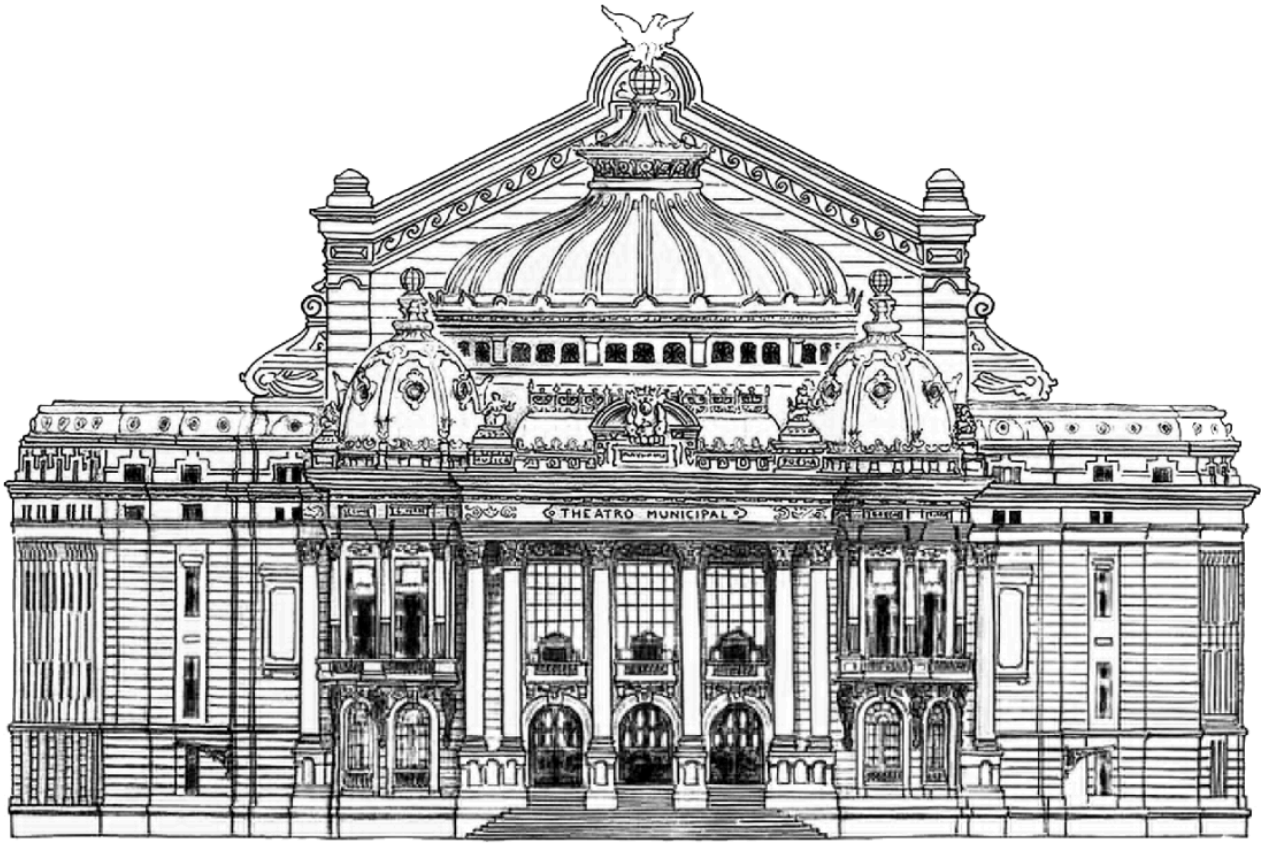
RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA

Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro



3º 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 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 OUVERJ DO 3º TRIMESTRE..... 8

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 (ouvERJ)..... 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..... 11

6. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE (E-MAIL)..... 12

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 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 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

Não há atualizações referentes aos e-mails recebidos nos meses de abril, maio e junho de 2026. Já em relação às manifestações recebidas pelo sistema OuvERJ, todas as três manifestações que estavam em andamento 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

