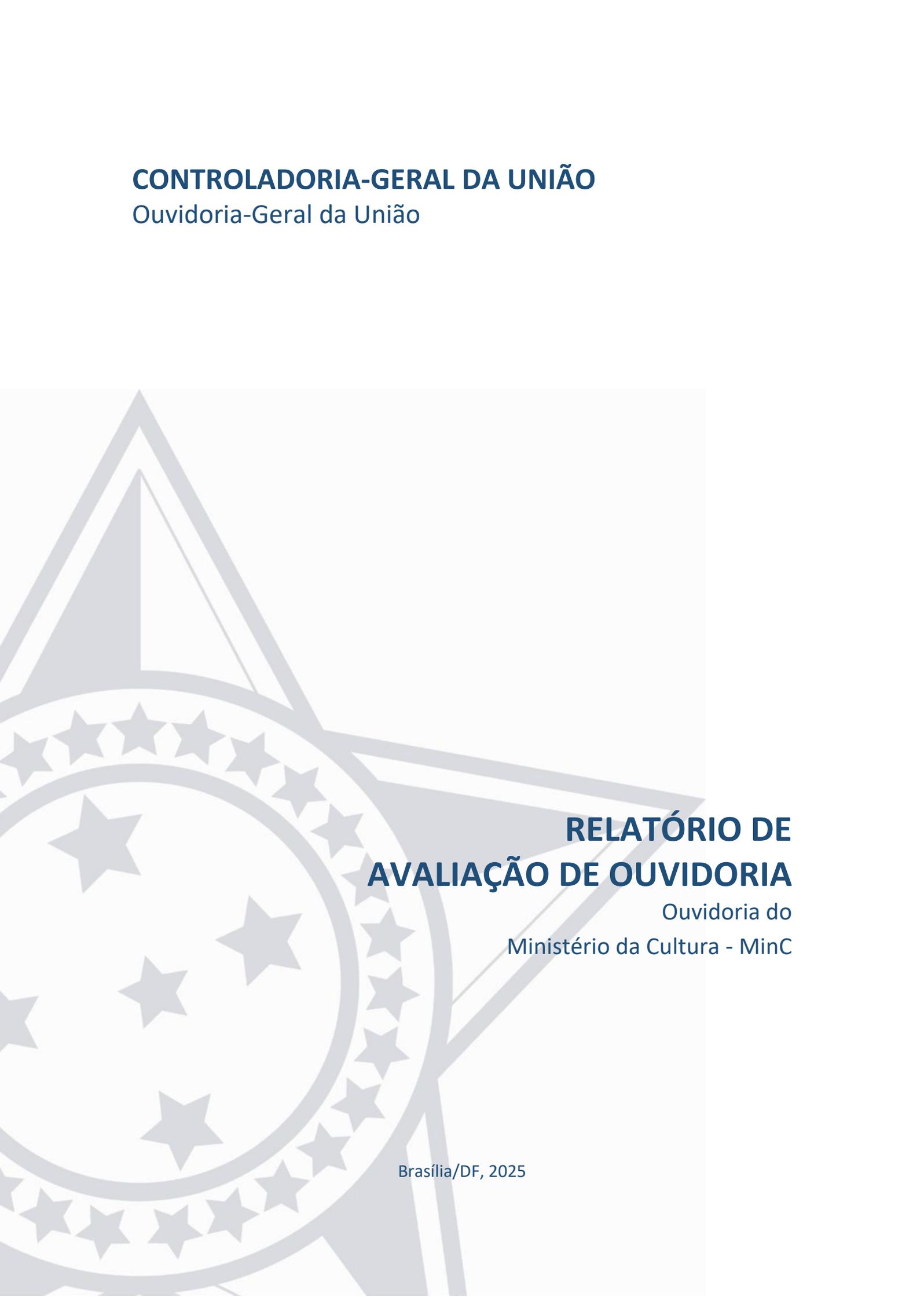


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Ministério da Cultura - MinC

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério Da Cultura – MinC.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: abril a maio de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Cultura – MinC, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do MinC desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria, atinentes a suas competências, como determina a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Foram identificadas as seguintes boas práticas pela ouvidoria:

- Participação e integração da ouvidoria no Comitê de Integridade do órgão;
- A ação de Ouvidoria ativa realizada durante a 4ª Conferência Nacional de Cultura (4ª CNC), na qual a Ouvidoria esteve presente com espaço próprio destinado ao atendimento de cidadãos e participantes da Conferência;
- Realização da campanha denominada “Assédio e Discriminação: Rompa o Ciclo do Silêncio”, referente e em consonância com as diversas ações do Governo Federal para prevenção e enfrentamento aos Assédios Moral e Sexual e à Discriminação, referenciados ao Guia Lilás.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade avaliada possui espaço para aprimoramento das atividades, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A partir da avaliação, foi recomendado:

- Institucionalizar e implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- Atualizar e monitorar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e
- Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria em conformidade com os requisitos mínimos determinados pela Lei nº 13.460/2017.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MinC	Ministério da Cultura
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO, OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Boas Práticas	10
1.1. Programa Integridade Em Cena.....	10
1.2. Ação de Ouvidoria Ativa na 4ª Conferência Nacional de Cultura (4ª CNC).....	10
1.3. Campanha “Assédio e Discriminação: Rompa o Ciclo do Silêncio”	11
2. Pontos para aprimoramento.....	12
2.1. Aprimoramento dos fluxos internos de trabalho da ouvidoria.....	12
2.2. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria.....	13
2.3. Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	14
RECOMENDAÇÕES.....	15
CONCLUSÃO.....	15
APÊNDICES.....	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO, OBJETIVO E ESCOPO

A avaliação das unidades setoriais do SisOuv realizada pela OGU, no exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente na avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e

tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do(a) órgão/entidade perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências

METODOLOGIA

A avaliação foi realizada em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que prevê que sejam observadas, no mínimo, as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Na etapa Planejamento foram definidos os objetivos, o escopo do trabalho, bem como as questões de avaliação. Para responder a essas questões, foram propostos alguns testes de avaliação, que consistem, essencialmente, em uma comparação entre a

situação encontrada na unidade avaliada e um determinado critério de avaliação. Todas essas informações foram estruturadas em uma Matriz de Planejamento, instrumento que orientou a realização dos trabalhos de avaliação.

