



Relatório Anual | 2014

Parte I - Apresentação

O relatório de atividades referente ao ano de 2014, que a seguir apresentamos, como não poderia deixar de ser, é um retrato sintético e organizado de uma realidade muito mais complexa e cheia de nuances.

Nosso objetivo, ao tentar traduzir em números o trabalho desenvolvido por esta unidade, realizado a partir do mapeamento e análise das manifestações recepcionadas, é contribuir para a 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 acreditamos ser o papel primordial de uma Ouvidoria.

Além de ser um canal de comunicação com o cidadão e instrumento de participação e exercício de cidadania, a Ouvidoria é uma modalidade de controle social, de defesa de direitos e também uma importante ferramenta qualificadora da gestão pública. Esse é nosso paradigma.

As demandas do cidadão-usuário devem ser encaradas como um rico material para o entendimento do alcance do nosso papel institucional, matéria prima para o aprimoramento e qualificação das políticas públicas desenvolvidas pela Pasta. Devemos sempre ter em mente que prestamos um serviço público voltado ao cidadão. A atenção àquilo que nosso ‘cliente’ diz e percebe a nosso respeito é de fundamental importância para o amadurecimento e fortalecimento institucional que queremos.

Imbuída destes princípios, convencida de que é preciso, cada vez mais, abrir o maior número possível de canais de diálogo com o cidadão-usuário, a Ouvidoria do Ministério da Cultura trabalhou em 2014 para aprofundar o seu papel de instância de participação social.

Não poderíamos ficar alheios aos impulsos por maior participação que marcaram o cenário político brasileiro nos últimos dois anos. Sabemos que o amadurecimento da democracia no Brasil passa pela ampliação do diálogo com o cidadão.

O atual cenário de democracia participativa que floresce em nosso País, marcado pela institucionalização de Plataformas de Debates e de Gabinetes Digitais no âmbito do Governo Federal e pelos debates públicos sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet e sobre o Anteprojeto de Lei para Proteção de Dados Pessoais, valorizam sobremaneira o papel das ouvidorias como instâncias de participação, e lhes impõe maior importância dentro da estrutura de cada órgão público. Não por acaso o número de ouvidorias implantadas no Brasil cresce na medida em que nossa democracia amadurece.

Por tudo isso, devemos destacar nosso empenho por maior presença das ouvidorias dentro do sistema MinC. O ano de 2014 foi marcado pela tentativa de abrir inúmeras frentes de trabalho e em busca de um maior reconhecimento institucional.

No ano que passou, conseguimos expandir nosso campo de atuação – de simples receptor de manifestações, passamos a tratar e analisar as demandas, refinando o produto bruto que nos chega, e fazendo dele dados e informações importantes para a qualificação do serviço público prestado. Este relatório é uma prova cabal do que aqui se diz.

Focamos nossos esforços em dois grandes projetos que têm como linhas mestras a Transparência e a Participação Social, e que acreditamos serem ações que levarão a Ouvidoria mais além.

Trabalhamos na elaboração coletiva da *Carta de Serviços ao Cidadão*, tentativa de sistematizar em um único documento e disponibilizar ao público todas as informações que permitam ao cidadão identificar claramente os serviços oferecidos pela instituição, quais as exigências para ter acesso a esses serviços, os prazos, as formas de prestação de serviço disponíveis, os meios de comunicação disponíveis para o diálogo com o cidadão e os locais e formas de acessar os seus serviços.

Muito mais que mero documento formal, a Carta, que está em fase final de elaboração, é em sua essência um compromisso que o MinC firma com o cidadão-usuário. Ao disponibilizar de forma simplificada e objetiva seus serviços, a instituição dará mais um passo fundamental no fortalecimento da Transparência Ativa, um dos pilares da Lei de Acesso à Informação – LAI.

Outra importante frente que abrimos em 2014 foi a instituição de uma *Central de Atendimento ao Cidadão*. A dificuldade de diálogo com o cidadão salta aos olhos de qualquer leitor quando observa os dados e levantamentos feitos pela Ouvidoria. Hoje, reclamações relacionadas ao não atendimento e/ou à qualidade do atendimento prestado são recorrentes.

Assim, debruçamos-nos ao longo do ano passado na elaboração de um Termo de Referência completo, que abarcasse todas as necessidades e possibilidades de atendimento ao cidadão-usuário. Logo, com o amadurecimento da ideia, o que antes seria apenas um *Call Center* se tornou uma Central de Atendimento com Multimeios, que contemplará inúmeros canais de atendimento – como telefônico, chat, redes sociais e com capacidade para registrar projetos e propostas em tempo real etc.

Tivemos preocupação especial com a elaboração do Termo de Referência que dará corpo à nova Central de Atendimento Multimeios, tendo em vista o público diversificado que o Ministério da Cultura atende – estamos nos referindo a remanescentes de povos quilombolas, povos ribeirinhos e comunidades indígenas, passando por mestres populares, músicos, artistas circenses, chegando aos entusiastas da cultura digital e hackers. Não podemos perder de vista que nosso público é amplo e diversificado, reflexo da singularidade de nossa cultura brasileira. Idealizamos a Central de Atendimento com a preocupação de atender com excelência a todos que nos procuram.

A conclusão do Termo em questão foi um grande desafio para a equipe da Ouvidoria. Dificultou-nos também a realização de um diagnóstico preciso quanto ao tamanho ideal de uma Central para o MinC, da falta de dados quantitativos relacionados ao atendimento telefônico, especialmente quanto ao número de ligações não atendidas, o fato de nunca termos tido um serviço como o que se propõe. Apesar de tudo isso, temos a certeza que temos hoje uma grande demanda represada de atendimento. Para tanto, fizemos estudos em outras Centrais de Atendimento públicas, e chegamos a uma estimativa que pensamos ser a adequada para este primeiro momento.

O processo de implantação da Central está em andamento, restando poucos quesitos burocráticos para que possamos começar o certame licitatório para contratação de

empresa especializada. Sem dúvida, este será mais um grande avanço na consolidação da Participação Social no âmbito do MinC.

Outro grande êxito que obtivemos em 2014 está relacionado à resolubilidade das demandas recepcionadas pela Ouvidoria. Conforme se verá mais abaixo, conseguimos em 2014 uma resolubilidade muito boa (98,2%), bem acima daquela proposta como meta institucional (90%).

Das 3.147 manifestações recepcionadas em 2014, apenas 58 estavam pendentes até às 14h do dia 30 de dezembro último. O número fica ainda mais relevante se levarmos em conta que a grande maioria das pendências se referia às manifestações da segunda quinzena de dezembro. Para um melhor entendimento sobre a resolubilidade alcançada, sugerimos uma consulta à segunda parte deste Relatório.

Antes de finalizar, convém mencionar alguns outros pontos que não podem deixar de ser desenvolvidos em 2015. Vejamos.

Temos hoje um ambiente muito favorável à ***implantação de ouvidorias em nossas instituições vinculadas***. Acumulamos experiência no assunto. O que nos permite um bom nível de assessoramento aos processos de implantação. Corrobora mais ainda para isso o fato de terem a Presidência da República e a Ouvidoria-Geral da União colocado em discussão um projeto de lei para institucionalizar um sistema nacional de ouvidorias públicas. O primeiro passo para criação de Ouvidoria nas vinculadas já foi dado: a cessão de nosso sistema informatizado, que já está à disposição das unidades. Sem dúvida que a implementação de um sistema ajudará na institucionalização formal das Ouvidorias.