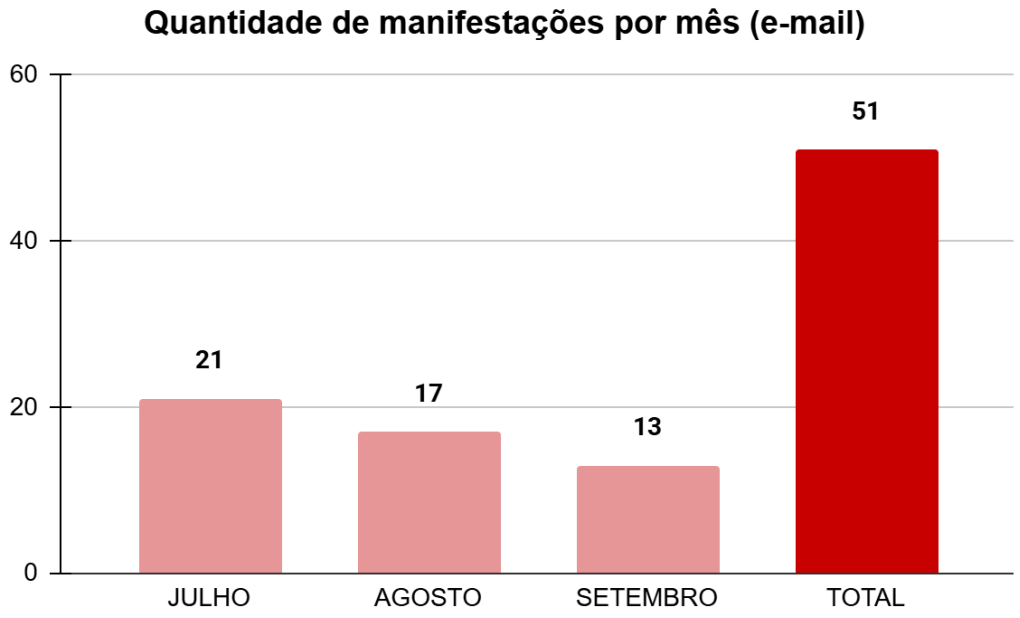
Utilizamos a nomenclatura “assunto”, tanto no e-mail quanto no OuvERJ, para fazer referência ao tema que resume a Manifestação ou o Pedido de Acesso à Informação recebido.

3.6 Setor responsável pela Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação

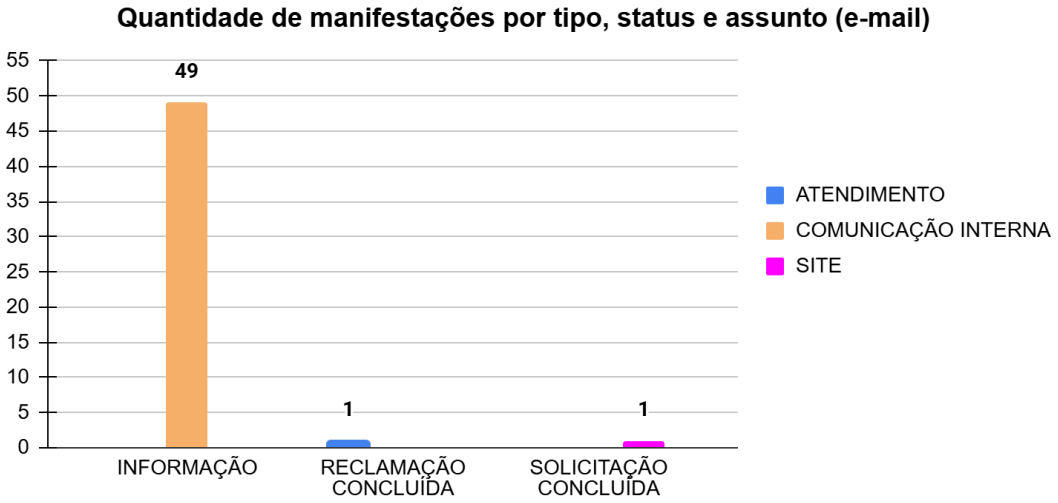
Utilizamos o termo “setor” para indicar a qual setor do Theatro a Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação que chegou pelo OuvERJ foi endereçado. O setor é o responsável por fornecer, através dos processos SEI, as respostas mais adequadas e técnicas às dúvidas que chegam até esta Ouvidoria.

