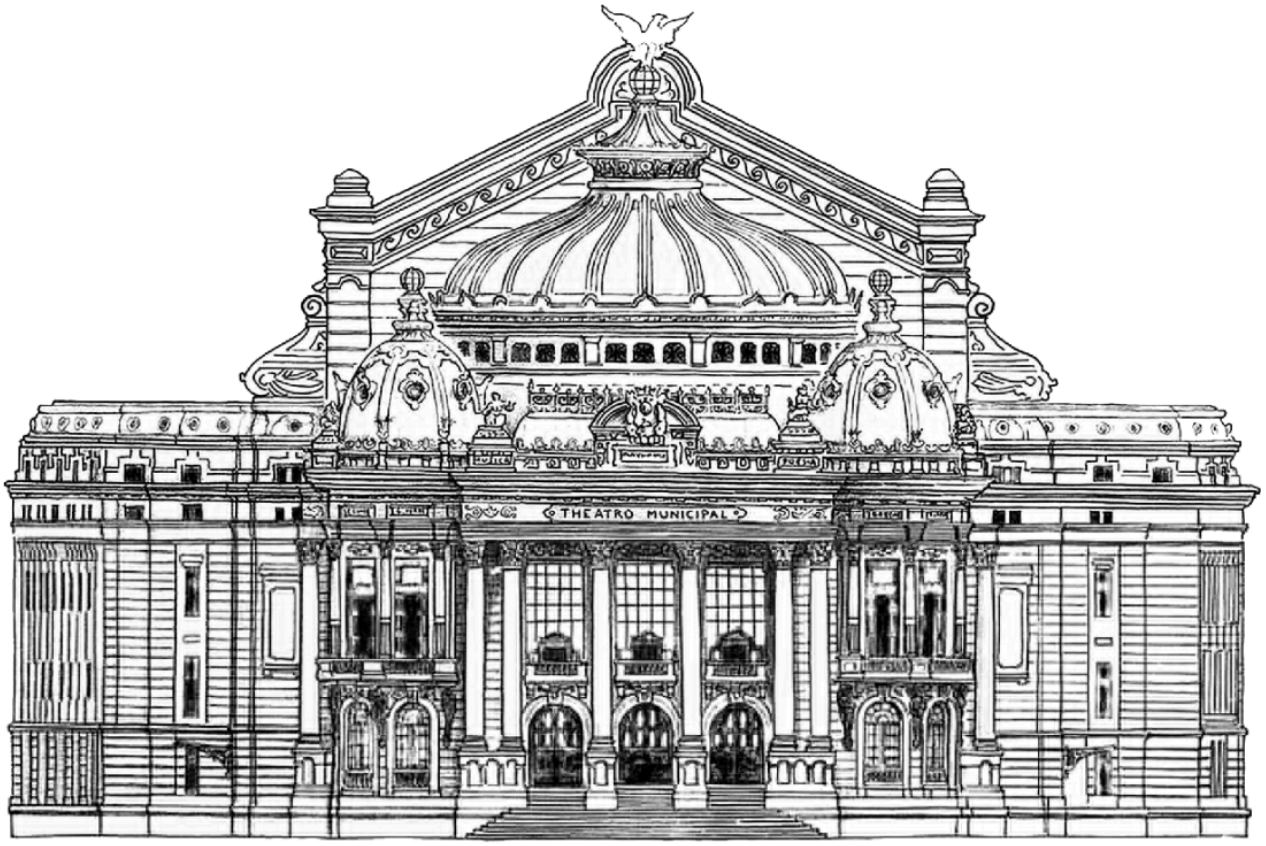
RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro



2º 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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO..... 3

2. ATUALIZAÇÃO DO TRIMESTRE ANTERIOR..... 3

3. MANIFESTAÇÃO 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 2º TRIMESTRE..... 7

4.1 Quantidade de manifestações por mês..... 7

4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto..... 7

5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 2º 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 2º TRIMESTRE (E-MAIL)..... 11

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º 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 abril, maio e junho 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. ATUALIZAÇÃO DO TRIMESTRE ANTERIOR

Referente aos e-mails recebidos nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2026, o único que ainda estava em andamento foi devidamente concluído. Já em relação às manifestações recebidas pelo sistema OuvERJ, tanto a manifestação que estava em andamento quanto à prorrogada foram concluídas dentro dos prazos estabelecidos.

