

OUVIDORIA
MINISTÉRIO DA CULTURA

Relatório Anual de Gestão

Exercício 2023



Ministra da Cultura
Margareth Menezes

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
Romilson Barbosa de Lima
Andreia Aparecida de Souza
Airrani de Souza Andrade

Edição e Diagramação: ASCOM/MinC

Copyright © 2023 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
CONCLUSÃO	21

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 composta 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 das 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, como instância de controle e participação social, 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 fazendo a Administração propor novas formas de entrega dos serviços públicos.

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 2023.

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

1.645

Manifestações Cadastradas

1.567

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)

371

Pedidos Cadastradas

25

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 2023, à detecção de irregularidades e à produção de recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

A Ouvidoria do MinC foi oficialmente instituída em 24 de janeiro de 2023, quando passou a vigorar o Decreto nº 11.336, de 1º de janeiro de 2023, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Cultura e remanejou cargos em comissão e funções de confiança.

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 colaboradores). 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 Ouvidoria é, também, a Unidade responsável por coordenar o Comitê de Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do MinC, sendo sua titular designada para 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:

- . receber e tratar os pedidos de acesso à informação cadastrados na plataforma Fala.BR;
- . planejar, organizar, coordenar, monitorar, avaliar e orientar as atividades de Ouvidoria;
- . monitorar a produtividade, a qualidade e o desempenho de servidores e colaboradores;
- . tratar e encaminhar manifestações de ouvidoria recebidas;

- . recepcionar, tratar e encaminhar as manifestações da Ouvidoria Interna do Servidor;
- . planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias das unidades do Ministério e de suas entidades vinculadas;
- . supervisionar, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;
- . representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria; e
- . planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério.

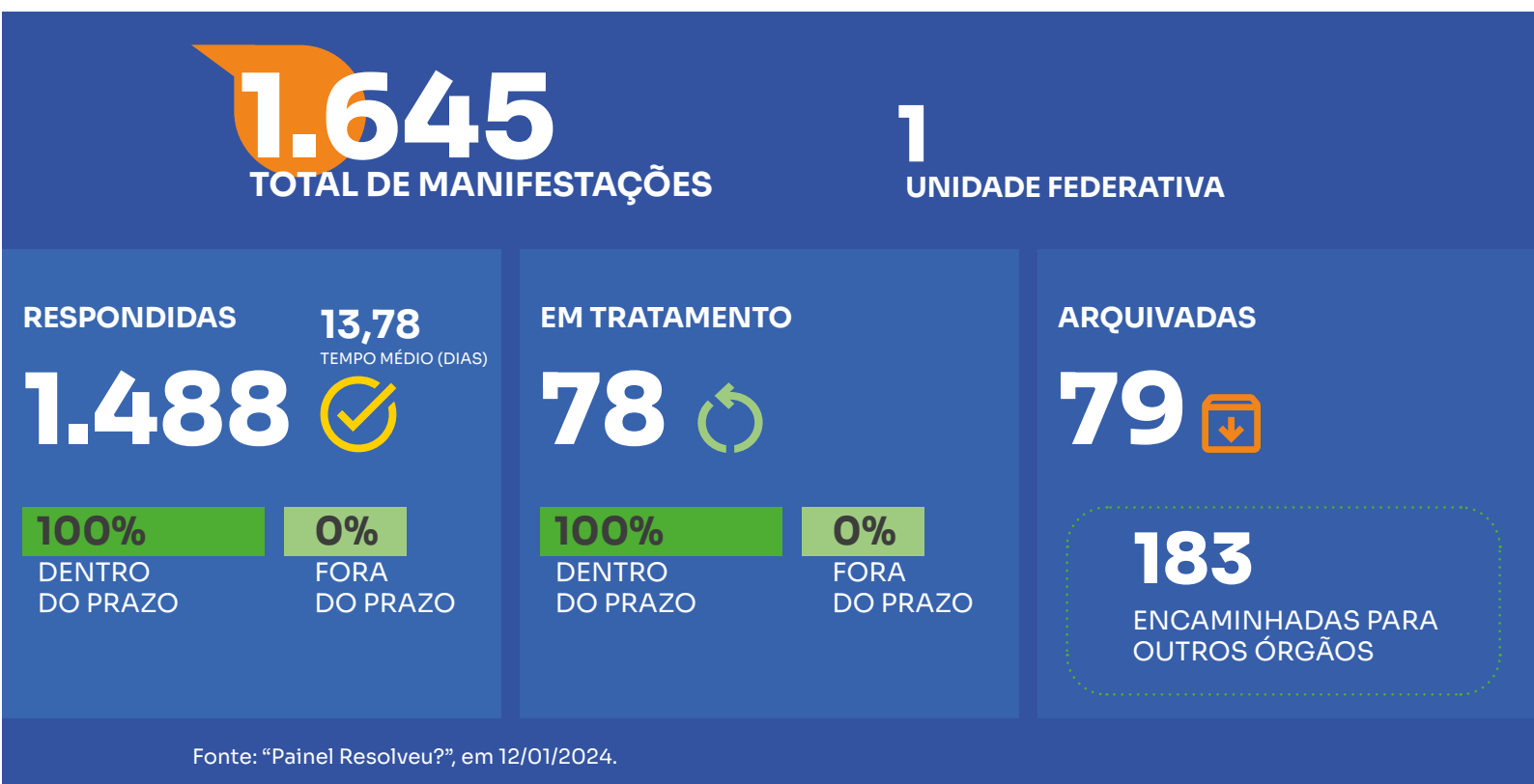
A equipe da Ouvidoria é composta por 4 servidores e 2 auxiliares administrativas, contratadas por meio de empresa terceirizada.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério da Cultura recebeu 1.645 manifestações de ouvidoria no ano de 2023. Com relação aos números de 2022, quando as manifestações relacionadas à temática cultural eram tratadas no âmbito da Ouvidoria do Ministério do Turismo, verifica-se um aumento de 104,38% no total de manifestações cadastradas.

