

**MINISTÉRIO DA CULTURA  
GABINETE DO MINISTRO  
OUVIDORIA**

Esplanada dos Ministérios – Bloco B – 4º andar – CEP: 70068-900 – Brasília/DF  
Telefones: (61) 2024-2498 - Fax: (61) 3225-9162  
[www.cultura.gov.br](http://www.cultura.gov.br)

**RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CULTURA  
ANO 2010**

**1. Introdução**

É com satisfação que apresentamos o trabalho da Ouvidoria do Ministério da Cultura realizado no ano de 2010. São números, temas e ações que marcaram nossa atuação e que servem de medidores do nosso grau de desempenho em relação às atribuições da Ouvidoria e à demanda da área cultural e de toda sociedade.

Nosso desafio é ter um modelo de Ouvidoria reconhecido como referência no setor cultural, atuando como principal catalisador de inovações para as políticas públicas culturais, sopradas por quem faz e consome cultura no País. Para isso, além da dedicação da equipe, investimos em capacitação por meio de cursos oferecidos pela Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU. Também firmamos parceria com a Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura - SEFIC para promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida de vários públicos que podem ser beneficiários desse trabalho conjunto, especialmente quando a Ouvidoria é acionada para a condução de demandas de maior grau de complexidade.

**2. Base Legal**

Nossa base legal está expressa na Emenda Constitucional nº 19, de 1998, em seu Art. 37, § 3º em que se lê: “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”

A Ouvidoria do Ministério da Cultura foi criada pela portaria ministerial nº 107 de 17 de novembro de 2009.

**3. Missão da Ouvidoria**

Representamos os interesses do cidadão dentro do Ministério da Cultura que faz uso da Ouvidoria como um canal legítimo de comunicação ágil, transparente e confiável.

Ao atendermos o universo da esfera cultural, representamos o comprometimento com as boas práticas da gestão pública e o aprimoramento constante do relacionamento do Ministério com os diversos setores culturais e sociais atendidos. Nesse sentido, o

foco da Ouvidoria está voltado para a humanização dos processos técnicos e burocráticos que compõem a nossa prestação de serviço público.

#### **4. Principais Temas Registrados no Ano de 2010 e Sugestões**

**4.1. Central de Atendimento ao Proponente:** foram muito expressivas as reclamações dos proponentes a respeito da Central de Atendimento, especialmente a partir do segundo semestre de 2010. Os principais indicativos para a baixa na qualidade foram: falta de estrutura física adequada, número insuficiente de equipamentos telefônicos, perda de funcionários terceirizados capacitados, necessidade de um sistema de telefonia eficiente e ausência de um programa informatizado próprio para o setor.

**Sugestões:** a estrutura física já foi resolvida bem como o preenchimento dos postos de trabalho disponíveis. O momento é de capacitação para o setor. O sistema de atendimento informatizado chamado “Fale com a Cultura” entrou em fase de testes em novembro de 2010 e em janeiro se apresenta em condições de ser aplicado na SEFIC e Ouvidoria, ainda que necessite de alguns ajustes e treinamento para todas as coordenações. O serviço de telefonia 0800 aguarda o preenchimento das vagas no setor de atendimento para ser implantado.

**Importante:** A solução esperada virá da Diretoria de Gestão Interna na medida em que se efetive a contratação de pessoal, e da Coordenação Geral de Informática ao ofertar soluções em tecnologia. Do contrário, a Central de Atendimento continuará sendo o maior gargalo no atendimento aos proponentes, colocando em risco a imagem externa e a qualidade das ações do Ministério da Cultura.

**4.2. Substituição dos funcionários terceirizados por servidores concursados:** o processo de transição de terceirizados por servidores de carreira não ocorreu com a tranquilidade prevista, afetando praticamente a produção de todas as coordenações do Ministério.

**Sugestão:** não há. O processo está estabilizado.

**4.3. Implantação do sistema de atendimento e ouvidoria:** esse sistema foi concebido originalmente para o serviço de atendimento ao cidadão do Ministério da Fazenda e posteriormente customizado para o Ministério da Cultura. A versão dessa ferramenta para a Ouvidoria visa atender às necessidades do órgão que não tinha uma ferramenta gerencial para manejar as informações recebidas. A implantação do sistema permitirá uma padronização do atendimento e maior confiabilidade das estatísticas produzidas. Vale ressaltar que denúncias serão recebidas somente pela Ouvidoria. Após análise serão encaminhadas aos setores competentes e acompanhadas até a consecução das soluções. A inauguração do sistema na Ouvidoria estava prevista para a primeira semana de janeiro, porém, sofreu atrasos. Os usuários serão informados da novidade pelo site e serão direcionados para o sistema sempre que procurarem pela Ouvidoria.

