de recursos (existem patrocinadores em potencial) quanto ao próprio conteúdo do projeto, tendo em vista de que o mesmo é pautado no registro de fatos datados, ou pelo calendário ou pela época do ano (estações, cheias e vazantes do Rio Ribeira). Venho por meio deste solicitar que o projeto seja incluído na pauta de avaliação da CNIC de setembro para que o mesmo não seja mais prejudicado e possa ser realizado. Certo de sua compreensão.*

- **2015002028**

*Prezados, por gentileza, o projeto em questão, se encontra em análise desde 20/05/2015, nunca anteriormente tivemos uma proposta que demorasse tanto nessa fase. Está correto? Talvez o sistema esteja com algum erro? São quase 3 meses em análise técnica. 20/05/2015 B11 - Encaminhado para análise técnica Proposta transformada em projeto cultural SEFIC/GEAAP/SUAPI/DIAAPI*

### **1.2.1.2. Atraso no pagamento dos colaboradores terceirizados**

Outra reclamação no mês de agosto se refere ao atraso no pagamento do salário dos colaboradores terceirizados. Recebemos 08 manifestações. Vale ressaltar que essa situação influencia e muito na qualidade dos serviços prestados. Sabemos que muitos dos colaboradores estão na linha de frente do atendimento ao cidadão (seja presencialmente ou por telefone). 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 serviço prestado.

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

- **2015001978**

*Boa tarde, sou uma funcionária da empresa SATURNY já tem meses que a empresa está atrasando salários e benefícios. Infelizmente contas, filhos, aluguel e outras coisas não esperam. Nos informaram que mandaram um Ofício ao Ministério da Cultura pois eles nos pagariam. Mas até agora não tivemos nenhuma explicação e nenhuma informação sobre o assunto. Nos pagaram benefícios até hoje dia 10/08/2015. Por favor tente nos ajudar. Preciso receber. Grata e aguardo contato.*

- **2015002012**

*Venho reclamar da empresa PROJEBEL (Técnico Secretariado) que não efetuou o pagamento até data de hoje 13/08/2015 dos colaboradores. Gostaria de saber se há previsão de pagamento.*

- **2015001965**

*Prezado (a) Gostaria de registrar uma reclamação. Presto serviço terceirizado no Ministério da Cultura, pela empresa Saturny, e estamos há quatro meses recebendo o salário em atraso, o que tem provocado muitos imprevistos e des controle na vida financeira de todos os funcionários. Acontece que hoje, 07/08/2015, 5º dia útil mês e último dia para ser feito o pagamento sem atraso, fomos informados pela empresa Saturny que novamente não será efetuado o pagamento de salário em dia, por que o Ministério não pagou as faturas da empresa, somando três notas em atraso e a mesma, por falta de dinheiro em caixa, não tem condições de efetuar o pagamento aos funcionários. Informaram ainda, que estão buscando alternativas para efetuar o pagamento, mas não nos deram previsão de quando será feito. Diante do exposto, gostaria de saber do MinC como realmente está a situação e quando isso será normalizado. Prestamos um serviço ao Órgão e devemos ser pagos em dia. Os benefícios de Vale Alimentação e Transporte foram pagos até o dia 10/08, ou seja a partir de 11/08 muitos terceirizados já não tem como vir ao trabalho e prestar o serviço contratado o que acarretará na paralisação das atividades desenvolvidas. Aguardo retorno.*

### **1.2.1.3 Atendimento telefônico**

Outro ponto recorrente de reclamações é o atendimento telefônico prestado pelo Ministério da Cultura, em especial pela Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura - SEFIC. Em agosto recebemos 03 reclamações referentes ao atendimento telefônico prestado. Essas reclamações, nesses 8 meses do ano de 2015, são rotineiras.

Constatamos, assim, que o não atendimento telefônico prestado pelo Ministério da Cultura reflete a falta de diálogo com o cidadão. Isso, naturalmente, compromete a imagem e a credibilidade do MinC ante a sociedade.