3. MANIFESTAÇÃO 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

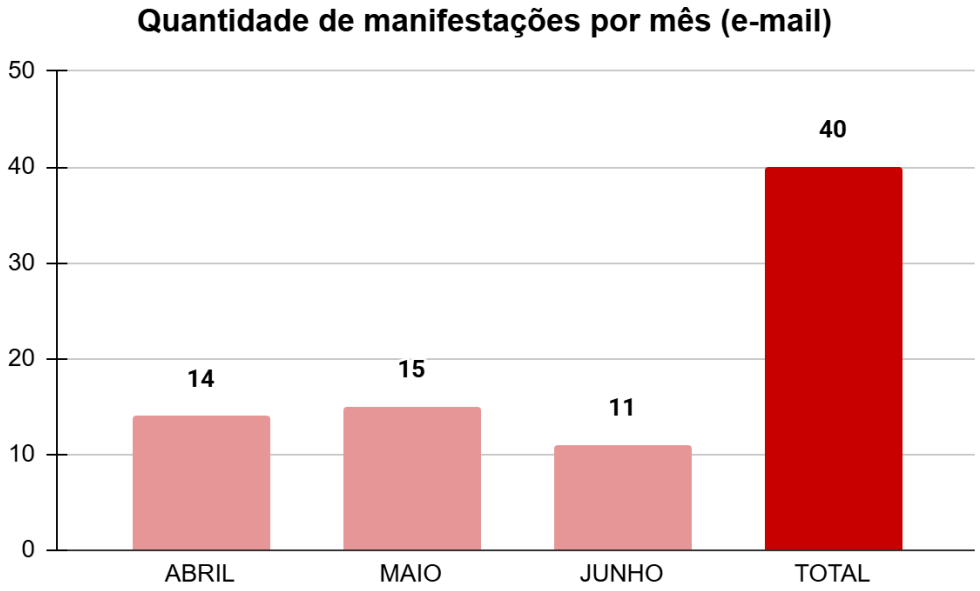
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

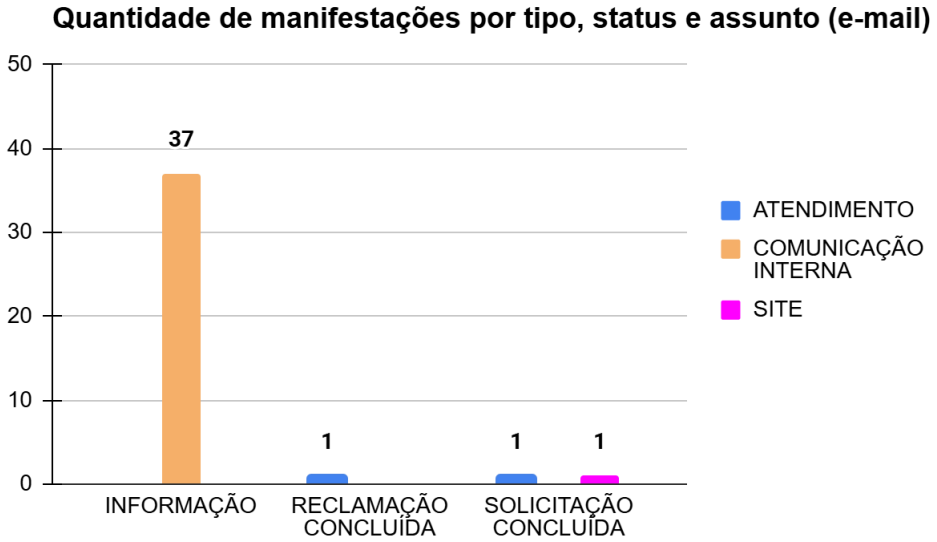
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 2º TRIMESTRE

