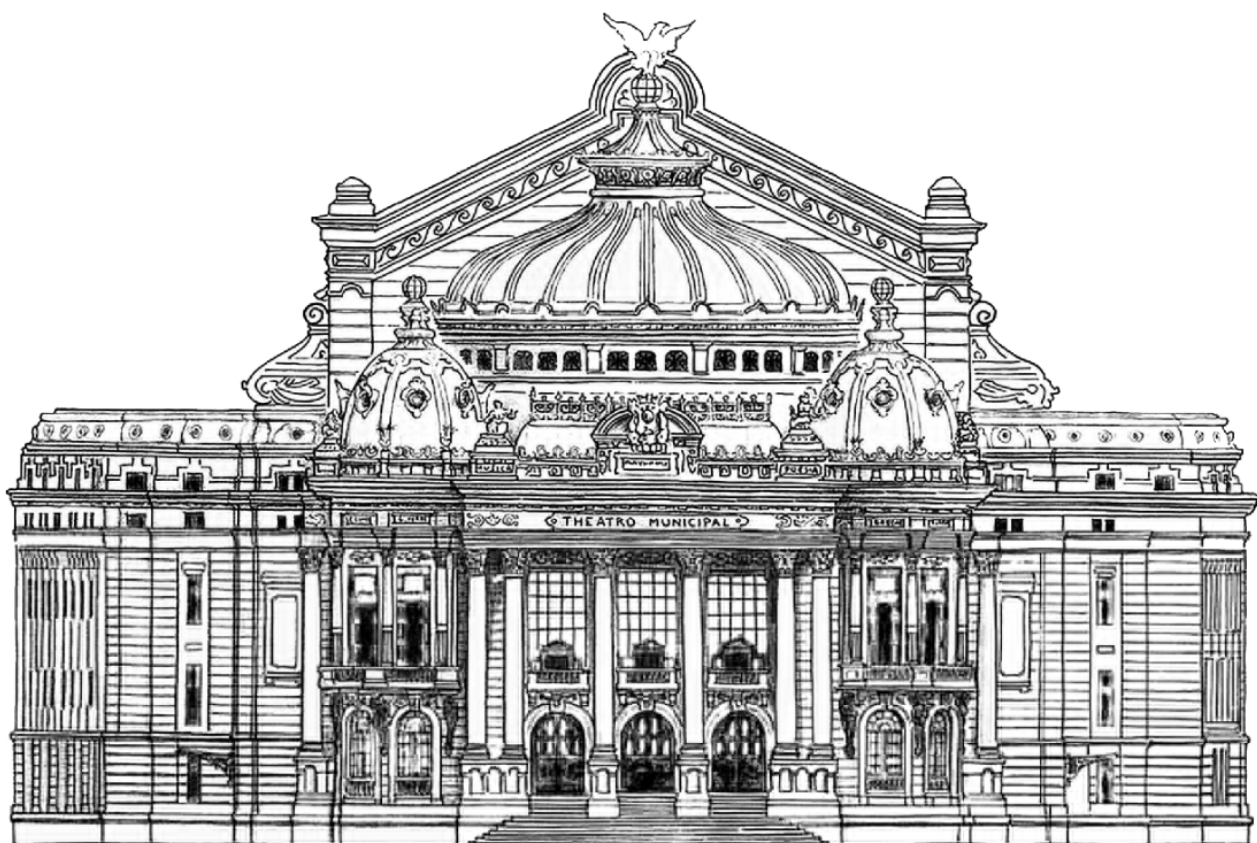


RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro



3º 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



1. Apresentação.....	3
2. Atualizações do Trimestre Anterior.....	3
3. Manifestações de Ouvidoria.....	3
3.1 Como fazer uma Manifestação.....	4
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 3º TRIMESTRE.....	7
4.1 Quantidade de manifestações por mês.....	7
4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto.....	7
5. GRÁFICOS DO OUVÉRJ DO 3º 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 motivo do arquivamento.....	9
5.5 Quantidade de manifestações por assunto.....	10
5.6 Quantidade de manifestações por tipo, assunto e status.....	10
5.7 Quantidade de manifestações por setor.....	11
5.8 Avaliação do Serviço e do Atendimento.....	11
6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE (E-MAIL).....	12
7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE (OUVERJ).....	12
8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS.....	13

1. Apresentação

Este relatório visa tornar público as atividades da Ouvidoria da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro nos meses de julho, agosto e setembro 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 recebidos nos meses de abril, maio e junho de 2025. Já em relação às manifestações recebidas pelo sistema OuvERJ, a manifestação que estava em andamento foi devidamente concluída dentro do prazo estabelecido. O pedido de acesso à informação, por sua vez, também foi concluído e o acesso às informações concedido ao cidadão.

