



**MINISTÉRIO DA CULTURA
GABINETE DA MINISTRA
OUVIDORIA**

Esplanada dos Ministérios – Bloco B – 3º andar – CEP: 70068-900 – Brasília/DF
Telefones: (61) 2024-2498 - (61) 2024-2439
www.cultura.gov.br

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CULTURA
ANO 2012**

“[...] a ouvidoria pública, enquanto instrumento de inclusão social, também se transforma em poderoso instrumento de controle social pela relação direta entre inclusão e controle social. Transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às atividades governamentais.”

Antonio Semeraro Rito Cardoso

1. Introdução

O ano de 2012 foi particularmente especial para as Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Com o advento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, a relação da sociedade com a Administração Pública deu um grande passo rumo à evolução da transparência pública. As ouvidorias tornaram-se o canal mais frequente para externar a mudança de paradigma provocada pela referida Lei: “o sigilo é a exceção”.

Neste contexto, a Ouvidoria atuou como protagonista na implantação da Lei de Acesso à Informação na estrutura do Ministério da Cultura e de suas entidades vinculadas.

Criada pela Portaria nº 107, de 17 de novembro de 2009, a Ouvidoria tem como principais competências: representar os interesses do cidadão dentro do Ministério da Cultura; receber e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações,

denúncias, críticas, sugestões e elogios lançados por cidadãos e servidores; bem como assegurar direito de resposta às demandas interpostas.

2. Principais Atividades da Ouvidoria no Ano de 2012

a) Implantação da Lei de Acesso à Informação - LAI

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso à informação. Em 2012, as principais atividades da Ouvidoria estiveram voltadas para a sua implantação, no âmbito deste Ministério e de suas entidades vinculadas.

O sucesso desse trabalho só foi possível mediante um esforço conjunto do Gabinete da Ministra - GM, da Secretaria Executiva - SE, da Assessoria de Controle Interno - AECI e da Ouvidoria, o que garantiu ao Ministério estar apto a responder os pedidos de informação apresentados por qualquer cidadão, mediante o cumprimento de procedimentos e prazos estabelecidos pela Controladoria Geral da União – CGU e dentro das obrigações de transparência que a Lei determina.

A Ouvidoria e a AECI receberam a incumbência de coordenar um Grupo de Trabalho que conduziu os esforços para promover a adaptação do Ministério da Cultura e de suas entidades vinculadas às novas exigências legais.

Ademais, entre as diversas providências necessárias ao cumprimento da referida Lei, foi instituído o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC que, no âmbito do Ministério, é administrado pela Ouvidoria. Para administrar essa unidade de atendimento, a Ouvidoria ofereceu uma Oficina de Capacitação na Lei de Acesso para representantes do Ministério e das entidades vinculadas situadas em Brasília. As demais entidades receberam treinamento por meio de parceria com a CGU.

b) Participação no Grupo Piloto de Ouvidorias Públicas do Executivo

A Ouvidoria participou do projeto: Política Brasileira de Acesso às Informações Públicas, coordenado pela Ouvidoria Geral da União - OGU e com cooperação técnica da UNESCO. O objetivo das nove ouvidorias participantes foi traçar estudos e diagnósticos preliminares fundamentais à implementação da LAI.

O MinC foi convidado a participar desse grupo de trabalho em razão de já desenvolver uma *expertise* em comunicação com o usuário, por meio do sistema Salic, e

pela realização de consultas públicas com grande participação popular. Outrossim, a cultura sempre exerceu papel fundamental no processo de redemocratização do país, o que possibilitou a viabilidade das políticas de acesso à informação.

c) Desenvolvimento do sistema informatizado de Ouvidoria

A previsão de utilizar o *software* público para ouvidorias sugerido pela OGU não se concretizou em 2012. Estudos realizados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e da empresa contratada XTI Informática Ltda. demonstraram que a plataforma utilizada pelo Ministério não era compatível com a utilizada por aquele *software* público. Por isso, um novo sistema foi pensado e está sendo construído para atender às necessidades da área e do recém-instituído SIC, após a Ouvidoria ter sido contemplada no contrato de prestação de serviços nº 43/2011, decorrente do pregão nº 10/2011.

Espera-se que o novo sistema seja disponibilizado para testes em fevereiro de 2013.

d) Administração do canal de atendimento “Fale com a Cultura”

Ciente da importância de uma central de atendimento para o Ministério da Cultura, a Ouvidoria centralizou as demandas dos cidadãos por informações gerais de todas as secretarias e vinculadas. As solicitações são encaminhadas para as áreas competentes e acompanhadas até a sua conclusão, ainda que não sejam objeto de apreciação da Ouvidoria.

A centralização das manifestações e o acompanhamento da qualidade da resposta tem resultado em melhorias no cumprimento de prazos e no atendimento ao cidadão. A adoção desses procedimentos tem gerado um retorno positivo dos demandantes que pode ser observado pelo aumento no número de elogios e agradecimentos recebidos pela Ouvidoria.

d) Mediação de conflitos entre servidores

Foram realizadas reuniões com gestores e servidores das áreas envolvidas em conflitos no ambiente de trabalho com a finalidade de buscar um entendimento a respeito

de pedidos de deslocamentos para outras secretarias, dificuldades de adaptação à função exercida, uso indevido do correio eletrônico e denúncias de assédio moral. As reuniões apontaram para a necessidade de incentivar a participação dos servidores em cursos de capacitação a respeito de temas como “assédio moral” e também “direitos e deveres do servidor público”. As sugestões foram encaminhadas à Coordenação Geral de Gestão de pessoas que promoveu palestras de capacitação no mesmo ano.

Os conflitos foram sanados pelos gestores envolvidos.

e) Participação na Comissão Nacional de Incentivo à Cultura – CNIC

Ao longo do ano, a Ouvidoria esteve presente nas reuniões da CNIC com o objetivo de oferecer aos comissários e participantes em geral um canal de comunicação direto e imparcial com o MinC.

Além de ter participado das plenárias, acompanhou as visitas técnicas e os encontros com os produtores culturais e líderes comunitários, colhendo informações para a melhoria do serviço prestado, esclarecendo dúvidas e orientando a respeito do uso do sistema de Ouvidoria como canal legítimo de diálogo com a instituição.

Desse trabalho surgiram apontamentos importantes como a aproximação com o empresariado para melhor orientá-lo acerca do abatimento no imposto de renda via Lei Rouanet (ação já implementada pela SEFIC) e a detecção da fragilidade das redes de *internet* fora dos grandes centros do país.

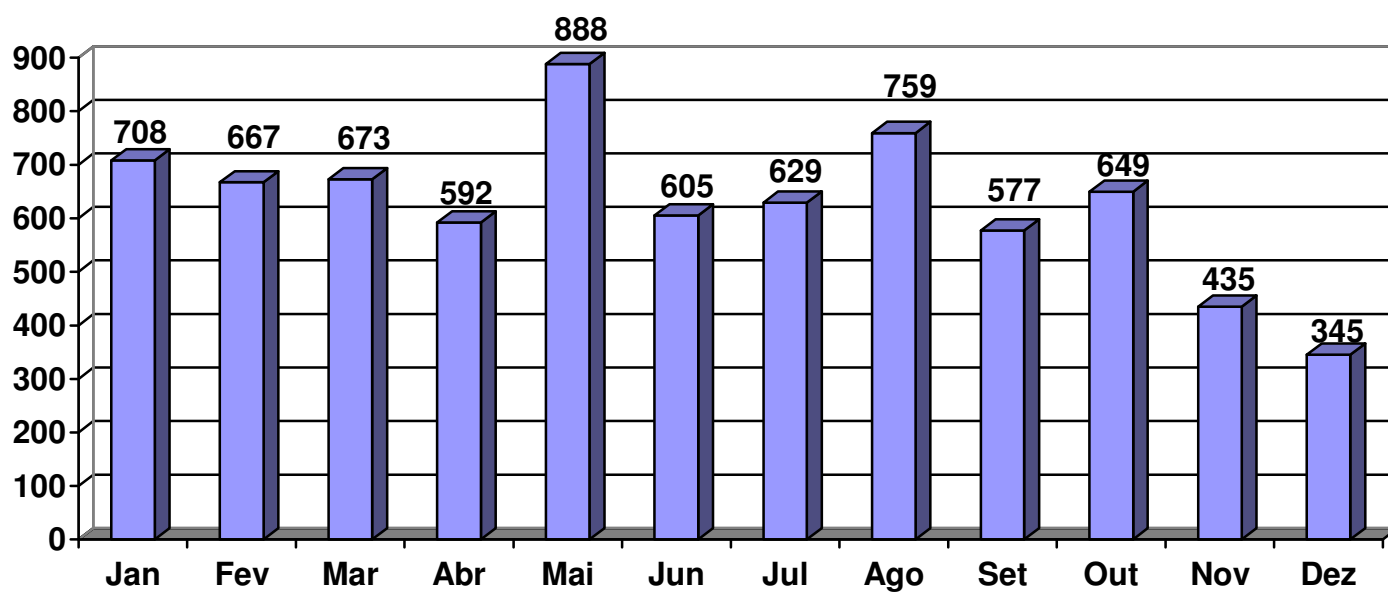
3. Relatório

Este relatório tem por finalidade fornecer um balanço a respeito das demandas atendidas nesta Ouvidoria e visa a contribuir com insumos para a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo MinC ao cidadão.

Em referência ao relatório do Serviço de Informações ao Cidadão, seu período de avaliação será de 16 de maio de 2012 a 30 de abril de 2013 e sua publicação a partir do mês de junho, conforme disposto no Decreto nº 7.724/2012, Art. 73.

3.1. Gráfico 1 – Total de mensagens recebidas por mês e Gráfico 2 – Mensagens destinadas ao MinC e destinadas às entidades vinculadas

Gráfico 1 - TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



No ano de 2012, a Ouvidoria recebeu 7.527 manifestações, obtendo uma média de 627 manifestações/mês.

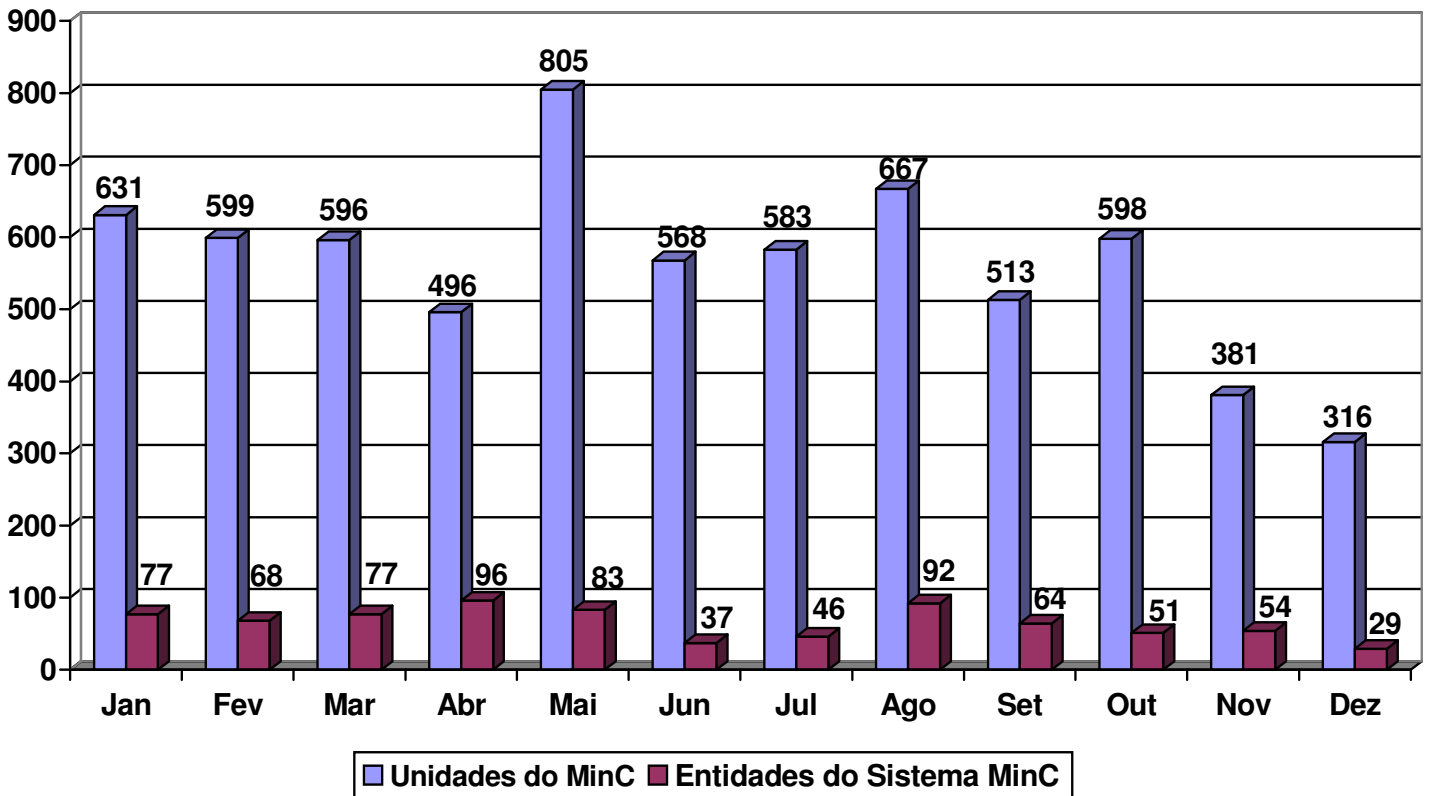
Com relação à distribuição de mensagens, temos as seguintes informações:

- O maior quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria diz respeito às informações acerca de projetos culturais em andamento pela Lei Rouanet, bem como sobre lançamentos ou resultados de editais promovidos pelo MinC ou pelas entidades vinculadas.
- A maior concentração de manifestações ocorreu no mês de maio e tem relação com a autorização do processo seletivo simplificado 01/2012 autorizado pela Portaria Interministerial nº 192/2012. Os cidadãos buscaram informações a respeito do lançamento do edital, inscrições e legislação específica;
- O segundo maior pico de mensagens na Ouvidoria aconteceu em agosto por ocasião processo de inscrição para a formação dos colegiados setoriais e

posterior eleição dos delegados estaduais que iriam compor o novo Conselho Nacional de Políticas Culturais;

- Em janeiro ocorre um aumento previsto de pedidos de informações a respeito de projetos culturais financiados pela Lei Rouanet, especialmente relacionados à prorrogação do prazo de captação de recursos;

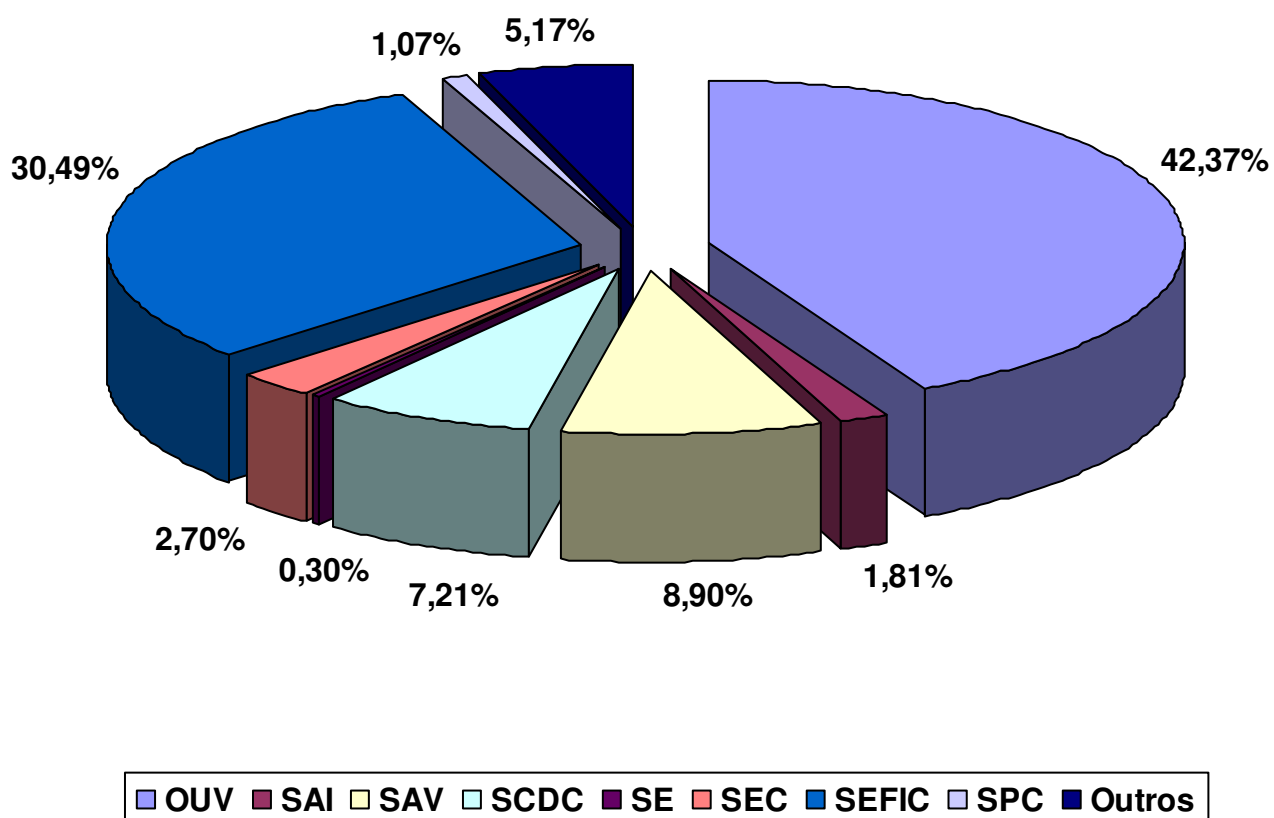
Gráfico 2 - TOTAL DE MENSAGENS - UNIDADES X ENTIDADES DO SISTEMA MINC



Dentre as mensagens recebidas, 6.753 foram destinadas às unidades do Sistema MinC, o que representa 89,70% do total de encaminhamentos. Para as entidades vinculadas ao Ministério da Cultura, foram destinadas 774 mensagens, perfazendo 10,30% do montante geral.

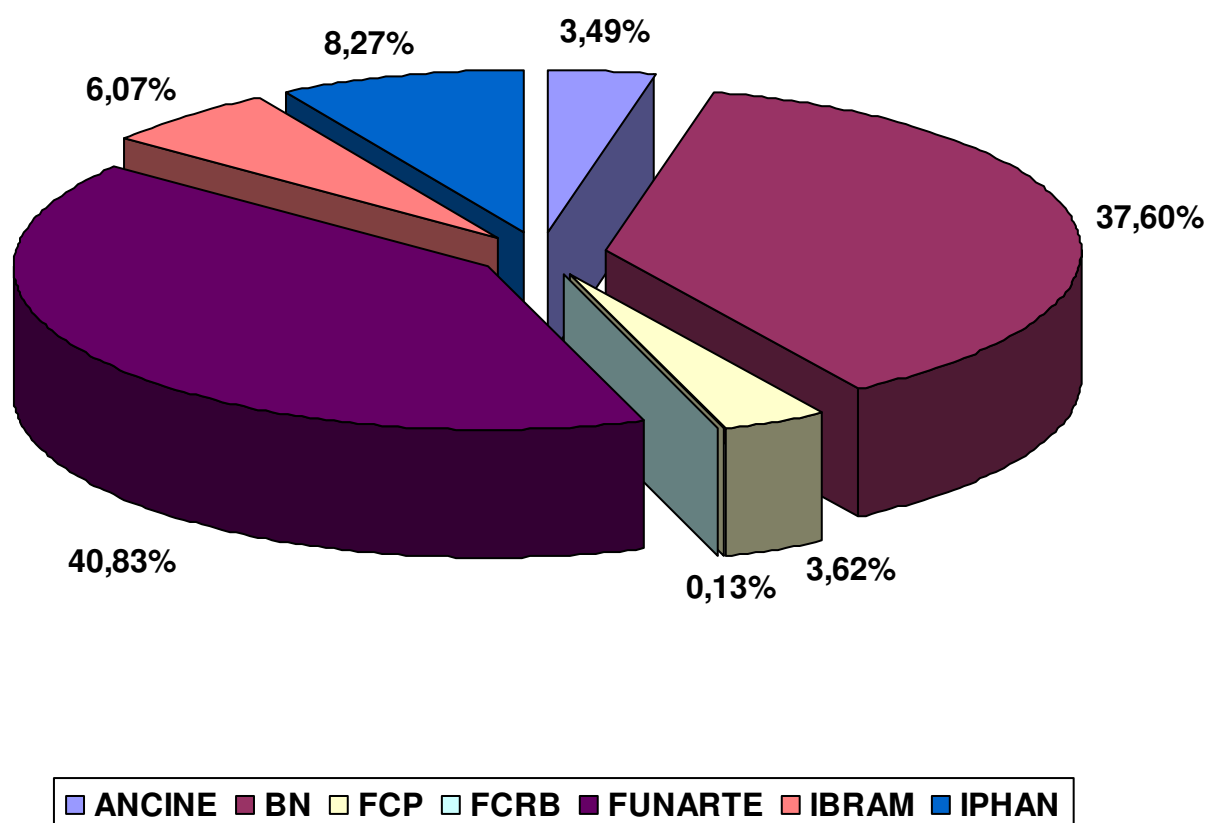
3.2. Gráfico 3 – Mensagens enviadas para as Secretarias e unidades do MinC

Gráfico 3 - TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC



As unidades do sistema MinC receberam 6.753 manifestações. A Ouvidoria respondeu diretamente 2.861 mensagens ao cidadão. A Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura - SEFIC recebeu, por intermédio da Ouvidoria, 2.059 mensagens. Essas duas áreas perfizeram 72,86% 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, 601 e 487 mensagens.