Do total de manifestações cadastradas em 2023, foram respondidas 1.488, arquivadas 79 e 78 ficaram pendentes de análise, resultando em 1.567 manifestações resolvidas em 2023. Situação observada na figura 1.

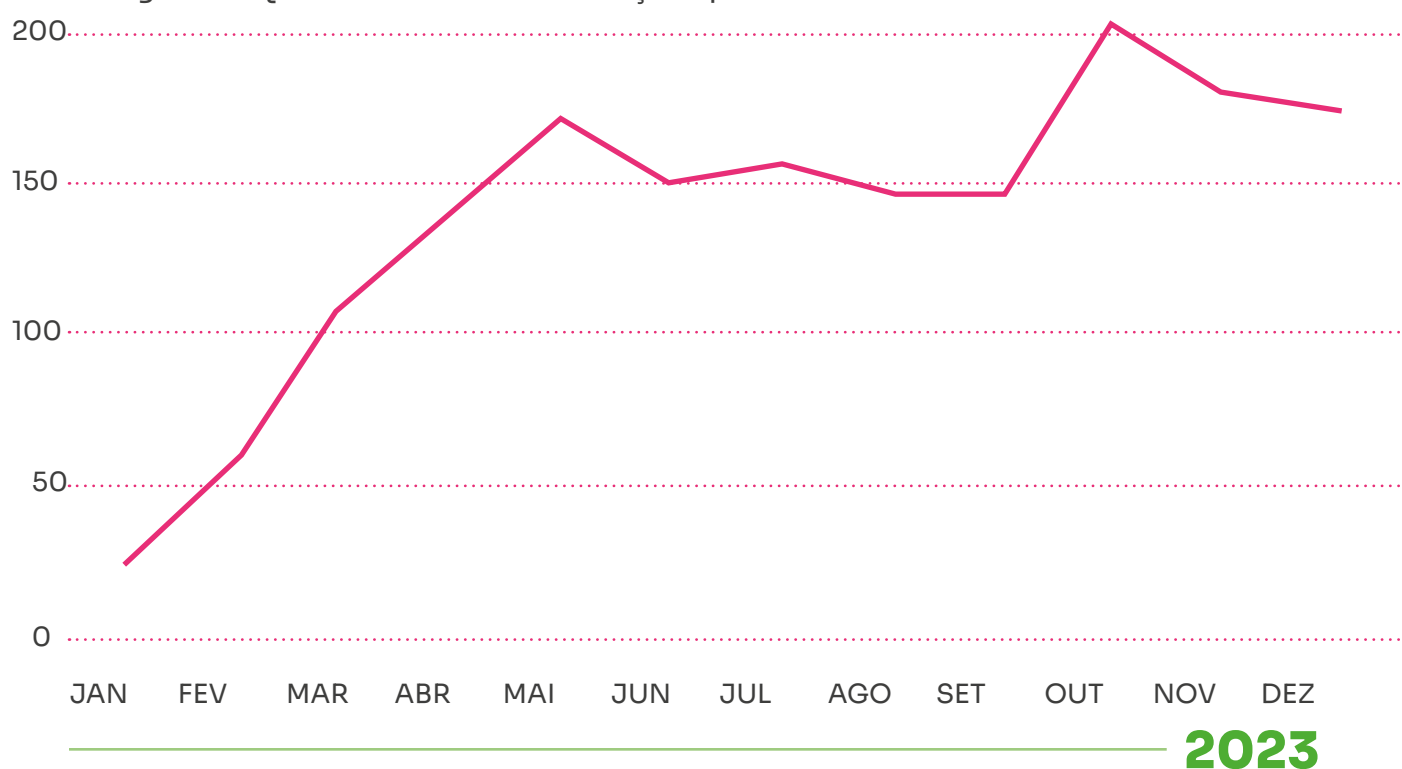
Figura 1 – Total de manifestações por situação.



Na figura 2, pode-se observar a quantidade de manifestações cadastradas, mês a mês, ao longo de 2023. Infere-se que o crescimento no número de registros durante o primeiro semestre foi resultado da retomada das políticas e serviços prestados pelo Ministério da Cultura, após a sua recriação.

Tendo em vista a recriação da Ouvidoria do MinC a partir de 24 de janeiro de 2023, não é possível estabelecer as razões da variação mensal de registros, ou seja, a eventual sazonalidade ocorrida.

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 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 do MinC, por mensagem eletrônica no e-mail ouvidoriaminc@cultura.gov.br, correspondência física ou presencialmente, com ou sem 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 que mais impactou no atendimento em 2023, com 800 registros, correspondendo a 51,1% das manifestações cadastradas no âmbito do Ministério.

Quadro 1 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2023.

Tipo	Quantidade	Análise Vertical (%)
Reclamação	189	12,1%
Solicitação	800	51,1%
Comunicação	277	17,7%
Denúncia	220	14%
Elogio	16	1%
Sugestão	64	4,1%

*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.
 Fonte: “Painel Resolveu?”, em 12/01/2024.

Das manifestações recebidas pelo MinC em 2023, não foram recepcionadas manifestações 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 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 (32% do total).

