



Relatório Anual de Ouvidoria

2025

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



FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA

Alexandre de Souza Santini Rodrigues
Presidente

Ricardo Calmon
Diretor Executivo

Marcelo Viana Estevão de Moraes
Diretor do Centro de Pesquisa

Lucia Maria Velloso de Oliveira
Diretora do Centro Memória e Informação

Jose Antonio da Silva
Diretor do Centro de Gestão

Thiago Serpa Erthal
Procurador Federal

Maria dos Anjos Vieira Labres
Auditor-Chefe

Equipe da Ouvidoria

Maria Alice Dias Villas Boas
Administradora titular do SisOuv no âmbito da FCRB
Priscila Soares Vaisman
Administradora substituta do SisOuv no âmbito da FCRB

Elaboração do relatório

Maria Alice Dias Villas Boas
Priscila Soares Vaisman

Sumário

Introdução.....	4
Canais de atendimento	5
Força de Trabalho	5
Atendimentos – Manifestações de Ouvidoria	5
Atendimentos – Acesso à Informação (LAI).....	7
Comparativo entre Ouvidorias	11
Considerações Finais	13

Introdução

A Ouvidoria constitui importante instrumento de participação social e de aprimoramento da gestão pública, ao possibilitar que as manifestações dos cidadãos contribuam para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição.

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 os resultados obtidos no ano de 2025.

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 esse motivo, encontra-se sujeita às orientações normativas 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 os dados utilizados para a elaboração deste relatório têm como fonte extrações realizadas na Plataforma Fala.BR, bem 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) 3289-4617

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

Força de Trabalho

Na Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB), as atividades de ouvidoria são desempenhadas por servidora designada por portaria interna para atuar como administradora local do sistema SisOuv. Atualmente, conforme previsto na Portaria de Pessoal FCRB nº 38, de 16 de abril de 2025, a força de trabalho da Ouvidoria é composta por 1 servidora, sem dedicação exclusiva às atividades da área. A portaria também prevê a designação de uma servidora substituta para atuação nos casos de ausência ou impedimento da titular.

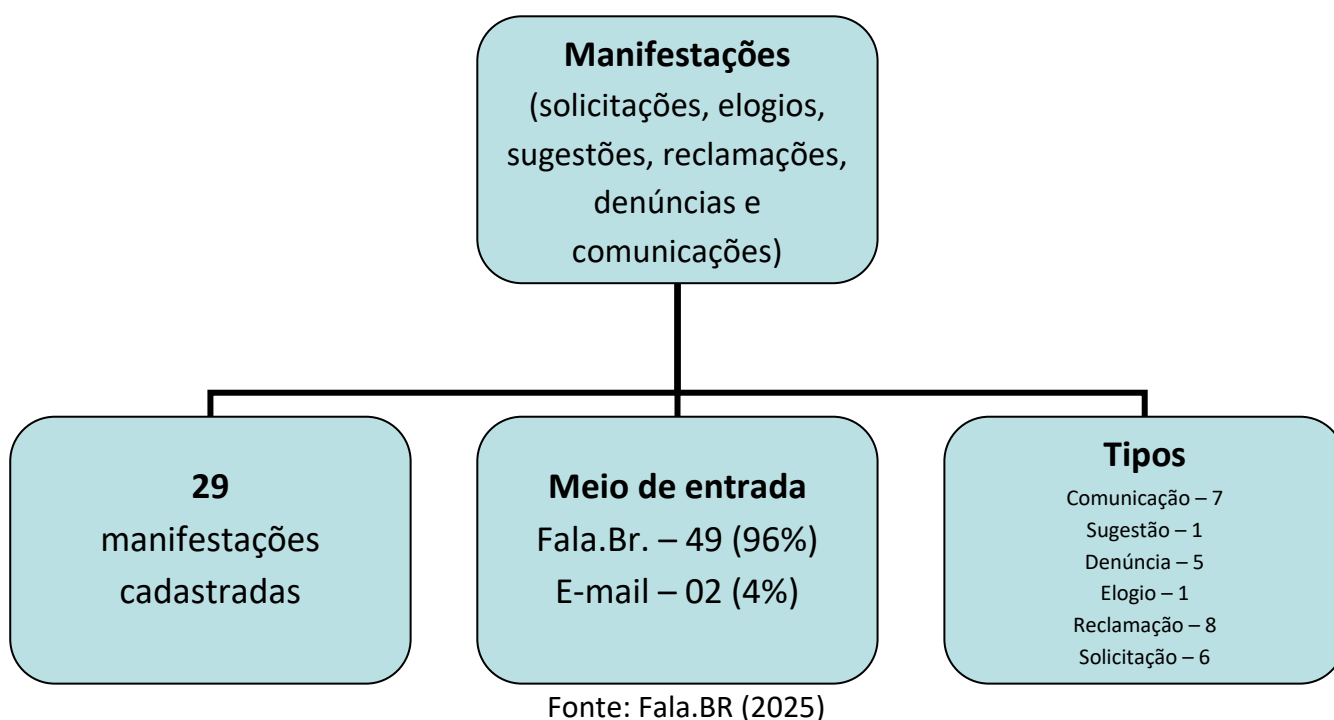
Atendimentos – Manifestações de Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria manteve suas atividades de recepção, análise e encaminhamento das manifestações, buscando garantir respostas tempestivas e adequadas aos cidadãos.

