

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS - IBRAM

2024

Fernanda Santana Rabello de Castro

Presidenta do Instituto Brasileiro de Museus

Adna Rodrigues Teixeira

Chefe de Gabinete

Marta Cereser Alejarra

Ouvidora

ouvidoria@museus.gov.br

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	3
INTRODUÇÃO	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
A OUVIDORIA	7
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
ACESSO À INFORMAÇÃO.....	12
EXPERIÊNCIAS EXITOSAS.....	15
MANIFESTAÇÕES RECORRENTES	17
PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

GLOSSÁRIO

Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público – define as atribuições precípua das Ouvidorias, estabelecidas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017. Decreto nº 9.492/2018, regulamenta a Lei e estabelece as normas gerais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

Manifestação de ouvidoria – encaminhamento de demandas que podem ser registradas como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação administrativa.

Lei de Acesso à Informação (LAI) - a Lei nº 12.527/2011 tem como objetivo garantir o direito constitucional de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

Pedidos de Acesso à Informação - solicitações de informações públicas, produzidas ou custodiadas pela entidade, regulamentadas pela Lei no. 12.527/2011 e o Decreto no. 7.724/2012.

Transparência ativa - disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Transparência passiva - ocorre por meio do atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente a órgãos e entidades públicas. Para esse acesso, o Fala.BR – Módulo LAI é a principal ferramenta no Poder Executivo Federal.

Omissão - situação em que a instituição descumpr o prazo para resposta ao cidadão previsto na LAI, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.

Tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, retenção, processamento, compartilhamento e eliminação dos dados.

Recurso - no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM é unidade que compõe o Sistema de Ouvidorias do Ministério da Cultura, conhecido como Sistema MinC de Ouvidorias. Está vinculada à estrutura da Presidência do IBRAM e atualmente possui **somente a Ouvidora como força de trabalho**.

A unidade de Ouvidoria atua **como um canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública** e exerce as atividades relacionadas ao tratamento das manifestações e dos pedidos de informação no âmbito do IBRAM.

Por meio da **Ouvidoria são recebidos, analisados, tratados e respondidos os pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação** referentes às atividades de competência do IBRAM.

O **contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria** ocorre principalmente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), por onde são recebidas as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

Além do **recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe cartas, e-mails e documentos via Sistema Eletrônico de Informações - SEI**, que são registrados na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

No ano de 2024, foram **recebidas 169 manifestações entre pedidos de informação e demandas de ouvidoria**, sendo que 4 foram reencaminhadas para outros órgãos ou entidades, em razão da competência para tratar do assunto em questão. Contabilizando **54 Pedidos de Informação e 111 manifestações de ouvidoria** (sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, comunicações) que foram tratadas pelas unidades internas do IBRAM e pela Ouvidoria.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM, atuou no sentido de instituir alguns normativos que contemplassem as necessidades de uma Ouvidoria pública que atende tanto às manifestações de ouvidoria, quanto aos pedidos de acesso à informação que chegam ao IBRAM.

Paralelamente foram realizadas ações com vistas a **promover melhorias quanto à Transparência do Ativa do portal do IBRAM; implementar agilidade e segurança no tratamento e resposta das manifestações; disponibilizar orientações** quanto à **utilização da Plataforma Fala.BR, estimulando a participação social.**

Uma ação bastante significativa relacionada à estruturação da unidade foi a **elaboração de Portaria definindo às atividades da Ouvidoria do IBRAM**, instituindo com clareza os fluxos, informando prazos, pontuando responsabilidades, alertando para o tratamento adequado quanto às denúncias e comunicações. Atualmente o normativo passa por revisão, com publicação prevista para o final de março.

Outra ação relacionada à estruturação da Ouvidoria foi a **aprovação formal da indicação da Ouvidora pela CGU**, para exercer as atividades de Ouvidoria no IBRAM, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020.

