



**MINISTÉRIO DA CULTURA  
FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

## **BOLETIM INTERNO DE PESSOAL - 2024**

### **FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

DESDE 12 DE ABRIL DE 1990

**ANO MMXXIV Nº 03 PUBLICAÇÃO DE “PORTARIA E PORTARIA DE PESSOAL”**

Rio de Janeiro, 19 de março de 2024

### **FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

**Presidência da Funarte**

**Diretoria Executiva**

**Diretoria de Logística, Orçamento e Administração**

**Coordenação de Gestão de Pessoas**

**MARIA FERNANDES MARIGHELLA**

**Presidenta**

**LEONARDO LESSA**

**Diretor-Executivo**

**FILIPPE PEREIRA DE AGUIAR BARROS**

**Diretor de Logística, Orçamento e Administração**

**JORGE FELIPE DE LEMOS MAGALHÃES**

**Coordenador de Gestão de Pessoas**

**BOLETIM INTERNO DE PESSOAL**

**SEÇÃO 1**

**Atos Normativos**

**SEÇÃO 2**

**Atos Decisórios**

**SEÇÃO 3**

**Atos Enunciativos**

**SUMÁRIO**

**SEÇÃO 1 - Atos Normativos**

**SEÇÃO 2 - Atos Decisórios**

**Presidência/Diretoria Executiva**

**SEÇÃO 3 - Atos Enunciativos**

-

**PORTARIA FUNARTE Nº 610, DE 18 DE MARÇO DE 2024**

Dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria, no âmbito da Funarte.

**A Presidenta da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE**, nomeada pela Portaria de Pessoal MTur nº 19, de 18 de janeiro de 2023, publicada no DOU de 19 de janeiro de 2023, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VIII, do art. 19, do Estatuto da FUNARTE, aprovado pelo Decreto nº 11.240, de 18 de outubro de 2022, publicado no DOU de 19 de outubro de 2022, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidos, nos termos desta Portaria, os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria de que trata o Decreto nº 9.492 e de solicitação de simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, no âmbito da Fundação Nacional de Artes - Funarte.

**CAPÍTULO I**

## DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é o canal único para recepção e tratamento de manifestações de Ouvidoria e solicitações de simplificação, no âmbito da Funarte, observado o procedimento disposto no Capítulo II.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Portaria, consideram-se:

I - manifestante: o usuário de serviços públicos que realiza manifestação nos termos do Decreto n.º 9.492, de 2018;

II - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

VII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VIII - comunicação de irregularidade: manifestação apresentada de forma anônima, sem identificação do manifestante;

IX - solicitação de simplificação: proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente), por meio de formulário próprio (Simplifique!);

X - agente público: todo aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, exerce mandato, cargo, emprego ou função na Funarte;

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado ou informação perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII - elementos de identificação: nome, endereço e quaisquer outros dados ou metadados que permitam a associação direta ou indireta do usuário à manifestação por ele realizada;

XIII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado ou informação perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente;

XIV - unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia; e

XV - habilitação: procedimento de análise prévia por meio do qual a Ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância da denúncia, para seu encaminhamento à unidade de apuração.

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento e pela análise prévia das manifestações, inclusive das denúncias, no âmbito da Funarte.

Art. 5º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR.

§ 1º Caso a manifestação seja recebida por meio distinto ao definido no caput, a Ouvidoria orientará o/a manifestante a realizar sua manifestação diretamente na Plataforma a que se refere o caput.

§ 2º A Ouvidoria poderá realizar a inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR, mediante autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de seu cadastro na plataforma.

§ 3º Na ausência da autorização a que se refere o § 2º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da plataforma.

§ 4º As manifestações que eventualmente tenham sido recebidas por qualquer outra unidade da Funarte deverão ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria:

I - por meio do endereço eletrônico "ouvidoria@funarte.gov.br", quando a manifestação for recebida originalmente por correio eletrônico; ou

II - nas demais hipóteses, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI para a unidade de Ouvidoria da Funarte, devendo o processo ser gerado com nível de acesso restrito.

§ 5º Se a manifestação for recebida verbalmente, a unidade de ouvidoria deverá orientar o cidadão a cadastrá-la no Fala.BR, e, em caso de impossibilidade, deverá promover a redução a termo sendo que, antes de registrá-la no Fala.BR, procederá à leitura do texto para que o manifestante indique se concorda com o seu teor ou se deseja que seja feita alguma alteração.

Art. 6º As manifestações que não contiverem identificação do manifestante serão registradas na Plataforma Fala.BR como comunicações de irregularidade, sendo dado a estas o tratamento de denúncia.

Art. 7º O atendimento presencial para coleta de manifestações de Ouvidoria será realizado pela equipe da Ouvidoria no Edifício Sede da Funarte, no Rio de Janeiro mediante agendamento prévio.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar o acompanhamento da Comissão de Ética para a realização do atendimento a que se refere o caput.