4.1 Quantidade de manifestações por mês

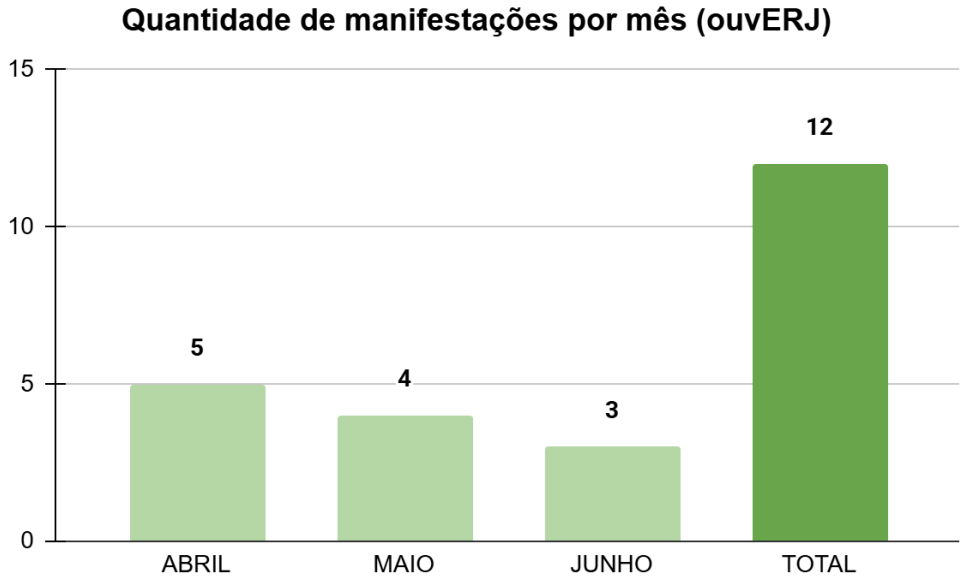


4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto

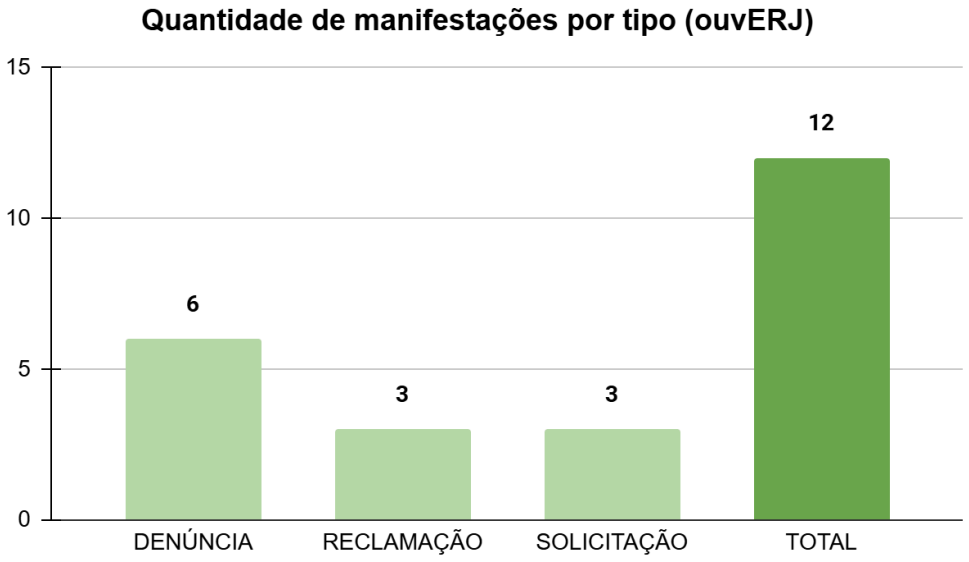


5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 2º TRIMESTRE

