

**OUVIDORIA**  
MINISTÉRIO DA CULTURA

# **Relatório Anual de Gestão**

Exercício 2025



**Ministra de Estado**  
Margareth Menezes da Purificação

**Ouvidora**  
Aline Tofeti Naves

**Chefe da Divisão de Ouvidoria**  
Gilberto Moraes Faria Alves

**Equipe da Ouvidoria**  
Aline Tofeti Naves  
Gilberto Moraes Faria Alves  
Júlio César Winckler Jaskulski  
Lilian Janine de Barros Beckmann  
Andreia Aparecida de Souza  
Iara Grasieli da Silva Cassiano  
Victor Augusto Silva Gehre

Edição e Diagramação feita pela Assessoria de Comunicação Social

Copyright © 2025 Ouvidoria do Ministério da Cultura

# Sumário

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Glossário                                         | 4  |
| Sumário executivo                                 | 5  |
| Apresentação                                      | 6  |
| Estrutura da Ouvidoria do MinC                    | 6  |
| Ouvidoria em números                              | 8  |
| Análise quantitativa                              | 10 |
| 1. Canais de entrada                              | 10 |
| 2. Tipos de manifestação                          | 11 |
| 3. Representatividade das áreas técnicas          | 11 |
| 4. Prazos das manifestações                       | 12 |
| 5. Assuntos mais frequentes                       | 12 |
| 6. Manifestações de simplifique!                  | 13 |
| Análise qualitativa                               | 13 |
| Serviço de informação ao cidadão (sic) em números | 15 |
| 1. Número de pedidos                              | 15 |
| 2. Recursos                                       | 17 |
| 3. Satisfação do usuário                          | 19 |
| Ações contínuas de melhoria                       | 19 |
| Plano de ação 2026                                | 25 |
| Conclusão                                         | 27 |

# 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 aos 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 em uma perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, sua capacidade crítica e sua 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 2025.

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, e utiliza a Plataforma Fala.BR para registro e tratamento das manifestações recebidas.

## OUVIDORIA

**1.685**

Manifestações Cadastradas

**1.630**

Manifestações Concluídas

**Internet**

Canal de entrada  
+ utilizado

**Denúncia**

Tipo de manifestação  
+ demandado

Assuntos em Destaque

**Leis de Incentivo à Cultura**

**Rouanet e Política Nacional Aldir Blanc**

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

**567**

Pedidos Cadastrados

**57**

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, o 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 2025, 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 é composta por quatro servidores e três auxiliares administrativos, contratados por meio de empresa terceirizada.

# Ouvidoria em Números

O Ministério da Cultura recebeu 1.685 manifestações de ouvidoria em 2025. Com relação aos números de 2024, verifica-se uma diminuição de 2,83% no total de manifestações cadastradas.

Do total de manifestações cadastradas em 2025, foram respondidas 1.509, arquivadas 121 e 55 ficaram pendentes de análise, resultando em 1.630 manifestações resolvidas em 2025. Situação observada na figura 1.

**Figura 1 - Total de manifestações por situação.**

**1.685**  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**1**  
ÓRGÃO

RESPONDIDAS

**11,5**  
TEMPO MÉDIO (DIAS)

**1.509** 

**100%**  
DENTRO  
DO PRAZO

**0%**  
FORA  
DO PRAZO

EM TRATAMENTO

**55** 

**100%**  
DENTRO  
DO PRAZO

**0%**  
FORA  
DO PRAZO

ARQUIVADAS

**121** 

**267**  
ENCAMINHADAS PARA  
OUTROS ÓRGÃOS

Fonte: "Painel Resolveu?", em 02/01/2026.

Na figura 2, pode-se observar a quantidade de manifestações cadastradas, mês a mês, ao longo de 2025. Os picos de registros em maio, outubro e novembro referem-se, respectivamente, aos meses de encerramento de prazos 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 com os números registrados em 2023 e 2024, já demonstrando padrão de sazonalidade ocasionada pelo calendário de execução da referida política pública de Incentivo à Cultura.