As interlocuções e solicitações de informações envolvem um Questionário de Avaliação aplicado sobre a unidade avaliada, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Além disso, foram colhidas e analisadas informações de outras fontes, como o sítio eletrônico da ouvidoria, o Painel de Monitoramento de Ouvidoria e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, incluindo uma amostra das manifestações que foram tratadas pela unidade avaliada, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. A partir dessa seleção, foi definida, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Os resultados da avaliação foram consolidados e apresentados por meio de uma versão preliminar do Relatório de Avaliação. Esses resultados foram analisados discutidos juntamente com a unidade avaliada em uma Reunião de Busca Conjunta de Soluções. A versão final do Relatório de Avaliação buscou agregar a perspectiva e as justificativas apresentadas pela ouvidoria.

Para sanar os problemas identificados no Relatório de Avaliação foram propostas, em conjunto com a unidade avaliada, recomendações estruturantes, cuja implementação será acompanhada pela CGU por meio de um Plano de Ação.

UNIDADE AVALIADA

O Ministério da Cultura (MinC) é responsável pelo planejamento e pela execução das políticas nacionais de cultura e de artes.

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.

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: recepcionar 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; dentre outras atribuições.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Ministério da Cultura estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do MinC.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela ouvidoria configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da Ouvidoria do Ministério. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da unidade, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo órgão à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do MinC.

1.1. 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.

1.2. Ação de Ouvidoria Ativa na 4ª Conferência Nacional de Cultura (4ª CNC)

O Ministério da Cultura (MinC) realizou, nos dias 4 a 8 de março de 2024, a 4ª Conferência Nacional de Cultura (CNC). Com o tema "Democracia e Direito à Cultura", o evento reuniu participantes de todo o Brasil no Centro de Convenções Ulysses

Guimarães, em Brasília, debateu políticas públicas culturais e definiu orientações prioritárias para assegurar transversalidades nas ações do setor. As propostas aprovadas durante o evento vão embasar as diretrizes do novo Plano Nacional de Cultura (PNC), que nortearão a pasta na próxima década. A Ouvidoria do MinC esteve presente com espaço próprio destinado ao atendimento de cidadãos e participantes da Conferência, destacando o canal de comunicação dos presentes com o órgão.

O registro da participação da Ouvidoria na Conferência pode ser verificado por meio do link:

<https://www.flickr.com/photos/ministeriodaculturaoficial/albums/72177720315308484/with/53574248914>

1.3. 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.



2. Pontos para aprimoramento

2.1. Aprimoramento dos fluxos internos de trabalho da ouvidoria

As atividades da Ouvidoria iniciaram em março de 2023, e ao longo do ano, com o mapeamento dos fluxos a ouvidoria elaborou 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.

Em consulta ao normativo apontado, como também na descrição do fluxo de tratamento das manifestações, por meio do questionário de avaliação, verificou-se que, ainda é necessário um desenho de fluxos institucionalizado estabelecendo de forma padronizada e pormenorizada o tratamento para todas as tipologias de manifestações especificando as etapas de triagem, tratamento, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria. A definição e publicidade dos fluxos estava prevista no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revogou a Portaria CGU nº 581/2021 manteve a determinação conforme segue:

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

(...)

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;

II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;

III - os canais de atendimento disponíveis; e

IV - o Código de Ética vigente.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017. Dessa forma os fluxos deverão ser desenhados de forma a, no mínimo:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação, de acordo com a tipologia, desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do órgão/ entidade durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

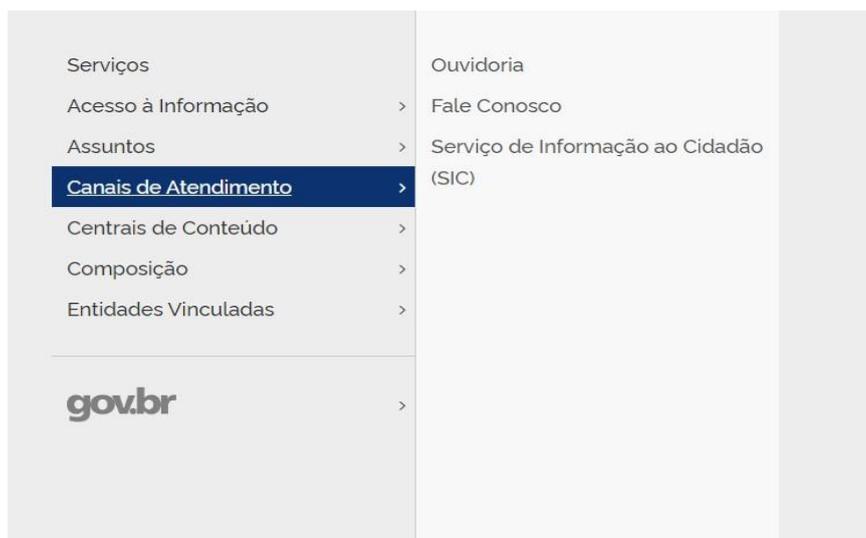
A definição de fluxos de tratamento, além de ser um passo para a estruturação da Unidade, pode contribuir para trazer maior agilidade e melhoria dos processos como a redução dos prazos de resposta; o alinhamento do teor das respostas conclusivas – por meio de previsão, no fluxo, de dupla checagem (supervisão); a melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão / entidade; bem assim a identificação, de modo mais ágil, de processos que necessitem de alterações para aprimoramento.

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa.

2.2. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico do MinC durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada. Tal seção foi descrita detalhadamente no item “A.6 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A.

Na página inicial do Ministério há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de atendimento - “Ouvidoria”:



Fonte: <https://www.gov.br/cultura/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, consulta feita em 29/04/2024.