Faz falta à nossa Ouvidoria ter um ***manual de procedimentos operacionais*** capaz de orientar aos técnicos quanto às maneiras de proceder em cada caso, de detalhar as regras de seu funcionamento, um manual que oriente a todos quanto à tomada de decisão, e que resulte das experiências por ela acumuladas, de suas rotinas e também de casos vivenciados por outras ouvidorias afins. Um manual como este é mesmo um orientador quanto à conduta de cada um, quanto ao papel que lhe cabe na relação com o cidadão e com o corpo técnico do MinC. É nele que enfim se registram as normas da casa.

À Ouvidoria não cabe atender ao cidadão apenas via sistema, por e-mail, carta, fax e telefone. O ***atendimento presencial*** também é parte de suas atribuições. Entretanto, ainda hoje o atendimento presencial feito no térreo do edifício sede, embora seja da alçada da Ouvidoria via Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, ainda continua sendo administrado pela SEFIC. O atendimento no térreo é uma exigência a par da acessibilidade necessária ao cidadão que vem registrar aqui, *in loco*, sua manifestação.

O ano de 2014 foi, enfim, de muito trabalho, e de muitas vitórias, podemos dizer. Que 2015 nos traga novos desafios, e novas conquistas!

Brasília, fevereiro de 2015.

Armando Almeida
Ouvidor

Parte II – Uma radiografia do diálogo com o cidadão

a) Manifestações mês a mês

Em 2014, a Ouvidoria recebeu 3.147 manifestações, o que representa uma média de 262 manifestações/mês, ou 12 manifestações por dia útil.

O número de manifestações/mês se manteve, por regra, em uma constante. Conforme demonstram o Gráfico 1 e a Tabela 1, houve, em 2014, dois picos de manifestações, nos meses de maio e novembro.

Em maio, o que puxou a crescente foi o Vale Cultura, que no período acumulou 79 manifestações, ou 23,65% das mensagens do mês (vide Tabela 11). O aumento de demandas pertinentes ao benefício coincide com ações do MinC no sentido de dar publicidade ao Vale Cultura, como a veiculação de nova campanha em rádios e TVs e a apresentação aos sindicatos patronais pelo país.

Já em novembro, é comum o aumento de demandas advindas de proponentes, uma vez que o dia 30 de novembro é último dia do ano para apresentação de propostas culturais. Reflexo disso, os assuntos mais comuns no mês se relacionam a projetos inscritos e apoiados pela Lei Rouanet (17,87%), a prorrogação do prazo de captação de tais projetos (14,78%), bem como a CNIC (8,59%) – vide Tabela 17.

Gráfico 01

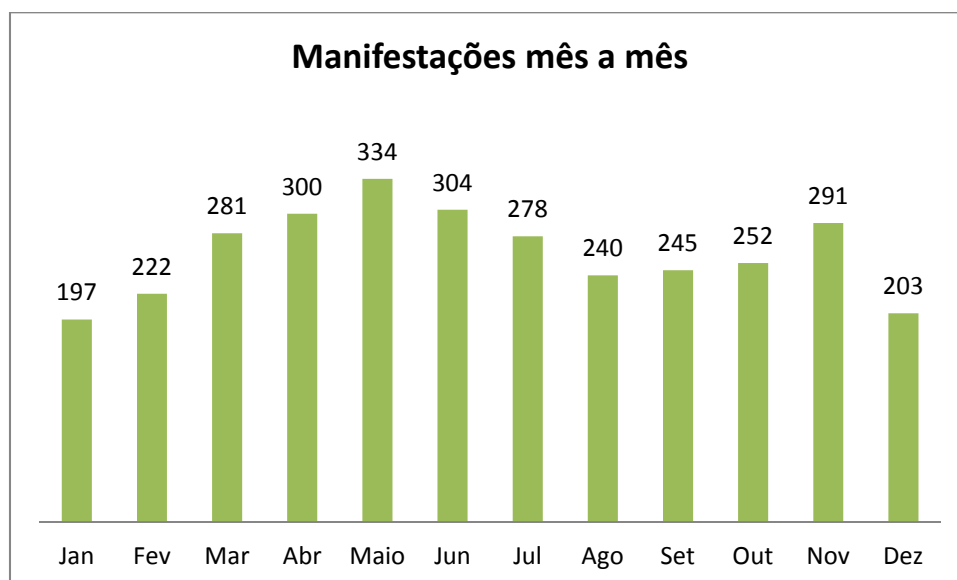


Tabela 1 – Evolução mensal

Mês	Qtd.	%	Evolução
Jan	197	6,26%	*
Fev	222	7,05%	12,7%
Mar	281	8,93%	26,6%
Abr	300	9,53%	6,8%
Maio	334	10,61%	11,3%
Jun	304	9,66%	-9,0%
Jul	278	8,83%	-8,6%
Ago	240	7,63%	-13,7%
Set	245	7,79%	2,1%
Out	252	8,01%	2,9%
Nov	291	9,25%	15,5%
Dez	203	6,45%	-30,2%

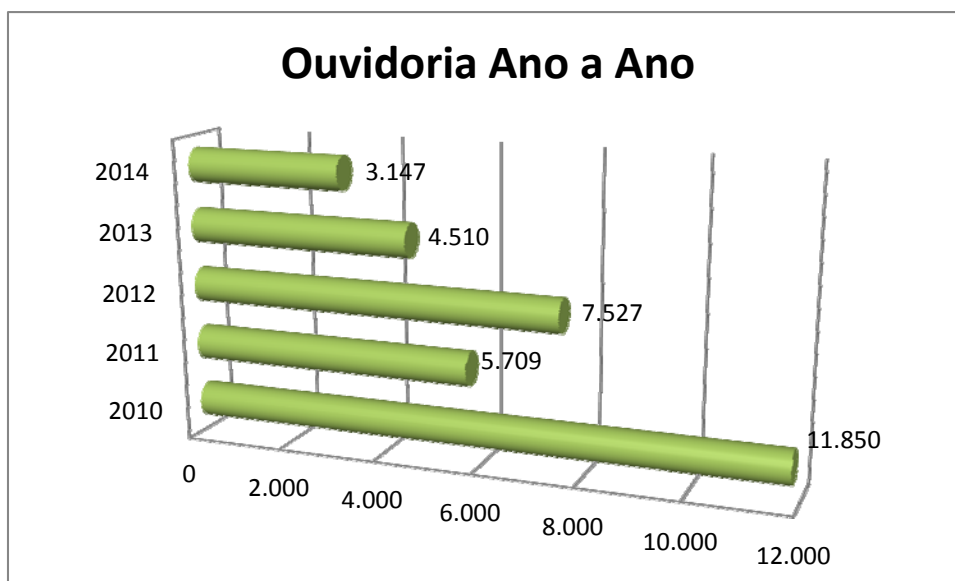
No comparativo com o ano de 2013, percebe-se uma queda no número de manifestações (-30,2%). A Tabela 2 demonstra a involução.

Tabela 2 – Comparativo 2014 X 2013

Mês	2013	2014	Evolução %
Jan	649	197	-69,6%
Fev	588	222	-62,2%
Mar	758	281	-62,9%
Abr	325	300	-7,7%
Maio	298	334	12,1%
Jun	304	304	0,0%
Jul	271	278	2,6%
Ago	251	240	-4,4%
Set	255	245	-3,9%
Out	406	252	-37,9%
Nov	196	291	48,5%
Dez	209	203	-2,9%
Total	4.510	3.147	-30,2%

Se fizermos uma análise dos últimos 05 anos, observa-se uma diminuição significativa no número de manifestações anuais direcionadas à Ouvidoria desde sua criação em 2010. O Gráfico 02 demonstra tal realidade.

