

OUVIDORIA/GM

Quem somos?

A Ouvidoria, unidade técnica vinculada ao Gabinete da Ministra de Estado da Cultura, é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Esta unidade tem como competências, dentre outras, 1) executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#); e 2) planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério relacionadas a carta de serviços.

Nossa atuação em 2023 (janeiro, fevereiro e março)

Com a recriação do Ministério da Cultura, por intermédio da [Medida Provisória nº 1.154/2023](#), e com a entrada em vigor do [Decreto nº 11.336/2023](#), em 24 de janeiro de 2023, a atuação da Ouvidoria do Ministério da Cultura no primeiro trimestre de 2023 pautou-se pela reconstrução da unidade, focada em:

- 1) Reunir corpo funcional de servidores e colaboradores terceirizados para a recomposição da força de trabalho da unidade;

- 2) Organizar espaço físico e estrutura básica para a execução de suas competências regulamentares – recomposição de mobiliário e maquinário, criação de unidade no SEI etc.
- 3) Criar perfil de Ouvidoria e de Acesso à Informação na plataforma Fala.Br, a fim de receber as manifestações dos cidadãos;
- 4) Estabelecer nova rede de interlocutores e pontos focais no Ministério;
- 5) Estabelecer fluxos de tratamento e encaminhamento das manifestações – recepção, triagem, envio às áreas, acompanhamento de prazos, respostas conclusivas.
- 6) Iniciar monitoramento da transparência ativa no sítio institucional do órgão;
- 7) Gerir o perfil do MinC no sistema e-Agendas como Administrador Institucional Supervisor;
- 8) Acompanhar a atualização dos serviços do órgão no Portal de Serviços do Governo Federal (SEI 01400.002252/2023-28); e
- 9) Apoiar a publicação em transparência ativa dos currículos das autoridades obrigadas (SEI 01400.004603/2023-35).

Seguem os números de atendimento da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2023:

- Acesso à Informação ([Lei nº 12.527/2011](#))

60 pedidos (90% já respondidos);

0 omissões;

Tempo médio de resposta: 23,35 dias / 100% dentro do prazo;

Total de recursos: 2.

- Ouvidoria ([Lei nº 13.460/2017](#))

188 manifestações;

160 manifestações já solucionadas;

Tempo médio de resposta: 13,23 dias / 100% dentro do prazo.