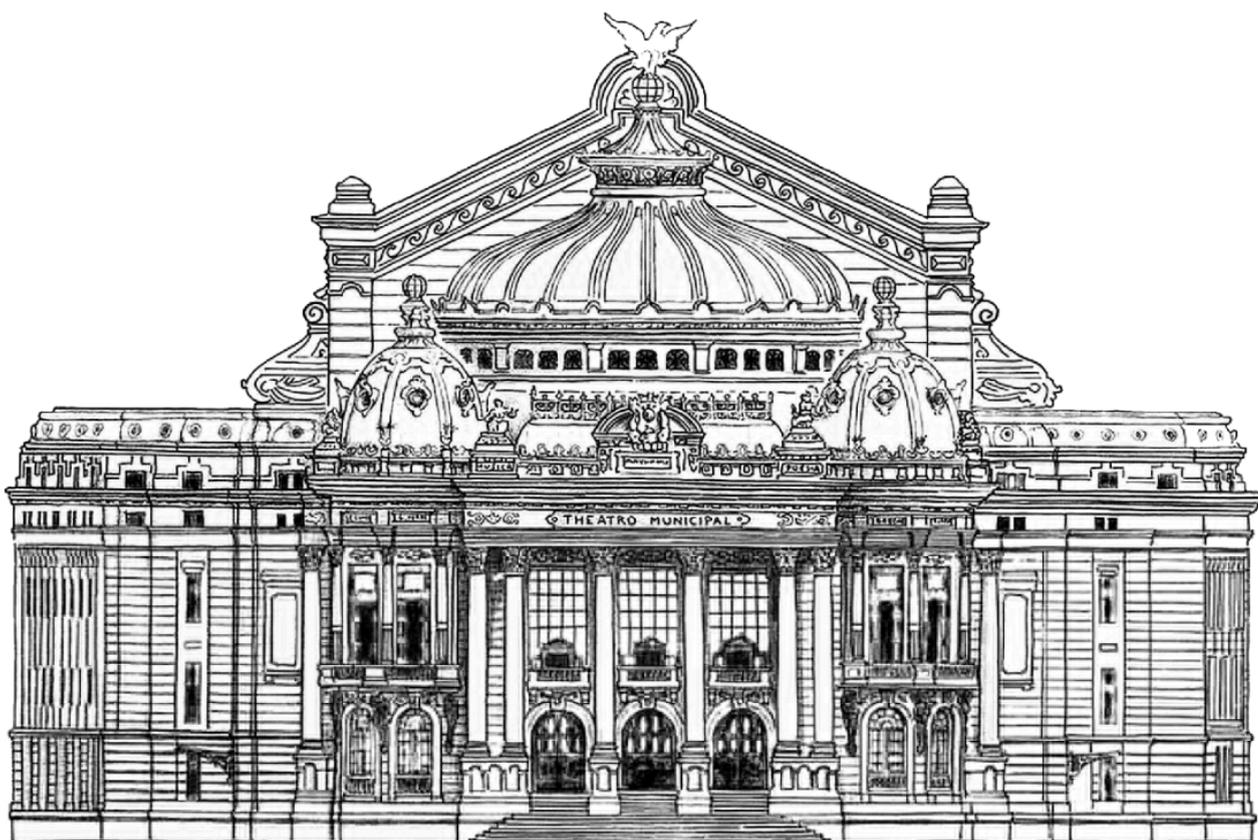


# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

# **OUVIDORIA**

**Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro**



**2º 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](mailto:ouvidoria@theatromunicipal.rj.gov.br)



<b>1. Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Atualizações do Trimestre Anterior.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Manifestações de Ouvidoria.....</b>	<b>3</b>
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
<b>4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 2º TRIMESTRE.....</b>	<b>7</b>
4.1 Quantidade de manifestações por mês.....	7
4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto.....	7
<b>5. GRÁFICOS DO OUVÉRJ DO 2º TRIMESTRE.....</b>	<b>8</b>
5.1 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por mês....	8
5.2 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo.....	8
5.3 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por status e decisão.....	9
5.4 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto	10
5.5 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo, assunto, status e decisão.....	11
5.6 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por setor.	11
5.7 Avaliação do Serviço e do Atendimento.....	12
<b>6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE (E-MAIL).....</b>	<b>13</b>
<b>7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE (OUVERJ).....</b>	<b>13</b>
<b>8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS.....</b>	<b>14</b>



## **1. Apresentação**

Este relatório visa tornar público as atividades da Ouvidoria da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro nos meses de abril, maio e junho 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 janeiro, fevereiro e março de 2025.

