



I- Introdução

As manifestações de junho de 2013 evidenciaram para todo o país um forte desejo de nossa população por maior participação social e política. Para ir ao encontro desse desejo, o Governo Federal, por meio da Secretaria Geral da Presidência da República, pôs em discussão pública uma proposta para adotar a participação social como método de governo, instituindo uma Política Nacional de Participação Social – PNPS, fortalecendo o diálogo do Estado com a Sociedade Civil e ampliando, deste modo, os mecanismos de democracia participativa no Brasil.

Dentre as instâncias de participação privilegiadas por esta proposta estão as ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal, ao lado dos conselhos de políticas públicas e de outros órgãos colegiados de participação social, além das conferências de políticas públicas; das mesas de diálogo; dos fóruns interconselhos; das audiências públicas; das consultas públicas; e das interfaces e ambientes virtuais voltados ao diálogo e participação social nas políticas públicas.

Em paralelo a esta iniciativa acima citada, a Ouvidoria Geral da União, também em parceria com a Secretaria Geral da Presidência da República, colocou em discussão uma proposta para criação de um Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas. Para tanto, além de disponibilizá-la na internet, também percorreu o país em caravana pelas cinco grandes regiões brasileiras, fomentando a discussão e colhendo contribuições para o texto final do decreto presidencial.

Fato é que as ouvidorias acompanham o amadurecimento de uma democracia. O número de ouvidorias públicas no Brasil mais que quintuplicou nos últimos dez anos.

Neste contexto, e afinada com estes propósitos, a Ouvidoria do Ministério da Cultura, por meio de seus técnicos, buscou participar e levar suas contribuições ao debate. Estivemos presente em todas as Caravanas e nos eventos promovidos pelos organizadores. Além de participar de todos os debates promovidos pela Secretaria Geral da Presidência.

Tal conjuntura não tinha como não interagir com nossa disposição em ampliar o papel da Ouvidoria no Ministério enquanto instrumento de qualificação de procedimentos administrativos. Pois, além de ser um importante canal de comunicação com o cidadão e instrumento de participação e exercício de cidadania, e de também ser uma eficaz modalidade de controle social e de defesa de direitos, uma ouvidoria é também uma importante ferramenta qualificadora da gestão pública.

Pode-se mesmo dizer que esta é a natureza mais particular de uma ouvidoria. Foi precisamente com este formato que as ouvidorias se institucionalizaram no mundo ocidental, em torno da figura do ombudsman, a partir de 1809, na Suécia. Tem-se aí um aspecto de fundamental importância, a ser sempre considerado na razão de ser de uma ouvidoria. Sem esquecer que o exercício deste papel faz de uma ouvidoria também uma instância de mediação de conflito, não apenas entre servidores, mas também com cidadãos, e, aqui, particularmente com “proponentes” de projetos culturais.

Caso uma ouvidoria não consiga ir além do atendimento ao cidadão, contribuindo para aperfeiçoar-nos com a crítica que chega pela demanda, ou mesmo pela simples observação do que nos revelam as manifestações dos cidadãos, ela, no máximo será um “Serviço de Atendimento ao Cidadão”, ou ao consumidor

- SAC, como são mais comumente chamados esses tipos de atendimento. Sem com isso querer menosprezar o importante serviço prestado por essa modalidade de interação com a sociedade. Muito pelo contrário, a necessidade de ter por perto um SAC, como parte de uma ouvidoria, será especificadamente argumentada mais adiante. O que se quer aqui, entretanto, é destacar o papel de uma ouvidoria. Para isso precisamos dizer o que somos. Quando o fazemos estamos, ao mesmo tempo, dizendo o que não somos.

Por fim, deve-se dizer que para melhor relatar os caminhos que trilhamos em 2013 dividimos este documento em duas partes. Uma primeira, predominantemente qualitativa, busca dar conta da política que adotamos, das ações que realizamos, do rumo que tomamos, e, ainda, daquele que estamos tomando. Nos ajuda a entender melhor onde avançamos, e como avançamos. A segunda parte deste relatório, por sua vez, apresenta e analisa os números de nosso atendimento no exercício em questão. Revela, e faz uma radiografia do diálogo que temos com o cidadão, em seus mais diversos aspectos. Fonte para uma melhor qualificação.

Parte I – Ações e visões na política institucional

Para ampliar o papel da Ouvidoria do MinC privilegiamos concentrar nossos esforços na viabilização de uma ferramenta de trabalho que nos desse segurança e agilidade, que nos permitisse produzir relatórios gerenciais, e que, por tudo isso, pudesse liberar nosso tempo para ir além, rumo a implantação de outras ouvidorias no Sistema MinC. Foi assim que em novembro de 2013 finalizamos a implantação de um novo sistema de ouvidoria, após seis meses de permanentes idas e vindas, de críticas e testes.

Antes do atual software operávamos quatro programas e não conseguíamos relatórios,

muito menos gráficos, sem que imprimíssemos grande esforço manual. O grau de automação que conseguimos, sem dúvida, potencializou o nosso esforço, nos permitiu, por exemplo, automaticamente assumir toda a demanda do “Fale com a Cultura”, antes assistida pela Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC, isso sem implicar em qualquer aumento de pessoal. O fizemos de comum acordo porque estávamos preocupados em qualificar as respostas e o diálogo com o cidadão.