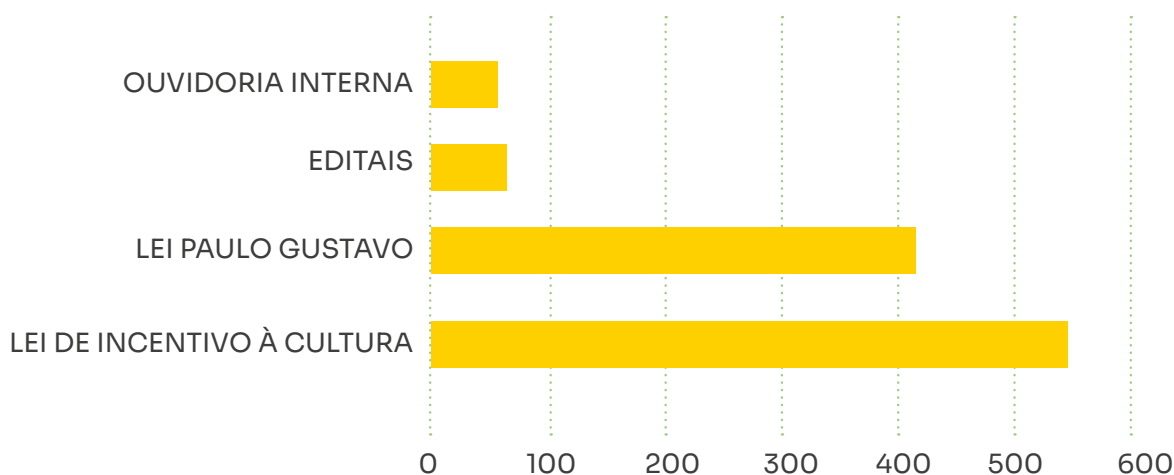
4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 1.567 manifestações resolvidas no ano de 2023, apenas 2 foram respondidas fora do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, em razão da necessidade de tratativas entre as áreas técnicas do Ministério da Cultura e uma das entidades vinculadas, sendo o tempo médio de resposta de 13,76 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, Ouvidoria Interna, contratos e convênios, entre outros.

Gráfico 1 - Assuntos em destaque.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Fala.Br, em 12/01/2024.

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 2023, não foram registradas manifestações deste tipo.

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 13,76 dias, em 2023. Foi possível identificar uma redução no tempo médio de resposta ao longo do ano, a 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.

A solicitação foi o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento, correspondendo a 51,1% das manifestações cadastradas, seguido da comunicação de irregularidades (manifestação anônima), com 17,7%. Entre os assuntos, predominaram as Leis de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet e Lei Paulo Gustavo), com demandas relacionadas às formas de acesso, critérios de seleção, informações sobre cronograma, entre outros.

Em relação às comunicações de irregularidade e denúncias, foram cadastradas, respectivamente, 277 e 220 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 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. Com a vigência do Decreto 11.336, de 2023, o SIC/MinC passou a integrar as atribuições da Ouvidoria do MinC.

1. NÚMERO DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do MinC recebeu 371 pedidos de acesso à informação em 2023, com 3 destes pedidos em tramitação ao final do exercício. Destaca-se que 99,73% dos pedidos de acesso à informação recepcionados foram tratados dentro do prazo legal, tendo somente um pedido de acesso sido atendido 1 dia após o prazo legal, alcançando a média de 16,65 dias para fornecimento de resposta final ao cidadão.

Figura 3 - Pedidos de acesso à Informação em 2023.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

