

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022

ibram
instituto brasileiro de museus

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS

Fernanda Santana Rabello de Castro

Presidenta do Instituto Brasileiro de Museus

Marcos Calebe Passos Borges Barcellos

Chefe de Gabinete

Fernanda Carolina Cordeiro Costa

Ouvidora

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Competências
3. Estrutura, instalações e acesso
4. Avaliação Quantitativa
5. Áreas Demandadas
6. Avaliação Qualitativa
7. Análise de prazos
8. Progressos
9. Próximos Passos



1

Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus, apresenta, o presente relatório, em cumprimento ao que estabelece o art. 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Corregedoria-Geral da União, com intuito de prestar informações acerca do número de manifestações, motivos, análises dos pontos recorrentes, bem como providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas ao longo do ano de 2022, bem apresentar conclusão acerca das melhorias a serem implementadas na busca pela excelência na prestação de serviços.

Os dados deste relatório são baseados nas manifestações recebidas e/ou inseridas na Plataforma FALABR, instrumento utilizado pelas ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal para tratamento de Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Simplifique direcionados a este Instituto.



2

Competências

Conforme Portaria Ibram nº 1142 de 30 de Março de 2022, são atribuições desta ouvidoria:

- Contribuir para a garantia da transparência e da eficácia das atividades desenvolvidas pelo Ibram, seus museus, órgãos e servidores, além de facilitar o acesso à informação e ampliar a interlocução com a sociedade, nos termos da legislação competente.
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços do Ibram, bem como quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores diretamente ligados ou subordinados ao Ibram;
- Acompanhar as providências adotadas pelos órgãos do Ibram relativamente aos encaminhamentos efetuados;
- Prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às manifestações recebidas;
- Atender às disposições do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e
- Assessorar a Presidência e a Diretoria do Ibram no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), bem como monitorar sua implementação no âmbito do Ibram. Cooperar com os demais órgãos do Ibram visando a salvaguardar os direitos e a garantir a qualidade das ações e serviços prestados.



3

Estrutura e Acesso

A Ouvidoria Ibram é composta atualmente por uma servidora que atua no atendimento às demandas de Ouvidoria, SIC e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Instituto. A Ouvidoria conta também com suplente que atua nas questões em que possa haver conflito de interesses ou em caso de ausência.

Endereço:

IBRAM: SBN, Q 2, Bloco N, Edifício CNC III, Lote 8 - Brasília DF, 70040- 020.

Contatos: (61) 3521-4315

<https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/ouvidoria>

ouvidoria@museus.gov.br

Manifestações 2022

Avaliação Quantitativa

No ano de 2022 foram cadastradas 61 manifestações de Ouvidoria no Instituto, 12 a mais que as 49 manifestações registradas em 2021. Entre os tipos de manifestação de Ouvidoria mais cadastrados destacam-se as do tipo solicitação.

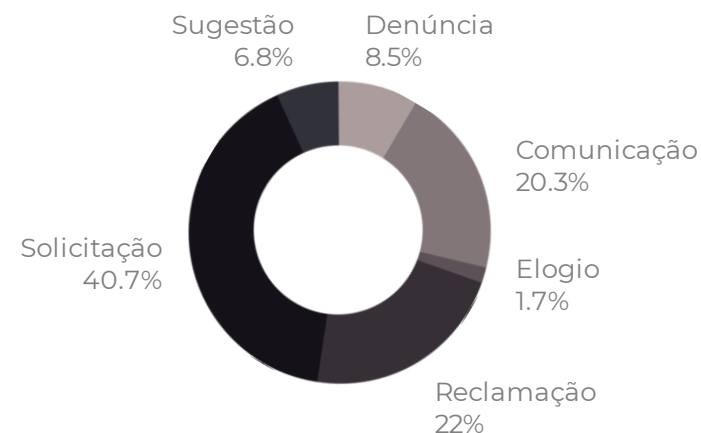


Manifestações 2022

Avaliação Quantitativa

Os tipos de manifestação cadastrados foram distribuídos conforme o gráfico: ao lado:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	24
Reclamação	13
Comunicação de Irregularidades	12
Denúncia	05
Sugestão	04
Elogio	01



Não houve cadastro de manifestações do tipo Simplifique ou Não classificadas.

40%
solicitações

59
Manifestações
Recebidas

Áreas Demandadas

Ao longo do ano, a Ouvidoria contou com a contribuição das diversas áreas do Ibram, conforme suas competências no fornecimento de informações e contribuições na produção de respostas ao cidadão.