**Figura 2 – Quantidade de manifestações por mês.**

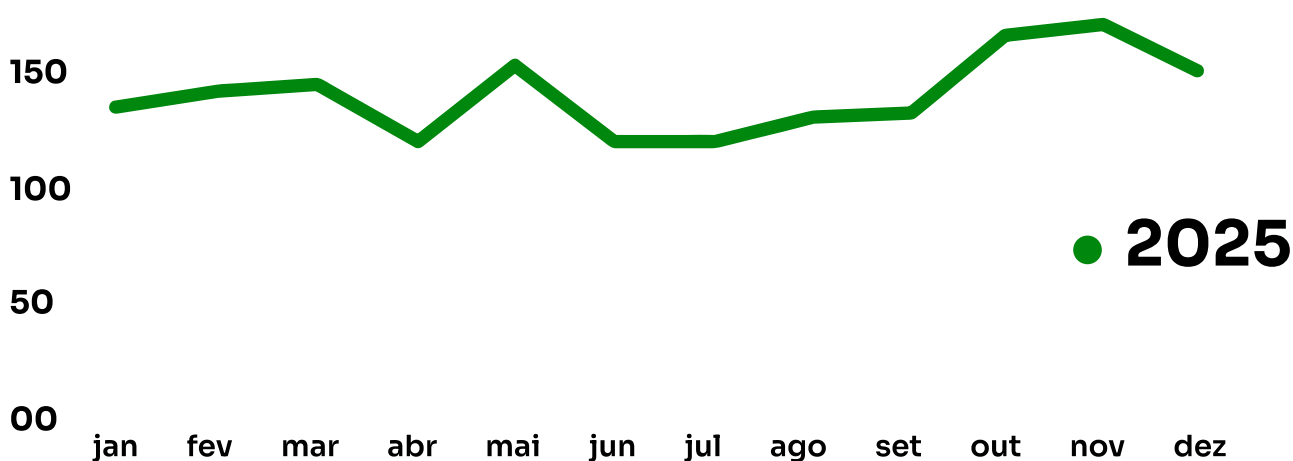
## SÉRIE HISTÓRICA

Quantidade

Resolutividade

Tempo Médio

Evolução da quantidade de manifestações registradas



Fonte: “Painel Resolveu?”, em 02/01/2026.

# 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 do MinC, por e-mail (ouvidoriaminc@cultura.gov.br), correspondência física, atendimento presencial (com ou sem agendamento prévio) e atendimento virtual (videochamada com agendamento prévio).

Destes, a plataforma Fala.BR foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos.

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Verificou-se que “denúncia” foi o tipo de manifestação de maior recorrência em 2025, com 629 registros, correspondendo a 46% do total cadastrado no âmbito do Ministério.

**Quadro 1 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2025.**

| <b>Tipo</b>                         | <b>Quantidade</b> | <b>Análise Vertical (%)</b> |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Denúncia (identificadas e anônimas) | 629               | 46%                         |
| Solicitação                         | 539               | 39,4%                       |
| Reclamação                          | 312               | 22,8%                       |
| Sugestão                            | 73                | 5,3%                        |
| Elogio                              | 9                 | 0,7%                        |
| <b>Total*</b>                       | <b>1.562</b>      |                             |