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ao analisar tal normativo, constatou-se que o sítio eletrônico do MinC não atende integralmente às obrigações previstas. Apenas algumas informações sobre legislação, atendimento (link do Fala.BR) e relatórios de gestão (2023 e gerenciais), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo:

A. o link de acesso ao "Painel de ouvidoria";

B. o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e ente público. Do exposto, quando este não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, dificulta o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que sejam revisadas as políticas e práticas de transparência da unidade de ouvidoria, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis e convergentes.

2.3. Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério da Cultura produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2023, em conformidade com o disposto no caput do art. 52, da Portaria CGU nº 581/2021, que assim dispõe:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Observou-se que o relatório não contemplou o seguinte elemento determinado pelo normativo:

- i. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI);

A ausência dessas análises prejudica o subsídio de informações à alta administração do órgão e a divulgação de informações ao público. Destaca-se, ainda, que não foram localizados os assuntos mais recorrentes nas manifestações e a respectiva análise sobre tal recorrência.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do MinC:

- I. Formalizar, por meio de fluxo desenhado de trabalho institucionalizado, procedimentos de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do MinC, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para o tratamento das manifestações; conforme arts. 21, 50 e 62, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
- II. Atualizar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site.
- III. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60, § 1º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do MinC, de um modo geral, desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria atinentes às suas competências, como determina a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de avaliação são, essencialmente: (i) promoção do acompanhamento do tratamento das manifestações e da resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em todos os tipos de manifestações de ouvidoria; (iii) fomento à participação social; e (iv) aprimoramento da transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
Data de criação	01/01/2023, Decreto nº 11.336/2023
E-mail	ouvidoriaminc@cultura.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/cultura/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, e e-mail.
Endereço	Esplanada dos Ministérios, bloco B, sala 21 - Térreo - Brasília/DF
Telefone	(61) 2025-2058
Ouvidor	Aline Tofeti Naves
	Função de Confiança (FCE 1.13)
	MinC nº 791, de 29 de maio de 2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

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.

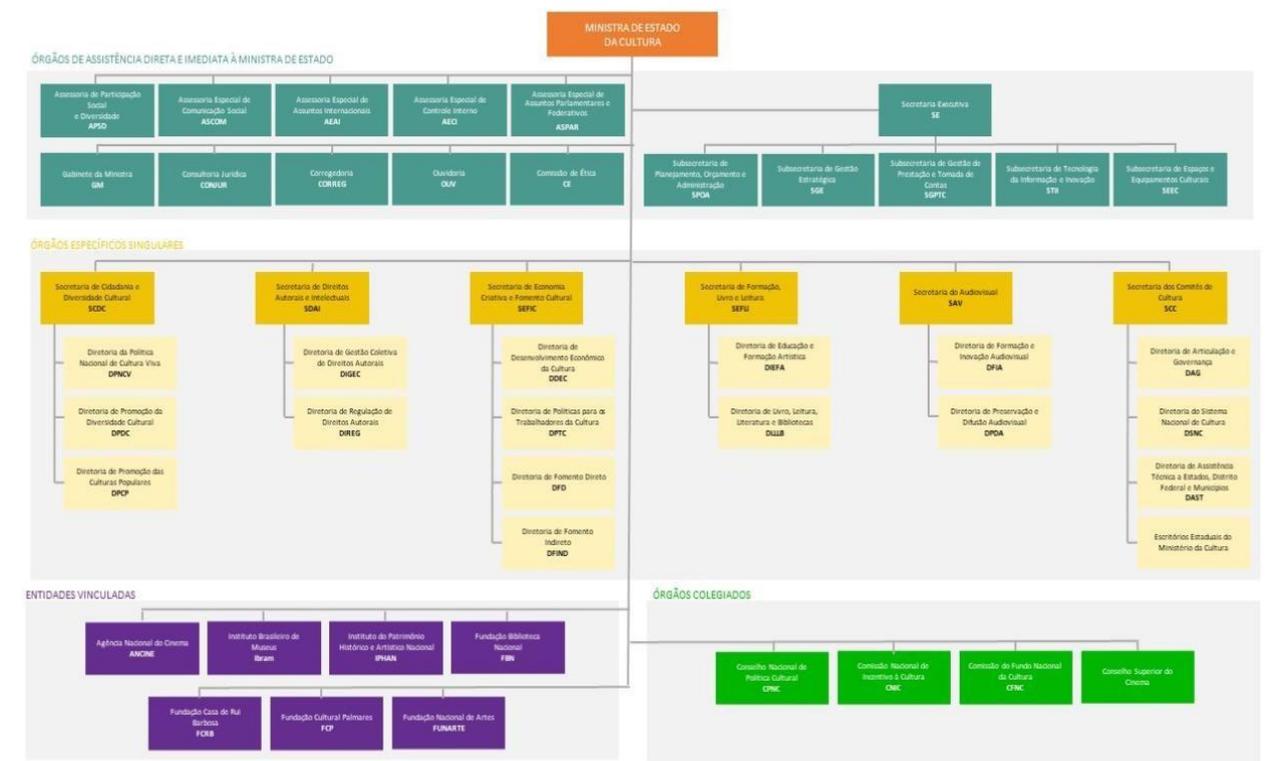
A Ouvidoria é, também, a Unidade responsável por coordenar o Comitê de Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do MinC, sendo sua titular designada para exercer, no nível ministerial, as atribuições de Encarregada pelo Tratamento de Dados

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.

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. São as seguintes atribuições do MinC:

- recepcionar 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 fórum relacionados às atividades de ouvidoria; e
- planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério.