3.3. Gráfico 4 – Mensagens enviadas às entidades vinculadas

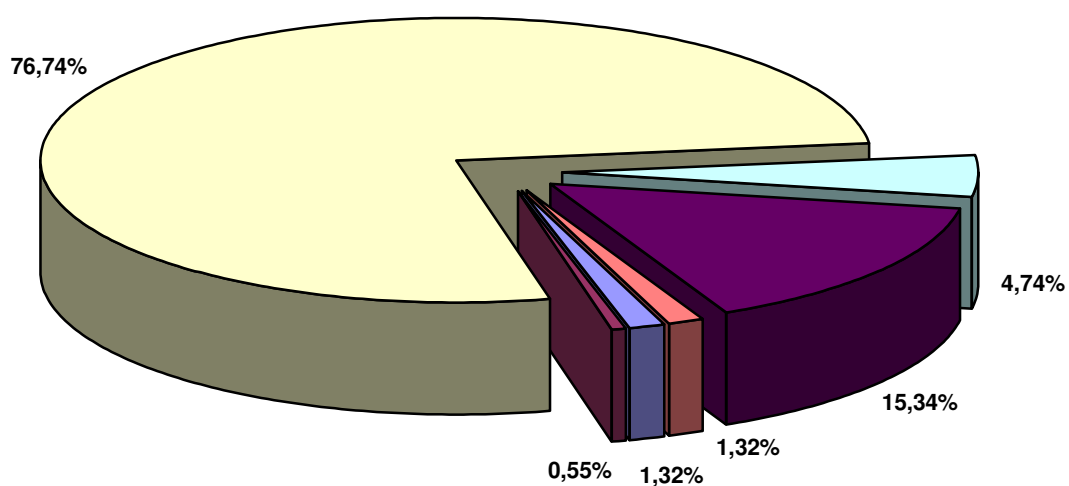
Gráfico 4 - TOTAL DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS UNIDADES DO MINC

As entidades vinculadas receberam, por intermédio da Ouvidoria, 774 manifestações em 2012. Entre elas, a Fundação Nacional de Artes – FUNARTE foi a mais demandada e recebeu 316 mensagens. Em seguida, destaca-se a Fundação Biblioteca Nacional – BN, que recebeu 291 mensagens. Juntas, essas vinculadas representaram 78,43% do total de mensagens encaminhadas pela Ouvidoria às entidades vinculadas.

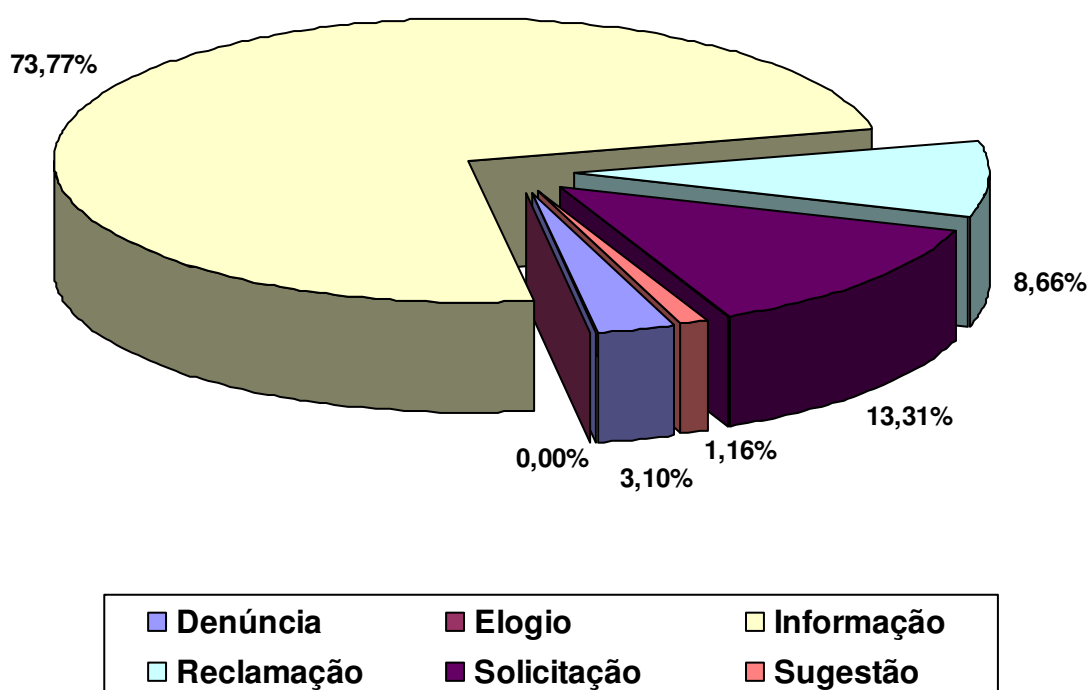
A respeito das mensagens recebidas na Ouvidoria e destinadas às vinculadas, os temas mais recorrentes são pedidos de informações a respeito de editais e programas da Fundação Nacional de Artes – Funarte, bem como da Fundação Biblioteca Nacional – BN.

3.4. Gráficos 5 e 6 – Classificação das Mensagens Registradas na Ouvidoria

**Gráfico 5 - CLASSIFICAÇÃO DAS MENSAGENS
UNIDADES DO MINC**



**Gráfico 6 - CLASSIFICAÇÃO DAS MENSAGENS
ENTIDADES VINCULADAS**



Pedidos de informação representam a maior movimentação de mensagens registradas na Ouvidoria. Esse fato é interessante e sugere um estudo contundente da forma como o Ministério da Cultura divulga suas informações. Vejamos alguns aspectos:

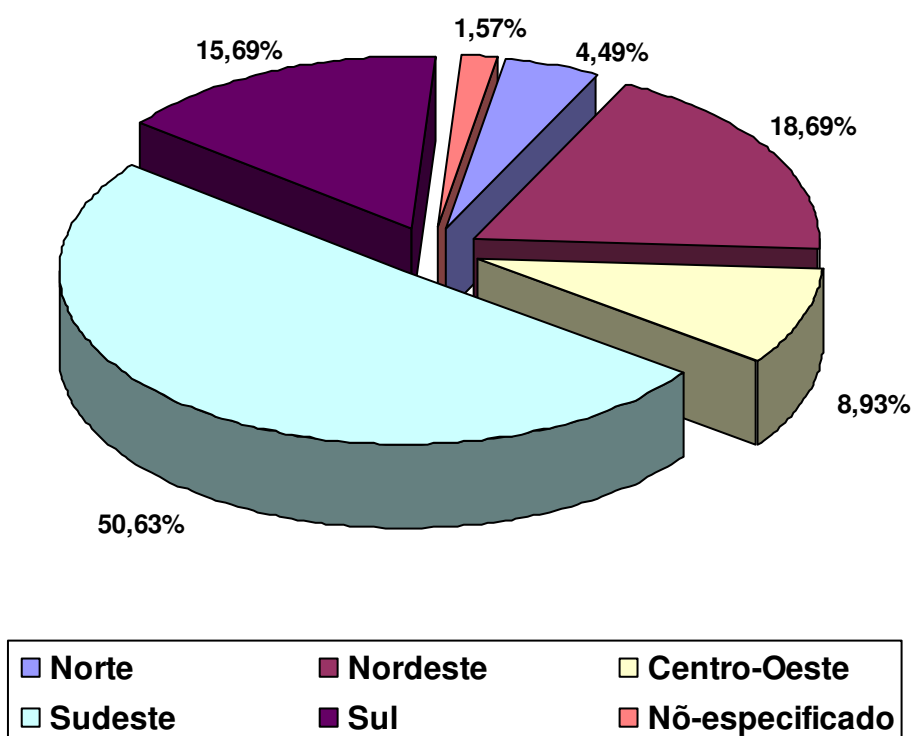
- Em muitos casos, a informação solicitada à Ouvidoria estava disponível na página da instituição, entretanto, o cidadão não conseguiu localizá-la ao pesquisar no *site*;
- Observa-se, especialmente quanto aos editais, que as informações contidas no *site* não passam por uma rotina sistêmica de atualização;
- A prática comum em algumas secretarias de fazer uso de *blogs* para divulgar seus programas e eventos prejudica a busca por informações na página oficial, uma vez que estas ficam dispersas e não são moderadas regularmente pelas secretarias responsáveis.

A Lei de Acesso à informação estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal. Isto deverá ser feito através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sítios da internet.

Nesse sentido, a Ouvidoria endossa a necessidade de reformulação da página do Ministério da Cultura na *internet*, inclusive por ser uma manifestação recorrente dos usuários. Com o acesso prévio à informação, o cidadão não precisa acionar os órgãos e entidades públicas, gerando benefícios tanto para ele, quanto economia de tempo e recursos para a Administração.

A segunda maior demanda da Ouvidoria é por solicitações de serviços geralmente relacionados com a execução de projetos culturais via mecenato ou com a doação de livros e materiais culturais.

3.5. Gráfico 7 – Registro das Mensagens por Região Econômica

Gráfico 7 - TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS POR REGIÃO ECONÔMICA

O gráfico 7 endossa a já observada concentração de projetos culturais na região sudeste do país. Assim como na participação em projetos culturais, essa região responde a mais de 50% das manifestações recebidas na Ouvidoria.

3.a – Evolução do Atendimento no Sistema MinC

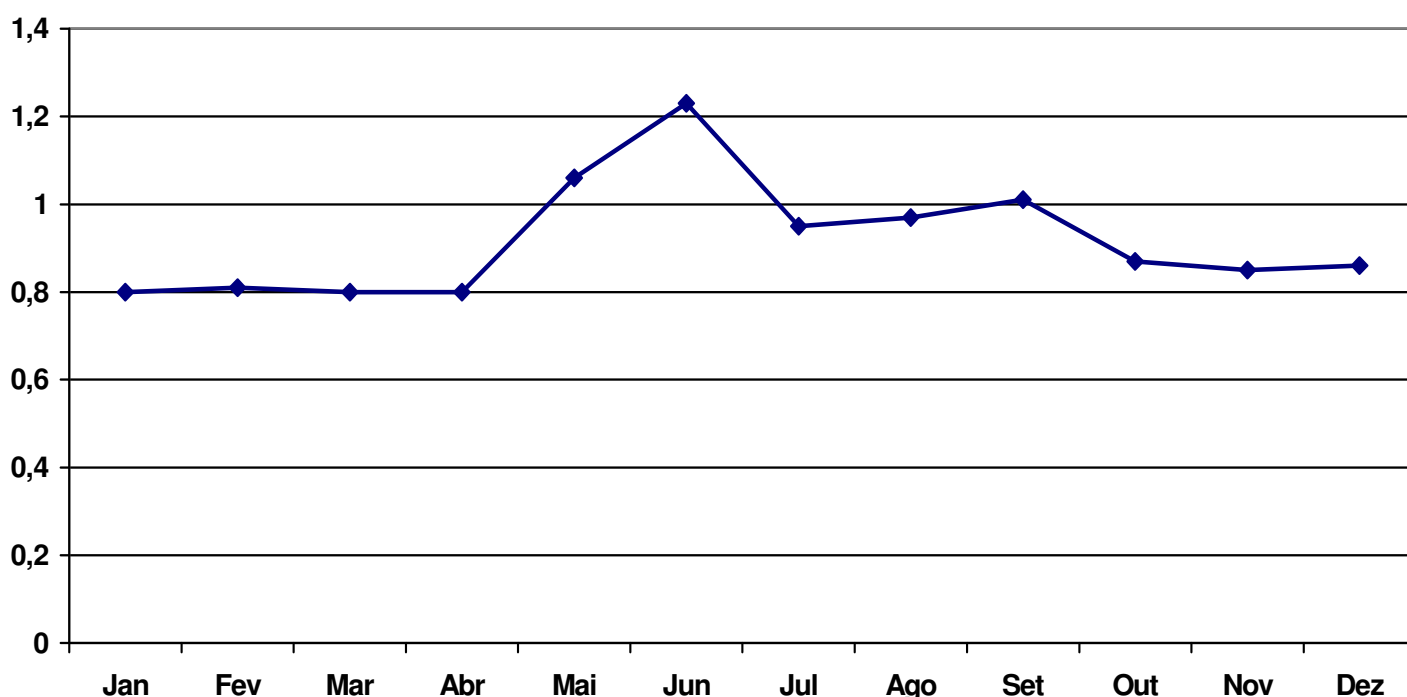
A Ouvidoria acompanha o desenvolvimento do atendimento de cada unidade por intermédio das mensagens recebidas, classificadas e encaminhadas para manifestação e resposta das áreas fins. Leva-se em conta a classificação recebida, o prazo para o atendimento e a qualidade da resposta.

Para viabilizar o acompanhamento, a Ouvidoria adotou, internamente, prazos de resposta de acordo com a classificação dada à mensagem. Pedidos de informações e solicitações devem ser respondidos em até 05 dias úteis, reclamações em até 15 dias úteis e denúncias em até 30 dias úteis, prorrogáveis a depender do processo de apuração.

Além disso, visando não comprometer a qualidade da resposta e o prazo de atendimento, a Ouvidoria emite, regularmente, alertas a respeito de manifestações pendentes por parte das unidades do MinC ou das entidades vinculadas.

A Ouvidoria reconhece que não é tarefa fácil garantir o comprometimento integral de todas as secretarias com os prazos propostos, seja pela falta de uma regulamentação específica, seja em respeito ao volume de trabalho de cada unidade.

Gráfico 8 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DO SISTEMA MINC



A Ouvidoria adotou, internamente, prazos de resposta de acordo com a classificação da mensagem recebida. Pedidos de informações e solicitações

O grau de resolubilidade é calculado pela razão entre o total de mensagens concluídas e o total de mensagens cadastradas no mês. O resultado entre 0,80 e 1,0 é entendido como excelente pela Ouvidoria, pois aponta que as respostas foram produzidas com qualidade e dentro do prazo adequado para atendimento. Pontuação entre 0,59 e 0,79 representa um bom atendimento, mas, que necessita de ajustes, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos para resposta. Pontuação abaixo de 0,59 é entendida como crítica por não cumprir a qualidade do atendimento e o prazo para resposta, demandando constante intervenção por parte da Ouvidoria.

O Gráfico 8 representa o desenvolvimento do atendimento do Sistema MinC. No plano geral, o grau de resolubilidade é um pouco superior a 0,9, indicando que, em média, 90% das mensagens cadastradas na Ouvidoria são respondidas mensalmente. Ainda sobre esse aspecto, pode-se observar que o melhor retorno das secretarias e vinculadas para a conclusão das manifestações pendentes ocorreu entre os meses de maio e junho, devido a uma cobrança contundente realizada pela Ouvidoria no mês de abril.

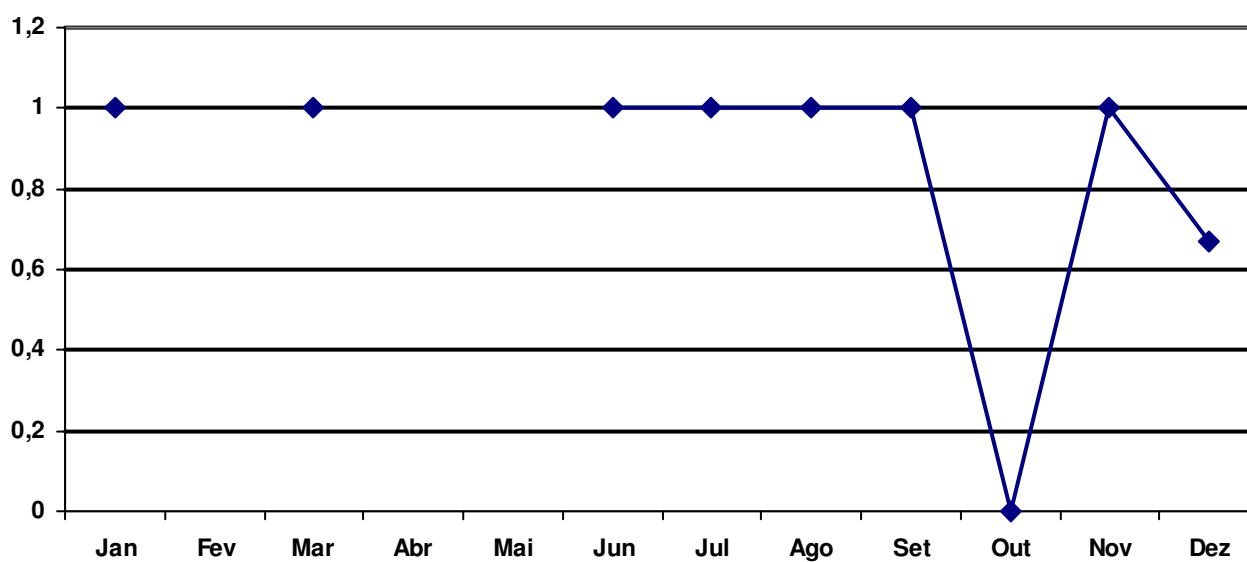
A partir das tabelas e gráficos que se seguem, as unidades do MinC passam a ser analisadas individualmente com relação ao desenvolvimento do atendimento ao cidadão durante o ano de 2012.

Gabinete da Ministra – GM/MinC

Tabela 3.1 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pelo GM em 2012

GM	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	5		2			1	3	2	1	4	1	3	22
Concluídas	5		2			1	3	2	1	0	1	2	17
Pendentes	0		0			0	0	0	0	4	0	1	5
% Concluídas	100%		100%			100%	100%	100%	100%	0%	100%	67%	77%

Gráfico 9 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE GM

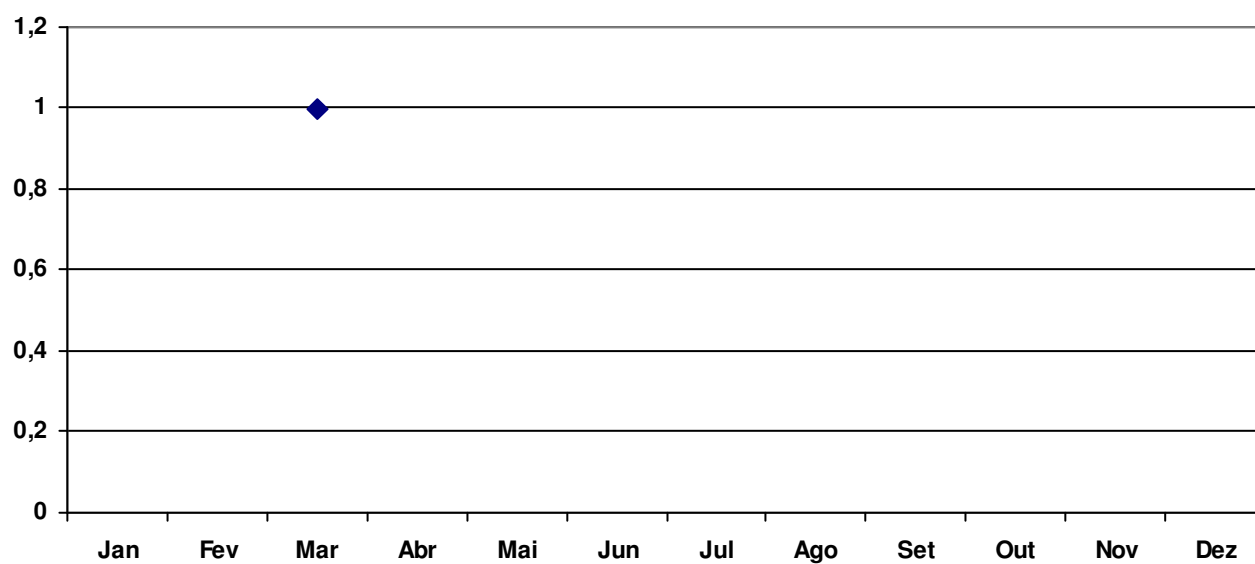


Assessoria Parlamentar – Aspar/GM/MinC

Tabela 3.2 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Aspar em 2012

ASPAR	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas			1										1
Concluídas			1										1
Pendentes			0										0
% Concluídas			100%										100%