Em sua maioria, o cidadão-usuário reclama 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 colocou em andamento processo que visa à contratação de Central de Atendimento ao Cidadão (*Call Center*), o que colaborará sobremodo para a melhora do diálogo com o Ministério da Cultura.

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

- **2015002045**

*Prezados Senhores, segundo registro no SalicWeb, em 15/06/2015 o nosso projeto: xxxx / pronac: xxxxx foi encaminhado para análise técnica. E em 16/06/2015 o nosso projeto: xxxxx / pronac: xxxxx foi encaminhado para análise técnica. Já temos um patrocinador para esses projetos, mas até hoje não obtivemos mais informações sobre a tramitação da aprovação desses projetos. Estamos tentando contato telefônico para a: Coordenação Geral de Análise de Projetos de Incentivos Fiscais Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2060 mas após uma longa espera a ligação é interrompida sem atendimento. O mesmo acontece na: Coordenação Geral de Acompanhamento e Avaliação Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2040 Como devemos proceder para obtermos informações sobre a tramitação da aprovação desses projetos? Aguardamos contato, atenciosamente,*

- **2015002068**

*Preciso com urgência de um retorno quanto à solicitação de transferência do recurso captado, conforme ofício encaminhado com os recibos de mecenato em anexo. Há mais de duas semanas tento contato por telefone no número (61) 2024.2040, mas não atendem de forma alguma. Não é a primeira vez que tento contato com a Coordenação de Acompanhamento e que acabo precisando recorrer à Ouvidoria. O projeto já está com a programação fechada para acontecer em Setembro, nosso prazo final, por conta disso preciso de um retorno o quanto antes. Muito grata.*

- **2015002071**

*Prezados Senhores, conforme registro no SalicWeb em 13/07/2015 a prorrogação do prazo de execução para o projeto Thomas Ender e o Brasil / pronac:xxxx foi deferida até dia 31 de dezembro de 2015. Na mesma época solicitamos a prorrogação do prazo de captação, no entanto até hoje não obtivemos resposta. Quando tentamos consultar esse projeto dentro do Salic Web - na aba: Prorrogação de prazo – aparece uma mensagem de erro (vide anexo) Estamos muito apreensivos pois o prazo atual vai só até o dia 29/08/2015 e temos um patrocinador interessado em fazer o pagamento do patrocínio em Setembro. Estamos tentando contato telefônico para a: Coordenação Geral de Análise de Projetos de Incentivos Fiscais Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2060 mas após uma longa espera a ligação é interrompida sem atendimento. O mesmo acontece na: Coordenação Geral de Acompanhamento e Avaliação Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2040 Como devemos proceder para obtermos informações sobre a tramitação dessa prorrogação de prazo? Aguardamos contato, atenciosamente,*



### **1.3. Recomendações da Ouvidoria e sugestões dos cidadãos**

#### **1.3.1. Recomendações da Ouvidoria**

##### **1.3.1.1 Análise Técnica**

Os pareceristas credenciados para exercerem as atividades de análise e emissão de parecer técnico sobre projetos culturais no âmbito do Programa Nacional de Apoio à Cultura (Pronac) devem entrar em exercício o quanto antes. A morosidade no resultado final do Edital de Credenciamento de Pareceristas nº 1/2014 compromete a efetividade do certame. Para se ter uma ideia, o Edital em questão foi lançado em 2014, o resultado preliminar foi divulgado ainda em abril deste ano, e o resultado final foi publicado apenas em 19 de agosto.

No entanto, deve-se ter em mente que apenas a contratação de novos pareceristas técnicos não acabará com o problema, caso a estrutura física e de pessoal das unidades vinculadas e do Ministério da Cultura não melhore.

Por fim, com a iminência de aprovação do Procultura, deve-se pensar em alternativa definitiva para a análise técnica de projetos culturais, com a devida contratação de servidores efetivos capacitados, a produção de sistema informatizado que agilize o processo de análise, etc.

