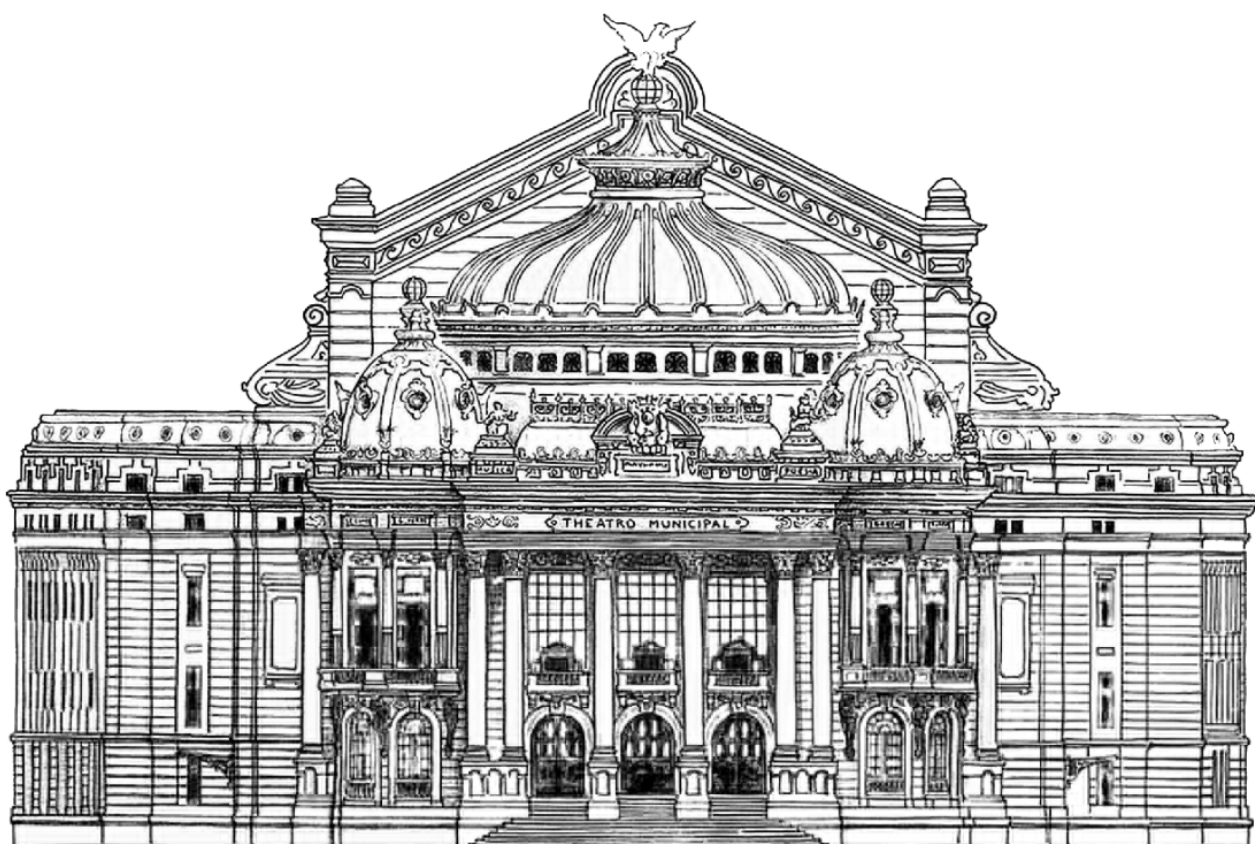


RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro



1º Trimestre de 2025



Presidente da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro

Clara Paulino

Equipe de Ouvidoria

Nívea Baltar

Vanessa Calixto

Produção do Relatório

Nívea Baltar

Revisão de Conteúdo

Vanessa Calixto

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro – FTM

Endereço: Praça Floriano, S/N - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20031-050.

