



Relatório Anual de Ouvidoria

2023

**Ministério da Cultura - MinC
Fundação Casa de Rui Barbosa**



FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA

Alexandre de Souza Santini Rodrigues
Presidente

Alexandre Pires Domingues
Diretor Executivo

Marcelo Viana Estevão de Moraes
Diretor do Centro de Pesquisa

Leandro de Abreu Souza Jaccoud
Diretor Substituto do Centro Memória e Informação

Jose Antonio da Silva
Coordenador-Geral de Administração

Thiago Serpa Erthal
Procurador Federal

Marcio Pacheco da Silva
Auditor-Chefe

Equipe da Ouvidoria

Priscila Soares Vaisman
Administradora titular do SisOuv no âmbito da FCRB
Beatriz Ferreira Rio
Administradora substituta do SisOuv no âmbito da FCRB

Elaboração do relatório

Priscila Soares Vaisman

Sumário

Introdução	4
Canais de atendimento.....	5
Força de Trabalho.....	5
Atendimentos – Manifestações de Ouvidoria.....	5
Atendimentos – Acesso à Informação (LAI)	8
Comparativo entre Ouvidorias	12
Outras atividades desenvolvidas	13
Considerações Finais	15

Introdução

A ouvidoria da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, apresenta o seu relatório anual de gestão, contendo as informações e resultados obtidos no ano de 2023.

A FCRB não possui uma estrutura de ouvidoria pública formalizada tendo em vista a sua ausência na estrutura hierárquica da instituição. Em que pese essa falta de formalização, a ouvidoria da FCRB é parte integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, por este motivo, encontra-se sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria Geral da União.

Subordinada diretamente à Presidência da FCRB, a ouvidoria foi criada no ano de 2019, por meio da Portaria nº 11, de 22 de fevereiro de 2019. Desde então, funciona como um canal de interação entre a FCRB e a sociedade recebendo manifestações (solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias) relativas aos serviços prestados pela instituição. A ouvidoria da FCRB também é responsável por exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão de que trata o inciso I do artigo 9º da Lei nº 12.527/2011.

Todos dados aproveitados para a elaboração deste relatório utilizam como fonte extrações realizadas na [Plataforma Fala.BR](#) assim como informações disponíveis no [Painel Resolveu?](#) e no [Painel da Lei de Acesso à Informação](#), criados pela Controladoria Geral da União.

Canais de atendimento

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Telefone: (21) 3289-8673

E-mail: ouvidoria@rb.gov.br; sic@rb.gov.br

Força de Trabalho

Na FCRB, as atividades de ouvidoria são realizadas pelos servidores, designados por portaria interna, que atuam como administradores locais do SisOuv. A força de trabalho, atualmente, conforme previsto na [Portaria de Pessoal FCRB nº 4, de 10 de fevereiro de 2023](#), e na [Portaria de Pessoal FCRB nº 75, de 28 de junho de 2023](#), é composta por 1 servidora, sem dedicação exclusiva, que possui uma substituta designada para os casos de ausência ou impedimento.

Atendimentos – Manifestações de Ouvidoria

A FCRB recebeu 19 manifestações de ouvidoria no ano de 2023. Esse número não contempla os pedidos de acesso à informação, cujo detalhamento será apresentado no próximo tópico deste relatório. Além das 19 manifestações, houve, ainda, 4 registros que foram encaminhados a outros órgãos por não serem de competência desta fundação, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do

Decreto nº 9.492/2018. Em relação ao ano de 2022, quando houve o registro de 14 manifestações, verificou-se um aumento de 35,71% no percentual recebido pela FCRB.

As manifestações foram recebidas por dois canais distintos: a [Plataforma Fala.BR](#) e o endereço de correio eletrônico da ouvidoria. A [Plataforma Fala.BR](#) foi a opção mais utilizada pelos cidadãos, representando um percentual de 63% das manifestações. Em cumprimento ao artigo 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021, todas as manifestações recebidas fora dessa plataforma foram registradas no sistema de forma a melhor permitir o seu acompanhamento e rastreabilidade.