O organograma do Minc está ilustrado na figura a seguir:



A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em atendimento Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação da Ouvidora foi submetida à CGU, e aprovada, conforme consta do Ofício nº 6330/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 29/05/2023. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.4 Normativos Internos

- [Portaria MinC nº 96](#), de 1º de dezembro de 2023 - Dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Ministério da Cultura.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é distribuída da seguinte forma: duas colaboradoras tratam demandas de Ouvidoria (exceto denúncias de ouvidoria interna) e pedidos de Acesso à Informação, atendimentos telefônicos, atendimentos presenciais, demanda internas da Ouvidoria. Dois servidores desempenham as mesmas funções das colaboradoras, com acesso às denúncias de ouvidoria interna, e tratam as demandas recepcionadas por e-mail. Um servidor trabalha assessorando diretamente a Ouvidora com as atividades relacionadas à atribuição de Encarregada pelo tratamento de Dados Pessoais, no âmbito do MinC, produzindo relatórios, pareceres e demais documentos.

Estrutura física (instalações): atualmente a equipe da Ouvidoria ocupa uma sala no 2º andar do Ministério. Os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, na forma em que está estruturada atualmente.

A.6 Canais de Atendimento

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Fala.BR, como 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 ouvidoriainc@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.

Atendimento presencial, que é realizado diretamente pela Ouvidoria e caso seja identificada a necessidade de atuação de uma unidade técnica, a Ouvidoria entra em contato para verificar a possibilidade de atendimento pela unidade técnica.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do MinC há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento - “Ouvidoria”.

✕ Ministério da Cultura

Serviços	Ouvidoria
Acesso à Informação	> Fale Conosco
Assuntos	> Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Canais de Atendimento	>
Centrais de Conteúdo	>
Composição	>
Entidades Vinculadas	>

Fonte: <https://www.gov.br/cultura/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, consulta feita em 29/04/2024.

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Plataforma Fala.BR.

Ouvidoria

As ouvidorias públicas, como instâncias 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 a 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.

A Ouvidoria do Ministério da Cultura (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. Também remanejou cargos em comissão e funções de confiança. É a unidade responsável pelo diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria e a simplificação dos serviços prestados por este Ministério.

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, e coordena o Fórum Temático de Ouvidorias do Sistema MinC (sistema composto pelo Ministério da Cultura e suas entidades vinculadas).

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 da transparência passiva no 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.

A Fundamentação legal que rege as atividades da Ouvidoria do MinC é:

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Código de Defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SISOUV;

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;

Decreto nº 11.336, de 1º de janeiro de 2023 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de

Confiança do Ministério da Cultura e remaneja cargos em comissão e funções de confiança;

Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

Portaria Conjunta nº 1, de 6 de setembro de 2023 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Cultura e remaneja cargos em comissão e funções de confiança, e

Portaria MinC nº 96, de 1º de dezembro de 2023 - Dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria, no âmbito do Ministério da Cultura.

Para registrar uma denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão ou solicitar acesso a informações públicas, o canal é o Fala.BR, no link falabr.gov.br. O Fala.BR é a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal.

link falabrcgu.gov.br. O Fala.BR é a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal.

Nossa Ouvidora é: Aline Tofeti Naves

Os nossos canais de atendimento são:

Internet: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Protocolo Digital: <https://www.gov.br/protocolodigital>

E-mail: ouvidoriamic@cultura.gov.br

Telefone: (61) 2024-2058

Presencial: Esplanada dos Ministérios, bloco B, sala 21 - Térreo - Brasília/DF

Relatórios Ouvidoria

Fonte: <https://www.gov.br/cultura/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, consulta feita em 29/04/2024.

O sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, uma vez que as informações sobre as formas de Link de acesso ao Painel de ouvidoria *Resolveu?* (art. 71, II, d), Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, e); não foram divulgadas na página.

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento, registro e encaminhamento interno das manifestações da unidade.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Todas as manifestações recepcionadas na Plataforma Fala.BR, são distribuídas entre os servidores efetivos e colaboradores, que iniciam a análise pelo tratamento e proteção de dados e seguem o fluxo de tratamento estabelecido nas subseções I a V do capítulo IV da Portaria MinC nº 96, de 1º e dezembro de 2023, que dispõe:

Subseção I

Elogio

Art. 24. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo:

I - ao servidor ou trabalhador terceirizado do Ministério da Cultura elogiado e à sua chefia imediata; ou

II - aos gestores responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de servidor ou trabalhador terceirizado na manifestação.

§ 1º A resposta conclusiva do elogio conterá informação acerca da ciência dada aos agentes ou gestores nos termos deste artigo.

§ 2º A Ouvidoria tramitará, para fins de registro nos assentamentos funcionais do elogiado, os elogios de que trata o inciso I do caput:

I - à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, no caso de servidores; ou

II - à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos, no caso de trabalhadores terceirizados.

Subseção II Reclamação

Art. 25. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite ou encaminhamento do seu conteúdo:

I - à unidade organizacional com competência para tratar a matéria; ou

II - ao órgão ou entidade, quando se referir à atividades ou serviços prestados cuja competência não seja do Ministério da Cultura, observado o disposto no art. 21.

Parágrafo único. As unidades a que se refere o inciso I do caput encaminharão à Ouvidoria informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, informações acerca das ações adotadas para tratamento de tal fato.

Art. 26. No tratamento das manifestações do tipo reclamação oriundas de servidores do órgão, a Ouvidoria poderá restringir o acesso aos elementos de identificação do manifestante, desde que não resulte em comprometimento à necessidade de conhecer dos agentes responsáveis.

Subseção III

Sugestão e Solicitação

Art. 27. No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional com competência para tratar a matéria.

Art. 28. A unidade organizacional competente do Ministério da Cultura encaminhará à Ouvidoria proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; ou

III - as seguintes informações, quando possível, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 23 desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I e II do caput, sem prejuízo da prestação de novas informações.

Subseção IV

Denúncia

Art. 29. As denúncias que, após a análise preliminar, contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão consideradas habilitadas e tramitadas à unidade do Ministério da Cultura responsável pela apuração dos fatos, conforme o teor do relato, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, para os procedimentos apuratórios cabíveis.