Gráfico 02



Podemos listar alguns motivos que, com absoluta certeza, contribuíram para a diminuição no número de demandas.

O antigo sistema da Ouvidoria se chamava *Fale com a Cultura*. No mesmo sentido, o link que dava acesso a tal sistema era intitulado de *Fale com o Ministério*. Ou seja: o canal de informação era muito mais amplo. O cidadão se comunicava com o Ministério da Cultura, e não com a Ouvidoria do Ministério da Cultura. Isso faz toda a diferença.

Ouvidoria pública é a instância responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública¹. Não é mero “Fale Conosco”.

Muitos dos proponentes, conforme inúmeros relatos, deixam de demandar a Ouvidoria com receio de retaliação por parte das unidades técnicas, o que poderia de alguma forma prejudicar a execução de seus projetos culturais incentivados. Esse receio, além de infundado, não existia quando o sistema se chamava *Fale com a Cultura* – canal, frisa-se, de comunicação com o Ministério da Cultura.

O Ministério da Cultura não quer, de forma alguma, fechar uma porta de diálogo entre o cidadão e o Órgão. Pelo contrário. O que se busca é aumentar as formas de comunicação, com foco direto na participação social.

Assim, a Ouvidoria entende que, com o advento da Central de Atendimento – que será uma plataforma de atendimento multimeios –, prevista para estar em funcionamento em

¹ INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº-1/2014/OGU/CGU

2015, essa realidade de diminuição no número de demandas desaparecerá. Espera-se, com esse canal, um novo crescimento no número de manifestações, uma vez que há uma grande demanda represada, nos moldes do que ocorreu quando da criação da própria Ouvidoria no âmbito do MinC, em meados de 2009.

Outro fator determinante para a diminuição no número de manifestações via Ouvidoria é a absorção de parte das demandas pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, unidade vinculada à Ouvidoria. Em 2014, o SIC recebeu 968 solicitações de acesso à informação. Isto representa um atendimento mensal médio de 81 solicitações. Ver Tabela 3, logo abaixo.

Tabela 3 – Ouvidoria / SIC

Mês	Ouvidoria	SIC	Total
Jan	197	75	272
Fev	222	90	312
Mar	281	112	393
Abr	300	72	372
Maio	334	132	466
Jun	304	87	391
Jul	278	74	352
Ago	240	74	314
Set	245	81	326
Out	252	71	323
Nov	291	59	350
Dez	203	41	244
Total	3.147	968	4.115

Se somarmos o quantitativo de demandas da Ouvidoria e do SIC, chegaremos a um total de 4.115 manifestações em 2014, média de 343 demandas por mês, ou 16 manifestações por dia útil.

Fato é que a tendência de queda no número de manifestações atingiu também o SIC. Se compararmos os dois anos completos de sua existência– 2013 e 2014 – observamos uma diminuição de 15% no número de solicitações de acesso à informação - 1.135 pedidos em 2013, ante 968 em 2014.

Também, a diminuição no número de manifestações, conforme já abordado, não se deu apenas no âmbito da Ouvidoria, mas também no SIC.

Essa realidade pode ser reflexo da pouca visibilidade que tais serviços têm dentro do site institucional do Ministério da Cultura. Os links de acesso aos respectivos sistemas estão pouco visíveis, o que dificulta a localização por parte do cidadão-usuário.

b) Unidades destinatárias

Predominantemente, foram as unidades internas do MinC as destinatárias da grande maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Das 3.147 manifestações recebidas, 2.982 (94,8%) foram encaminhadas a essas unidades. A Tabela 4 demonstra a repartição das manifestações dentre as unidades internas do MinC com números mais relevantes.

Tabela 4 - Ranking unidades internas

Posição	Unidade	Qtd.	%
1º	SEFIC	2121	71,1%
2º	SEC	111	3,7%
3º	SPOA	79	2,6%
4º	SAV	74	2,5%
5º	SE	74	2,5%
6º	SPC	50	1,7%
7º	SCDC	38	1,3%
8º	SAI	35	1,2%
9º	CGM	23	0,8%
10º	COGEP	21	0,7%

Dentre as manifestações encaminhadas às unidades internas, percebe-se um protagonismo da Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (71,1% do total de manifestações), reflexo do volume das ações desenvolvidas por essa unidade.

O segundo lugar da Secretaria da Economia Criativa (3,7%) explica-se, em grande medida, pelo programa Conexão Cultura Brasil, voltado para internacionalização cultural do país. O programa, antigo Edital de Intercâmbio e Difusão Cultural, era de competência da SEFIC, mas foi deslocado para a SEC no segundo semestre de 2014.

A Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (2,6%), a Secretaria do Audiovisual (2,5%) e a Secretaria Executiva (2,5%) completam o quadro com os valores mais significativos.

Dentre as unidades vinculadas, percebe-se uma queda no percentual, comparativo ao mesmo período de 2013, de manifestações encaminhadas a essas unidades – apenas 165.

Ou seja: diminuiu o número de cidadãos que procuraram a Ouvidoria para tratar de assuntos afetos as unidades vinculadas. O Gráfico 3 demonstra que 5,2% das manifestações de 2014 foram encaminhadas a essas unidades. O número é menor do que o registrado no mesmo período de 2013, quando, em média, 9% do total de manifestações eram direcionadas às vinculadas.

Essa queda no número de manifestantes que procuram o canal da Ouvidoria para tratar de assuntos afetos às unidades vinculadas pode estar intimamente ligada a dois fatores:

1) a implantação do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC no âmbito de todas as unidades vinculadas; e 2) a publicação no sítio institucional de rol mínimo de informações públicas. Vale mencionar que tais mudanças são decorrentes de determinações da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Tabela 5 - Ranking unidades vinculadas

Posição	Unidade	Qtd.	%
1º	Funarte	70	42,42%
2º	IPHAN	36	21,82%
3º	FBN	27	16,36%
4º	Ibram	19	11,52%
5º	Ancine	7	4,24%
6º	FCP	4	2,42%
7º	FCRB	2	1,21%

Cabe mencionar, ainda, que o restante das manifestações, ou seja, 303 ou quase 10% do total, foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, sem encaminhamento a área técnica.

O Gráfico 03 ilustra a divisão das manifestações entre as unidades internas, as unidades vinculadas e a Ouvidoria.

Gráfico 03



c) Espécies de demanda

Conforme demonstra a Tabela 6, a Ouvidoria recebeu 1.224 solicitações ao longo do ano. A liderança da espécie ‘Solicitação’ (38,89%) é uma novidade para a Ouvidoria, mas explica-se por ser a mais genérica das espécies, englobando solicitações diversas.

Em segundo lugar ficou a espécie ‘Informação’, com 971 (30,85%) manifestações registradas. No mesmo período de 2013, quase 70% das manifestações recebidas foram solicitações de informação.

Explica-se: com o advento do novo sistema da Ouvidoria, é o cidadão-usuário quem primeiro classifica sua manifestação por espécie. Assim, muitas das ‘Solicitações’ podem ser ‘Solicitações de Informação’, item abarcado pela espécie ‘Solicitações’, tamanha sua generalidade.

Na sequência, aparecem ‘Reclamação’ (20,81%), ‘Denúncias’ (6,16%) e ‘Sugestões’ (2,80%), espécies umbilicalmente ligadas ao papel da Ouvidoria. O Gráfico 04 ilustra a divisão das espécies de manifestação.