4. GRÁFICOS DOS E-MAILS DO 3º TRIMESTRE

4.1 Quantidade de manifestações por mês

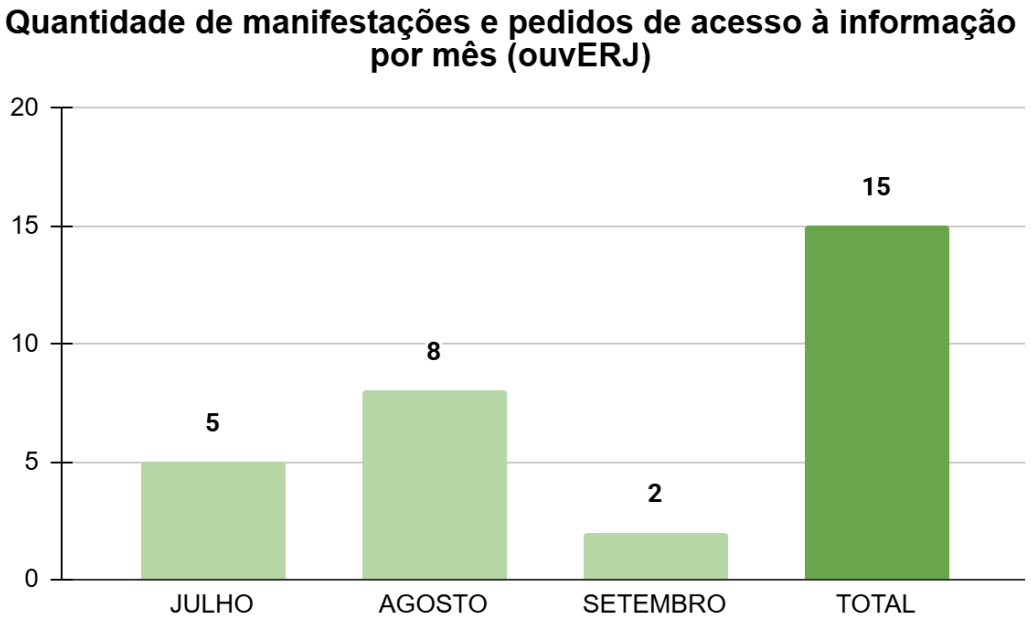


4.2 Quantidade de manifestações por tipo, status e assunto