371

RANKING

67º | 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

16,65

243º | 324

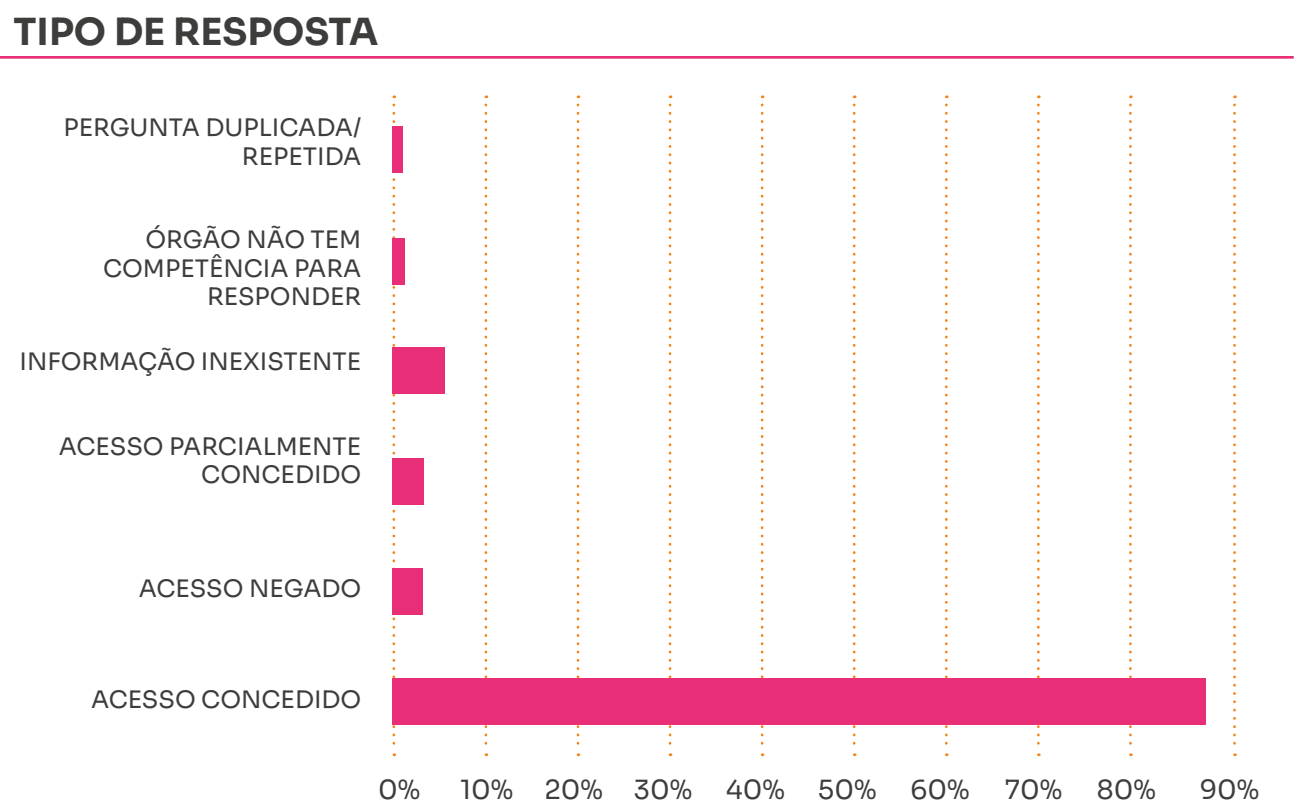
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Fonte: "Painel Lei de Acesso à Informação", em 12/01/2024.

Em comparação ao ano de 2022, quando a transparência passiva relacionada aos assuntos da pasta da cultura estava vinculada à Ouvidoria do Ministério do Turismo, observa-se um incremento, tendo em vista o total de 317 pedidos de acesso recepcionados pela Ouvidoria daquele Ministério (sem distinção de assuntos).

No que tange ao tratamento dos pedidos de acesso à informação pelo MinC, percebe-se que mais de 87% foram concedidos ou parcialmente concedidos.

Gráfico 2 – Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.

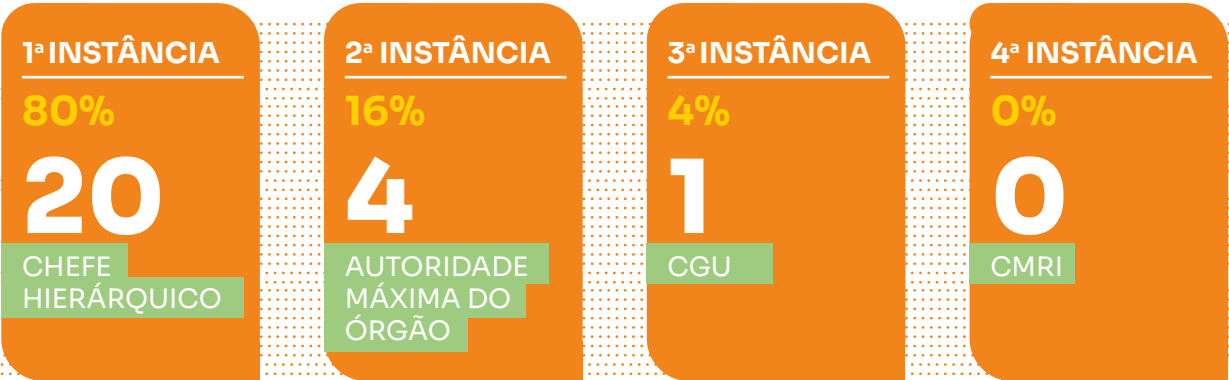


Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”, em 12/01/2024.

2. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de recurso. Dessa forma, no ano de 2023, foram recebidos 20 recursos em 1ª instância, 4 recursos em 2ª instância, 1 recurso 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 4 – Recursos apresentados por instância de decisão em 2023.

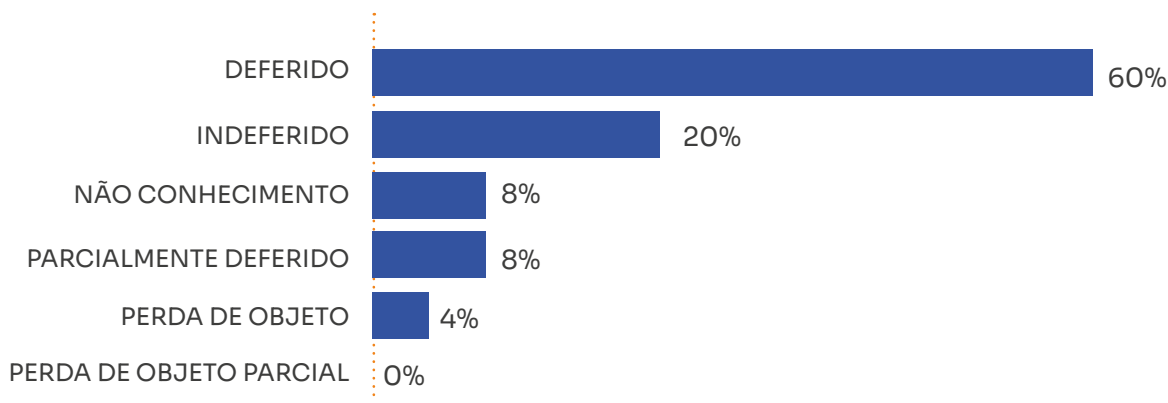


Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”, em 12/01/2024.

Todos os 25 recursos recebidos foram respondidos, sendo a sua maioria motivada por informação incompleta, seguida por informação recebida não correspondente à solicitada.

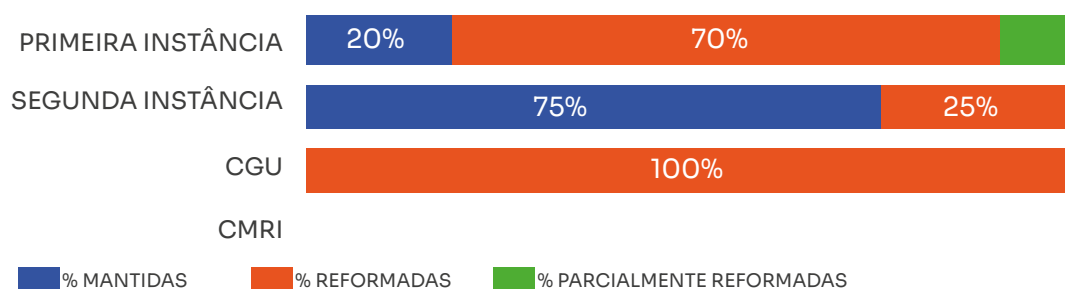
Pode-se observar, a partir dos gráficos 3 e 4, os percentuais por tipo de decisão e por instância recursal.

Gráfico 3 – Decisão dos recursos recebidos em 2023.



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”, em 12/01/2024.

Gráfico 4 – Decisão, por instância, dos recursos recebidos em 2023.



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 2023, o Ministério da Cultura obteve o índice de 75,8% de satisfação dos usuários resultante de 17 respostas apresentadas à pesquisa, somente 4,58% 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.

1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

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

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o 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.

2. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

A qualidade das respostas publicadas pelos colaboradores representantes das unidades 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.