Este é um zelo que temos sempre que ter. Pois não se pode esquecer que a Ouvidoria é um privilegiado canal de comunicação institucional, cuja credibilidade depende precisamente da sua capacidade de diálogo com o cidadão, muitas vezes de sua capacidade em atender as demandas que lhe chegam, e, como não poderia deixar de ser, de sua capacidade de propor as soluções sugeridas pelas dificuldades enfrentadas pelos cidadãos. E foi precisamente para melhorar o esse diálogo que passamos, com o novo sistema, a “ouvir” o cidadão sobre a qualidade do atendimento realizado pelo MinC. Isso, o estamos fazendo por meio de uma pesquisa de opinião sugerida ao cidadão no final de cada atendimento.

Ao organizarmos os dados apurados ao longo de 2013, como se verá a seguir, notamos que o que mais se destaca nos números apresentados neste relatório é o tamanho da queda do quantitativo de manifestações dirigidas à Ouvidoria. Foi bastante significativa: caiu quase pela metade. Mais exatamente caíram 41%. As razões desta brusca redução estão associadas à melhor disponibilização das informações que mais ultimamente passamos a fornecer no site institucional, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação – LAI, que completou um ano de vigência em maio de 2013. Em parte também porque certo número de manifestações deixou de ser dirigidas à Ouvidoria, passou a

ser recepcionada pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, o canal de comunicação estabelecido pela LAI. Hoje, muitas informações são solicitadas via e-SIC¹. Tudo isso é ainda mais significativo quando consideramos que mais de 70% das manifestações que chegam à Ouvidoria buscam por informações.

Para irmos mais além, no diálogo com o cidadão, propusemos uma central de atendimento, ou call center, como se queira chamar. Iniciamos um diálogo com a SEFIC, secretaria que mais demanda este tipo de serviço, por ser aquela para quem se demanda parcela considerável das manifestações que chegam via Ouvidoria, e que ainda mantém uma estrutura especificamente dedicada ao atendimento por telefone. No passado, a SEFIC chegou a administrar uma central de atendimento, que foi, em um segundo momento, diluída nas áreas técnicas. Isso explica o grande número de reclamações por falta de atendimento telefônico.

Além do apoio à ideia, portanto, a SEFIC nos forneceu informações importantes para o dimensionamento de uma proposta de call center. Uma central não apenas qualifica o diálogo com o cidadão e multiplica as portas de seu acesso ao Ministério, ela também organiza o fluxo de manifestações. Ao prestar o primeiro nível de atendimento, descongestiona e reduz enormemente o número de manifestações que chegam à área técnica.

Buscamos conhecer centrais de atendimento que fossem boas referências e mais facilmente acessíveis. Para melhor nos inteirarmos quanto ao assunto, visitamos a central de atendimento do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA e estamos obtendo junto à SPOA – Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração informações sobre o número de ligações não atendidas aqui no Ministério da Cultura. Para dar mais consistência ao Termo de Referência que deveremos entregar

no primeiro trimestre de 2014, seguimos pesquisando e levantando dados sobre outras experiências. Foi isso o que fizemos visitando as estruturas do Ministério da Fazenda e da Agência Nacional de Transportes Terrestre – ANTT. De todos eles recebemos vasta documentação de apoio. Com isso, podemos dizer que estamos prontos para elaborar uma proposta para implantação de uma Central de Atendimento no MinC ainda em 2014.

Não se pode deixar de mencionar o importante passo dado com a instituição de um Grupo de Trabalho para em seis meses criar a “Carta de Serviços ao Cidadão”, conforme nos cobra o Decreto nº 6.932, de agosto de 2009. Com ela deveremos não apenas tornar mais acessíveis os serviços prestados pelo MinC, mas também potencializar nossa comunicação. A montagem de uma “Carta de Serviços” necessariamente exerce uma crítica sobre a maneira com que apresentamos para o cidadão os canais de acesso à informação e os serviços prestados; alinha processos e procedimentos; serviços, atendimento e comunicação.

Todo este esforço seria em vão se não vier a se fortalecer pela visibilidade que sua ação exige. Esta não é uma opinião, é uma constatação. Uma Ouvidoria demanda muita exposição de imagem. Precisa ser o mais acessível possível, ser confiável, utilizar-se das técnicas e dos meios de comunicação com eficácia. Preocupados em construir uma identidade visual, e alcançar a visibilidade almejada, provocamos a nossa Assessoria de Comunicação Social para que criasse uma marca conosco e nos orientasse por

¹ A segunda parte deste relatório está circunscrita aos números do SIC. Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - Art. 30, inciso III), a CGU disponibiliza relatórios estatísticos contendo, em tabelas e gráficos, dados a respeito dos pedidos e recursos realizados, bem como informações gerais sobre os solicitantes, gerados a partir dos dados existentes no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação aos Cidadãos – e-SIC.

meio de um manual de uso da marca. Já o Plano de Comunicação deixamos para o ano de 2014, e também a sua operacionalização, momento em que muitos destes esforços mencionados aqui deverão convergir.