Gráfico 10 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE ASPAR

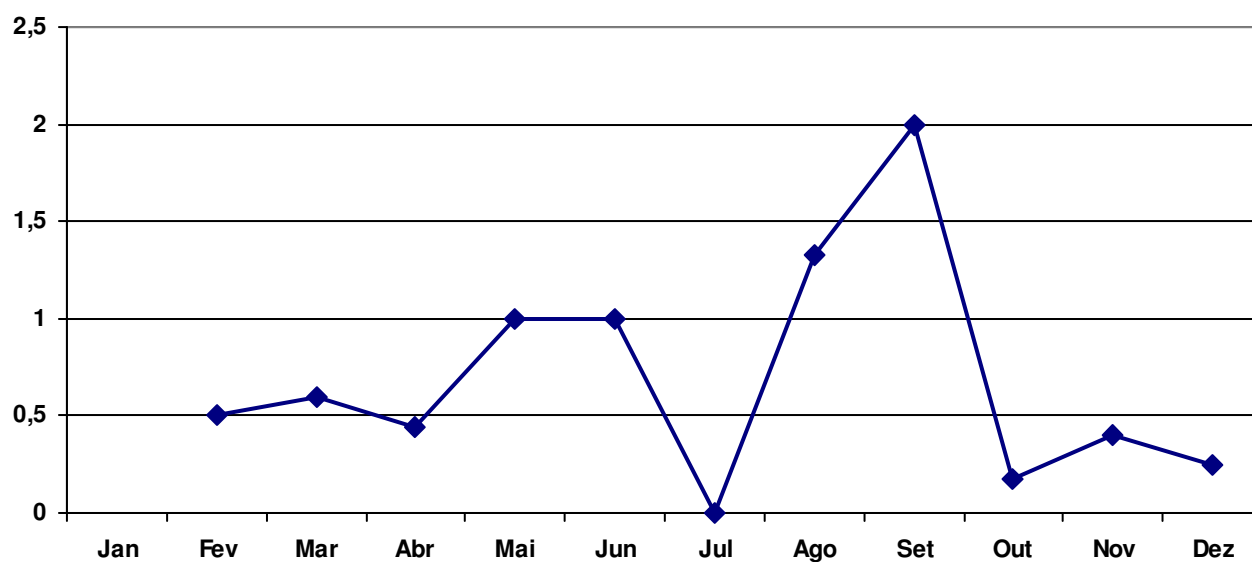


Assessoria de Comunicação – Ascom/GM/MinC

Tabela 3.3 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Ascom em 2012

ASCOM	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas		2	5	9	6	4	9	3	1	6	5	4	54
Concluídas		1	3	4	6	4	0	4	2	1	2	1	28
Pendentes		1	2	5	0	0	9	-1	-1	5	3	3	26
% Concluídas		50%	60%	44%	100%	100%	0%	133%	200%	17%	40%	25%	52%

Gráfico 11 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE ASCOM

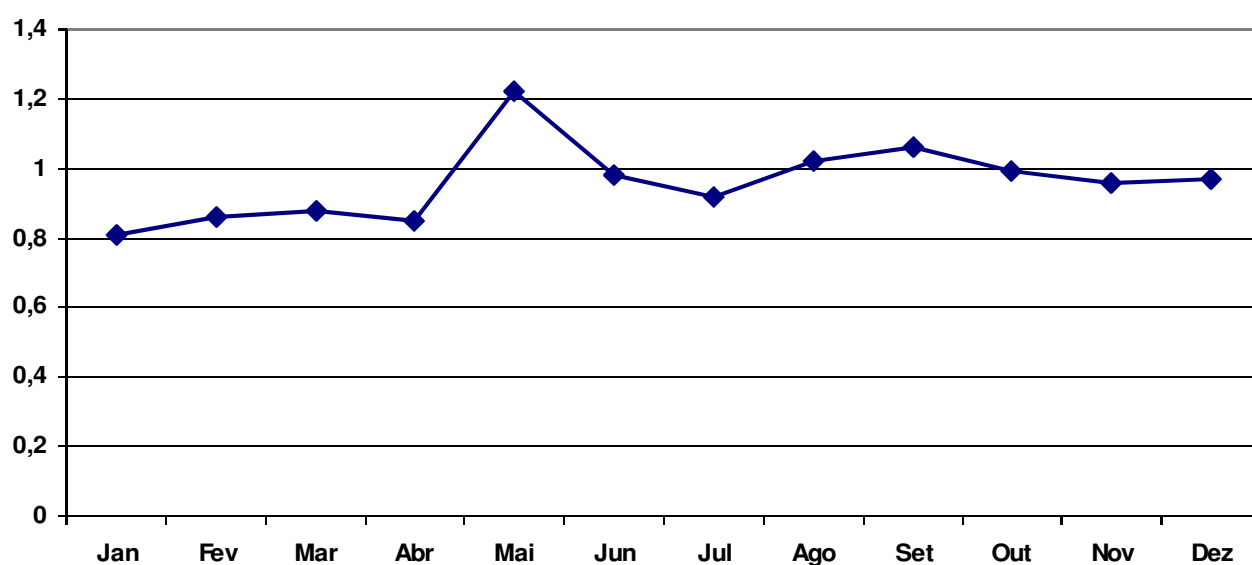


Ouvidoria/GM/MinC

Tabela 3.4 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Ouvidoria em 2012

OUVIDORIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	200	185	192	172	407	315	238	328	278	281	148	117	2861
Concluídas	161	160	169	147	495	309	218	334	296	279	142	114	2824
Pendentes	39	25	23	25	-88	6	20	-6	-18	2	6	3	37
% Concluídas	81%	86%	88%	85%	122%	98%	92%	102%	106%	99%	96%	97%	99%

Gráfico 12 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE OUVIDORIA



A Ouvidoria empenha-se em atender diretamente o maior quantitativo de mensagens possível. Para isso, faz uso de uma compilação respostas padrão ligadas a temas frequentes, podendo assim, agilizar o atendimento ao mesmo tempo em que amortece o encaminhamento de mensagens para as áreas fins. O FAQ (*Frequently Asked Questions*) da Ouvidoria também pode ser encontrado na página do Ministério na internet, no *link* “Acesso à Informação”.

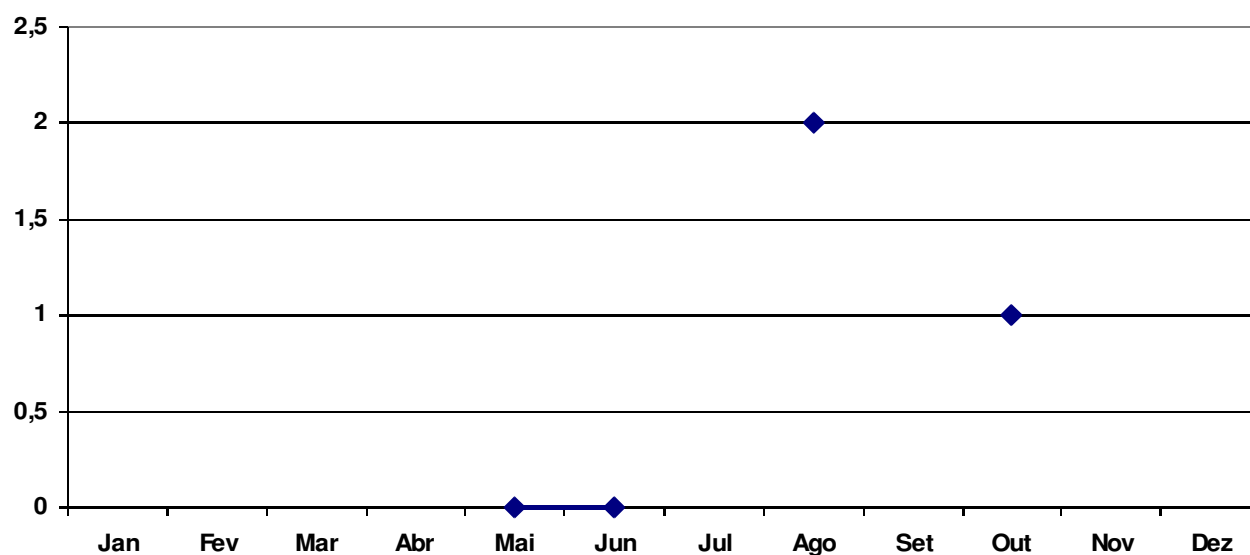
As mensagens pendentes na Ouvidoria são aquelas que não apresentam informações suficientes para elaboração da resposta e, por isso, são devolvidas para o usuário para complementação de informação.

Consultoria Jurídica – Conjur/GM/MinC

Tabela 3.5 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Conjur em 2012

CONJUR	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas					1	1		0		1			3
Concluídas					0	0		2		0			2
Pendentes					1	1		-2		1			1
% Concluídas					0%	0%		200%		0%			67%

Gráfico 13 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE CONJUR

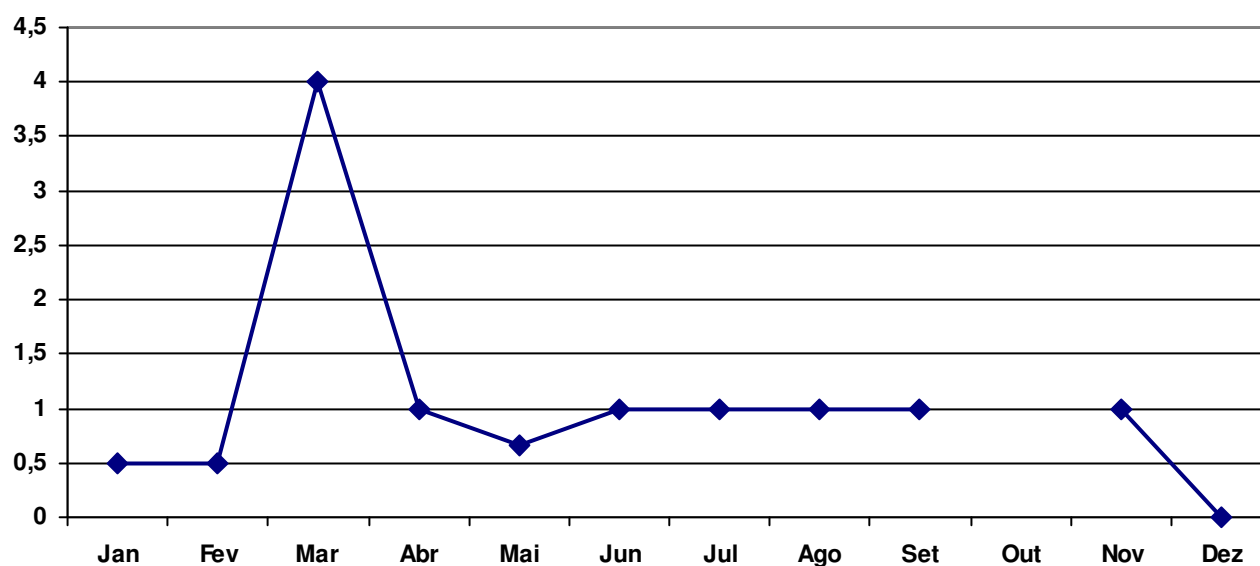


Secretaria Executiva – SE/MinC

Tabela 3.6 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SE em 2012

SE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	2	4	1	1	3	2	2	1	1		1	2	20
Concluídas	1	2	4	1	2	2	2	1	1		1	0	17
Pendentes	1	2	-3	0	1	0	0	0	0		0	2	3
% Concluídas	50%	50%	400%	100%	67%	100%	100%	100%	100%		100%	0%	85%

Gráfico 14 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SE

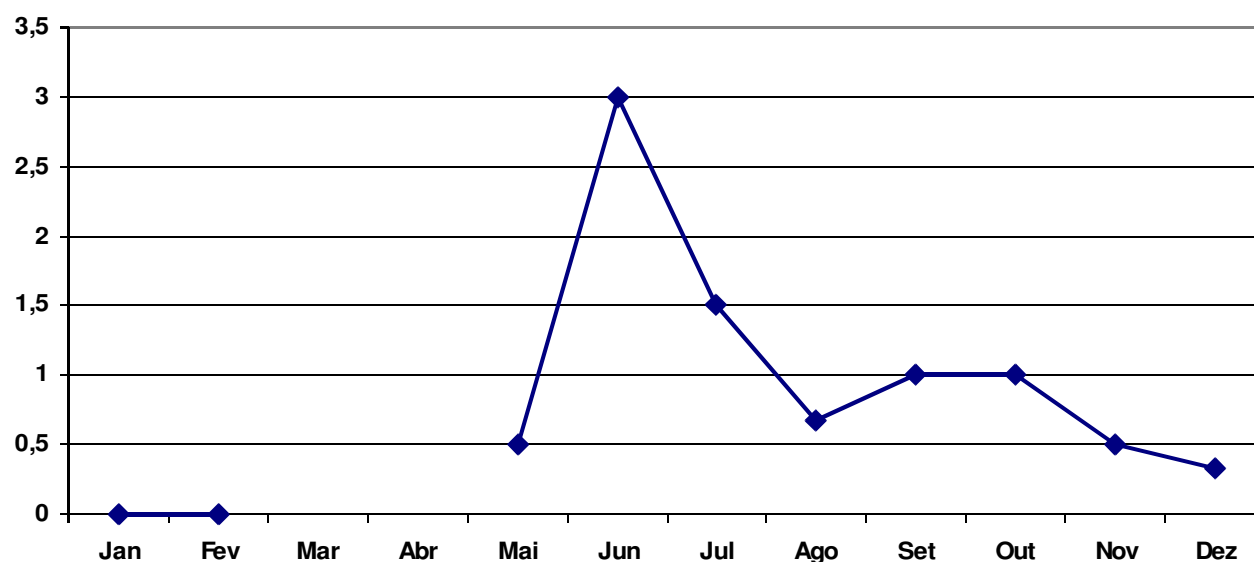


Diretoria de Infraestrutura Cultural – Dinc/SE/MinC

Tabela 3.7 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Dinc em 2012

DINC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	1	1			2	1	2	3	2	1	2	3	18
Concluídas	0	0			1	3	3	2	2	1	1	1	14
Pendentes	1	1			1	-2	-1	1	0	0	1	2	4
% Concluídas	0%	0%			50%	300%	150%	67%	100%	100%	50%	33%	78%

Gráfico 15 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DINC

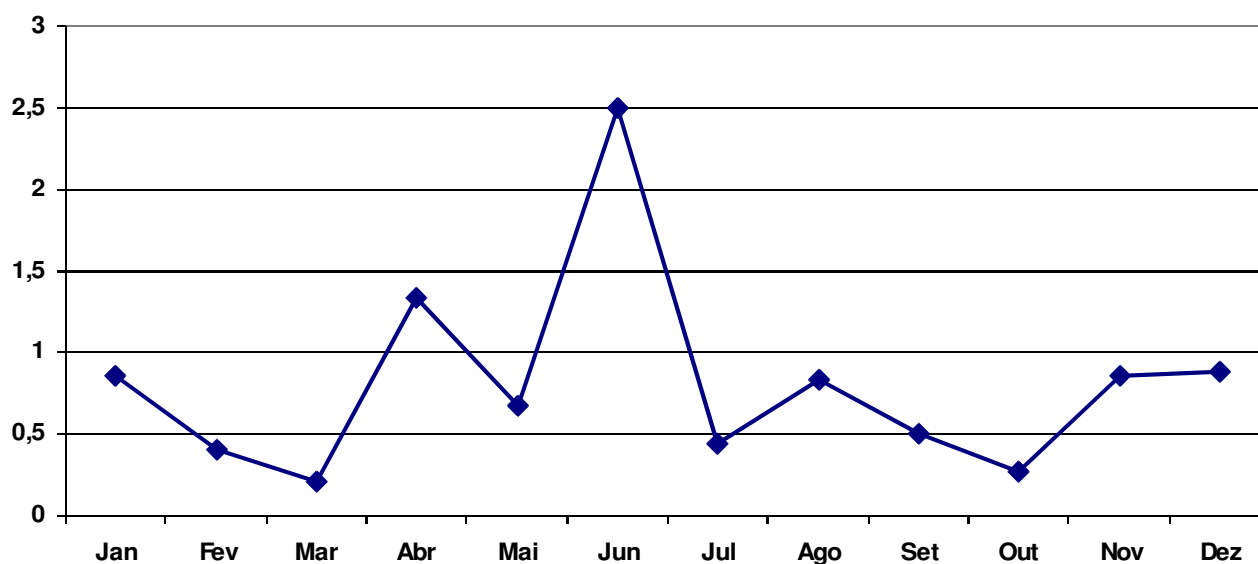


Diretoria de Direitos Intelectuais – DDI/SE/MinC

Tabela 3.8 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela DDI em 2012

DDI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	7	10	14	3	6	2	9	12	12	15	14	8	112
Concluídas	6	4	3	4	4	5	4	10	6	4	12	7	69
Pendentes	1	6	11	-1	2	-3	5	2	6	11	2	1	43
% Concluídas	86%	40%	21%	133%	67%	250%	44%	83%	50%	27%	86%	88%	62%

Gráfico 16 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DDI

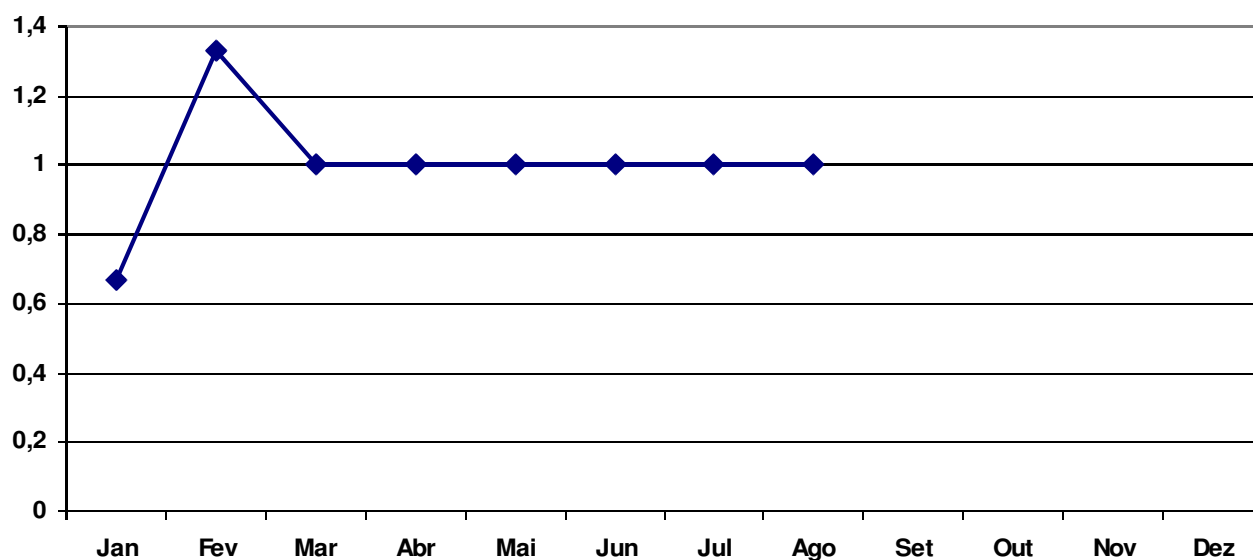


Diretoria de Relações Internacionais – DRI/SE/MinC

Tabela 3.9 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela DRI em 2012

DRI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	3	3	1	5	5	2	2	5					26
Concluídas	2	4	1	5	5	2	2	5					26
Pendentes	1	-1	0	0	0	0	0	0					0
% Concluídas	67%	133%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%

Gráfico 17 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DRI

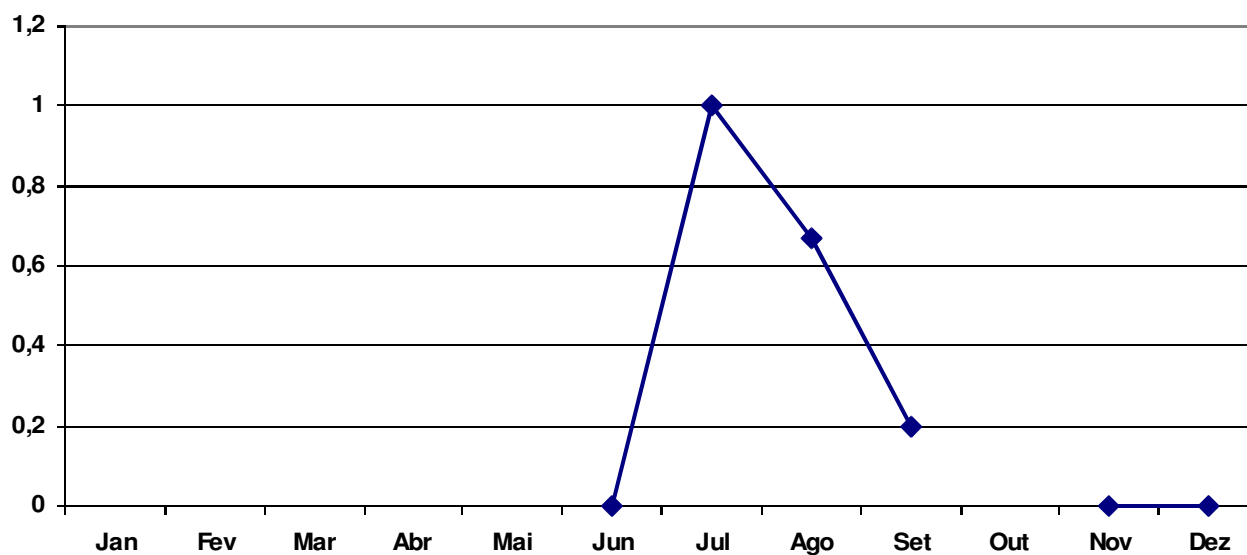


Subsecretaria de Planejamento Orçamento e Administração– SPOA/SE/MinC

Tabela 3.10 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SPOA em 2012

SPOA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas						1	1	3	5		2	2	16
Concluídas						0	1	2	1		0	0	4
Pendentes						1	0	1	4		2	2	12
% Concluídas						0%	100%	67%	20%		0%	0%	25%