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Portaria, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 9º É vedada qualquer exigência quanto aos motivos determinantes para a apresentação de manifestações.

### CAPÍTULO III

#### DA PROTEÇÃO À IDENTIDADE DOS MANIFESTANTES

Art. 10º A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei n.º 12.527, de 2011, e demais normas aplicáveis.

Art. 11º Para fins de tratamento de denúncias, os elementos de identificação do denunciante consistem em informação pessoal, protegida conforme legislação vigente, cabendo sua preservação desde o recebimento da denúncia, independentemente de sua habilitação na análise prévia.

§ 1º O acesso ao conteúdo da denúncia e às informações do denunciante deve estar restrito aos servidores envolvidos no procedimento de apuração, sendo vedado dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante, conforme previsto no § 3º do art. 4º do Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 2º Os servidores e colaboradores que receberem ou tiverem acesso à denúncia tornam-se, desde o seu recebimento, corresponsáveis pela manutenção do sigilo das informações do denunciante e do conteúdo da denúncia.

Art. 12º Antes da disponibilização da denúncia para apuração, a Ouvidoria procederá à sua pseudonimização, sendo vedada a adoção de métodos ou procedimentos que resultem em anonimização.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato em todos os documentos da manifestação, incluindo anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz ou imagem do denunciante, ou outros dados que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, permitindo sua identificação por meio direto ou indireto.

§ 2º Quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, a unidade de apuração poderá requisitar informações sobre a identificação do denunciante.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas à unidade de apuração sem os documentos eventualmente apresentados em anexo, com indicação de que os documentos anexos à denúncia estão sob a guarda da Ouvidoria e de que se encontram disponíveis mediante solicitação formal, devidamente justificada, da unidade de apuração.

§ 4º Os requerimentos de que tratam os §§ 2º e 3º serão registrados por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 13º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outras unidades, entidades ou órgãos:

I - não implica a perda de sua natureza restrita;

II - deve obedecer à legislação vigente que dispõe sobre a proteção da identidade dos denunciantes; e

III - poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

a) mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria de outras entidades ou órgãos;

b) para cumprimento de ordem judicial; ou

c) mediante requerimento de órgãos de apuração, conforme §§ 2º e 3º do art. 12.

Art. 14º Na hipótese prevista na alínea a do inciso III do art. 13, a Ouvidoria solicitará o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no § 1º não impede que a Ouvidoria promova o encaminhamento da denúncia pseudonimizada a outra entidade ou órgão, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 15º A restrição de acesso a dados pessoais estabelecida nesta Portaria não se aplica à denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou à flagrante má-fé por parte do manifestante.

## CAPÍTULO IV

### DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### Seção I

##### Das competências e das atividades

Art. 16º Competem exclusivamente à Ouvidoria as atividades relacionadas a:

I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, conforme previsto nos §§ 2º, 3º e 4º do art. 4º;

II - triagem;

III - redirecionamento de demanda recebida à órgão ou entidade que detenha competência legal para tratar da matéria, quando a manifestação não for de competência da Funarte;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - trâmite à unidade ou unidades organizacionais responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação;

VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade organizacional demandada;

VIII - reabertura da manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e

IX - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.

Art. 17º Na análise preliminar deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria e deverá ser realizada a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto, subassunto e demais indexadores relacionados à manifestação.

§ 1º Sempre que julgar necessária para a análise prévia, ou quando solicitado pela unidade demandada, a Ouvidoria solicitará a complementação de informações ao manifestante, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 2º A falta da complementação de informações pelo usuário, no prazo estabelecido no § 1º, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 18º A Ouvidoria poderá arquivar a manifestação recebida, ainda na análise preliminar, quando esta:

- I - tiver perdido o objeto;
- II - conter texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoem da urbanidade;
- III - tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento; ou
- IV - nos casos de denúncias, quando não conter elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância, indispensáveis à sua apuração.

Art. 19º A Ouvidoria encaminhará, para tratamento no âmbito de outras unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, as manifestações que envolverem matérias de competência de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e cujo conteúdo seja alheio às competências da Funarte.

Parágrafo único. O encaminhamento de que trata o caput:

- I - deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação;
- II - observará as respectivas competências dos órgãos e entidades; e
- III - será realizado por meio da Plataforma Fala.BR.

Art. 20º As manifestações que envolverem matéria alheia aos órgãos e entidades integrantes do SisOuv:

- I - serão encaminhadas pela Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR, às unidades de Ouvidoria que possuam cadastro ativo na Plataforma, conforme respectivas competências para tratamento; ou
- II - serão concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade da administração pública ao qual o assunto deve ser por eles direcionado, sempre que possível.