Nesse período, a Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB) recebeu um total de 29 manifestações de ouvidoria, das quais duas foram consideradas inaptas e, conseqüentemente, foram arquivadas. É importante ressaltar que esse número não contempla os pedidos de acesso à informação, cujo detalhamento será apresentado no próximo tópico deste relatório.

Quando comparado ao ano de 2024, que registrou 30 manifestações, verificou-se uma pequena redução de 3,33% no volume de demandas recebidas. Por fim, destaca-se que o tempo médio de resposta foi de 17,7 dias, assegurando que todas as manifestações fossem atendidas dentro do prazo legal.

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 96% 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 permitir melhor acompanhamento e rastreabilidade.



Foram recebidas manifestações dos seguintes tipos: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio. Os assuntos mais frequentes das manifestações foram: Concursos e processos seletivos, Outros em Cultura, Bibliotecas e Acervos Públicos, Combate à Desigualdade, Ações afirmativas, Assédio Moral e Conduta Ética e irregularidades de servidores.

FCRB – Fundação Casa de Rui Barbosa

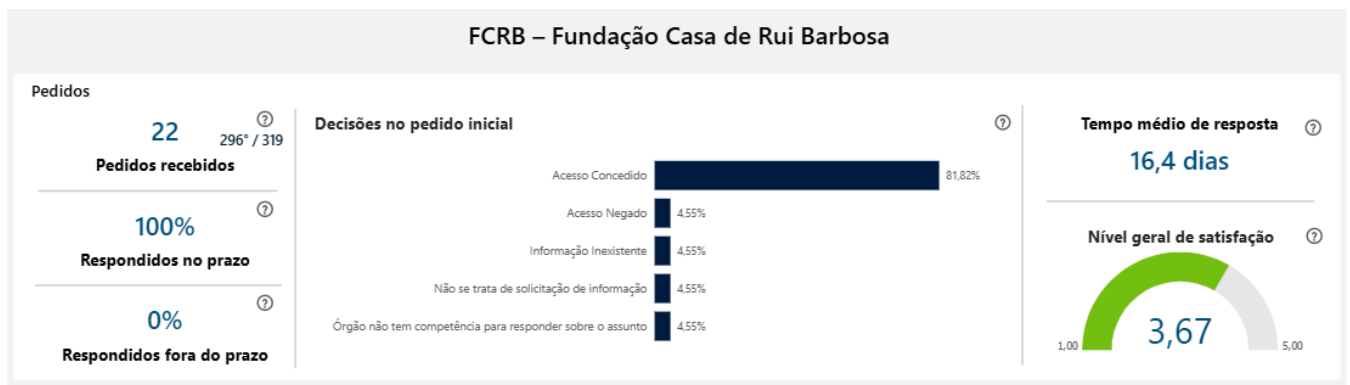


Fonte: Painel Resolveu? (2025)