§ 1º Sem prejuízo de outras hipóteses, será tramitada à Corregedoria a denúncia que envolver:

I - agente público em exercício no Ministério da Cultura;

II - servidor do Ministério da Cultura aposentado;

III - servidor do Ministério da Cultura em exercício fora do órgão; ou

IV - pessoas jurídicas na prática de atos contra a Administração Pública.

Subseção V

Solicitação de Simplificação

Art. 32. No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação - Simplifique!, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional do Ministério da Cultura responsável pelo respectivo serviço, a qual se manifestará sobre a possibilidade de adoção das ações solicitadas.

Parágrafo único. Quando acatada a solicitação de simplificação, a unidade organizacional deverá informar à Ouvidoria:

I - a descrição da simplificação a ser implementada a partir da elaboração do fluxo das atividades do respectivo serviço;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Foi informado, conforme QA, como se dá o fluxo, também:

“A atualização das informações de resolatividade está prevista no art. 31 da Portaria MinC nº 96/2023. Quando da necessidade de atualização das informações a área técnica insere a informação atualizada no campo tratamento para que a Ouvidoria faça a atualização das informações ao manifestante.

A análise prévia das denúncias, no âmbito da Ouvidoria MinC, perpassa a consulta a sistemas internos e externos, para cruzar os dados apresentados com a competência do órgão e avaliar a vinculação ou não dos envolvidos. Todas as manifestações recebidas no MinC são tramitadas para as áreas responsáveis por meio do módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, conforme estabelecido na Portaria MinC nº 96/2023.

Identificada a existência dos requisitos mínimos, as denúncias passam por uma segunda análise que inclui a análise e proteção dos dados pessoais do denunciante. Este procedimento também é realizado em manifestações do tipo reclamação, caso a Ouvidoria identifique o risco de eventual retaliação para o autor da reclamação.

O acompanhamento das demandas para mapeamento dos assuntos e subassuntos mais demandados é recorrente, sendo emitidos reportes

trimestrais. Os reportes são encaminhados à alta administração e divulgados na página da Ouvidoria. O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria também apresenta apontamentos sobre este ponto.

Até o presente momento não foi estabelecido formalmente um script ou manual específico para manifestações recorrentes. No entanto, a Ouvidoria acompanha as respostas emitidas pelas áreas técnicas de modo a revisar e alertar eventuais divergências.”

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo do órgão.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços é atualizada anualmente, está atualizada junto ao Portal GOV.BR e encontra-se disponível no sítio eletrônico do MinC ([link https://www.gov.br/cultura/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas](https://www.gov.br/cultura/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas)).

Ministério da Cultura (MinC)

Publicado em 12/01/2023 12h40

Novo Cultura e artes Cadastrar usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Ministério da Cultura	Outros Consultar o estágio de adesão do meu estado ou município ao Sistema Nacional de Cultura (SNC)	Novo Para Servidores Públicos Obter Assistência Técnica para a Elaboração de Planos Estaduais, Distrital e Municipais de Cultura
---	---	---

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em formato PDF.

Acompanhar meta específica do PNC
Cultura e artes

Aderir ao Sistema Nacional de Cultura (municípios)
Cultura e artes

Assessoria técnica para bibliotecas
Cultura e artes

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-cultura>, consulta feita em 29/04/2024.

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo MinC, a UA informa que não realizou avaliação dos serviços. Porém, está em planejamento a estruturação do formato desta ação.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação¹, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a o órgão e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023².

A) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a UA recebeu 1.646 manifestações via Fala.BR que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 1.558 respondidas e 88 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 15,28 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

¹ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

² A consulta foi realizada em 22/02/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

B) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipologias, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 51,3% do total, seguido da comunicação, que representaram 17,8% e denúncias, com 13,7% das manifestações respondidas.

C) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Resolutividade da demanda, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela UA, 46% das demandas foram resolvidas a contento, 18% foram resolvidas parcialmente e 36% não foram resolvidas.

D) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 28,95% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 27,63% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, que totalizaram 1.558 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	15	15%
Denúncia	13	13%
Elogio	2	2%
Reclamação	8	8%
Simplifique	0	0%
Solicitação	53	53%
Sugestão	9	9%
Soma	100	100%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

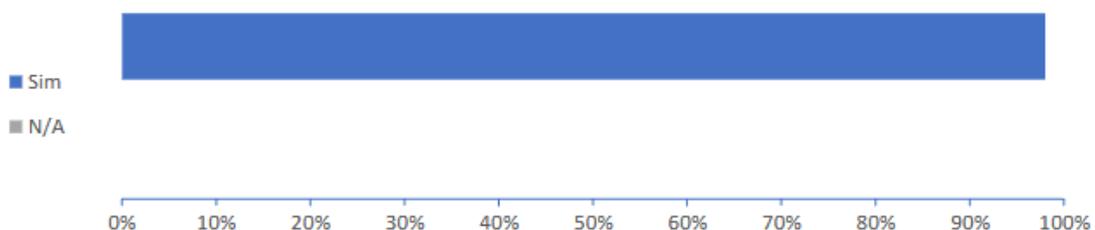
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

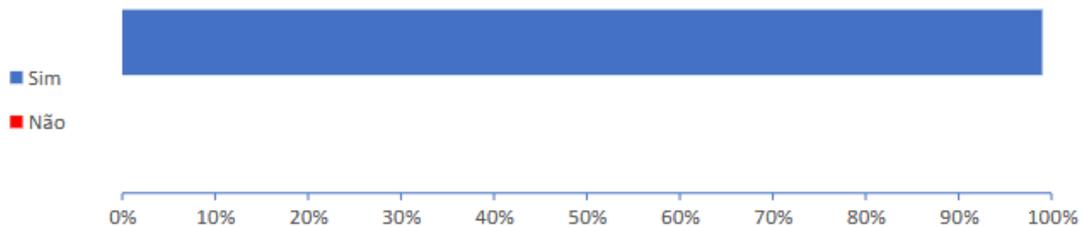
Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu as 100 das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

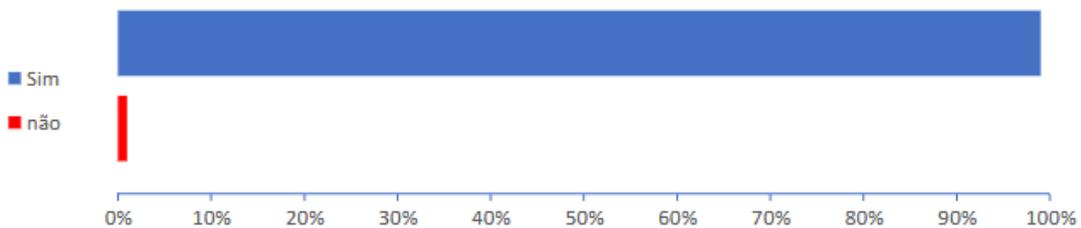
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2
Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente. Todavia, todos os assuntos estão classificados como “outros”, e detalhados nos subassuntos.

