

# **Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da Funarte**

## 1. FINALIDADE DO DOCUMENTO

O presente Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes - Funarte constitui-se em um guia prático que padroniza o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e serviço de informação ao cidadão, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pela Fundação.

O manual foi estruturado considerando as manifestações cadastradas e recebidas na Plataforma [Fala.BR](#), além daquelas recepcionadas nos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria (e-mail, telefone, pessoalmente).

### Características Gerais do Fala.BR

- Recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazo;
- Recursos para elaboração de relatórios;
- Desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize;
- Funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis);
- Sistema utilizado pelas ouvidorias federais e por diversas ouvidorias estaduais e municipais.

As diretrizes observadas neste manual pautam-se naquelas descritas no art. 5º da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017. Também nortearam a elaboração deste documento os princípios da efetividade e da celeridade, visando a resolução das manifestações dos usuários no menor espaço de tempo possível, além daqueles contidos na Constituição Federal brasileira, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A Portaria FUNARTE Nº 9.608/2024 DE 18 DE Março de 2024, determina as normas de ouvidoria interna no que se refere às manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos da FUNARTE, abrangendo os servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que atuem na atividade pública da instituição.

## 2. TERMOS USUAIS

Para efeitos deste manual, consideram-se:

I. **Administração Pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

II. **Agente Público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

III. **Área Técnica Responsável:** são os Órgãos de Assessoramento à Ministra, os Órgãos Singulares, as Coordenações-Gerais, as Divisões, os Departamentos, os Serviços, as Superintendências Federais e as áreas de natureza similar que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação;

IV. **Comunicação de Irregularidade:** Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

V. **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

VI. **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

VII. **Decisão Administrativa Final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

VIII. **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução

dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IX. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X. **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e

XI. **Linguagem Cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XII. **Manifestação:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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;

XIII. **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado deixa de ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018;

XIV. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

XV. **Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;

XVI. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

XVII. **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XVIII. **Unidade de Ouvidoria:** unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;

XIX. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou

potencialmente, de serviço público;

### 3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS E NECESSÁRIAS

Os profissionais de Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE desempenham um papel importante na mediação entre a instituição e os usuários de serviço público. Para assegurar a eficiência e a qualidade no atendimento, algumas competências são especialmente necessárias:

1. **Ouvir e Compreender** - Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
2. **Reconhecer os Usuários como Sujeitos de Direitos** - Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.
3. **Qualificar as Demandas dos Usuários de Forma Adequada** - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
4. **Responder aos Usuários** - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
5. **Demonstrar os Resultados Produzidos** - Desenvolver atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Essas competências são essenciais para assegurar que a Ouvidoria da FUNARTE atue de maneira eficaz, promovendo um diálogo construtivo entre a instituição e os cidadãos, e garantindo que os direitos e as necessidades dos usuários sejam sempre priorizados.

A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) àqueles que

finalizarem os dez cursos oferecidos em modalidade à distância. A Certificação é emitida após a conclusão de todos os cursos.

#### **Canais de acesso à certificação:**

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154>

#### **4. LEGISLAÇÃO RELACIONADA**

O conhecimento, pela equipe da ouvidoria, das normas que abrangem a atuação da instituição a que pertence é fundamental para acompanhar a prestação dos serviços, de maneira a confrontar os procedimentos executados com os padrões previstos na legislação, de modo a garantir a efetividade dos serviços. A seguir, apresentamos a legislação relacionada à atuação da ouvidoria:

Decreto nº 9.492/2018, regulamenta a Lei nº 13.460/2017, e especifica os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do serviço público.

Decreto nº 12.586/2025, aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

Decreto nº 9.094/2017, dispõe sobre a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

Instrução Normativa Conjunta do MPDG-CGU nº 1/2018, estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.

Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709/2018, dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD, redação dada pela Lei 13.853/2019.

Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Resolução nº 03/2019 da CGU, aprova as medidas gerais de salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

### Atendimento Online

Acesse a Plataforma Fala.BR (24h)



### Atendimento presencial

Segunda à Sexta das 09 às 18h  
Endereço: Rua da Imprensa, 16/ 10º andar,  
Centro – Rio de Janeiro Cep: 20030-120

### Atendimento telefônico\*

Telefone e Whatsapp: 021 99599-2690  
Segunda à Sexta das 08h às 18h  
\*Apenas para informações. Não serão registradas manifestações de ouvidoria por telefone.