E-mail de Ouvidoria: ouvidoria@theatromunicipal.rj.gov.br



Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Atualizações do Trimestre Anterior.....	3
3. Manifestações de Ouvidoria.....	3
3.1 Como fazer uma Manifestação.....	3
3.2 Tipos de Manifestações de Ouvidoria.....	4
3.3 Status que a Manifestação e o Pedido de Acesso à Informação podem assumir.....	4
3.4 Decisão que um Pedido de Acesso à Informação pode obter.....	5
3.5 Assunto de uma Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação.....	6
3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação.....	6
4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 1º TRIMESTRE.....	7
4.1 Quantidade de manifestações por mês.....	7
4.2 Quantidade de manifestações por tipo e assunto.....	7
5. GRÁFICOS DO OUVÉRJ DO 1º TRIMESTRE.....	8
5.1 Quantidade de manifestações por mês.....	8
5.2 Quantidade de manifestações por tipo.....	8
5.3 Quantidade de manifestações por status.....	9
5.4 Quantidade de manifestações por assunto.....	9
5.5 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto.....	10
5.6 Quantidade de manifestações por setor.....	10
5.7 Avaliação do Serviço e do Atendimento.....	11
6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE (E-MAIL).....	11
7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE (OUVERJ).....	11
8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS.....	12

1. Apresentação

Este relatório visa tornar público as atividades da Ouvidoria da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2025. A Ouvidoria tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos conforme descrito na Lei nº 7.989/2018.

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração desta Fundação, a fim de que o público frequentador possa se expressar e auxiliar dessa forma no aprimoramento dos serviços aqui prestados. Utilizamos, prioritariamente, o sistema OuvERJ, plataforma que visa unificar as ouvidorias da rede estadual em uma plataforma própria. Foi instituído pelo Decreto nº 48.727/2023 e passou a funcionar de forma exclusiva para recebimento de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação, excluindo dessa forma os antigos Fala.BR e e-SIC.

Além do OuvERJ, esta Ouvidoria utiliza o e-mail para comunicações internas, casos mais específicos e/ou urgentes. Até a presente data, esta Ouvidoria não realiza atendimento presencial e/ou telefônico.

2. Atualizações do Trimestre Anterior

Não há nenhuma atualização referente aos e-mails e nem às manifestações recebidas através do sistema OuvERJ nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024.

3. Manifestações de Ouvidoria

Além do Pedido de Acesso à Informação, a população pode registrar as seguintes Manifestações de Ouvidoria: elogio; reclamação; denúncia; sugestão; solicitação e simplifique.

3.1 Como fazer uma Manifestação

É possível acessar o OuvERJ através do site (<https://www.rj.gov.br/ouverj/>) ou chegar até ele pelo banner e link disponibilizados no site oficial do Theatro na aba "contato" e "fale conosco". Além disso, temos ainda o e-mail ouvidoria@theatromunicipal.rj.gov.br

para comunicações internas e recebimento de manifestações mais específicas ou urgentes.

3.2 Tipos de Manifestações de Ouvidoria

Elogio: demonstração ou reconhecimento, ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.

Simplifique: sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público.

Utilizamos ainda em relação aos e-mails, internamente, a categoria **Informação** para trocas de e-mails internos, normalmente entendidos como uma comunicação entre os setores desta Fundação.

3.3 Status que a Manifestação e o Pedido de Acesso à Informação podem assumir

Os status que uma Manifestação recebida por e-mail pode assumir são os seguintes:

Concluída: indica que a Manifestação já foi respondida ao solicitante;

Em andamento: significa que a Manifestação segue aguardando resposta do setor responsável e está dentro do prazo de 20 dias úteis;

Sem resposta: a Manifestação obtém o status sem resposta após 20 dias úteis.

Em relação ao OuvERJ, os status que uma Manifestação e Pedido de Acesso à Informação pode assumir são os seguintes:

Em Aberto: quando o cidadão registra uma Manifestação de Ouvidoria ou um Pedido de Acesso à Informação.

Em Andamento: quando a Ouvidoria inicia o tratamento da Manifestação de Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação.

Encaminhados: quando a Ouvidoria encaminha a outro órgão ou entidade, ou a outra área técnica pertencente ao mesmo órgão ou entidade responsável pelo tratamento da manifestação de ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação.

Concluídos: quando a Manifestação de Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação tem seu tratamento finalizado, sendo concluído pelo gestor da ouvidoria.

Reabertos: quando ocorrer o caso em que uma Manifestação, depois de ter sido concluída, necessita ser novamente analisada pela Ouvidoria.

Complementação Cidadão: quando o gestor da Ouvidoria solicita complementação de dados e informações ao cidadão, para melhor tratamento da Manifestação de Ouvidoria.

Complementado: quando o cidadão encaminha a Manifestação de Ouvidoria com os dados e informações solicitados pelo gestor da Ouvidoria para continuidade do tratamento da referida Manifestação.

Em Conclusão: quando a Manifestação de Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação são encaminhados para outra área técnica, que após o devido tratamento, retornam ao gestor da ouvidoria para a devida conclusão da Manifestação de Ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação.