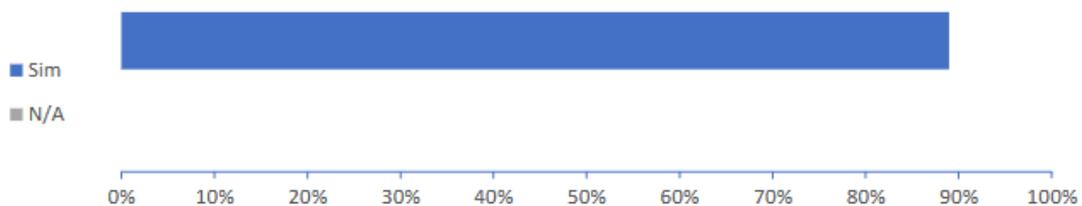
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3
Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações referentes à pergunta 03, 01 foi classificado incorretamente: 72020.xxxxxx/2023-xx, tratada como sugestão, embora, seja reclamação.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4
Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

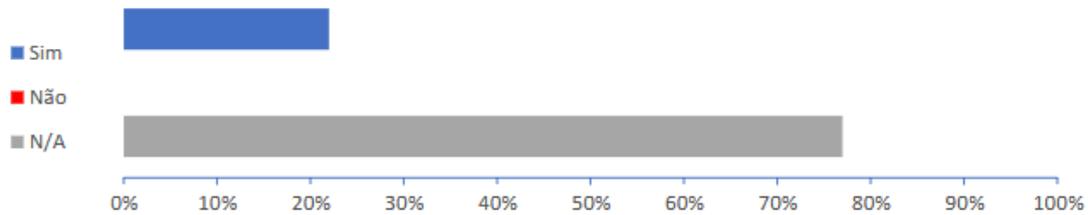


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

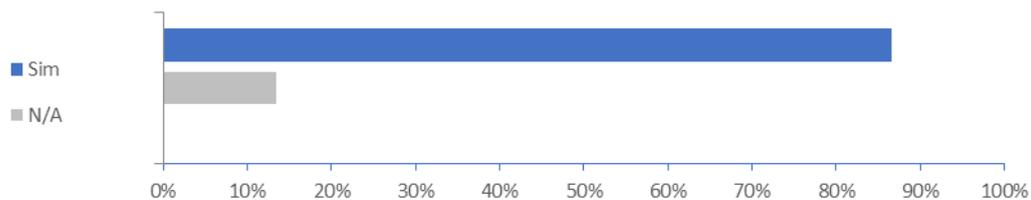


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 23 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

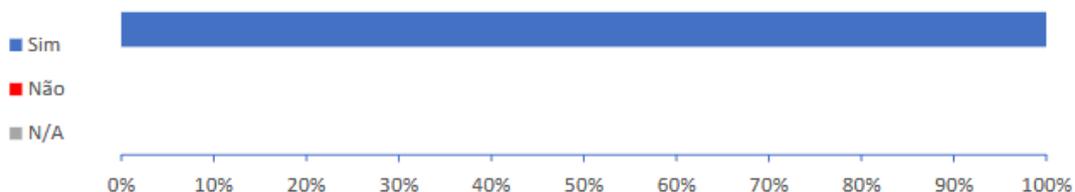


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 13(86,6%) apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações (13,4%), por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

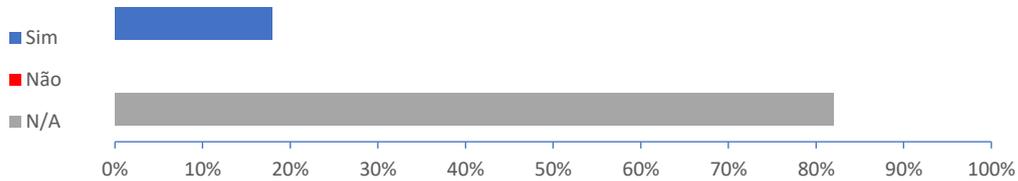


Fonte: elaboração própria.

Das 13 denúncias analisadas, verifica-se todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

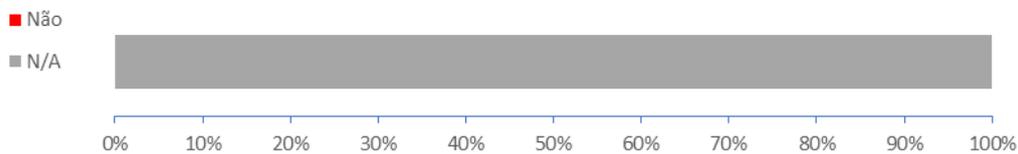
Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