A Ouvidoria deverá, no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança, bem como o atendimento deve ser realizado em instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial, em local de fácil acesso a todos os cidadãos, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações, conforme estabelece a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art.s 12 a 17.

Com relação ao SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, trata-se de um canal de atendimento como recomenda a LAI – Lei de Acesso à Informação, por onde a sociedade poderá solicitar, por e-mail ([ouvidoria@funarte.gov.br](mailto:ouvidoria@funarte.gov.br)) ou pela Plataforma Fala.BR, qualquer solicitação sobre as diferentes áreas técnicas onde a FUNARTE atua no campo das artes.

É importante o conhecimento da Estrutura Regimental da FUNARTE que é definida pelo Decreto nº 12.586 de 12 de Agosto de 2025 (<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-12.586-de-12-de-agosto-de-2025-648014334>), para o direcionamento correto das manifestações.

Também é importante a ouvidoria conhecer os setores e os agentes responsáveis pela prestação de serviços em sua instituição para fazer uma interlocução efetiva entre o usuário e a administração pública. O desenho de fluxo de processos pode auxiliar a ouvidoria nessa tarefa.

## **6. FLUXO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A representação do fluxo de tratamento das demandas oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) tem como objetivo facilitar o entendimento do profissional da ouvidoria. Este fluxo é alimentado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço público, que se manifestam por meio do Fala.BR, e pelos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria da FUNARTE, sendo essas levadas a cadastro na referida plataforma.

Para tratamento das manifestações, os profissionais da ouvidoria deverão observar atentamente as fases representadas no fluxograma, desde o processo inicial com o devido cadastro na Plataforma Fala.BR, passando pela análise, tramitação à área técnica responsável e, por fim, chegando à conclusão das demandas, em linguagem cidadã, com o envio da resposta ao usuário do serviço público, prezando ao que dispõe a PORTARIA FUNARTE Nº 608 de 18/03/2024 - de 5 de agosto de 2024, CAPÍTULO IV Seção I – Art. 16.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados e da gestão pública do Órgão e o Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições em regime de cooperação mútua com as unidades administrativas.

A seguir apresentamos, detalhadamente, os procedimentos a serem seguidos em cada fase:



## **1 RECEBIMENTO DE DEMANDAS**

Todas as demandas recebidas de cidadãos e usuários de serviços públicos, por qualquer meio, deverão ser encaminhadas imediatamente para a Ouvidoria da Funarte, para o adequado registro, tratamento e controle.

A distribuição de demandas para os servidores/colaboradores refere-se ao processo de atribuição de tarefas e obrigações aos profissionais responsáveis por analisar e responder às demandas recebidas pela Plataforma Fala.BR. A Portaria Nº 608 de 18/03/2024, Artigos 4º, referente ao recebimento de demandas:

## **2 TRATAMENTO PRELIMINAR PELA OUVIDORIA**

A análise prévia é uma das principais fases no tratamento de demandas, já que por meio dela será possível identificar a existência de elementos mínimos para o acolhimento das manifestações dos usuários. Esta fase é de competência exclusiva e indelegável da ouvidoria e deverá ser feita pelo profissional da unidade.

É importante realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos, quando apresentados, observando:

1. Se o assunto condiz com a classificação da manifestação. Caso negativo, alterar a classificação no Fala.BR, observando as definições constantes no Decreto nº 9.492/2018.
2. Se o assunto está relacionado às competências da FUNARTE. Caso negativo, transferir a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente. Nos casos de denúncia, deve-se, preliminarmente, pedir o consentimento do demandante. Havendo negação ou ausência de resposta, será realizado o procedimento de “pseudonimização”, por meio do recurso “extrato” disponibilizado pelo Fala.BR, para, então, ser transmitida à ouvidoria competente.
3. Se há elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que possibilite à unidade técnica alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação. Caso negativo, solicitar complementação quando a manifestação for identificada. Tratando-se de manifestação cadastrada de forma anônima, poderá preliminarmente consultar a área técnica responsável sobre a possibilidade de responder a demanda com os elementos

que foram apresentados. Quando constatado que a demanda não possui nenhum elemento mínimo, encerrar a manifestação justificando a impossibilidade de prosseguimento.