##### **1.3.1.2 Atraso no pagamento dos colaboradores terceirizados**

Trata-se, o atraso no pagamento dos colaboradores terceirizados, de delicado problema a ser enfrentado pela gestão do Ministério da Cultura.

É bem verdade que o Ministério da Cultura só pode repassar os recursos às empresas contratadas com a devida apresentação de todas as certidões negativas e outras documentações exigidas pela legislação em vigor.

No entanto, falta maior transparência e diálogo por parte da gestão do MinC para com os colaboradores terceirizados. Em situações como essa, a gestão do órgão deve vir à público, por meio de comunicado formal, apresentando informações precisas quanto ao problema, o que já foi feito e o que está sendo feito para sanar a questão. Enfim, recomendamos maior diálogo e transparência no enfrentamento dessa questão.

##### **1.3.1.3 Atendimento telefônico**

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.

Assim, recomendamos 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, 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.

##### **1.3.1.4. Prazos regimentais**

Conforme já mencionado, o prazo médio para resposta das demandas está em 06 dias.

Vejamos os prazos previstos no art. 57 do Regimento Interno do Ministério da Cultura – Anexo I, Regimento Interno do Gabinete do Ministro.

*Art. 57. À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, bem como o acesso a informações necessárias ao desempenho de suas atividades, em todas as coordenações, secretarias e vinculadas do Ministério, sem exceder os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.*

*§ 1º Os responsáveis pela área demandada por parte da Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas obedecendo aos seguintes prazos:*

*I - até três dias úteis para resposta a solicitações diversas;*

*II - até cinco dias úteis para resposta à reclamação;*

*II - até trinta dias úteis para manifestação sobre apuração de denúncia, podendo ser estendido em razão da natureza da solicitação, mediante justificativa circunstanciada e a critério da Ouvidoria.*

*§ 2º Não havendo resposta da parte interpelada nos prazos acima referidos, a Ouvidoria reiterará a solicitação, com prazo de mais cinco dias úteis, contados a partir da data do recebimento.*

*§ 3º O não-cumprimento do disposto no § 1º e § 2º sujeitará o responsável pela unidade à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.*

Ao destrincharmos as manifestações do mês de agosto, calculando a média do prazo de resposta de acordo com o tipo da manifestação, chegamos a seguinte média (vide tabela 13):

**Tabela 13**

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Média de dias</b>
Reclamação	4,58
Solicitações diversas	5,57
Denúncia	7

Constatamos, assim, que, no mês de agosto, o prazo regimental previsto para solicitações diversas, que é de 03 dias, não foi cumprido (a média para o mês foi de 5,57 dias).

Esta situação é corriqueira, se repetindo mês a mês. Há, inclusive, algumas demandas relacionadas ao sistema Salic 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 agosto a Ouvidoria recepcionou quatro 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.

- **2015001933 – Assunto: Aquisição de acervo**

*“Olá! Bom dia! A minha sugestão é que o Ministério da Educação e Cultura adquira o acervo da extinta Bloch Editores. O acervo contém mais de 12 milhões de fotos e está em destino incerto com muitos problemas na justiça. O acervo é de grande valor para a História do Brasil pois as Revistas Manchete e Fatos e Fotos foram revistas importantes desde a década de 50. Acho que o Ministério deveria intervir, acertar os problemas com a justiça, fotógrafos, jornalistas e adquirir o acervo para preservá-lo e também para facilitar a consulta, pois não se tem paradeiro das fotos e reportagens para consulta”.*

