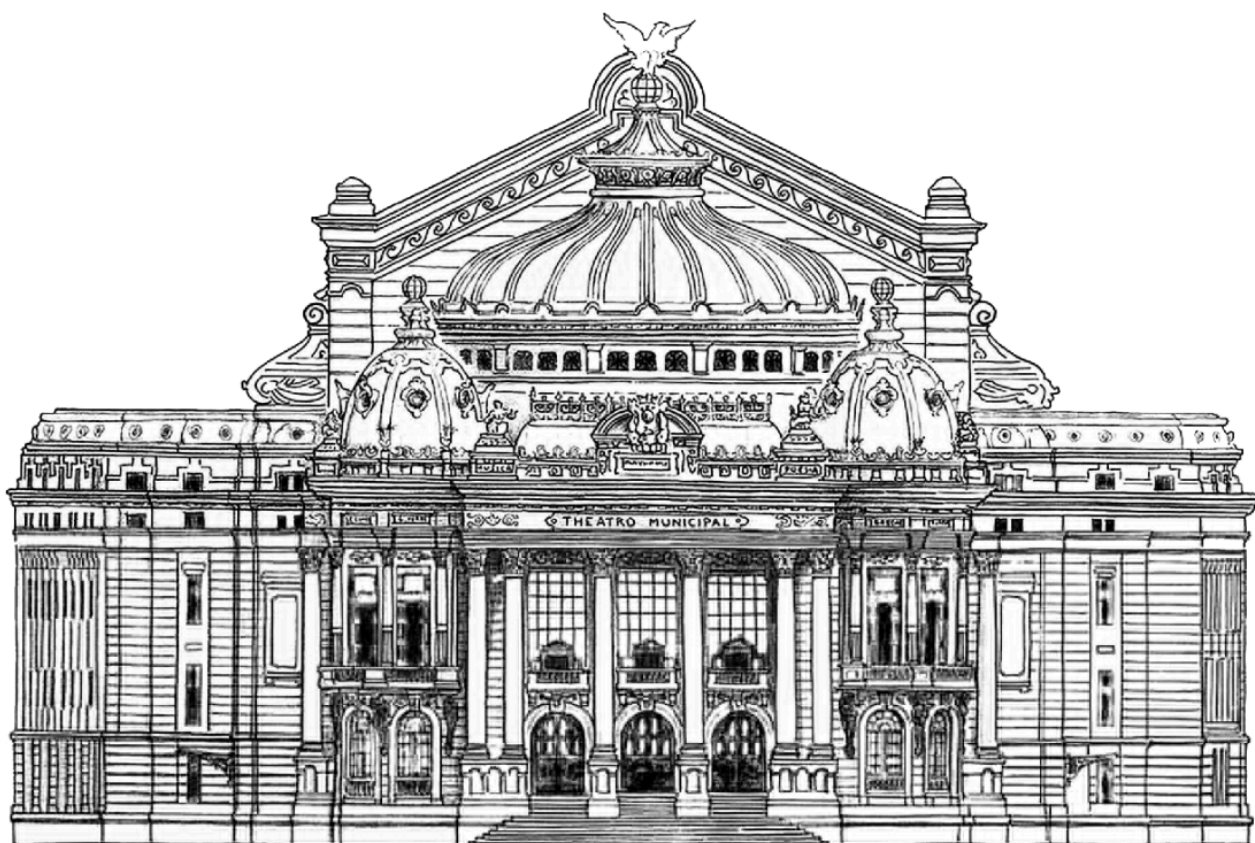


# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

# **OUVIDORIA**

**Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro**



**1º Trimestre de 2026**



## **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.....	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
<b>4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 1º 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 1º 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 por motivo do arquivamento.....	10
5.5 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto	10
5.6 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo, assunto e status.....	11
5.7 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por setor.	11
5.8 Avaliação do Serviço e do Atendimento.....	12
<b>6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE (E-MAIL).....</b>	<b>12</b>
<b>7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO 1º TRIMESTRE (OUVERJ).....</b>	<b>13</b>
<b>8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS.....</b>	<b>13</b>



## 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 2026. 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 outubro, novembro e dezembro de 2025. Já em relação às manifestações recebidas pelo sistema OuvERJ, as duas manifestações que estavam em andamento e uma que estava prorrogada foram devidamente concluídas.

