



OUVIDORIA
MINISTÉRIO DA CULTURA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício 2024

MINISTÉRIO DA
CULTURA



Ministra de Estado

Margareth Menezes da Purificação

Ouvidora

Aline Tofeti Naves

Chefe da Divisão de Ouvidoria

Sandra Kelly Macedo Batista

Equipe da Ouvidoria

Aline Tofeti Naves

Sandra Kelly Macedo Batista

Júlio César Winckler Jaskulski

Lilian Janine de Barros Beckmann

Andreia Aparecida de Souza

Victor Augusto Silva Gehre

Edição e Diagramação feita pela Assessoria de Comunicação Social

Copyright © 2024 Ouvidoria do Ministério da Cultura

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
APRESENTAÇÃO	7
ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO MINC	7
OUVIDORIA EM NÚMEROS	9
ANÁLISE QUANTITATIVA	10
1. CANAIS DE ENTRADA	10
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	10
3. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS	11
4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES	12
5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	12
6. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE	12
ANÁLISE QUALITATIVA	12
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) EM NÚMEROS	14
1. NÚMERO DE PEDIDOS	14
2. RECURSOS	15
3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	16
AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA	17
PLANO DE AÇÃO 2025	21
CONCLUSÃO	23

GLOSSÁRIO

ANCINE Agência Nacional do Cinema.

ÁREAS TÉCNICAS unidades internas responsáveis pelo tratamento da manifestação.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

CONSELHO DE USUÁRIO é uma plataforma virtual de avaliação dos serviços públicos composto por usuários voluntários, denominados conselheiros, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria.

CGU Controladoria-Geral da União

DENÚNCIA ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

ELOGIO demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

FALA.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

FBN Fundação Biblioteca Nacional.

FCRB Fundação Casa de Rui Barbosa.

FCP Fundação Cultural Palmares.

FUNARTE Fundação Nacional de Artes.

IBRAM Instituto Brasileiro de Museus.

IPHAN Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

MANIFESTAÇÃO pronunciamento que tenha como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

MANIFESTANTE o usuário de serviços públicos que realiza manifestação nos termos do Decreto n.º 9.492, de 2018.

MINC Ministério da Cultura.

PAINEL RESOLVEU? ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR.

PONTO FOCAL servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.

RECLAMAÇÃO demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

SIMPLIFIQUE! tipo de manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017).

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

SUGESTÃO apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

SUMÁRIO EXECUTIVO

As Ouvidorias Públicas são instâncias de controle e de participação social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

Surgiram com o propósito de reconhecer o direito dos cidadãos, possibilitando o exercício de manifestação sobre a qualidade dos serviços prestados à sociedade pela Administração Pública. O processo de participação do usuário tem contribuído para o surgimento de soluções inovadoras para os problemas coletivos e faz a Administração propor novas formas de entrega dos serviços públicos.

Além disso, as ouvidorias desempenham papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

Este relatório tem por objetivo demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de pedidos de acesso à informação e manifestações cadastradas e tratadas pela Ouvidoria do Ministério da Cultura (MinC), no ano de 2024.

O marco legal da criação da Ouvidoria do MinC foi o Decreto nº 11.336, de 1º de janeiro de 2023, vigente a partir de 24 de janeiro de 2023.

O MinC adota a Plataforma Fala.BR para tratar as manifestações cadastradas pela internet e pela Ouvidoria a partir de recebimentos diversos.

OUVIDORIA

1.734 Manifestações
Cadastradas

1.531 Manifestações
Concluídas

Internet Canal de entrada
+ utilizado

Solicitação Tipo de manifestação
+ demandado

Assuntos em Destaque

Leis de Incentivo à Cultura

Paulo Gustavo, Rouanet e Aldir Blanc

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO
AO CIDADÃO (SIC)

449 Pedidos
Cadastradas

37 Recursos

APRESENTAÇÃO

Ao longo deste relatório será apresentado, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, panorama em relação à percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Cultura, no ano de 2024, à detecção de irregularidades e à produção de recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

A Ouvidoria do MinC atua como unidade de controle social e no cumprimento de suas atribuições, conforme disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, quanto à recepção e tratamento às manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação), registradas por usuários externos (público em geral) e internos (servidores e trabalhadores contratados por empresa terceirizada). Atua, ainda, na coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de forma a contribuir com a correta aplicação da Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de novembro de 2011, por meio do tratamento aos pedidos de acesso à informação.

A titular da Ouvidoria é, também, a responsável por exercer, no nível ministerial, as atribuições de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais de que trata o artigo 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO MINC

A estrutura organizacional da Ouvidoria do MinC, ligada ao Gabinete da Ministra de Estado da Cultura, é composta pelo cargo de Ouvidor(a), equivalente a uma coordenação-geral, e uma Divisão, tendo por atribuições:

- a. recepcionar e tratar os pedidos de acesso à informação cadastrados na plataforma Fala.BR;
- b. planejar, organizar, coordenar, monitorar, avaliar e orientar as atividades de Ouvidoria;
- c. monitorar a produtividade, a qualidade e o desempenho de servidores e colaboradores;
- d. tratar e encaminhar manifestações de ouvidoria recebidas;
- e. recepcionar, tratar e encaminhar as manifestações da Ouvidoria Interna do Servidor;
- f. planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias das unidades do Ministério e de suas entidades vinculadas;

- g. supervisionar, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;
- h. representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria; e
- i. planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério.