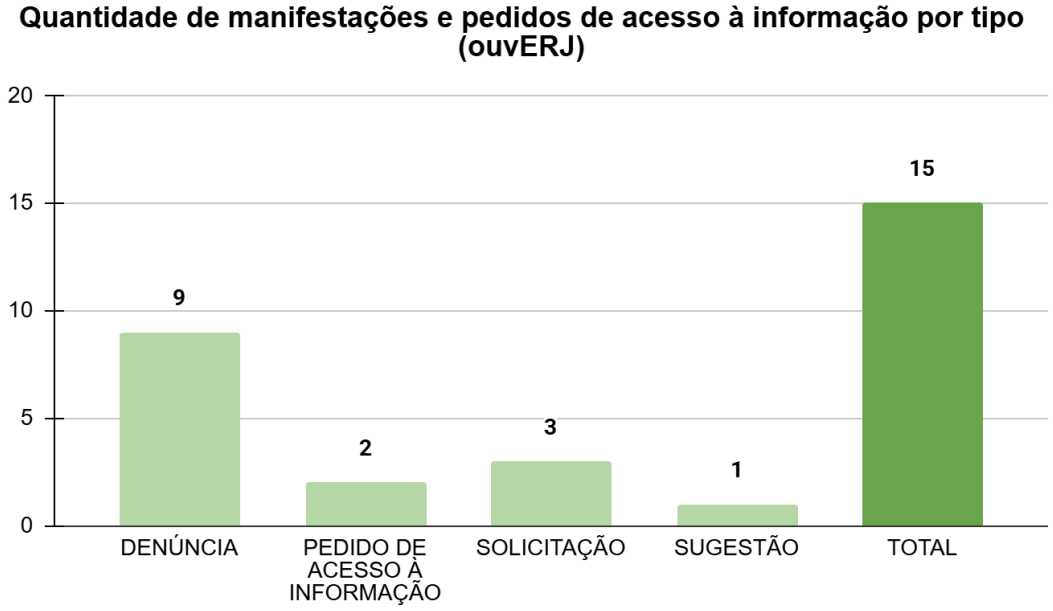


5. GRÁFICOS DO OUVERJ DO 3º TRIMESTRE

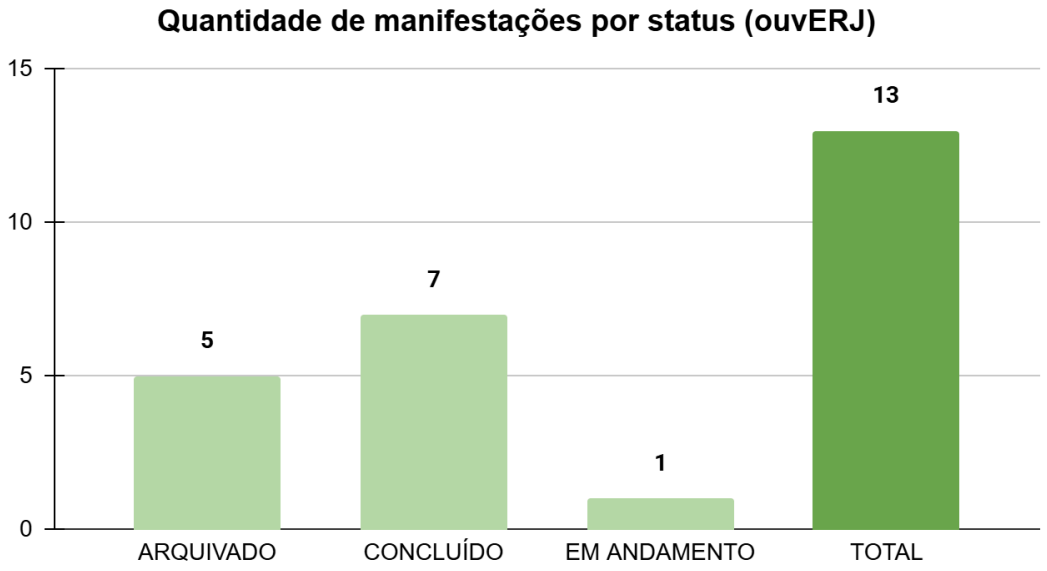
5.1 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por mês