## 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**

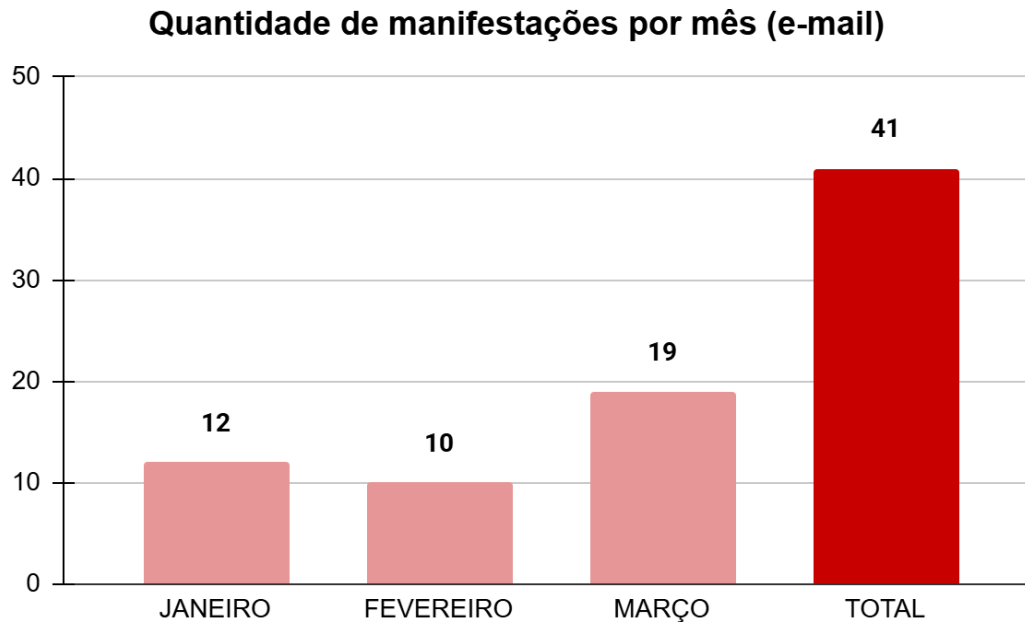
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

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

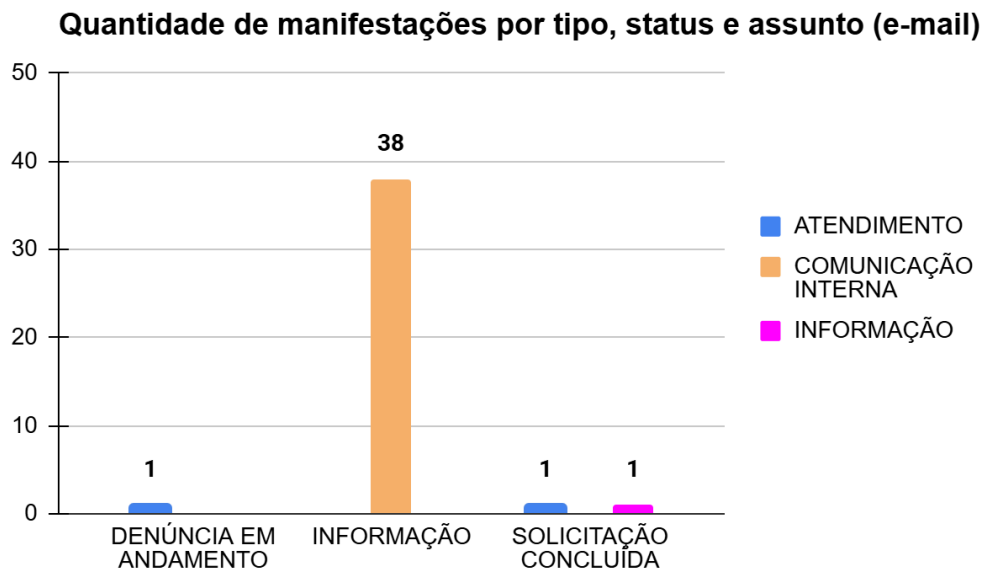
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