Prorrogados: quando o gestor da Ouvidoria, após justificativa, realiza a prorrogação da Manifestação de Ouvidoria por mais 30 (trinta dias) ou Pedido de Acesso à Informação por mais 10 (dez) dias.

Arquivado: quando a Manifestação de Ouvidoria encaminhada ao órgão ou entidade não faz parte da competência ou dos serviços prestados pela administração pública da esfera estadual, ou quando a Manifestação é aberta em duplicidade.

3.4 Decisão que um Pedido de Acesso à Informação pode obter

No Pedido de Acesso à Informação, há o quadro de decisão. Segue a listagem e definição para cada um dos tipos:

Em Análise: quando o Pedido de Acesso à Informação encontra-se em análise, em processo de coleta de informações perante o órgão/entidade.

Acesso Concedido: quando todas as informações solicitadas forem concedidas ao cidadão.

Acesso Parcialmente Concedido: apenas parte das informações solicitadas forem concedidas ao cidadão.

Acesso Negado: o órgão/entidade nega o acesso devido a motivos previstos em normativos.

Informação Inexistente: o órgão/entidade entende que informação solicitada não existe.

Pergunta Duplicada: o solicitante faz o mesmo pedido várias vezes.

Não se trata de pedido de informação: o órgão entende que não se trata de um Pedido de Acesso à Informação, mas de outro tipo de demanda (manifestação de ouvidoria).

Órgão não é competente pela informação: o órgão/entidade entende que não é competente para responder sobre o assunto. Nesse caso, quando souber o órgão responsável a ouvidoria deverá indicar o cidadão que refaça o pedido ao órgão competente.

3.5 Assunto de uma Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

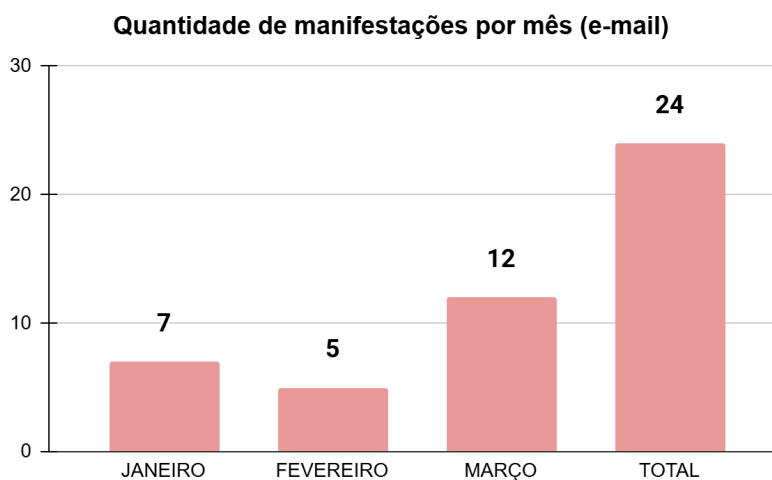
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

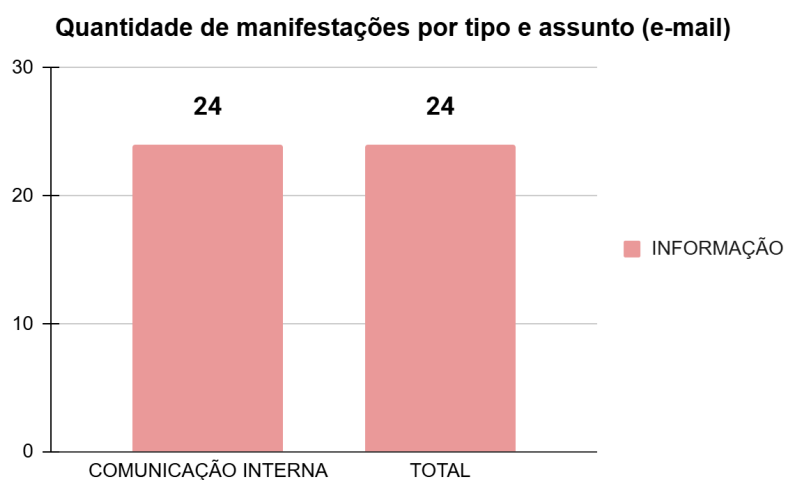
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas dos cidadãos que chegam até esta Ouvidoria.