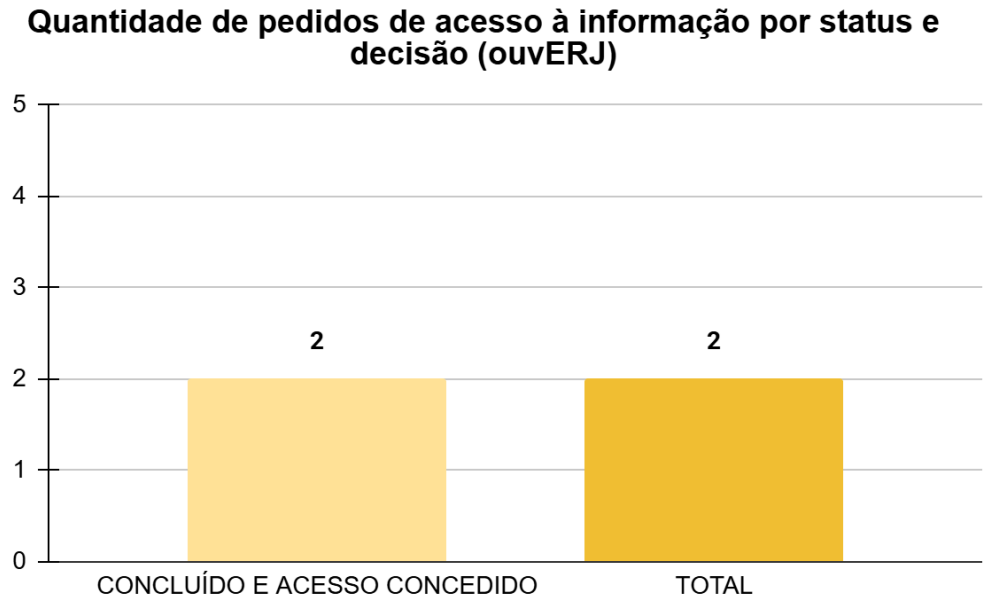


5.2 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo

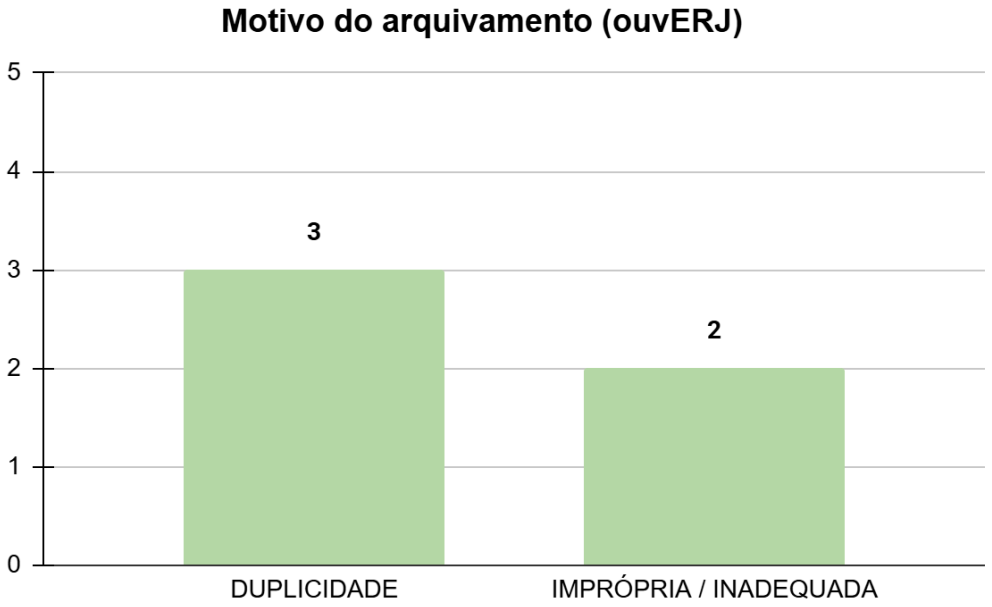


5.3 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por status e decisão (ouvERJ)