## 4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 1º TRIMESTRE

### 4.1 Quantidade de manifestações por mês



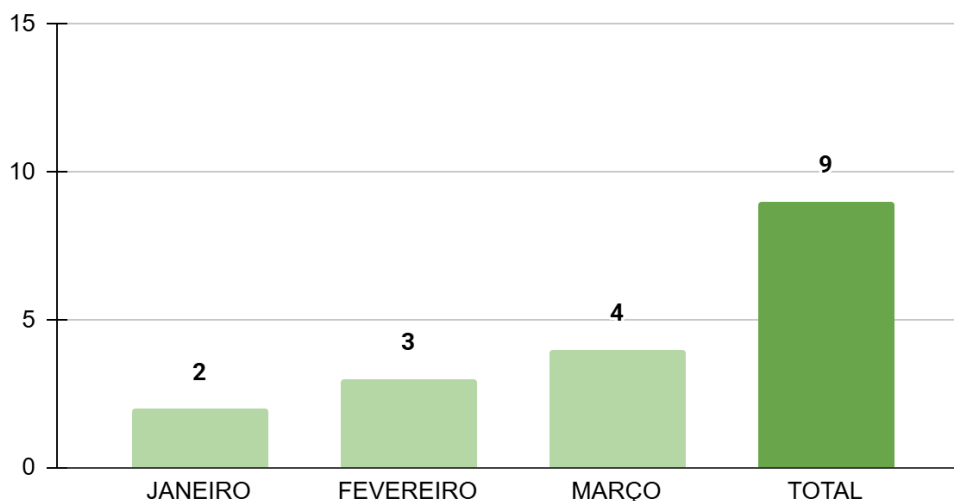
### 4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto



## 5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 1º TRIMESTRE

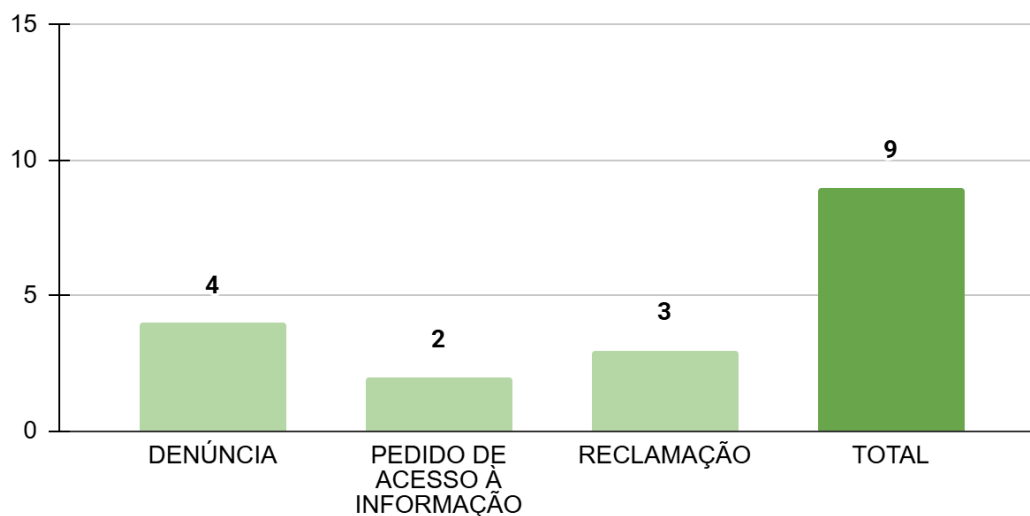
### 5.1 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por mês