O Decreto nº 9.492/2018 estabelece que as manifestações de ouvidoria devem receber resposta conclusiva no prazo de até 30 dias, contados da data de seu recebimento, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa. Na FCRB, o tempo médio de resposta das manifestações foi de 17,7 dia, índice que demonstra a conformidade frente ao parâmetro normativo estabelecido.

Atendimentos – Acesso à Informação (LAI)

O atendimento aos pedidos de acesso à informação na Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB) registrou, em 2025, o total de 22 solicitações. O tempo médio de resposta foi de 16,4 dias. Todos os pedidos foram devidamente respondidos e houve interposição de 1 recurso contra as respostas fornecidas pela instituição.



Fonte: Painel LAI (2025)

A maior parte das solicitações teve o acesso concedido de forma integral. A tabela a seguir apresenta os percentuais relativos aos tipos de decisão adotados.

Decisão da manifestação	% Pedidos Respondidos (decisão)
Acesso concedido	81,82%
Acesso negado	4,55%
Informação Inexistente	4,55%
Não se trata de solicitação de informação	4,55%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	4,55%

Fonte: Painel LAI (2025)

A unidade que recebeu maior número de demandas de informação via Lei de Acesso à Informação foi o Serviço de Gestão de Pessoas (8). Também foram registradas demandas direcionadas ao Serviço de Arquivo Histórico e Institucional (3), Ouvidoria

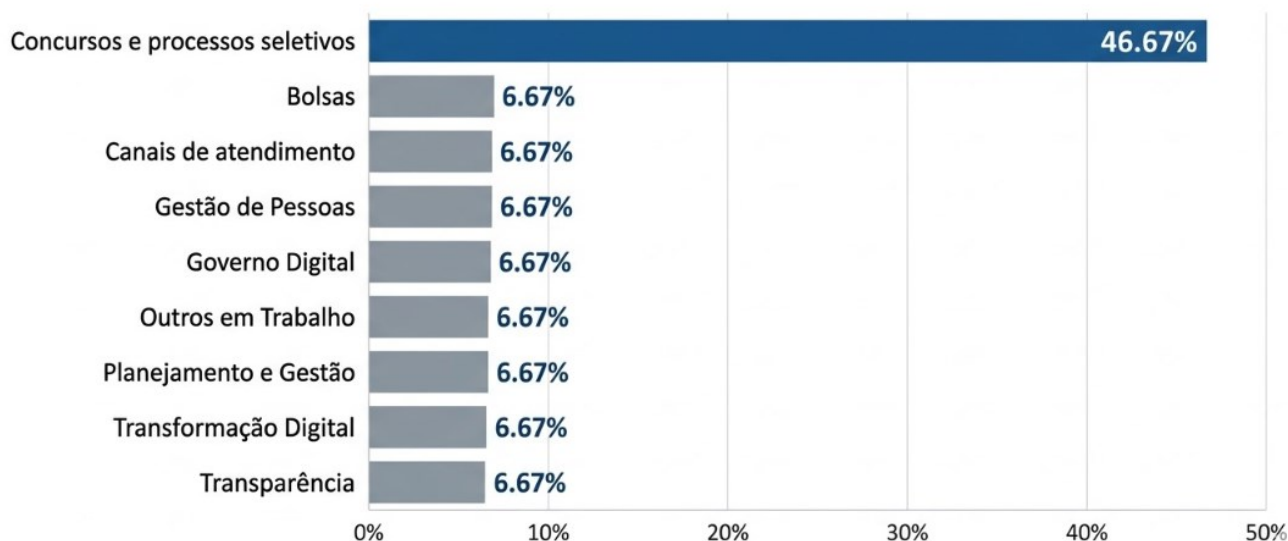
(2), Gabinete da Presidência (2), Centro de Gestão (2), Serviço de Tecnologia da Informação (1), Centro de Memória e Informação (1), Divisão Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos (1), Serviço de Formação e Capacitação em Pesquisa (1).