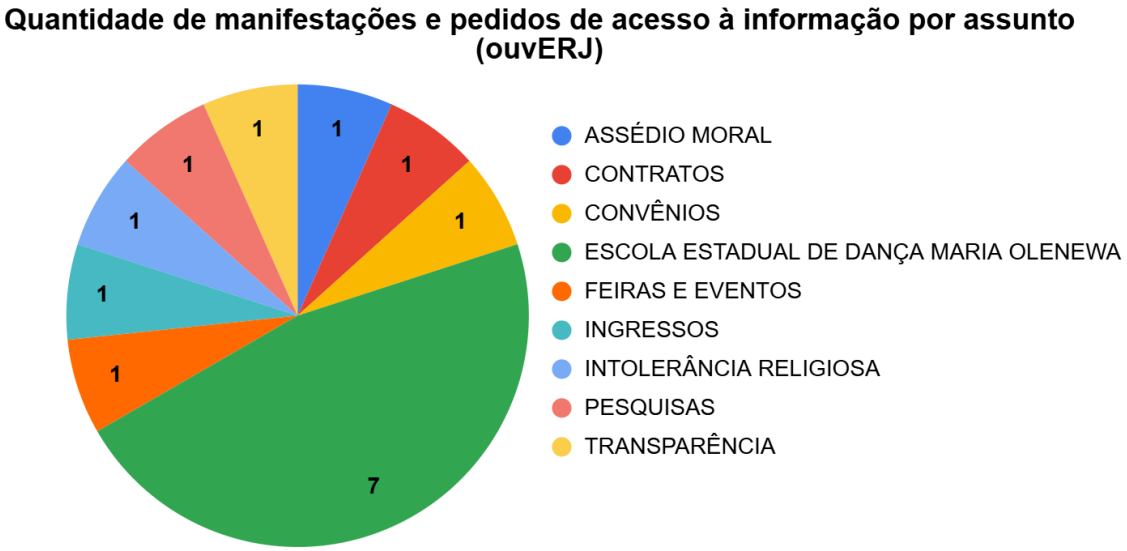




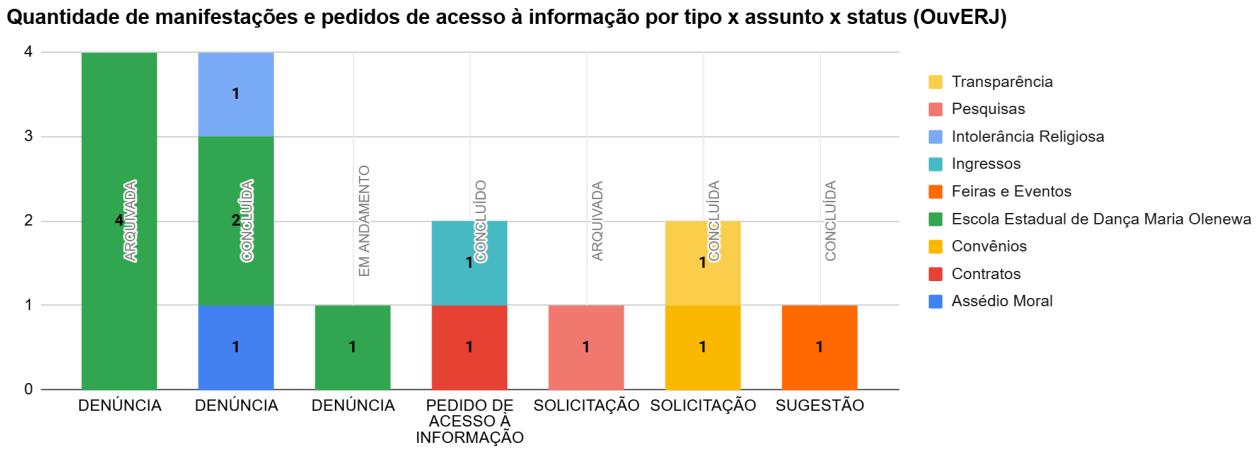
5.4 Quantidade de manifestações por motivo do arquivamento



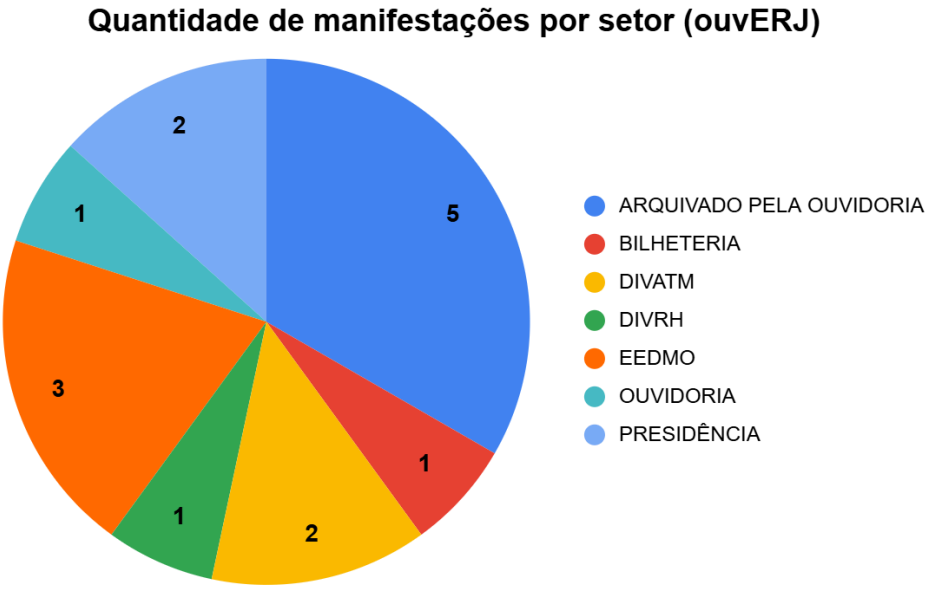
5.5 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto