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

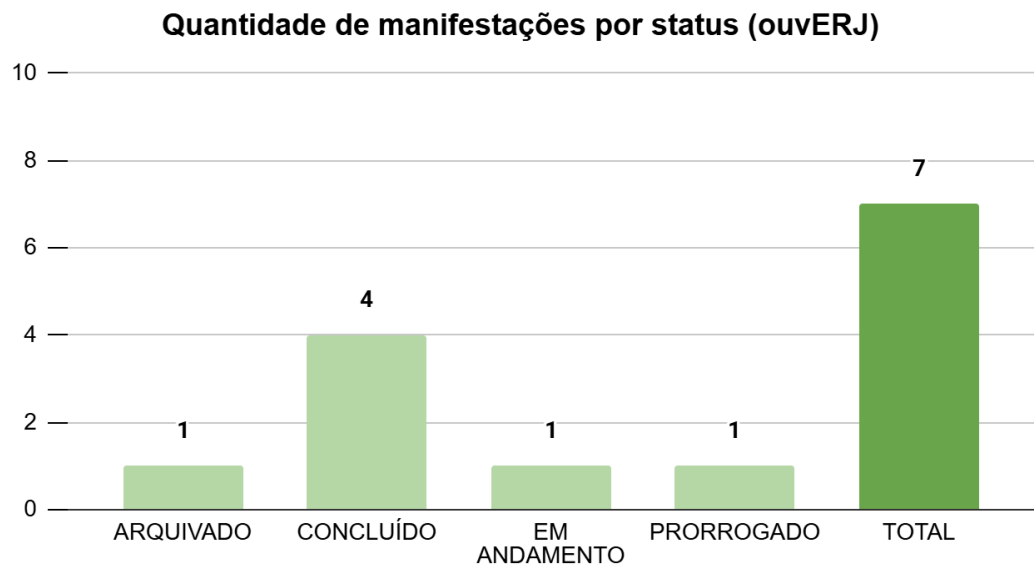


### 5.2 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo

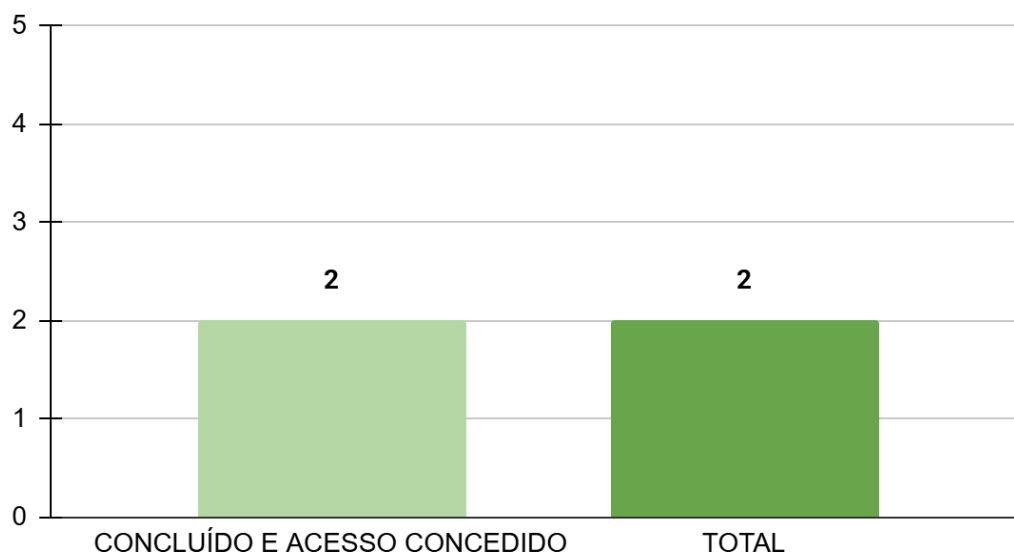
Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo (ouvERJ)