Gráfico 18 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SPOA

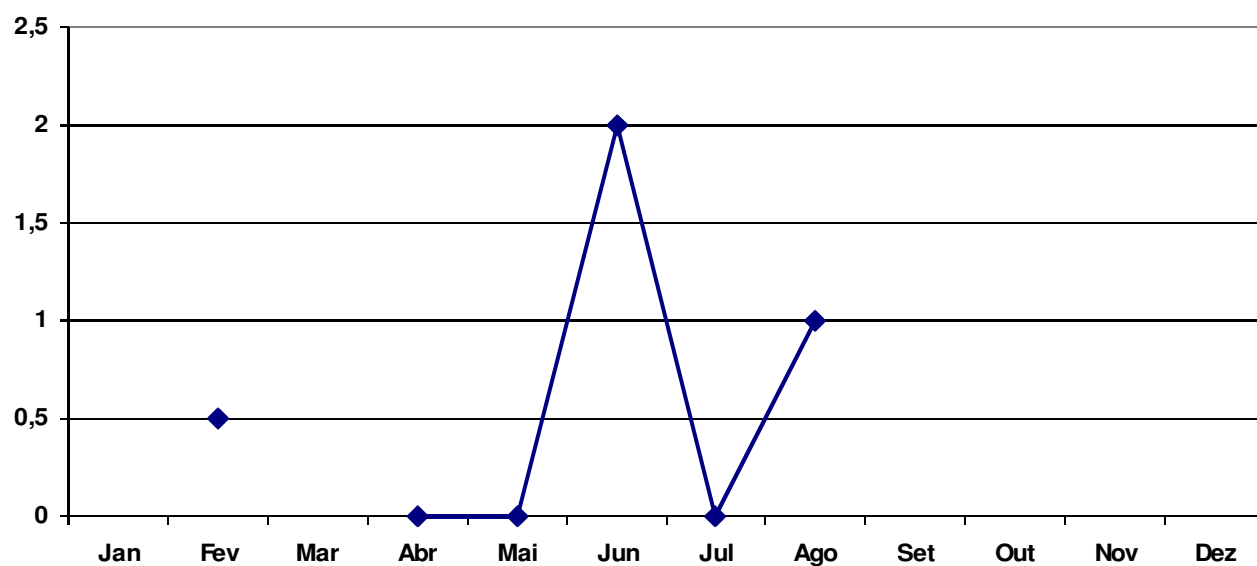


Diretoria de Gestão Interna – DGI/SE/MinC¹

Tabela 3.11 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela DGI em 2012

DGI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas		2		1	1	0	1	0					5
Concluídas		1		0	0	2	0	1					4
Pendentes		1		1	1	-2	1	-1					1
% Concluídas		50%		0%	0%	200%	0%	100%					80%

Gráfico 19 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DGI



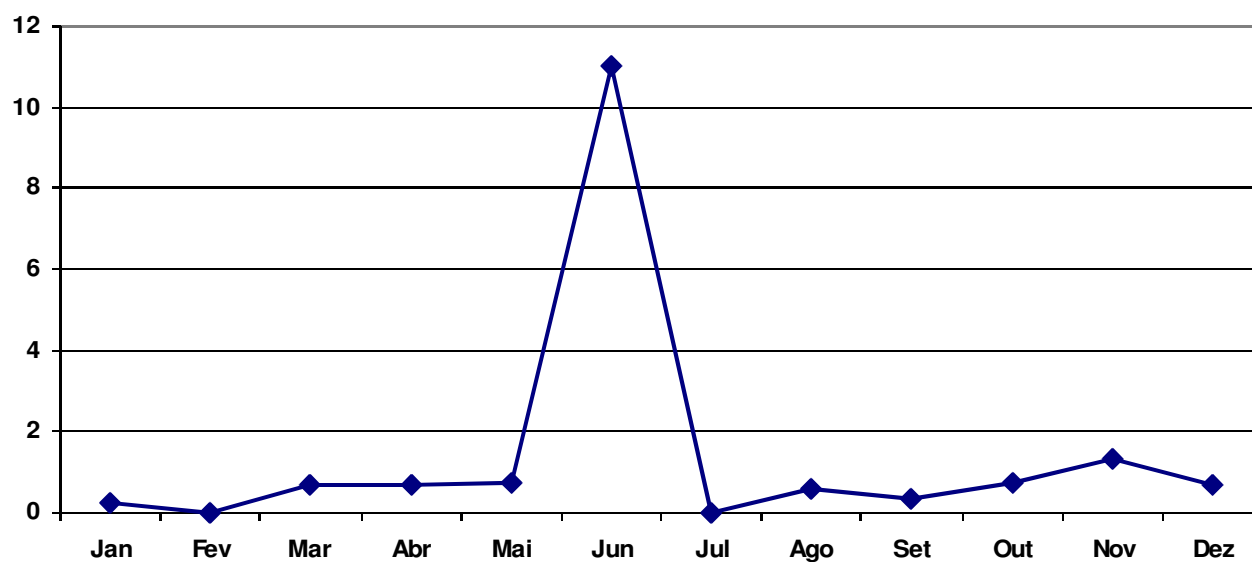
¹ A DGI atuou até a publicação do Decreto 7.743/2012 de 31 de maio de 2012 que promoveu a reestruturação do MinC.

Coordenação Geral de Gestão de Pessoas – CGEP/SE/MinC

Tabela 3.12 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela CGEP em 2012

CGEP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	4	9	7	3	4	0	1	7	6	4	3	6	54
Concluídas	1	0	5	2	3	11	0	4	2	3	4	4	39
Pendentes	3	9	2	1	1	-11	1	3	4	1	-1	2	15
% Concluídas	25%	0%	71%	67%	75%	1100%	0%	57%	33%	75%	133%	67%	72%

Gráfico 20 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE CGEP

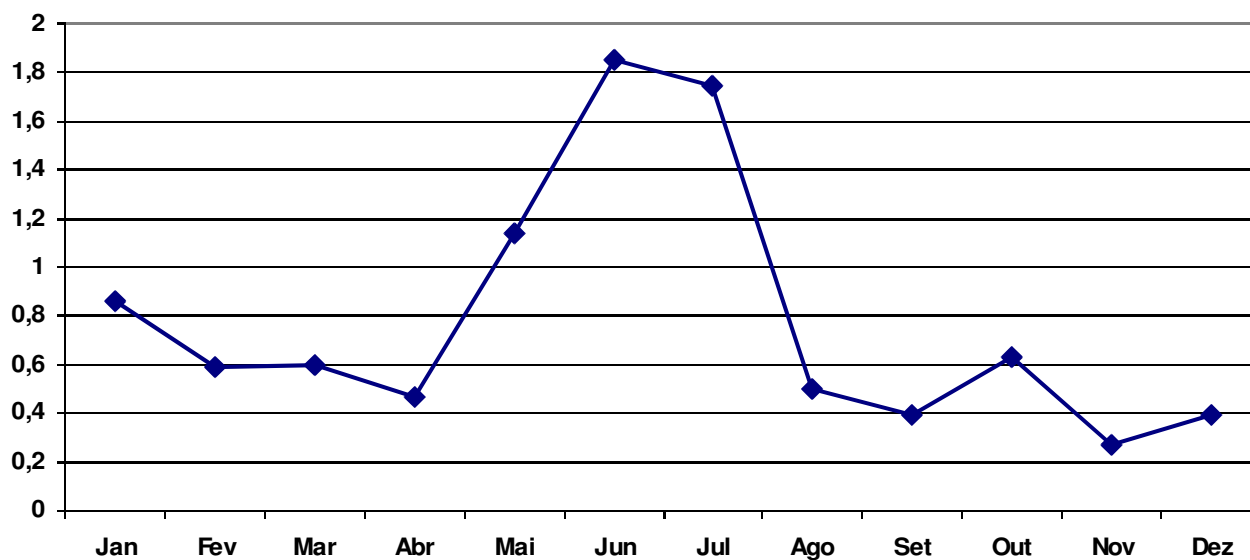


Secretaria da Cidadania e Diversidade Cultural - SCDC

Tabela 3.13 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SCDC em 2012

SCDC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	83	79	47	45	65	26	24	24	18	43	15	18	487
Concluídas	71	47	28	21	74	48	42	12	7	27	4	7	388
Pendentes	12	32	19	24	-9	-22	-18	12	11	16	11	11	99
% Concluídas	86%	59%	60%	47%	114%	185%	175%	50%	39%	63%	27%	39%	80%

Gráfico 21 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SCDC

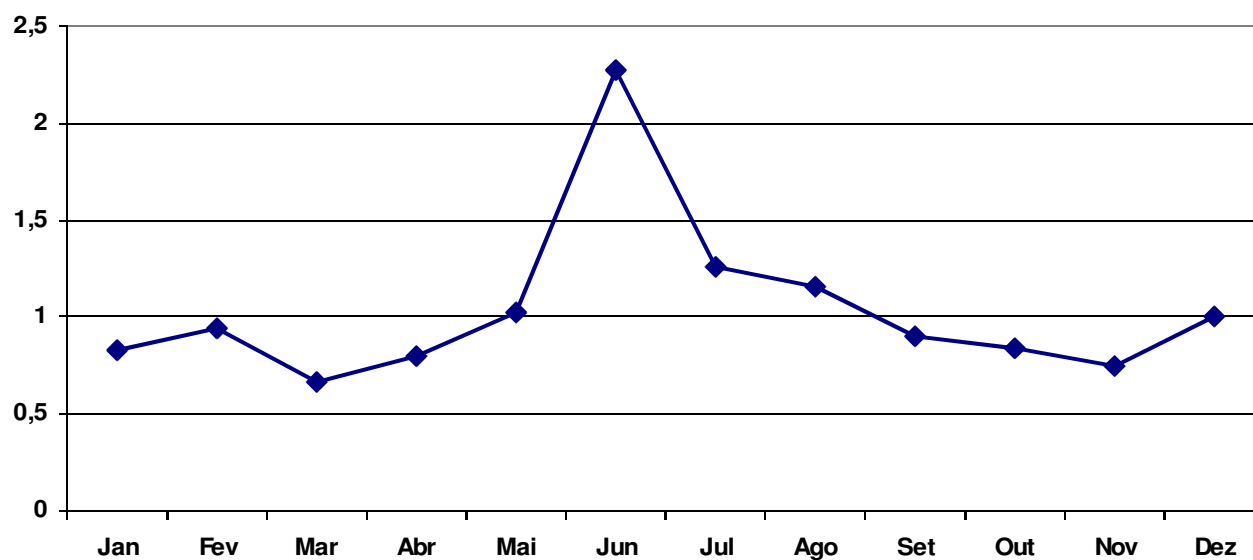


Secretaria do Audiovisual – SAV

Tabela 3.14 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SAV em 2012

SAV	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	106	119	81	40	58	33	35	32	29	19	28	21	601
Concluídas	88	112	54	32	59	75	44	37	26	16	21	21	585
Pendentes	18	7	27	12	-1	-42	-9	-5	3	3	7	0	16
% Concluídas	83%	94%	67%	80%	102%	227%	126%	116%	90%	84%	75%	100%	97%

Gráfico 22 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SAV

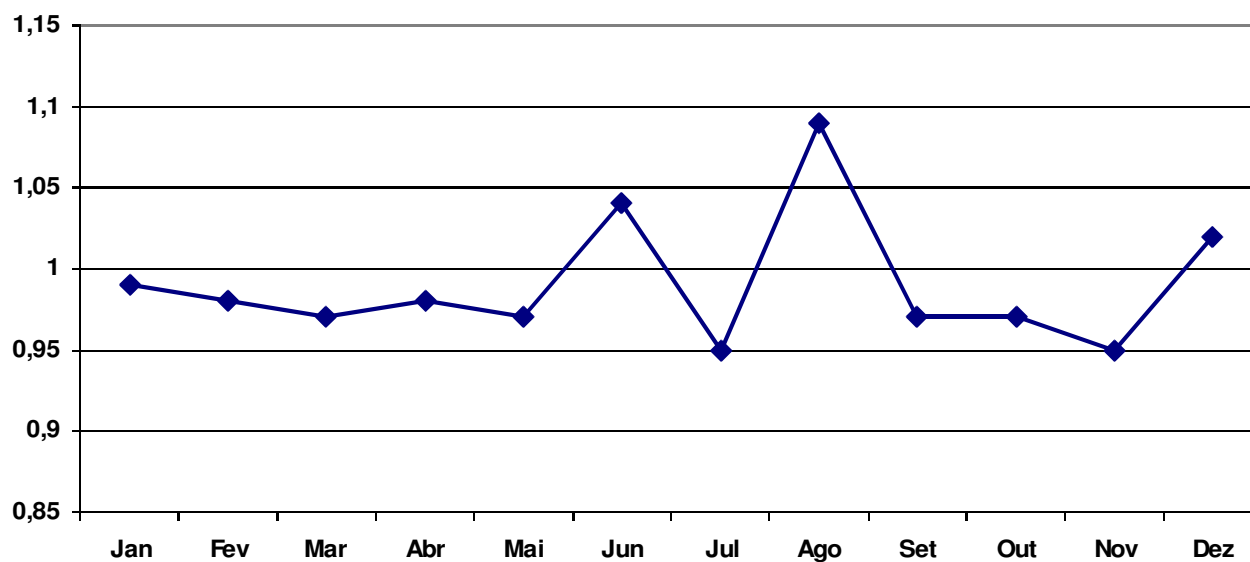


Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC

Tabela 3.15 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Sefic em 2012

SEFIC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	181	160	215	184	206	142	209	194	140	181	140	107	2059
Concluídas	180	157	208	181	199	147	198	211	136	176	133	109	2035
Pendentes	1	3	7	3	7	-5	11	-17	4	5	7	-2	24
% Concluídas	99%	98%	97%	98%	97%	104%	95%	109%	97%	97%	95%	102%	99%

Gráfico 23 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SEFIC

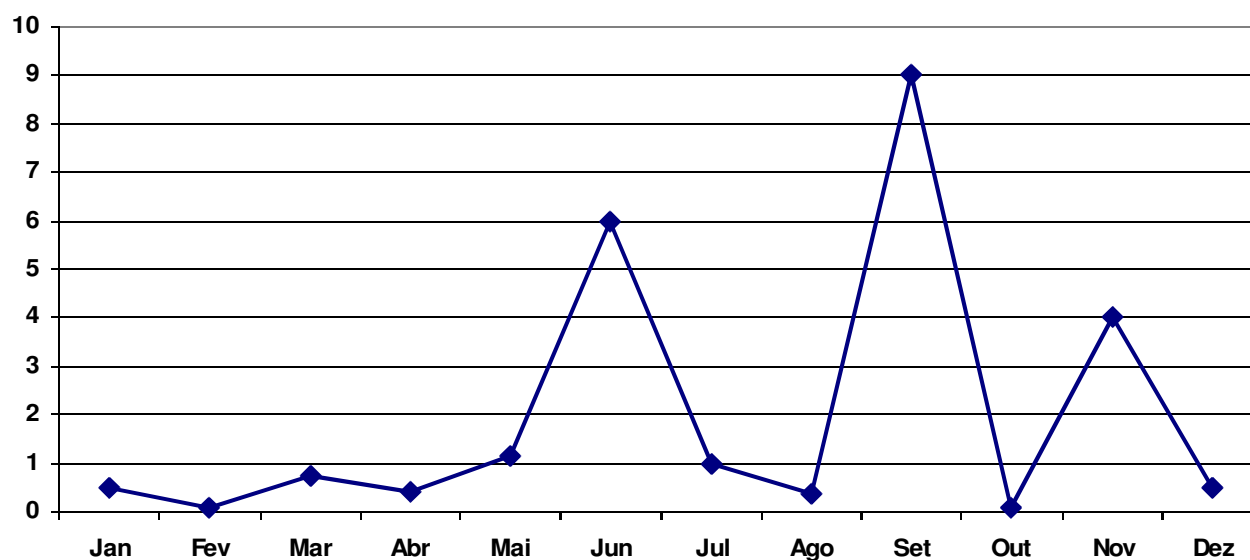


Secretaria de Políticas Culturais – SPC

Tabela 3.16 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SPC em 2012

SPC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	4	10	4	7	7	2	6	14	1	12	1	4	72
Concluídas	2	1	3	3	8	12	6	5	9	1	4	2	56
Pendentes	2	9	1	4	-1	-10	0	9	-8	11	-3	2	16
% Concluídas	50%	10%	75%	43%	114%	600%	100%	36%	900%	8%	400%	50%	78%

Gráfico 24 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SPC

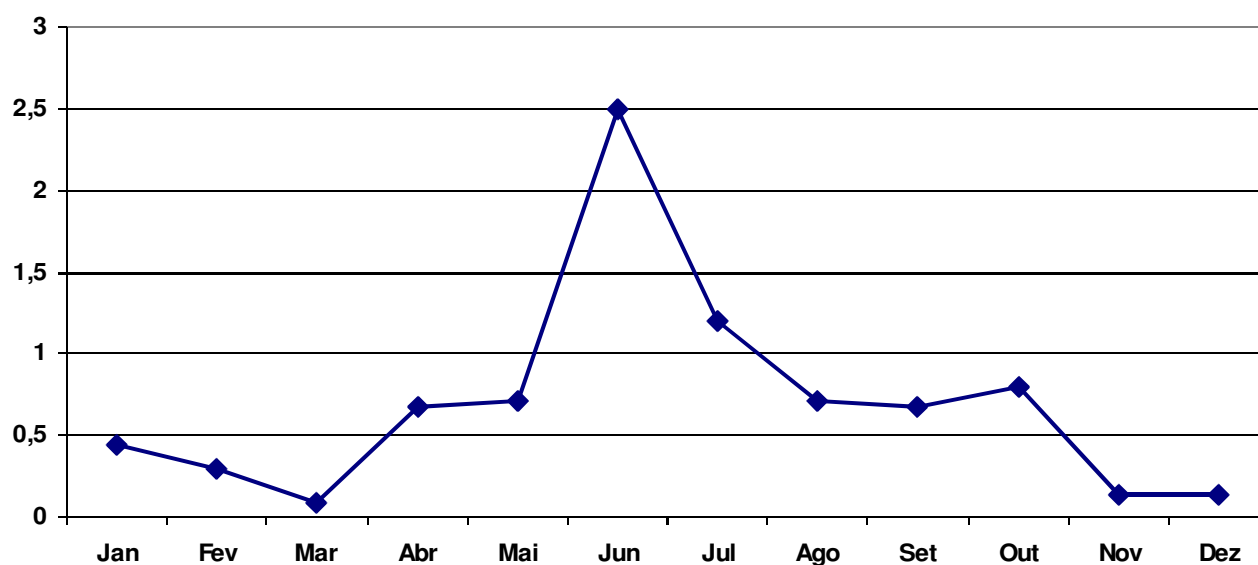


Secretaria de Articulação Institucional – SAI

Tabela 3.17 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SAI em 2012

SAI	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	16	7	11	3	7	8	10	21	9	15	8	7	122
Concluídas	7	2	1	2	5	20	12	15	6	12	1	1	84
Pendentes	9	5	10	1	2	-12	-2	6	3	3	7	6	38
% Concluídas	44%	29%	9%	67%	71%	250%	120%	71%	67%	80%	13%	14%	69%

Gráfico 25 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SAI

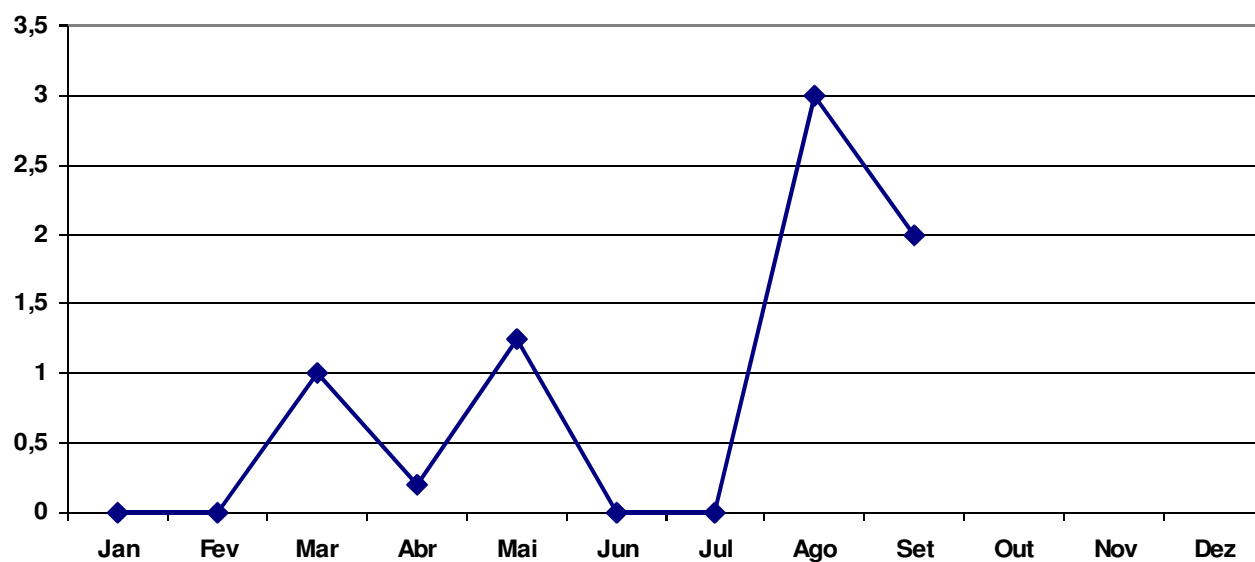


Diretoria do Livro, Leitura e Literatura – DLLL

Tabela 3.18 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela DLLL em 2012