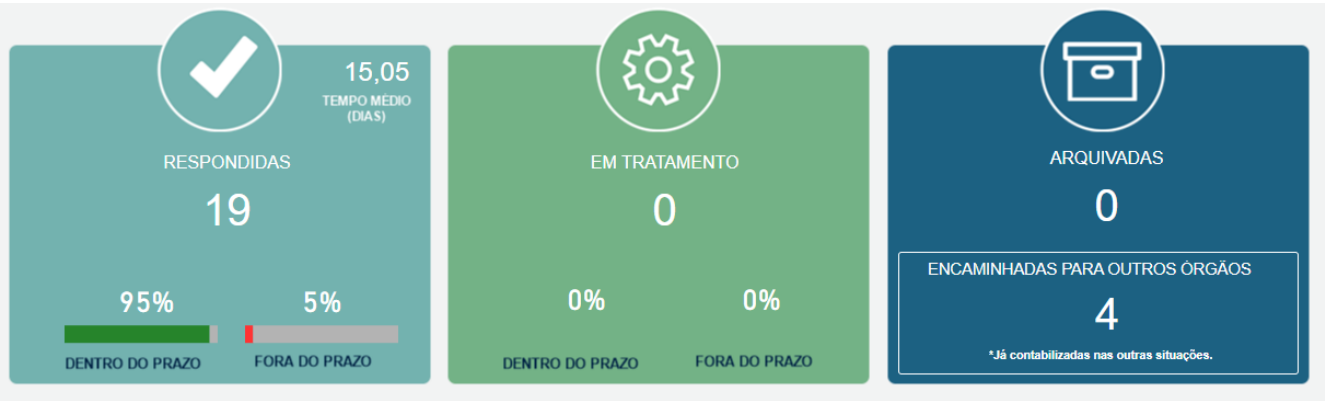


Fonte: Fala.BR (2024)

Foram recebidas manifestações dos seguintes tipos: elogio, solicitação e comunicação. As manifestações do tipo elogio são aquelas que demonstram reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou atendimento recebido. A

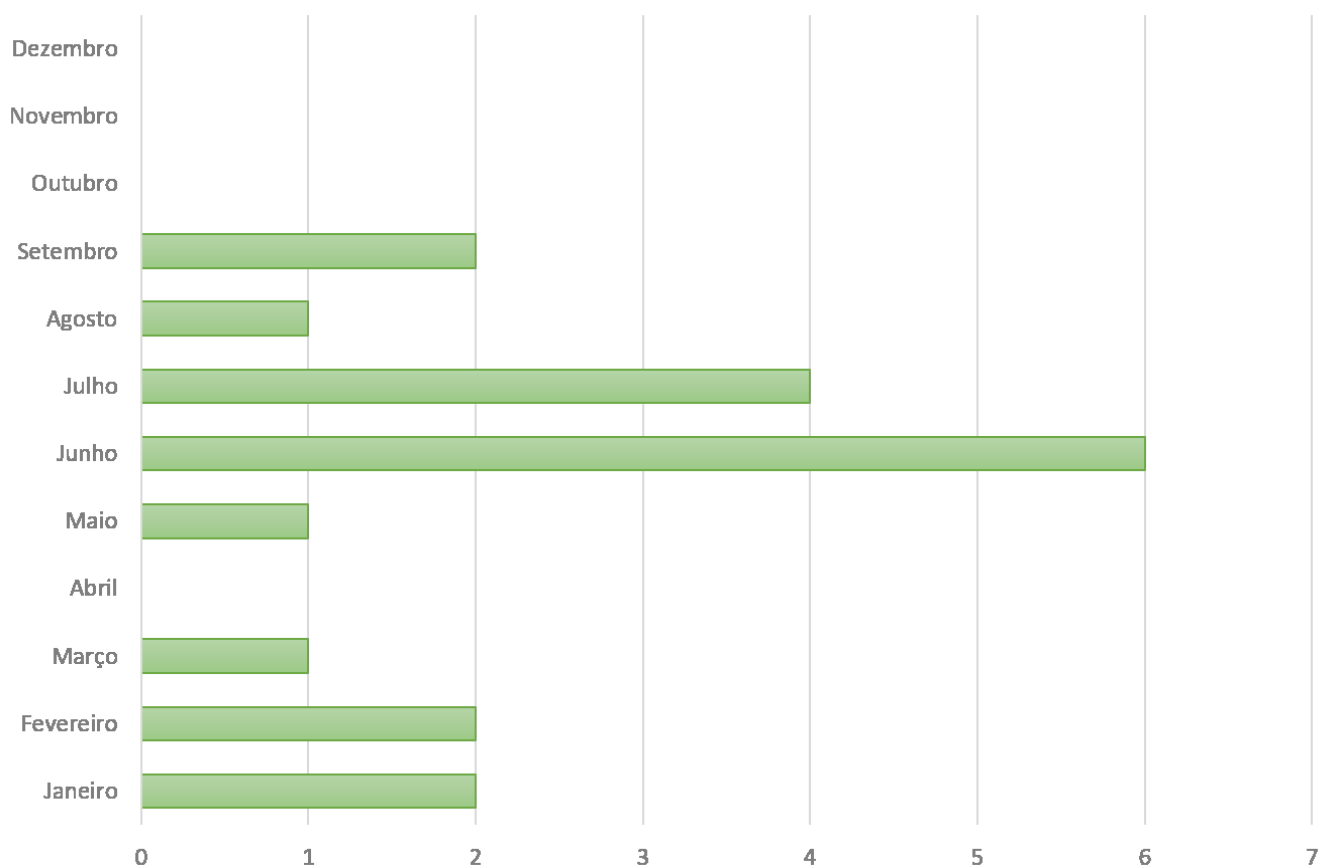
solicitação, tipo de manifestação mais frequente recebida pela FCRB no ano de 2023, por sua vez, trata dos pedidos de adoção de providências pelo órgão e a comunicação refere-se às denúncias de irregularidades registradas de forma anônima pelo cidadão.