Área	Quantidade
Ouvidoria	13
Coordenação de Produção e Análise da Informação	7
Representação Regional em Minas Gerais	4
Núcleo de Relações Institucionais	3
Diretoria do Departamento de Processos Museais	3
Coordenação de Estratégia e Sustentabilidade	3
Coordenação de Comercialização de Produtos	2
Diretoria do Museu Casa da Hera	2
Protocolo	1



Áreas Demandadas

Área	Quantidade
Museu Histórico Nacional	1
Divisão de Contratos	1
Divisão de Capacitação e Organização	1
Diretoria do Museu Imperial	1
Diretoria do Museu das Missões	1
Diretoria do Museu Nacional de Belas Artes	1
Diretoria do Museu do Ouro	1
Coordenação de Recursos Logísticos e Licitações	1
Coordenação de Museologia Social e Educação	1
Coordenação de Gestão de Pessoas e ASCOM	1

Área	Quantidade
Coordenação de Gestão de Pessoas	1
Coordenação de Arquitetura da Informação Museal	1
Coordenação Administrativa do Museu Imperial	1
Comissão de Ética do Ibram	1
Coordenação de Acervo Museológico	1

Conforme a distribuição por área demandada, além das respostas produzidas pela Ouvidoria houve maior demanda de participação da Coordenação de Produção de Análise da Informação.

Avaliação Qualitativa

Dentre os assuntos mais cadastrados destacam-se a solicitação de restauração de links relacionados ao Portal Brasileiro de Dados Abertos e manifestações referentes ao estado de conservação, horário de funcionamento e reabertura de museus.



Avaliação Qualitativa

Solicitação

Foram recebidas no total 24(vinte e quatro) manifestações do tipo Solicitação. Entre as solicitações estão demandas relacionadas a instruções sobre criação e construção de museus, bem como sobre a elaboração de documentos e doação de obras e catálogos. Houveram também pedidos de disponibilização de materiais e atualização de dados referentes à visita de museus, bem como de informações sobre contratos e de contatos para atendimento e ainda sobre oportunidades de trabalho neste Instituto. Em resposta à solicitações foram fornecidas instruções e/ou esclarecimentos acerca dos temas apresentados.



Avaliação Qualitativa

Reclamação

Acerca das reclamações recebidas, que foram 13(treze), destaca-se o assunto referente a dificuldades de acesso a documentos disponibilizados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, para os quais foram proporcionados o encaminhamento das informações com atualizações. Destacam-se ainda, reclamações acerca dos Museus Ibram com os temas: estado de conservação, horários de funcionamento, escassez de opções relacionadas aos meios de cobrança e ainda sobre atrasos em reforma e fechamento de Museus, para os quais foram prestados os devidos esclarecimentos.



Avaliação Qualitativa

Sugestão

Foram recebidas 4(quatro) sugestões, com destaque para assuntos relacionados a criação de museus e implementação de melhorias em museus, que foram devidamente encaminhadas aos departamentos responsáveis com exceção de uma, arquivada por falta de clareza e tratar-se de tema inadequado.

Elogio

Foi cadastrado no ano de 2022 um elogio referente ao atendimento prestado em visita ao Museu Solar Monjardim



Avaliação Qualitativa

Comunicação de irregularidades

Foram recebidas no total 13(treze) comunicações de irregularidades. No entanto, em maioria não preenchiam requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, ou tratavam de tema não afeto ao Ibram motivo pelo qual, foram arquivadas ou direcionadas ao órgão competente. Três comunicações referentes à fiscalização de contratos, duas acerca de pagamentos e uma sobre assédio moral foram encaminhadas para os setores responsáveis que por sua vez, prestaram esclarecimentos demonstrando a não sustentação dos fatos mencionados. Uma comunicação acerca de furto de materiais de limpeza, ainda que não fosse possível identificar a materialidade e autoria, foi encaminhada ao comitê correccional para possível recomendação de cuidados ao Museu.