DLLL	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	6	4	3	10	8	4	1	0	0				36
Concluídas	0	0	3	2	10	0	0	3	2				20
Pendentes	6	4	0	8	-2	4	1	-3	-2				16
% Concluídas	0%	0%	100%	20%	125%	0%	0%	300%	200%				56%

Gráfico 26 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE DLLL

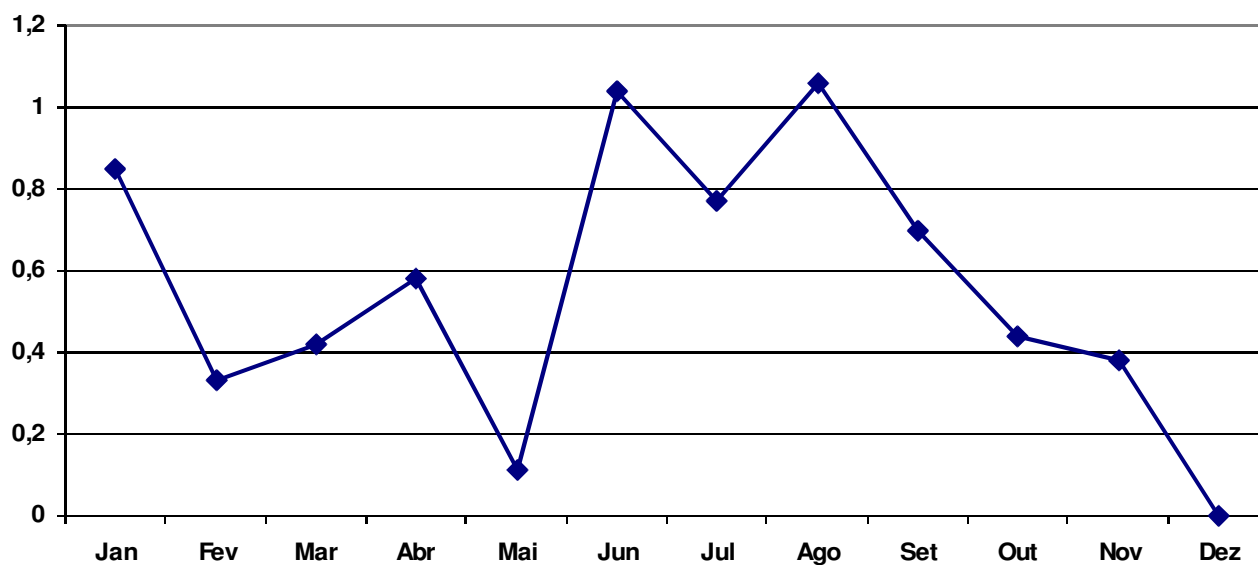


Secretaria da Economia Criativa – SEC

Tabela 3.19 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela SEC em 2012

SEC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	13	3	12	12	19	24	30	16	10	16	13	14	182
Concluídas	11	1	5	7	2	25	23	17	7	7	5	0	110
Pendentes	2	2	7	5	7	-1	7	-1	3	9	8	14	72
% Concluídas	85%	33%	42%	58%	11%	104%	77%	106%	70%	44%	38%	0%	60%

Gráfico 27 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE SEC



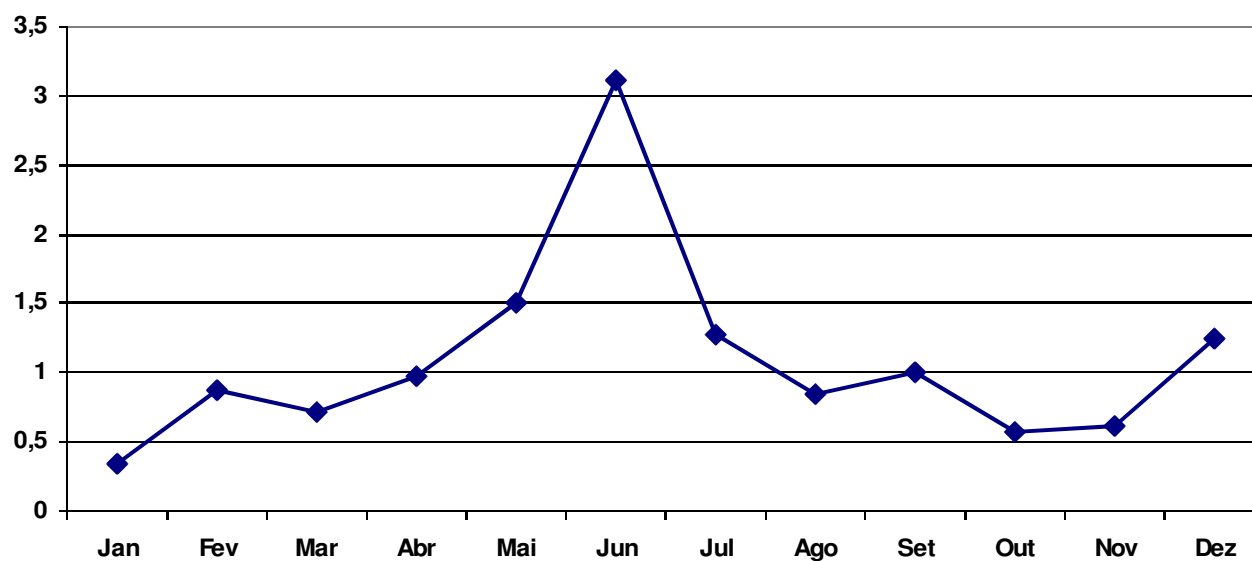
ENTIDADES VINCULADAS

Fundação Nacional de Artes - Funarte

Tabela 3.20 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Funarte em 2012

FUNARTE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	32	30	46	46	26	9	15	36	29	14	21	12	316
Concluídas	11	26	33	45	39	28	19	31	29	8	13	15	297
Pendentes	21	4	13	1	-13	-19	-4	5	0	6	8	7	19
% Concluídas	34%	87%	72%	98%	150%	311%	127%	86%	100%	57%	62%	125%	94%

Gráfico 28 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE FUNARTE



Instituto Brasileiro de Museus - Ibram

Tabela 3.21 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pelo Ibram em 2012

IBRAM	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	3	5	5	4	4	2	3	3	4	3	6	5	47
Concluídas	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	5	4	37
Pendentes	1	1	2	1	1	-2	1	0	2	1	1	1	10
% Concluídas	67%	80%	60%	75%	75%	200%	67%	100%	50%	67%	83%	80%	79%

Gráfico 29 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE IBRAM

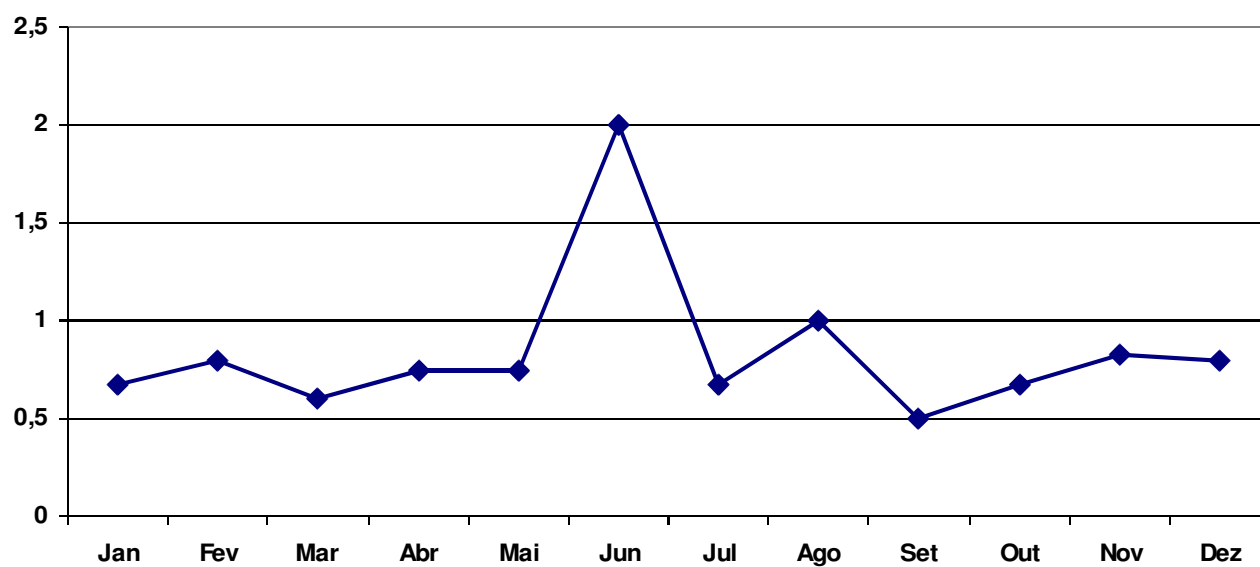
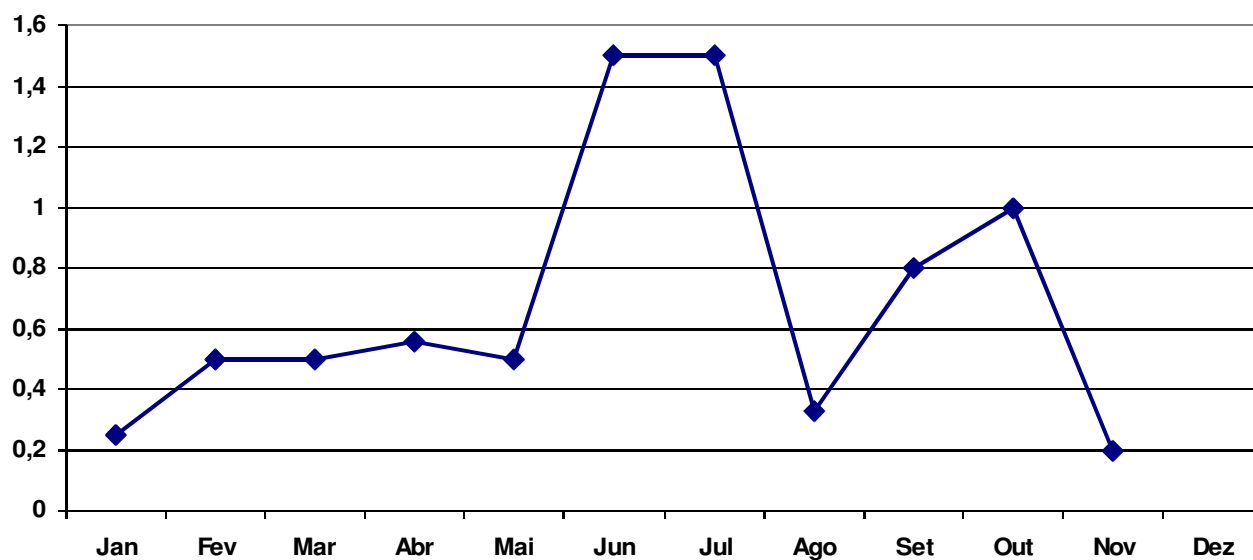


Tabela 3.22 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pelo IPHAN em 2012

IPHAN	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	4	8	6	9	6	2	2	12	5	4	5	1	64
Concluídas	1	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	0	37
Pendentes	3	4	3	4	3	-1	-1	8	1	0	2	1	27
% Concluídas	25%	50%	50%	56%	50%	150%	150%	33%	80%	100%	60%	0%	58%

Gráfico 30 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE IPHAN

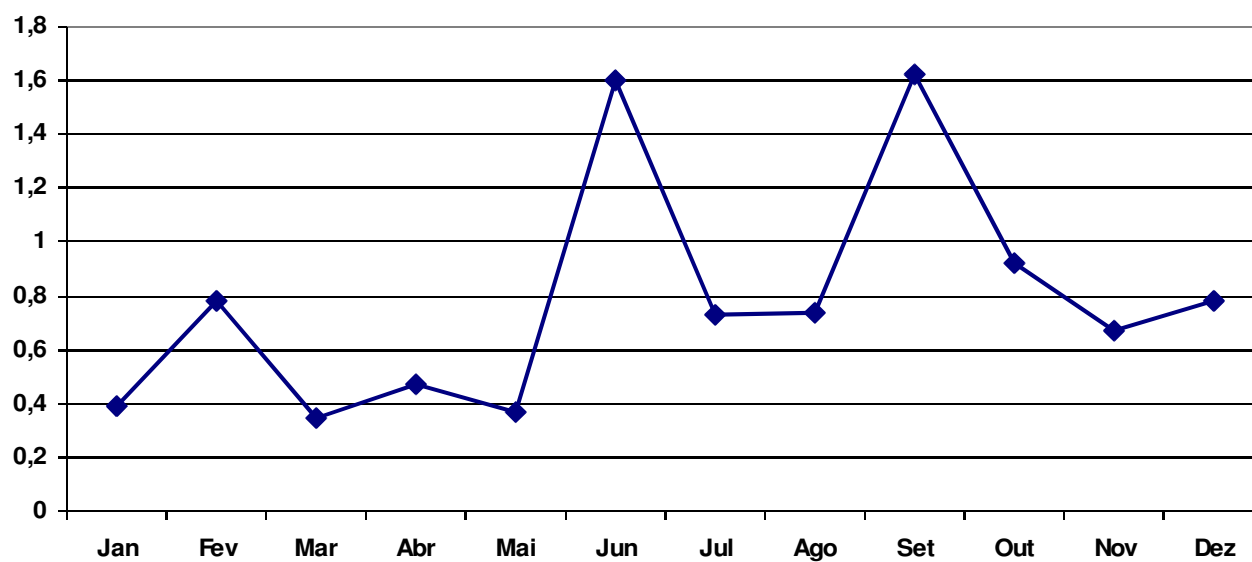


Biblioteca Nacional - BN

Tabela 3.23 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela BN em 2012

BN	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	31	23	17	32	43	20	22	34	21	24	15	9	291
Concluídas	12	18	6	15	16	32	16	25	34	22	10	7	213
Pendentes	19	5	11	17	27	-12	6	9	-13	2	5	2	78
% Concluídas	39%	78%	35%	47%	37%	160%	73%	74%	162%	92%	67%	78%	73%

Gráfico 31 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE BN

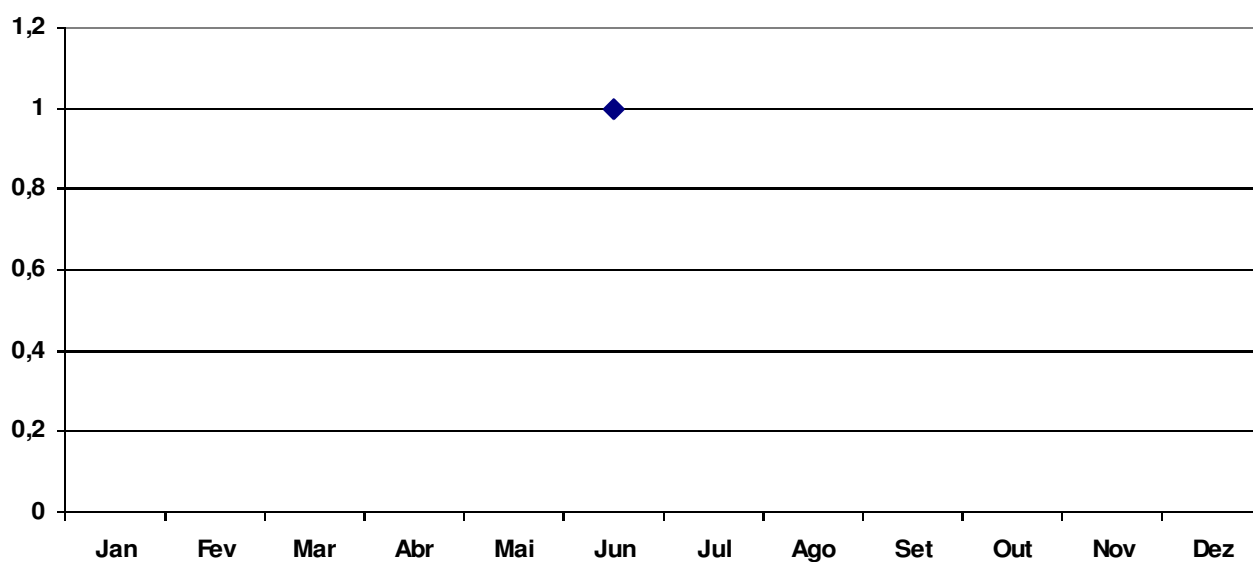


Fundação Casa de Rui Barbosa - FCRB

Tabela 3.24 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela FCRB em 2012

FCRB	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas						1							1
Concluídas						1							1
Pendentes						0							0
% Concluídas						100%							100%

Gráfico 32 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE FCRB

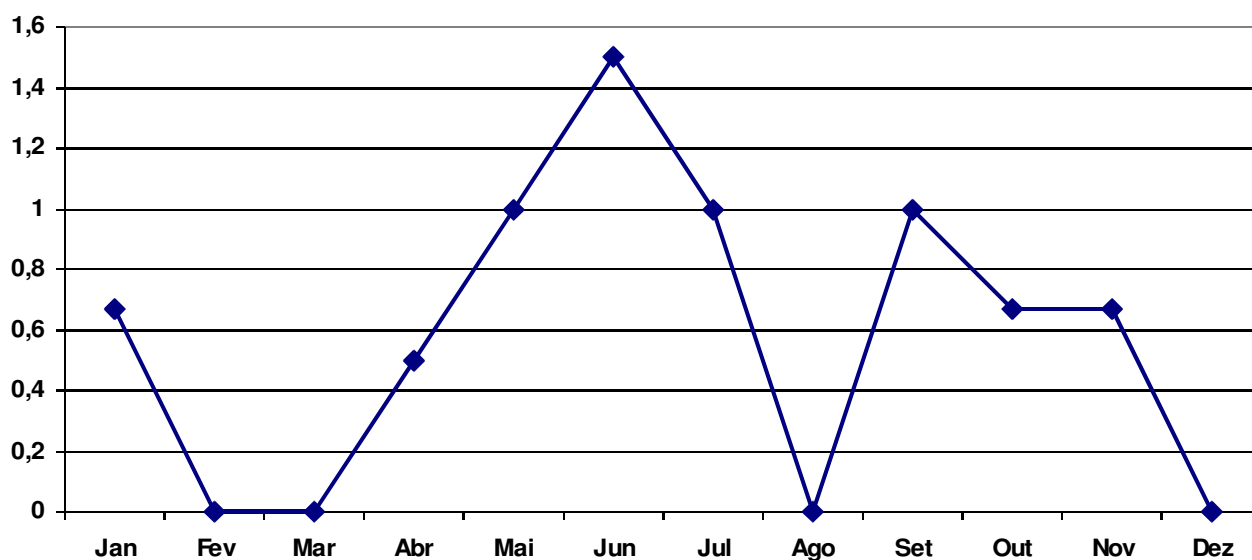


Agência Nacional de Cinema - Ancine

Tabela 3.25 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela Ancine em 2012

ANCINE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	6	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	27
Concluídas	4	0	0	1	1	3	2	0	3	2	2	0	18
Pendentes	2	1	1	1	0	-1	0	2	0	1	1	1	9
% Concluídas	67%	0%	0%	50%	100%	150%	100%	0%	100%	67%	67%	0%	67%

Gráfico 33 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE ANCINE

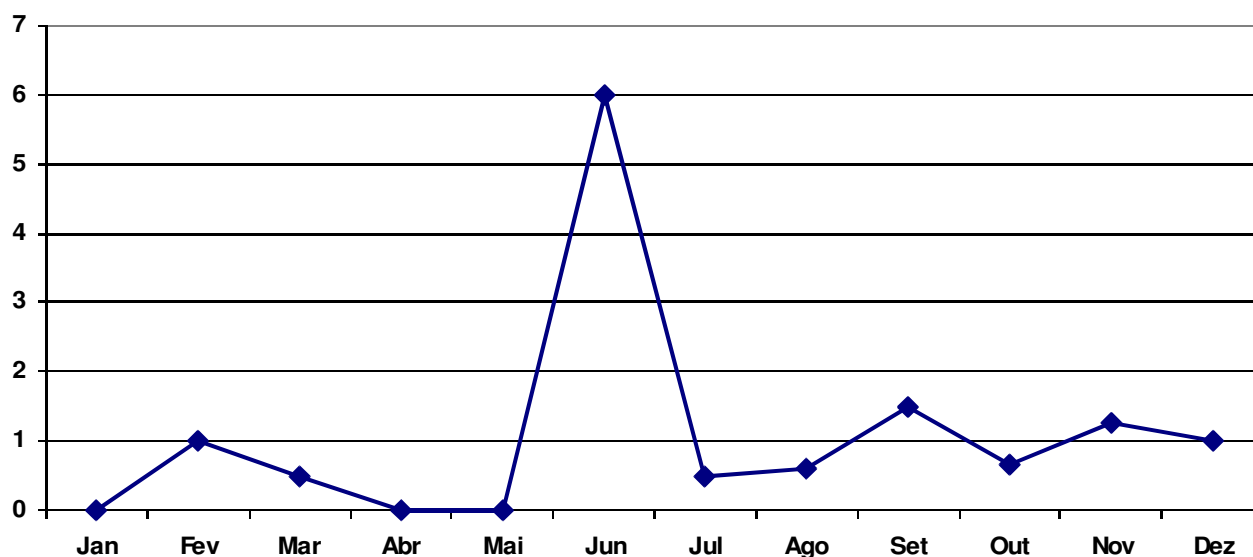


Fundação Cultural Palmares - FCP

Tabela 3.26 – Relação entre as mensagens recebidas e concluídas pela FCP em 2012

FCP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez
Recebidas	1	1	2	3	3	1	2	5	2	3	4	1	28
Concluídas	0	1	1	0	0	6	1	3	3	2	5	1	23
Pendentes	1	0	1	3	3	-5	1	2	-1	1	-1	0	5
% Concluídas	0%	100%	50%	0%	0%	600%	50%	60%	150%	67%	125%	100%	82%

Gráfico 34 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE RESOLUBILIDADE FCP



4. Principais Atividades Previstas para 2013

Nosso principal desafio é promover o aperfeiçoamento contínuo de nossas atividades com foco na eficiência, eficácia e efetividade como forma de assegurar a credibilidade e confiabilidade da sociedade, indispensáveis às ações da Administração Pública.