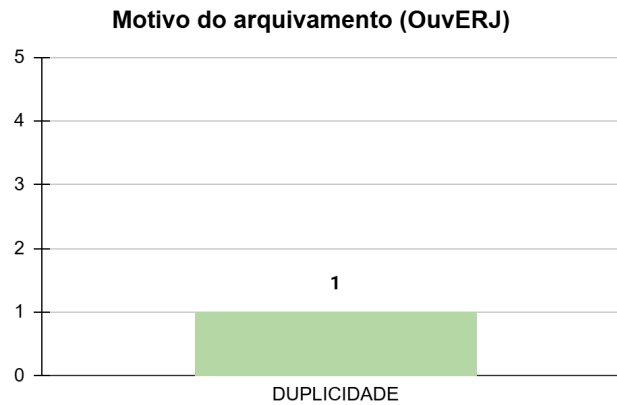
### 5.3 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por status e decisão



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

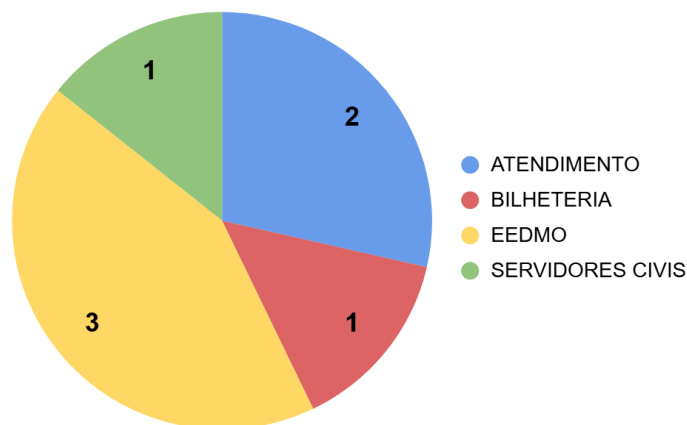


## 5.4 Quantidade de manifestações por motivo do arquivamento

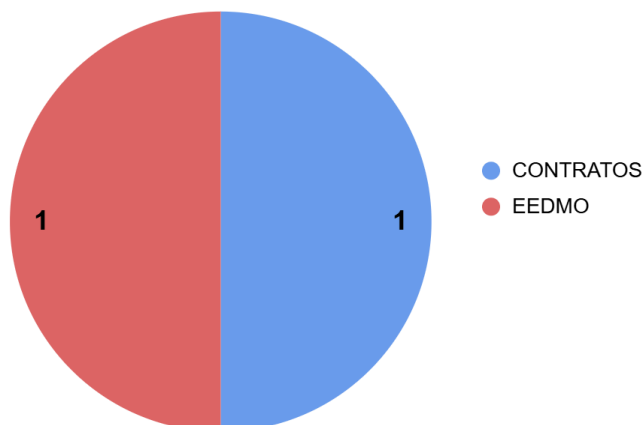


## 5.5 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto

Quantidade de manifestações por assunto (ouvERJ)