## **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](mailto: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**

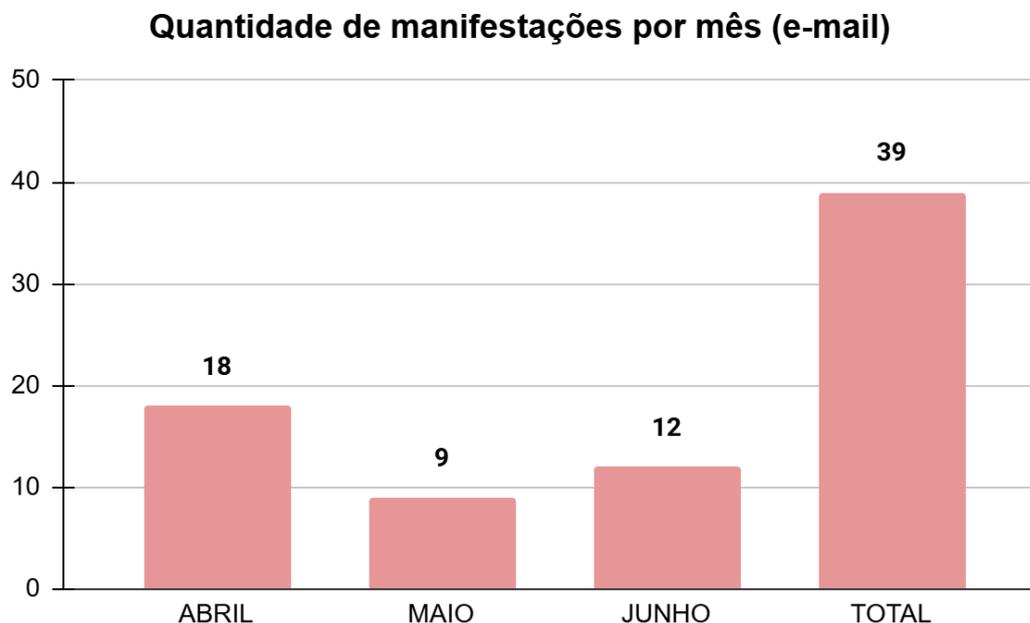
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

### **3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação**

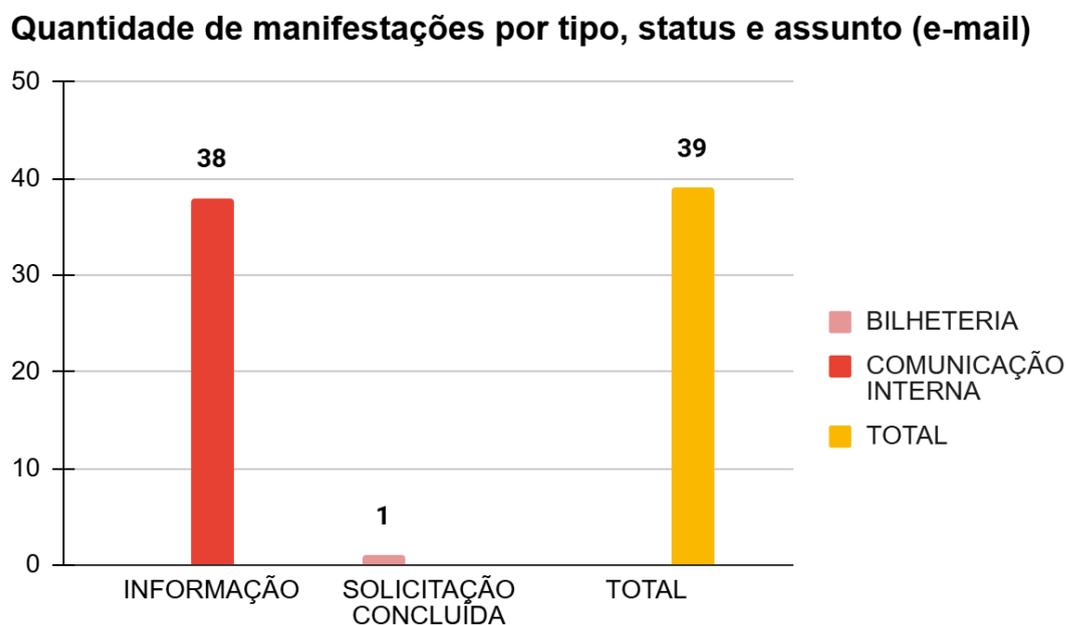
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