3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria do MinC, em parceria com a Assessoria Especial de Comunicação Social (ASCOM), empreendeu esforços para adequação do Portal do Ministério na Internet ao disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI). Com a recriação do Ministério os trabalhos foram inicialmente concentrados na publicação das informações obrigatórias, com base na estrutura preestabelecida pelo Guia de Transparência Ativa (GTA) e monitorada pela Controladoria-Geral da União (CGU). Posteriormente, em atendimento ao disposto no Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, que atribuiu aos titulares das Assessorias Especiais de Controle Interno (AECI) o papel de Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) descrito no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, tais atividades passaram a ser desempenhadas por esta Assessoria.

Continuamente, a Ouvidoria atua em colaboração com a AECI para garantia e incrementar a transparência ativa no âmbito do MinC.

4. PROGRAMA INTEGRIDADE EM CENA

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

5. CAMPANHA “ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO: ROMPA O CICLO DO SILÊNCIO”

Em consonância com as diversas ações do Governo Federal para prevenção e enfrentamento aos Assédios Moral e Sexual e à Discriminação, a Ouvidoria do MinC em parceria com a Ouvidoria do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) realizou a campanha denominada “Assédio e Discriminação: Rompa o Ciclo do Silêncio”.

Composta por cartazes distribuídos nas dependências de ambos os Ministérios situados no bloco B da Esplanada dos Ministérios, no Venâncio Shopping e na Biblioteca Demonstrativa de Brasília (BDB); adesivação dos elevadores da sede das pastas e divulgação interna de informações orientativas por meio de comunicados virtuais, “papel de parede” dos equipamentos conectados às redes corporativas dos órgãos. A ação abrangeu, também, a divulgação do Guia Lilás, guia publicado pela CGU com o objetivo de orientar sobre o uso adequado e efetivo dos canais de denúncia de atos de assédio e discriminação na administração pública federal; sobre o tratamento das denúncias por parte dos agentes públicos; e abordar, também, um protocolo específico, destinado às vítimas, esclarecendo como proceder em casos de assédio moral, sexual ou discriminação.

O início da campanha foi marcado pelo evento de lançamento do Programa Integridade em Cena, que contou com a participação da Ouvidora-Geral da União Ariana Frances.

6. ACESSIBILIDADE E PRIVACIDADE NOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Com a reestruturação do Ministério da Cultura, o ambiente físico da Ouvidoria também precisou passar por readequação. Em agosto de 2023, a Ouvidoria do MinC foi transferida do 2º andar para o térreo do bloco B da Esplanada dos Ministérios, garantindo o máximo de acessibilidade possível ao usuário que desejar protocolar suas manifestações de forma presencial.

Foi destinado, também, um ambiente específico para tais atendimentos de modo a aprimorar as medidas de proteção aos usuários, sejam eles externos (cidadãos e proponentes culturais) ou internos (servidores e trabalhadores terceirizados).

7. MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em que pese a operacionalização das atividades da Ouvidoria desde o início de 2023, ao longo do ano o mapeamento dos fluxos e procedimentos para recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria foram aprimorados, culminando com a publicação da Portaria MinC nº 96, de 1º de dezembro de 2023.

8. 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).

A partir desta designação, a Ouvidoria passou a integrar o Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação do MinC.



CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo de 2023 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 aos serviços. Tal fato abrange uma parcela da demanda que poderia ser minimizada com a utilização dos canais adequados, o que reforça a 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, com o servidor e com o trabalhador terceirizado e 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, não menos relevante conforme supramencionada, 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 *insights* que melhorem processos, produtos, serviços, desempenho de equipes e atendimento ao cidadão, ao servidor e ao trabalhador terceirizado. Em um ambiente ministerial que se reorganiza, esta Ouvidoria se mostra ciente, desde já, na colaboração para atendimentos eficientes, na resolução de pendências e na melhoria contínua do Ministério da Cultura.

Cientes 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 vem atuando com as áreas de negócio nas atualizações de fluxos e procedimentos a fim de minimizar situações que impactem negativamente os serviços prestados.

