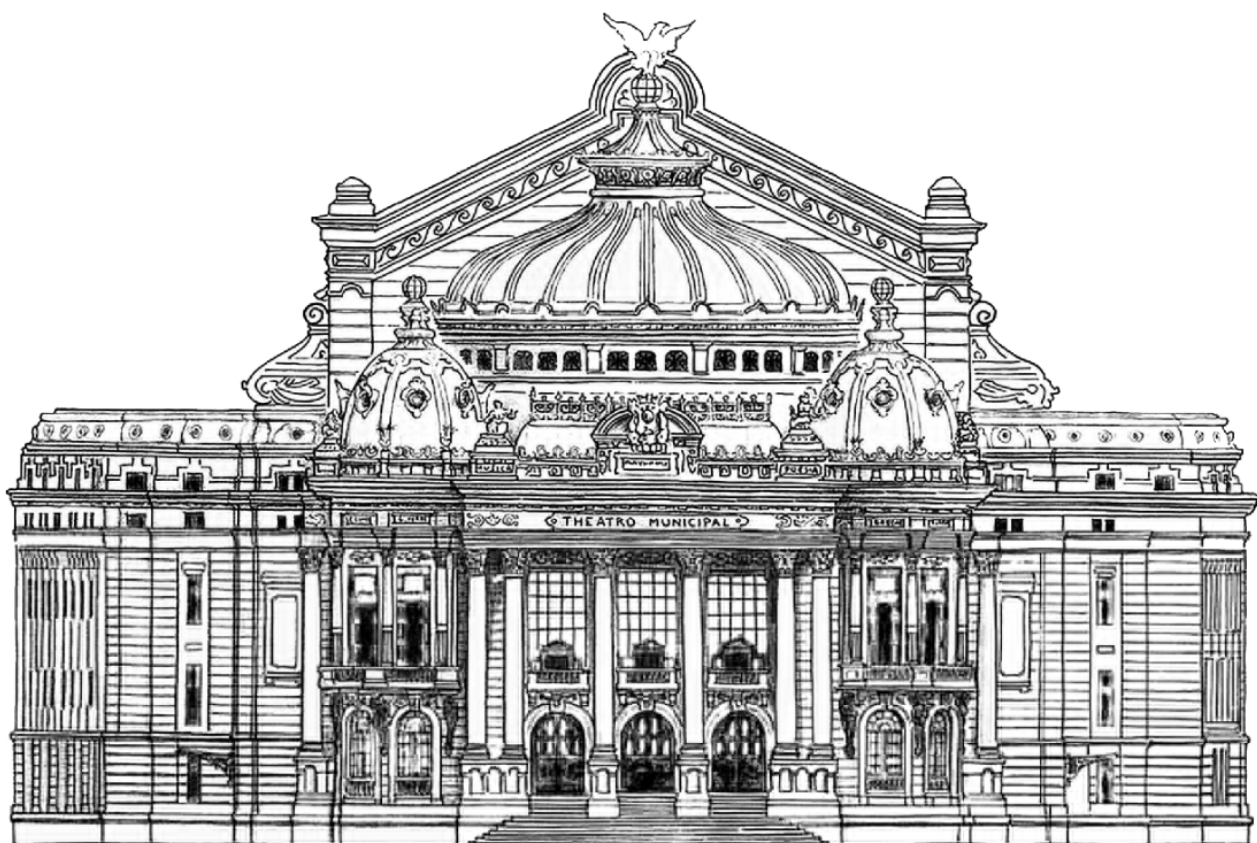


RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro



4º 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.....	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 4º 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 4º 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 4º TRIMESTRE (E-MAIL).....	11
7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 4º 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 outubro, novembro e dezembro 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 julho, agosto e setembro de 2025. Já em relação às manifestações recebidas pelo sistema OuvERJ, as duas manifestações que estavam em andamento foram devidamente concluídas dentro do prazo estabelecido.