**Sugestão:** não há. Processo em andamento.

**4.4. Mudanças na apresentação do site do Ministério da Cultura:** segundo usuários e proponentes, o novo formato do site, adotado a partir do segundo semestre de 2010, dificultou o acesso às informações básicas de consulta e pesquisa.

**Sugestão:** simplicidade, clareza e objetividade na disposição dos links no site.

**4.5. Blogs sem acompanhamento:** são muitos os blogs disponíveis para o usuário do site do MinC interagir com a administração. F. isso é ótimo. A dificuldade está em fazer a moderação do grande número de comentários que chegam diariamente.

**Sugestão:** manter os blogs atualizados.

**4.6. Nível de segurança e acesso ao prédio do Ministério:** recebemos queixas de usuários que alegaram constrangimento ao serem abordados por seguranças na entrada do prédio sobre o porte de notebooks e mochilas. Também são freqüentes as queixas de servidores relativas à falta de controle no acesso de pessoas estranhas às repartições. Especialmente no setor de atendimento ao proponente é comum usuários desrespeitarem os atendentes quando percebem a fragilidade do setor de segurança.

**Sugestões:** formar uma comissão de trabalho com servidores da DGI/MinC e correlatos do Ministério do Meio Ambiente, com a finalidade de propor melhorias na prestação de serviços de segurança, incluindo maior rigor na identificação dos cidadãos e dos servidores por meio de crachás e a implantação de esteiras para detecção de metais. Exibir, em local visível, uma placa com orientação sobre a necessidade de notificar à segurança o porte de equipamentos eletrônicos pessoais ou da Administração.

**4.7. Demora na análise dos pareceristas, em especial, por parte do IPHAN:** muitas reclamações de projetos entregues a pareceristas que extrapolam excessivamente o prazo para emissão de pareceres técnicos sobre projetos destinados ao IPHAN.

**Sugestão:** não há. A SEFIC ofereceu uma força-tarefa para zerar o passivo de projetos aguardando parecer técnico, baseando-se no exemplo bem sucedido aplicado à FUNARTE, incluindo investimento em capacitação para pareceristas.

**4.8. Falta de pagamento de editais e prêmios:** o tema é complexo, pois a área econômica do Governo alega não haver recursos financeiros para repassar para os órgãos afetos.

**Sugestão:** não há. O MinC, por meio de sua Secretaria Executiva, informou que os compromissos com editais e prêmios serão honrados posteriormente.

**4.9. Prazo para publicação de projetos aprovados na última CNIC de 2010:** os prazos para publicação de projetos aprovados no mês de dezembro, costumeiramente, entra em conflito com o planejamento financeiro de empresas patrocinadoras que querem registrar seus gastos com projetos culturais dentro do ano corrente para fins de dedução no imposto de renda. O resultado é uma forte pressão dos proponentes contra um prazo exíguo para análise antes da publicação.

**Sugestão:** não há. Todos os anos é necessária a constituição de uma força tarefa para concluir a demanda de projetos aguardando publicação. Entretanto, a SEFIC estuda estratégias para melhoria desse procedimento. A Instrução Normativa nº 01/2010, art. 5º informa que o prazo final para recebimento de propostas é 30 de novembro.

**4.10. Posto de atendimento médico:** O bloco B da Esplanada dos Ministérios não dispõe de uma sala de atendimento médico ou primeiros socorros. O aumento de contratações de portadores de necessidades especiais reforça a necessidade de suprir essa carência estrutural.

**Sugestão:** solicitar à DGI/MinC um estudo sobre a viabilidade da criação de uma sala de atendimento médico.

**4.11. Indicação do filme brasileiro para concorrer ao Oscar de melhor filme estrangeiro 2010.** A enquete postada no site do MinC para aferir a preferência da população em relação aos filmes que disputariam uma vaga à indicação para concorrer ao Oscar levou o público participante a interpretar, equivocadamente, que o voto dado teria o poder de decisão sobre o filme a ser indicado. Após a divulgação do resultado, muitas queixas foram enviadas por email e cartas de repúdio quanto ao resultado.