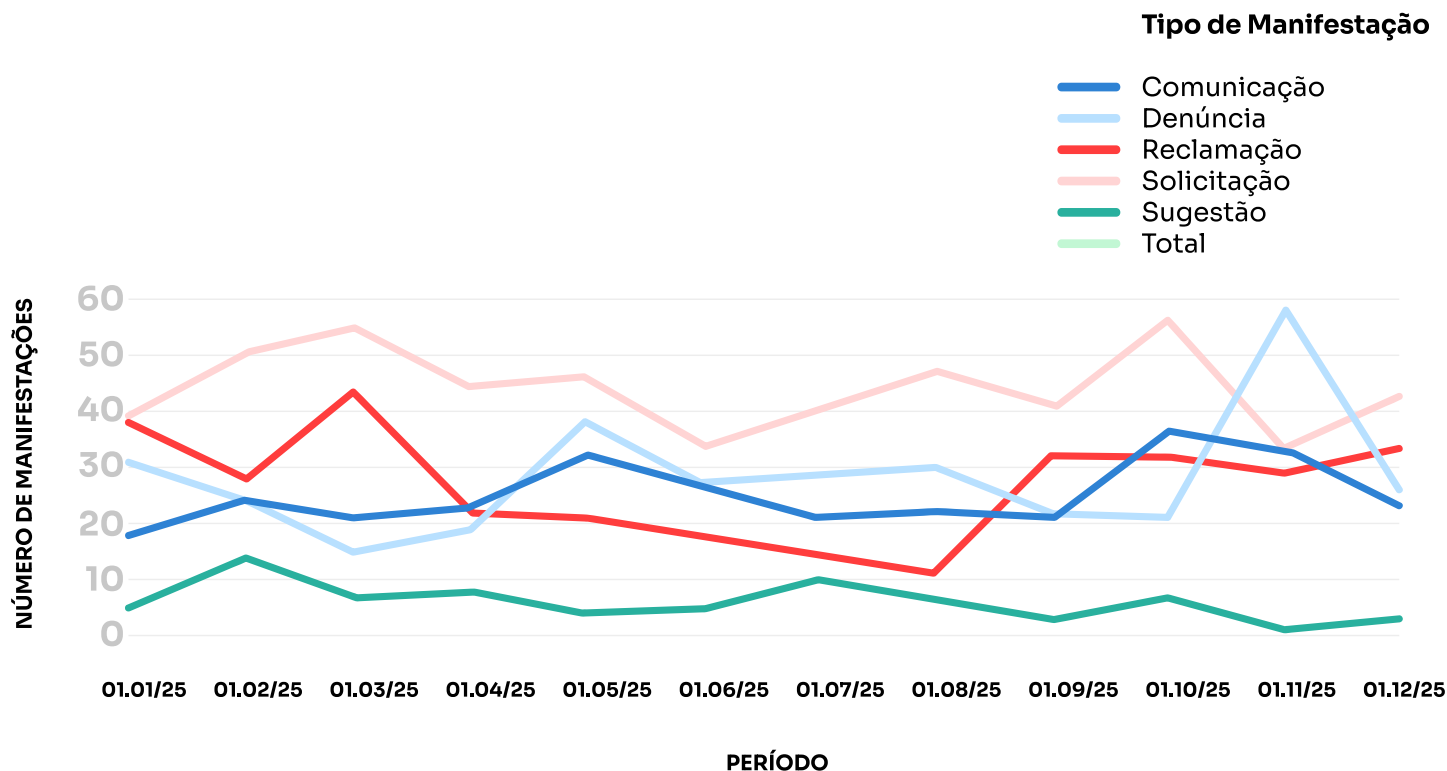
\*Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 02/01/2026.

Das manifestações recebidas pelo MinC em 2025, apenas duas foram do tipo “Simplifique!” (pedido de simplificação de serviços públicos).

As manifestações de ouvidoria recebidas pelo órgão variaram ao longo do período de análise e podem ser visualizadas na Figura 3.

**Figura 3 – Evolução das manifestações por tipo ao longo do ano.**



Fonte: [Plataforma Fala.BR](#), em 20/02/2026.

### 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 e Federativos
- Assessoria Especial de Comunicação Social
- Assessoria Especial de Controle Interno
- 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 Gestão Interna e Inovação
- Secretaria de Cidadania e Diversidade Cultural
- Secretaria de Direitos Autorais e Intelectuais
- Secretaria de Economia Criativa

- Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura
- Secretaria de Formação, Livro e Leitura
- Secretaria do Audiovisual
- Secretaria de Articulação Federativa e Comitês de Cultura

A Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura recebeu o maior número de manifestações para tratamento (58,22% do total).

## 4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as 1.630 manifestações resolvidas em 2025, foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, sendo o tempo médio de resposta de 11,5 dias.

## 5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos mais demandados foram a Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e a Política Nacional Aldir Blanc. E ainda, manifestações relacionadas a editais e premiações publicados pelo Ministério, Lei Paulo Gustavo, Ouvidoria Interna, Pontos e Pontões de Cultura, entre outros.

**Figura 4 – Assuntos em destaque.**



## 6. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!

A Ouvidoria do MinC recebe e trata sugestões para desburocratização do serviço público, denominadas com a tipologia “SIMPLIFIQUE!”. Em 2025, apenas duas manifestações deste tipo foram registradas e ambas, tratadas e resolvidas tempestivamente.

### ANÁLISE QUALITATIVA

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

Como o MinC utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, as manifestações são tramitadas para as unidades organizacionais do Órgão dentro da própria Plataforma e a unidade responsável por fornecer a resposta ao manifestante tem 20 dias para tratamento da manifestação.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2025, o tempo médio de conclusão das manifestações foi de 11,5 dias. 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 para priorizar manifestações que demandassem tempo menor de tratamento para atender o usuário, a exemplo de manifestações sobre Editais com cronograma definido para inscrições e recursos e as que envolviam atendimento dos prazos para contemplação por meio de Leis de Incentivo à Cultura.