4. Se existem elementos como nome e citações na descrição do texto da manifestação que possibilite a identificação pessoal do demandante. Caso positivo, realizar o processo de “pseudonimização”, “anonimização”, e/ou “extrato” dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação, a exemplo das solicitações de providências e reclamações.

5. Se o demandante registrou nova manifestação com teor idêntico nesta Ouvidoria, para qual existia processo em andamento. Caso positivo, proceder com o encerramento da demanda no Fala.BR por duplicidade. Informar ao usuário que a demanda será tratada no 1º registro.

6. Se o demandante registrou nova manifestação com teor semelhante nesta Ouvidoria, para o qual existe processo em andamento. Caso positivo, proceder com a juntada da nova manifestação nos autos em andamento, ato contínuo, encerrar a referida demanda no Fala.BR, comunicando ao demandante que o acompanhamento da manifestação se dará por meio da primeira demanda registrada.

7. Se a manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para a qual exista processo em andamento, porém com demandantes distintos. Caso positivo proceder com a autuação de novo processo, relacionando-o aos autos em andamento, e descrever no despacho que se trata de manifestação semelhante/idêntica, porém com demandantes distintos.

A Portaria FUNARTE nº 9.608/2024, em seus arts. 16, 17 e 18, determina as normas de tratamento preliminar das manifestações recebidas na Ouvidoria, à saber:

De posse desses elementos, a ouvidoria poderá encaminhar a manifestação para a área competente para promover a devida apuração.

Destaca-se que, desde o recebimento da denúncia ou comunicação com teor de denúncia, o profissional da Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda

da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto n. 10.153, de 2019, seguindo as seguintes diretrizes no procedimento de pseudonimização:

A Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia ou comunicação com teor de denúncia a um indivíduo;

O procedimento de pseudonimização se estenderá à descrição dos fatos e seus anexos;

Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

As denúncias e comunicações com teor de denúncia que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização serão encaminhadas às unidades apuratórias sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto n. 10.153, de 2019.

Realizada a análise prévia da manifestação no Fala.BR, incluir a manifestação no Banco de Dados da Ouvidoria e em seguida, preparar o encaminhamento ao ponto focal da área técnica responsável.

### **3 TRATAMENTO E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES**

A área técnica apresentará os dados que deverão ser complementados para prosseguir no atendimento da demanda, com exceção da manifestação anônima, devendo os profissionais da ouvidoria proceder com a solicitação de complementação dos dados necessários.

Cada profissional da ouvidoria ficará responsável pelo controle e acompanhamento das manifestações que tiveram necessidade de serem complementadas;

O controle pode ser realizado diretamente na plataforma Fala.BR, de forma a verificar

as manifestações atribuídas para cada responsável, observando a data limite oferecida pelo sistema Fala.BR.

Dentro do prazo de 20 dias estipulados pelo sistema Fala.BR, o profissional da ouvidoria passará a acompanhar as manifestações, devendo identificar aquelas que já foram complementadas pelo demandante e, posteriormente, seguir para o tratamento.

Em caso de pedido de complementação, passado o prazo de 20 dias e caso o cidadão não responda com as informações solicitadas, o sistema Fala.BR arquivará a manifestação automaticamente.

Diante do arquivamento automático, deve-se reanalisar o conteúdo da manifestação, de modo a consultar preliminarmente a área técnica responsável sobre a possibilidade de atendimento da demanda com os dados que foram apresentados pelo usuário, antes de proceder com o seu arquivamento definitivo.

A Ouvidoria deverá acompanhar as manifestações que permanecem abertas no Sistema Fala.BR, sem o devido posicionamento da área, seja através da transmissão de resposta conclusiva ou justificativa de prorrogação de prazo, conforme estabelece a [Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), observando as orientações a seguir:

1. Consultar as manifestações diariamente no Fala.BR;
2. Verificar se já existe resposta parcial ou conclusiva da área técnica que possibilite o encerramento da demanda no Fala.BR;
3. A Ouvidoria encaminhará avisos de alerta às unidades administrativas responsáveis no quinto e no penúltimo dia útil anteriores à data de vencimento do prazo de resposta. E, no último dia de prazo, será feita cobrança de atraso para o titular da unidade responsável.