4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 1º TRIMESTRE

4.1 Quantidade de manifestações por mês

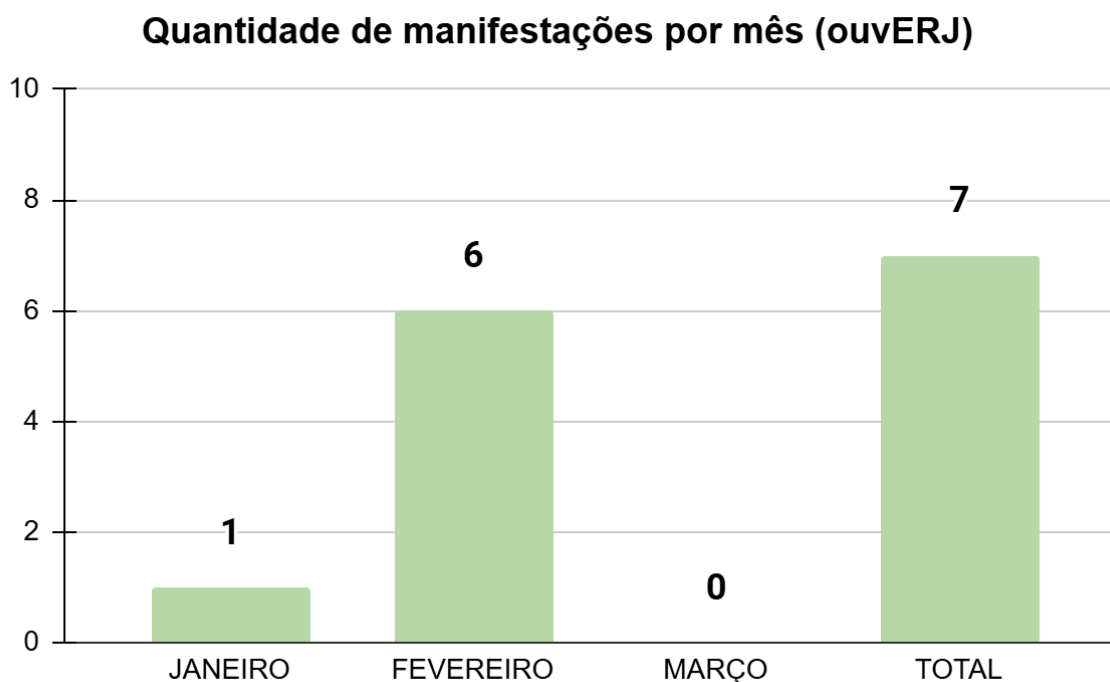


4.2 Quantidade de manifestações por tipo e assunto

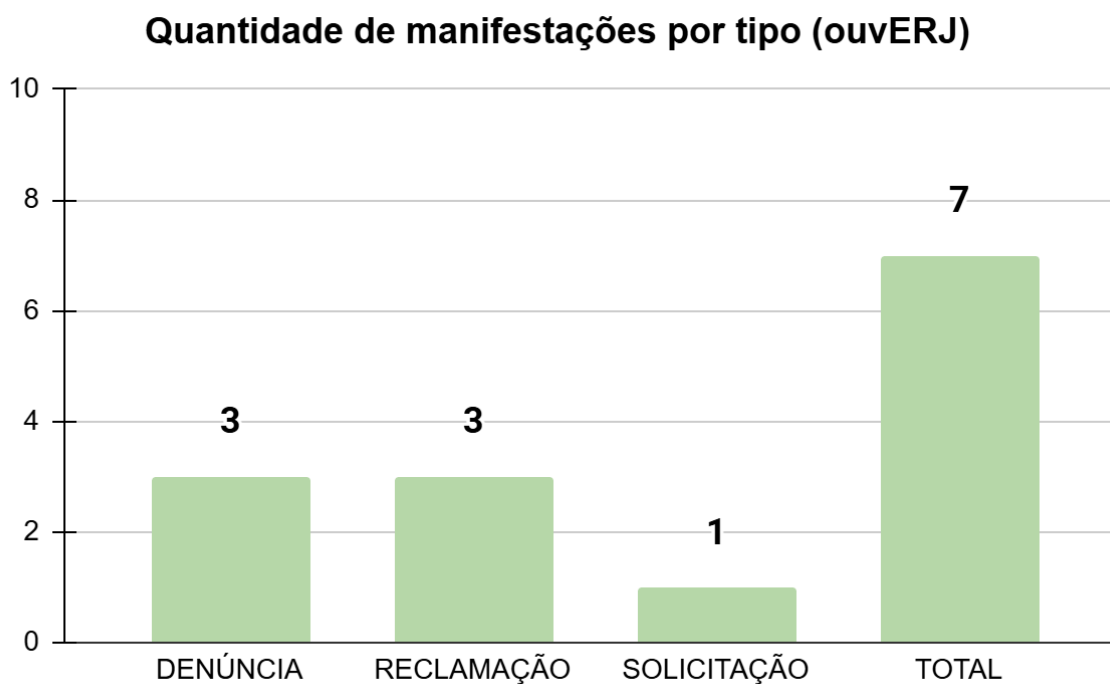