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

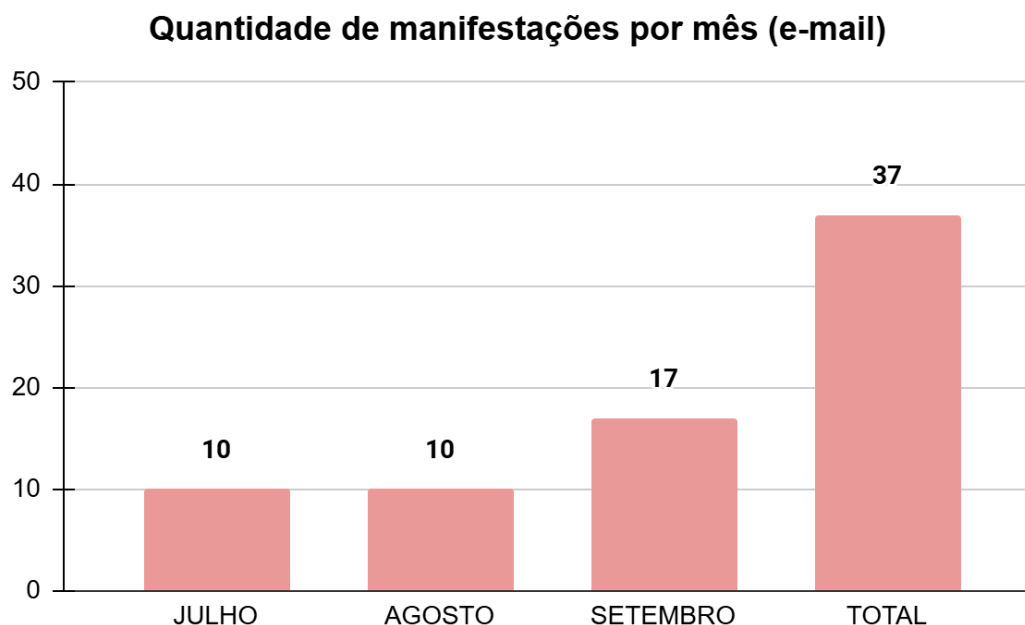
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

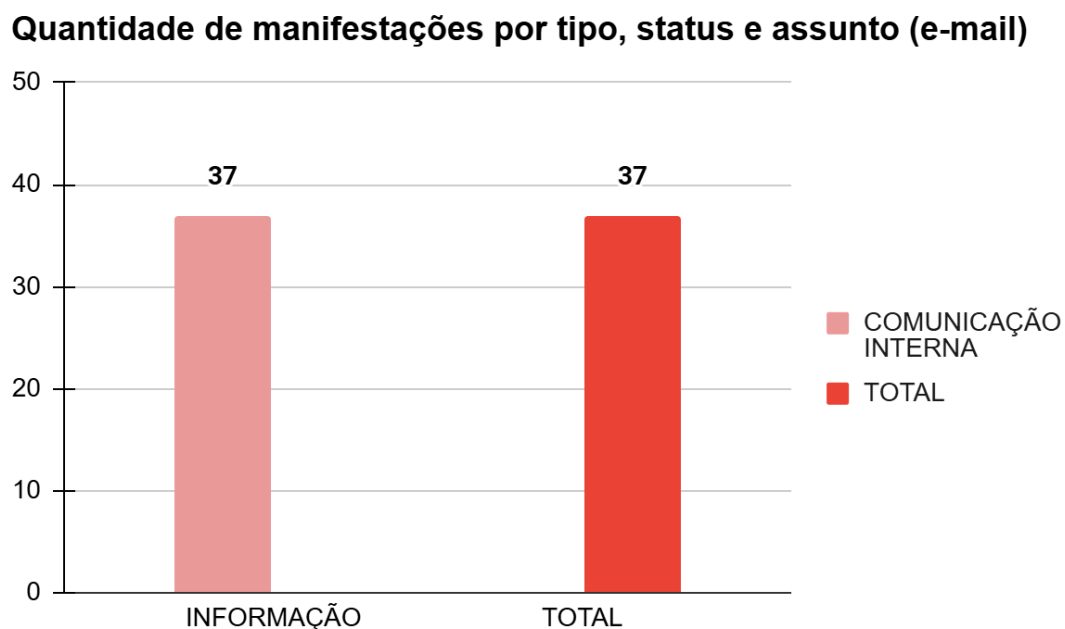
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 3º TRIMESTRE