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

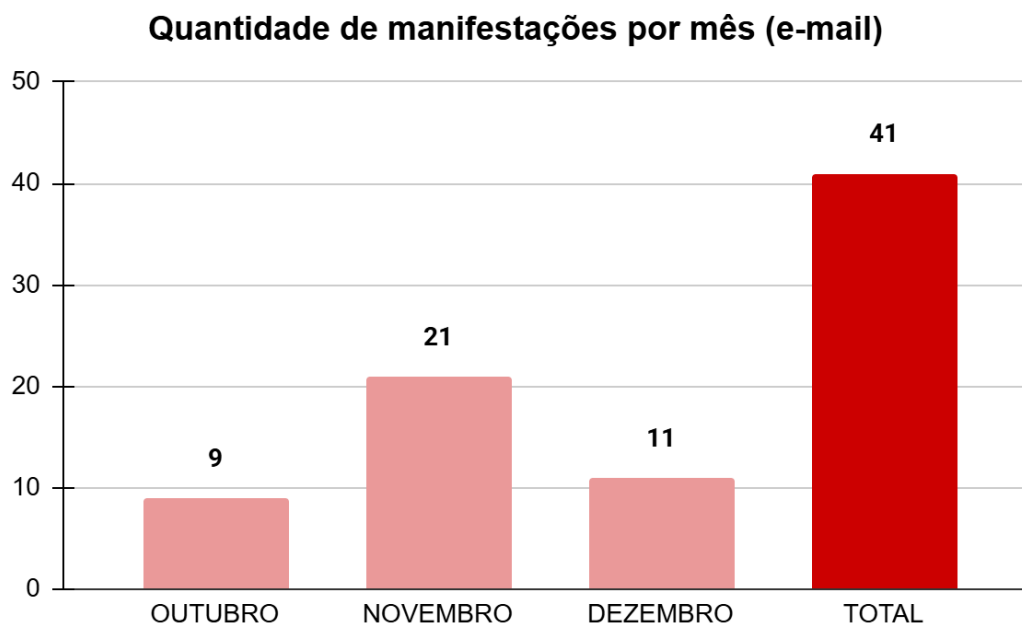
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

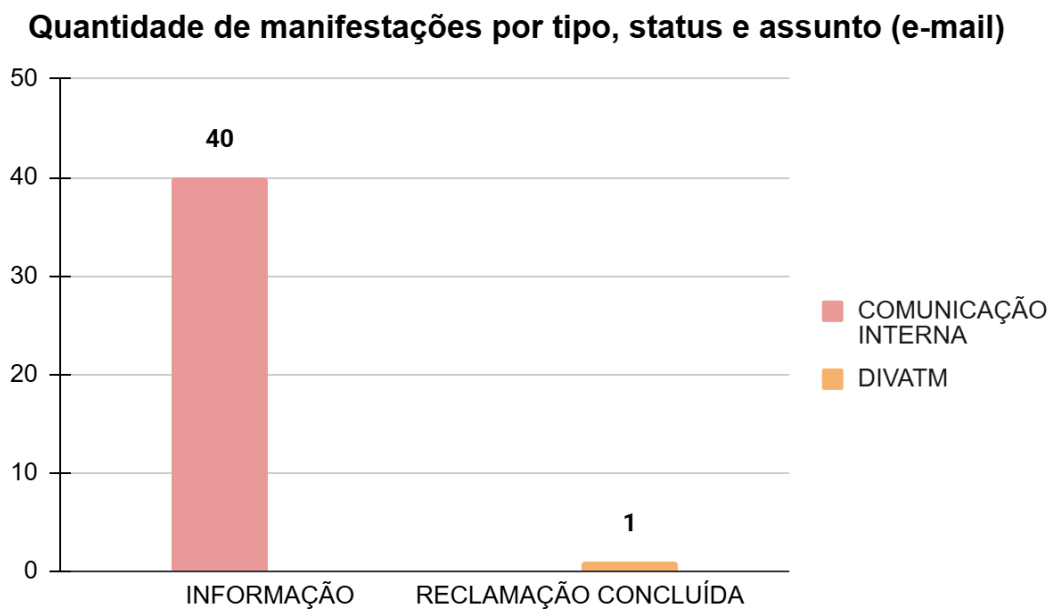
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 4º TRIMESTRE