A unidade tem o prazo de 20 dias para retornar com a resposta à Ouvidoria, podendo o prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

A prorrogação no Sistema Fala.Br possibilita a FUNARTE estender o prazo para responder a uma manifestação; prazo este que consiste em 30 dias (20 dias de prazo para a área técnica mais 10 dias de prazo para análise por parte da ouvidoria), podendo ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

A justificativa da prorrogação deve ser clara e objetiva, explicando os motivos pelos quais a manifestação não foi respondida dentro do prazo original.

Alguns dos motivos que justificam a prorrogação, descritos no sistema, são:

- Complexidade para elaborar resposta;
- Aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade;
- Revisão da resposta e adequação da linguagem, entre Outros motivos.

O responsável pelo tratamento das respostas, advindas da área técnica responsável, observará algumas possibilidades que poderão surgir. Vejamos:

#### **4 RESPOSTA CONCLUSIVA**

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

Deverá conter informações claras e objetivas, compatíveis com o que fora alegado na manifestação do demandante. Caso a resposta seja divergente em relação à manifestação, o processo deverá ser devolvido à área técnica mediante despacho da ouvidoria, explicando o motivo da devolução.

Além disso, o profissional da Ouvidoria fará a devida adequação das respostas com o objetivo de garantir que a comunicação com o(a) manifestante ocorra em linguagem clara, simples e cidadã. Nesse sentido, a orientação é evitar termos técnicos e jargões; evitar uso de siglas, optando por sua forma por extenso; reduzir o uso de substantivos abstratos, substituindo por verbos claros e diretos; começar o texto com a informação mais relevante para o(a) manifestante; organizar o conteúdo de forma lógica e acessível, priorizando a clareza, objetividade e empatia.

Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

No elogio, a resposta conclusiva é a que informa sobre o seu encaminhamento e ciência ao agente público, e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado.

A resposta conclusiva da reclamação ou solicitação de providência deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

É oportuno lembrar que não há resposta conclusiva na comunicação de irregularidade, uma vez que esse tipo de manifestação não apresenta a identificação do usuário.

#### Resposta Intermediária

Poderá conter informações quanto às providências que serão adotadas, necessidade de estender o prazo para realização da fiscalização, dentre outros apontamentos voltados para as ações da demanda.

Nas demandas gerais, será retornado ao demandante em até 30 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Os pedidos da Lei de Acesso à informação - LAI terão o prazo de 20 dias para resposta, prorrogados por mais 10 dias – total de 30 dias

## **5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Quando do encaminhamento da resposta conclusiva é importante finalizar a manifestação orientando ao demandante da possibilidade de ajudar a ouvidoria a melhorar o tratamento da manifestação, com a seguinte frase:

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta que permite mensurar quanto o usuário ficou satisfeito com a resposta recebida. Esse nível de contentamento pode estar relacionado à qualidade da resposta, ao tempo de execução, ao atendimento recebido em diferentes canais, entre outros.

O principal objetivo é entender quais são os pontos fortes e o que precisa ser melhorado para que a Ouvidoria alcance os resultados almejados. Através dos feedbacks dos usuários poderá construir estratégias de melhoria para reverter os usuários insatisfeitos e saber para onde direcionar seus esforços.

No âmbito das manifestações dos usuários às ouvidorias públicas, a plataforma [Fala.BR](#) disponibiliza uma pesquisa de satisfação automaticamente, após o usuário receber a resposta conclusiva de sua manifestação.