4.1 Quantidade de manifestações por mês

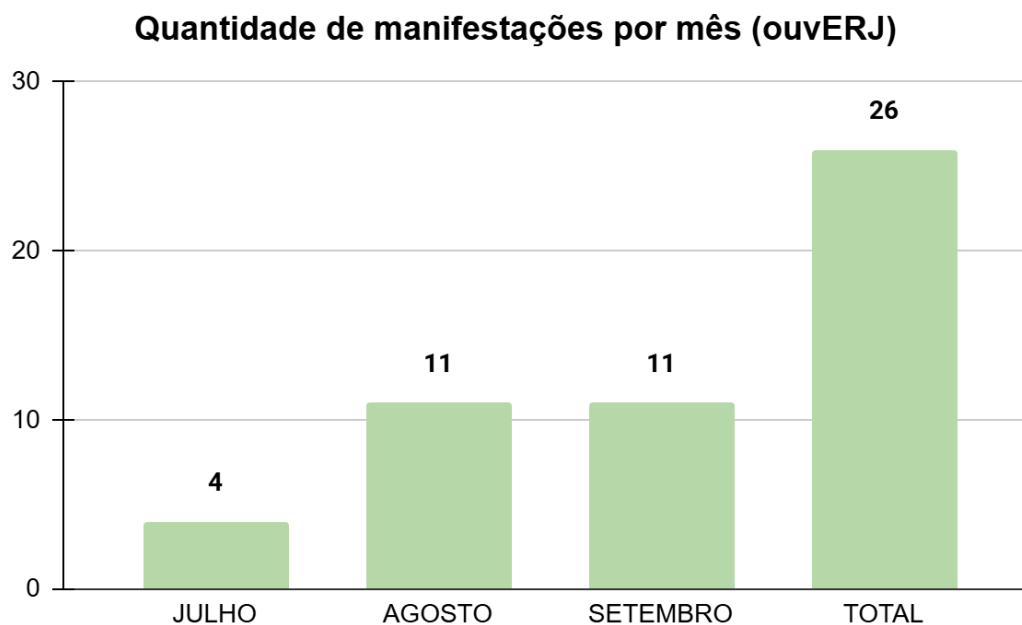


4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto

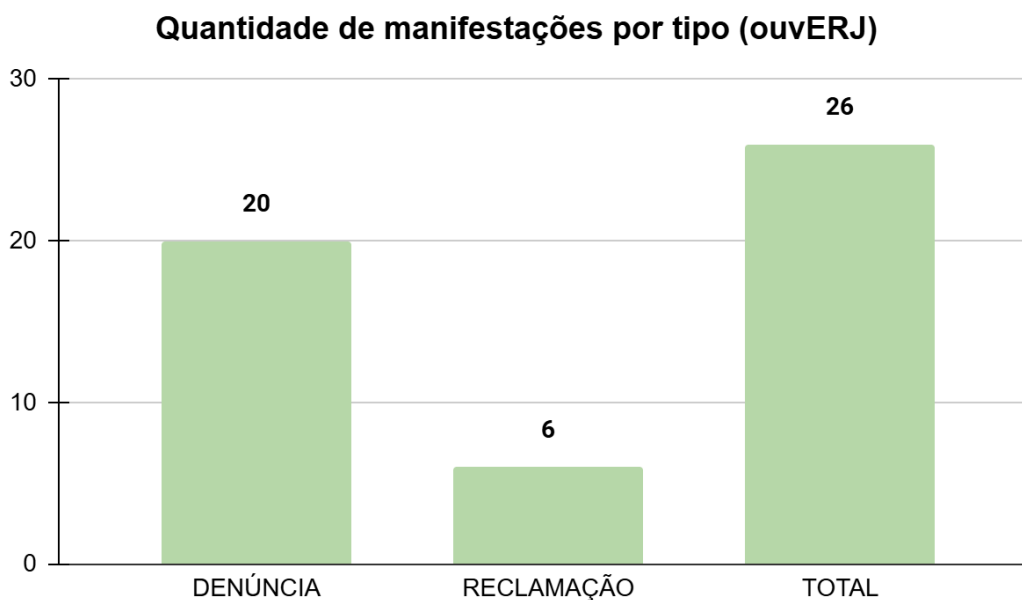