**Sugestão:** o assunto está encerrado, mas foi um dos temas mais registrados na Ouvidoria no segundo semestre de 2010, uma experiência que não deve ser ignorada em enquetes futuras a serem realizadas pelo Ministério.

## 5. Ouvindo o Cidadão

A grande maioria da demanda que chega à Ouvidoria é enviada por email, em torno de 80%. Os demais 20% são por telefone. As cartas e atendimento presencial não apresentam valores significativos.

Em julho de 2010, com o intuito de promover a cooperação entre as áreas, a Ouvidoria assumiu um passivo de cerca de 3.000 (três mil) mensagens sem resposta que haviam sido enviadas ao link “Fale com o Ministério”. Desde então, vem administrando esse que é o principal canal de comunicação dos usuários com o MinC, concomitantemente com as atribuições da Ouvidoria.

Atualmente, recebemos uma média de 100 mensagens/dia. As solicitações concentram-se essencialmente em **informações e dúvidas** e são encaminhadas aos setores competentes, sendo a SEFIC responsável pelo recebimento de 70% delas, com destaque para apresentação de projetos, captação de recursos, publicação e dúvidas sobre a nova Instrução Normativa nº 01/2010. As outras Secretarias mais solicitadas são a SAI e a SAV. Entre as vinculadas, a demanda segue em maior número para a FUNARTE, seguida do IPHAN e Fundação Palmares.

As **reclamações** mais recorrentes dizem respeito à dificuldade em conseguir atendimento e à qualidade do mesmo na Central de Atendimento ao Proponente. Esse assunto foi mencionado no item 4.1 deste relatório e está intimamente ligado à questão de contratação de pessoal e a outra questão muito presente nas reclamações que diz respeito aos erros no sistema de informática disponibilizado ao público.

As **denúncias** são acompanhadas pela Ouvidoria em parceria com a Assessora Especial de Controle Interno-AECI/GM/MinC e a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas-DGI/SE. O procedimento adotado é o envio da denúncia a área competente para averiguação e, de acordo com a apuração, recomenda-se a instauração de processo administrativo. Após a apuração dos fatos a Ouvidoria envia resposta ao interessado com os procedimentos adotados.

Os **elogios** costumam ser motivados por um atendimento rápido e prestativo.

### 5.1 A Ouvidoria em Números Gerais

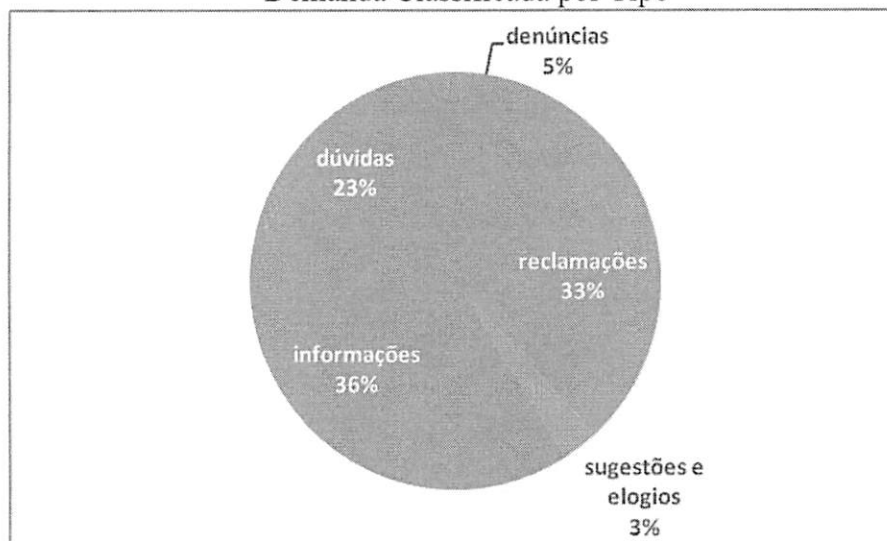
Apenas em agosto de 2010 a Ouvidoria passou a contabilizar sua demanda mensalmente e a classificá-la por tipo de solicitação. Como dispõe apenas do Outlook como ferramenta para organizar suas atividades, efetuou manualmente o levantamento dos dados a seguir partindo dos registros dos emails, correspondências, telefonemas e atendimento pessoal nos últimos seis meses.