Parte II – Uma radiografia do diálogo com o cidadão

A seguir apresentamos um balanço das demandas atendidas na Ouvidoria do MinC. Assim não apenas contribuímos para a transparência e controle social das ações públicas como também para a melhoria na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Ao longo de 2013 a Ouvidoria totalizou a recepção de **4.510** manifestações, uma média de **376** manifestações/mês. Isso significa uma queda de razoável monta: cerca de 40% a menos que no ano anterior. Em 2012 recebemos 7.527 manifestações, numa média de 627 manifestações/mês. Veja-se o quadro 1, abaixo:

Comparativo da variação mensal das manifestações recebidas nos anos de 2012 e 2013 >>>

	2012	2013	Evolução (%)
Janeiro	708	649	-8,3%
Fevereiro	667	588	-11,8%
Março	673	758	12,6%
Abril	592	325	-45,1%
Maio	888	298	-66,4%
Junho	605	304	-49,8%
Julho	629	271	-56,9%
Agosto	759	251	-66,9%
Setembro	577	255	-55,8%
Outubro	649	406	-37,4%
Novembro	435	196	-54,9%
Dezembro	345	209	-39,4%
TOTAL	7.527	4.510	-40,1%

Fonte: Ouvidoria/MinC – 2012/2013.

Vale salientar que nestes números não estão totalizadas as ligações telefônicas recebidas, as mediações realizadas, os atendimentos presenciais e os e-mails que nos chegam diretamente, ou seja, sem cadastrar a manifestação no sistema informatizado da Ouvidoria. Embora não sejam poucos esses tipos de atendimento, a sua ausência não compromete o que os dados aqui apresentam. Importante registrar que a Ouvidoria já está pensando em alternativas para computar tais demandas.

Após alguma observação em busca das razões que explicam tamanha queda no volume de manifestações recebidas, nos convencemos que tal diminuição só pode ter sido, em grande medida, resultado da implementação da LAI e consequente consolidação do SIC, que em pouco tempo tornou-se uma poderosa ferramenta de acesso à informação.

Deve-se mencionar, primeiramente, que o aumento de demandas via SIC absorveu em parte as manifestações endereçadas, anteriormente, à Ouvidoria: em 2013, o SIC recebeu 1.135 solicitações de acesso à informação. Isto representa um atendimento mensal médio de 94,58 solicitações. Ver quadro 2, logo abaixo.

Se somarmos o quantitativo de demandas da Ouvidoria e do SIC, chegaremos a um total de 5.645 manifestações. Isso reduz a queda no número de manifestações recebidas em 2013 – que com isso passa de 41%, como vimos acima, para algo em torno de 25%.

Quadro 2. Manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC em 2013 >>>

	Ouvidoria	SIC	Total
Janeiro	649	103	752
Fevereiro	588	101	689
Março	758	67	825
Abril	325	115	440
Maio	298	98	396
Junho	304	91	395
Julho	271	77	348
Agosto	251	91	342
Setembro	255	108	363
Outubro	406	134	540
Novembro	196	105	301
Dezembro	209	45	254
TOTAL	4.510	1.135	5.645

Fonte: Ouvidoria MinC/CGU – 2013.

Um segundo aspecto, também relacionado à Lei de Acesso à Informação, deve ser considerado como fator de redução das manifestações dirigidas à Ouvidoria do MinC. A LAI estabeleceu que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo, especialmente em seu site institucional, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal.

Assim, com o advento da LAI, o sítio eletrônico do MinC passou por algumas alterações: incluiu

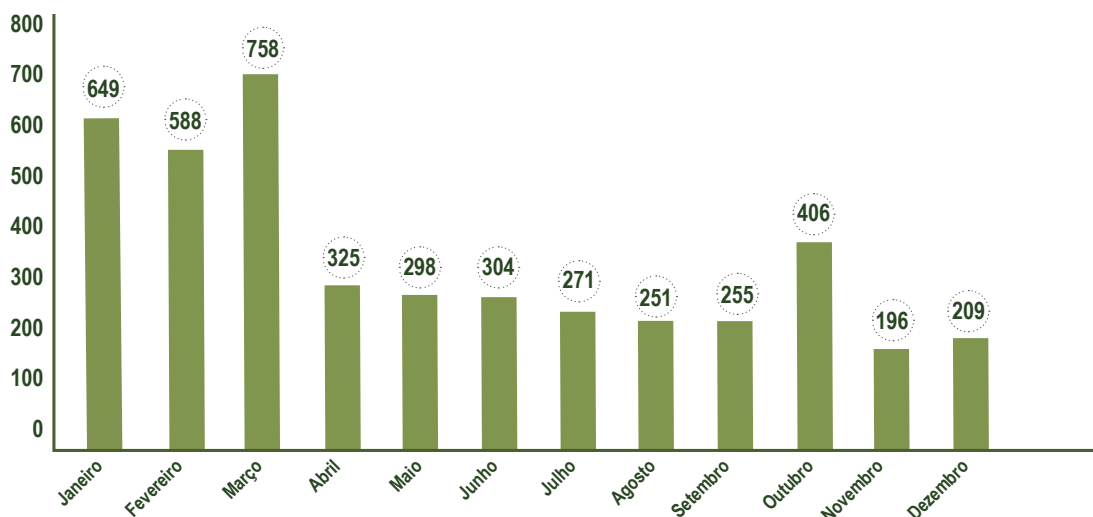
a aba de Acesso à Informação e passou a disponibilizar com mais visibilidade e a fazer constar os seguintes registros:

- Competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- Informações sobre as despesas realizadas;
- Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como de todos os contratos celebrados;
- Dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras;
- Ampliação do link de respostas a perguntas mais frequentes.

Enfim, com o acesso prévio à informação, o cidadão deixou de demandá-la, não precisando acionar os órgãos e entidades públicas, gerando, com isso, benefícios para ele e para a administração pública, em função da economia de tempo e recursos que tal atitude produz.