Denúncia foi o tipo de manifestação que mais impactou no atendimento, correspondendo a 46% do total cadastrado, seguida pelas solicitações, com 39,4%.

Entre todos os tipos de manifestação predominaram as Leis de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet, Política Nacional Aldir Blanc e Lei Paulo Gustavo), com demandas relacionadas a formas de acesso, disponibilidade da Plataforma SALLIC (os documentos destacam problemas como erros no cadastro, lentidão, indisponibilidade do sistema, falhas no upload de documentos e módulos orçamentários, além da ausência de respostas efetivas do suporte técnico), critérios de seleção e informações sobre cronograma. Sobre a execução da Política Nacional Aldir Blanc (PNAB) em diferentes municípios brasileiros, além de críticas relacionadas à gestão, transparência e participação social, foram identificados relatos de exclusão dos Conselhos Municipais de Cultura das decisões estra-

tégicas, a falta de consulta e escuta pública dos agentes culturais locais, o uso inadequado e não transparente dos recursos públicos e a condução autoritária ou burocrática dos processos de deliberação.

Destacam-se, ainda, problemas como alterações indevidas em editais após o encerramento de prazos, falhas na avaliação técnica e na composição das comissões avaliadoras, desrespeito ao princípio da autodeclaração, penalização injusta de projetos por critérios de gênero, ausência de fundamentação adequada em desclassificações e tratamento desigual entre proponentes. Além disso, há relatos de omissão na resposta a recursos, uso de dados incorretos, possíveis práticas de racismo institucional e improbidade administrativa, ausência de planos municipais atualizados, a manipulação ou a distorção das atas e documentos oficiais e a violação da legislação vigente, o que comprometeria a legitimidade e eficácia da política cultural. Os casos estão relacionados majoritariamente à execução da Política Nacional Aldir Blanc.

Mesmo após o encerramento do período de execução da Lei Paulo Gustavo, ainda foram evidenciadas demandas relacionadas a falhas na realização dos projetos aprovados, ausência ou atraso na prestação de contas, devolução de recursos por problemas administrativos, uso indevido ou desvio de finalidade dos valores, além de omissão e falta de fiscalização por parte de órgãos responsáveis, como prefeituras, secretarias municipais, tribunais de contas e o próprio Ministério da Cultura.

Com vistas a colaborar com a melhoria da Política Nacional Aldir Blanc 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, que 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

Em 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão do MinC recebeu 567 pedidos de acesso, com 13 destes pedidos em tramitação ao final do exercício.

Destaca-se que 99,5% dos pedidos de acesso à informação recepcionados foram tratados dentro do prazo legal, alcançando a média de 15,1 dias para fornecimento de resposta final ao cidadão.

Figura 5 – Pedidos de acesso à Informação em 2025.



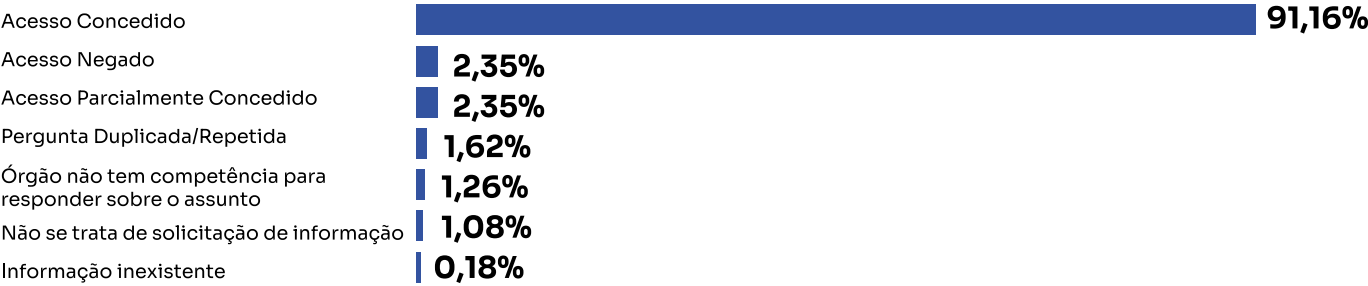
Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2026.