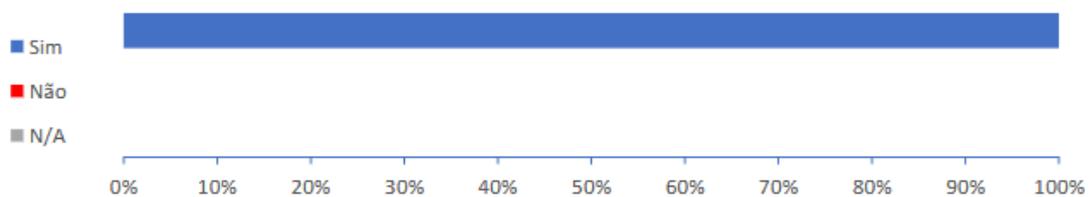


Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, autoexplicativos, constatou-se que 3, das 13 denúncias, e 02 de 15 comunicações, foram pseudonimizadas, as demais, não necessitavam de pseudonimizar. Ainda, verificou-se que 100% das denúncias e comunicações dispensaram diligências para apuração.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

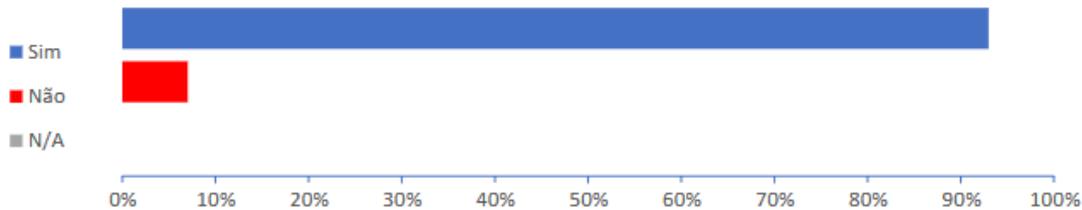


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. Todavia, a ouvidoria, em grande parte das reclamações, deveria dar o devido encaminhamento delas para as unidades responsáveis, e não responder o cidadão, informando o e-mail (canal adequado) para ele encaminhar a demanda.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

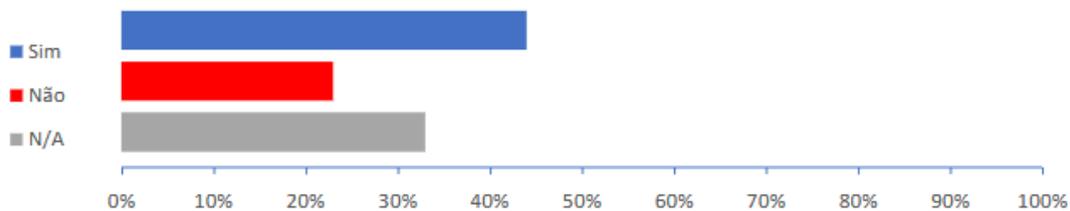


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que das, 53 solicitações, as 93% foram analisadas corretamente. As demais 04 solicitações a ouvidoria, em grande, deveria não deu o devido encaminhamento delas para as unidades responsáveis, e não responder o cidadão, informando o e-mail (canal adequado) para ele encaminhar a demanda.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

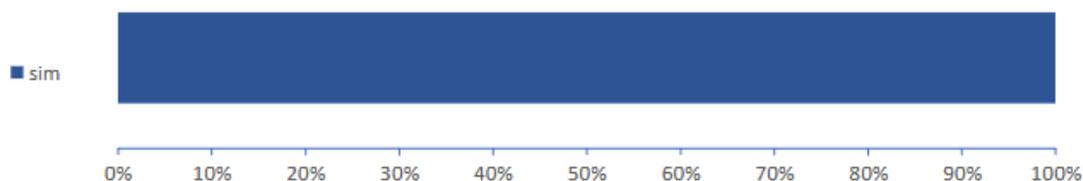


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 09 itens da amostra, 4 foram analisadas corretamente. As demais manifestações, 2 não contém acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável, e 03 não necessitavam de adoção de medida sugerida.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

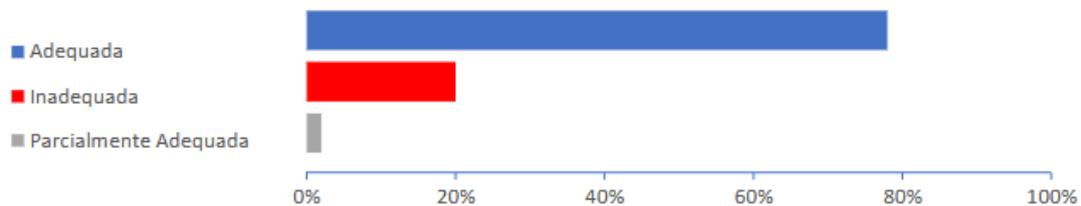
No que tange aos elogios, os 2 elogios da amostra foram devidamente encaminhados para conhecimento do responsável.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que 78% foram consideradas adequadas. Todavia, 20% inadequadas, pois a ouvidoria deveria dar o devido encaminhamento diretamente pelo sistema, e não informar o cidadão a fazer; e 2% parcialmente adequadas, uma vez não classificarem corretamente a tipologia e/ou a resposta da Sugestão não conter manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das**

Manifestações³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 6782/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 28/05/2024, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Foi encaminhado a formalização das justificativas do MinC, via e-mail, em 21/06/2024, e durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a ouvidoria acatou alguns apontamentos do Relatório Preliminar e justificou na Nota Informativa nº 3/2024, os seguintes pontos em destaque:

1-Aprimoramento de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho

No que tange ao apontamento acima, foi justificado o seguinte pela avaliada:

“Sobre os fluxos internos, o Relatório Preliminar relata a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todas as tipologias de manifestações, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada com a participação da equipe avaliadora, da chefe da Assessoria Especial de Controle Interno do MinC e desta Ouvidoria verificamos que o entendimento de ausência de normativo institucionalizado se referia a não publicação de fluxograma com detalhamento pormenorizado de tratamento por unidade técnica do órgão.

O detalhamento conforme sugerido não se aplica a esta unidade setorial de Ouvidoria em razão de suas políticas e serviços públicos serem desenvolvidos e executados sem uma distribuição setorial de responsáveis. Tal estruturação reflete em destinatários diferentes para o tratamento das manifestações conforme seu teor (caso concreto) e não por tipologia, assunto ou, ainda, subassunto classificado na manifestação, cabendo a operador da Ouvidoria, no ato da triagem da manifestação a identificação e a tramitação necessária.