Total de Demandas Contabilizadas no Ano de 2010\*

Mês	Fale com o Ministério	Ouvidoria	Total Mensal
Passivo	3.037	-	3.037
Julho e Agosto	1.832	679	2.511
Setembro	807	278	1.085
Outubro	922	480	1.402
Novembro	1.133	637	1.770
Dezembro	832	1.213	2.045
<b>TOTAL</b>	<b>8.563</b>	<b>3.287</b>	<b>11.850</b>
<b>TOTAL DO SEMESTRE</b>			

\*A equipe passou a registrar os dados manualmente a partir de julho de 2010

Demanda Classificada por Tipo



## 5.2. Respostas aos Interessados

A Ouvidoria obteve no ano de 2010 um índice de resolução próximo a 73% do total da demanda. O bom andamento das respostas se deve, em parte, pela busca conjunta por soluções que envolve profissionais em todas as Secretarias e Vinculadas, designados de “interlocutores da Ouvidoria”.

## 6. Metas para 2011

A Ouvidoria tem três grandes metas para o ano de 2011, a saber:

- **Coordenar a elaboração da Carta de Serviços, conforme orientação da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento.** Instrumento instituído pelo Decreto no. 6.932 de 11/08/2009, a Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos. O objetivo é elevar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública e garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com as suas necessidades. O processo de elaboração e implementação da Carta requer uma fase de preparação que engloba acordos institucionais, preparação da equipe e elaboração de um plano de ação em que o primeiro passo é a constituição de uma equipe de trabalho para coordenar o Projeto. Os integrantes da equipe devem ter amplo conhecimento sobre os processos de atendimento da organização.
- **Consolidar o Sistema de Atendimento da Ouvidoria como ferramenta de gestão.** O sistema informatizado atuará como ferramenta de gerenciamento capaz de promover as mudanças qualitativas desejadas no tratamento das informações recebidas, desde o registro até seu encerramento.
- **Sugerir a criação de um Setor de Atendimento que contemple todas as áreas do Ministério.** Esse setor precisa ser compatível com um Ministério que cresce na formulação de políticas culturais, amplia seus recursos orçamentários e ganha em importância governamental. Sua infra-estrutura precisa acompanhar esse crescimento e dessa forma a Ouvidoria sugere a criação de um Setor de

Atendimento que contemple todas as áreas do Ministério da Cultura e no qual a Central de Atendimento ao Proponente da SEFIC estaria inserida. Há uma lacuna no atendimento geral do Ministério que vem sendo preenchida pelo trabalho da Ouvidoria, ainda que não seja sua atribuição conceitual. Exceto a SEFIC, as demais Secretarias não dispõem de um canal de atendimento estruturado e coordenado. Esta Ouvidoria considera que a interlocução com artistas, proponentes, produtores, pareceristas e demais profissionais da área cultural é um ponto nevrálgico para o sucesso das implementações de políticas culturais.

## **7. Considerações Finais**

A atuação de uma Ouvidoria difere de um serviço de atendimento como o *callcenter*. Sua atuação se dá em segunda instância, como um recurso para um procedimento que, por alguma causa a ser averiguada, não ocorreu dentro dos prazos ou nos procedimentos adequados.

Uma Ouvidoria transcende a um serviço de informação simples quando se volta para o funcionamento interno de sua instituição, propondo soluções viáveis e embasadas em dados gerenciais, com o objetivo de contribuir para um planejamento institucional eficiente e na busca do aprimoramento dos serviços prestados.

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

Em breve, o formulário eletrônico da Ouvidoria estará disponível em nosso site [www.cultura.gov.br](http://www.cultura.gov.br). E outros canais de comunicação continuam à disposição. São eles:

Endereço eletrônico: [ouvidoria@cultura.gov.br](mailto:ouvidoria@cultura.gov.br)

Correspondência: Ministério da Cultura

Esplanada dos Ministérios Bloco B – 4º andar

CEP: 70.068-900 – Brasília – DF

Telefones: 61 2024-2498

61 2024-2496

61 2024-2483

61 2024-2473

61 2024-2439