Essa pesquisa de satisfação convida o usuário a informar sobre a resolutividade da demanda, sobre a compreensão da resposta e sobre o nível de satisfação com o atendimento prestado:

Pesquisa de Satisfação do Fala.BR

A sua demanda foi atendida? \*

☐ Sim

☐ Não

☐ Parcialmente Atendida

A resposta fornecida foi fácil de compreender? \*

☐ Muito fácil de compreender

☐ Fácil de compreender

☐ Regular

☐ Difícil de compreender

☐ Muito difícil de compreender

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? \*

☐ 😊 Muito Satisfeito

☐ 😊 Satisfeito

☐ 😊 Regular

☐ 😞 Insatisfeito

☐ 😞 Muito Insatisfeito

Deixe aqui seu comentário:

Responder

Fonte: Site da plataforma Fala.BR

## 6. REGISTRO DO BANCO DE DADOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria terá um responsável pela gestão e manutenção de dados. Para cada manifestação tratada é importante atualizar a planilha de banco de dados da ouvidoria, preenchendo todos os campos disponíveis, sendo de suma importância para fins de

relatórios e consulta de dados precisos, não apresentados por outras fontes. Vejamos:

- a. Deverá constar todas as manifestações cadastradas, sem exceções, desde aquelas que foram encaminhadas para a área técnica; as transferidas para outras unidades de ouvidoria; as concluídas; as cadastradas; as arquivadas, entre outras;
- b. A planilha segue um padrão que deverá ser respeitado durante o preenchimento, evitando embarçar o controle e a finalidade;
- c. Quando a demanda retornar à Ouvidoria com a resposta da área técnica, deverá ser alterado na planilha o nome da área que respondeu a demanda, o status atual.

O **Painel Resolveu?** permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Na ferramenta, os dados podem ser filtrados por órgão ou entidade, por período, por tipos de manifestação, por temas e por assuntos.

Além dos resultados das pesquisas de satisfação referentes ao atendimento da ouvidoria, o painel disponibiliza: percentual de manifestações por tipo; série histórica das manifestações; rankings de órgãos mais demandados, dos principais assuntos e do tempo de atendimento em cada órgão.

O perfil do cidadão que apresenta manifestações na plataforma Fala.BR também pode ser consultado a partir de dados sobre faixa etária, gênero, localização geográfica, e raça/cor. Ressaltamos que, ao registrar uma manifestação, o usuário é convidado a preencher esses dados de cadastro, eles não são de preenchimento obrigatório.



FUNARTE – Fundação Nacional de Artes



340  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1  
ÓRGÃO



EM TRATAMENTO

2

100%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

324

99%

1%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO

11,02  
Tempo Médio  
(dias)



