

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 até setembro

A atuação da Ouvidoria do Ministério da Cultura nos 3 trimestres de 2023 pautou-se pela reconstrução e fortalecimento da atuação 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 – mudança concluída em 01/09/2023.

- 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 - AECl;
- 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 SITA! no MinC, na elaboração de proposta e Instituição do Programa de Integridade do Sistema MinC;
- 10) Iniciar os trabalhos relativos à atuação como membro coordenador do Fórum Temático de Ouvidorias do Sistema MinC; e
- 11) Realizar campanha de enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação – “Assédio e Discriminação: Rompa o ciclo do silêncio!”.

Seguem os números de atendimento da Ouvidoria até 31 de setembro de 2023:

Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

- 269 pedidos recebidos (96,65% já respondidos);
- 9 pedidos em tramitação (100% dentro do prazo)
- 0 omissões;
- Tempo médio de resposta: 17,53 dias;
- Total de recursos: 19 (todos respondidos).

Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017)

- 1.094 manifestações cadastradas;
- 997 manifestações já tratadas (respondidas ou arquivadas);
- 97 manifestações em tratamento (100% dentro do prazo).
- Tempo médio de resposta: 13,06.