Tabela 6 - Ranking de manifestações por espécie

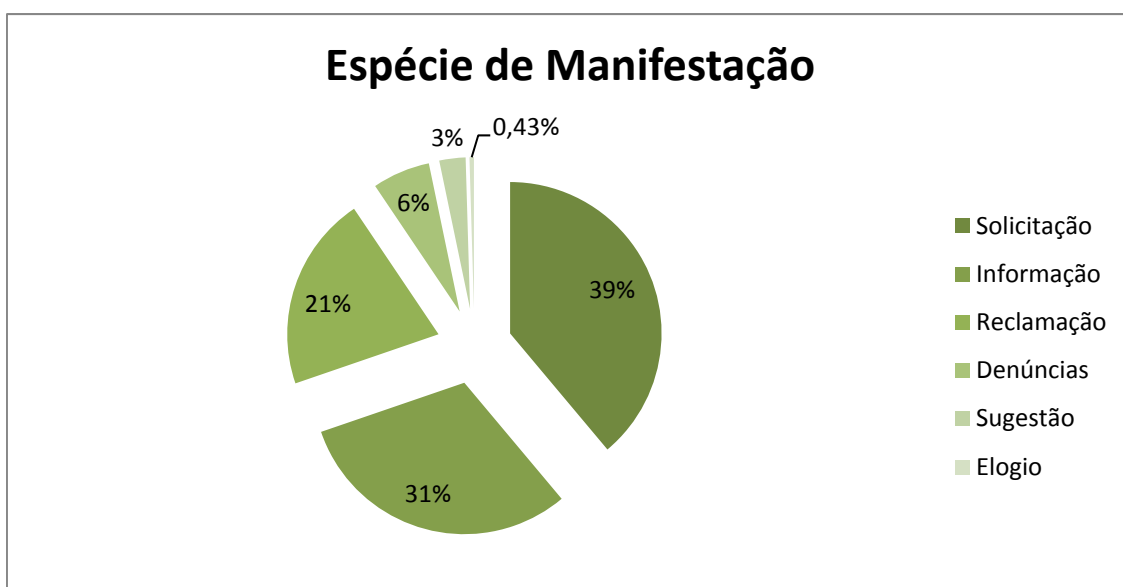
Posição	Espécie	Qtd.	%
1º	Solicitação	1224	38,89%
2º	Informação	971	30,85%
3º	Reclamação	655	20,81%
4º	Denúncias	194	6,16%
5º	Sugestão	88	2,80%
6º	Elogio	15	0,48%

A partir dos dados levantados, a Ouvidoria fez um mapeamento por meio de amostragem das manifestações recebidas em 2014 e que tenham sido classificadas como *Solicitação*.

No universo analisado de supostas solicitações, escolhidas aleatoriamente, mais ou menos 30% são na realidade *Informações*. Se levarmos esse número ao total geral, teríamos uma larga vantagem da espécie *Informação* (1.339 ou 42%) frente *Solicitação* (856 ou 27%).

Assim, tendo em vista os desvios observados, a Ouvidoria mudou a sistemática de classificação das manifestações quanto à espécie. Desde meados do segundo semestre de 2014, o corpo técnico da Ouvidoria passou a reclassificar a espécie quando verificado tal situação.

Gráfico 04



d) Assunto

As Tabelas 07 a 19 referem-se aos principais assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria. Destaque para a Tabela 7, que traz os principais assuntos do ano de 2014.

Desponta na primeira posição dentre os principais assuntos *Projetos inscritos e apoiados pela Lei Rouanet* (29,8%). Se computarmos ainda os assuntos *Contas Bancárias* (15,1%) e *SalicWeb* (14,2%), que usualmente estão relacionados também à projetos incentivados, fica claro que a maior parte das manifestações tratadas na Ouvidoria se relacionam a projetos culturais.

Em segundo lugar, aparece o *Vale Cultura* (24,9%), que ganhou mais visibilidade em 2014.

Merece destaque, também, o número de manifestações relacionadas ao *Atendimento* prestado pelo MinC. Em sua grande maioria, trata-se de reclamação proveniente do não atendimento ou do atendimento ruim prestado ao cidadão.

Tabela 7 – Principais assuntos do ano de 2014

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	405	29,8%
Vale Cultura	339	24,9%
Atendimento	217	16%
Contas bancárias	206	15,1%
SalicWeb	193	14,2%

Tabela 8 – Principais assuntos de Janeiro

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

Tabela 9 – Principais assuntos de Fevereiro

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

Tabela 10 – Principais assuntos de Março

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

Tabela 11 – Principais assuntos de Abril

Assunto	Qtd.	%
Atendimento	38	12,67%
Contas bancárias	30	10,00%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	28	9,33%
Vale Cultura	26	8,67%
SalicWeb	17	5,67%

Tabela 12 – Principais assuntos de Maio

Assunto	Qtd.	%
Vale Cultura	79	23,65%
CNIC	22	6,59%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	22	6,59%
SalicWeb	22	6,59%
Atendimento	19	5,69%

Tabela 13– Principais assuntos de Junho

Assunto	Qtd.	%
Vale Cultura	65	21,38%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	39	12,83%
SalicWeb	18	5,92%
Sobre o Ministério	17	5,59%
Atendimento	11	3,62%

Tabela 14 - Principais assuntos de Julho

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	48	17,27%
Atendimento	29	10,43%
Vale Cultura	28	10,07%
Regularização de inadimplência	17	6,12%
Proposta	16	5,76%

Tabela 15 – Principais assuntos de Agosto

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	34	14,17%
Vale Cultura	29	12,08%
Atendimento	17	7,08%
Prestação de Contas de Projetos	17	7,08%
Conexão Cultura Brasil	16	6,67%

Tabela 16 – Principais assuntos de Setembro

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	29	11,84%
Vale Cultura	27	11,02%
Atendimento	17	6,94%
SalicWeb	17	6,94%
Contas bancárias	12	4,90%

Tabela 17 – Principais assuntos de Outubro

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	47	18,65%
Atendimento	25	9,92%
Contas bancárias	21	8,33%
CNIC	17	6,75%
SalicWeb	17	6,75%

Tabela 18 – Principais assuntos de Novembro

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	52	17,87%
Prorrogação do Prazo de captação	43	14,78%
CNIC	25	8,59%
Contas bancárias	21	7,22%
SalicWeb	21	7,22%

Tabela 19 – Principais assuntos de Dezembro

Assunto	Qtd.	%
Projeto inscrito / apoiado pela Lei Rouanet	43	38,70%
Contas bancárias	23	20,70%
CNIC	16	14,40%
Propostas	15	13,50%
Prorrogação do Prazo de captação	14	12,60%

e) Resolubilidade

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

O Gráfico 05 e a Tabela 20 demonstram que das 3.147 manifestações recebidas em 2014, 3.089 foram solucionadas até às 14h do dia 30 de dezembro de 2014, o que representa um percentual de 98,2% de resolubilidade das demandas. Isso representa um grande percentual, ainda mais se tivermos em mente que a maioria das manifestações pendentes é da segunda quinzena do mês de dezembro.

A resolubilidade das manifestações foi, inclusive, parâmetro para a meta institucional fixada para a Ouvidoria, que era de 90%. Assim, a Ouvidoria não só bateu sua meta institucional como também a extrapolou. Ressalte-se que a meta impacta na composição remuneratória dos servidores integrantes do Plano Especial de Cargos da Cultura durante o exercício de 2015.

Daquelas já solucionadas, obtivemos uma média de 10 dias para solução das demandas. A média não é ruim, mas pode melhorar muito.