- **2015002017 – Assunto: Vale Cultura**

*“Fiquei sabendo deste cartão através de um amigo de turma da faculdade. Estou estagiando na Defensoria Pública da União do estado de São Paulo pelo CIEE e pretendo ficar, se possível, durante dois anos. Tenho interesse em adquirir este benefício, mas pude constatar que para adquirir devo ter vínculo empregatício e que o empregador deve ser inscrito. Minha sugestão é que esse benefício se estenda a universitários e estagiários para que nos ajude a adquirir os livros que precisaremos no decorrer do curso. Curso direito desde o segundo semestre de 2013 e infelizmente por questões financeiras não posso comprar todos os livros que necessito e acredito que não sou a única pessoa neste país que passa por isso. A universidade onde faço meu curso não dispõe de livros para todos os alunos, sei que não é um problema de vocês, mas seria um grande avanço para nos estudantes, assim como é o passe livre, e para nosso país que de tantas tribulações mostraria a população brasileira que há incentivo para o estudo. Seria um grande avanço para um país que está em constante desenvolvimento. O cartão poderia ser pedido na instituição que o aluno está matriculado, devidamente reconhecida pelo MEC, no cartão poderia vir escrito o semestre, a instituição, o curso, alguns dados do aluno e uma foto. Poderíamos pagar uma taxa, ou não, anual ou semestral que fosse mínima comparada ao valor depositado e sua renovação poderia acontecer da mesma forma. Mais pra frente poderia ser estendido aos alunos de cursos técnicos e da rede estadual. Sentir-me-ia satisfeita se esse benefício nos fosse concedido, ficaria muito mais se obtivesse uma resposta positiva ou negativa desta sugestão”.*

- **2015002019 – Assunto: Contratação de colaboradores terceirizados**

*“Vocês deveria fazer um contrato de terceirização, como exemplo do IPEA, FNDE ou IBAMA. Bem melhor, pois os existentes todos os prestadores estão desviado de função. Olha a CGU, deve tá olho em vocês.”*

- **2015002083 – Assunto: Nova funcionalidade para o SalicWeb**

*“Bom dia!*

*Estou preenchendo uma proposta (212269) de projeto que envolve obra/reforma de espaço cultural e o item "quantidades" na planilha orçamentária não prevê números quebrados, o que, em proposta envolvendo itens de construção, ocorre em grande escala.*

*Solicito a correção para não alterar de forma significativa os valores inscritos na planilha orçamentária”.*

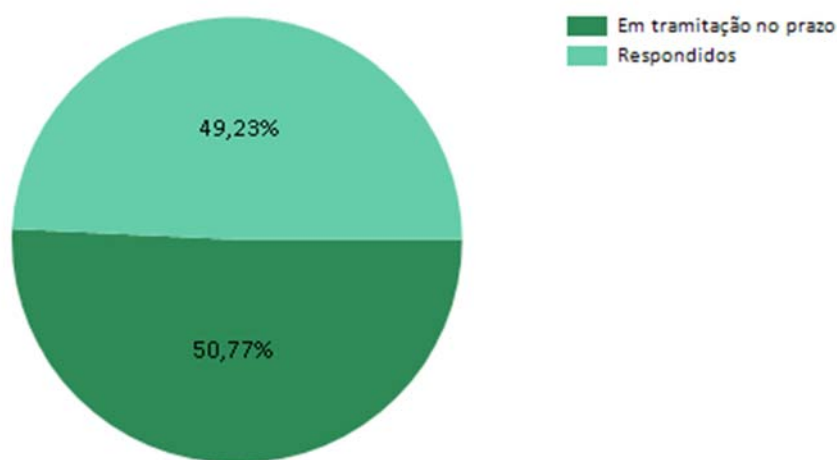
## II – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

### 2.1. EXTRATO DAS MANIFESTAÇÕES

No mês de agosto, Sistema e-SIC recebeu:

- Total de solicitantes: 61
- Quantidade de Pedidos: 64 (considerando que cada solicitante pode fazer vários pedidos)
- Em tramitação no prazo: 33 pedidos, os quais estão sendo devidamente tratados pelas áreas pertinentes, e tão logo seja possível as respostas serão encaminhadas ao SIC para que cadastre-as no sistema e retransmita-as aos cidadãos.