Os assuntos mais frequentes das manifestações foram: denúncia de irregularidades de servidores (5), acesso à informação (3), agente público (2), conduta ética (2) abono salarial (1), assédio moral (1), concurso (1), difusão (1), recursos humanos (1), violência contra a mulher (1) e outros em cultura (1).



Fonte: Painel Resolveu? (2024)

O Decreto nº 9.492/2018 prevê que as manifestações devem ser respondidas de forma conclusiva no prazo de 30 dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa. Na FCRB, o tempo médio de resposta das manifestações foi de 15 dias. Conforme figura acima, do total de manifestações de ouvidoria recebidas, 95% foram respondidas dentro do prazo e 5% fora do prazo. O gráfico abaixo sistematiza a quantidade de manifestações recebidas a cada mês.



Fonte: Painel Resolveu? (2024)

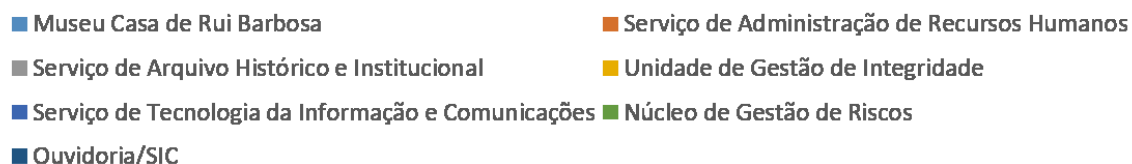
Atendimentos – Acesso à Informação (LAI)

A FCRB recebeu 14 pedidos de acesso à informação durante o ano de 2023. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 14,64 dias. Todos os pedidos foram respondidos e não houve nenhum recurso interposto às respostas fornecidas pela instituição. A maior parte dos pedidos teve o acesso concedido de forma total. A tabela a seguir mostra os percentuais dos tipos de decisão tomadas.

Decisão da manifestação	% Pedidos Respondidos (decisão)
Acesso concedido	85,71%
Acesso negado	0,00%
Acesso parcialmente concedido	0,00%
Informação Inexistente	0,00%
Não se trata de solicitação de informação	7,14%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,00%
Pergunta duplicada/repetida	7,14%

Fonte: Painel LAI (2024)

As unidades que tiveram mais informações demandadas via Lei de Acesso à Informação foram o Serviço de Administração de Recursos Humanos (4) e o Serviço de Arquivo Histórico e Institucional (3). Também foram demandadas informações do Museu Casa de Rui Barbosa (1), Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicações (2), Ouvidoria (2), Núcleo de Gestão de Riscos (1) e Unidade de Gestão de Integridade (1).