Gráfico 05

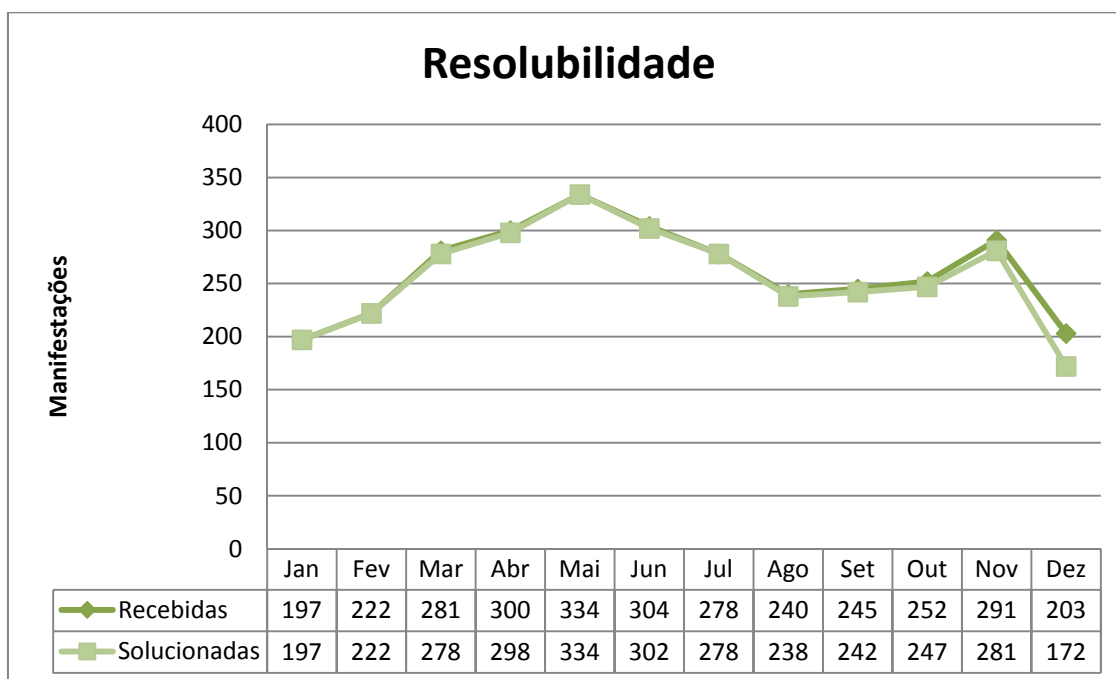


Tabela 20 – Resolubilidade mês a mês

Mês	Recebidas	Concluídas	Pendentes	Resolubilidade
Jan	197	197	0	100,0%
Fev	222	222	0	100,0%
Mar	281	278	3	98,9%
Abr	300	298	2	99,3%
Mai	334	334	0	100,0%
Jun	304	302	2	99,3%
Jul	278	278	0	100,0%
Ago	240	238	2	99,2%
Set	245	242	3	98,8%
Out	252	247	5	98,0%
Nov	291	281	10	96,6%
Dez	203	172	31	84,7%
Total	3.147	3.089	58	98,2%

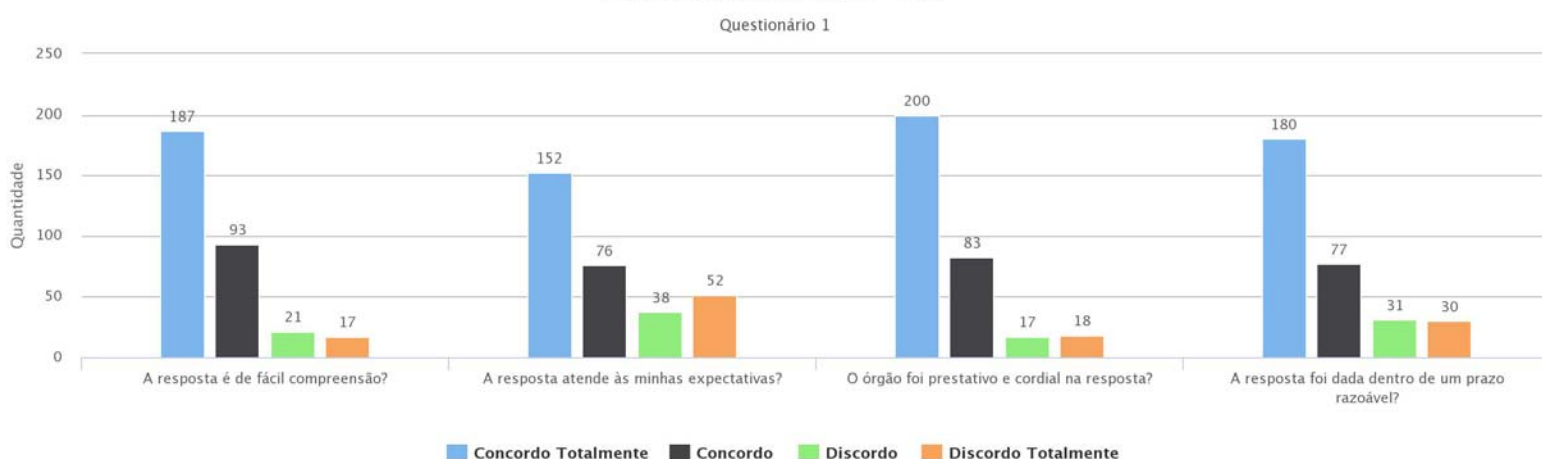
f) Pesquisa de satisfação

Por meio da pesquisa de satisfação, 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 ajudam-nos a diagnosticar fragilidades e priorizar ações. Por fim, sua implantação corrobora com o compromisso institucional de buscar melhores padrões na qualidade de atendimento.

Gráfico 06 – Questionário

Respostas Questionário – 318



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 uma qualificação, 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.

III- Perfil do manifestante

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

a) Região Econômica / Estado

O Gráfico 07 demonstra que a região Sudeste continua a ser a que mais demanda a Ouvidoria.

Gráfico 07

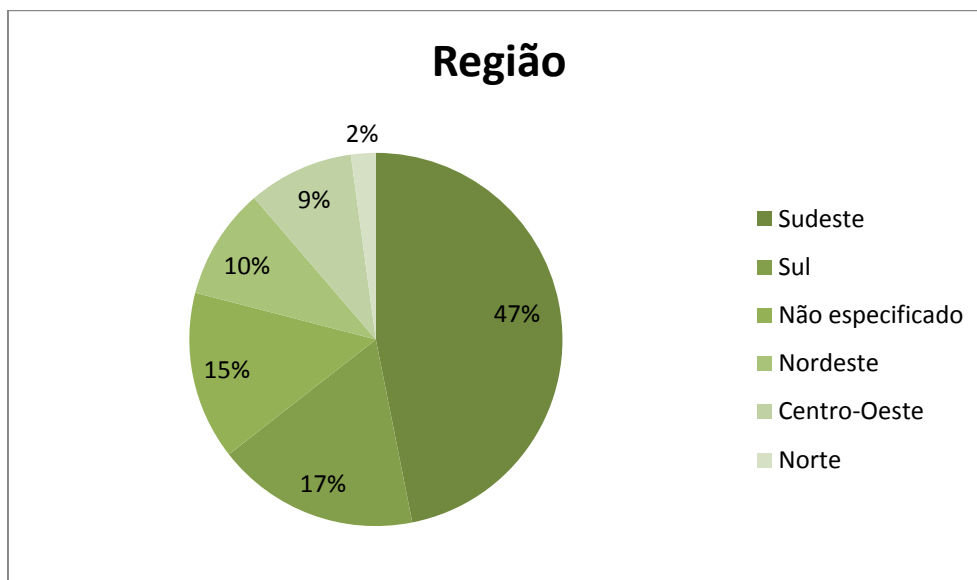


Tabela 21 – Ranking manifestações por Estado

Ranking Estado			
1º	SP	624	19,83%
2º	RJ	541	17,19%
3º	MG	283	8,99%
4º	RS	256	8,13%
5º	DF	182	5,78%
6º	PR	153	4,86%
7º	SC	144	4,58%
8º	BA	99	3,15%
9º	GO	67	2,13%
10º	PE	64	2,03%

Os estados de São Paulo (19,83%), Rio de Janeiro (17,19%) e Minas Gerais (8,99%) lideram dentre as unidades federadas (vide Tabela 21). Juntos, os três estados representam 46% das demandas recepcionadas pela Ouvidoria.