## 4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 2º TRIMESTRE

### 4.1 Quantidade de manifestações por mês



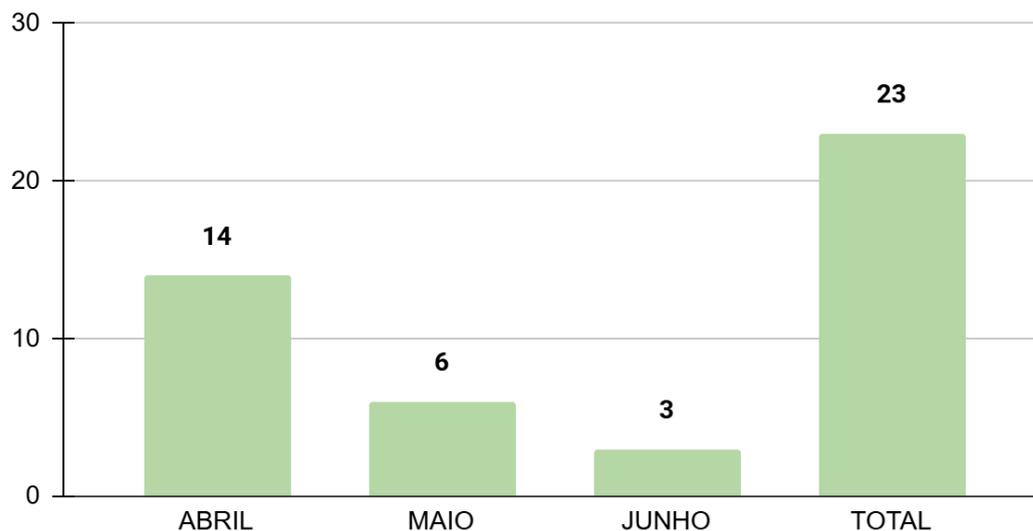
### 4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto



## 5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 2º TRIMESTRE

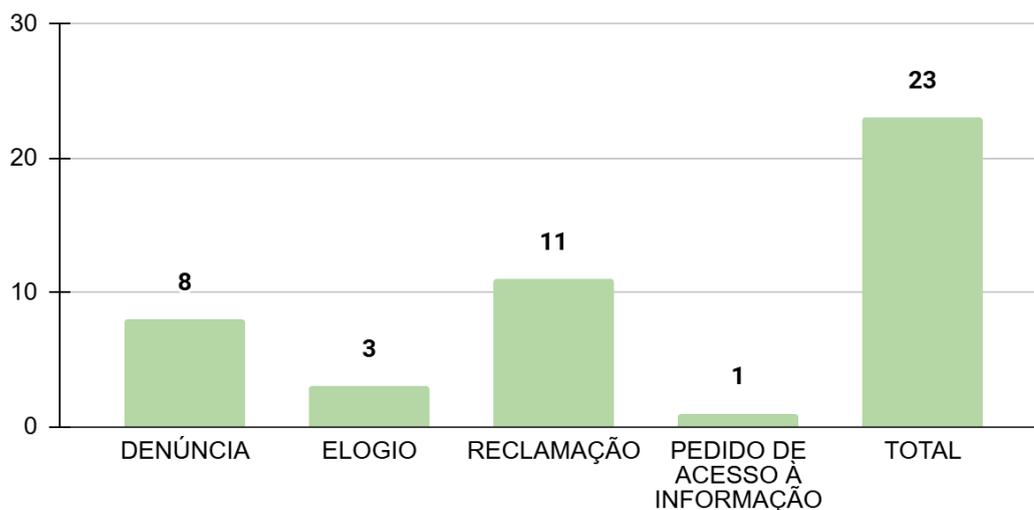
### 5.1 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por mês

Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por mês (ouvERJ)



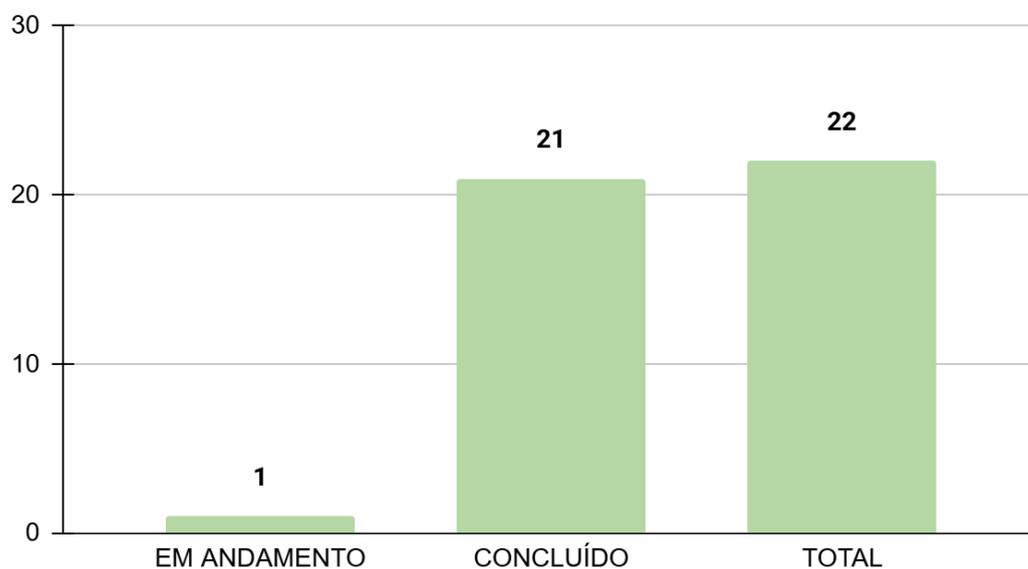
### 5.2 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo

Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo (ouvERJ)