Ainda assim, entendemos relevante a sugestão de aperfeiçoamento da forma de divulgação dos fluxos internos, e informamos que ela será observada no plano de ação a ser elaborado em decorrência da avaliação segundo o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública”.

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Foi acatada a sugestão e mantido o apontamento quanto ao aprimoramento de fluxogramas atinentes ao tema, conforme explicado em Relatório e encaminhado por e-mail, exemplos, e orientações para a elaboração de roteiro respectivo, qual seja: as atividades executadas pela ouvidoria sob o ponto de vista operacional, com o apontamento pormenorizado do encaminhamento da manifestação para unidades internas, conforme a tipologia.

É importante reafirmar que a elaboração de fluxogramas é capaz de instituir um processo de trabalho dentro de uma entidade. Posto isto, mantém-se a recomendação de formalizar o referido processo dentro do MinC a fim de estabelecer procedimentos e responsabilidades das suas áreas internas.

2-Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria

“Ao verificarmos os elementos destacados como não contemplados no sítio da Ouvidoria, identificamos que as formas de acesso ao atendimento prestado pela Ouvidoria já se encontravam disponíveis no endereço antes mesmo do início dos trabalhos objeto destes autos. Tal informação pode ser verificada na imagem constante do Apêndice A, item A.7, página 16 do Relatório;

Com relação aos demais dados elencados na recomendação, informamos que a página da Ouvidoria no Portal do Ministério foi atualizada no dia 13 de junho de 2024 de forma a atender ao solicitado.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

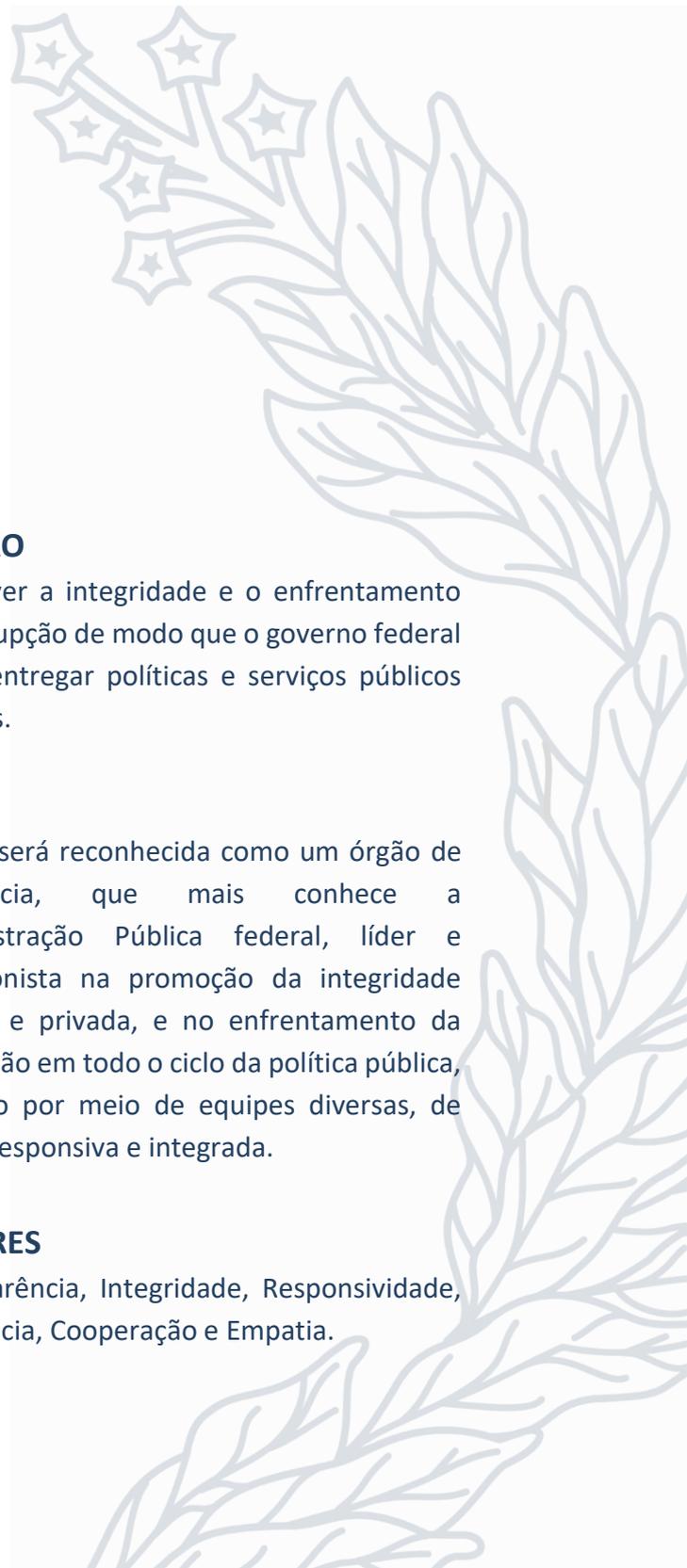
Foi feita a correção pela nossa equipe de avaliação quanto às formas de acesso ao atendimento. Quanto aos demais pontos mencionados, destaca-se que a avaliação é referente a todo exercício de 2023 e meados de 2024. Assim, considerando que a atualização do site foi feita posterior à elaboração do Relatório Preliminar, manteremos a recomendação. Todavia, a implementação da recomendação será mencionada em Plano de Ação a ser elaborada pela unidade.

3-Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

“Tendo em vista a reestruturação do Ministério da Cultura, a partir de sua recriação em 2023, as tratativas relacionadas às proposições de melhoria pontuais identificadas pela Ouvidoria não foram formalizadas, fator dificultador do registro no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2023. Informamos que a atuação da Ouvidoria em 2024 vem sendo pautada no formato mais formal, de modo a já reunir ao longo do ano os subsídios necessários ao aprimoramento do próximo Relatório Anual.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos o achado para futuras verificações pertinentes.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.