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



5.7 Quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação 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 3º trimestre não foram registradas avaliações.

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

Neste terceiro trimestre, recebemos e-mails informativos de comunicação interna, cujos temas foram: documentos com os relatórios mensais e trimestral do Setor de Ouvidoria; documentos com os relatórios mensais do Setor de Informações; e-mails vindo da Sala Mário Tavares, da Orquestra Sinfônica do Theatro Municipal, da Divisão de Administração e do setor de Formação de Plateia; além de comunicações da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE); entre outros.

A reclamação recebida foi decorrente de uma resposta fornecida através do sistema ouvERJ em manifestação registrada no trimestre anterior. Não satisfeito com a resposta dada pelos setores responsáveis, o cidadão entrou em contato novamente por e-mail e obteve resposta diretamente desta ouvidoria.

Por outro lado, houve solicitação de esclarecimentos sobre descontos remuneratórios que foi devidamente concluída por esta ouvidoria que orientou o cidadão a realizar sua manifestação através do sistema OuvERJ, para uma melhor apuração. A manifestação foi registrada no sistema e devidamente concluída pelos setores técnicos responsáveis ainda neste trimestre.

7. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO 3º TRIMESTRE (OUVERJ)

Nos últimos três meses foram registrados dois pedidos de acesso à informação. Ambos foram concluídos pelas áreas responsáveis dentro do prazo e o acesso às informações foi concedido nos dois casos, são eles: informações sobre o contrato entre o Theatro e o Instituto Social Se Liga e questionamentos sobre a disponibilidade e distribuição de ingressos para espetáculos oficiais do Theatro.

Foram três solicitações recebidas, uma delas foi arquivada por esta ouvidoria devido ao seu caráter impróprio/inadequado, uma vez que solicitava resposta a pesquisa cujo tema fugia do escopo desta Fundação. As outras duas foram concluídas e tinham por tema a transparência, solicitando esclarecimentos sobre descontos remuneratórios. A outra era uma proposta de convênio institucional, ela foi

encaminhada à presidência para ciência e verificação de possível interesse na matéria.

Dentre as denúncias apresentadas, quatro foram arquivadas: três denúncias por duplicidade e uma por ser imprópria/inadequada, todas faziam referência à Escola Estadual de Dança Maria Olenewa. Outras quatro foram concluídas sendo uma com tema intolerância religiosa, uma sobre suposto favorecimento indevido de aluna da Escola Estadual de Dança Maria Olenewa (EEDMO), uma sobre assédio moral e outra sobre possível utilização das dependências do Theatro para atividade particular remunerada. Todas elas foram registradas através do sistema eletrônico de informações (SEI) e receberam os esclarecimentos dos setores técnicos. Segue em andamento ainda uma denúncia para apuração de possível ausência de efetivo exercício funcional que está dentro do prazo estabelecido e aguarda maiores esclarecimentos.

A sugestão recebida e concluída foi em relação a 1º Corrida e Caminhada do Theatro Municipal, tendo sido analisada e respondida diretamente pela presidência desta Fundação.

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 09 de outubro de 2026.