4.1 Quantidade de manifestações por mês

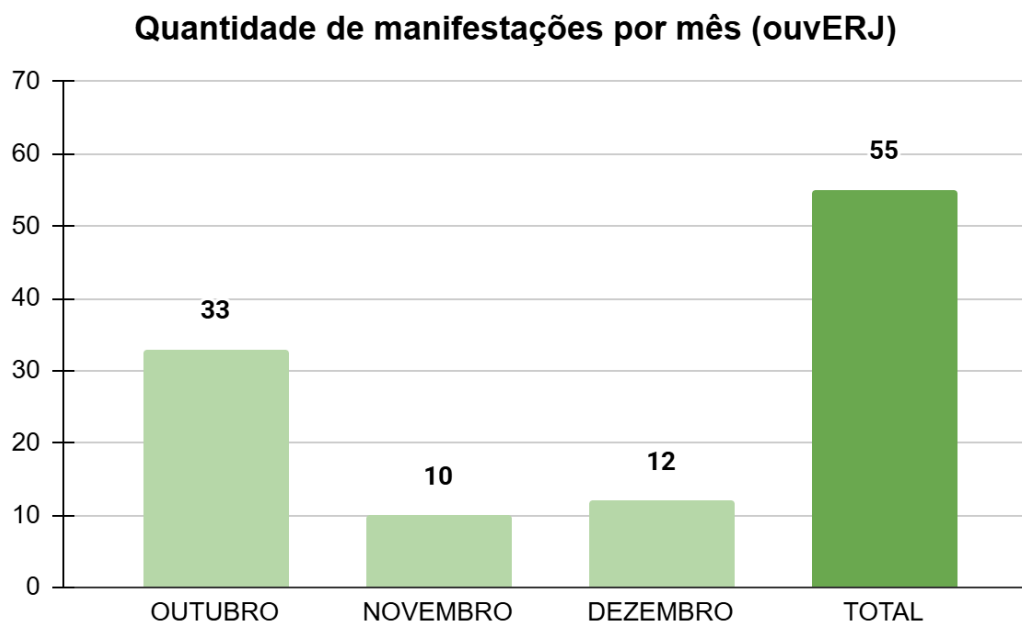


4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto

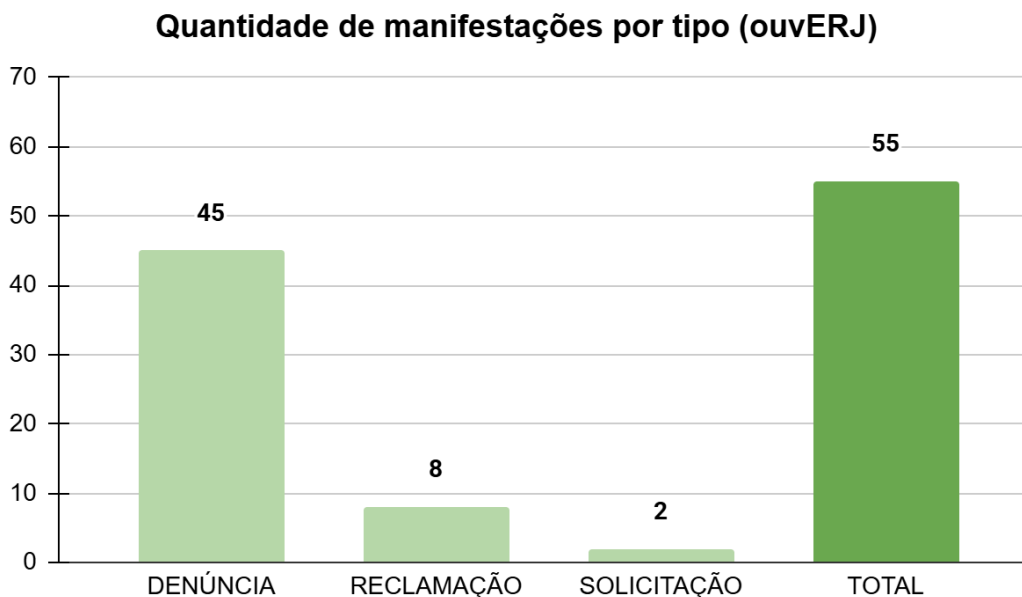