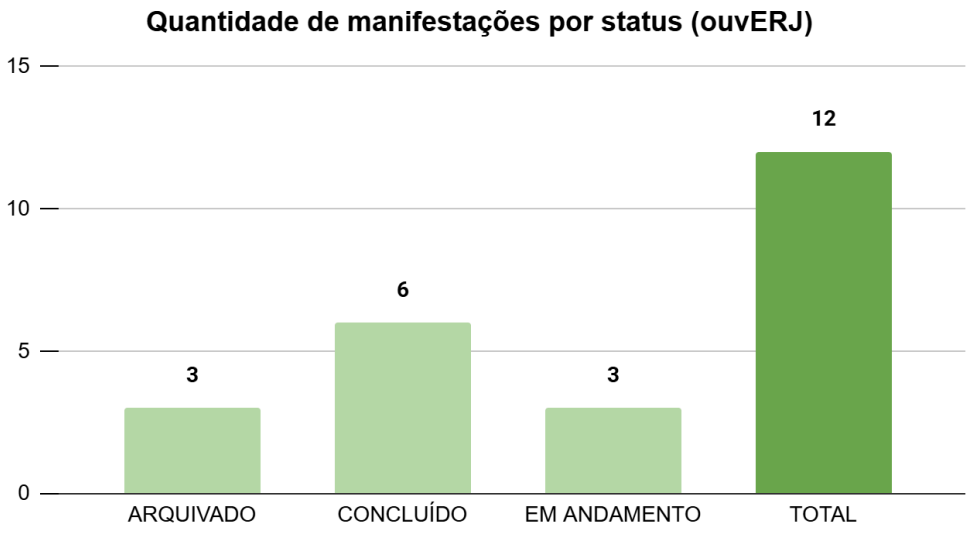
5.1 Quantidade de manifestações por mês



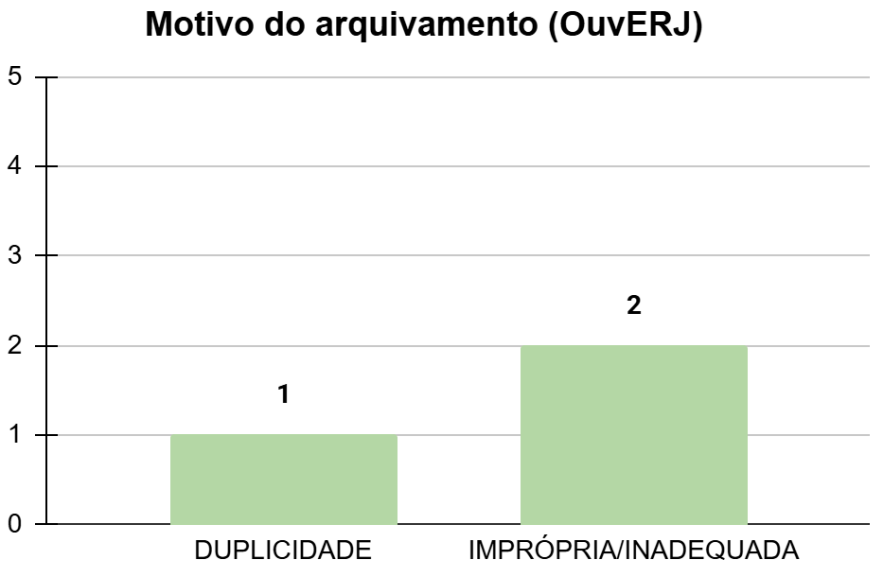
5.2 Quantidade de manifestações por tipo



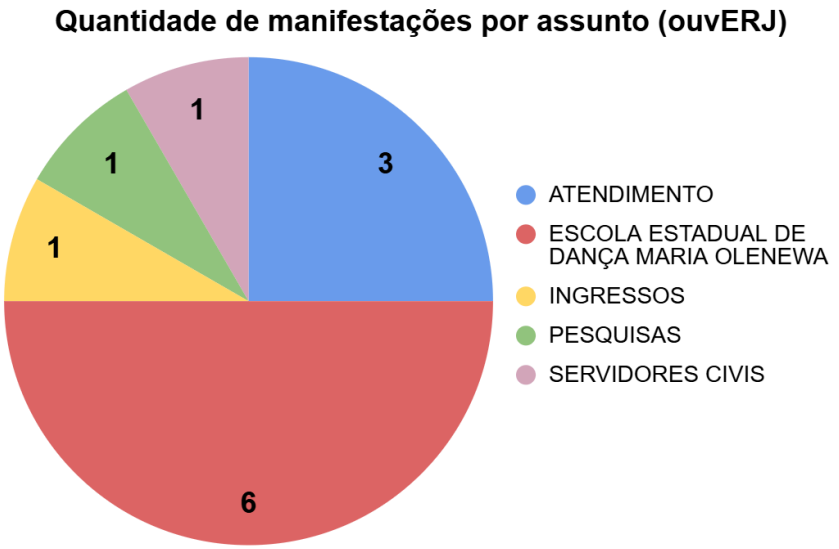
5.3 Quantidade de manifestações por status