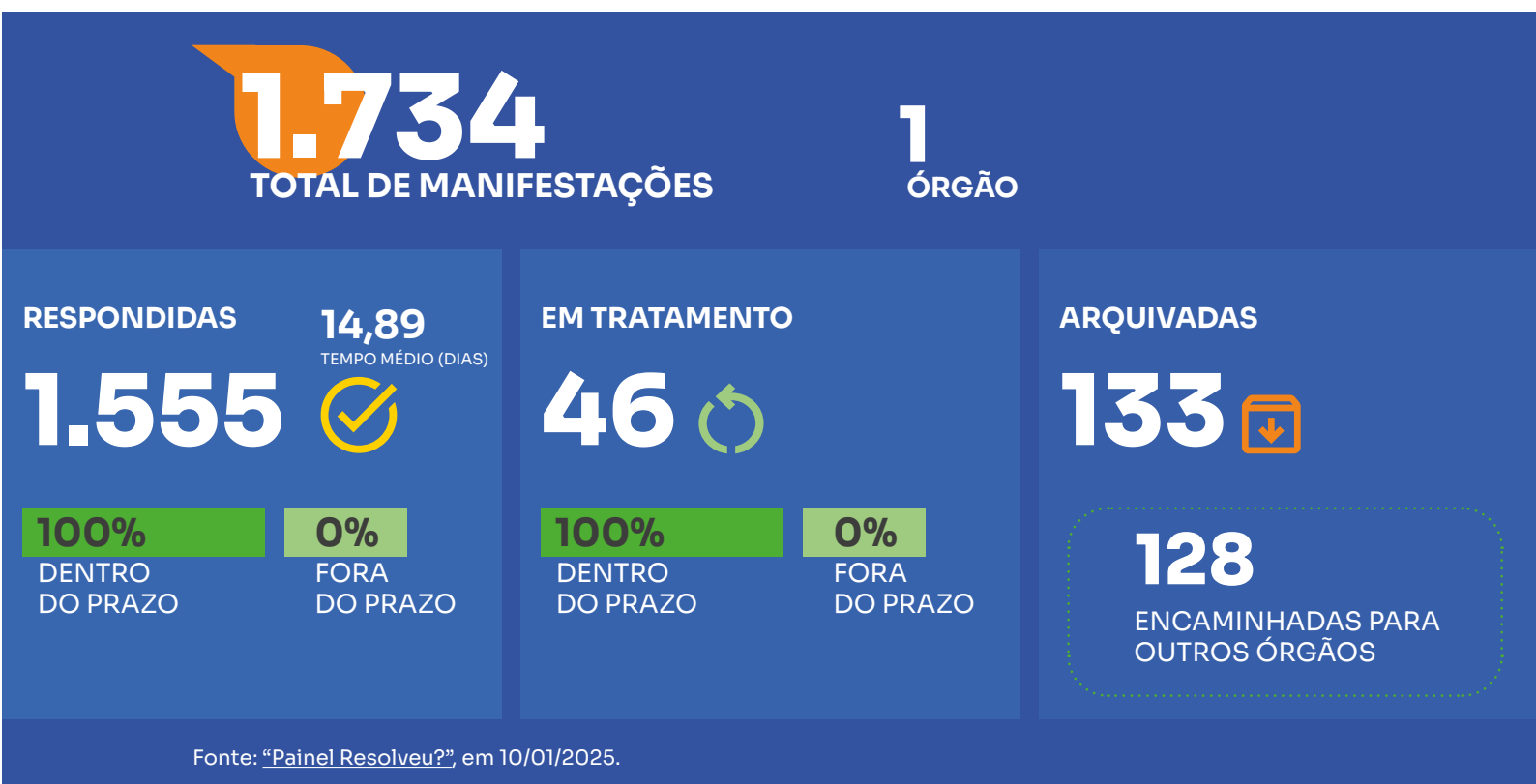
A equipe da Ouvidoria é composta por 4 servidores e 2 auxiliares administrativos, contratados por meio de empresa terceirizada.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério da Cultura recebeu 1.734 manifestações de ouvidoria no ano de 2024. Com relação aos números de 2023, verifica-se um aumento de 5,41% no total de manifestações cadastradas.

Do total de manifestações cadastradas em 2024, foram respondidas 1.555, arquivadas 133 e 46 ficaram pendentes de análise, resultando em 1.688 manifestações resolvidas em 2024. Situação observada na figura 1.