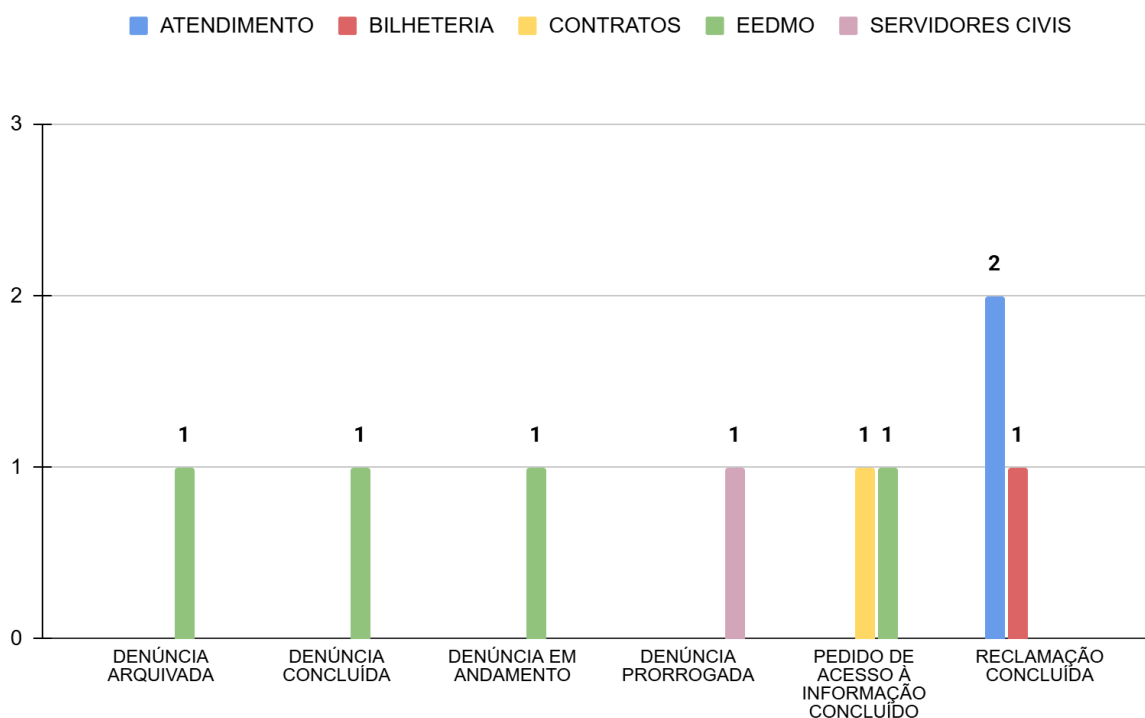


Quantidade de pedidos de acesso à informação por assunto (ouvERJ)



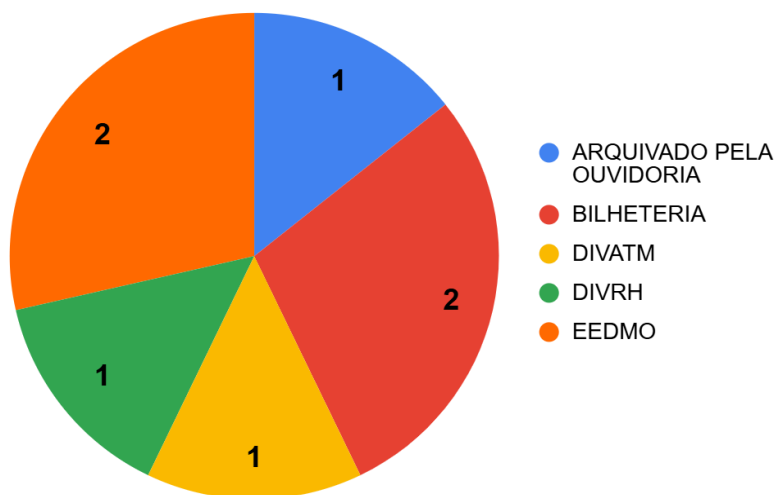
## 5.6 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo, assunto e status

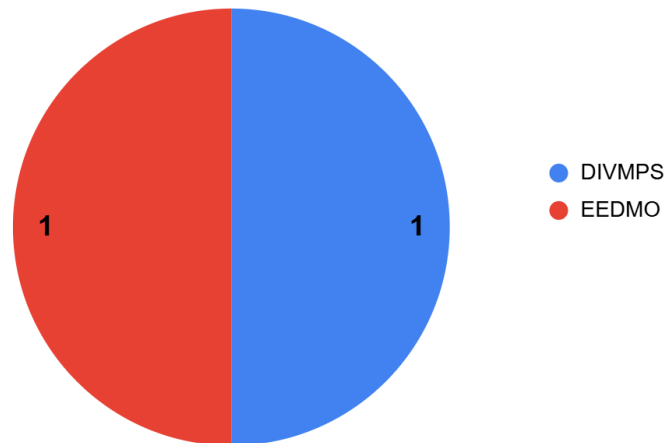
Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo, assunto e status (ouvERJ)



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

Quantidade de manifestações por setor (ouvERJ)



**Quantidade de pedidos de acesso à informação 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 1º trimestre não foram registradas avaliações.