Fonte: Fala.BR (2024)

Após receber a resposta do seu pedido de acesso à informação, o cidadão solicitante é convidado por correio eletrônico a responder uma pesquisa de satisfação cujo formulário é disponibilizado na própria Plataforma Fala.Br. Em 2023, dos 14 cidadãos que solicitaram informações, somente 2 responderam à pesquisa automática de satisfação do usuário. A figura a seguir foi retirada do Painel LAI e apresenta a média de satisfação, em uma escala de 1 a 5, de acordo com as perguntas: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”.

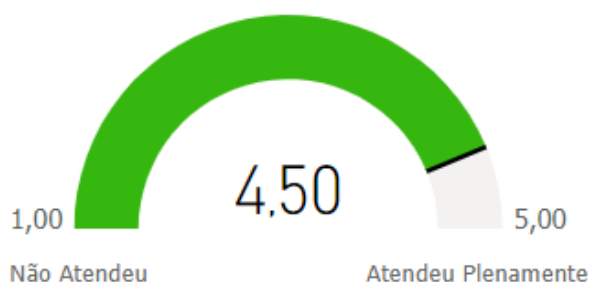
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 2

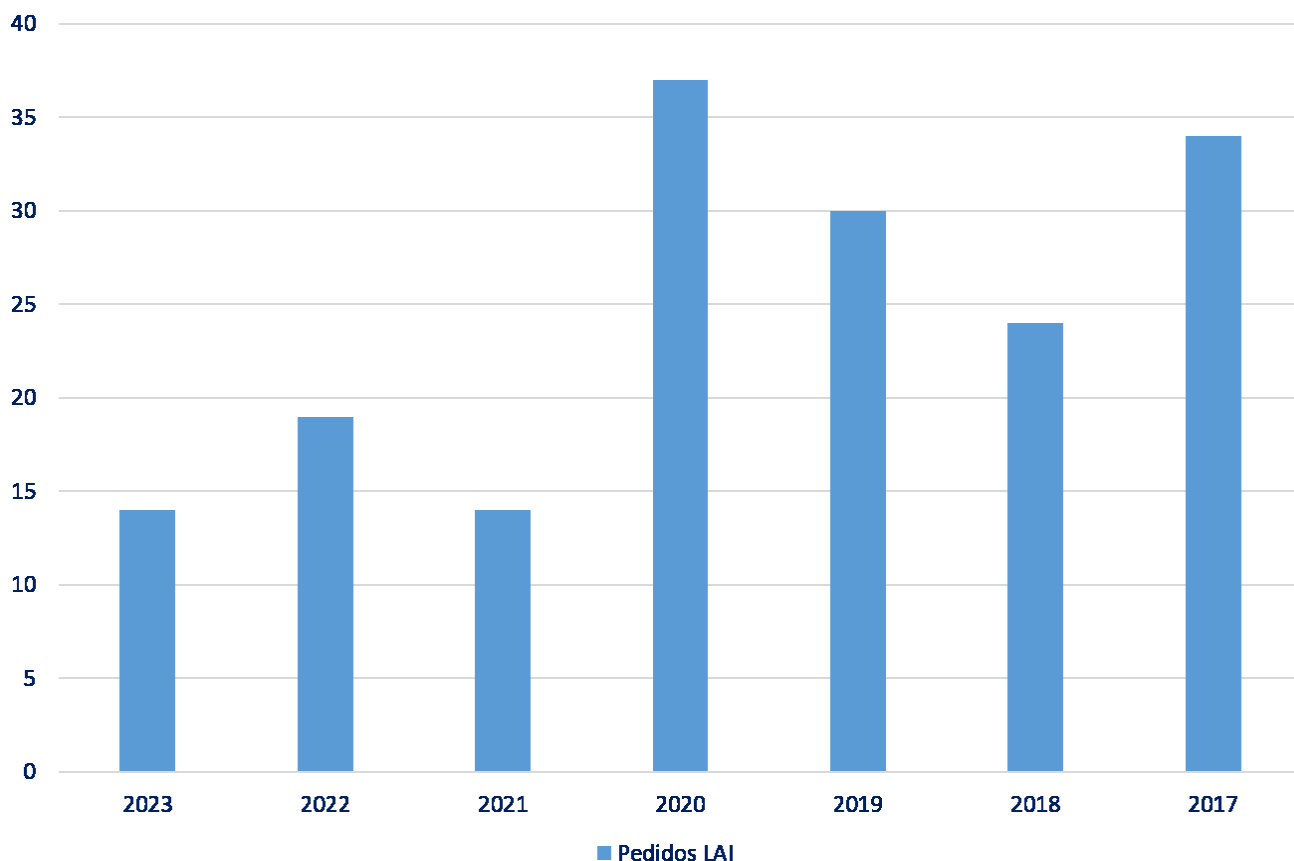
A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de
fácil compreensão?