5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 1º TRIMESTRE

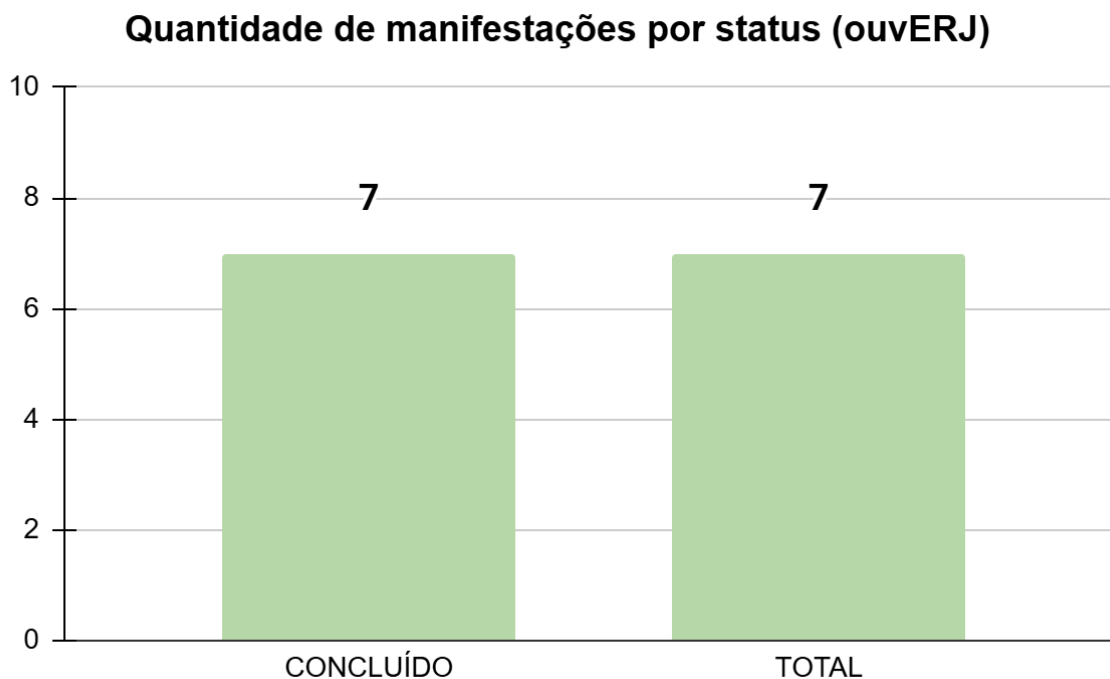
5.1 Quantidade de manifestações por mês



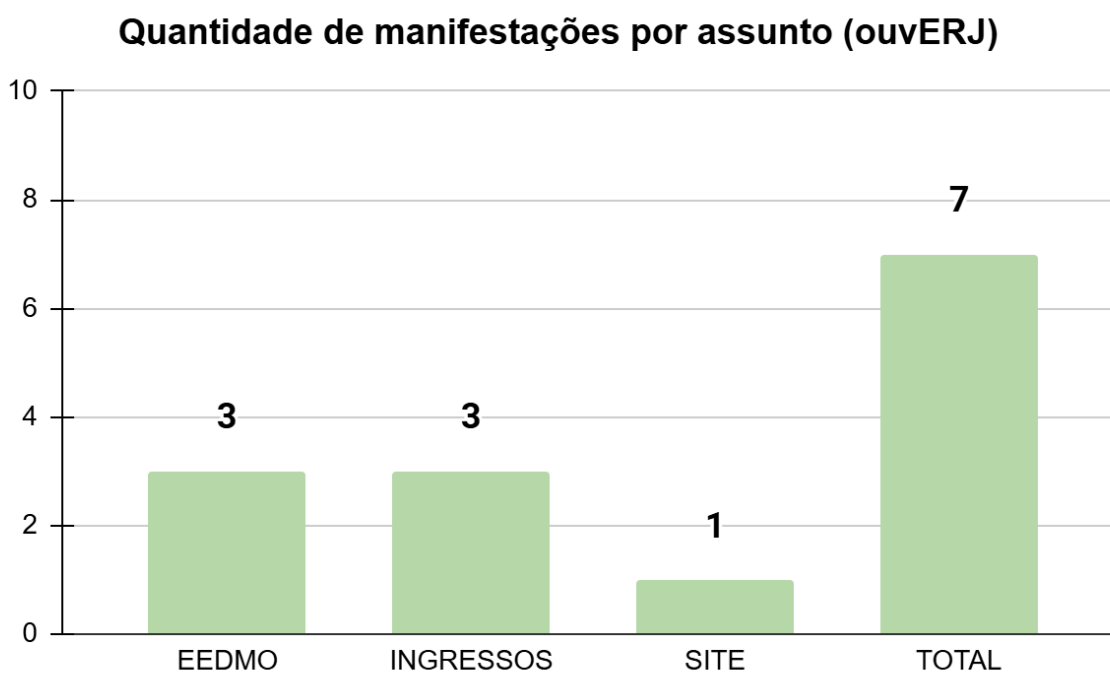
5.2 Quantidade de manifestações por tipo