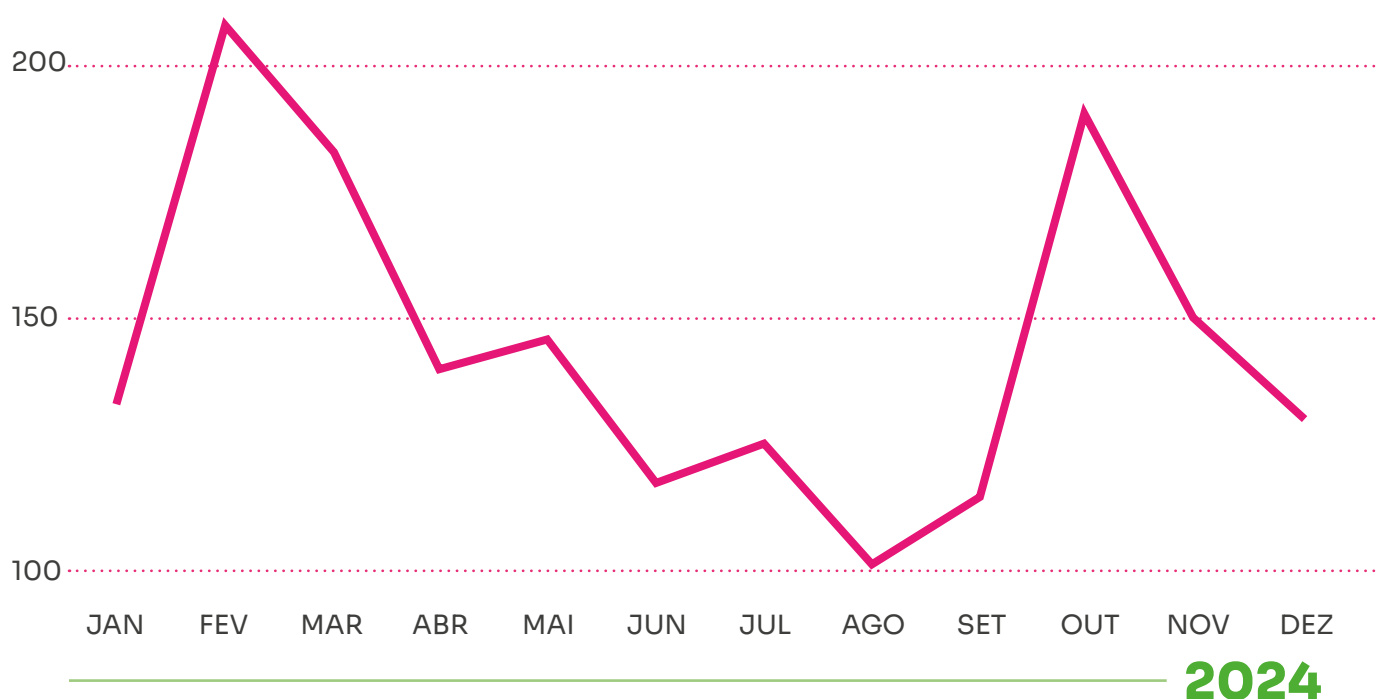
Figura 1 - Total de manifestações por situação.



Na figura 2, pode-se observar a quantidade de manifestações cadastradas, mês a mês, ao longo de 2024. Os picos de registros em fevereiro e outubro referem-se, respectivamente, ao mês que antecedeu a realização da 4ª Conferência Nacional de Cultura e ao último mês de prazo para protocolo de propostas de ações culturais a serem realizadas com o apoio da Lei Rouanet (Lei nº 8.313, de 23 de dezembro de 1991).

É possível identificar o mesmo comportamento ao compararmos os quantitativos de outubro de 2024 com os números registrados em 2023, já demonstrando padrão de sazonalidade ocasionada pelo calendário de execução da política pública de Incentivo à Cultura.

Figura 2 - Quantidade de manifestações por mês.



ANÁLISE QUANTITATIVA

1. CANAIS DE ENTRADA

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, ferramenta disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e principal canal disponibilizado ao cidadão para o registro de suas demandas.

Além do acesso informatizado pelo Fala.BR, o cidadão pode direcionar suas demandas à Ouvidoria MinC por mensagem eletrônica no e-mail ouvidoriaminc@cultura.gov.br, correspondência física, presencialmente (com ou sem agendamento prévio) e virtualmente (com agendamento prévio).

Entre os canais de entrada, a Internet foi a mais utilizada pelos usuários.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Verificou-se a solicitação como o tipo de manifestação mais registrado em 2024, com 620 registros, correspondendo a 38,7% das manifestações cadastradas no âmbito do Ministério.

Quadro 1 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2024.

Tipo	Quantidade	Análise Vertical (%)
Solicitação	620	38,7%
Denúncia (identificadas e anônimas)	592	37%
Reclamação	320	20%
Sugestão	51	3,2%
Elogio	17	1,1%
Total*	1.610	

*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.
 Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 10/01/2025.

Das manifestações recebidas pelo MinC em 2024, foi recebida apenas 1 manifestação do tipo “Simplifique!” (pedido de simplificação de serviços públicos).

3. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

As manifestações cadastradas demandaram tratamento das seguintes unidades organizacionais do MinC:

- Gabinete da Ministra
- Assessoria Especial de Assuntos Internacionais
- Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares
- Assessoria Especial de Comunicação Social
- Corregedoria
- Secretaria-Executiva
- Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas
- Subsecretaria de Espaços e Equipamentos Culturais
- Subsecretaria de Gestão Estratégica
- Subsecretaria de Gestão de Prestação e Tomada de Contas
- Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
- Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação
- Secretaria de Cidadania e Diversidade Cultural
- Secretaria de Direitos Autorais e Intelectuais
- Secretaria de Economia Criativa e Fomento Cultural
- Secretaria de Formação, Livro e Leitura
- Secretaria do Audiovisual
- Secretaria dos Comitês de Cultura

Dentre as unidades demandadas, a Secretaria de Economia Criativa e Fomento Cultural recebeu o maior número de manifestações para tratamento (37,56% do total).