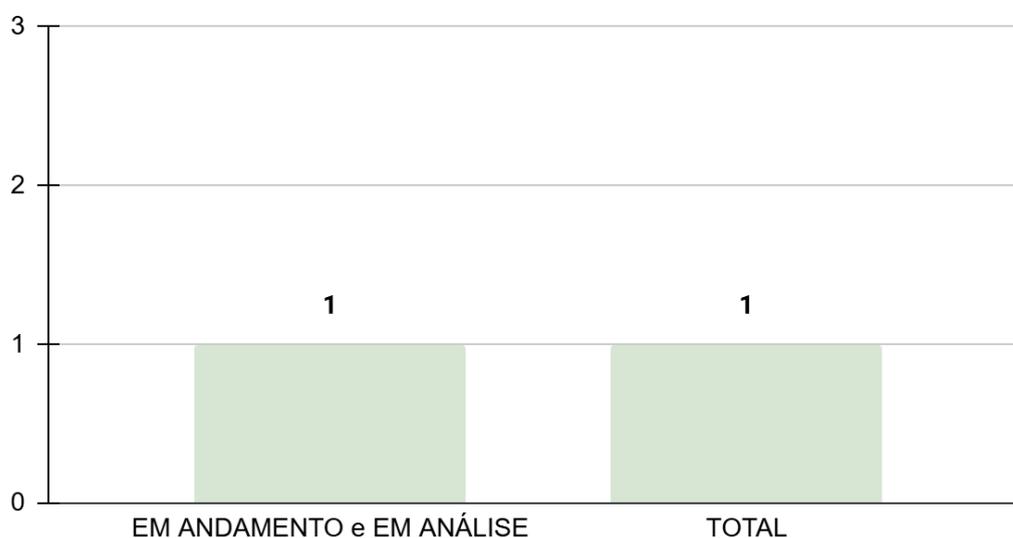


### 5.3 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por status e decisão

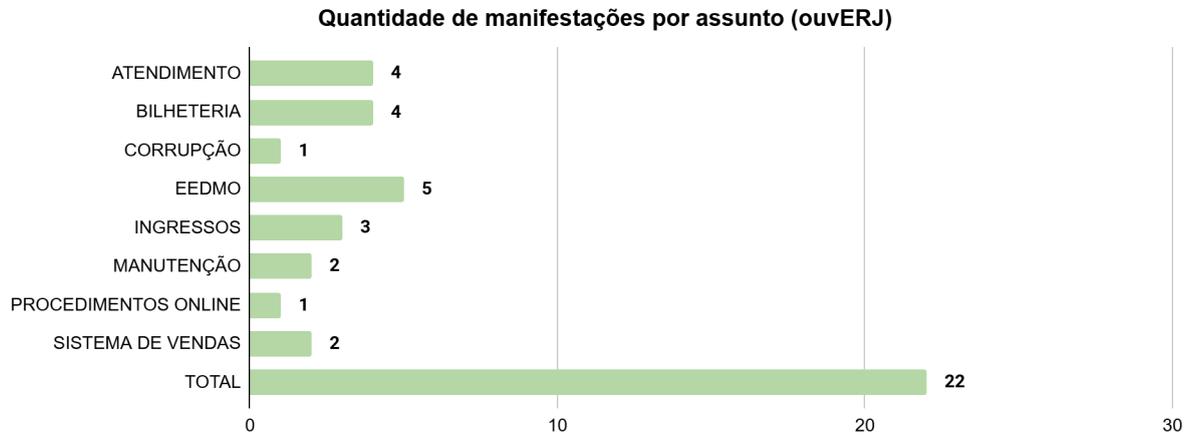
Quantidade de manifestações por status (ouvERJ)



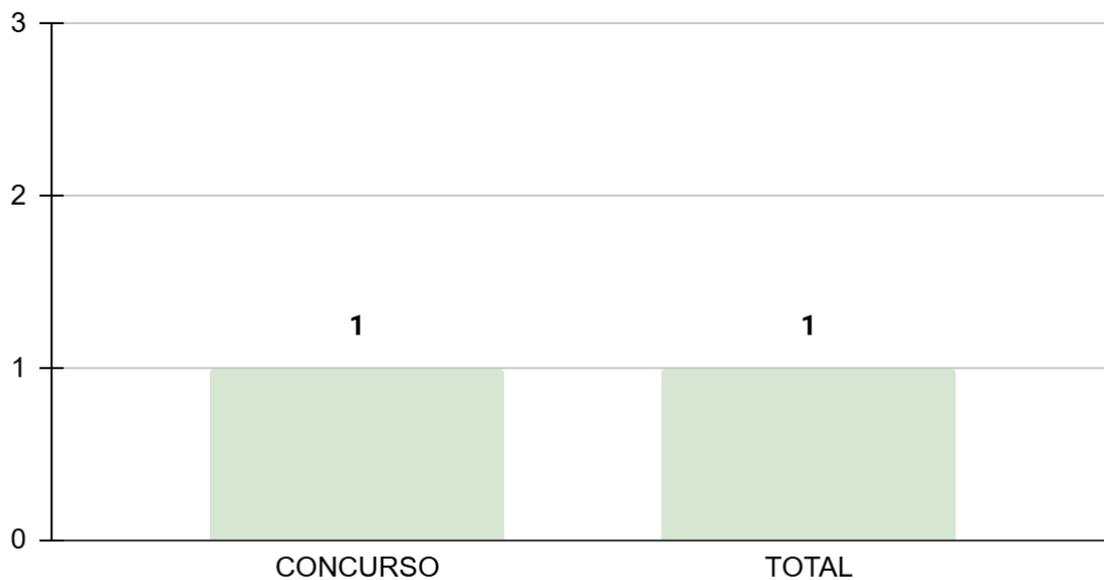
Quantidade de pedidos de acesso à informação por status e decisão (ouvERJ)