Ainda relacionado à estruturação da Ouvidoria, que trata também dos Pedidos de Informação regidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI, foi formalizada a **designação da Chefia de Gabinete da Presidência para exercer a Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito do IBRAM**, por meio de portaria, para atender ao art. 40 da LAI.

Com a colaboração de todas as Unidades do Instituto, o que foi fundamental para o alcance dos resultados apresentados neste Relatório, a Ouvidoria evoluiu em alguns aspectos imprescindíveis, como a **emissão de resposta ao usuário do serviço público dentro do prazo legal em 100% dos casos**, sem haver omissões.

Mantendo o compromisso institucional de transparência, em especial de **promover melhorias quanto à Transparência do Ativa**, o IBRAM **realizou a alteração da estrutura do seu Portal, inserindo os itens obrigatórios previstos na legislação**, conforme as orientações do Guia de Transparência Ativa – GTA. Em dezembro de 2023, havia 32 itens em descumprimento em relação à transparência ativa, avaliados na Plataforma Fala.BR. No final de 2024, restaram somente 5 itens sendo atualizados.

No sentido de **implementar agilidade e segurança às manifestações de ouvidoria**, foram executadas ações para realizar a **tramitação e tratamento das manifestações exclusivamente pela Plataforma Fala.BR, pela utilização do Módulo de Tratamento e Triagem da Plataforma Fal.BR**. Para isso, as equipes das unidades foram cadastradas, os pontos focais foram treinados e foi disponibilizado um passo a passo para orientação dos usuários da plataforma após o treinamento.

Foi realizada ainda a **revisão e adequação das manifestações e pedidos de informação recebidos nos anos de 2023 e 2024**, quanto aos critérios de classificação por assunto, subassunto e tags, na Plataforma FalaBR.

Como resultado de avaliação da Ouvidoria pela Controladoria Geral da União, foi feito o compromisso relacionado às orientações expedidas pelo órgão de controle, por meio do **preenchimento do Plano de Ação da Unidade Avaliada**, informando os procedimentos e prazos em que realizaria as ações recomendadas no Relatório Final de Avaliação.

Como forma de chamar a atenção para um tema bastante sensível e fornecer informações sobre como dar tratamento, a **Ouvidoria participou da campanha contra o Assédio Moral, Sexual e Discriminação realizada pelo IBRAM, encabeçada pela Assessoria de Relações Institucionais, pelo Comitê Correcional e Comissão de Ética**, elaborando textos para os cards que foram divulgados internamente no Instituto.

Foi elaborado um **Passo a Passo** para orientar a forma de **realizar manifestações pela Plataforma Fala.BR e estimular a participação social** para ser utilizado no 8º. Fórum Nacional de Museus.

Por fim, foi **preenchido o Modelo de Maturidade de Ouvidoria - MMOUP no sistema de controle E-CGU**, informando os dados que refletem uma autoanálise do estado atual da Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM. O módulo foi encaminhado em janeiro de 2025.

A OUVIDORIA

As ouvidorias públicas são regidas pela Lei nº 13.460/2017, Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público e pelo Decreto nº 9.492/2018, além da Lei nº 13.726/2018: Simplificação de Serviços Públicos; Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Lei nº 12.813/2013: Lei de Conflito de Interesses e o Decreto nº 10.153/2019, que trata da proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades.

Entre as responsabilidades da Ouvidoria, estão a de promover a participação social e de receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos, realizar o tratamento e o acompanhar as demandas, na busca pela melhoria contínua da gestão.

Com o compromisso de atender ao cidadão de forma clara, oportuna e eficiente, a OUV-IBRAM analisa o conteúdo de cada demanda recebida, manifestação ou pedido de informação, com o intuito de identificar a unidade do IBRAM competente para tratar do assunto, ou para encaminhar para outro órgão ou entidade, se for o caso, evitando que a manifestação seja reencaminhada diversas vezes.

O prazo de resposta das manifestações de ouvidoria é de 30 dias, que podem ser prorrogados por mais 30 dias. Em 2024, a o **Tempo Médio de resposta das manifestações de Ouvidoria foi de 14 dias**.