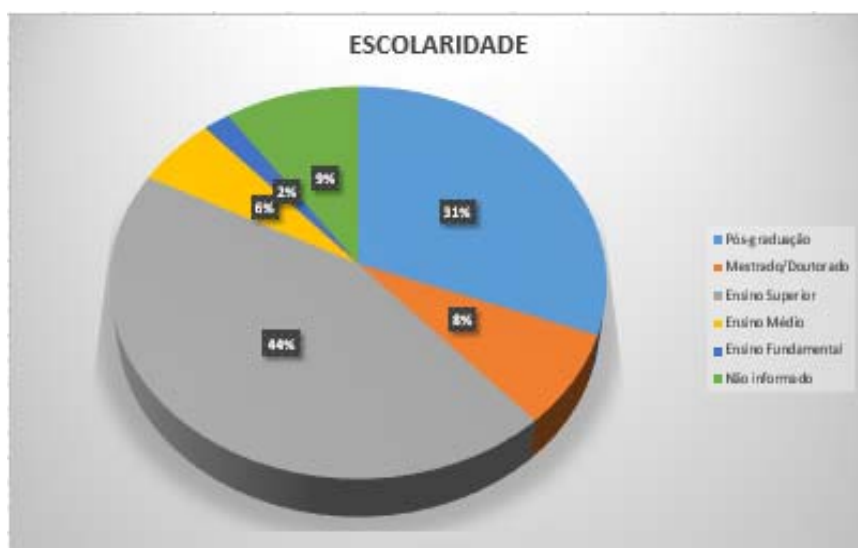
**Situação dos pedidos de acesso à informação**



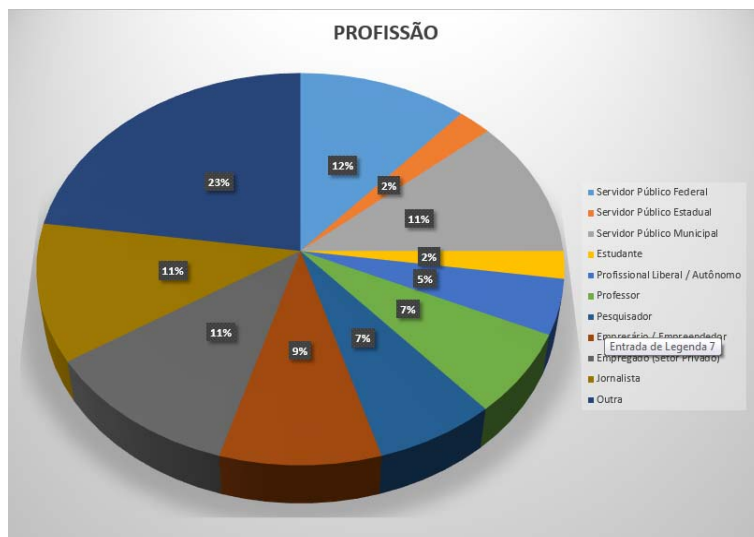
- Respondidos: 32 (respostas já encaminhadas aos solicitantes).
- Pessoa Física: 55
- Pessoa Jurídica: 06
- Gênero Masculino: 63,64%
- Gênero Feminino: 30,91%
- Gênero não informado: 05,45%



- Escolaridade
  - Ensino Superior: 43,64%
  - Pós-graduação: 29,09%
  - Não Informado: 10,91%
  - Mestrado/Doutorado: 09,09%
  - Ensino Médio: 05,45%
  - Ensino Fundamental: 01,82%



- Profissão
  - Outra: 18,18%
  - Não Informado 16,36%
  - Servidor público federal 10,91%
  - Jornalista 09,09%
  - Servidor público municipal 09,09%
  - Empregado - setor privado 09,09%
  - Empresário/empreendedor 07,27%
  - Pesquisador 05,45%
  - Professor 05,45%
  - Estudante 03,64%
  - Profis. Liberal/autônomo 03,64%
  - Servidor público estadual 01,82%



## 2.2. PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS

### 2.2.1. SOLICITAÇÃO DE CÓPIAS E DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS

O quantitativo de solicitação de cópias e/ou digitalização de processos aumentou consideravelmente no primeiro semestre de 2015. Por este motivo, a Ouvidoria expediu o memorando-circular n.03/2015 – Ouvidoria/GM/MINC para padronizar o atendimento a tais demandas. Todas as áreas do Minc foram orientadas a atender diretamente ao demandante quando os pedidos forem formulados por pessoas que fazem parte do processo, quando o solicitante for procurador devidamente identificado e quando for pedidos oficiais de órgãos de controle, fiscalização, MP's, Polícias ou Congresso.