Em comparação a 2024, observa-se um incremento de 26,28% no número de registros, tendo em vista o total de 449 pedidos de acesso recepcionados pelo SIC/MinC naquele ano.

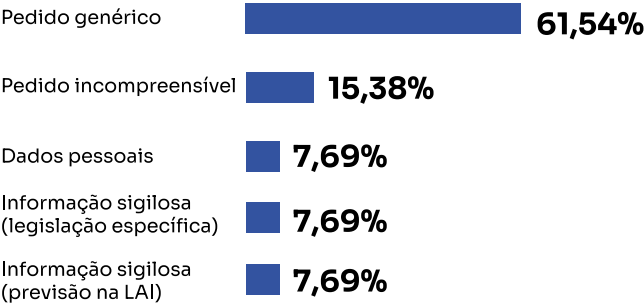
No que tange ao tratamento dos pedidos de acesso à informação pelo MinC, percebe-se que cerca de 93,5% foram concedidos ou parcialmente concedidos. Para os pedidos negados total ou parcialmente, observou-se como principais motivos de negativa o teor genérico da solicitação e a não competência, por parte do Ministério da Cultura, para o fornecimento das informações.

**Figura 6 - Tipos de respostas e motivação da negativa de acesso aos pedidos de acesso à informação.**

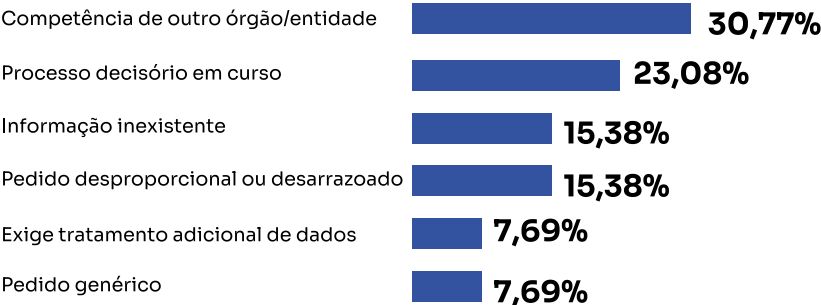
**DECISÕES NO PEDIDO INICIAL**



**MOTIVAÇÃO DOS ACESSOS NEGADOS**



**MOTIVAÇÃO DOS PARCIALMENTE CONCEDIDOS**



Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2026.

## 2. Recursos

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de recurso. Dessa forma, em 2025, foram recebidos 57 recursos em 1ª instância, 20 recursos em 2ª instância, 10 recursos em 3ª instância (tratados pela Controladoria-Geral da União), não havendo interposição de recurso à Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CRMI), que é a 4ª instância recursal, no âmbito da LAI.

**Figura 7 – Recursos apresentados por instância de decisão em 2025.**

### RESPOSTAS AOS RECURSOS



Dos 87 recursos recebidos, 84 foram devidamente respondidos, sendo a maioria motivada por informação incompleta, seguida pelo recebimento de informação não correspondente à solicitada.

Dos recursos de 1ª instância, um encontrava-se em tratamento pela área responsável ao final do exercício de 2025, enquanto entre os de 3ª instância, dois encontravam-se em tramitação na CGU.

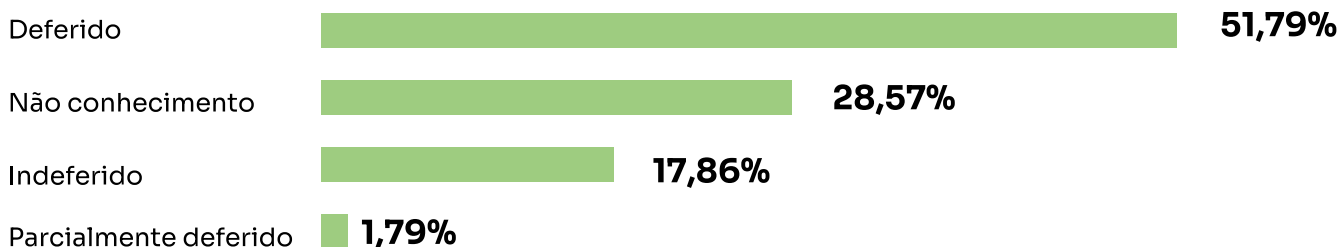
Pode-se observar, nas figuras de 8 a 10, os percentuais por tipo de decisão e por instância recursal.