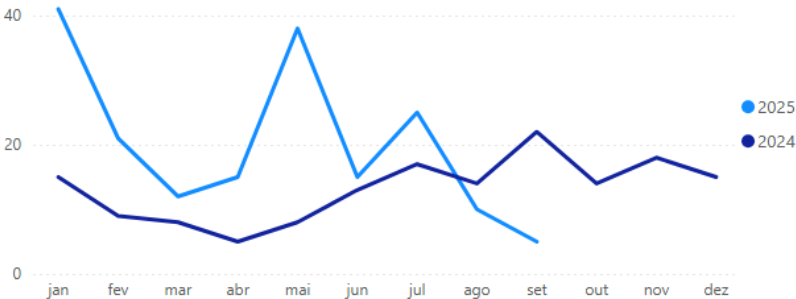
ARQUIVADAS

14

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

41

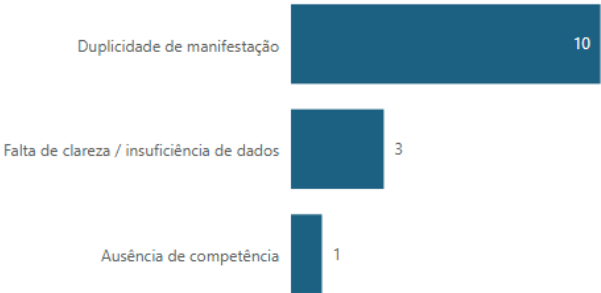
Serie Histórica



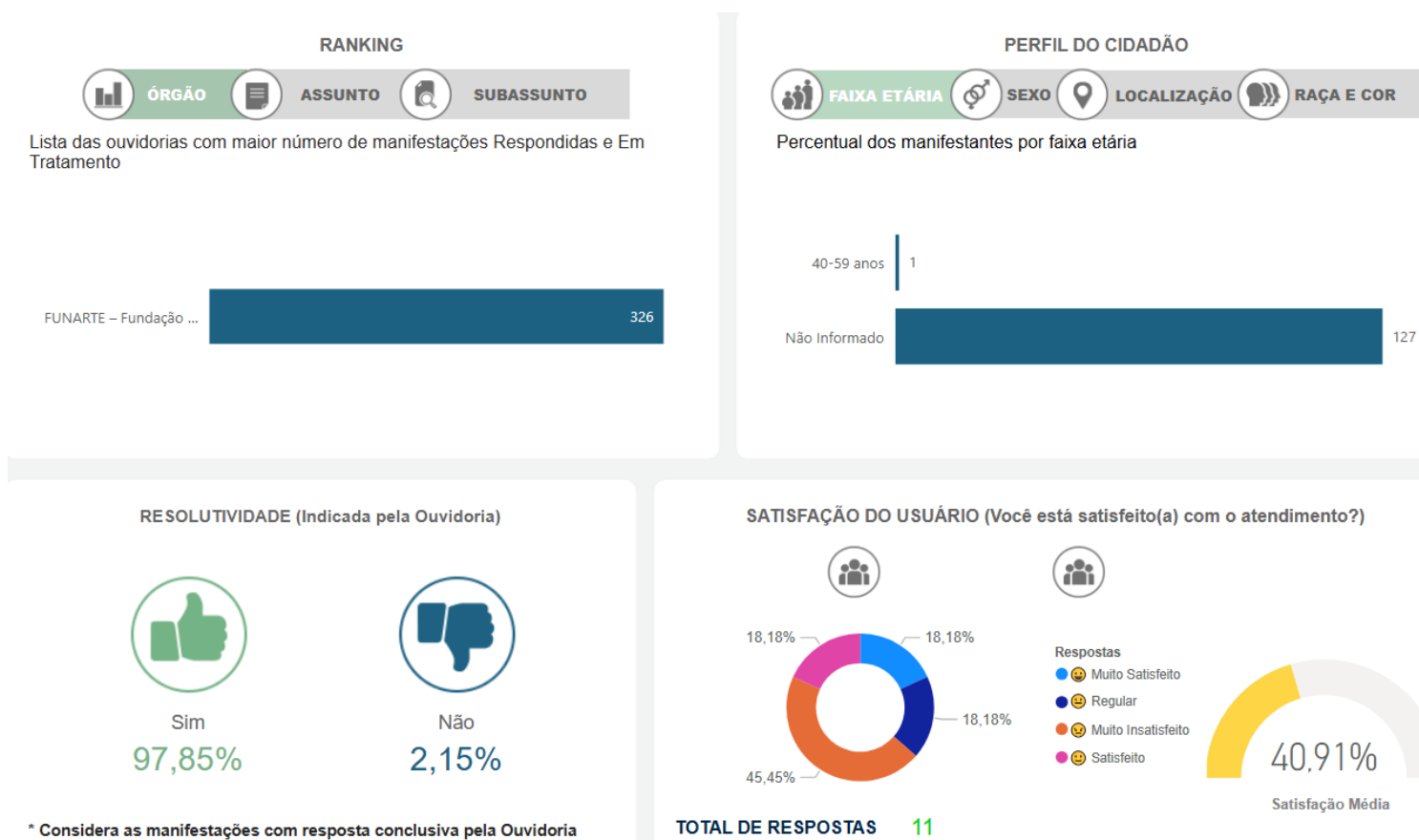
ARQUIVADAS



TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Ativar o Window  
Acesse Configurações



Painel Resolveu? - Visão Geral. Órgãos da esfera: federal, estadual, municipal, serviço autônomo e judiciário federal.

O desenho de fluxos de processo ajuda a ouvidoria e o próprio ente público a melhor identificar as etapas do serviço e seus responsáveis.

## 7 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para o Poder Executivo Federal, as manifestações dos usuários podem ser classificadas em sete tipos: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão (Lei nº 13.460/2017) e pedido de acesso à informação pública (Lei nº 12.527/2011).

## **1.Reclamação**

A reclamação, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos no MCTI e à conduta de seus agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Poderá, ainda, apresentar um descontentamento em relação a qualidade de produtos que são fiscalizados pelo MCTI. O Usuário expressa desagrado com um serviço prestado na forma de crítica ou opinião desfavorável.