Já as demandas de cópias que tiverem como demandantes pessoas estranhas ao processo, e que não se enquadrarem nos casos citados no item anterior, deverão ser encaminhadas à Coordenação de Acesso à Informação, que deverá solicitar o processo, extrair as cópias e promover o devido atendimento, observando as orientações da LAI em relação a publicidade de informações pessoais.

### 2.2.2. INFORMAÇÕES PESSOAIS

De acordo com o capítulo VII do Decreto 7.724/12, as informações pessoais relativas à **intimidade, vida privada, honra e imagem** detidas pelos órgãos e entidades terão acesso restrito.

Preceitua o art. 56 deste Decreto que 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”*.

Também é possível extrair do art. 61 do referido Decreto que o ***“Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei”***. (grifo nosso)

É preciso observar, ainda, que a **LAI alcança também as entidades privadas sem fins lucrativos**, que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres, referente à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Chama-se a atenção para a determinação contida no art. 63 do Decreto 7.724/2012, in verbis:

Art. 63. As entidades privadas sem fins lucrativos que receberem recursos públicos para realização de ações de interesse público **deverão dar publicidade às seguintes informações:** (grifo nosso)

I - cópia do estatuto social atualizado da entidade;

II - relação nominal atualizada dos dirigentes da entidade; e

**III - cópia integral dos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo federal, respectivos aditivos, e relatórios finais de prestação de contas, na forma da legislação aplicável.** (grifo nosso)

**§ 1º As informações de que trata o caput serão divulgadas em sítio na Internet da entidade privada e em quadro de avisos de amplo acesso público em sua sede.** (grifo nosso)

§ 2º A divulgação em sítio na Internet referida no §1º poderá ser dispensada, por decisão do órgão ou entidade pública, e mediante expressa justificação da entidade, nos casos de entidades privadas sem fins lucrativos que não disponham de meios para realizá-la.

§ 3º As informações de que trata o caput deverão ser publicadas a partir da celebração do convênio, contrato, termo de parceria, acordo, ajuste ou instrumento congêneres, serão atualizadas periodicamente e ficarão disponíveis até cento e oitenta dias após a entrega da prestação de contas final.

Diante disso, é preciso que as diversas áreas do MinC que, de alguma forma, repassam recursos para as entidades privadas sem fins lucrativos, pensem em alguma forma de exigir que essas instituições cumpram o que determina a Lei. **Por analogia, entende-se que tal norma aplica-se também as entidades privadas com fins lucrativos.**

Importante salientar que a LAI não revoga outras legislações que versam sobre a possibilidade de restrição de acesso à informação. Vejam o resultado de uma pesquisa, que, certamente, não é exaustiva, mas exemplifica outras modalidades de restrição:

CÓDIGO	NATUREZA DA RESTRIÇÃO DE ACESSO	FUNDAMENTO LEGAL
1.	Informação pessoal sensível	Art. 31 da Lei 12.527/2011
2.	Informação privada protegida por legislação específica	
2.1	Sigilos decorrentes de Direitos de Personalidade	
2.1.1	Sigilo Fiscal	art. 198 do Código Tributário Nacional
2.1.2	Sigilo Bancário	art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001
2.1.3	Sigilo Comercial (Sociedades Anônimas)	art. 155, §2º da Lei 6.404/1976
2.1.4	Sigilo Empresarial	art. 169 da Lei 11.101/2005
2.1.5	Sigilo Contábil	Artigos 1.190 e 1.191 do Código Civil
2.1.6	Sigilo de Comunicações	art. 1º da Lei 9.296/1996
2.2	Sigilos decorrentes de Natureza Patrimonial	
2.2.1	Segredo Industrial	Lei 9.279/1996
2.2.2	Direito Autoral	Lei 9.610/1998
2.2.3	Propriedade Intelectual (software)	Lei 9.609/1998
2.3	Sigilos de processos e procedimentos	