5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 4º TRIMESTRE

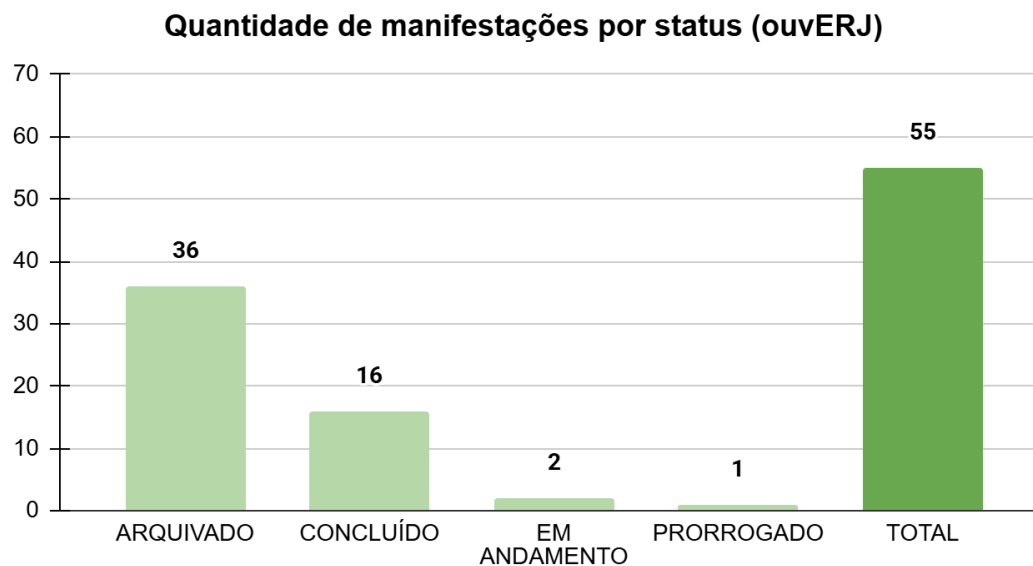
5.1 Quantidade de manifestações por mês



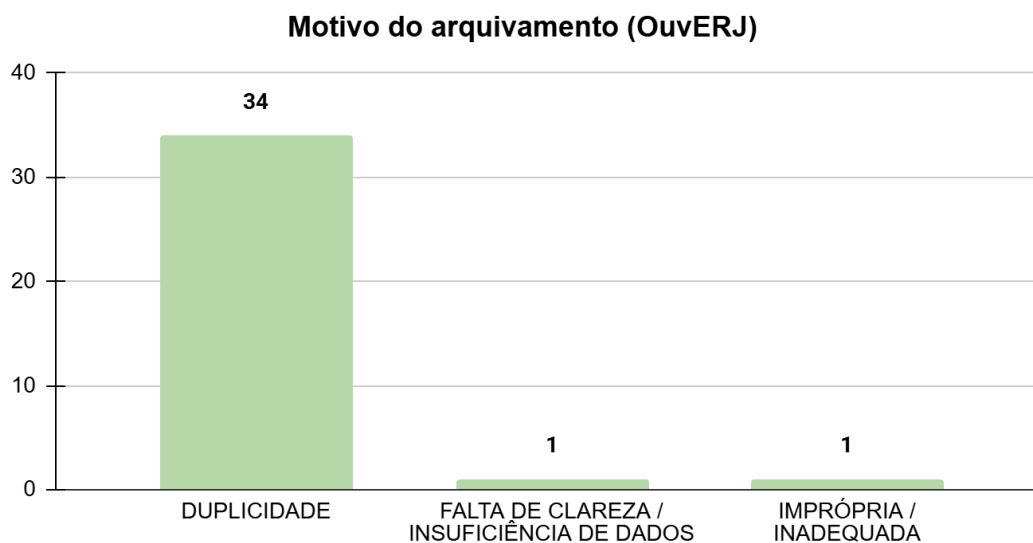
5.2 Quantidade de manifestações por tipo