Tal protagonismo é reflexo da concentração de projetos culturais e proponentes no Sudeste brasileiro, em especial no eixo RJ-SP. Tais dados apenas reforçam uma realidade que deve ser revista pelo MinC: a centralização de projetos culturais incentivados nessa região.

Na sequência, aparecem os estados do Rio Grande do Sul (8,13%) e o Distrito Federal (5,78%).

b) Perfil

Em sua maioria, os manifestantes que procuram o Ministério da Cultura são mulheres brancas entre 26 a 40 anos de idade (vide Tabelas 22 a 24).

Tabela 22 - Sexo

Masculino	1057
Feminino	1201
Pessoa Jurídica	540
Anônimo	349

Tabela 23 – Faixa Etária

Até 15 anos	4
16 a 25 anos	181
26 a 40 anos	915
41 a 61 anos	603
Mais que 61 anos	55
Não informado	1389

Tabela 24 - Raça

Amarela	15
Branca	573
Indígena	11
Negra	116
Parda	245
Não Informado	2187

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

IV – Problemas / pontos sensíveis

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

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

a) Atendimento telefônico

O principal ponto alvo de reclamação por parte dos usuário-cidadão foi o atendimento telefônico prestado pelo Ministério da Cultura, em especial pela Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura - SEFIC. Durante todo o ano de 2014, recebemos 217 (16%) manifestações em que o atendimento telefônico foi citado, em sua maioria reclamações oriundas do não atendimento ou da qualidade do atendimento prestado.

Constatamos, assim, que o atendimento prestado pelo Ministério da Cultura é falho, refletindo-se na falta de diálogo com o cidadão. Isso 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 os Processos nº 01400.014447/2014-20 e 01400.000662/2015-24, que visam à contratação de Central de Atendimento ao Cidadão (*Call Center*), o que colaborará sobremodo para a melhora do diálogo com o Ministério da Cultura.

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

Assim, sugere-se a publicação no sítio do MinC, com a maior visibilidade possível, de uma lista dos ramais atualizados de atendimento. Ademais, para cada ramal que se torne público, necessário se faz um atendente específico a essa finalidade. Algumas áreas, como a de análise de projetos incentivados e a de acompanhamento e avaliação de projetos, ambas da SEFIC, necessitam, 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.

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

- Manifestação 2014010319, de 26 de dezembro de 2014:

“Eu quero saber quando o Ministério ira toma alguma providencia, sobre o setor de atendimento do 2040 Coordenação Geral de Acompanhamento e Avaliação, tem 10 dias que estou ligando lá de 8:00 hrs às 18:00 hrs e ninguém atende, o que adianta aprovar, publicar um projeto, senão conseguimos pedir prorrogação da execução, iremos perde o projeto do mesmo jeito. Não tem cabimento em 10 dias ninguém atende, isso e caso serio , é prejuízo ao proponente que passa quase 4 meses aguardando aprovação, 6 meses escrevendo meu projeto pra depois se perder pois não tem ninguém que nos oriente, no 2060 me informaram que esse assunto é somente no 2040, que no 2060 é fase inicial. Preciso de ajuda, pois se eu perde meu projeto por falta de atendimento de um determinado setor, eu vou na imprensa , na ministra, pois isso é falta de respeito com o cidadão”.

- Manifestação 2014008199, de 07 de outubro de 2014:

“O número do núcleo de atendimento da Coordenação Geral de Acompanhamento e Avaliação (61) 2024.2040 , não atendeu durante toda a manhã e não é a primeira vez que isso acontece. Seria mais digno indicar na internet o horário em que esse número atende, ou seja, quando há pessoal”.

- Manifestação 2014007347, de 23 de setembro de 2014:

“Boa tarde, Estamos entrando em contato com a Coordenação Geral de Análise de Projetos de Incentivos Fiscais (Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2060), falamos com a atendente xxx e fomos muito mal atendidos, a servidora demonstrou falta de paciência e irritabilidade. Como é um telefone de extrema importância para o atendimento ao público, sendo necessário um quê de qualidade no atendimento, solicitamos, como usuários do serviço público que isso seja revisto, para que atitudes assim não voltem a acontecer. Obrigada”

- Manifestação 2014004794, de 23 de julho de 2014:

“Bom dia. Escrevo esta reclamação tendo em vista que há dias estou tentando entrar em contato com a Coordenação Geral de Acompanhamento e Avaliação /Telefone do núcleo de atendimento: (61) 2024.2040 sem obter sucesso. Já tentei ligar várias vezes ao dia em horário comercial e nunca ninguém atende. Preciso resolver uma situação em relação ao meu projeto (pronac xxx) e estou prestes a perder o patrocínio deste por não conseguir contato com a referida Coordenadoria. Peço pronta solução deste problema para que mais proponentes não sejam prejudicados com esta impossibilidade de comunicação”.

- Manifestação 2014004119, de 24 de junho de 2014.

“Venho por meio deste canal manifestar minha reclamação e também indignação, pois os números que colocam disponíveis para os proponentes tirarem dúvidas, não são atendidos pelos funcionários. Por diversas vezes tenho que recorrer a outros setores, como prestação de contas - onde sempre sou atendido - para tentar falar no setor que deveria auxiliar os proponentes de projetos culturais. Acho um absurdo ter que ficar horas no telefone para tirar uma dúvida, e ainda por cima, não conseguir encontrar nenhum atendente. Infelizmente faço essa reclamação de forma anônima, pois apesar de minha reclamação ser legítima, receio represálias. Essa conduta precisa ser mudada!”

- Manifestação 2014003277, de 27 de maio de 2014.

“NINGUÉM ATENDE O TELEFONE NOS SETORES DE ANALISE DE PROPOSTAS E PROJETOS. LIGO DE OUTRO ESTADO, TEM SEMANAS TENTANDO E SÓ CONSIGO CONTATO ATRAVÉS DA OUVIDORIA. EMBORA INFORMEM QUE OS TELEFONES ESTAO EM ATENDIMENTO, ALGUM DEVERIA ATENDER”.

- Manifestação 2014001792, de 26 de março de 2014.

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

- Manifestação 2014001777, de 26 de março de 2014.

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

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

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

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

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

- Manifestação 2014008961, de 30 de outubro de 2014:

“Há tempos venho tentando contado com a equipe de acompanhamento da SEFIC, sem nenhum sucesso. Já liguei os todos os ramais possíveis e não consigo falar. Por favor, tenho um prazo URGENTE com o meu incentivador, até o dia 3/11 (próxima segunda-feira), e preciso que a seja alterada, junto ao sistema MinC, a situação do meu PRONAC (xxxx). Peço que entrem em contato comigo, POR FAVOR!”