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

Neste primeiro trimestre de 2026 recebemos e-mails informativos de comunicação interna, cujos temas foram: documentos com relatórios do setor de Informações e do setor de Ouvidoria; informes vindo de diversos setores da Casa e orientações da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE).

Recebemos ainda uma solicitação de informação sobre acessibilidade que foi prontamente respondida por esta Ouvidoria e uma solicitação que dizia respeito a uma manifestação anteriormente feita no OuvERJ em que o cidadão, não satisfeito com os esclarecimentos prestados, solicita complementação de análise, o que foi prontamente feito pela Divisão de Administração (DIVATM) e respondido ao cidadão. Esta ouvidoria aguarda a resposta do cidadão referente aos ingressos colocados à sua disposição pelo Setor Administrativo.

Segue em andamento, dentro do prazo determinado, uma denúncia sobre discriminação no atendimento dos seguranças do Theatro no dia do espetáculo



“Bodas”, o e-mail foi encaminhado para a Divisão de Administração (DIVATM) e para a Presidência.

## **7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO 1º TRIMESTRE (OUVERJ)**

Nestes três meses a Ouvidoria da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro recebeu uma reclamação sobre o atendimento recebido durante o espetáculo “O Céu da Língua”, juntamente com uma solicitação de reembolso. A manifestação foi respondida pelo Setor de Bilheteria e o estorno foi devidamente realizado. Além disso, duas reclamações também foram concluídas: uma direcionada a Divisão de Administração (DIVATM) e tratava de divergências no código de vestimenta do Theatro e do atendimento recebido ao tentar acessar o espetáculo “Bodas”; e uma respondida pelo Setor de Bilheteria reclamava sobre o atendimento presencial do setor.

Em relação às denúncias com o assunto Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) foram: uma arquivada por duplicidade; uma que abarcava diversos temas e foi respondida dentro do prazo e uma última, complementar a anterior, que focava em apenas um dos temas, na questão da reclassificação de alunos para turmas mais avançadas. Esta última aguarda resposta do setor responsável, dentro do prazo determinado. Está prorrogada, mas ainda dentro do prazo, uma denúncia com o assunto Servidores Civis, em que o cidadão solicita uma série de documentos da Divisão de Recursos Humanos (DIVRH).

Além disso, recebemos um pedido de acesso à informação que buscava acesso à relação de contratos de locação de imóveis firmados por esta Fundação. Ele foi respondido dentro do prazo estipulado pelo setor técnico responsável, a Divisão de Materiais, Patrimônio e Serviços (DIVMPS) e o acesso às informações foi concedido ao cidadão. A Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) também recebeu um pedido de acesso à informação, este referente às provas de admissão realizadas pela escola e o acesso também foi concedido ao cidadão.

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

Neste trimestre ocorreu a finalização da sindicância referente à Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO) de que trata a Portaria nº 537 de 14 de novembro de 2025. Todos os processos SEI relacionados ao tema e que serviram de base para a



abertura do processo de sindicância foram devidamente respondidos pela presidência com o resultado final da sindicância e esta conclusão foi colocada à disposição dos cidadãos através do sistema OuvERJ. Todas as denúncias no sistema de ouvidoria e todos os processos SEI foram devidamente concluídos pela Ouvidoria em 21 de janeiro de 2026.

No dia 18 de março esta Ouvidoria esteve presente no 16º Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, evento promovido pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e que reuniu ouvidores de todo o Estado para debater o papel da ouvidoria e da transparência no controle interno, além de reflexões sobre o assédio. O dia contou ainda com oficinas sobre Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Admissibilidade da Denúncia.

Visando a clareza nos procedimentos realizados, este relatório foi finalizado em 01 de abril de 2026.