Para desempenhar suas funções, a OUV-IBRAM dispõe de diversos **canais de atendimento: Fala.BR, e-mail: ouvidoria@museus.gov.br, carta, Teams**.

Exceto os pedidos de informação, que não contam com módulo de tramitação na Plataforma Fala.BR, todas as manifestações de ouvidoria são tramitadas, tratadas e respondidas pela Plataforma Fala.BR, desde junho de 2024, quando foi instituído o **Módulo de Tratamento e Triagem da Plataforma Fala.BR no IBRAM**.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em 2024, as **manifestações recebidas pelo IBRAM somaram 169 manifestações**. Dessas, **4 foram encaminhadas** para outros órgãos/entidades, cujo **conteúdo não era referente a assuntos da competência** do IBRAM: 2 pedidos de informação e 1 sugestão foram encaminhados para o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional; e 1 solicitação, para o Ministério das Relações Exteriores.

Retirando-se as manifestações encaminhadas para **outras ouvidorias (4)** e os **pedidos de informação, que foram 54**, as **demandas de Ouvidoria recebidas somaram-se 111 manifestações**, tramitadas para as unidades internas e os Museus-IBRAM, as quais foram distribuídas em: **35 Comunicações; 32 Reclamações; 19 Denúncias; 18 Solicitações e 7 Sugestões**. Não houve elogio ou solicitação de simplificação – Simplifique.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo de Manifestação	Total 2024
Comunicação	35
Reclamação	32
Denúncia	19
Solicitação	18
Sugestão	7
TOTAL	111

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Comunicação de Irregularidades - é uma denúncia não identificada.

Simplifique – é uma sugestão de mudanças nos serviços públicos de modo melhorar a qualidade ou facilitar o acesso ou a prestação dos serviços públicos.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE DO IBRAM E MUSEUS

A contabilização das manifestações de Ouvidoria entre as Unidades – IBRAM e Museus não corresponde exatamente aos números totais de manifestações recebidas na Ouvidoria, em razão de que algumas manifestações foram encaminhadas para mais de uma unidade, a qual emitiu uma resposta, mesmo que de forma parcial.

Abaixo constam os quantitativos das manifestações encaminhadas para unidades do IBRAM e museus em 2024.

Ouvidoria	30	Gabinete da Presidência	2
Comitê Correcional	23	Representação Regional do Ibram em Minas Gerais	2
Departamento de Processos Museais	18	Museu Casa Benjamin Constant	1
Departamento de Planejamento e Gestão Interna	11	Museu Casa da Hera	1
Museu da Inconfidência	8	Museu Arte Religiosa e Tradicional Cabo Frio	1
Departamento de Difusão, Fomento e Economia dos Museus	7	Museu do Ouro Sabara	1
Comissão de Ética	5	Representação Regional do Ibram no Rio de Janeiro	1
Museu Lasar Segall	5	Museu Imperial	1
Coordenação-Geral de Sistemas de Informação Museal	4		
Museu da República	3		

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

- **Gestão de Pessoas** - Solicitação de informações sobre vagas no IBRAM para concursados e sobre concursos, sobre PDG, aposentadoria e homologação de atestados; problemas quanto à gestão de pessoas, relatos de supostos assédio moral, sexual ou discriminação.
- **Pontos de Memória** - Questionamento sobre cadastro e certificação como Pontos de Memória; quanto à seleção de edital do Pontos de Memória; informações sobre pagamento do prêmio; questionamento quanto ao tempo de resposta para a inclusão de entidade como Pontos de Memória.
- **Museus** - Questionamento quanto aos critérios de escolha dos conteúdos de exposições em museu; informações sobre visitação; orçamento, quantitativo do quadro de pessoal; reclamação sobre fechamento de museu; reclamação quanto ao atendimento em museu; sugestão para melhorar a acessibilidade em museu; solicitação de informações sobre criação e fomento de museus; sugestões para criação de museus.
- **Acervo** - Questionamento quanto à preservação do patrimônio histórico; denúncia referente à acervo tombado em museu e sobre depredação de imagem histórica tombada em nível federal e musealizada.
- **Processos e documentos** - Solicitação de acompanhamento de processos.

ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no Instituto Brasileiro de Museus, funciona vinculado à Ouvidoria do IBRAM.

Os pedidos de informação são regulamentados pela Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei 12.527/2011, e pelo Decreto 7.724/2012, que estabelece os procedimentos para a garantia do acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas por órgãos ou entidades, sendo vedada a solicitação de motivos para as referidas solicitações.

Diferentemente das manifestações de Ouvidoria, o prazo de resposta para os pedidos de informação é de até 20 dias, com a possibilidade de prorrogação de mais 10 dias. No IBRAM o **Tempo Médio de Resposta para os pedidos de informação em 2024 foi de 14 dias.**

Os Pedidos de Informação são recebidos pela Plataforma Fala.BR, tramitados para as unidades internas e museus pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, e respondidos na Plataforma FALA.BR. **Em 2024 foram contabilizados 54 pedidos de informação recebidos pelo IBRAM.**

As respostas aos pedidos foram classificadas em **100% como Acesso Concedido**, tendo havido somente 1 recurso em 1ª. Instância.

Houve avaliação de usuários quanto às respostas fornecidas aos pedidos de informação na Plataforma Fala.BR, em um **total de 5 avaliações**, quanto aos critérios de atendimento do pedido e quanto à facilidade de compreensão. As respostas foram classificadas como de satisfação média, em um valor de 1 a 5, ficaram em 3,8:

- 1- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido - 3,8 de 5;
- 2- A resposta fornecida foi de fácil compreensão – 3,8 de 5.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR UNIDADE IBRAM e MUSEUS

Departamento de Planejamento e Gestão Interna	13	Museu Imperial	1
Departamento de Processos Museais	11	Museu de Arte Religiosa e Tradicional de Cabo Frio	1
Coordenação-Geral de Sistemas de Informação Museal	10	Museu Casa da Princesa	1
Departamento de Difusão, Fomento e Economia dos Museus	7	Museu Casa Histórica de Alcântara	1
Museu Nacional de Belas Artes	6	Museu da Abolição	1
Assessoria de Relações Institucionais	3	Museu de Arte Sacra da Boa Morte	1
Gabinete	3	Museu de Arqueologia de Itaipu	1
Comitê Correcional	2	Museu de Arte Sacra de Paraty	1
Representação Regional IBRAM – RJ	2	Museu Forte Defensor Perpétuo	1
Museu do Diamante	2	Museu Histórico Nacional	1
Museu Casa da Hera	2	Museu Regional Casa dos Ottoni	1
Museu Regional de São João Del Rei	2	Museu Regional de Caeté	1
Museu Casa Benjamin Constant	1	Museu Solar Monjardim	1
Museu da República	1	Museu Victor Meirelles	1
Museu Lasar Segall	1	Museu Villa-Lobos	1
Museu das Bandeiras	1	Museu Chácara do Céu	1
Museu da Inconfidência	1	Museu do Açude	1
Museu das Missões	1	Museu do Ouro	1
Procuradoria Federal junto ao IBRAM	1	Representação Regional do Ibram em Minas Gerais	1
LGPD	1	Ouvidoria	1

CONTEÚDOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

- **Museus** - informações sobre criação de Museu; perfil do público dos museus brasileiros; lista dos museus mais visitados; Informação para implantação de um museu; impacto de benefícios fiscais na preservação de museus do DF; recursos para museus; visitação e orçamento dos museus do Ibram; relação de laboratórios de Conservação de Bens Culturais ou Setor/Serviço de Conservação-Restauração de Bens Culturais; políticas de acessibilidade multilíngue nos Museus;
- **Unidade Correcional** - informações sobre a estrutura de órgão/unidade de correição e sobre julgamento de processo administrativo disciplinar; quantidade de casos de assédio moral e sexual entre 2014 e 2024;
- **Gestão de Pessoas** - informações sobre cargos de Analista e sobre concurso público; aproveitamento cargo técnico; quantidade de cargos ocupados;
- **Licitações e contratos** - licitação de Contratos de publicidade/jornalismo; pagamento empresa Terceirizada Limpeza; informação sobre divergência em valor de obra em Museu; informações sobre licitação para ativação do cinema do Museu da República;
- **Pontos de Memória** - relação de Pontos de Memória; informação sobre certificação como Ponto de Memória;
- **Preservação de acervos** - levantamento sobre bens culturais desaparecidos; documentação de Acervos Museológicos; solicitação de Normas Técnicas de Conservação e Preservação de Acervos de Museus; bens culturais musealizados ou passíveis de musealização declarados de interesse público.

EXPERIÊNCIAS EXITOSAS

TRANSPARÊNCIA ATIVA

No sentido de promover a melhoria da Transparência do Ativa no Portal o IBRAM, no início de 2024 foi realizada a alteração da estrutura do Portal, inserindo os itens obrigatórios conforme o Guia de Transparência Ativa – GTA. Em dezembro de 2023, havia 32 itens em descumprimento em relação à transparência ativa, avaliados na Plataforma Fala.BR. No final de 2024 restaram somente 5 itens sendo atualizados.

Alguns itens não obrigatórios serão atualizados no decorrer de 2025.

IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE TRATAMENTO E ACESSO A INFORMAÇÃO

Foi implantado o Módulo de Triagem e Tramitação FalaBR como único meio de tramitar e tratar as manifestações de ouvidoria, de forma a promover agilidade no tratamento das demandas e proporcionar a rastreabilidade do tratamento das manifestações.

As equipes das unidades do IBRAM e dos Museus foram cadastradas, os pontos focais foram treinados e foi disponibilizado um passo a passo para orientação dos usuários da plataforma após o treinamento.

A partir de junho de 2024 o módulo passou a ser a único meio de tramitação e tratamento das manifestações ouvidoria, promovendo segurança na tramitação e diminuindo o tempo de resposta das demandas de ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO REVISADOS

Os pedidos de informação e as manifestações de ouvidoria referentes anos de 2023 e 2024 foram revisados na Plataforma FalaBR. Tendo sido

realizado os ajustes quanto aos critérios de assunto, subassunto e tag.

PUBLICADA PORTARIA DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

Em 2024 foi elaborada e publicada a portaria referente à designação da chefia de Gabinete do IBRAM como Autoridade de Monitoramento da LAI, referente ao art. 40 da Lei de Acesso à Informação, uma vez que não havia a referida autoridade instituída formalmente no IBRAM.

PORTARIA QUE REGE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Em 2024 foi elaborada a portaria que define as atividades, os fluxos, as responsabilidades da Ouvidoria e das unidades do IBRAM quanto ao tratamento das manifestações de ouvidoria. Atualmente o normativo passa por uma revisão final e espera-se que seja publicado até o final do mês de junho.

MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

Houve demandas relacionadas a problemas de gestão de pessoas e conflitos em ambiente de trabalho. Como forma de dirimir contendas, foi realizada visita técnica conjunta pelo Comitê Correcional e a Comissão de Ética em museu. A equipe proferiu palestras de sensibilização e elucidação sobre questões relacionadas a assédio. Houve escuta dos trabalhadores do museu (servidores, terceirizados e estagiários), a fim de identificar possíveis condutas inadequadas que poderiam estar ocorrendo. Realizou-se reunião com o diretor do museu, para tratar de forma geral o que foi experienciado pela equipe durante a visita técnica, sem identificação de participantes.

Como resultado, houve a mudança de designação de cargos de chefias entre servidores e posterior visita técnica da Presidência do Ibram ao museu. Ainda houve o recebimento de denúncia, porém, se limitaram ao ano de 2024, não tendo sido registrada denúncia até o momento. Por questões orçamentárias e de defasagem de pessoal, não houve a realização de mais visitas técnicas nas unidades do Ibram.