- Manifestação 2014002766, de 06 de maio de 2014.

“URGENTE!!!!!!! Prezados. Boa tarde. Viemos por meio deste solicitar averiguação sobre a entrega de resposta ao ofício 1xx9/2014, referente ao projeto xxx PRONAC xxxx. A resposta a este ofício foi enviada por nós através da Emp. Brasileira de Correios e Telégrafos no dia 17 de Abril de 2014. Verificamos no Sistema dos Correios

que a correspondência foi entregue ao destinatário no dia 23 de Abril as 16h31 Envio a este comunicado o código de rastreio do malote para comprovação, assim como um PDF extraído do sistema dos correios comprovando a entrega do malote. Espero que possamos solucionar esta questão imediatamente, em virtude da situação E20 na qual fomos enquadrados, o que acarreta na paralisação de todos os projetos que se encontram em andamento. Estamos a disposição para quaisquer esclarecimentos At. Código de Rastreio - SF603256576BR”

- Manifestação 2014001940, de 02 de abril de 2014.

“Prezados, O projeto xx PRONAC 11xxx00 está como inadimplente no Salic, por não ter respondido a diligência, porém a mesma foi encaminhada pelo correio no dia 28/03 e inclusive já encontra-se em anexo ao sistema. Segue o comprovante do correio em anexo. Solicitamos as devidas providências para que o projeto volte a ser habilitado. Atenciosamente”

- Manifestação 2014001767, de 26 de março de 2014.

“[...] Solicito esclarecimentos quanto a inadimplência do projeto PATRIMÔNIO MATERIAL - xx, pronac 10xxx42. A prestação de contas deste projeto foi enviada ao Ministério da Cultura e anexada ao salic em 05/02/2014. [...]”

- Manifestação 2014001578, de 19 de março de 2014.

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

- Manifestação 2014001447, de 13 de março de 2014.

“[...] Venho por meio deste solicitar alteração de status do pronac 1x 5xx7 de inadimplente, para recebemos a prestação de contas. Não queremos o status inadimplente, uma vez que a a.r do correio e o protocolo JÁ recebeu a prestação de contas em 11.março de 2014. A prestação de contas foi enviada completa mas só digitalizaram a página de rosto. Deveria inserir as principais páginas como sempre fez. [...]”

- Manifestação 2014001309, de 07 de março de 2014.

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

c) Demora na análise técnica de propostas culturais

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

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 solicitação de alteração ou readequação orçamentária no projeto cultural incentivado.

- Manifestação 2014008721, de 20 de outubro de 2014:

“Demos entrada neste projeto em 02/01/2014 e como mostra o anexo o projeto em 03/04/2014 teve a sua análise técnica concluída, entramos em contato com o Ministério e mandaram aguardar. Em 04/09/2014 anexo, a situação do projeto retrocedeu, recebemos o aviso que havia sido encaminhado para a análise técnica, entramos em contato novamente com o Ministério e este nos informou que havia ocorrido um problema de sistema e que estava sendo corrigido, estamos no dia 20/10/2014 e nada foi resolvido e precisamos urgente da aprovação deste projeto. Estamos a 9 meses e 18 dias aguardando a aprovação, devo entrar em contato com qual departamento, sendo que até agora não obtive solução”.

- Manifestação 2014006880, de 18 de setembro de 2014:

“Prezados Senhores, Vimos pela presente solicitar com urgência que nos seja informado o que há de errado com o nosso projeto, haja visto que protocolamos há quase 2 anos e até o presente momento nada foi feito. Se trata da restauração da Igreja de São José da Vila Real - século XVI e que está com sérios problemas estruturais. (...)”.

- Manifestação 2014004424, de 07 de julho de 2014:

“Estou com um projeto em avaliação de recurso desde o dia 05/06 entretanto o evento começa agora em julho e tem a execução em agosto. O projeto foi inserido no sistema no começo do ano e até o momento não temos aprovação. Algum prazo? Daqui a pouco vão me diligenciar de novo por causa do cronograma e não vou conseguir fechar o contrato de patrocínio tão difícil de conseguir”.

- Manifestação 2014003800, de 13 de junho de 2014.

“O projeto x ficou esquecido na análise técnica? A proposta foi convertida em projeto cultural no dia 25/02 e até o momento não temos a aprovação ou qualquer retorno sobre a situação do mesmo. Aguardo.”

- Manifestação 2014004253, de 30 de junho de 2014.

[...] Por meio desta manifestamos nosso desagrado para com a forma como nossa iniciativa Projeto x vem sendo apreciada pelo MinC. A iniciativa foi apresentada ao SALIC no final do ano passado e, até o presente momento, se encontra em trâmite para

análise no IPHAN. [...] Já fizemos inúmeros contatos com o SALIC, com o IPHAN sem qualquer resultado positivo. O processo ainda se encontra em análise. [...]

- Manifestação 2014001415, de 11 de março de 2014.

“[...] Sou responsável pelo projeto Pronac 1x2xx6, que foi encaminhado para análise técnica desde 21/01/2014 e ainda não houve nenhum andamento depois desta data, nenhuma diligência e nenhum parecer. Inclusive nenhum dado de tramitação foi informado. Gostaria de saber sobre o andamento do referido projeto, pois o prazo de aprovação está chegando ao fim, prejudicando o cronograma inicial de execução do trabalho. [...]”

d) Demora de publicação no DOU

- Manifestação 2014010177, de 17 de dezembro de 2014:

“Prezados, Boa tarde. Informo que o projeto "xxxxxx", pronac xxxxx, participou da última CNIC. Acontece que, até o presente momento, não houve publicação. Gostaria de solicitar, por gentileza, a publicação de aprovação do referido projeto. Obrigada pela atenção. Aguardo retorno. Atenciosamente,”

- Manifestação 2014009198, de 07 de novembro de 2014:

“Prezado(a), Nosso projeto foi aprovado na CNIC 224, no dia 09/10/14, deste então estamos aguardando a publicação do mesmo para que possamos começar o trabalho de captação, o que para a nossa cidade não é fácil, pois existem poucas possibilidades de captação. [...]”

- Manifestação 2014007329, de 23 de setembro de 2014:

“Prezados senhores, essa está nossa última alternativa, pois não sabemos mais a quem recorrer para termos nosso projeto publicado a sua aprovação. Cadastramos o projeto desde dezembro do ano passado e até agora não conseguimos ter o mesmo publicado em Diário Oficial. Estamos perdendo inúmeros repasses de patrocinadores. Não conseguimos falar no atendimento ao proponente. Nossa última diligência, uma Certidão, foi respondida e enviada desde o dia 12/09/2014 e até agora nada da publicação do nosso projeto ser realizada. Pedimos por gentileza, a intercessão de vocês no sentido de conseguirmos resolver essa questão.”

- Manifestação 2014002253, de 11 de abril de 2014.