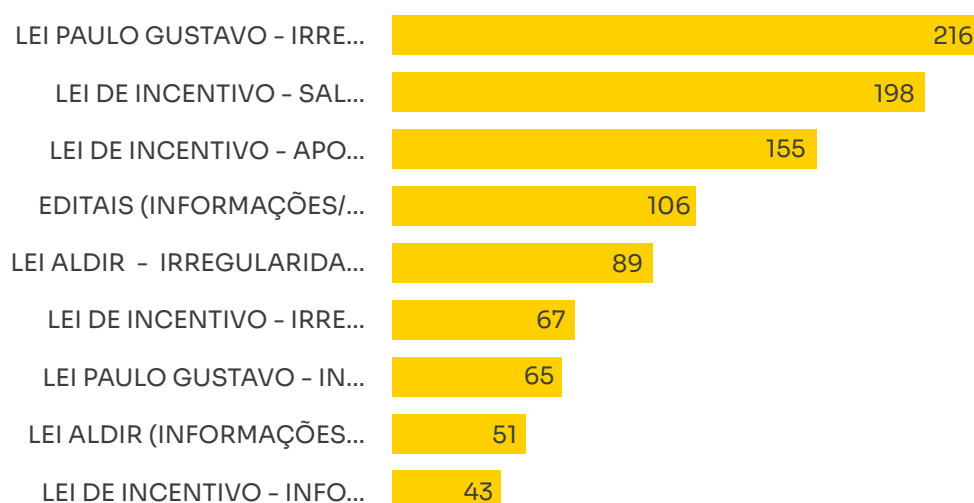
4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as 1.688 manifestações resolvidas no ano de 2024, foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, sendo o tempo médio de resposta de 14,89 dias.

5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos mais demandados foram a Lei Paulo Gustavo e a Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet). Tendo a Ouvidoria recebido, ainda, manifestações relacionadas a Editais e Premiações publicados pelo Ministério, Política Nacional Aldir Blanc (PNAB), Ouvidoria Interna, 4ª Conferência Nacional de Cultura, entre outros.

Figura 3 - Assuntos em destaque.



Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 10/01/2025.

6. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE

A Ouvidoria do MinC recebe e trata sugestões para desburocratização do serviço público, denominadas com a tipologia “SIMPLIFIQUE!”. No ano de 2024, apenas uma manifestação deste tipo foi registrada.

ANÁLISE QUALITATIVA

Destacamos que o prazo legal instituído para atendimento das demandas é de 30 dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por igual período.

O Ministério da Cultura utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, as manifestações são tramitadas para as unidades organizacionais do Órgão dentro da própria Plataforma e à unidade responsável por fornecer a resposta ao manifestante é concedido o prazo de 20 dias para tratamento da manifestação.

De acordo com o Painel Resolveu?, o tempo médio de conclusão das manifestações foi de 14,89 dias, em 2024. Foi possível identificar uma redução no tempo médio de resposta ao longo do ano, à medida que a Ouvidoria realizava ações de conscientização das unidades sobre a importância da tempestividade no atendimento às demandas protocoladas.

A Ouvidoria MinC avaliou os casos concretos dentre as demandas recebidas para possibilitar a priorização de manifestações que demandassem tempo menor de tratamento para atender o usuário. A exemplo de manifestações que versaram sobre Editais com cronograma definido para inscrições e recursos, bem como aquelas cujo objeto envolvia atendimento dos prazos para contemplação pelas Leis de Incentivo à Cultura.

A solicitação foi o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento, correspondendo a 38,7% das manifestações cadastradas, seguido das denúncias e comunicações de irregularidades (manifestação anônima), com somatório de 37%. Entre os assuntos, predominaram as Leis de Incentivo à Cultura (Lei Paulo Gustavo, Lei Rouanet e Política Nacional Aldir Blanc), com demandas relacionadas a formas de acesso, critérios de seleção, informações sobre cronograma, entre outros.

Em relação às denúncias (identificadas ou não), foram cadastradas, 592 manifestações. Dentre os assuntos, destacam-se os casos envolvendo suposto descumprimento das diretrizes legais, ausência de transparência nos processos seletivos (por parte dos entes federativos) na execução da Lei Paulo Gustavo e da Política Nacional Aldir Blanc e, ainda, suposto favorecimento de beneficiários.

Com vistas a colaborar com a melhoria da política pública e dos serviços prestados, foram publicados comunicados com recomendações sobre a execução de Editais de Fomento em consonância com a legislação vigente e quanto à necessidade de observância das diretrizes e princípios estabelecidos.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) EM NÚMEROS

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a instância responsável por executar as ações de Transparência Passiva na Administração Pública. A transparência passiva ocorre quando o cidadão solicita acesso a informações que não estão disponíveis em páginas oficiais de órgãos públicos por transparência ativa. O SIC/MinC integra as atribuições da Ouvidoria do Ministério da Cultura desde a sua recriação em 2023.