5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 3º TRIMESTRE

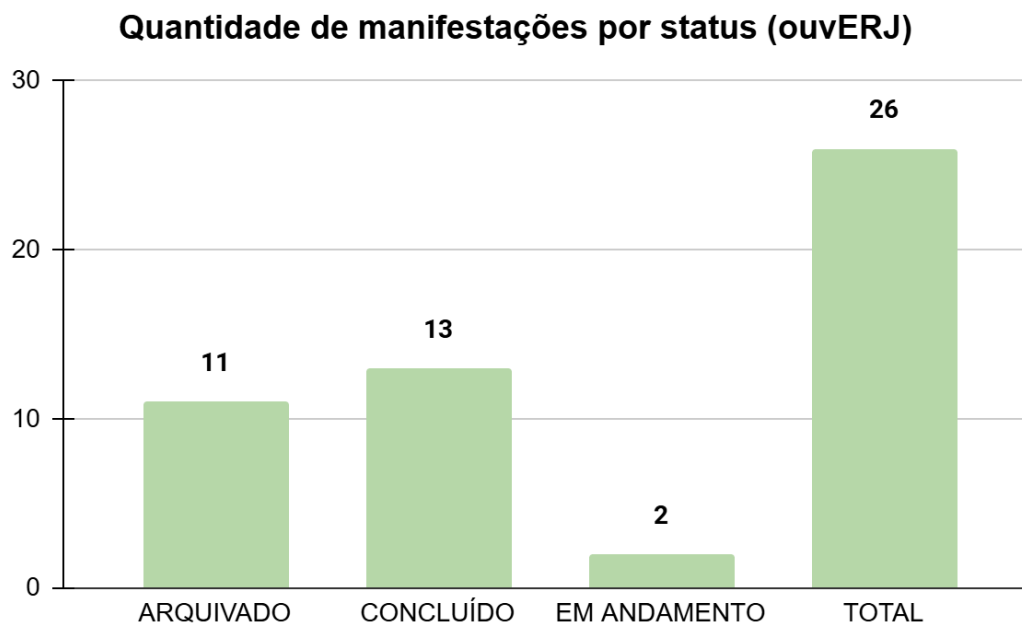
5.1 Quantidade de manifestações por mês



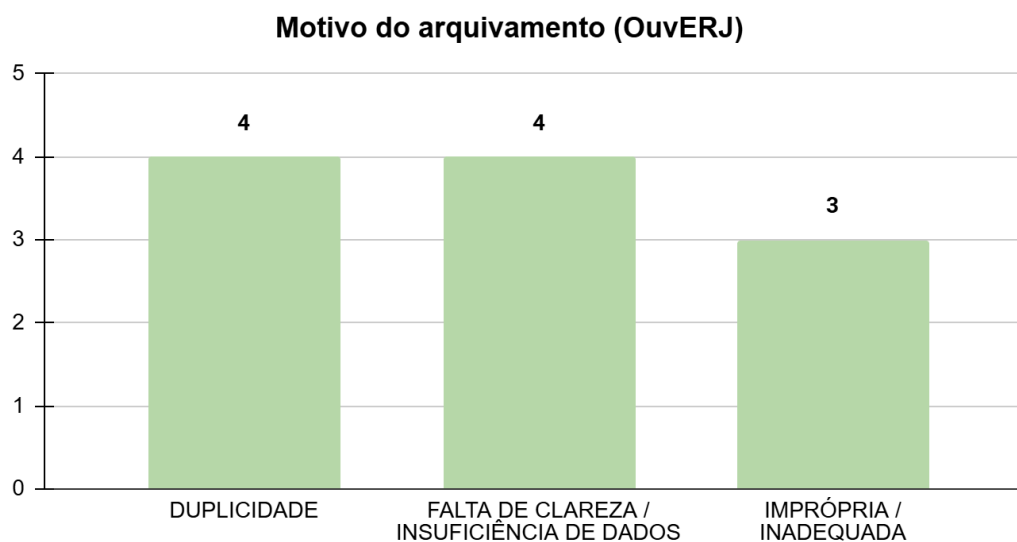
5.2 Quantidade de manifestações por tipo