5.3 Quantidade de manifestações por status

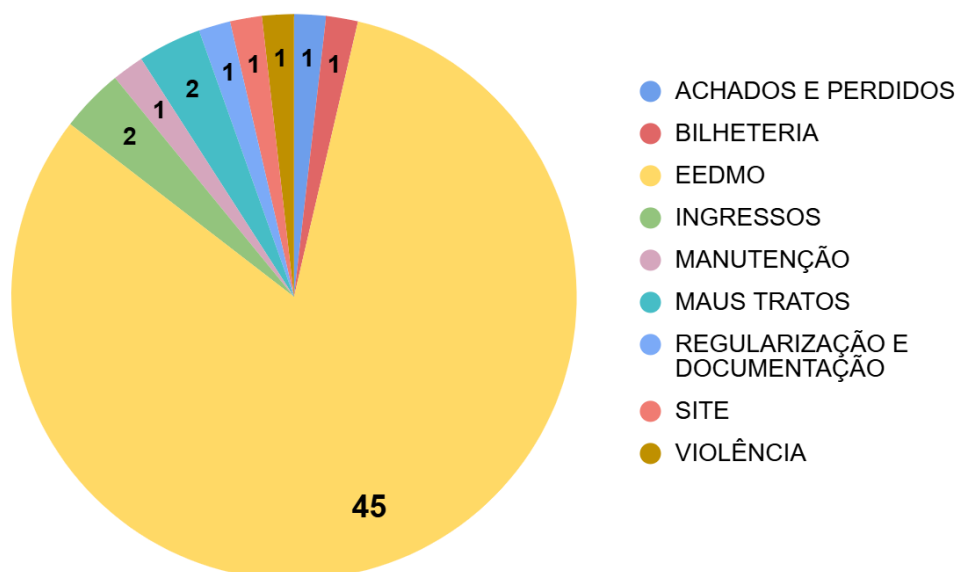


5.4 Quantidade de manifestações por motivo do arquivamento



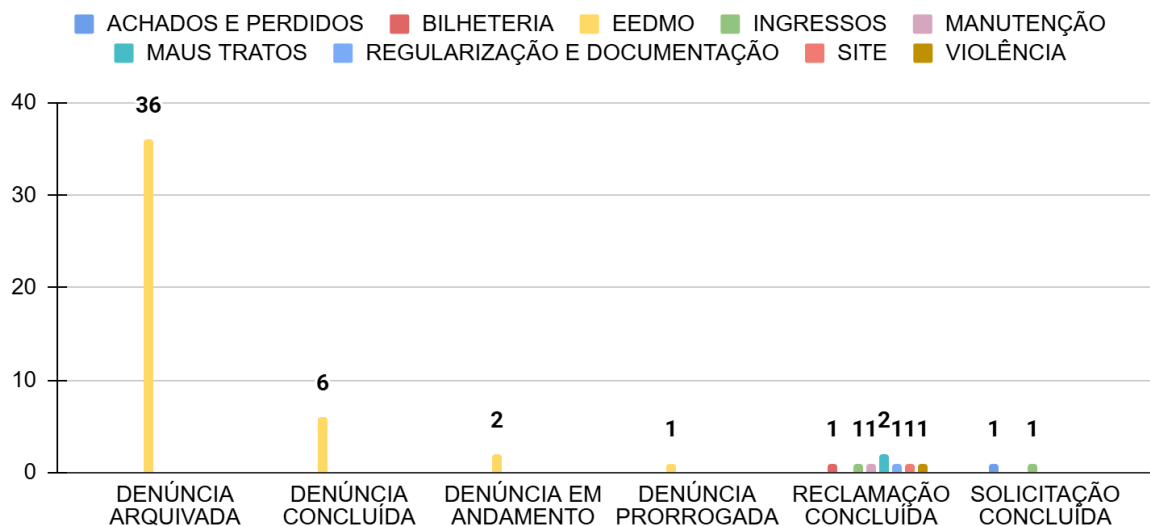
5.5 Quantidade de manifestações por assunto

Quantidade de manifestações por assunto (ouvERJ)