1. NÚMERO DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do MinC recebeu 449 pedidos de acesso à informação em 2024, com 11 destes pedidos em tramitação ao final do exercício. Destaca-se que todos pedidos de acesso à informação recepcionados foram tratados dentro do prazo legal, alcançando a média de 13,65 dias para fornecimento de resposta final ao cidadão.

Figura 4 - Pedidos de acesso à Informação em 2024.



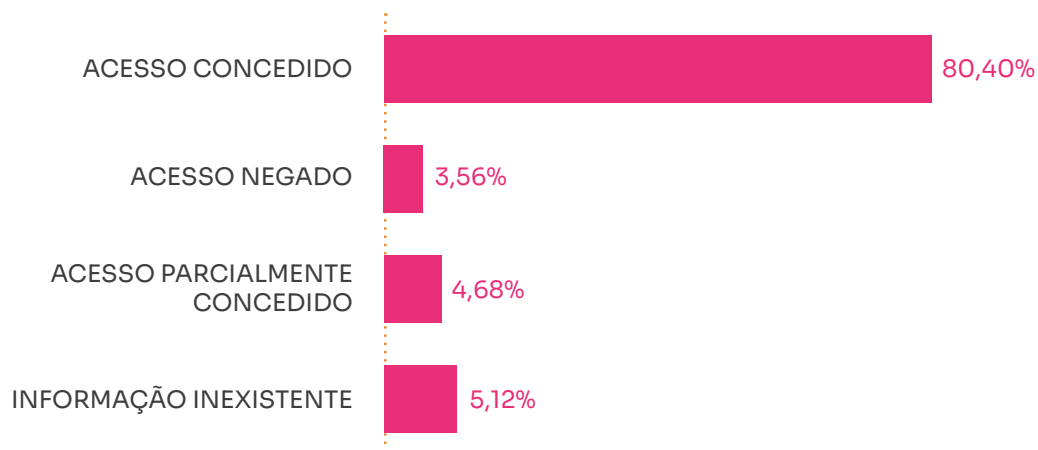
Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2025.

Em comparação ao ano de 2023, observa-se um incremento de 21% no número de registros, tendo em vista o total de 371 pedidos de acesso recepcionados pelo SIC/MinC naquele ano.

No que tange ao tratamento dos pedidos de acesso à informação pelo MinC, percebe-se que cerca de 85% foram concedidos ou parcialmente concedidos.

Figura 5 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS



Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2025.

2. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de recurso. Dessa forma, no ano de 2024, foram recebidos 25 recursos em 1ª instância, 8 recursos em 2ª instância, 4 recursos em 3ª instância (tratado pela Controladoria-Geral da União), não havendo interposição de recurso à Comissão Mista de Reavaliação da Informação - CRMI (4ª instância recursal, no âmbito da LAI).

Figura 6 – Recursos apresentados por instância de decisão em 2024.



Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2025.

Todos os 37 recursos recebidos foram respondidos, sendo a sua maioria motivada por informação incompleta, seguida por informação recebida não correspondente à solicitada.

Dos recursos de 3ª instância, 1 encontrava-se em tramitação na CGU ao final do exercício de 2024.

Pode-se observar, a partir das figuras 7 e 8, os percentuais por tipo de decisão e por instância recursal.

Figura 7 – Decisão dos recursos recebidos em 2024.