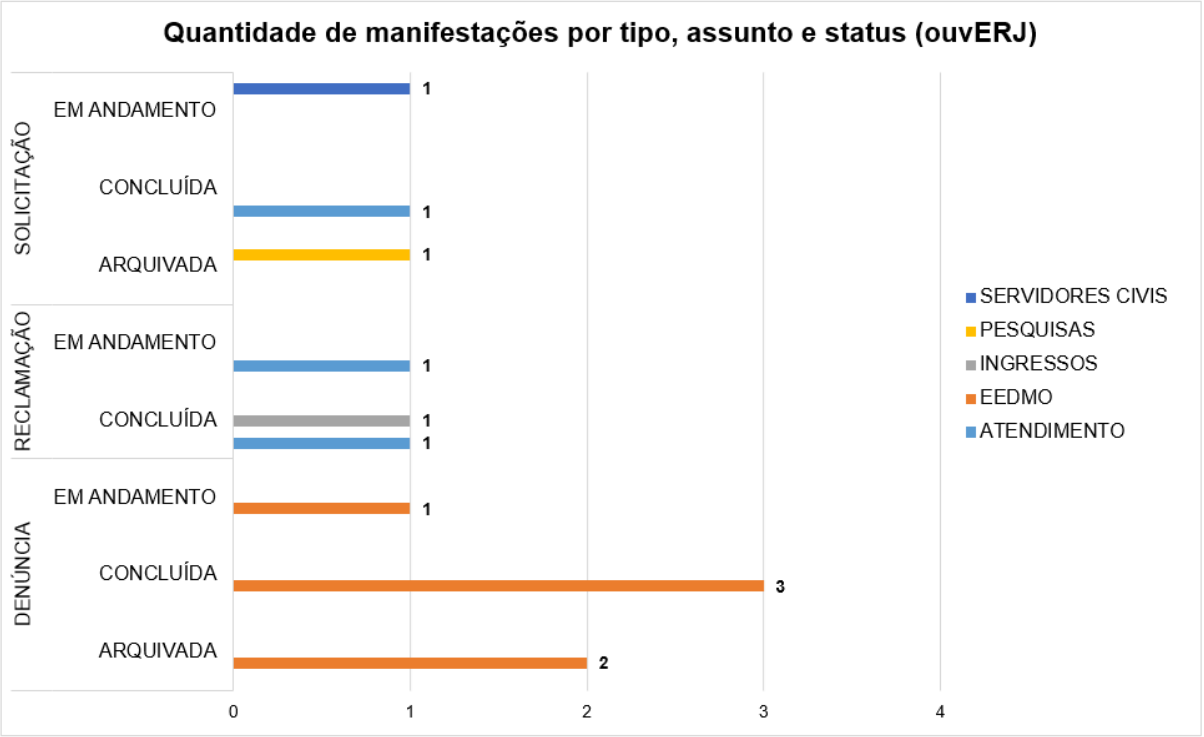
5.4 Quantidade de manifestações por motivo do arquivamento



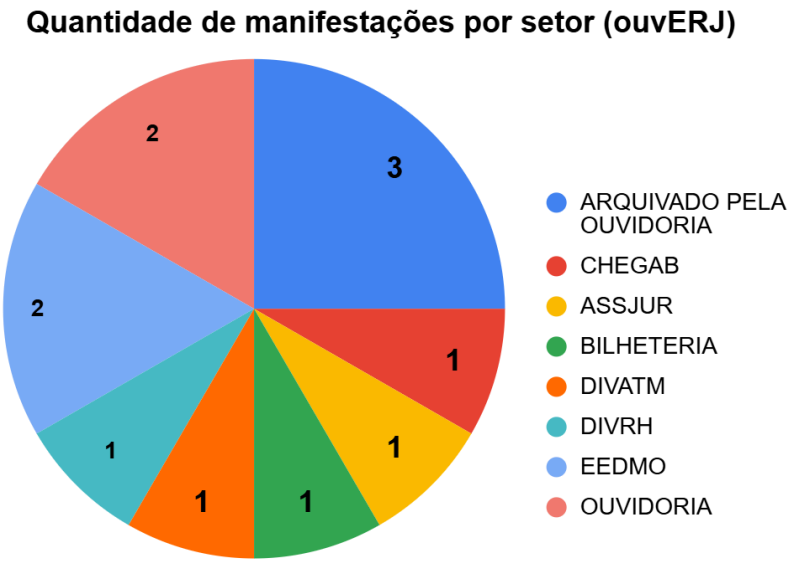
5.5 Quantidade de manifestações por assunto



5.6 Quantidade de manifestações por tipo, assunto e status



5.7 Quantidade de manifestações por setor



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 2º trimestre não foram registradas avaliações.

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

O teor geral dos e-mails informativos de comunicação interna recebidos neste trimestre foram: documentos com relatórios (mensal e trimestral) do Setor de Ouvidoria; documentos com o relatório mensal do Setor de Informações; agenda de atividades semanais da Sala Mário Tavares; e-mails do Setor de Formação de Plateia para solicitação de ingressos para espetáculo da Casa; resposta da Assessoria de Comunicação do Theatro (ASSCOM) sobre inclusão do relatório referente ao 1º trimestre de 2026 no site; informes da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE); entre outros.