### **1. Elogio**

O elogio apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido no âmbito do MCTI. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público.

### **2. Denúncia**

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria, Comissão de Ética, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Além disso, as denúncias poderão ainda envolver irregularidades cometidas por Unidades da Funarte:

- Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.
- Deve-se identificar, preliminarmente, se é matéria de competência da FUNARTE, e, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR, para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;
- Antes do encaminhamento da demanda à ouvidoria competente, quando a denúncia

não for de competência da FUNARTE, deverá ser solicitado, via Fala.BR, o consentimento do demandante para transferência para outra unidade de ouvidoria. Havendo negação ou ausência de resposta à solicitação de consentimento, será realizado o processo de “pseudonimização” das informações que possibilitem a identificação do autor da manifestação, por meio do recurso “EXTRATO”, disponibilizado pelo Fala.BR, para então, poder ser tramitada à ouvidoria competente;

- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- Identificando que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR;
- Nos casos das denúncias de competência da FUNARTE que contenham os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo.

### **3. Comunicação de Irregularidade**

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria, Comissão de Ética, etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Além disso, as comunicações poderão ainda envolver irregularidades cometidas por Unidades de Pesquisas vinculadas a FUNARTE.

Nesse tópico serão abordadas somente as orientações quanto às comunicações cujo conteúdo verse sobre irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência da FUNARTE , com exceção das que envolvem irregularidades

praticadas por agentes públicos da FUNARTE, que deverão seguir o item deste manual, sobre tratamento de Fluxos Especiais.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da comunicação de irregularidade:

1. Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da comunicação ou nos anexos apresentados contém informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a pseudonimização dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda;
2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de demandas em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
3. Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;
4. Existindo dúvidas quanto ao arquivamento da manifestação, deverá, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente, para verificar se existe a possibilidade de apuração apenas com os elementos fornecidos na manifestação;
5. Nos casos em que a comunicação seja de competência da FUNARTE e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente;
6. Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo.

#### **4. Solicitação de Providência**

Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública federal adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizado para comunicar problemas.

Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da FUNARTE:

1. No caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;
2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
3. Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação, observando os critérios do item 14 deste manual;
4. Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
5. E nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve - se tramitar atendendo a especificação do fluxo.

## 8. CONCLUSÃO

A ouvidoria, por sua própria razão de ser, é o setor em que a comunicação é ferramenta básica de trabalho para se atingirem os objetivos de mediação, interlocução e conciliação. A comunicação interna é necessária para que a ouvidoria possa intermediar as demandas do cidadão com o próprio órgão.

É importante destacar a necessidade de a ouvidoria manter uma boa comunicação com agentes externos que também recebem demandas da população; essa interlocução reduz os custos processuais, minimiza litígios e otimiza a gestão pública.

Ao tratar manifestações de usuários de serviços públicos, a ouvidoria deve atuar como instrumento provocador de mudanças na gestão, ao propor medidas para adequar a prestação de serviços e oferecer informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

A ouvidoria deve conhecer as normas da instituição a qual pertence, dessa forma, ela estará mais instrumentalizada para tratar as demandas individuais em busca de soluções coletivas para melhoria da gestão.

A mediação e a conciliação exercem papel importante no tratamento das demandas, pois, por meio do diálogo, a ouvidoria favorece a solução pacífica de conflitos.

Para ir além da forma tradicional de aguardar passivamente as manifestações chegarem e atingir um atendimento de excelência, a ouvidoria precisa desenvolver ações proativas e ir ao encontro do cidadão. A atuação proativa é um dever da ouvidoria, previsto na Lei nº 13.460/2017, e é importante porque amplia a possibilidade de receber informações úteis para a melhoria da gestão.

A ouvidoria deve ser o canal único para registro e tratamento das manifestações, o que traz benefícios tanto para os cidadãos quanto para a gestão pública. Entre os benefícios destacamos: padronizar o tratamento das manifestações; reduzir os conflitos; facilitar a obtenção de dados gerenciais e mitigar o risco de perda de prazos e vazamento de dados pessoais.