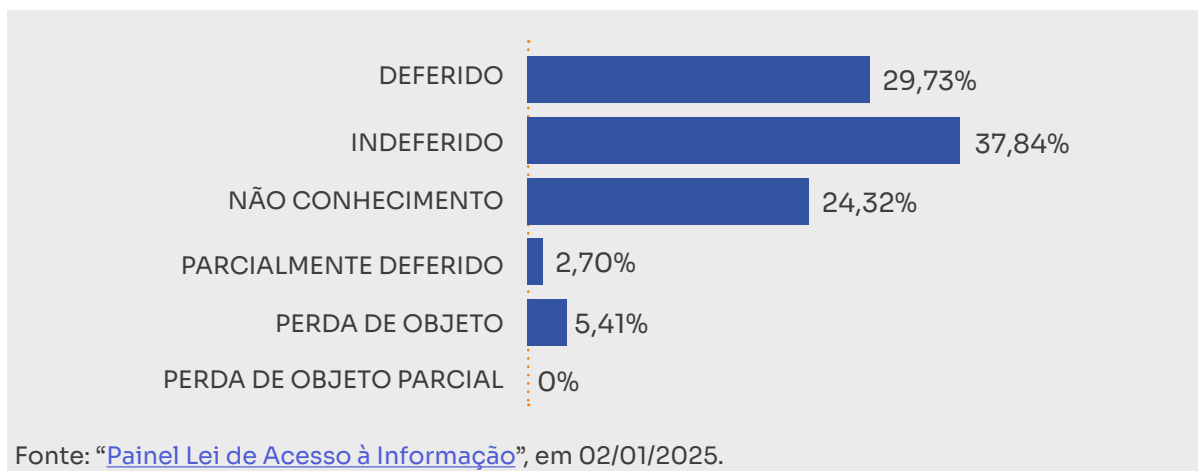
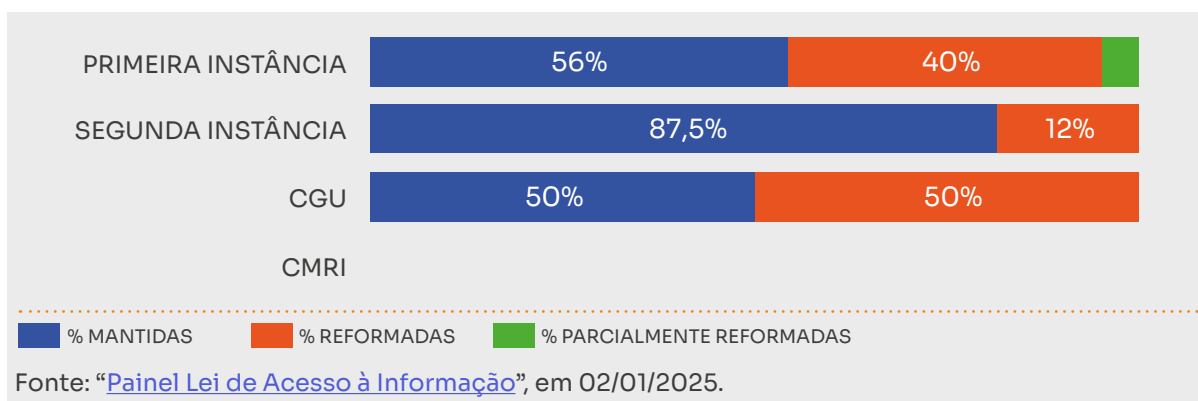


Figura 8 – Decisão, por instância, dos recursos recebidos em 2024.



3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação é realizada a partir do preenchimento, facultativo, de questionário online de avaliação, encaminhado ao cidadão, após o envio de resposta conclusiva.

Em 2024, o Ministério da Cultura obteve o índice de 87,1% de satisfação dos usuários resultante de 37 respostas apresentadas à pesquisa, somente 8,2% dos pedidos de acesso à informação formulados.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria do MinC, no tratamento dos pedidos de acesso à informação vem realizando interlocução com as unidades do Ministério de forma a incentivar o uso da linguagem cidadã (linguagem simples e sem uso de termos técnicos e siglas) e aprimorar as respostas no sentido de torná-las mais claras, facilitando a compreensão do solicitante.

Além disso, monitora as áreas responsáveis pelos assuntos mais demandados nos pedidos de acesso e recomenda a inclusão das informações em transparência ativa, sempre que possível.

AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria do Ministério da Cultura estabeleceu uma agenda de esforços prioritários para a melhoria da qualidade das informações prestadas à sociedade.

A ação de orientação ao usuário para a utilização dos canais adequados tem possibilitado, gradativamente, que os registros adquiram o teor mais objetivo e detalhado. Nesse sentido, as atividades da Ouvidoria estão voltadas para o processo de participação do usuário, o que contribui para a busca de soluções inovadoras para os problemas coletivos permitindo a proposição de novas formas de entrega dos serviços públicos.

Ao longo do ano de 2024, identificamos a necessidade de propor as seguintes ações:

- Melhoria na organização do Portal do Ministério de forma a deixar as principais políticas públicas em destaque;
- Aprimoramento contínuo do menu “Perguntas Frequentes” (mesmo aqueles replicados nas páginas de cada política pública);
- Inclusão dos serviços relacionados à Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) na Carta de Serviços do Ministério da Cultura;
- Ampliação da divulgação dos Painéis Gerenciais disponibilizados para cada política cultural, com o objetivo de facilitar o acesso às informações em Transparência Ativa;
- Desenvolvimento de metodologia própria de avaliação dos serviços prestados, em complementação à avaliação realizada nos serviços que integram a lista de serviços digitais;
- Participação contínua da Ouvidoria nas reuniões da Comissão Nacional de Incentivo à Cultura – CNIC.

4. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria atua continuamente no monitoramento dos prazos, alertando as áreas técnicas sobre as manifestações pendentes de tratamento.

Essa ação segue contribuindo para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de respeito ao prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto aos usuários do serviço público, nos indicadores da Ouvidoria e, conseqüentemente, na imagem do Ministério.

5. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

A qualidade das respostas publicadas pelos usuários com perfil de colaborador

na Plataforma Fala.BR e aqueles responsáveis por fornecer as informações objeto dos pedidos de acesso à informação, alocados nas unidades organizacionais do MinC, é monitorada constantemente, de modo a verificar o emprego da linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), a objetividade e a clareza nas respostas.

Este monitoramento subsidia o planejamento de treinamentos e ações de formação dos agentes públicos que atuam nas demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria do MinC, em parceria com a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI), cuja titular é a autoridade responsável pelo monitoramento do cumprimento da Lei nº 12.527, de 2011, empreendeu esforços para adequação do Portal do Ministério na Internet ao disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI), com base na estrutura preestabelecida pelo Guia de Transparência Ativa (GTA) e monitorada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Continuamente, a Ouvidoria atua em colaboração com a AECI para garantir a manutenção do cumprimento, no mínimo, de todos os itens listados como obrigatórios no Guia e incrementar a transparência ativa no âmbito do MinC.