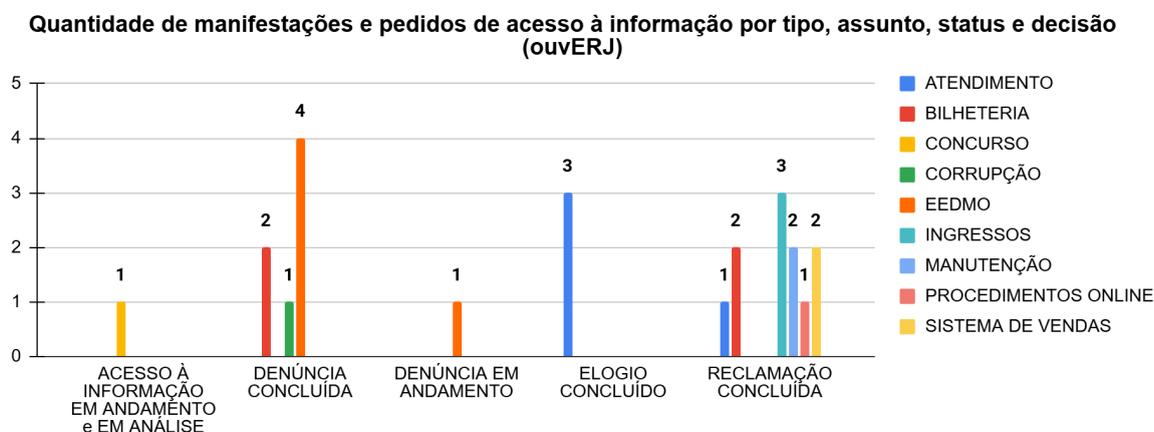
## 5.4 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto



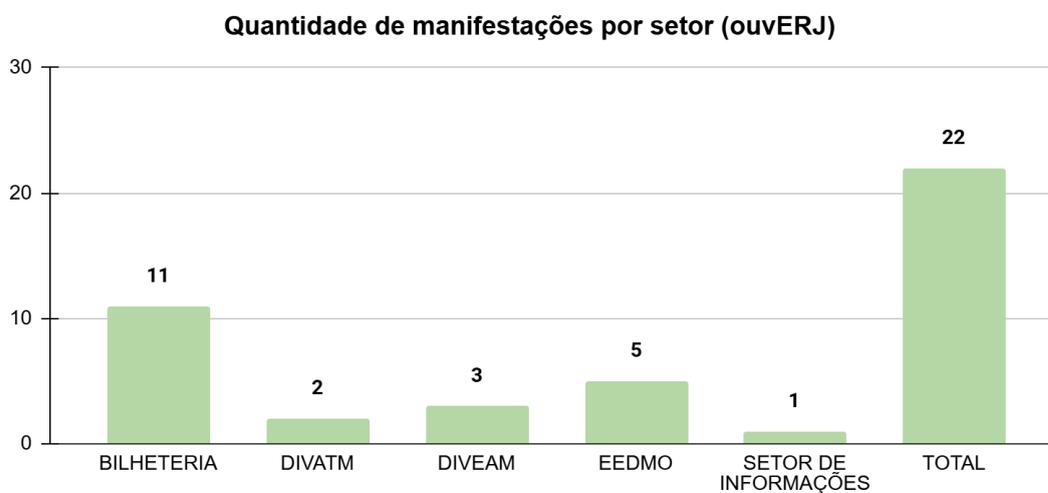
### Quantidade de pedidos de acesso à informação por assunto (ouVERJ)



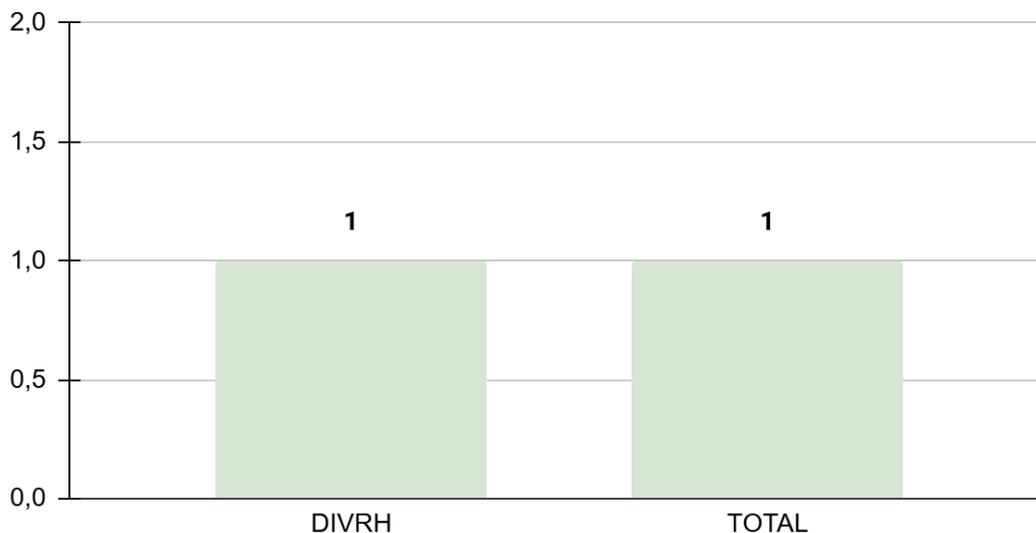
## 5.5 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo, assunto, status e decisão