Para 2013, nossas principais atividades previstas são:

a) Conferir maior celeridade na resolução das demandas

Apesar dos esforços empreendidos para diminuir o prazo para resposta das manifestações recebidas, ainda observa-se alguma resistência nas secretarias e vinculadas no que se refere à importância de garantir um atendimento adequado ao cidadão. Tal condição pode resultar em desgastes e comprometimento à imagem do Ministério.

A Ouvidoria intenta trabalhar pela conscientização das autoridades e servidores a respeito da importância de manter um bom atendimento à sociedade por meio de palestras e cursos de capacitação em parceria com a Coordenação Geral de Pessoas – CGEP.

b) Elaborar a Nova Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela instituição, requisitos para acessá-los, unidades responsáveis e prazos para o atendimento. As entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão devem elaborá-la e divulgá-la, no âmbito de sua esfera de competência.

A Secretaria de Gestão Pública do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão é a unidade responsável pela elaboração das novas diretrizes que nortearão a confecção da Carta de Serviços.

c) Implantar a pesquisa de satisfação do usuário

Alinhando-se a uma diretriz da OGU, a Ouvidoria passará a analisar a qualidade do atendimento prestado à sociedade.

Para esse fim, o novo sistema informatizado de Ouvidoria enviará para o cidadão-usuário uma pesquisa de satisfação a fim de obter subsídios que aperfeiçoem as ações do Ministério.

d) Estreitar a parceria com a Ouvidoria-Geral da União - OGU

A Ouvidoria colabora com o projeto da OGU que prevê a instituição da Rede Nacional de Ouvidorias Públicas cujo objetivo é buscar o aprimoramento destas por meio de compartilhamento, produção e disseminação de conhecimento.

Também participa da Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, que contempla cursos de aperfeiçoamento da atividade ministrados pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP e pela Controladoria-Geral da União.

e) Ministrando nova Oficina de Capacitação na Lei de Acesso

A Ouvidoria identificou a necessidade de difundir com maior abrangência os conhecimentos a respeito da Lei de Acesso à Informação, considerando, especialmente, todas as entidades vinculadas e os novos servidores que não estariam devidamente informados a respeito da referida Lei.

Assim, pretende fazer uma atualização do conteúdo da Oficina de Capacitação em Lei de Acesso para oferecer nova edição ainda no primeiro semestre de 2013.

5. Considerações Finais

A essência da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e ao respeito às necessidades, direitos e valores da sociedade. Se em parte a Ouvidoria consolida o seu papel de fomentadora do exercício pleno da cidadania é também verdade que há um longo caminho a ser percorrido para a expansão de sua atuação, a exemplo da inserção da Ouvidoria Pública no contexto do sistema brasileiro de defesa dos Direitos Humanos.

VALÉRIA ANTUNES

Ouvidora

ANEXOS

A seguir, relação de gráficos e tabelas com maior detalhamento das informações disponíveis para consulta na Ouvidoria.

A) Mensagens Distribuídas por Região Econômica.....pág. 45

B) Mensagens Distribuídas por Unidades do Minc e Classificação.....pág. 48

C) Principais Temas Registrados na Ouvidoriapág. 58

ANEXOS

A) MENSAGENS DISTRIBUÍDAS POR REGIÃO ECONÔMICA

Gráfico 1 - MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA - NORTE

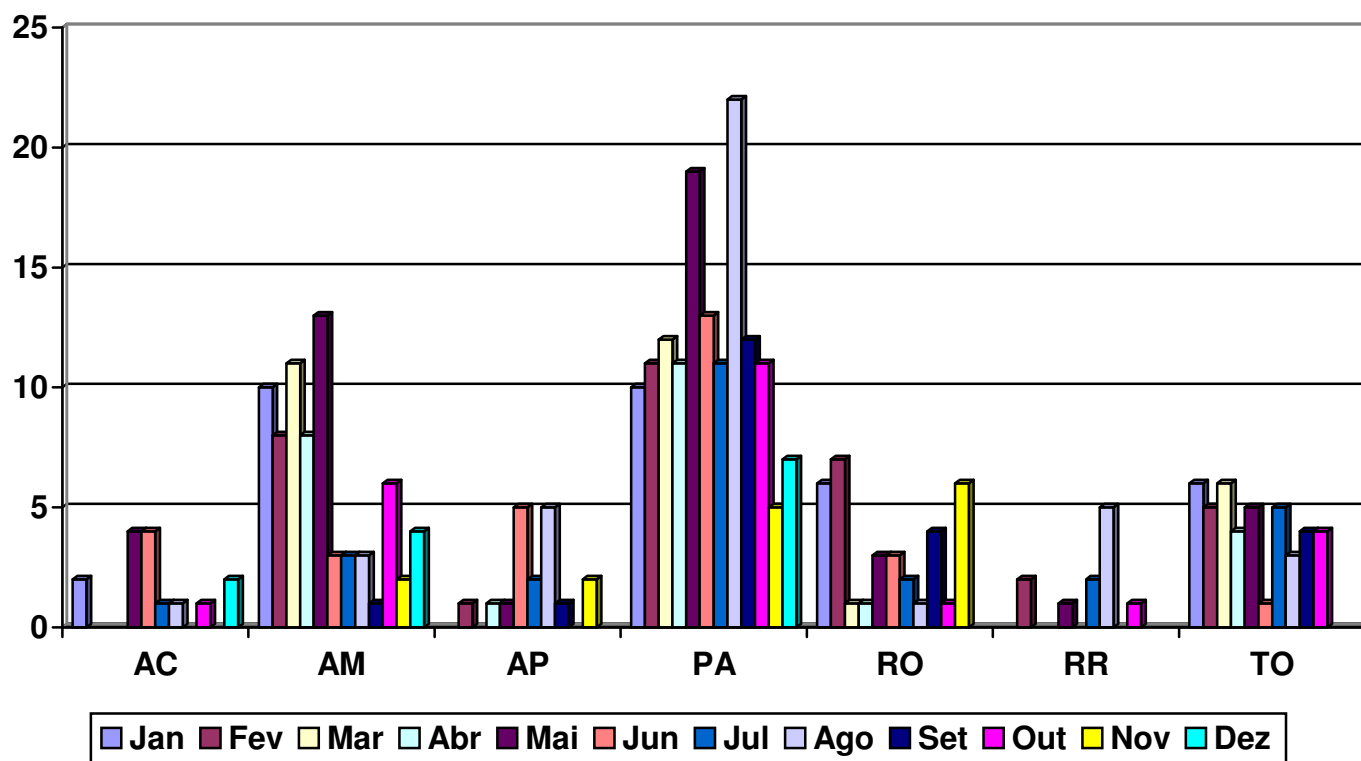


Gráfico 2 - MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA - NORDESTE

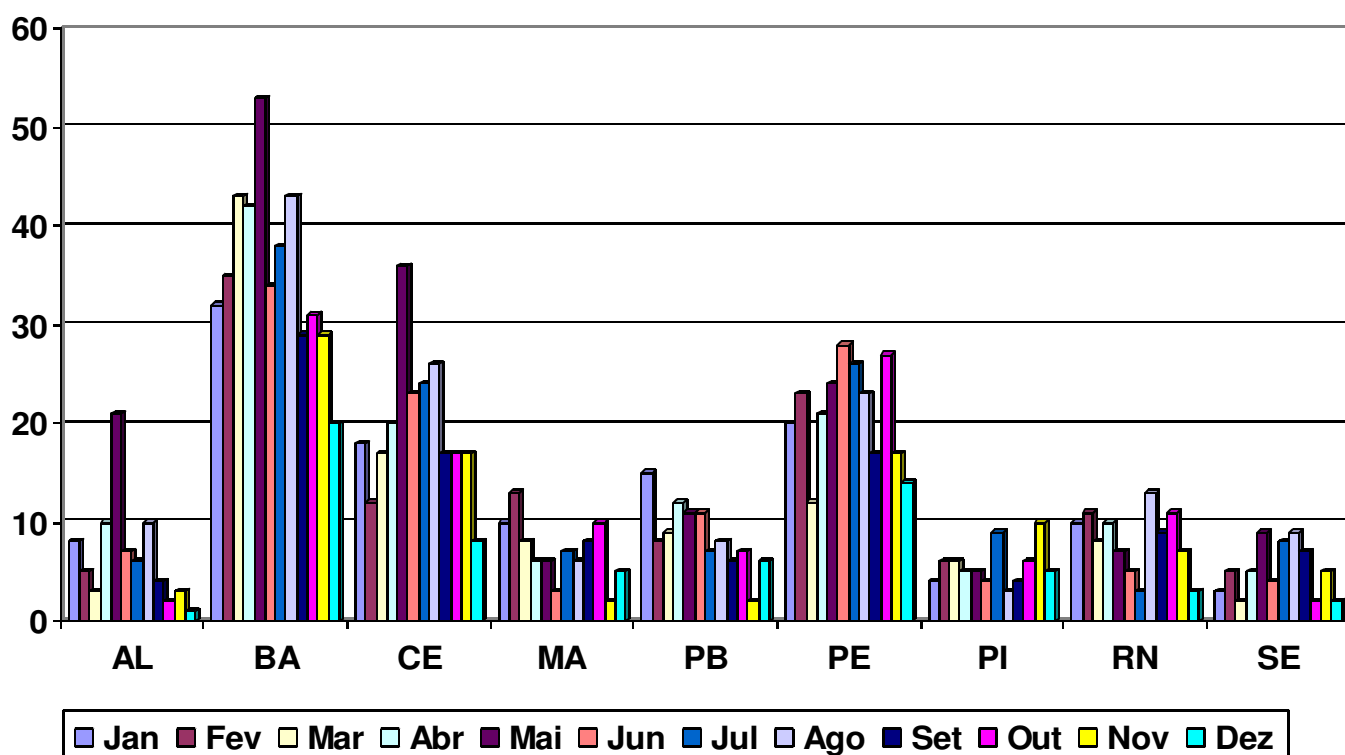


Gráfico 3 - MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA - CENTRO-OESTE

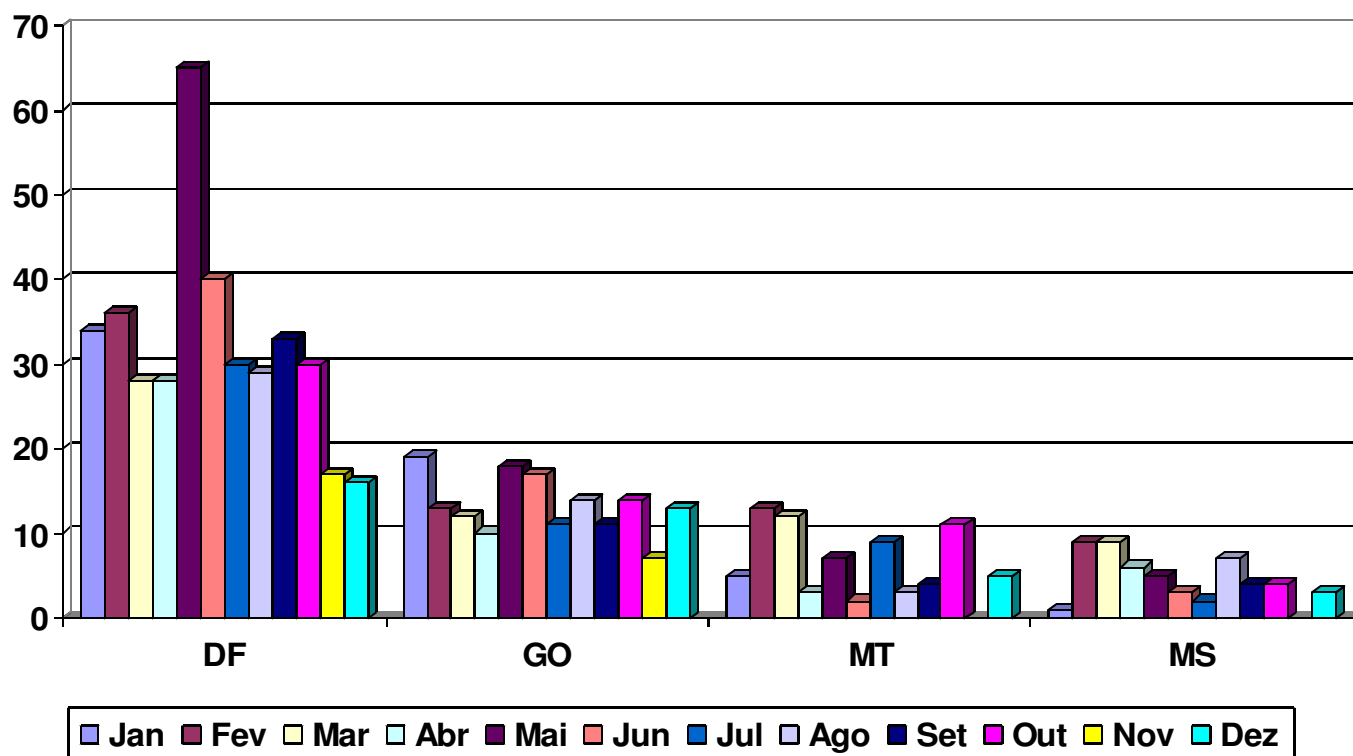


Gráfico 4 - MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA - SUDESTE

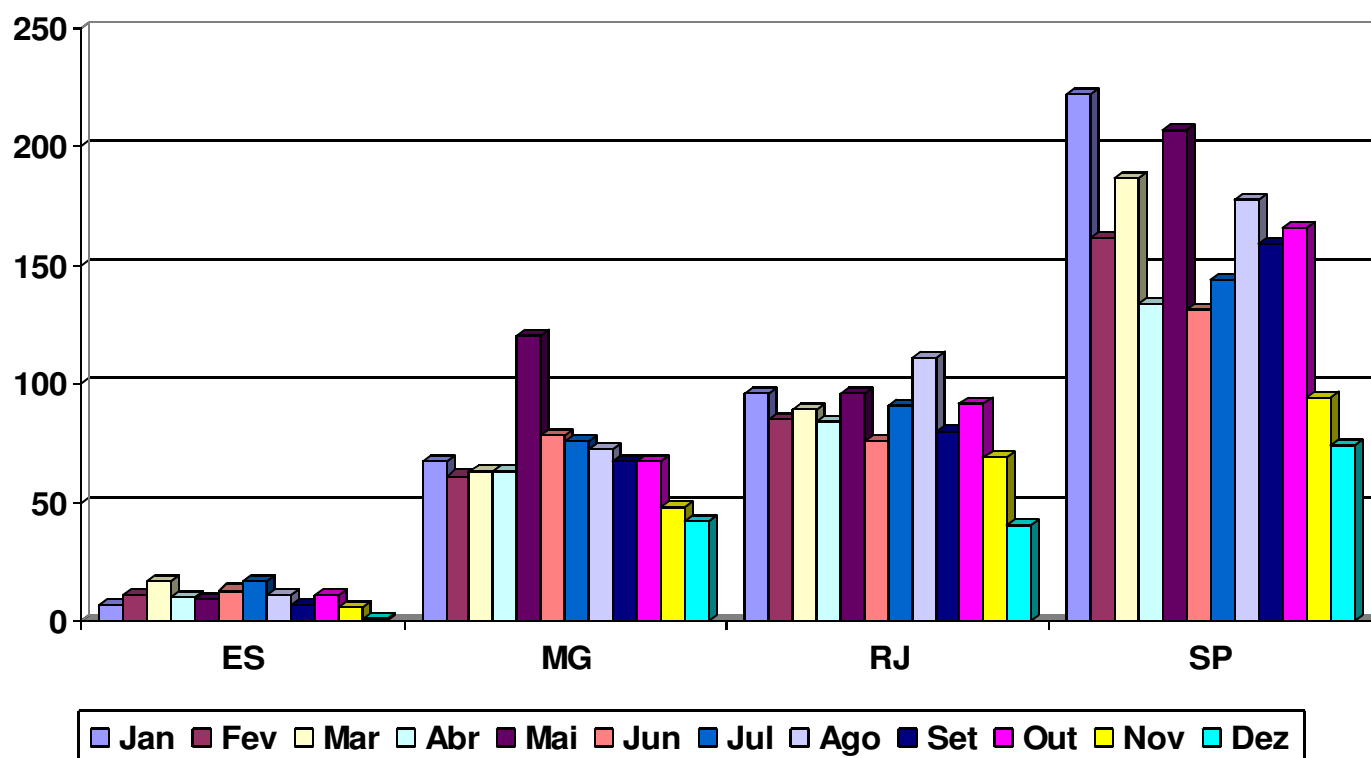
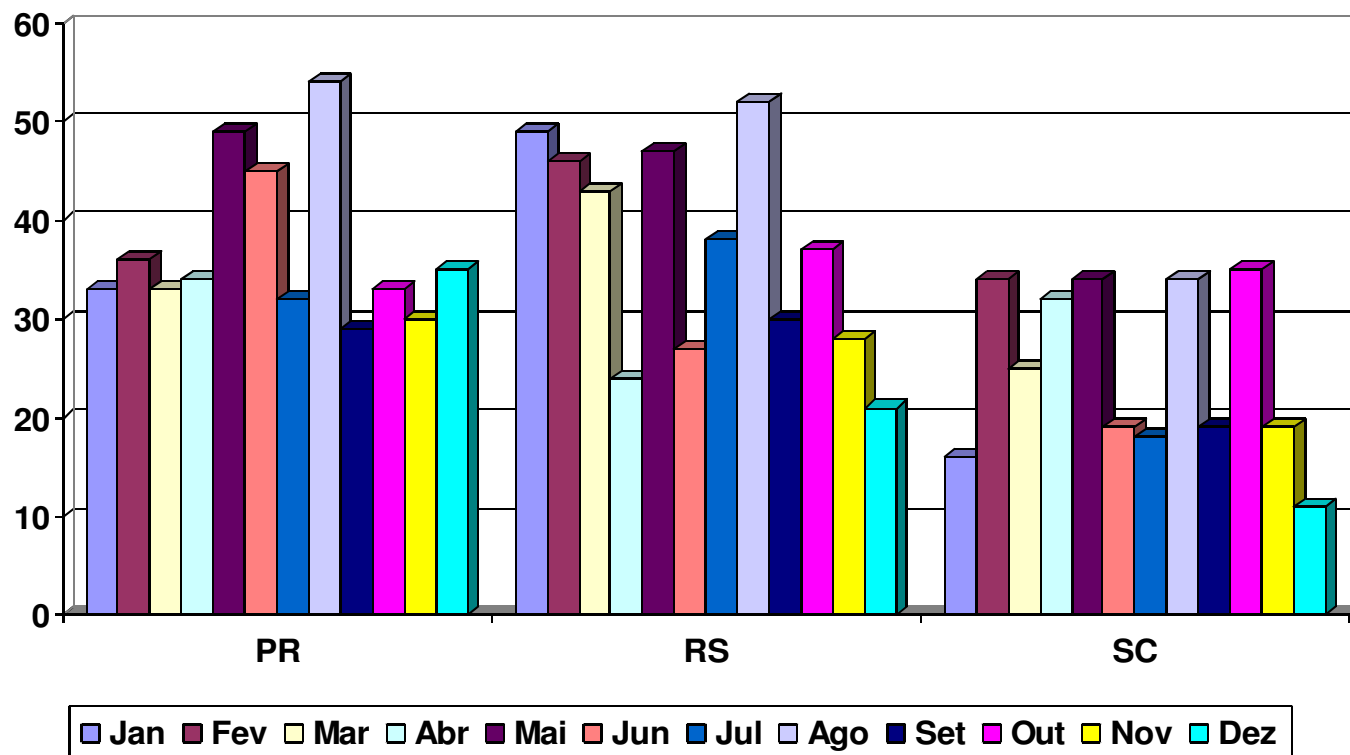