A partir de novembro de 2013, com a implantação do novo sistema, a Ouvidoria absorveu o “Fale com a Cultura”, canal de comunicação anteriormente operacionalizado pela SEFIC. Mesmo assim, a tendência de queda permaneceu. Observe-se o comportamento dos números nos gráficos e quadros abaixo.

Total de mensagens recebidas por mês



Fonte: Ouvidoria/MinC – 2013.

Em todo início de ano é recorrente um aumento nas solicitações por informações a respeito de projetos culturais financiados pela Lei Rouanet, especialmente por solicitação de prorrogação do prazo de captação e de execução. Tal fato certamente contribuiu para que o segundo maior pico de mensagens fosse registrado no mês de janeiro.

Pode-se verificar que o gráfico anterior quase reproduziria o sentido de uma escada, decrescente a cada mês, não fosse uma “recaída”

Evolução mensal de pedidos registrados em 2013

	Quant.	%	Evolução mensal
Janeiro	649	14,39%	-
Fevereiro	588	13,04%	-9,4%
Março	758	16,81%	28,9%
Abril	325	7,21%	-57,1%
Maió	298	6,61%	-8,3%
Junho	304	6,74%	2,0%
Julho	271	6,01%	-10,9%
Agosto	251	5,57%	-7,4%
Setembro	255	5,65%	1,6%
Outubro	406	9,00%	59,2%
Novembro	196	4,35%	-51,7%
Dezembro	209	4,63%	6,6%
TOTAL	4.510	100,00%	-

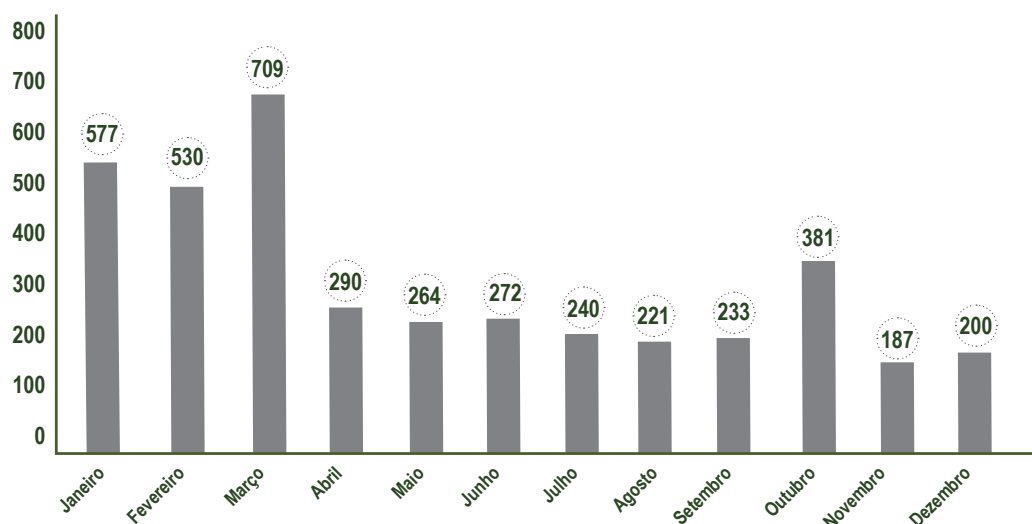
Fonte: Ouvidoria/MinC – 2013

para patamares mais altos no mês de março e outra no mês de outubro. Nos dois casos, devido a períodos em que o Vale Cultura foi notícia de grande destaque. Como se pode ver, a maior concentração de manifestações ocorreu no mês de março, resultado de uma grande cobertura pela mídia impressa e televisiva sobre o Vale. Muito se discutiu sobre o que seria permitido gastar/consumir com o benefício, como por exemplo, TV a Cabo e Jogos Eletrônicos, o que impulsionou o quantitativo de manifestações.

Em outubro, novamente o Vale Cultura provoca novo pico de manifestações, embora menor. Esse aumento coincide com o início do cadastramento das empresas interessadas em oferecer o Vale Cultura a seus funcionários.

Dentre as mensagens recebidas, 4.104 foram destinadas às unidades internas do MinC². Ou seja, mais de 90% das manifestações recepcionadas na Ouvidoria. Não por outro motivo o gráfico 2 abaixo reproduz a estrutura do gráfico 1. Estes dados nos revelam como é pequeno o número daqueles cidadãos que não enxergam a autonomia administrativa das instituições vinculadas³. Tal aspecto, aliás, fortalece o argumento da necessidade de fortalecer a estruturação de ouvidorias e centrais de atendimento nas vinculadas.

Total de mensagens recebidas por mês – Unidades internas do MinC



Fonte: Ouvidoria/MinC – 2013.

² Unidades internas do MinC: unidades pertencentes à estrutura organizacional interna do MinC - Secretarias; Diretorias; Coordenações-Gerais; Subsecretaria; Representações Regionais; e Assessorias.

³ Entidades vinculadas: O Ministério da Cultura possui em sua estrutura organizacional sete entidades vinculadas, sendo três autarquias e quatro fundações: IPHAN; ANCINE; IBRAM; FCRB; FCP; FUNARTE; e FBN.

Em síntese: dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria, 91% foram solucionadas por Unidades Internas do MinC, restando apenas 9%, a serem encaminhadas às Unidades Vinculadas.