**Figura 8 – Decisão dos recursos em 1ª instância recebidos em 2025.**

### **DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS JULGADOS, DE DECISÃO INICIAL**

**Todas as decisões iniciais** **56**

#### **Respostas dos recursos**



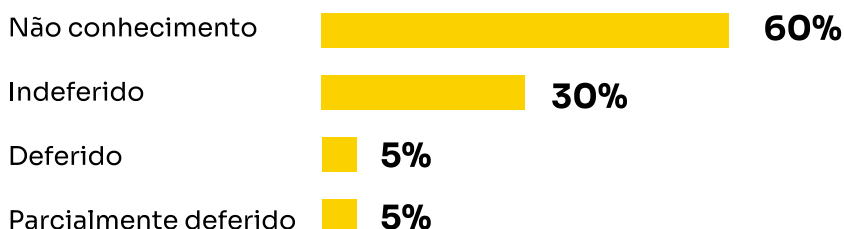
Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2026.

**Figura 9 – Decisão dos recursos em 2ª instância recebidos em 2025.**

### **DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS JULGADOS, DE DECISÃO INICIAL**

**Todas as decisões iniciais** **20**

#### **Respostas dos recursos**



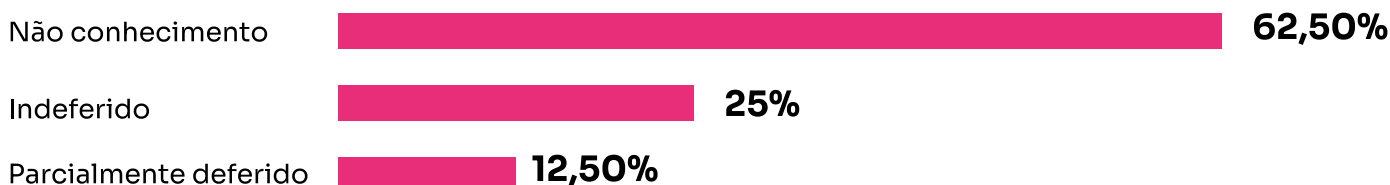
Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2026.

**Figura 10 – Decisão dos recursos protocolados junto à CGU em 2025**

### **DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS JULGADOS, DE DECISÃO INICIAL**

**Acesso Concedido** **8**

#### **Respostas dos recursos**



Fonte: “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, em 02/01/2026.

### 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 2025, o Ministério da Cultura obteve o índice de 70% de satisfação dos usuários, resultante de 71 respostas à pesquisa, representando 12,52% dos pedidos de acesso à informação formulados.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria do MinC, no que tange ao 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 de aprimorar as respostas, para 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 sejam mais objetivos e detalhados. Nesse sentido, as atividades da Ouvidoria estão voltadas ao processo de participação do usuário, o que contribui para a busca de soluções para os problemas coletivos permitindo a proposição de novas formas de entrega dos serviços públicos.

Ao longo de 2025, foi identificada a necessidade de propor as seguintes ações:

- Ampliação na divulgação do papel estratégico da Ouvidoria junto às unidades do Ministério;
- Implantação de Painel Gerencial da Ouvidoria, para acesso interno pelos gestores de serviços e pela Alta Administração;
- Continuidade da divulgação dos Painéis Gerenciais disponibilizados

para cada política cultural, com o objetivo de facilitar o acesso às informações em Transparência Ativa;

- Aprimoramento e implementação de metodologia própria de avaliação dos serviços prestados, em complementação à avaliação realizada nos serviços que integram a lista de serviços digitais;
- Ampliação da participação contínua da Ouvidoria nas reuniões dos Colegiados do MinC, incluindo o Conselho Nacional de Políticas Culturais (CNPC) e o Conselho Superior do Cinema (CSC) no cronograma de acompanhamento já realizado com a Comissão Nacional de Incentivo à Cultura – CNIC.

## **1. 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 de cada unidade sobre a necessidade de respeito ao prazo estabelecido pelas normas vigentes, já que eventual atraso no tratamento gera impacto aos usuários do serviço público, nos indicadores da Ouvidoria e, conseqüentemente, na imagem institucional do Ministério.