Fonte: Elaboração própria com base em informações do Painel LAI (2025)

Os assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação foram: Concursos e processos seletivos (46,67%), Bolsas (6,67%), Canais de atendimento (6,67%), Gestão de Pessoas (6,67%), Governo Digital (6,67%), Outros em Trabalho (6,67%), Planejamento e Gestão (6,67%), Transformação Digital (6,67%) e Transparência (6,67%).

Assuntos Mais Demandados - Pedidos de Acesso à Informação (LAI)



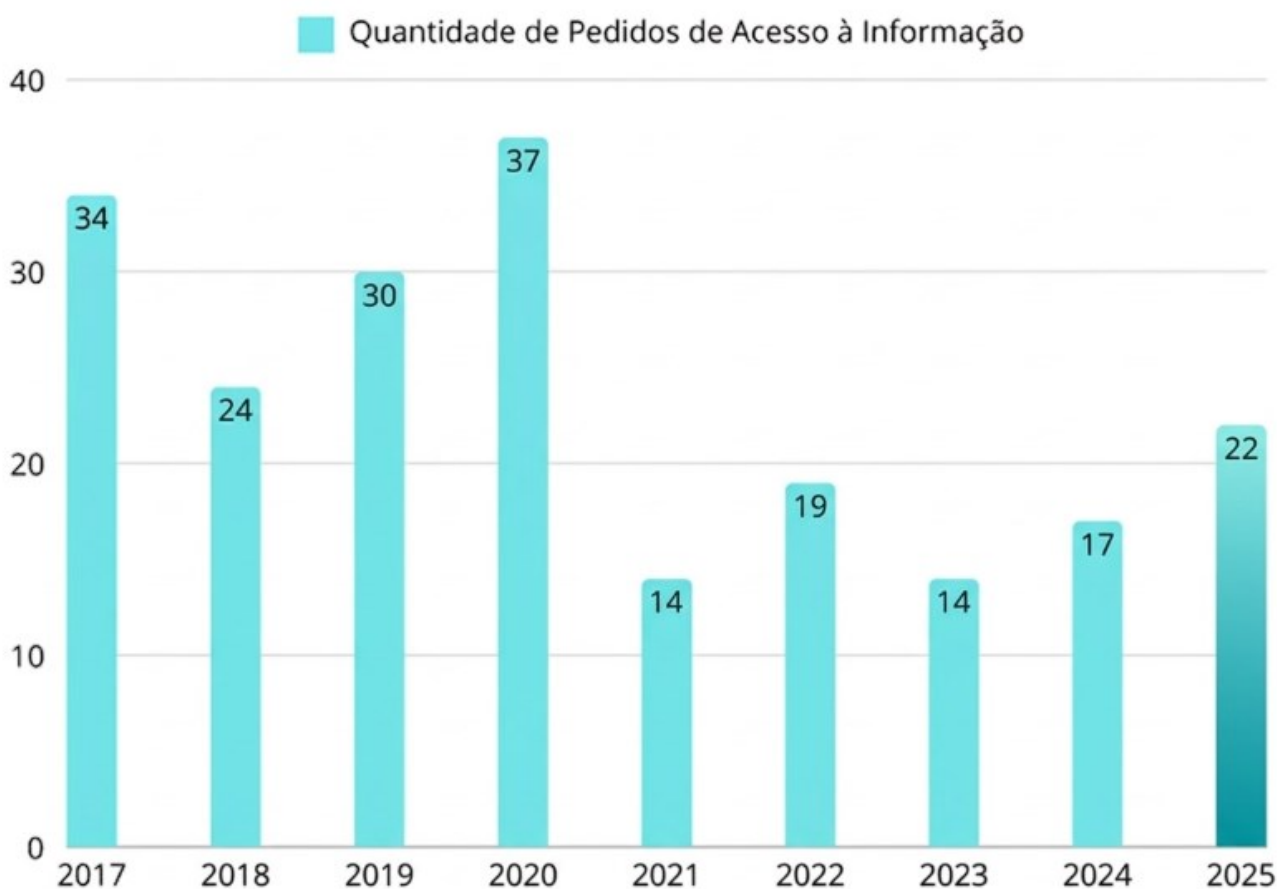
Fonte: Elaboração própria com base em informações do Painel LAI (2025)