Do total das manifestações destinadas às unidades do MinC, destacamos alguns aspectos importantes:

A Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC recebeu o maior número de manifestações, perfazendo um total de 1.510, o que representa 33% do total de manifestações recebidas durante o ano. Isso sem considerar aquelas que lhe dizem respeito e que a Ouvidoria responde diretamente. A relevância das ações desenvolvidas pela SEFIC explica o número bem superior de manifestações a ela dirigidas. A título de ilustração destacamos algumas de suas responsabilidades de gestão:

- A coordenação e operacionalização do Programa Nacional de Apoio à Cultura – PRONAC;
- A coordenação do Fundo Nacional da Cultura – FNC;
- A gestão do Programa de Cultura do Trabalhador – Vale Cultura; e
- A coordenação do Programa de Intercâmbio e Difusão Cultura.

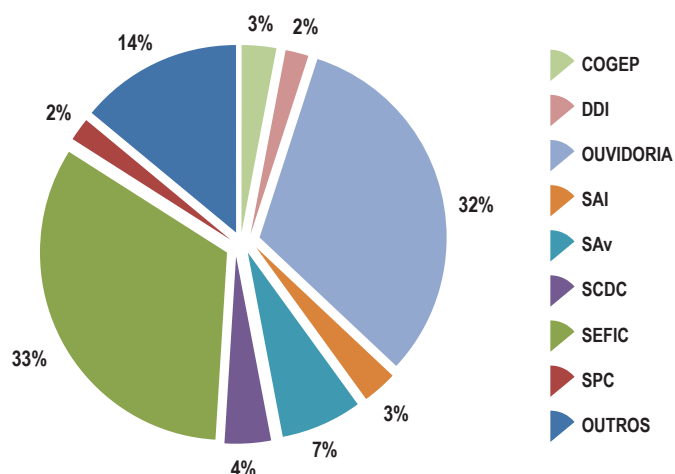
Essas duas áreas (Ouvidoria e SEFIC) perfizeram 65% do total de manifestações registradas e enviadas às unidades do MinC.

A Secretaria do Audiovisual - SAV e Secretaria da Cidadania e Diversidade Cultural – SCDC completaram o quadro com os valores mais significativos, tendo recebido, respectivamente, 303 (6,7%) e 161 (3,5%) mensagens.

O maior quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria diz respeito às informações e solicitações acerca de projetos culturais em andamento e apoiados pela Lei Rouanet, bem como sobre lançamentos ou resultados de editais promovidos pelo MinC ou por suas entidades vinculadas, destacando-se neste ano o Vale Cultura, protagonista de muitas manifestações dirigidas ao MinC em 2013.

Antes de passar adiante, convém esclarecer que a Ouvidoria do MinC tem atuado proativamente na solução das manifestações recebidas. Para se ter uma ideia, a Ouvidoria respondeu, diretamente, a 1.489 manifestações, nada mais nada menos que 32% do total de manifestações recebidas durante o ano, um terço. Este fato, sem dúvida, tem contribuído para uma maior agilidade na solução das demandas apresentadas e reflete diretamente na diminuição do tempo médio para resposta ao cidadão. Afinal, é compromisso da Ouvidoria oferecer respostas conclusivas com celeridade. Para tanto, ela mantém banco de informações com respostas voltadas a elucidar questões e assuntos corriqueiros – prestando, com isso, um atendimento mais imediato, sem a necessidade de encaminhamentos para instrução junto às unidades e áreas responsáveis.

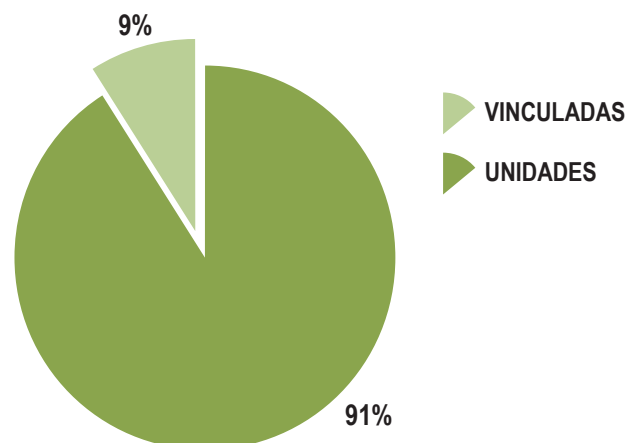
Mensagens enviadas às unidades internas



Em suma, para as entidades vinculadas do Ministério da Cultura, foram destinadas 406 mensagens. O gráfico abaixo representa muito bem esta proporção de que se fala.

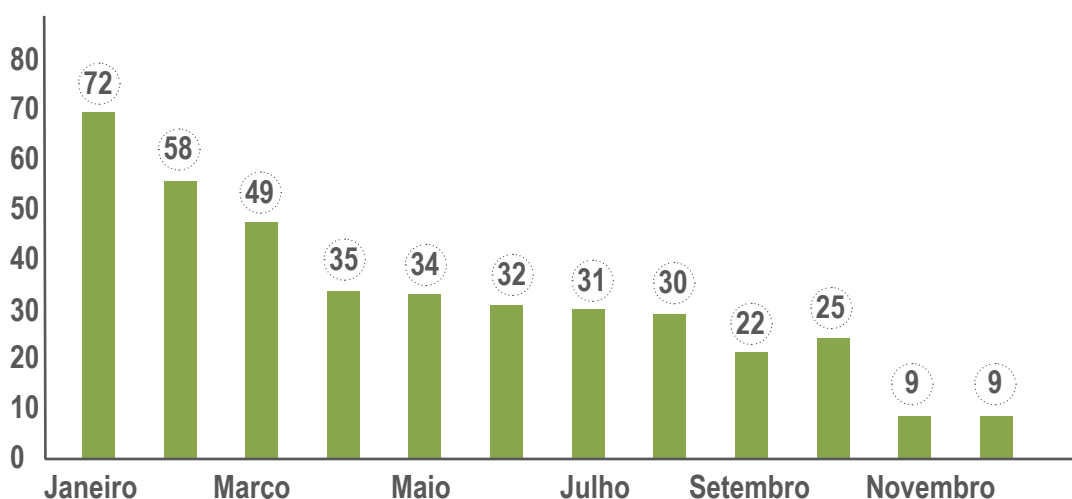
O gráfico ao lado abaixo nos dá uma ideia bem precisa das proporções.