## **2. 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. Assim, é possível verificar o emprego da linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), a objetividade, a completude 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.

## **3. Transparência ativa**

A Ouvidoria do MinC, em parceria com a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI), cujo titular é a autoridade responsável pelo monitoramento do

cumprimento da Lei nº 12.527, de 2011, e com a Assessoria Especial de Comunicação Social (ASCOM) segue empreendendo esforços para adequação do Portal do Ministério da Cultura 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).

A Ouvidoria atua em colaboração com a AECI e com a ASCOM para garantir a manutenção do cumprimento, no mínimo, de todos os itens listados como obrigatórios no supracitado Guia e para 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, auxilia no desenvolvimento do Programa de Integridade do Sistema MinC (composto pelo Ministério da Cultura e suas entidades vinculadas), denominado Integridade em Cena, colaborou com elaboração do Plano de Integridade 2025/2026 desta Pasta e atua 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; bem como 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. Participação nas reuniões da Comissão Nacional de Incentivo à Cultura (CNIC)**

Em continuidade às ações de fortalecimento da atuação da Ouvidoria como instância de controle e participação social a Ouvidoria do Ministério esteve presente nas reuniões da Comissão Nacional de Incentivo à Cultura (CNIC) em 2025, inclusive em suas atividades itinerantes, nas diversas reuniões do país.

A CNIC é o colegiado do Ministério da Cultura, composto por membros da sociedade civil e da Administração Pública federal, responsável por analisar e aprovar projetos protocolados junto ao MinC para autorização de captação de recursos por meio do mecanismo de incentivo fiscal da Lei nº 8.313, de 23 de dezembro de 1991, nacionalmente conhecida como Lei Rouanet.

Em 2025, a Ouvidoria esteve presente nas quatro edições do Fórum de Incentivo à Cultura, realizadas nas regiões Nordeste (março), Norte (maio), Sul (outubro) e Sudeste (novembro). As ações itinerantes da Comissão têm o objetivo de orientar os usuários dos serviços relacionados à política pública estabelecida pela Lei Rouanet.

O papel da Ouvidoria foi prestar orientações à população e realizar (sempre que necessário) atendimentos personalizados para recepção e tratamento de manifestações.

A seguir, apresentamos imagens registradas pelo fotógrafo Victor Vec, do MinC, registradas nas diversas edições do Fórum de Incentivo à Cultura.



## 6. Aprimoramento dos fluxogramas da Ouvidoria

Mesmo atuando em consonância com a Portaria MinC nº 96, de 1º de dezembro de 2023, que dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Ministério da Cultura, a Ouvidoria aprimorou os fluxos de tratamento das manifestações. Também está produzindo um Manual de Procedimentos, previsto para ser lançado no 2º trimestre de 2026.

## 7. 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).

Nesse sentido, a Ouvidoria vem atuando junto às unidades organizacionais para orientar e monitorar a implementação de medidas que garantam o cumprimento dos dispositivos relacionados à proteção de dados pessoais, em especial aqueles estabelecidos no Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).

## 8. Revisão anual da Carta de Serviços

A Ouvidoria iniciou, no 3º trimestre de 2025, em articulação com a Coordenação de Governança de TIC (unidade integrante da Subsecretaria de Gestão Interna e Inovação - SGII), a revisão anual da Carta de serviços do Ministério da Cultura.

Com previsão de conclusão dos trabalhos até abril de 2026, as unidades vêm realizando a revisão dos serviços do Ministério, de forma a identificar aqueles que podem, eventualmente, ser excluídos da Carta (serviços descontinuados), aqueles cuja descrição necessite de aprimoramentos (linguagem da descrição, atualização das etapas, informação sobre transformação digital) e os que devem ser incluídos (serviços novos ou que não haviam sido contemplados desde a última revisão).

## 9. Avaliação dos Serviços

Em 2025, a Ouvidoria participou do Projeto Piloto Política de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos: Avaliação de Ações para garantir os direitos dos usuários, ação da Ouvidoria-Geral da União (OGU), em parceria com a

Secretaria-Geral Iberoamericana (Segib), da qual participaram as Ouvidorias do MinC, do IPHAN, do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) e do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA).

O projeto incluiu ação de contato direto com usuários do serviço “Solicitar alteração de projeto durante o período de execução”, no âmbito da execução da política pública de Incentivo à Cultura relacionada com a Lei Rouanet e gerido pela Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (SEFIC), para avaliação da qualidade de sua prestação e identificação de pontos de melhoria.