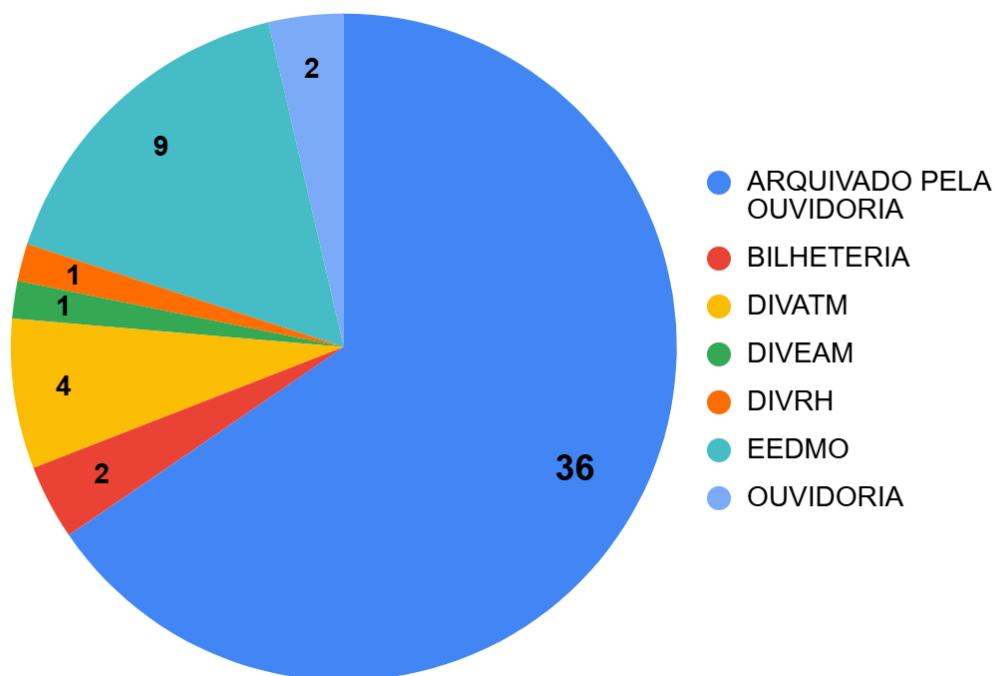
5.6 Quantidade de manifestações por tipo, assunto e status

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 4º trimestre não foram registradas avaliações.

6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 4º TRIMESTRE (E-MAIL)

Durante o 4º trimestre de 2025 foram recebidos 40 e-mails informativos de comunicação interna e 1 reclamação. Esta tratava-se de conduta de funcionário desta Casa no dia da apresentação do espetáculo “Spirituals”. Ela foi encaminhada para a Divisão de Administração (DIVATM) para conhecimento e a Ouvidoria respondeu ao cidadão que, posteriormente, formalizou a reclamação no sistema OuvERJ.

Os temas dos informativos foram, de maneira geral: comunicações internas entre setores desta Fundação; recebimento de documentos e expedição eletrônica que foram enviados para conhecimento da presidência; e orientações vindas da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 4º TRIMESTRE (OUVERJ)

Foram recebidas 55 manifestações durante o quarto trimestre de 2025. Elas serão detalhadas a seguir para uma melhor compreensão do teor de cada uma.

Entre as reclamações já concluídas, 2 (duas) relataram conduta de funcionário desta Casa no dia da apresentação de “Spirituals” e foram devidamente esclarecidas pela Divisão de Administração (DIVATM); 2 (duas) fazem referência ao site de venda de ingressos; 1 (uma) tem por tema a prioridade na venda de ingressos presenciais também para o espetáculo “O Quebra Nozes”; 1 (uma) reclamava sobre o barulho das cadeiras do Theatro, sendo encaminhada para providências e respondida pela Divisão de Engenharia, Arquitetura e Manutenção (DIVEAM); 1 (uma) relatava falta de segurança ao entorno do Theatro e 1 (uma) buscava acesso a documentação, o que foi prontamente respondido pela Divisão de Recursos Humanos (DIVRH).