Após receber a resposta ao pedido de acesso à informação, o cidadão solicitante é convidado, por meio de correio eletrônico, a participar de uma pesquisa de satisfação cujo formulário encontra-se disponibilizado na própria Plataforma Fala.BR. Ao observarmos os dados de 2025, notamos que, embora 22 cidadãos tenham solicitado informações, apenas 3 responderam à pesquisa automática, resultando em um nível geral de satisfação de 3,67 em uma escala que compreende valores de 1,00 a 5,00.

Com relação à evolução histórica dos pedidos de acesso à informação junto à FCRB nos últimos anos, observa-se que os anos de 2021 e 2023 registraram a menor quantidade, com 14 pedidos em cada ano. Verifica-se, além disso, uma redução no número de pedidos a partir de 2020, o que pode ser justificado pela ampliação da transparência ativa e pelo constante esforço em disponibilizar dados atualizados no sítio eletrônico da instituição.

Em contrapartida, o aumento observado em 2025 decorre diretamente da realização do concurso público pela Fundação Casa de Rui Barbosa, evento que impactou significativamente os canais de transparência e atendimento ao cidadão. Dessa forma, o tema Concursos e Processos Seletivos tornou-se o

principal foco das demandas recebidas pelo canal Fala.Br, abrangendo tanto os serviços de Ouvidoria quanto os de Acesso à Informação.



Fonte: Elaboração própria com base em informações do Painel LAI (2025)

Comparativo entre Ouvidorias

De acordo com as informações disponibilizadas pelas entidades vinculadas ao Ministério da Cultura no Painel Resolveu?, observa-se que a Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB), comparativamente às demais instituições, registrou um quantitativo significativamente menor de manifestações recebidas no ano de 2025.

Esse dado pode indicar a possibilidade de subnotificação das manifestações de ouvidoria, uma vez que algumas demandas podem estar sendo recebidas diretamente por outras áreas da instituição e não sendo encaminhadas à Ouvidoria para registro e acompanhamento no sistema oficial.

Dessa forma, destaca-se a importância de reforçar os fluxos internos de encaminhamento das manifestações, garantindo que todas as demandas recebidas pela instituição sejam devidamente registradas e tratadas por meio dos canais oficiais de ouvidoria, contribuindo para maior transparência, monitoramento e aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

Entidade Vinculada	Nº total de manifestações em 2025
Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB)	29
Fundação Cultural Palmares (FCP)	160
Fundação Nacional de Artes (FUNARTE)	244
Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM)	122
Fundação Biblioteca Nacional (FBN)	772
Agência Nacional do Cinema (ANCINE)	981
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN)	1684

Fonte: Painel Resolveu? (2025)

Considerações Finais

O **Relatório Anual de Ouvidoria da Fundação Casa de Rui Barbosa**, referente ao exercício de 2025, tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e contribuir para o aprimoramento de seus procedimentos internos, de modo a assegurar o adequado tratamento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos e o melhor atendimento à sociedade.

Os principais desafios enfrentados no ano de 2025 estiveram relacionados à escassez de recursos humanos necessários para o pleno desenvolvimento das atividades esperadas de uma ouvidoria pública. Para o próximo ano, serão envidados esforços para a formalização do fluxo de tratamento das manifestações, bem como para o desenvolvimento de ações que evidenciem, tanto para a sociedade quanto para os servidores e colaboradores da FCRB, as atribuições e competências da Ouvidoria.