5.3 Quantidade de manifestações por status

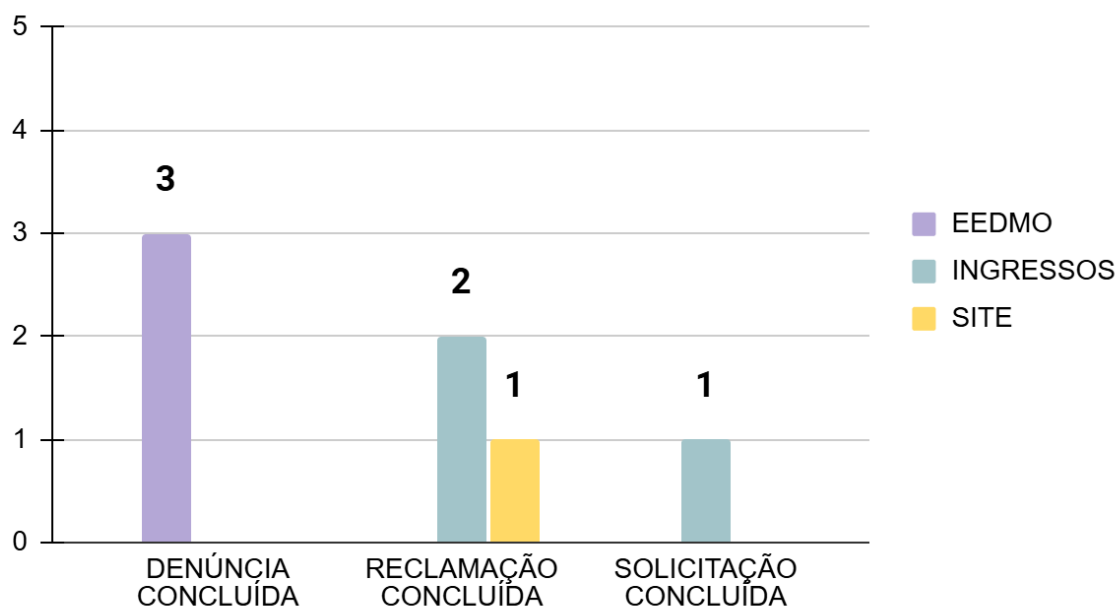


5.4 Quantidade de manifestações por assunto



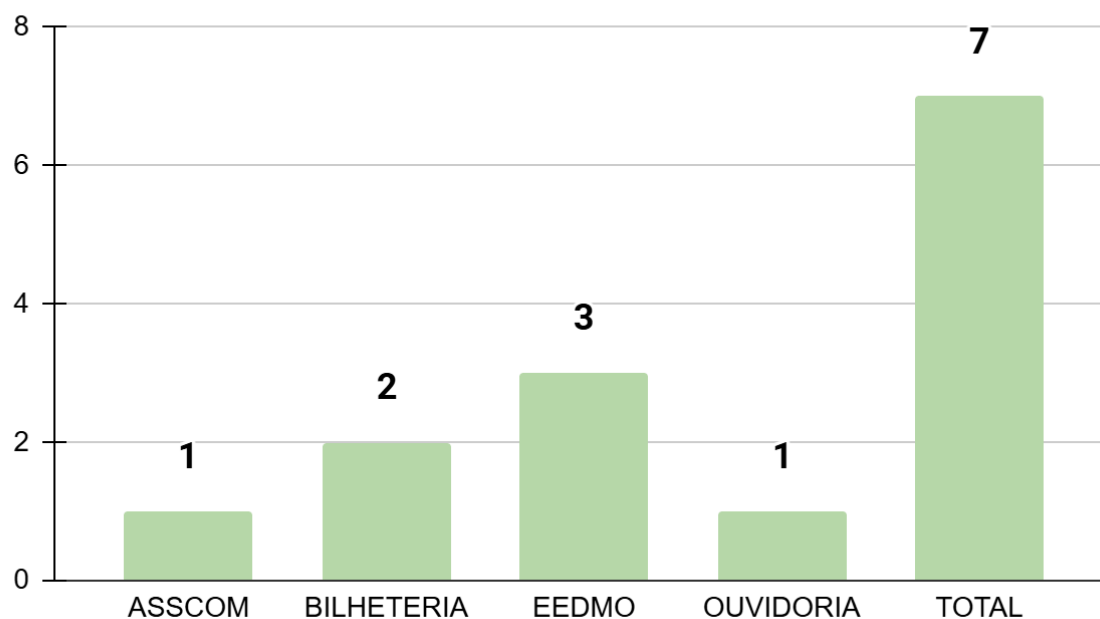
5.5 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto

Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto (ouvERJ)



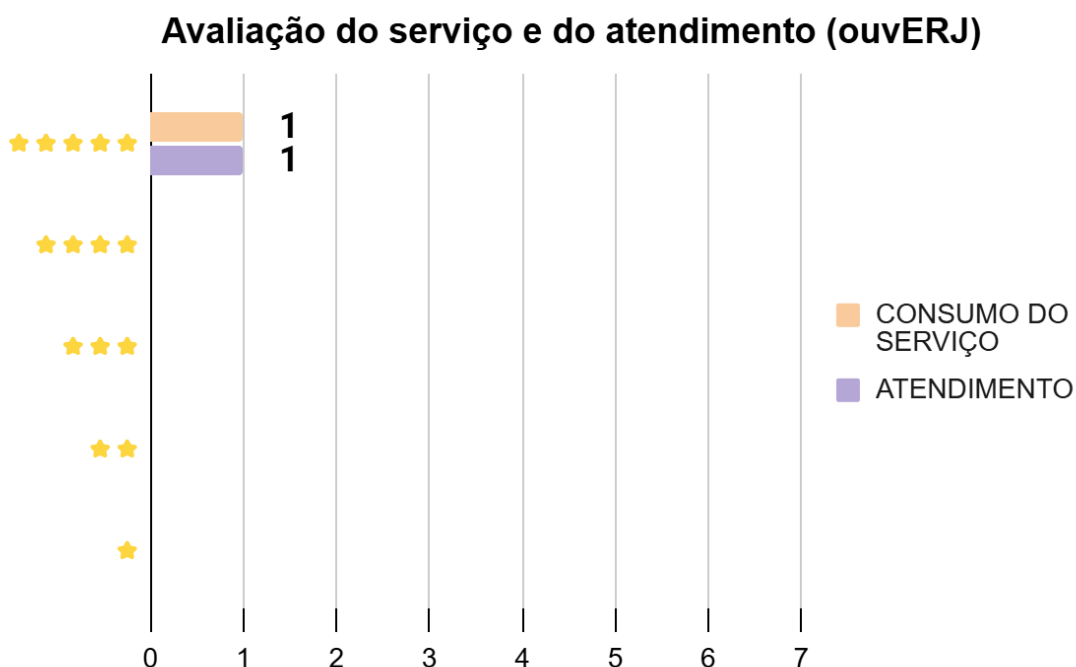
5.6 Quantidade de manifestações por setor

Quantidade de manifestações por setor (ouvERJ)



5.7 Avaliação do Serviço e do Atendimento

O Sistema OuvERJ disponibiliza ao cidadão a possibilidade de avaliar o serviço e o atendimento prestado por esta Ouvidoria. A avaliação é de preenchimento facultativo e possui uma escala de 1 a 5 estrelas. Neste 1º trimestre, apenas 1 das 7 manifestações recebidas foram avaliadas. Segue o gráfico correspondente:



6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE (E-MAIL)

Durante o 1º trimestre de 2025 foram recebidos 24 e-mails com informações de Comunicação Interna, os temas de forma geral estavam relacionados à dinâmica interna do Theatro Municipal e também orientações vindas da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE (OUVERJ)

Foram recebidas 7 Manifestações e nenhum Pedido de Acesso à Informação durante o primeiro trimestre de 2025. As manifestações serão detalhadas a seguir para uma melhor compreensão do teor de cada uma delas.