5.3 Quantidade de manifestações por status

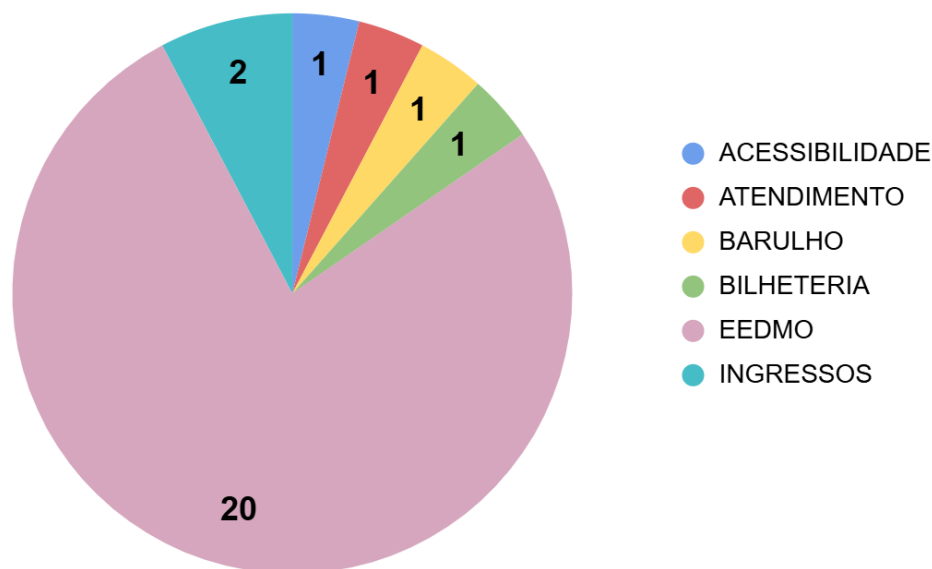


5.4 Quantidade de manifestações por motivo do arquivamento



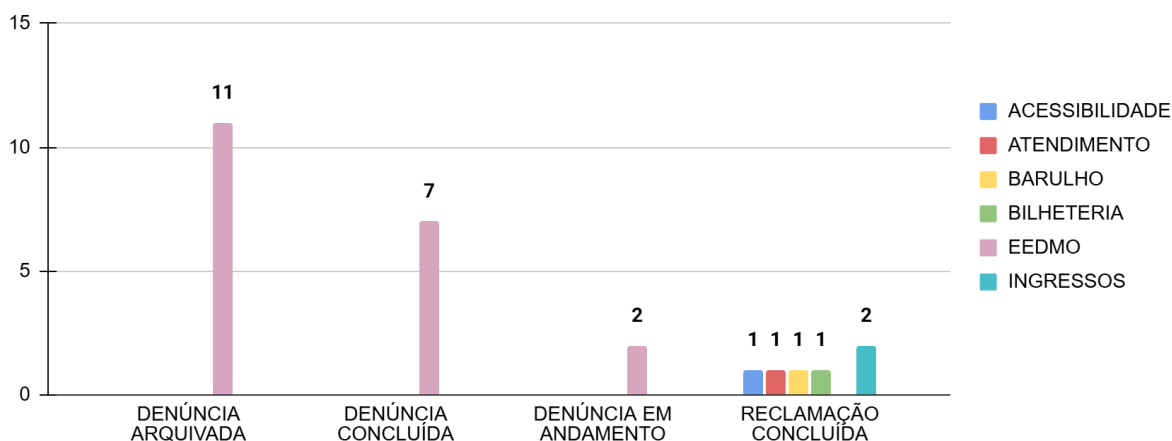
5.5 Quantidade de manifestações por assunto

Quantidade de manifestações por assunto (ouvERJ)