[...]gostaríamos de saber o porquê da demora na publicação no D.O da União do Projeto x, cujo projeto foi aprovado 06/06/2013 e até agora não obtivemos resultados positivos, mesmo após inúmeras diligências feitas depois de ter sido aprovado. Gostaríamos de saber o que falta para o projeto ser publicado no diário da União? E qual a data que será feito isso? Essa demora na publicação nos trouxe muitos transtornos, pois perdemos inúmeros patrocinadores devido à falta de comprovação no D.O da União e também perdermos a possibilidade de poder fazer o evento na Copa do Mundo (data principal para que o projeto foi concebido), onde o mundo inteiro estará com os olhos fitos no Brasil. [...]

e) Concurso Cultura 2014

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

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

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

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

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

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

- Manifestação 2014001778, de 26 de março de 2014:

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

- Manifestação 2014001756, de 25 de março de 2014:

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

- Manifestação 2014001679, de 21 de março de 2014:

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

- Manifestação 2014000816, de 11 de março de 2014:

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

f) Desconhecimento da legislação aplicável a projetos incentivados

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

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

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

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

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

A seguir, alguns exemplos de dúvidas relacionadas à legislação:

- Manifestação 2014009941, de 08 de dezembro de 2014:

“Boa tarde! Peço auxílio em relação a etapa de patrocínio de meu projeto, é a primeira vez que tenho um projeto na lei rouanet, ele já está aprovado com as contas abertas e agora consegui um patrocinador, entretanto meu patrocinador também nunca utilizou incentivo fiscal. Desse modo quero saber como faço? Ele vai repassar 20 mil reais como procedemos? Tem algum documento que eu possa entregar para ele? Tem algum documento específico que ele tem de preencher ou é apenas depositar? E se for apenas depositar, como ele poderá provar que é incentivo fiscal? Aguardo retorno,”

- Manifestação 2014009309, de 12 de novembro de 2014:

Prezados Senhores, Gostaria de informações no tocante ao apoio de pessoas físicas com fundamento na Lei Rouanet. As dúvidas residem sob o aspecto da forma ou como o incentivo pode ser feito por uma pessoa física. Pode-se considerar a prestação de serviço em favor do proponente, sem remuneração, como doação? Em caso afirmativo, qual a base legal? Pode-se considerar a doação de bens em favor do proponente para fins do incentivo previsto na Lei Rouanet? Em caso afirmativo, qual a base legal? Certos da atenção de V. Sas. Desde já agradeço e aguardo pronunciamento.,

- Manifestação 2014008969, de 30 de outubro de 2014:

Prezados bom dia. Tenho algumas dúvidas quanto a execução de projetos. Exemplo: tenho um projeto de apresentação teatral aprovado pela Rouanet. 1. Posso cobrar ingressos para essa apresentação? 2. Se é possível cobrar ingressos, existe um limite para valor? Para projetos de construção da sede de entidade cultural/social sem fins lucrativos, que será instalada em terreno não tombado. 1. Esse tipo de projeto se enquadra no Art 18 da lei Rouanet? 2. Posso comprar materiais permanentes para a construção da sede da entidade? No caso, a entidade em questão foi fundada em 1995. Aguardo retorno e desde já agradeço a atenção. O meu abraço.

- Manifestação 2014001680, de 21 de março de 2014.

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

- Manifestação 2014001550, de 18 de março de 2014.

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

- Manifestação 2014001060, de 21 de fevereiro de 2014.

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

V - Outras ações da Ouvidoria em 2014

- **Caso *Jesus Cristo Superstar***

Algo que não pode deixar de ser mencionado no cômputo de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria é o caso do projeto cultural incentivado *Jesus Cristo Superstar*, Pronac 13-8312.

Em 2014, a Ouvidoria recebeu mais de 30.000 (trinta mil) e-mails relacionados ao projeto. Trata-se de Petição de cunho eminentemente religioso, direcionada a então Ministra da Cultura, Sra. Marta Suplicy, e que continha manifestações contrárias à execução do referido projeto.

Quanto ao caso, se manifestou a então Ministra de Estado da Cultura, Marta Suplicy: “O espetáculo ‘Jesus Cristo Superstar’ tem sido aclamado mundialmente pela sua qualidade. Observamos respeito à diversidade religiosa num país cujo Estado é laico. A proposta foi avaliada tecnicamente, como outras, aprovada pela Comissão Nacional de Incentivo à Cultura (CNIC), composta por representantes de artistas, empresários, sociedade civil e do Estado, o que nos pareceu adequado”.²

- **Ouvidoria/MinC é destaque na OGU**

A Ouvidoria do Ministério da Cultura teve seu trabalho reconhecido pela Ouvidoria-Geral da União/CGU.

Em maio de 2014, inclusive, a Ouvidoria/MinC foi destaque no site institucional da OGU, pela qualificação do atendimento e com a consolidação de um Plano de Trabalho com ações e metas para 2014.

- **Capacitação de servidores**

A Ouvidoria tem preocupação constante com a capacitação de seu corpo técnico.

Por isso, em 2014, quatro de nossos servidores participaram de cursos específicos em Ouvidoria, conseguindo, com isso, a certificação como Ouvidores.

- **Público interno / assédio moral**

Outra frente em que a Ouvidoria conseguiu avançar em 2014 foi junto ao público interno, ou seja, servidores e terceirizados que atuam no Ministério da Cultura. Nesse sentido, a Ouvidoria teve papel importante no diálogo entre Órgão e corpo técnico, atuando de forma proativa na solução de inúmeros conflitos.

Em casos de assédio moral, a Ouvidoria fez pesquisas, oitivas, conciliações e, em situações mais complexas, deu encaminhamento à abertura de processos disciplinares.

² Retirado de <http://oglobo.globo.com/cultura/observamos-respeito-diversidade-religiosa-diz-marta-suplicy-sobre-jesus-cristo-superstar-11736392>

A Ouvidoria também participou de reuniões entre colaboradores terceirizados e prepostos das empresas contratadas, além de fazer a interlocução entre tais colaboradores e os fiscais dos contratos dentro do MinC, de modo a sanar problemas pontuais.

- **Problema CGTI X SEFIC**

Um grande gargalo mapeado em 2014 foi quanto à competência para dar solução a alguns problemas verificados em sistemas eletrônicos do MinC, em especial o sistema SALIC.

Argumenta a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI que, quando a dúvida ou problema se relacionar ao comportamento do sistema (ou como deveria se comportar), ou se tratar de solicitações de informação sobre o sistema, a manifestação deveria ser encaminhada a área gestora do negócio, ou seja, às secretarias responsáveis pelos sistemas. No caso do SALIC, a Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC e a Secretaria do Audiovisual – SAV. Assim, caso a unidade técnica entendesse necessário, a partir da manifestação recepcionada pela Ouvidoria e a ela encaminhada, demandaria a CGTI para que possa ser feita a alteração ou solicitação.

No entanto, a SEFIC diverge do entendimento da CGTI. O posicionamento da SEFIC é no sentido de que todas as manifestações relacionadas ao SALIC sejam direcionadas diretamente à CGTI. Trata-se de alteração de posicionamento a partir de uma mudança na estrutura interna no âmbito dessa Secretaria.

Assim, a Ouvidoria já realizou algumas reuniões com as unidades técnicas envolvidas no imbróglio, a fim de darmos solução ao caso. Fato é que até o fim de 2014 não foi possível solucionar a demanda.

Nessa esteira, a maioria das manifestações de 2014 que continuam inconclusas se relaciona ao sistema SALIC.

- **Sistema informatizado da Ouvidoria é cedido a outros órgãos**

O sistema informatizado da Ouvidoria/MinC, utilizado desde novembro de 2013, começou a ser cedido a órgãos federais, como o Sistema Florestal Brasileiro, bem como à Fundação Biblioteca Nacional – FBN e ao Instituto Brasileiro de Museus – Ibram, vinculados ao MinC. Ademais, outros órgãos, como o Ministério dos Esportes e a Agência Goiana de Regulação – AGR já demonstraram interesse na cessão de nosso sistema.

Importante ressaltar que a Ouvidoria-Geral da União/CGU destacou a qualidade de nosso sistema informatizado, tecendo elogios públicos durante a realização do curso Gestão em Ouvidoria, realizado pela própria OGU em abril de 2014.