Gráfico 5 - MENSAGENS POR REGIÃO ECONÔMICA - SUL



B) MENSAGENS DISTRIBUIDAS POR UNIDADES DO MINC E CLASSIFICAÇÃO

Gráfico 6 - Classificação de Mensagens - Ascom

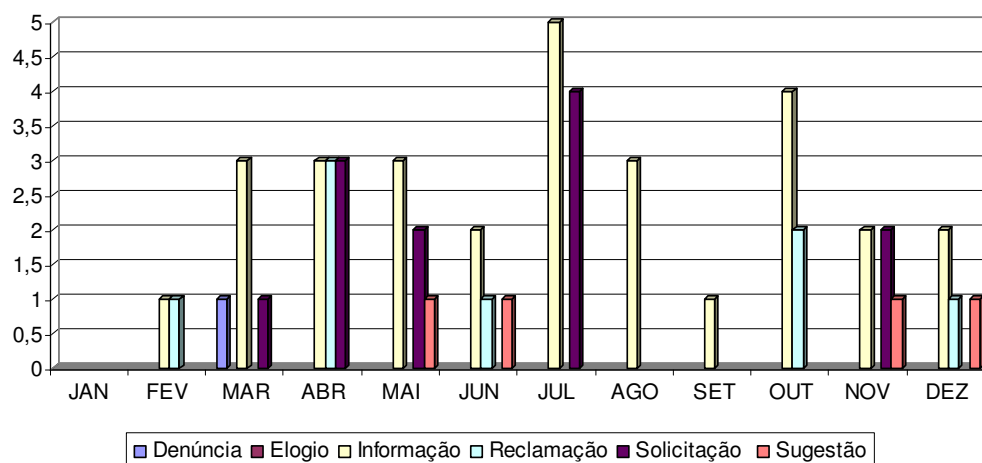


Gráfico 7 - Classificação de Mensagens - Aspar

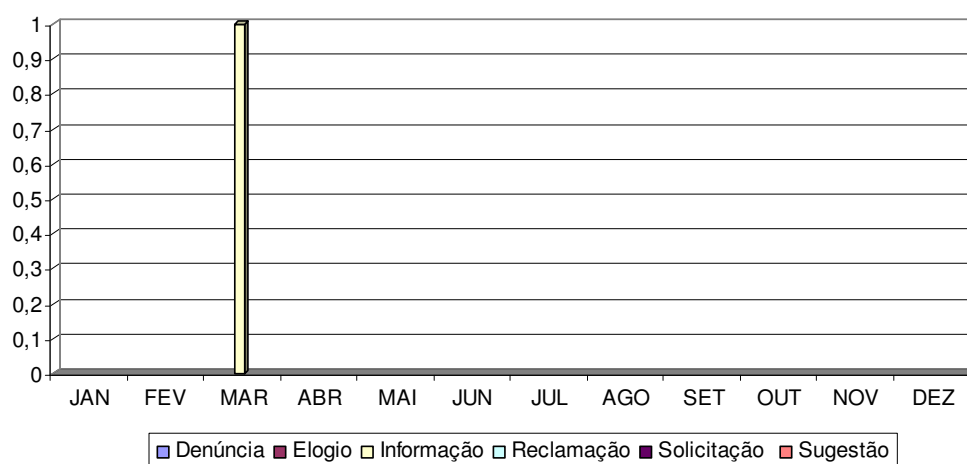


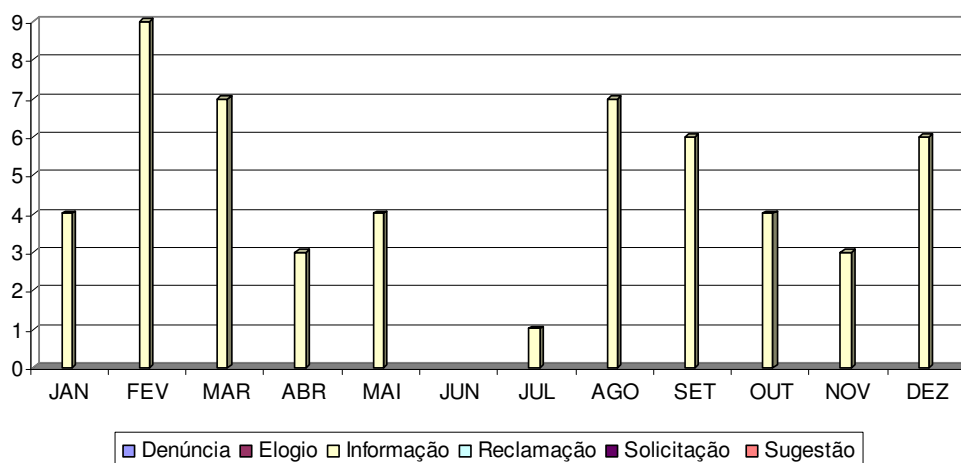
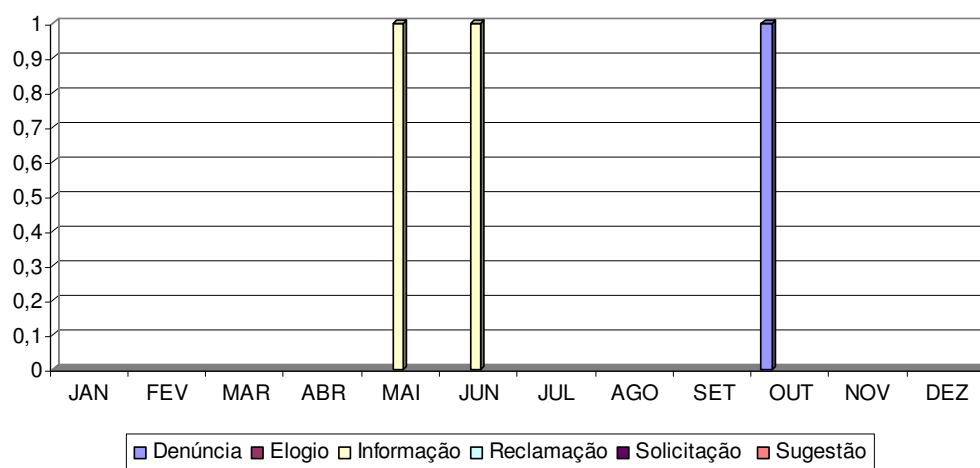
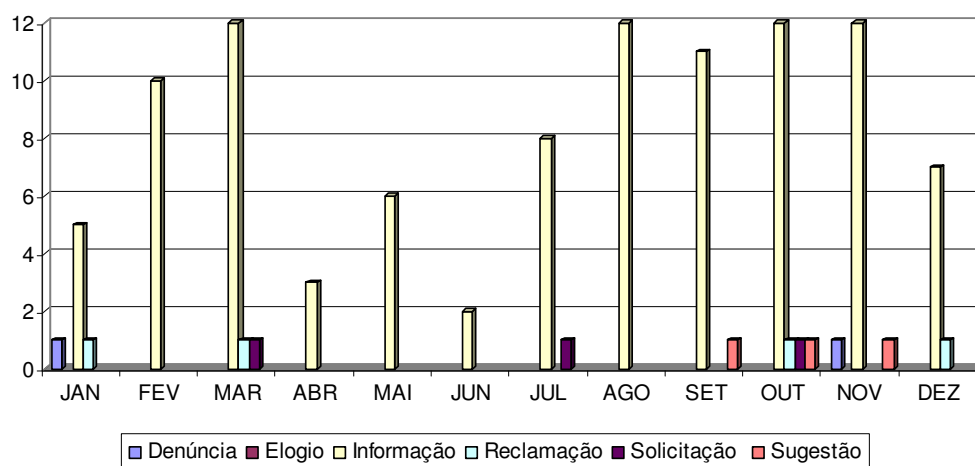
Gráfico 8 - Classificação de Mensagens - CGEP**Gráfico 9 - Classificação de Mensagens - Conjur****Gráfico 10 - Classificação de Mensagens - DDI**

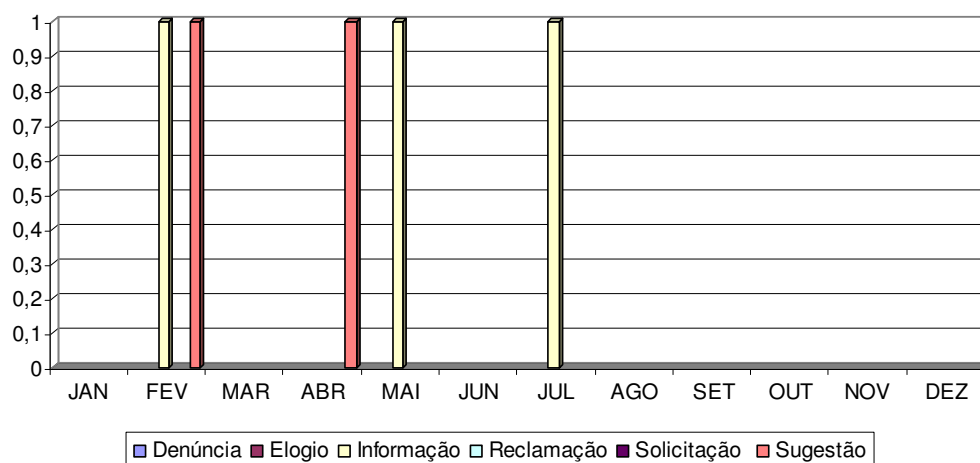
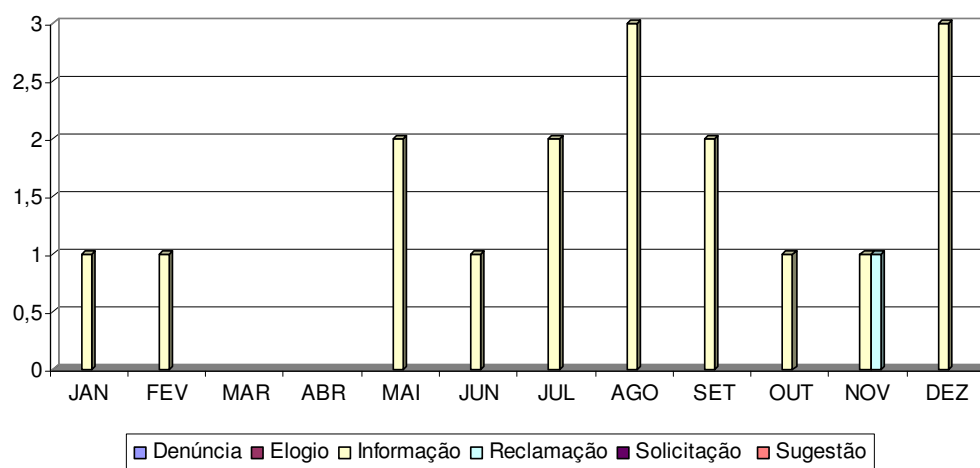
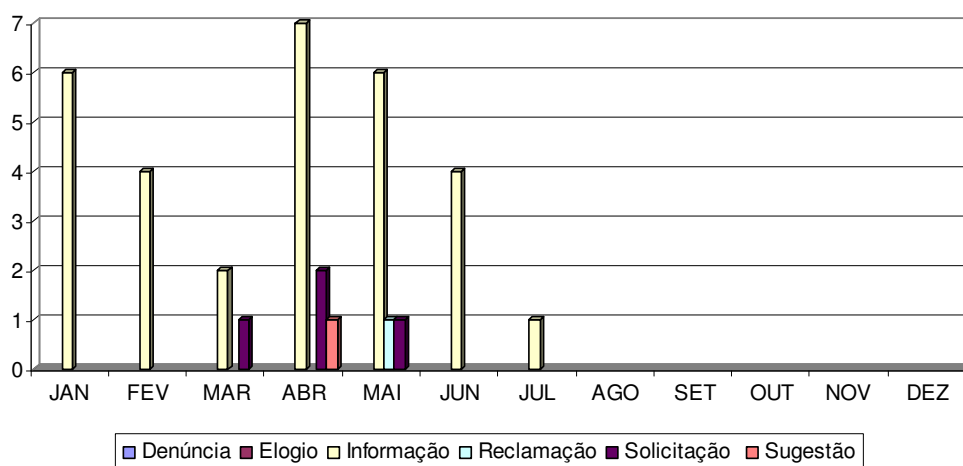
Gráfico 11 - Classificação de Mensagens - DGI**Gráfico 12 - Classificação de Mensagens - Dinc****Gráfico 13 - Classificação de Mensagens - DLLL**

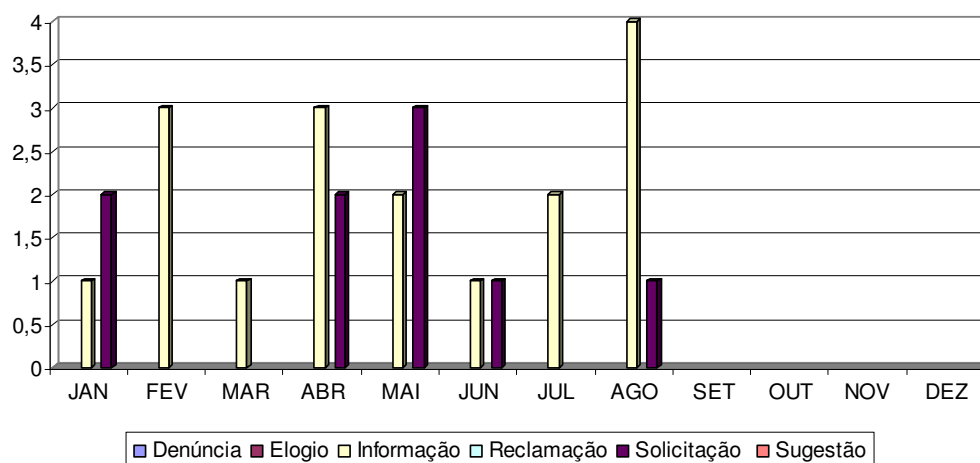
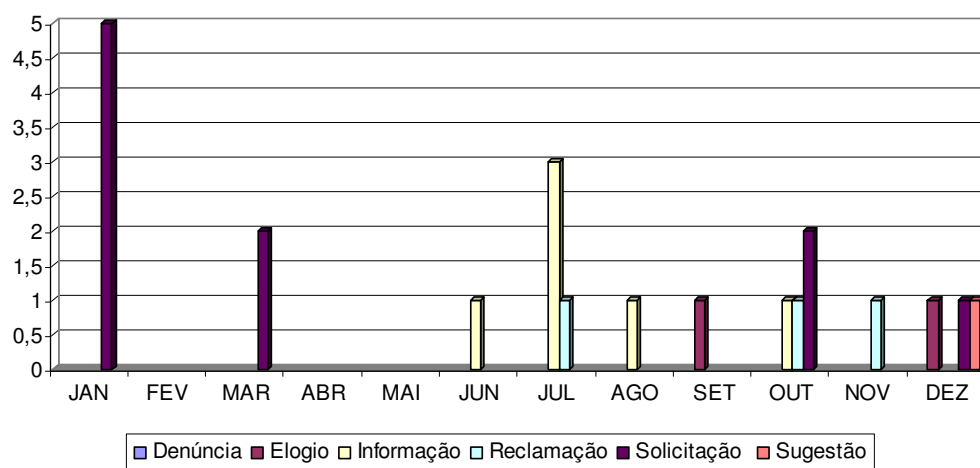
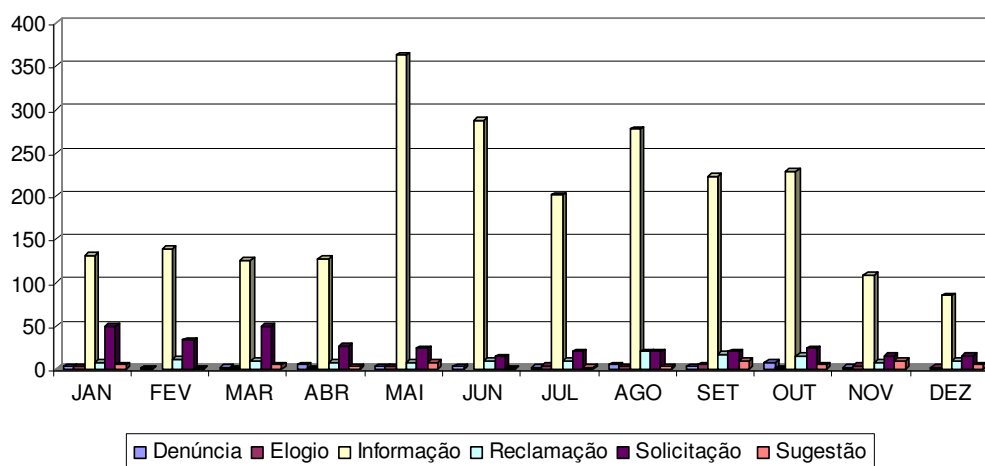
Gráfico 14 - Classificação de Mensagens - DRI**Gráfico 15 - Classificação de Mensagens - GM****Gráfico 16 - Classificação de Mensagens - Ouvidoria**

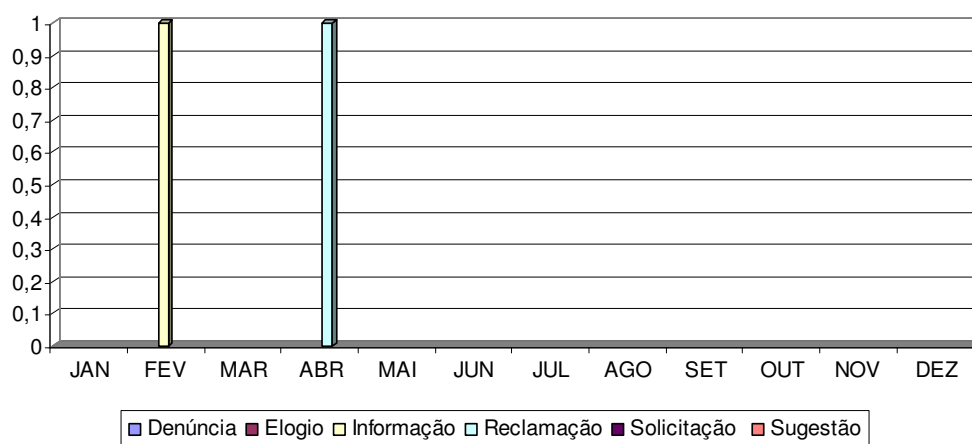
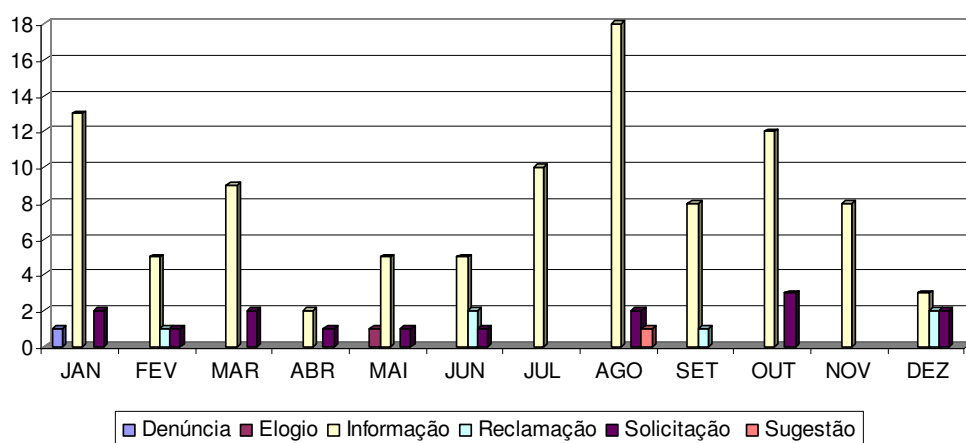
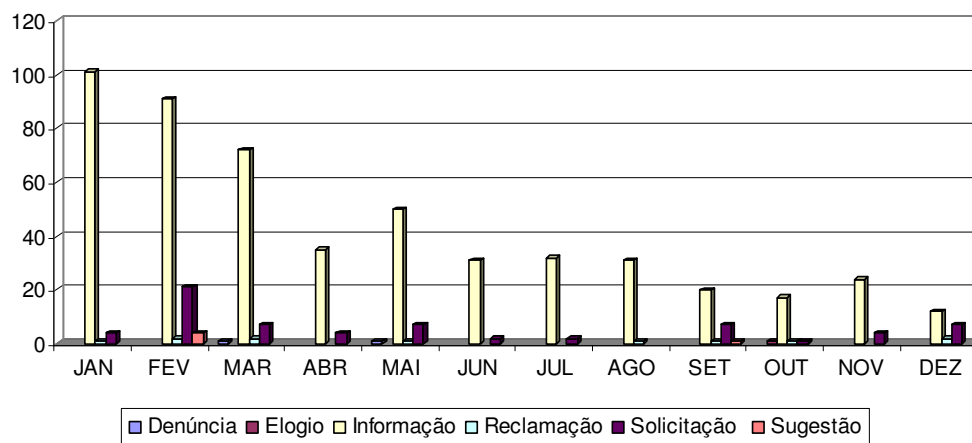
Gráfico 17 - Classificação de Mensagens - Regionais**Gráfico 18 - Classificação de Mensagens - SAI****Gráfico 19 - Classificação de Mensagens - SAV**