Todas as solicitações obtiveram resposta desta Ouvidoria dentro dos prazos estabelecidos, sendo 1 (uma) sobre documento perdido durante apresentação e 1 (uma) solicitando ingressos para a Ópera “Madama Butterfly” que já havia terminado.

No que diz respeito às denúncias, 36 foram arquivadas com os seguintes motivos: 1 (uma) por ser imprópria/inadequada; 1 (uma) por falta de clareza/insuficiência de dados e 34 por duplicidade. Foram concluídas 6 (seis) denúncias que tinham por temática a conduta de professora da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) e também sobre supostos favorecimentos dentro da Escola.

Seguem aguardando os devidos esclarecimentos 2 (duas) denúncias em andamento e 1 (uma) prorrogada, que tratam da conduta de uma professora da EEDMO e também da gestão da escola de dança.

8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS

Para finalizar o presente relatório é importante reforçar a busca contínua por melhorias e capacitação da equipe desta Ouvidoria, que participou do workshop promovido pela Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE-RJ) com o tema "Recebimento e Tratamento de Denúncias". O evento forneceu uma capacitação voltada para o correto recebimento e tratamento das denúncias, além de uma rica troca de experiências sobre o tema entre os titulares e as equipes das Unidades de Ouvidoria Setorial que integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro. O sigilo das informações e a proteção de dados pessoais, bem como as boas práticas de ouvidoria foram pontos de destaque neste curso prático.

Somando-se a essa capacitação e visando a transparência das atividades desta Fundação, foi aprovado pela presidência através do processo SEI-180005/000422/2025 e posteriormente incluído no site oficial do Theatro o Relatório Trimestral de Ouvidoria referente ao terceiro trimestre de 2025. Foi também divulgada no site desta Casa a "Carta de Serviços ao Cidadão" referente ao ano de 2025. Ela foi devidamente aprovada através do processo SEI-180005/001266/2025 e também encontra-se disponível no Quadro Geral de Serviços do Portal da Transparência do Estado do Rio de Janeiro (<https://www.rj.gov.br/transparencia/quadro-geral-servicos>) e fisicamente na bilheteria do Theatro.

Para conhecimento dos procedimentos realizados informamos que 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.

É importante registrar ainda que foi solicitado pela presidência o envio, por e-mail, dos números dos processos SEI que tratam das recorrentes denúncias à Escola Estadual de Dança Maria Olenewa. A lista com esses dados foi enviada e posteriormente aberta a Portaria nº 537 de 14 de novembro de 2025 que instaurou uma sindicância para tratar dessas denúncias. Esta ouvidoria aguarda a conclusão da

sindicância para que seja possível reabrir os processos de denúncia e fornecer aos cidadãos os devidos esclarecimentos.

Em relação às atividades desta Casa no último trimestre do ano, informamos que o Theatro apresentou obras como a ópera “Madama Butterfly”, o ballet “O Quebra-Nozes”, o ballet neoclássico “Frida” e os concertos “Bizet e seus Contemporâneos - Ano França-Brasil” e “Spirituals”. 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 Petrobras Sinfônica, CIA BEMO, Ed Motta, o espetáculo de Formatura da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa, entre tantas outras. Na escadaria interna foram apresentadas, na programação da Ópera do Meio-Dia, os títulos: “João e Maria” de Engelbert Humperdinck, “La Bohème”, de Giacomo Puccini e a “Cantata de Natal”, com músicas tradicionais natalinas.

O Theatro Municipal do Rio de Janeiro finalizou o ano com dois importantes projetos com o patrocínio da Petrobras: uma Vila de Natal gratuita no Boulevard, com decoração temática e atrações interativas e uma projeção mapeada que apresentou, na fachada do prédio, cenas clássicas de “O Quebra-Nozes” e personagens icônicos, transformando o Theatro em uma grande tela a céu aberto e encantando o público.

Finalizamos este relatório reforçando a importância do 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. Somente com a colaboração e sensibilidade de todos os integrantes desta Fundação o trabalho desta Ouvidoria torna-se possível.

Visando a clareza nos procedimentos realizados, este relatório foi finalizado em 07 de janeiro de 2026.