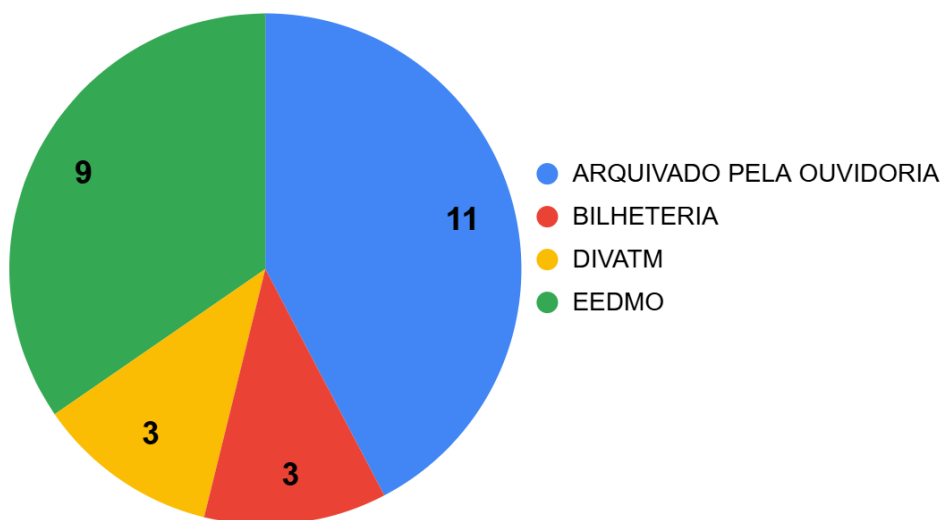
5.6 Quantidade de manifestações por tipo, assunto e status

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



5.7 Quantidade de manifestações por setor

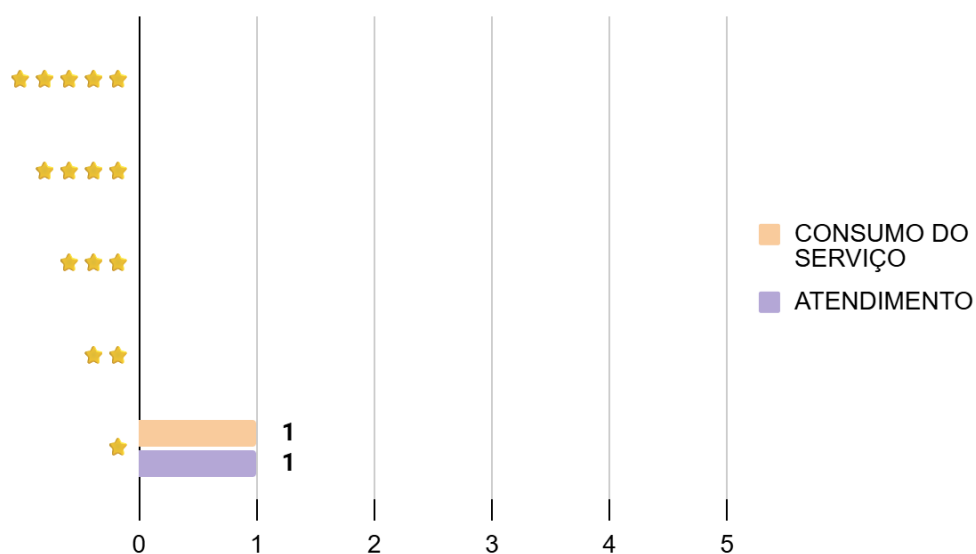
Quantidade de manifestações por setor (ouvERJ)



5.8 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 3º trimestre, apenas 1 das 26 manifestações foi avaliada. Segue o gráfico correspondente:

Avaliação do serviço e do atendimento (ouvERJ)



6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE (E-MAIL)

Durante o 3º trimestre de 2025 foram recebidos 37 e-mails informativos de comunicação interna. Os temas de forma geral estavam relacionados às comunicações internas entre setores desta Fundação, orientações vindas da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE) e também respostas de diversos setores com as informações solicitadas para a produção da Carta de Serviços, tema que será detalhado na parte de “procedimentos realizados e resoluções finais” ainda neste relatório.

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE (OUVERJ)

Foram recebidas 26 manifestações durante o terceiro trimestre de 2025. Elas serão detalhadas a seguir para uma melhor compreensão do teor de cada uma.