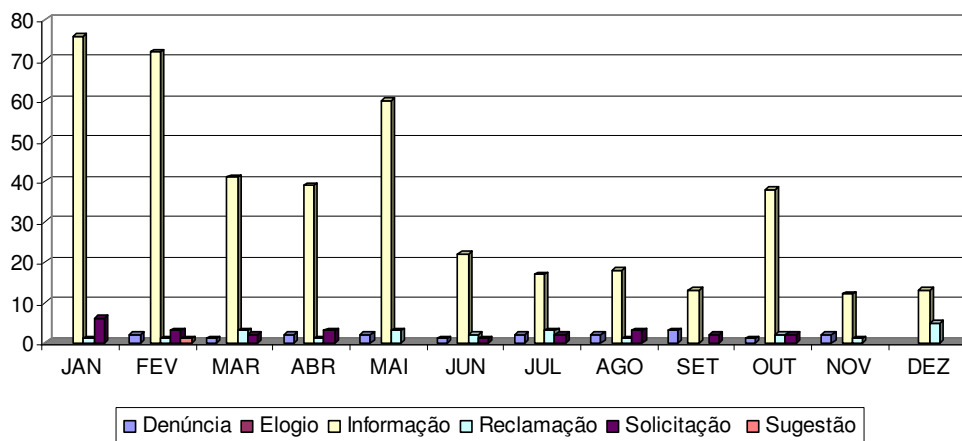
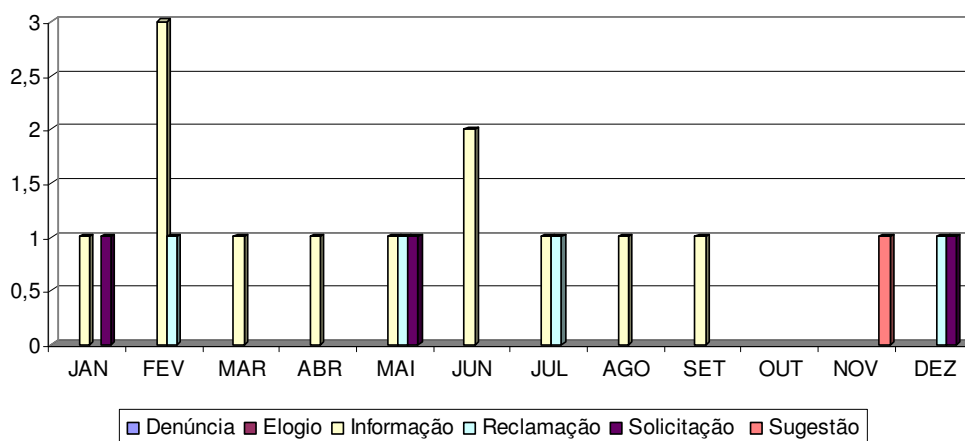
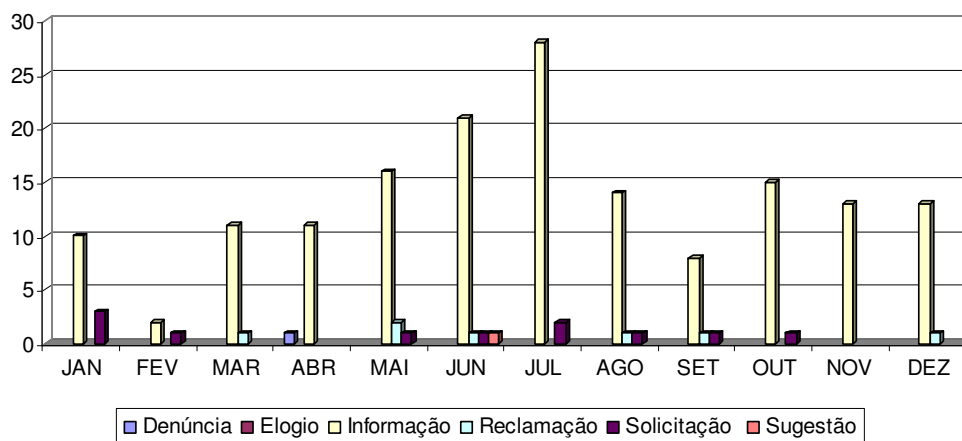
Gráfico 20 - Classificação de Mensagens - SCDC**Gráfico 21 - Classificação de Mensagens - SE****Gráfico 22 - Classificação de Mensagens - SEC**

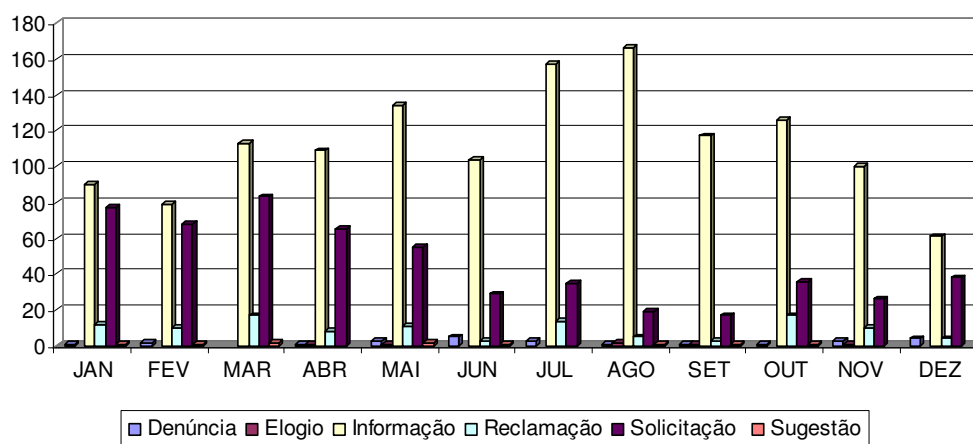
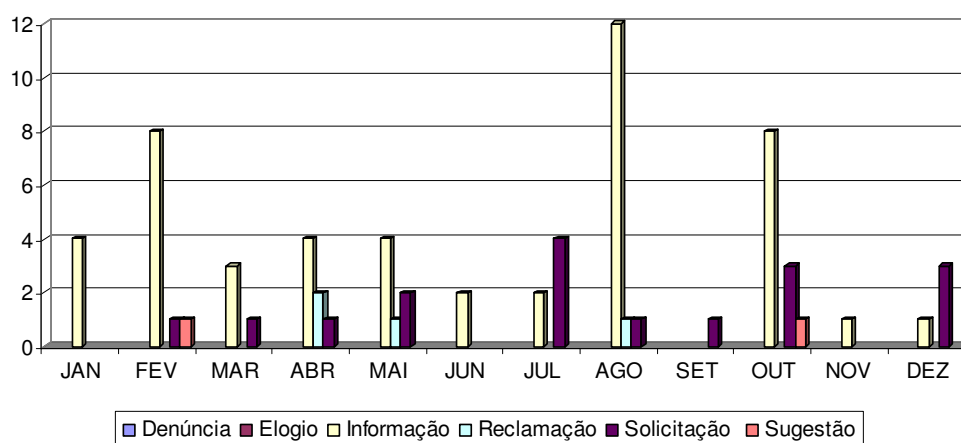
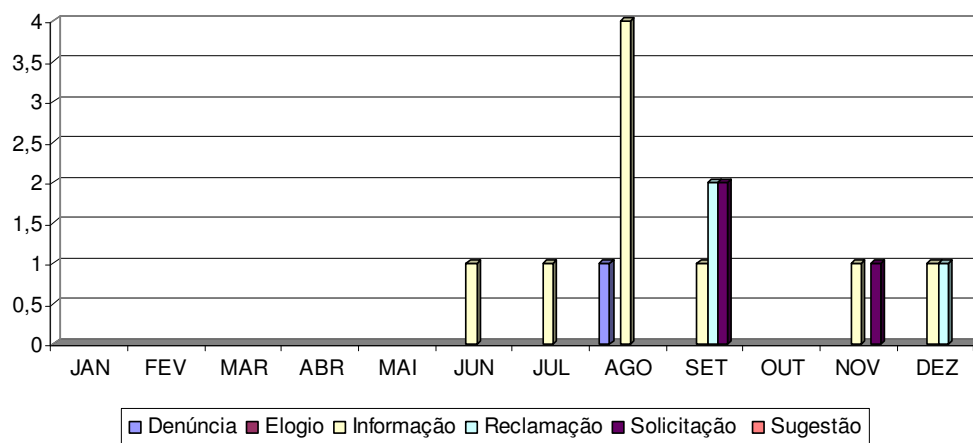
Gráfico 23 - Classificação de Mensagens - Sefic**Gráfico 24 - Classificação de Mensagens - SPC****Gráfico 25 - Classificação de Mensagens - SPOA**

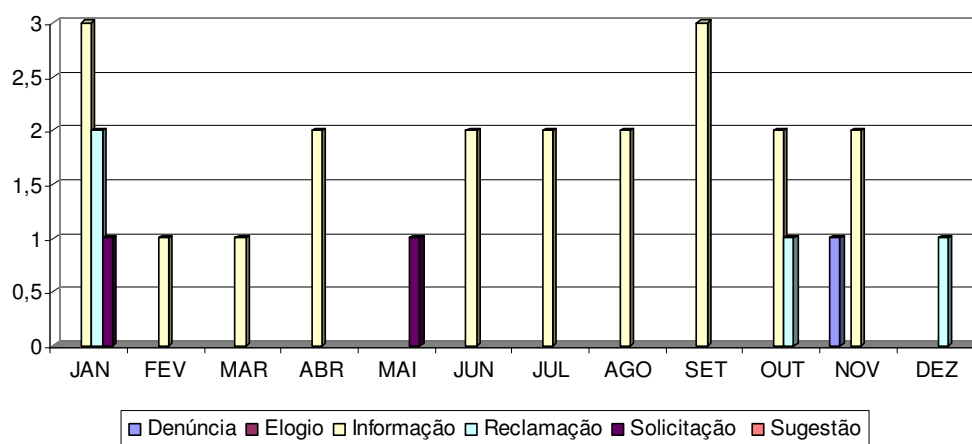
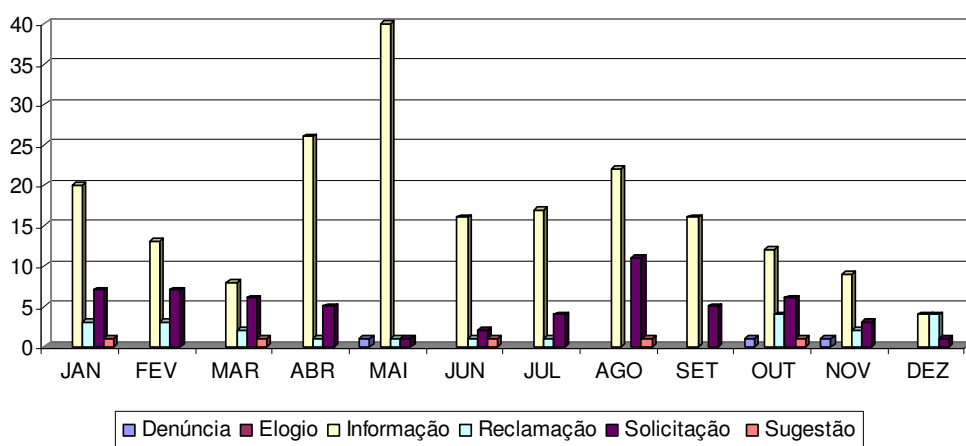
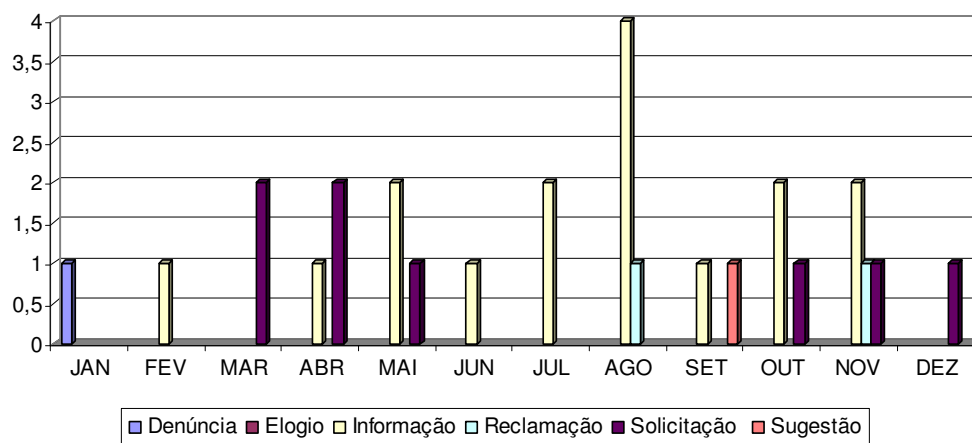
Gráfico 26 - Classificação de Mensagens - Ancine**Gráfico 27 - Classificação de Mensagens - BN****Gráfico 28 - Classificação de Mensagens - FCP**

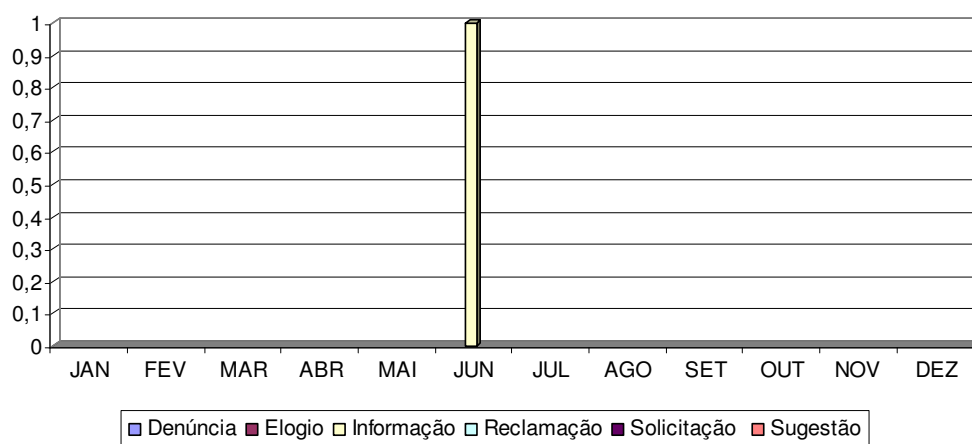
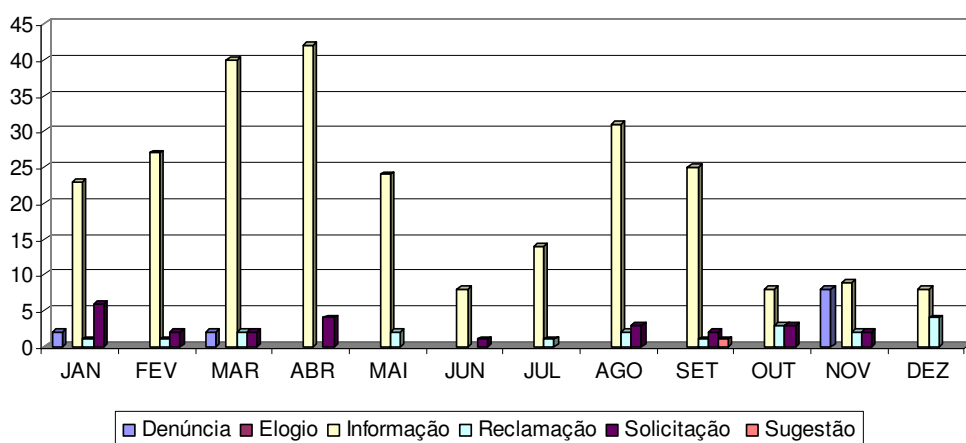
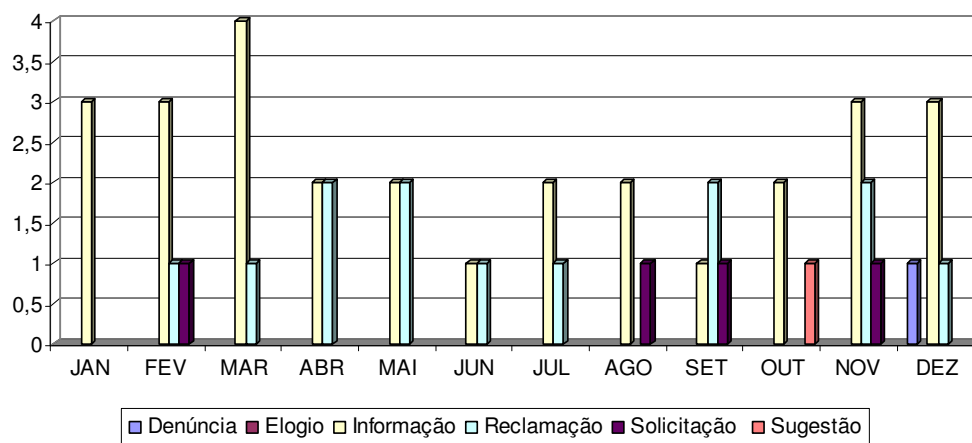
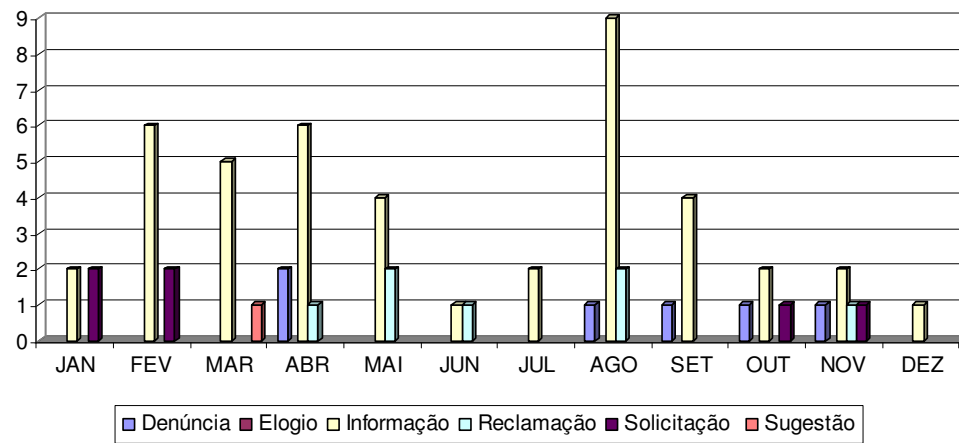
Gráfico 29 - Classificação de Mensagens - FCRB**Gráfico 30 - Classificação de Mensagens - Funarte****Gráfico 31 - Classificação de Mensagens - Ibram**

Gráfico 32 - Classificação de Mensagens - IPHAN

C) PRINCIPAIS TEMAS REGISTRADOS

Tabela 27 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em JANEIRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	136	21,55
Editais SAV	76	12,04
Prêmio Agente Jovem de Cultura	51	8,08

Tabela 28 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em JANEIRO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	24	31,17
Editais BN	12	15,58
Doação de Livros e Materiais	9	11,69

Tabela 29 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em FEVEREIRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	139	23,21
Editais SAV	77	12,85
Prêmio Agente Jovem de Cultura	55	9,18

Tabela 30 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em FEVEREIRO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	22	32,35
Editais BN	8	11,76
Doação de Livros e Materiais	6	8,82

Tabela 31 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em MARÇO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	164	27,52
Editais SAV	41	6,88
Apoio a Projetos	36	6,04

Tabela 32 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em MARÇO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	39	50,65
Doação de Livros e Materiais	7	9,09
Apoio a Bibliotecas	3	3,90

Tabela 33 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em ABRIL

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	142	28,63
Edital de Intercâmbio Cultural	45	9,07
Apoio a Projetos	43	8,67

Tabela 34 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em ABRIL

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	40	41,67
Editais BN	9	9,38
Apoio a Bibliotecas	6	6,25

Tabela 35 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em MAIO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	156	19,38
Concurso de Cargos - MinC	119	14,78
Edital Prêmio Agente Jovem de Cultura	100	12,42

Tabela 36 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em MAIO

Tema	Quantitativo	%
Editais BN	22	26,51
Editais Funarte	18	21,69
Doação de Livros e Materiais	12	14,46

Tabela 11 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em JUNHO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	110	19,37
Edital Prêmio Agente Jovem de Cultura	66	11,62
Edital de Intercâmbio Cultural	58	10,21

Tabela 12 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em JUNHO

Tema	Quantitativo	%
Editais BN	7	18,92
Doação de Livros e Materiais	6	16,22
Editais Funarte	5	13,51

Tabela 13 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em JULHO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	146	25,04
Edital de Intercâmbio Cultural	90	15,44
Editais SEC	34	5,83

Tabela 14 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em JULHO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	11	23,91
Apoio a Bibliotecas	6	13,04
Editais BN	5	10,87

Tabela 15 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em AGOSTO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	117	17,54
CNPC	102	15,29
Edital de Intercâmbio Cultural	68	10,19

Tabela 16 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em AGOSTO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	23	25,00
Doação de Livros e Materiais	17	18,48
Livro, Leitura e Literatura	10	10,87

Tabela 17 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em SETEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	99	19,30
Apoio a Projetos	44	8,58
Edital de Intercâmbio Cultural	41	7,99

Tabela 18 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em SETEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	9	14,06
Doação de Livros e Materiais	8	12,50
Editais BN	6	9,38

Tabela 19 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em OUTUBRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	152	25,42
Apoio a Projetos	70	11,71
Edital de Intercâmbio Cultural	45	7,53

Tabela 20 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em OUTUBRO

Tema	Quantitativo	%
Apoio a Bibliotecas	6	11,76
Editais BN	5	9,80
Editais Funarte	3	5,88

Tabela 21 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em NOVEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e Projetos	106	27,82
Edital de Intercâmbio Cultural	33	8,66
Apoio a Projetos	28	7,35

Tabela 22 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em NOVEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	19	35,19
Doação de Livros e Materiais	10	18,52
Museus	3	5,56

Tabela 23 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às unidades do MinC em DEZEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Propostas e projetos	96	30,38
Apoio a projetos	25	7,91
Edital de Intercâmbio Cultural	27	8,54

Tabela 24 - Três maiores temas tratados nas mensagens destinadas às entidades vinculadas em DEZEMBRO

Tema	Quantitativo	%
Editais Funarte	10	34,48
Apoio a Bibliotecas	3	10,34
Doação de Livros e Materiais	3	10,34