## 5.6 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por setor



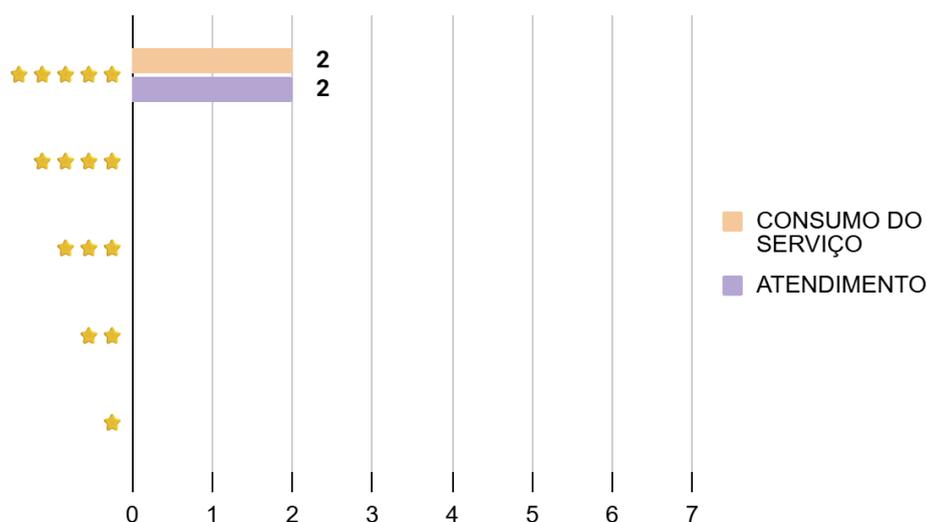
### Quantidade de pedidos de acesso à informação por setor (ouvERJ)



### 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 2º trimestre, apenas 2 das 23 manifestações e pedidos de acesso à informação foram avaliadas. Segue o gráfico correspondente:

#### Avaliação do serviço e do atendimento (ouvERJ)





## **6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE (E-MAIL)**

Durante o 2º trimestre de 2025 foram recebidos 38 e-mails informativos de comunicação interna e 1 solicitação concluída de Bilheteria, que tinha por tema uma reclamação recebida pelo Ministério Público. Esta solicitação foi devidamente respondida por e-mail e paralelamente a isso foi criado, pela presidência desta fundação, o processo SEI-180005/000497/2025 para fornecimento de uma resposta jurídica à Promotoria.

Em relação às informações recebidas por e-mail, os temas de forma geral estavam relacionados às comunicações internas entre setores desta Fundação e também orientações vindas da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

## **7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE (OUVERJ)**

Foram recebidas 22 Manifestações e 1 Pedido de Acesso à Informação durante o segundo trimestre de 2025. Elas serão detalhadas a seguir para uma melhor compreensão do teor de cada uma.

Foram manifestadas 6 reclamações e 2 denúncias sobre atrasos na abertura de venda online do primeiro lote do Ballet “O Lago dos Cisnes” que aconteceu no dia 02/04/2025 através da ticketeira Fever Up. Posteriormente recebemos também 2 reclamações sobre o atraso na abertura das vendas online para o segundo lote do Ballet “O Lago dos Cisnes” que aconteceu no dia 15/04/2025. Especificamente sobre o sistema de vendas online Fever Up, recebemos 1 reclamação, relatando além do atraso na abertura online, erros na plataforma que obrigam a aceitação da auto declaração de “assento para obesos” mesmo em cadeiras que não são destinadas a pessoas obesas.