Foi realizada campanha de combate ao assédio durante o mês de maio de 2024 com a divulgação semanal de cards informativos e palestra sobre o assunto realizada pelo Corregedor do MinC e da Auditora de Controle Interno.

Quanto ao cadastro e certificação como Pontos de Memória, verificou-se que houve problemas com a plataforma de Certificação de Pontos de Memória que precisou ser temporariamente suspensa por questões operacionais, houve acúmulo de solicitações e foram reiniciadas as análises pelas solicitações mais antigas.

Houve alguns questionamentos quanto aos critérios de escolha dos conteúdos de exposições em museu o que foi respondido pela unidade museológica convidando o usuário para uma visita guiada, com explicações sobre as exposições.

Com relação a reclamações ou denúncias quanto às obrigações legais de preservação de bens e acervos, a unidade de responsável realiza a apuração dos fatos relatados por meio de abertura de processo administrativo. Quando o museu se vincula a outra unidade administrativa, a

unidade informa o recebimento de reclamação ou denúncia, entra em contato com a entidade responsável pelo museu, em conformidade com a legislação de Patrimônio Cultural e de Museus e solicita providências.

PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS

Uma das principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria está relacionada à falta de normativos. Existe somente uma Portaria regulamentando a ouvidoria, que trata quase que especificamente da criação da ouvidoria do IBRAM. A providência adotada pela Ouvidoria foi a elaboração de portaria descrevendo as atividades, instituindo procedimento e prazos para o tratamento das manifestações serem tratadas no âmbito do IBRAM.

Outro desafio é a falta de recursos humanos para que a unidade de Ouvidoria consiga realizar todas as demandas estabelecidas pelas normas, uma vez que atualmente só existe uma servidora atuando na unidade. A providência adotada pelo Gabinete foi a seleção interna de servidor para atuar na Ouvidoria, de forma que em breve essa questão estará solucionada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus vem buscando atender o cidadão de forma a garantir o acesso à informação, viabilizar a participação social por meio das manifestações recebidas, realizar escuta ativa e melhorar o ambiente de trabalho como um todo.

Apesar dos desafios existentes relacionados à estrutura da ouvidoria, alguns passos foram dados em 2024 no sentido de delinear as atividades da Ouvidoria por meio de normativos e garantir rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações por meio da implantação do

Módulo de Triagem e Tratamento de manifestações de Ouvidoria. Nesse contexto, foram alcançados resultados significativos, uma vez que desde junho de 2024 foi estabelecido o tratamento de manifestações de Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR

Foi possível obter um atendimento das demandas de ouvidoria (manifestações e pedidos de informação), com redução dos prazos de resposta e qualificação das informações fornecidas ao cidadão. Em 2024, tanto aos pedidos de informação quanto às demandas de ouvidoria foram respondidos em média em 14 dias.

Foram respondidas pesquisas de satisfação na Plataforma Fala.BR por usuários e, quanto aos critérios de clareza das respostas e facilidade de compreensão da resposta, o IBRAM se encontra foi avaliado na média, obtendo uma pontuação de 3,8 de 5, em relação aos dois critérios.

Para 2025, estão previstas ações que contribuam para o aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão, para o fomento à integridade e à participação social, assim como para a melhoria do ambiente de trabalho. Assim, pretende-se

- 1.Revisar a Carta de Serviços e estimular a avaliação dos serviços prestados pelo IBRAM;
- 2.Colaborar com o andamento do Plano de Dados Abertos do IBRAM, que já possui ações concretas, mas ainda não foram finalizadas;
- 3.Promover, juntamente com a unidade de Integridade, campanhas de para propiciar um ambiente de trabalho mais saudável;
- 4.Elaborar normativo para delinear as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que funciona vinculado à Ouvidoria, mas tem fluxos e prazos diversos;
- 5.Colaborar com a unidade de tratamento de dados pessoais no sentido de instituir normativo que oriente as unidades quanto à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.