Unidades MinC X Vinculadas



A proporção aqui apresentada entre o percentual que cabe às manifestações dirigidas às unidades internas do MinC e suas unidades vinculadas guardam uma consonância com os percentuais apurados em 2012, quando a relação entre elas ficou em 89,70% e 10,30%, respectivamente.

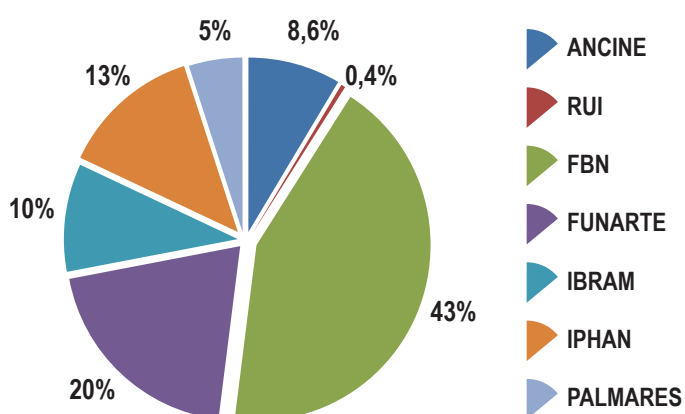
MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS – Unidades Vinculadas



Fonte: Ouvidoria/MinC – 2013

Das entidades vinculadas a Fundação Biblioteca Nacional - FBN foi a mais demandada, recebendo 175 mensagens. Em seguida, destaca-se a Fundação Nacional de Artes – Funarte, com 81. Juntas, essas duas vinculadas respondem por 63% do total de mensagens recepcionadas e encaminhadas pela Ouvidoria às entidades do sistema MinC.

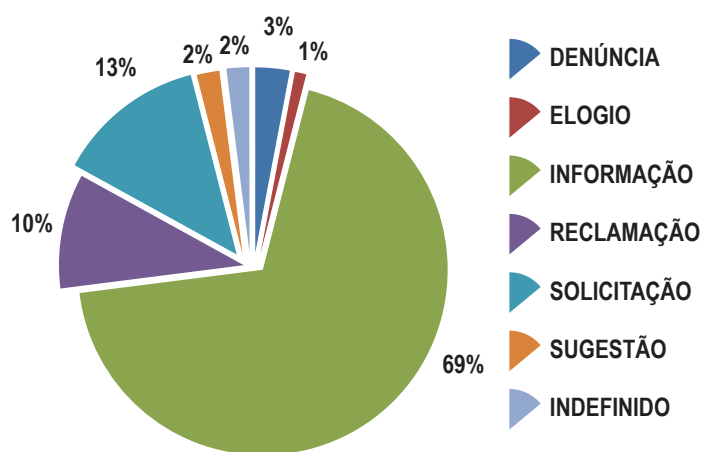
Mensagens enviadas às unidades vinculadas



A demanda por informação destaca-se entre as motivações que fazem o cidadão procurar a Ouvidoria do MinC. É certo que a LAI e o SIC vieram para atender a esta necessidade, mas não atuam com os casos mais urgentes. A LAI estima o prazo de resposta pelo máximo, é que ela busca absorver casos mais trabalhosos, aqueles que exigem mais tempo para a produção da resposta. Para fazer frente a esta questão as ouvidorias ou absorvem o papel de atendimento de primeiro nível, ou trabalham com uma central de atendimento conjugada, ou, como acontece frequentemente, a absorve como parte dela. Assim tradicionalmente às ouvidorias competem lidar com reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Assim está descrito seu papel no inciso I, do artigo 13, do Regimento

Interno do Ministério da Cultura, instituído por portaria em 30 de abril de 2013: à Ouvidoria compete *receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados às unidades do Ministério ou às entidades vinculadas.*

Classificação das mensagens



Conforme se pode constatar no próximo gráfico, logo a seguir, é grande a concentração de projetos culturais e, principalmente, de proponentes, na região Sudeste do país. Reflexo disso é que tal região foi a que esteve mais presente dentre os demandantes, com 51% das manifestações cadastradas. A federalização do acesso à cultura é um ideal que se persegue.

Na mesma linha, os cidadãos dos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro são os que mais procuraram a Ouvidoria, representando 25% e 14% das mensagens registrada no ano, respectivamente.