Houve uma solicitação de reembolso do Show “Jorge Vercillo e Orquestra MPB Jazz”, onde foi relatado pelo cidadão a alteração do horário do show.

Dentre as reclamações foram: uma referente ao site do Theatro, onde cidadão relata que não são divulgados no instagram o link para compra de ingresso para as Oficinas de Desenho do Theatro; uma sobre ingresso, onde o cidadão relata uma experiência decepcionante com a apresentação do Show “Jorge Vercillo e Orquestra MPB Jazz” no Theatro Municipal e solicita o material de divulgação do mesmo e outra sobre a discrepância entre o que foi divulgado e o que foi apresentado no Show “Jorge Vercillo e Orquestra MPB Jazz”, juntamente com um pedido de reembolso, crédito para próximos eventos ou desconto, devido ao ocorrido.

Além disso, as denúncias recebidas foram todas relacionadas à uma mesma professora da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO), e possuíam o seguinte teor: uma relatava faltas da referida professora; em uma é denunciado que esta professora utiliza a EEDMO para promover o seu studio de dança privado e em outra é relatado que a professora aborda alunos e responsáveis para que se desvinculem da EEDMO e se matriculem no seu studio de dança.

Todas as sete manifestações recebidas foram concluídas e os cidadãos obtiveram as respostas técnicas dos setores desta Casa dentro do prazo estabelecido.

8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS

Para finalizar o presente relatório é fundamental registrar que o Theatro Municipal do Rio de Janeiro iniciou o ano de apresentações com o “Concerto de Abertura da Temporada 2025” com a Série Celebrações - Uma Noite Vienense e posteriormente com o “Concerto Didático” com o tema uma viagem pela Orquestra Sinfônica. Além destes espetáculos que contaram com os corpos artísticos do Theatro, vale registrar aqui que foram apresentados também, no palco principal deste Casa de Cultura, espetáculos da Dell’arte, Dalal Achcar, Orquestra Sinfônica Brasileira, Orquestra Petrobras Sinfônica, entre tantas outras.

No dia 11 de março de 2025 foi conversado pessoalmente e também enviado um e-mail para a Assessoria de Comunicação do Theatro (ASSCOM) solicitando a verificação da viabilidade de inclusão, no totem digital nos dias de espetáculo, do arquivo de divulgação do OuvERJ. Esta Ouvidoria segue em contato com o setor de Assessoria para viabilizar a divulgação do mesmo, o que possibilitará um acesso mais

rápido e facilitado aqueles e aquelas que desejarem entrar em contato com a Ouvidoria nos dias de espetáculo.

Para conhecimento dos padrões utilizados por esta ouvidoria informamos que são criados processos SEI para que os setores mais adequados desta Fundação possam se pronunciar e para que a presidência possa ter ciência dos esclarecimentos prestados ao cidadão. Antes do prazo para o processo SEI finalizar, esta Ouvidoria realiza a prática de entrar em contato pessoalmente com os setores responsáveis para explicar sobre a importância da resposta ao cidadão dentro do prazo estabelecido. Caso a data final do prazo se aproxime e o processo não tenha finalizado, a Ouvidoria envia um e-mail para a presidência e/ou setores responsáveis fazendo a cobrança formal de resposta ao SEI.

Neste primeiro trimestre de 2025, 100% das Manifestações foram concluídas antes do prazo estabelecido. Este saldo positivo com manifestações respondidas de forma eficiente, técnica e dentro do prazo pelos setores desta Casa só é possível graças a intermediação e tratamento desta Ouvidoria e principalmente pela colaboração e trabalho realizados pela presidência e pelos demais setores do Theatro, que acolhem as manifestações e dentro do seu escopo fornece as soluções e esclarecimentos devidos aos cidadãos. Portanto, faz-se necessário aqui um agradecimento pela colaboração e trabalho realizados por toda a equipe deste Theatro.

Visando a clareza nos procedimentos realizados, este relatório foi finalizado em 10 de abril de 2025.