Art. 21º Os encaminhamentos de que tratam os artigos 19 e 20:

- I - não implicam em perda da natureza restrita da manifestação, sobretudo com relação aos elementos de identificação do manifestante;
- II - serão precedidos de solicitação de consentimento ao manifestante, quando a manifestação for do tipo denúncia; e
- III - poderão ser precedidos de solicitação de autorização ao manifestante, nos casos em que houver

risco de exposição indesejada frente ao órgão, à entidade ou ao ente federativo responsável pelas providências requeridas, quando a manifestação for do tipo reclamação.

§ 1º Na solicitação de consentimento de que trata o inciso II e na autorização de que trata o inciso III do caput, será concedido o prazo de 20 (vinte) dias para que o manifestante registre sua resposta na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Na ausência do consentimento expresso de que trata o inciso II do caput, a Ouvidoria:

I - somente poderá reencaminhar a denúncia após sua pseudonimização; ou

II - quando sua pseudonimização descaracterizar o fato relatado, inviabilizando eventual apuração, a circunstância deverá ser devidamente justificada e registrada na Plataforma Fala.BR para o encerramento da denúncia e envio da resposta conclusiva ao manifestante.

Art. 22º O trâmite de manifestações entre a Ouvidoria e demais unidades organizacionais da Funarte e das unidades organizacionais entre si será realizado por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º As diretorias da Funarte dispõem de representantes para, na condição de pontos focais, serem responsáveis por:

I - receber os encaminhamentos previstos nesta Portaria;

II - analisar e adotar as providências necessárias ao atendimento da demanda; e

III - encaminhar suas contribuições à Ouvidoria.

Art. 23º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o inciso VII do art. 16, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável.

Parágrafo único. A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade organizacional responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar a sua relevância para os fins de que trata o inciso VIII do art. 16.

#### Subseção I

##### Elogio

Art. 24º No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo:

I - ao servidor ou trabalhador terceirizado da Funarte elogiado e à sua chefia imediata; ou

II - aos gestores responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de servidor ou trabalhador terceirizado na manifestação.

§ 1º A resposta conclusiva do elogio conterá informação acerca da ciência dada aos agentes ou gestores nos termos deste artigo.



§ 2º A Ouvidoria tramitará, para fins de registro nos assentamentos funcionais do elogiado, os elogios de que trata o inciso I do caput:

I - à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas - COGEPE, no caso de servidores;

II – à Divisão de Contratos, no caso de trabalhadores terceirizados.

## Subseção II

### Reclamação

Art. 25º No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite ou encaminhamento do seu conteúdo:

I - à unidade organizacional com competência para tratar a matéria; ou

II- ao órgão ou entidade, quando se referir à atividades ou serviços prestados cuja competência não seja da Funarte, observado o disposto no art. 21.

Parágrafo único. As unidades a que se refere o inciso I do caput encaminharão à Ouvidoria informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, informações acerca das ações adotadas para tratamento de tal fato.

Art. 26º No tratamento das manifestações do tipo reclamação oriundas de servidores do órgão, a Ouvidoria poderá restringir o acesso aos elementos de identificação do manifestante, desde que não resulte em comprometimento à necessidade de conhecer dos agentes responsáveis.

## Subseção III

### Sugestão e Solicitação

Art. 27º No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional com competência para tratar a matéria.

Art. 28º A unidade organizacional competente da Funarte encaminhará à Ouvidoria proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; ou

III - as seguintes informações, quando possível, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 23 desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I e II do caput, sem prejuízo da prestação de novas informações.

## Subseção IV

### Denúncia

Art. 29º As denúncias que, após a análise preliminar, contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão consideradas habilitadas e tramitadas à unidade da Funarte responsável pela apuração dos fatos, conforme o teor do relato, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, para os procedimentos apuratórios cabíveis.

§ 1º Sem prejuízo de outras hipóteses, será tramitada à unidade responsável pelo tratamento de demandas correccionais e à Comissão de Ética da Funarte, em caso de conduta em desacordo com as normas éticas pertinentes, a denúncia que envolver:

I - agente público em exercício na Funarte;

II - servidor da Funarte aposentado;

III - servidor da Funarte em exercício fora do órgão; ou

IV - pessoas jurídicas na prática de atos contra a Administração Pública.

§ 2º Para fins do disposto no parágrafo anterior, considera-se "unidade responsável pelo tratamento de demandas correccionais" aquela indicada no Estatuto da Funarte ou unidade formalmente designada para o exercício desta atividade.

§ 3º Na análise preliminar, caso a Ouvidoria conclua que não há elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade, a denúncia será arquivada, sem tramitação às demais unidades.

§ 4º No caso de denúncia que aponte malversação de recursos públicos federais por agentes públicos ou privados, será enviada à Auditoria Interna, observado o disposto no § 1º.

§ 5º É vedada a realização de diligências, pela Ouvidoria, junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, conforme prevê o art. 17 da Portaria CGU n.º 581, de 9 de março de 2021.