7. PROGRAMA INTEGRIDADE EM CENA

Como unidade responsável pelo Controle Social no âmbito do MinC, a Ouvidoria integra o Comitê de Integridade do órgão e auxiliou no desenvolvimento do Programa de Integridade do Sistema MinC (sistema composto pelo Ministério da Cultura e suas entidades vinculadas) denominado Integridade em Cena, colaborando com elaboração do Plano de Integridade 2023/2024 da Instituição e atuando em parceria com as demais instâncias de integridade em ações preventivas.

Ainda como parte da estrutura de Integridade do Sistema MinC, a Ouvidoria do Ministério atua como unidade coordenadora das atividades do Fórum Temático de Ouvidorias do Sistema MinC, instituído pela Portaria Conjunta nº 01, de 06 de setembro de 2023. O Fórum tem por objetivos realizar estudos e debates acerca dos temas relativos às atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão; promover o alinhamento e a otimização dos procedimentos; compartilhar e disseminar boas práticas, experiências e estratégias, objetivando aprimorar e atualizar conhecimentos técnicos e normativos; e propor e promover iniciativas colaborativas e transversais que contribuam para o aperfeiçoamento dos procedimentos e técnicas relativos às atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão.

8. 4ª CONFERÊNCIA NACIONAL DE CULTURA – 4ª CNC

Com vista a fortalecer a atuação como instância de controle e participação social e como uma das ações do Fórum Temático de Ouvidorias do Sistema MinC, a Ouvidoria do Ministério e a Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) estiveram presentes na 4ª Conferência Nacional de Cultura.



Com espaço de acolhimento alocado na área destinada aos estandes institucionais montados na CNC, as duas unidades do Sistema Nacional de Ouvidoria do Poder executivo federal – SisOuv prestaram atendimento e orientações aos participantes da Conferência (delegados, convidados e trabalhadores das equipes de organização e apoio) e realizaram, quando necessário, o registro de manifestações na Plataforma.

Os principais temas abordados nos atendimentos foram acessibilidade do evento, acesso às políticas culturais e irregularidades nestas políticas.

9. APRIMORAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em que pese a publicação da Portaria MinC nº 96, de 1º de dezembro de 2023, a Ouvidoria trabalhou ao longo do 2º semestre de 2024 no aprimoramento dos fluxos de atendimento e tratamento das manifestações, com previsão de publicação de Manual de Procedimentos no 2º trimestre de 2025.

10. ENCARREGADA PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Em novembro de 2023, a titular da Ouvidoria foi designada para exercer, no nível ministerial, as atribuições de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais de que trata o art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Esta atribuição estabelece o ponto de contato entre o titular de dados pessoais e o Ministério, garantindo a transparência no tratamento de dados pessoais, sem afetar os direitos previstos na LGPD, e atendendo às solicitações recebidas.

A partir da designação como Encarregada, a titular da Ouvidoria passou a integrar o Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação do MinC e tem atuado junto às unidades organizacionais para orientar e monitorar a implementação de medidas que garantam o cumprimento dos dispositivos relacionados à Proteção de dados pessoais, no âmbito do MinC.

11. REVISÃO ANUAL DA CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria coordenou, em articulação com a Coordenação de Governança de TIC (unidade integrante da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Inovação - STII), a revisão da Carta de serviços do Ministério da Cultura.

Entre os meses de abril e setembro de 2024 as unidades realizaram a revisão dos serviços do Ministério, de forma a identificar serviços a serem excluídos da Carta (serviços descontinuados), serviços cuja descrição necessitava de ajustes (linguagem da descrição, atualização das etapas, informação sobre transformação digital) e serviços a serem incluídos na Carta (serviços novos ou que não haviam sido contemplados quando da recriação do MinC).

12. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Desde a recriação do Ministério da Cultura, em 2023, a Ouvidoria tem atuado com foco em sua reestruturação gradativa, priorizando o atendimento imediato das demandas e a interlocução com as unidades organizacionais do Órgão para a melhoria contínua da prestação de políticas e serviços.

Desta forma, ainda está entre as ações em planejamento a definição da metodologia a ser utilizada na avaliação dos serviços do MinC, para além da avaliação padronizada dos serviços, realizada a partir da Plataforma GOV.BR.

PLANO DE AÇÃO 2025

Para 2025, a Ouvidoria do MinC elaborou o Plano de Ação, apresentado abaixo, de forma desenvolver ações que contribuam para a melhoria no desempenho de suas competências, na ampliação da transparência dos atos públicos e na prestação dos serviços prestados pelo Órgão.