Chegou também à Ouvidoria e-mail da Coordenadoria do Portal da Transparência (CGE) sobre a disponibilização de dados em formato adequado no Portal de Dados Abertos. Este e-mail foi encaminhado para conhecimento do setor

responsável pela disponibilização dos Dados Abertos desta Fundação e juntamente ao envio do e-mail a Ouvidoria entrou em contato pessoalmente reforçando a solicitação e sinalizando o envio do e-mail. Seguimos acompanhando e em diálogo visando a correta disponibilização destes dados.

Recebemos um e-mail com solicitações referente ao atendimento desta Casa e que, com a colaboração da Divisão de Administração (DIVATM), foi devidamente concluído e respondido ao cidadão por esta Ouvidoria. Outra solicitação, também já concluída, veio do auditor do Estado e tratava-se da regularização do site oficial do Theatro que estava fora do ar. Com a colaboração da Assessoria de Comunicação (ASSCOM), que prontamente nos respondeu informando que tinha ciência do ocorrido e já estava em contato com os setores responsáveis pela solução do problema, o site voltou a sua normalidade no dia 06 de maio de 2026.

A única reclamação que chegou pelo e-mail durante este trimestre já encontra-se devidamente concluída e falava sobre cadeiras posicionadas de forma errada no camarote no dia do espetáculo “La Fille Mal Gardée”. O e-mail foi encaminhado para a Divisão de Administração (DIVATM) e para presidência para conhecimento e melhorias.

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

Neste trimestre, no que se refere às manifestações já concluídas, tivemos uma reclamação sobre o agendamento de ensaio fotográfico nesta Casa. Esta manifestação foi prontamente respondida pelo Setor de Ensaio Fotográfico através da Chefia de Gabinete (CHEGAB). Recebemos ainda uma reclamação relacionada a compra de ingressos para o espetáculo "Bodas de Sangre & Suite Flamenca" da Compañía Antonio Gades, que foi também respondida dentro do prazo pelo setor de Bilheteria, que forneceu os devidos esclarecimentos ao cidadão.

Outra manifestação concluída, desta vez diretamente pela Ouvidoria, foi uma solicitação sobre acesso ao Theatro Municipal, em que foram esclarecidas as formas de contato com esta Fundação.

Houve ainda uma solicitação para responder a uma pesquisa, que no entanto não tinha relação com esta Fundação. Esta manifestação foi arquivada diretamente pela Ouvidoria por ser imprópria/inadequada.

Sobre as denúncias, todas elas tinham por assunto a Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO). Duas delas foram arquivadas com os seguintes motivos: uma por duplicidade e outra por ser imprópria/inadequada. Outras duas foram concluídas dentro do prazo estabelecido: uma delas era uma resposta aos esclarecimentos fornecidos em manifestação anterior e tratava-se de suposta inclusão irregular de aluna na CIA BEMO. Através de processo SEI, a EEDMO forneceu maiores esclarecimentos e a resposta foi encaminhada ao cidadão; a outra manifestação fazia referência a uma denúncia recentemente arquivada por esta ouvidoria por ser imprópria/inadequada e tinha por tema uma professora da EEDMO. Esta manifestação foi respondida diretamente pela Ouvidoria que forneceu maiores esclarecimentos e o passo a passo para o cidadão acessar o processo de sindicância realizado no ano passado que apurou acusações formuladas em face de servidores da Escola. Houve ainda uma denúncia que tratava-se de réplica a uma manifestação já enviada e respondida sobre reclassificação de alunos para turmas mais avançadas. Esta manifestação, anteriormente respondida pela EEDMO foi desta vez respondida pela Assessoria Jurídica (ASSJUR) desta Fundação, dentro do prazo estabelecido.

Seguem em andamento, estando dentro do prazo estipulado: uma solicitação de alteração de pensão, que foi direcionada a Divisão de Recursos Humanos (DIVRH); uma reclamação sobre o atendimento no dia do Espetáculo da Orquestra Sinfônica Juvenil Chiquinha Gonzaga, que foi direcionada a Divisão de Administração (DIVATM) e uma denúncia sobre suposto tratamento desigual e favorecimentos na Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO).

8. PROCEDIMENTOS REALIZADOS E RESOLUÇÕES FINAIS

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 reforçar a data limite para resposta.

Manifestamos aqui a importância do trabalho realizado pela presidência e pelos demais setores do Theatro, que acolhem as manifestações enviadas pela Ouvidoria 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 02 de julho de 2026.