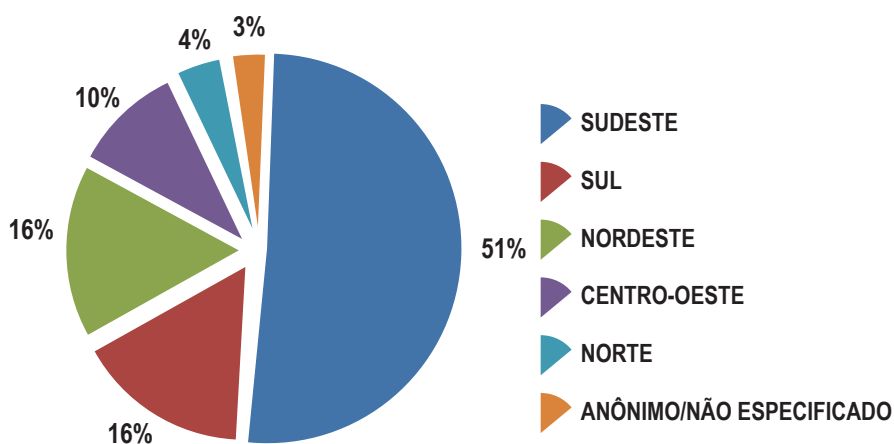
Novamente o mesmo gráfico, apresentado logo a seguir, nos permite visualizar o assunto muito

claramente. Chama a atenção como a região Norte se destaca pela pouca expressão que tem. Note-se o baixo índice apresentado por ela, comparativamente às outras regiões. Isso explica o direcionamento dado por um edital especialmente voltado para ela, lançado em 2013, o Programa Amazônia Cultural.

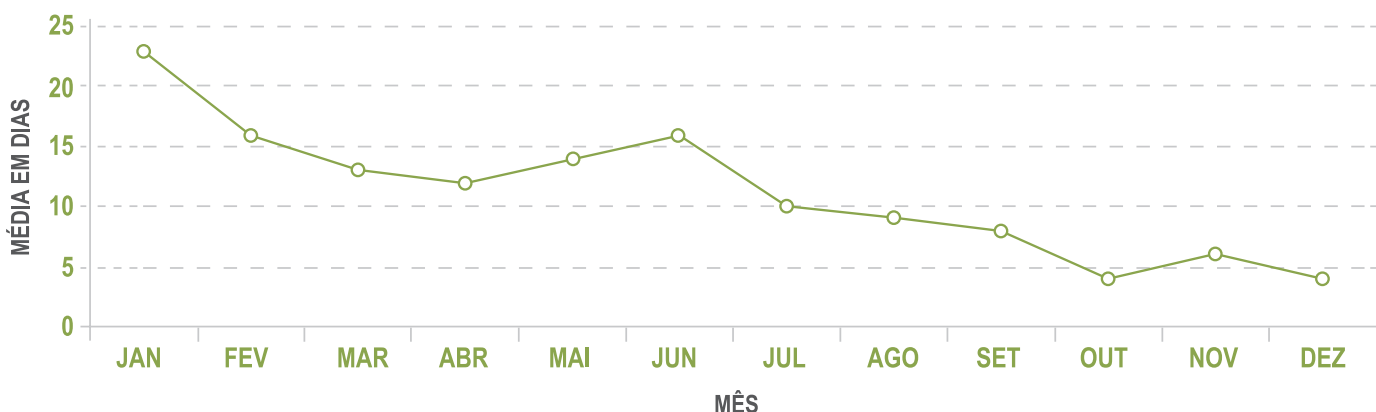
Em 2013, o tempo médio para resposta final ao cidadão foi de 11 dias. Dentro desse período abarca-se toda a tramitação da manifestação: cadastro / análise e triagem pela Ouvidoria / envio à área técnica / análise e produção de resposta / retorno à Ouvidoria / análise da resposta dada pela área técnica / formalização da resposta ao cidadão.

Ante a tramitação da manifestação, consideramos razoável esse prazo de 11 dias.

TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA



Média mensal de dias para resposta ao usuário



Observa-se que no início do ano o tempo médio de resposta foi mais dilatado. Isso é reflexo direto do quantitativo de mensagens no período. É natural que o tempo médio de resposta aumente, com o aumento do número de manifestações.

Ademais, nos últimos dois meses do ano, já com o novo sistema da Ouvidoria implementado, observou-se uma queda satisfatória na média de dias para resposta: a média foi reduzida para cinco dias. Esperamos que com a consolidação do novo sistema, que traz consigo maior possibilidade de controle de prazos e pendências por parte da Ouvidoria e das áreas técnicas envolvidas, o tempo médio de resposta possa continuar na casa dos cinco dias, prazo considerado como muito bom.

Para garantir a resposta dentro de um prazo

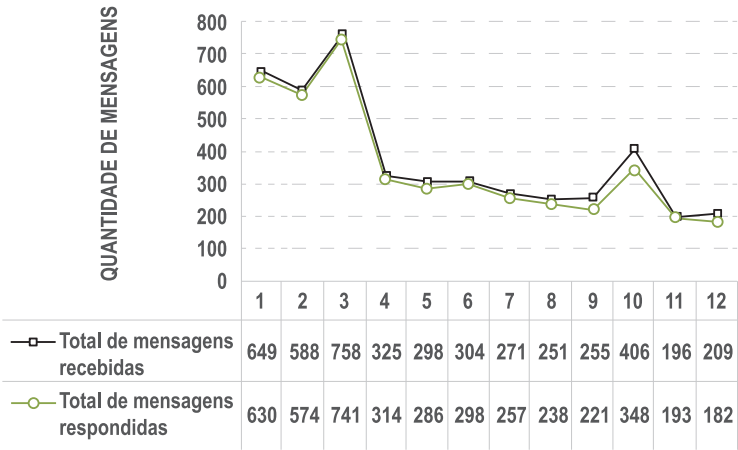
razoável – os prazos estabelecidos são aqueles dispostos no Regimento Interno do MinC⁴ –, a Ouvidoria emite, regularmente, alertas a respeito de manifestações pendentes por parte das unidades do MinC ou das entidades vinculadas, cobrando-as.