OBJETIVOS	AÇÕES	PRAZOS
Participação da Ouvidoria (Ouvidoria Ativa) nas reuniões da Comissão Nacional de Incentivo à Cultura (CNIC).	Participar ativamente das reuniões da Comissão e dos Fóruns Regionais de Incentivo à Cultura, promovendo a orientação dos usuários sobre a qualificação das manifestações e divulgando o papel da Ouvidoria.	Mensal a partir de janeiro de 2025.
Manter a atuação do Fórum Temático de Ouvidorias do Sistema MinC.	Realizar reuniões periódicas e planejar, em conjunto com os demais integrantes do Fórum, ações para melhoria contínua dos serviços e políticas do MinC e suas entidades vinculadas.	Mínimo de 1 reunião por semestre.
Instituir protocolo de atendimento personalizado (presencial e virtual) e telefônico da Ouvidoria.	Elaborar protocolos para cada tipo de atendimento.	2º trimestre.
Implementar Manual de conduta para os agentes públicos que atuam no tratamento das manifestações de ouvidoria.	Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria.	2º trimestre.
Orientar quanto ao tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos no MinC.	Elaborar e divulgar guia de transparência passiva.	2º trimestre.

Atuação na proteção de denunciantes.	Definir formulário de avaliação de risco a ser adotado pela comissão de apoio ao acolhimento.	2º trimestre.
Lançar campanha de divulgação do Guia Lilás.	Realizar ações para prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação.	2º trimestre.
Divulgar as atribuições da ouvidoria interna do Ministério.	Realizar campanha interna, com foco em conscientização sobre ouvidoria interna e suas formas de atuação.	3º trimestre.
Qualificação dos pontos focais da Ouvidoria, indicados pelas áreas técnicas, quanto ao uso da Plataforma Fala.BR e a tramitação de pedidos de acesso no SEI.	Desenvolver e executar programa de capacitação para os colaboradores e Pontos Focais da Ouvidoria, quanto ao uso da Plataforma Fala.BR e a tramitação de pedidos de acesso no SEI.	3º trimestre.
Estabelecer tratamento específico para demandas de ouvidoria interna da servidora, do servidor, da trabalhadora e do trabalhador no serviço público, em exercício no MinC.	Atualizar a portaria de procedimentos de tratamento das manifestações de ouvidoria, para contemplar fluxo específico de ouvidoria interna.	3º trimestre.
Implementação de ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.	Desenvolver e executar ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.	4º trimestre.
Implementação de Painel Gerencial da Ouvidoria.	Desenvolver, junto à unidade de Tecnologia da Informação, painel gerencial que aprimore o uso das informações extraídas das manifestações como ferramenta de identificação das necessidades sociais e promova o aperfeiçoamento dos serviços prestados.	4º trimestre.



CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo de 2024 reflete o nível crescente de credibilidade por parte dos usuários nas Ouvidorias Públicas.

Naturalmente, a Ouvidoria foi o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, propor melhorias, manifestar sua opinião sobre serviços e denunciar possíveis irregularidades praticadas por terceiros e por agentes públicos.

Entretanto, identifica-se, ainda, uma procura subdimensionada por parte dos usuários externos e internos em razão do desconhecimento de todas as atribuições de uma Ouvidoria Pública.

Outro fator verificado foi a equivocada tendência a buscar na Ouvidoria o primeiro atendimento, que deveria estar relacionado às unidades responsáveis pelos serviços. Tal fato abrange uma parcela da demanda que poderia ser minimizada com a utilização dos canais adequados, o que reforça a importância da função orientadora da Ouvidoria.

Nesta linha de raciocínio, a unidade ouvidora é uma estrutura administrativa que deve ser considerada por desempenhar um papel estratégico no organismo ministerial. Afinal, esse é um canal de comunicação direto com o cidadão e cidadã; com o servidor e servidora; e com o trabalhador e trabalhadora com vínculo terceirizado, bem como se estabelece, no seu sentido mais estreito, entre o público e a instituição, capaz de trazer diversas contribuições para a melhoria da gestão.

Sob o ponto de vista estratégico, a Ouvidoria é fundamental para todas as unidades funcionais, quer seja trazendo considerações para um núcleo finalístico ou intermediário no âmbito ministerial. A sua manifestação crítica e ponderada enfatiza a ótica participativa dos cidadãos, não estando limitada ao recebimento e encaminhamento de manifestações, mas também tendo clara sua contribuição no controle social da Administração Pública, ao consolidar informações diretamente dos agentes interessados no intuito de aprimorar a gestão, no campo mais estreito das suas articulações internas. O intuito é sempre trazer proposições que melhorem processos, produtos, serviços, desempenho de equipes e atendimento aos cidadãos, aos servidores e aos trabalhadores terceirizados. Esta Ouvidoria permanece atenta à importância da sua colaboração para atendimentos eficientes, na resolução de pendências e na melhoria contínua do Ministério da Cultura.

Ciente da importância de utilização da Ouvidoria como ferramenta de gestão do órgão, a equipe da Ouvidoria do MinC trabalha constantemente no desenvolvimento de orientações e respostas mais personalizadas e conclusivas, bem como atua continuamente, junto às áreas técnicas, nas atualizações de fluxos e procedimentos a fim de minimizar situações que impactem negativamente os serviços prestados.



OUVIDORIA
MINISTÉRIO DA CULTURA

Esplanada dos Ministérios – Brasília | DF
gov.br/cultura

MINISTÉRIO DA
CULTURA