No final do ano o projeto estava em fase de avaliação da viabilidade de implementação das melhorias propostas pela Ouvidoria às áreas responsáveis pelas etapas identificadas como críticas.

10. Plano de ação 2026

Para 2026, a Ouvidoria do MinC elaborou o Plano de Ação, apresentado a seguir, com o objetivo de desenvolver ações que contribuam para o aprimoramento do desempenho de suas competências, para a ampliação da transparência dos atos públicos e para a melhoria da prestação dos serviços prestados pelo Órgão.

PLANO DE AÇÃO 2026

| OBJETIVOS                                                                                                      | AÇÕES                                                                                                                                                                                                                                        | PRAZOS                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Participação da Ouvidoria (Ouvidoria Ativa) nas reuniões dos demais colegiados do Ministério.                  | Participar ativamente das reuniões do Conselho Nacional de Políticas Culturais (CNPC) e do Conselho Nacional de Cinema (CNC), promovendo a orientação dos usuários sobre a qualificação das manifestações e divulgando o papel da Ouvidoria. | Conforme calendário de reuniões de cada colegiado durante o ano de 2026. |
| 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 uma reunião por semestre.                                      |
| 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 denunciante.                                                                                                                          | Atuar, em parceria com a Corregedoria do Ministério, na realização de ações contínuas de proteção dos denunciante.                                                                                                                                      | Ação contínua. |
| Divulgar as atribuições da ouvidoria do Ministério.                                                                                                          | Realizar campanha interna, com foco em conscientizar sobre o papel da ouvidoria 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.                                                                      | Ação contínua. |
| Aprimorar os procedimentos de tratamento das manifestações de ouvidoria.                                                                                     | Atualizar a portaria de procedimentos de tratamento das manifestações de ouvidoria.                                                                                                                                                                     | 2º 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.                                                                                                                                 | Ação contínua. |
| 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. | 3º trimestre.  |

# Conclusão

O volume de manifestações cadastradas em 2025 reflete o nível de credibilidade por parte dos usuários nas Ouvidorias Públicas.

A Ouvidoria foi o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, propor melhorias, manifestar sua opinião sobre serviços e, principalmente, 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 tendência de registros superficiais nos relatos de supostas irregularidades, em diversos casos sem elementos comprobatórios dos fatos relatados. A escassez, ou até ausência, de elementos para a apuração pelas instâncias competentes resulta em maior dificuldade de atuação do Órgão na identificação da veracidade dos relatos, de eventual regularização das situações e consequente responsabilização dos envolvidos.

Foi identificada, em 2025, a busca na Ouvidoria pelo 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.

A unidade ouvidora é uma estrutura administrativa que desempenha papel estratégico no organismo ministerial. Afinal, é um canal de comunicação direto com as cidadãs e os cidadãos; com os servidores e servidoras; e com os trabalhadores e trabalhadoras com vínculo terceirizado. Ela também cria um vínculo entre a população e a instituição, capaz de contribuir para a melhoria da gestão, além de promover a transparência, a participação social e a confiança nas instituições, funcionando como instrumento democrático que fortalece o controle social.

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, quer seja permitindo a retroalimentação das políticas públicas, pois consolidam as demandas diretas da sociedade. A partir das informações da Ouvidoria, é possível articular gestão, participação, controle e simplificação de forma integrada para garantir que a administração pública seja eficiente, transparente e responsiva às demandas sociais, fortalecendo a democracia e otimizando a aplicação dos recursos públicos.

Ciente da importância de utilização da Ouvidoria como ferramenta de gestão do órgão, a equipe da ouvidoria do Ministério da Cultura atua de forma contínua no desenvolvimento de orientações e na orientação de respostas mais personalizadas, bem como junto às áreas técnicas, promovendo atualizações de fluxos e de procedimentos, a fim de minimizar situações que possam impactar negativamente os serviços prestados.

Seguimos no intuito de propor a melhoria de processos, produtos, serviços, desempenho de equipes e atendimento à população e ao corpo funcional do Órgão.

Ressalta-se que esta Ouvidoria segue e atenta à importância da sua colaboração para fornecer dados que embasem decisões estratégicas, atendimentos mais eficientes e a melhoria contínua do Ministério da Cultura.