

## 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 as descritas no Decreto nº 11.336/2023, executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#); e no [capítulo IV do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#).

### Nossa atuação em 2023 (janeiro a junho)

---

A atuação da Ouvidoria do Ministério da Cultura no primeiro semestre 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 – alocação da Ouvidoria em ambiente acessível à população, com espaço

privativo e adequado ao atendimento presencial, 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 recepcionar 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) Realizar monitoramento da transparência ativa no sítio institucional do órgão, em articulação com a Assessoria Especial de Controle Interno - AECI;
- 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);
- 9) Atuar, em colaboração com a unidade representante do SITAI no MinC, na elaboração de proposta de criação de Comitê Temático de Gestão da Integridade; e
- 10) Iniciar ações de incremento na interlocução com as áreas do Ministério e vinculadas, de forma a realizar trabalho em parceria para a melhoria da prestação de serviços pelo MinC.

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

## **Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**

- 154 pedidos recebidos (97,4% já respondidos);
- 4 pedidos em tramitação (100% dentro do prazo)
- 0 omissões;
- Tempo médio de resposta: 19,77 dias;
- Total de recursos: 9 (todos respondidos).

## **Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017)**

- 647 manifestações cadastradas;
- 605 manifestações já solucionadas (respondidas ou arquivadas);
- 42 manifestações em tratamento (100% dentro do prazo).
- Tempo médio de resposta: 13,43.