É claro que trabalhamos para ver 100% das demandas atendidas dentro do prazo. Fato é que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria depende sobretudo das áreas técnicas envolvidas, e que não são todas as áreas que se comprometem com prazos e qualidade nas respostas.

Em 2013, como se pode ver abaixo, obtivemos um percentual de resolubilidade que entendemos ser muito bom, de quase 95%.

⁴ Até três dias úteis para resposta a solicitações diversas; até cinco dias úteis para resposta à reclamação; até trinta dias úteis para manifestação sobre apuração de denúncia, podendo ser estendido em razão da natureza da solicitação.

Resolubilidade



O índice de resolubilidade foi calculado a partir do quantitativo de mensagens recebidas no mês, subtraído o quantitativo dessas demandas que foram devidamente respondidas até o dia 31/12/2013.

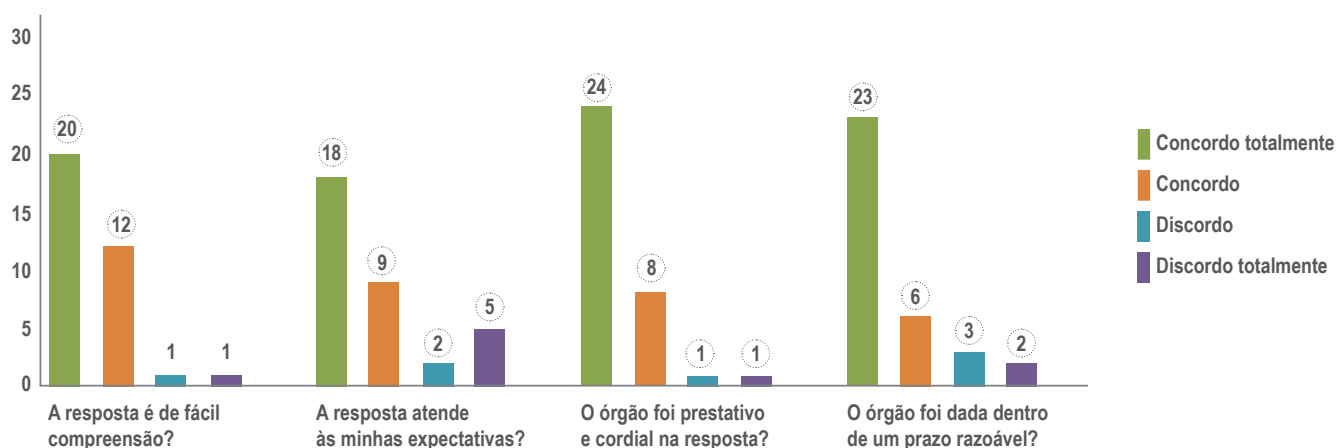
Assim, tem-se:

Mês	Respondidas	Total Geral	Pendências	% Respondidas
Janeiro	630	649	19	97,07241911
Fevereiro	574	588	14	97,61904762
Março	741	758	17	97,75725594
Abril	314	325	11	96,61538462
Maio	286	298	12	95,97315436
Junho	298	304	6	98,02631579
Julho	257	271	14	94,83394834
Agosto	238	251	13	94,82071713
Setembro	221	255	34	86,66666667
Outubro	348	406	58	85,71428571
Novembro	193	196	3	98,46938776
Dezembro	182	209	27	87,08133971
Total	4282	4510	228	94,94456763

Fonte: Ouvidoria/MinC – 2013

Por meio da pesquisa de satisfação, implementada a partir de novembro de 2013 – com o advento do novo sistema – a Ouvidoria deu mais um importante passo para uma melhor qualificação do seu atendimento ao cidadão e, ao mesmo tempo, cumpriu uma exigência legal e regimental. Seus resultados, apresentados abaixo, ajudam-nos a diagnosticar fragilidades e priorizar ações. Por fim, sua implantação corrobora com o compromisso institucional de buscar melhores padrões na qualidade do atendimento.

Questionário



Quando dialoga com o cidadão a Ouvidoria passa uma imagem do Ministério. Neste sentido, seu ofício exige muito zelo no trato e na qualidade da informação que disponibilizamos. Por isso à Ouvidoria cabe primar pela qualidade da resposta.

Para isso, antes de concluir a demanda, a resposta final é submetida a um controle de qualidade, em que se observa, dentre outros:

- se a resposta é clara e de fácil entendimento;
- se a resposta realmente atende à demanda ;
- se a unidade foi prestativa e cordial; e
- se a resposta foi dada dentro de um prazo razoável.

Vale salientar que a pesquisa de satisfação é sugerida ao cidadão quando da resposta final, ficando a critério do destinatário a decisão de responder ao questionário.

Dentre aquelas opiniões dos que avaliaram as respostas dadas, orgulha-nos, é claro, a “nota” obtida, conforme demonstra o gráfico anterior. Fato é que embora a amostra ainda não seja tão significativa, anima-nos muito o feedback positivo.