Fonte: Painel LAI (2024)

Com relação à evolução histórica dos pedidos de acesso à informação junto à FCRB nos últimos anos, percebe-se que os anos de 2023 e 2021 foram os anos com menor quantidade, tendo recebido 14 pedidos anuais. Verifica-se uma tendência de queda de pedidos a partir do ano de 2020, possivelmente em razão da disponibilização cada vez maior de informações em transparência ativa no sítio eletrônico da instituição.



Fonte: Painel LAI (2024)

Comparativo entre Ouvidorias

De acordo com as informações disponibilizadas pelas entidades vinculadas ao Ministério da Cultura no [Painel Resolveu?](#), é possível observar que, comparativamente, a FCRB possui um quantitativo muito menor de manifestações recebidas no ano de 2023. Este dado sugere a existência de subnotificação de manifestações de ouvidoria, as quais podem ser recebidas por outras áreas da instituição e não repassadas à ouvidoria para registro e acompanhamento.

Entidade Vinculada	Nº total de manifestações em 2023
Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB)	19
Fundação Cultural Palmares (FCP)	98
Fundação Nacional de Artes (FUNARTE)	121
Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM)	123
Fundação Biblioteca Nacional (FBN)	322
Agência Nacional do Cinema (ANCINE)	463
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN)	686

Fonte: Painel Resolveu? (2024)

Outras atividades desenvolvidas

- Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria – PLAN-OUV 2023, aprovado pela [Portaria FCRB nº 2, de 14 de abril de 2023](#).
- Atualização da [página da Ouvidoria](#) no sítio eletrônico da FCRB;
- Desenvolvimento de estudos para definição de fluxo de tratamento de manifestações;
- Capacitação - Curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) na modalidade EAD com carga horária de 20 horas. Conteúdo Programático: Desenvolvimento da Capacidade Gerencial pela Ouvidoria; Tratamento e

Acompanhamento das Demandas de Ouvidoria; e Emissão de Relatórios e Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria.

- Capacitação - Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) na modalidade EAD com carga horária de 20 horas. Conteúdo Programático: Ouvidorias Públicas e Denúncias; Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria; e Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios.

Considerações Finais

A ouvidoria da FCRB buscou, ao longo do ano de 2023, reorganizar seus procedimentos internos de forma a tratar adequadamente as manifestações encaminhadas pelos cidadãos e melhor atender à sociedade. Todas as demandas recebidas foram entendidas como formas de aprimoramento da gestão e serviços oferecidos pela instituição.

Os principais desafios enfrentados no ano de 2023 se referem à escassez de recursos humanos que possibilitassem desenvolver todas as atividades esperadas de uma ouvidoria pública. Além disso, apesar da disponibilidade da alta gestão da FCRB em se reunir de forma frequente com a ouvidoria, poucas ações previstas no Plano Anual de Ouvidoria puderam ser efetuadas devido ao momento de [reconstrução](#) de toda a instituição. Dentre as ações que não puderam ser realizadas, destacam-se a formalização do fluxo de tratamento das manifestações, a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e a participação no Seminário Nacional de Ouvidorias, promovido pela Renouv. As atividades relacionadas ao Conselho de Usuários também não foram desenvolvidas pois a Ouvidoria-Geral da União está realizando um processo de revisão do atual modelo de conselho.

Para o próximo ano, serão aplicados esforços para formalizar o fluxo de tratamento das manifestações, além do desenvolvimento ações para evidenciar para a sociedade, para os próprios servidores e colaboradores da FCRB as atribuições e competências da ouvidoria.