Com o assunto manutenção, recebemos 1 reclamação sobre o funcionamento do ar condicionado do Theatro, solicitando revisão e manutenção e 1 reclamação sobre a situação do banheiro masculino no andar das frisas, que segundo relatado, quase sempre apresenta problemas de vazamento de água.



Recebemos 1 elogio sobre o atendimento via e-mail do Setor de Informações e 2 elogios a funcionários que foram direcionados à Divisão de Administração (DIVATM), tendo por assunto o atendimento.

Foram ainda 4 denúncias sobre uma professora da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) e possuíam o seguinte teor: relato de que a professora aborda alunos para se desvincularem da EEDMO e se matriculem no seu studio de dança; relato sobre faltas da referida professora e relato de que esta professora tem proibido as alunas de comerem alimentos que contém açúcar. Houve ainda 1 denúncia que abordava o tema de corrupção e foi direcionada a Divisão de Engenharia, Arquitetura e Manutenção (DIVEAM).

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

Seguem em andamento, dentro do prazo previsto, 1 denúncia sobre uma professora da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) e 1 pedido de acesso à informação com o assunto concurso, nele são solicitadas uma série de informações sobre o quadro de pessoal desta Fundação e foi direcionado a Divisão de Recursos Humanos (DIVRH).

## **8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS**

Para finalizar o presente relatório é fundamental registrar que o Theatro Municipal do Rio de Janeiro apresentou obras como a Ópera “A Viúva Alegre”, o Ballet “O Lago dos Cisnes” e o Concerto “Música Brasileira em Foco”. 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, Orquestra Sinfônica Brasileira, Orquestra Petrobras Sinfônica, Orquestra Sinfônica Brasileira Jovem, Poladian, entre tantas outras. A Cia da Escola de Dança do Theatro (Cia BEMO) também se apresentou no palco principal no final deste trimestre. Na escadaria interna desta Casa foram apresentadas, na programação da Ópera do Meio-Dia, os títulos: comédia “Don Pasquale”, de Gaetano Donizetti e “A Italiana na Algéria”, de Gioachino Rossini.

Neste trimestre houve a aplicação de uma melhoria no sistema utilizado por esta ouvidoria com a desativação da nomenclatura “FTMRJ” que era utilizada no



Sistema OuvERJ, mantendo apenas a “FTM”. Essa mudança visa unificar e dessa forma facilitar o recebimento e tratamento das manifestações recebidas através deste canal de Ouvidoria.

Além disso, foi solicitado em 24 de abril de 2025 à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE) um ajuste no banner de divulgação do Sistema OuvERJ para que seja possível incluí-lo no totem digital que está presente nos dias de espetáculo nesta Casa, seguimos aguardando resposta referente a essa solicitação.

Ainda sobre a temática do banner do OuvERJ, respondemos à um e-mail da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE) em 28 de abril de 2025 manifestando o interesse em obter 4 unidades do banner do Sistema OuvERJ para colocação nas áreas públicas do Theatro. Seguimos também aguardando maiores informações sobre essa solicitação.

Em 24 de abril de 2025 foi encaminhado à Presidência desta Fundação o Processo SEI-180005/000422/2025 com os relatórios trimestrais do ano de 2024 e do Primeiro Trimestre de 2025 para conhecimento, apreciação e posterior encaminhamento à Assessoria de Comunicação para inserção no site oficial do Theatro, como manda a legislação vigente. Informamos ainda que serão incluídos todos os outros relatórios trimestrais do presente ano neste processo. Seguimos aguardando maiores encaminhamentos e divulgação no site.

Em 17 de junho esta Ouvidoria participou do XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, fundamental para fortalecer o diálogo entre as ouvidorias do Estado, promovendo a troca de experiências e disseminando boas práticas no campo da ouvidoria e da transparência. O encontro teve por tema as “Denúncias na Administração Pública e Procedimentos Apuratórios”, tratando também sobre os dados abertos e a exposição de exemplos de boas práticas conduzidas pelos membros da Rede.

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 segundo trimestre de 2025, mais de 90% das Manifestações foram concluídas antes do prazo estabelecido e aquelas que aguardam resposta dos setores competentes estão dentro do tempo previsto. 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 desta Fundação.

Visando a clareza nos procedimentos realizados, este relatório foi finalizado em 03 de julho de 2025.