Entre as reclamações já concluídas, 1 (uma) tinha por tema o atendimento durante o espetáculo “Os Pescadores de Pérolas”, 1 (uma) tratava sobre acessibilidade durante a abertura do 1º lote presencial de ingressos para os espetáculos do segundo semestre e 1 (uma) sobre barulho nos espetáculos, com sugestões de melhoria. Todas foram respondidas e os cidadãos obtiveram acesso aos devidos esclarecimentos fornecidos pela Divisão de Administração (DIVATM) desta Casa. Foram tratadas também 1 (uma) reclamação de assunto bilheteria e 2 (duas) de ingressos, todas referentes a distribuição de ingressos para o espetáculo “Jorge Aragão - 50 anos de poesia”.

No que diz respeito às denúncias, 7 (sete) denúncias foram concluídas e esclarecidas ao cidadão, tendo por temática a conduta e relato de faltas de professora da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO). Além disso, 4 (quatro) denúncias foram arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados, 4 (quatro) por duplicidade e 3 (três) por serem imprópria/inadequada, fugindo do escopo da escola e desta Fundação, todas elas tinham por assunto geral a Escola de Dança.

Restam ainda 2 (duas) denúncias que tratam sobre falta injustificada e conduta de professora da EEDMO e estão em andamento, dentro do prazo estabelecido, aguardando os esclarecimentos do setor responsável.

8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS

Para finalizar o presente relatório lembramos que neste trimestre o Theatro completou seus 116 anos e trouxe, no dia 14 de julho, um dia repleto de apresentações gratuitas que, de hora em hora, encantavam o público. Estiveram presentes orquestras, coro e ballet nos vários espaços desta Casa, além de atividades de visita guiada e finalizando o dia com o espetáculo “Os Pescadores de Pérolas” no palco principal.

Durante este trimestre o Theatro apresentou obras como a ópera “Os Pescadores de Pérolas”, o ballet “O Corsário” e o “3º Festival Oficina da Ópera” com os títulos: “Dido e Enéas”; “O Afiador de Facas” e “Carmina Burana”. Além destes espetáculos que contaram com os corpos artísticos do Theatro, vale registrar aqui que foram apresentados também, no palco principal deste Casa espetáculos da Dell’arte, Orquestra Sinfônica Brasileira, Orquestra Petrobras Sinfônica, Poladian, Grupo Corpo, Jorge Aragão, entre tantas outras. Na escadaria interna foram apresentadas, na programação da Ópera do Meio-Dia, os títulos: “A Italiana em Argel” e “Turandot”, ambos de Giacomo Puccini.

Em 15 de julho de 2025 foi encaminhado o “Relatório de Ouvidoria - Segundo Trimestre de 2025” à presidência desta Fundação através do processo SEI-180005/000422/2025 que visa reunir e divulgar os Relatórios Trimestrais de Ouvidoria. Após ciência da presidência, o processo foi encaminhado à Assessoria de Comunicação (ASSCOM) e em 18 de agosto de 2025 os relatórios do 1º e 2º trimestre de 2025 foram incluídos no site oficial do Theatro Municipal do Rio de Janeiro para consulta do público e transparência.

Somando-se a isso iniciamos, neste trimestre, a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, com o estudo da legislação que trata do tema, o contato presencial nos setores para informar sobre a importância desta Carta e a necessidade de construção coletiva, bem como o envio de e-mails solicitando algumas informações dos setores que prestam serviços ao público desta Casa. Dos 14 (catorze) setores solicitados, 10 (dez) já foram devidamente respondidos, estamos portanto na finalização da carta que posteriormente será enviada para análise e aprovação da presidência desta Fundação e divulgada em site oficial.

Para finalizar informamos que, por padrão, são criados processos SEI para as manifestações que chegam através do sistema OuvERJ, dessa forma os setores mais adequados devem se pronunciar e realizar os esclarecimentos ao cidadão, sempre



com a ciência da presidência. Antes do prazo para o processo SEI finalizar, esta Ouvidoria entra em contato pessoalmente com os setores responsáveis para explicar sobre a importância da resposta ao cidadão dentro do prazo estabelecido e caso seja necessário são enviados e-mails para formalizar a cobrança e a lembrança da data limite para resposta.

O trabalho desta ouvidoria só é possível graças à colaboração e ao trabalho realizado pela presidência e pelos demais setores do Theatro, que acolhem as manifestações e dentro do seu escopo fornecem, de forma eficiente, técnica e dentro do prazo, 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 08 de outubro de 2025.