Art. 30º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação ao manifestante:

I - sobre o seu encaminhamento à unidade de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados; ou

II - sobre a sua conclusão no âmbito da Ouvidoria, na hipótese de a denúncia não ter sido habilitada.

Art. 31º A unidade responsável pela apuração deverá inserir no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR informação sobre o arquivamento, encaminhamento para órgão ou entidade externa ou a conclusão de apuração da denúncia.

§ 1º Para os fins do registro de resolutividade de que trata o art. 23 desta Portaria, será considerada "resolvida", no âmbito da Funarte, a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela unidade competente no âmbito da Funarte.

§ 2º A Ouvidoria realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Fala.BR e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao manifestante, nos termos do inciso VIII do art. 16, observado o disposto na Lei n.º 12.527, de 2011.

## Subseção V

### Solicitação de Simplificação

Art. 32º No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação - Simplifique!, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional da Funarte responsável pelo respectivo serviço, a qual se manifestará sobre a possibilidade de adoção das ações solicitadas.

Parágrafo único. Quando acatada a solicitação de simplificação, a unidade organizacional deverá informar à Ouvidoria:

I - a descrição da simplificação a ser implementada a partir da elaboração do fluxo das atividades do respectivo serviço;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

## Seção II

### Dos Prazos de Atendimento

Art. 33º Para fins de atendimento à Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, serão observados os seguintes prazos:

I - 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva à manifestação;

II - 20 (vinte) dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades organizacionais acionadas, nos termos do inciso VI do caput do art. 16, enviem informações ou propostas de resposta;

III - 5 (cinco) dias, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as unidades organizacionais acionadas, nos termos do inciso VI do caput do art. 16, complementem informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes por parte da Ouvidoria; e

IV - 2 (dois) dias, para que a unidade restitua a demanda à Ouvidoria, quando envolver manifestação que não seja competência daquela unidade.

§ 1º Os prazos de que tratam os incisos I e II do caput podem ser prorrogados uma única vez, por igual período.

§ 2º As solicitações de prorrogação devem ser encaminhadas à Ouvidoria por meio do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR, mediante justificativa fundamentada pela unidade responsável pelo assunto, observado o prazo a que se refere o inciso II do caput.

§ 3º Quando houver a necessidade de prorrogar o prazo, a Ouvidoria comunicará ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 4º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria poderá indicar à área responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos II e III do caput.

## CAPÍTULO V

### DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

## Seção I

### Do Acompanhamento

Art. 34º A Ouvidoria fará o acompanhamento das manifestações de forma a:

- I - identificar a necessidade de alterações que resultem na melhoria dos serviços prestados por esta Fundação; e
- II - garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos no art. 33 desta Portaria.

## Seção II

### Do Relatório Anual de Ouvidoria

Art. 35º A Ouvidoria elaborará relatório anual sobre as suas atividades, que deverá conter:

- I - informação sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- II - o número de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no ano anterior;
- III - os assuntos das manifestações e pedidos de acesso à informação;
- IV - a análise dos pontos recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos;
- VI - informações relativas à Carta de Serviços Públicos;
- VII - informações acerca de Consultas e Audiências Públicas eventualmente realizadas; e
- VIII - outras informações relevantes.

Parágrafo único. O Relatório Anual de Ouvidoria será encaminhado ao Gabinete da Presidência da Funarte para ciência e eventual manifestação no prazo de 20 (vinte) dias úteis e, posteriormente:

- I - encaminhado à Controladoria Geral da União; e
- II - disponibilizado integralmente na página da Funarte até o dia primeiro de abril.

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36º Na hipótese de descumprimento do disposto nesta Portaria, o manifestante poderá comunicar a ocorrência à Ouvidoria da Funarte ou ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, de que trata o Decreto n.º 9.492, de 2018.

Art. 37º Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria da Funarte, a qual poderá expedir normativos complementares, manuais, modelos e outros instrumentos necessários ao cumprimento de suas disposições.

Art. 38º Fica revogada a Portaria FUNARTE nº 6, de 01 de março de 2024, devido a intecorrência dentro do sistema SEI no fornecimento de número sequencial de Portaria Funarte.

Art. 39º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Portaria Funarte assinada:**

MARIA MARIGHELLA

**Presidenta**

-

**Boletim Interno de Pessoal assinado:**

JORGE FELIPE DE LEMOS MAGALHÃES

**Coordenador de Gestão de Pessoas**



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Felipe de Lemos Magalhães, Coordenador(a) de Gestão de Pessoas**, em 19/03/2024, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://validacao.turismo.gov.br>, informando o código verificador **2196087** e o código CRC **B45EDBA5**.

**Referência:** Caso responda este Boletim, indicar expressamente o Processo nº 01531.000416/2024-78

SEI nº 2196087