2.3.1	Restrição discricionária de acesso a documento preparatório para tomada de decisão ainda não adotada	art. 7º, §3º da Lei 12.527/2011
2.3.2	Sigilo do Procedimento Administrativo Disciplinar em curso	art. 150 da Lei 8.112/1991
2.3.3	Sigilo do Inquérito Policial	art. 20 do Código de Processo Penal
2.3.4	Segredo de Justiça no Processo Civil	art. 155 da Lei 5.869/1973
2.3.5	Segredo de Justiça no Processo Penal	art. 201 §6º da Lei 3.689/1941
<b>3.</b>	<b>Informação Pública protegida pela Lei de Acesso à Informação (informação classificada)</b>	
3.1	Informação pública classificada em grau reservado	art. 23 ou §2º do art. 24 da Lei 12.527/2011
3.2	Informação pública classificada em grau secreto	art. 23 ou §2º do art. 24 da Lei 12.527/2011
3.3	Informação pública classificada em grau ultrassecreto	art. 23 ou §2º do art. 24 da Lei 12.527/2011

## 2.3. RECOMENDAÇÕES

### 2.3.1. Sobre o encaminhamento de demandas às áreas

Recomenda-se que as áreas avaliem de imediato as demandas que lhes são encaminhadas. Caso tais demandas não sejam pertinente as suas respectivas áreas de atuação, que respondam o e-mail o mais rápido possível, para que se possa reencaminhar para a (s) área (s) pertinentes.

Se tais pedidos são pertinente a mais de uma área, que nos informe para que possamos dar o devido encaminhamento visando o atendimento com a celeridade que o caso requer.

Lembra-se que tais pedidos de informação estão respaldados pela LAI, e que são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Solicita-se ainda que a resposta seja encaminhada em no máximo 15 dias corridos (contados a partir do dia do cadastramento da demanda no e-SIC), diretamente para o e-mail [sic@cultura.gov.br](mailto:sic@cultura.gov.br), para que se possa cadastrá-la no sistema e retransmiti-la aos interessados.

Ressalta-se ainda que a omissão em responder aos pedidos de informações implica em conduta ilícita que enseja a responsabilização do agente público, conforme art. 32 da Lei 12.527/11.

### 2.3.2. Respostas as demandas

Recomenda-se ainda que sejam proativos e aproveitem as oportunidades para prestarem o devido atendimento aos cidadãos logo no primeiro momento em que é feito o pedido de acesso à informação, evitando que tenham necessidade de se beneficiarem dos recursos possibilitados pela LAI.

Contudo, caso os recursos sejam inevitáveis, observa-se que o de 1ª instância deverá ser respondido pela autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá se pronunciar no prazo de cinco dias, contado da apresentação de tal recurso, conforme art. 21 do Dec. 7.724/12.

Quanto aos recursos de 2ª instância, à autoridade máxima do órgão é quem deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso, conforme art. 21, § ú, do Dec. 7.724/12.



## **Instituições Privadas sem fins Lucrativos**

Segundo o art. 63 do Decreto 7.724/2012, as instituições privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos, devem divulgar todas as informações referentes a constituição da referida instituição e sobre os respectivos convênios.

Assim, recomenda-se que todas as áreas do MinC que repassam recursos para as entidades privadas sem fins lucrativos, passem a exigir que essas instituições cumpram o que determina o art., ou seja, divulgar todas as informações referentes aos convênios. Por analogia, entende-se que tal norma aplica-se também as entidades privadas com fins lucrativos.