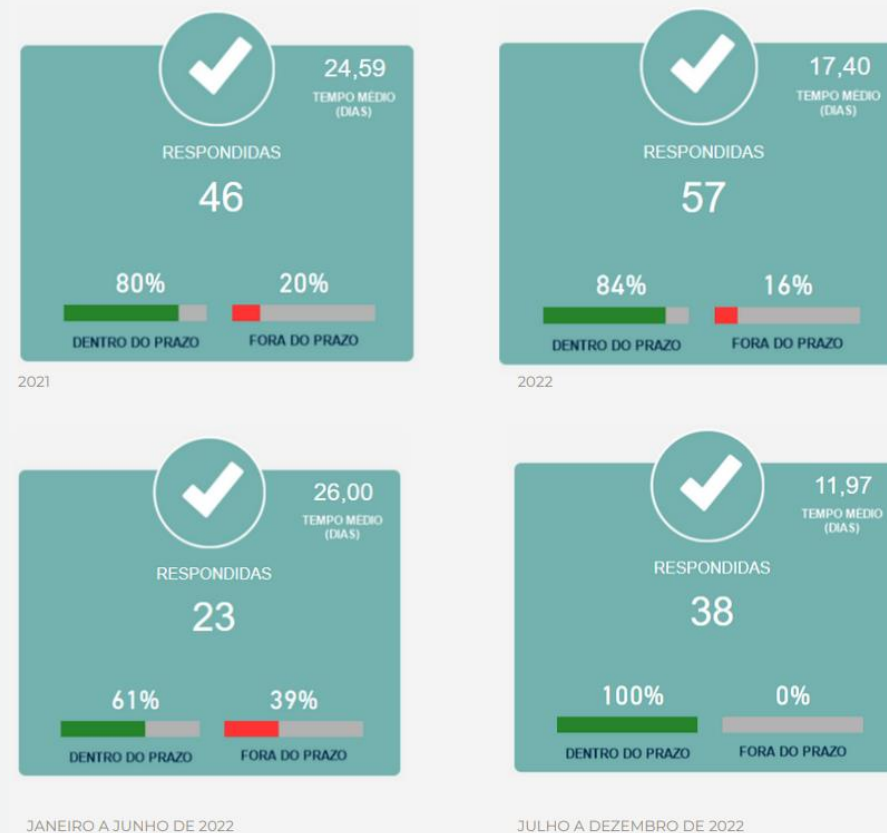
Avaliação Qualitativa

Denúncia

Foram recebidas no total 6(seis) manifestações do tipo Denúncia. No entanto, a maioria tratava de tema afeto a outros órgãos ou não preenchiam requisitos para apuração. Assim, as denúncias recebidas foram arquivadas ou direcionadas aos órgãos competentes seja através da plataforma ou de link para acesso fornecido ao cidadão.

Prazos

No ano de 2021 das manifestações respondidas, 80% foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos. No ano de 2022, a porcentagem foi ampliada para 84% das manifestações. No entanto, em análise semestral pode-se aferir que no segundo semestre de 2022, as manifestações passaram a ser 100% atendidas dentro dos prazos estabelecidos na plataforma Fala.BR.



Fonte: [Central de Painéis \(cgu.gov.br\)](https://cgugov.br/)

Progressos

Ao longo do ano de 2022 o Instituto Brasileiro de Museus obteve progressos com relação ao aprimoramento na prestação de serviços ao cidadão. A criação da Ouvidoria por meio da Portaria Ibram nº 1142 de 30 de Março de 2022 foi um importante marco relacionado à integridade do órgão.

INDICADOR	AÇÃO	RESULTADOS
Portaria Ibram nº 1528, de 16 de setembro de 2022	Designação, após a aprovação pela Controladoria-Geral da União, de servidora com atribuições primordialmente direcionadas à Ouvidoria.	Melhoria na qualidade de prestação de serviços ao cidadão, e o atendimento aos prazos estabelecidos a partir do segundo semestre de 2022.
Investimento em Capacitação	Participação em cursos disponibilizados pela Controladoria-Geral da União.	Através das capacitações foi possível oferecer atendimento mais aprimorado ao cidadão e dar início à avaliação para implementação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias no Ibram.

Próximos passos

A Ouvidoria deste Instituto Brasileiro de Museus tem cumprido com sua obrigação precípua de atuar como interlocutora e mediadora, estabelecendo o contato entre o órgão e o cidadão e buscando atendê-lo da melhor forma e com a maior celeridade possível. Houve uma melhora com relação à atenção oferecida ao cidadão, especialmente com relação aos prazos de atendimento e o Ibram está cada vez mais ampliando seu espaço de participação. No entanto, percebendo a necessidade de elevar níveis de maturidade, para o próximo ano espera-se alcançar melhorias na atuação com a devida implementação de ações baseadas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. Assim, com o intuito de se aproximar cada vez mais da excelência, a perspectiva para o próximo ano é que a Ouvidoria se torne mais organizada, participativa e proativa em sua atuação.



MINISTÉRIO DA
CULTURA

