

Relatório de Gestão



Ouvidoria IBRAM 2025

Ministra da Cultura

Margareth Menezes da Purificação

Presidenta do Instituto Brasileiro de Museus

Fernanda Santana Rabello de Castro

Chefe de Gabinete

Adna Teixeira

Ouvidora

Marta Cereser Alejarra

Arte & Elaboração do relatório:

Ouvidoria - IBRAM

E-mails: ouvidoria@museus.gov.br/sic@museus.gov.br

SUMÁRIO

Glossário	4
Sumário Executivo.....	5
A Ouvidoria & Canais de atendimento.....	7
Manifestações de Ouvidoria	9
Assunto frequentes.....	11
Manifestações recorrentes	13
Satisfação & Perfil do usuário	14
Acesso à Informação - SIC.....	17
Transparência Ativa e Passiva.....	18
Satisfação & Perfil do solicitante.....	20
Experiências Exitosas.....	23
Dificuldades enfrentadas & Carta de Serviços.....	24
Considerações finais & Sugestões.....	25
Fluxograma Pedidos de Informação e Recursos.....	26

GLOSSÁRIO

- **Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação** - Autoridade de Monitoramento responsável por verificar o cumprimento da LAI no ente público a que pertence.
- **Fala.BR** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal.
- **Pedidos de Acesso à Informação** - solicitações de informações públicas, produzidas ou custodiadas pela entidade, regulamentadas pela Lei no. 12.527/2011 e pelo Decreto no. 7.724/2012.
- **Recurso** - no caso de indeferimento ou de negativa do acesso à informação, o interessado poderá entrar com recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da resposta na plataforma.
- **Transparência ativa** - disponibilização de informações públicas de interesse coletivo ou geral, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, 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** – descumprimento de prazo legal previsto na LAI, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.
- **Dados Abertos** - dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** – dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Plataforma E-Agendas**- plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos obrigados do Poder Executivo federal.
- **Monitoramento da Transparência Ativa** – verificação do portal da entidade quanto aos itens de preenchimento obrigatório nos menus e submenus.
- **Modelo de Maturidade de Ouvidoria- MMOUP** – sistema de auditoria desenvolvido pela CGU para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública
- **Pedido de complementação** – é um item da plataforma que possibilita solicitar esclarecimentos ou complementação de informações relacionadas à manifestação de ouvidoria.
- **Resolutividade** - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável
- **Manifestação de Ouvidoria:**
 - Elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
 - Solicitação** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
 - Sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
 - Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
 - Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
 - Comunicação** - termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar;
 - Simplifique** - posposta de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar o serviço público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Com o compromisso institucional de aprimorar a gestão e a transparência, a Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM contou com a participação e o apoio das Unidades técnicas e dos Museus vinculados ao IBRAM para executar suas atividades e alcançar os resultados deste Relatório, que trata das demandas de ouvidoria e dos pedidos de informação tratados pelo IBRAM ao longo de 2025.

Foram recebidas **197 manifestações de ouvidoria** (sugestões, solicitações de providência, reclamações e denúncias) e pedidos de informação, dos quais **183 foram tratadas e concluídas pelo IBRAM**. As 14 demandas restantes foram encaminhadas para outros órgãos em razão da competência para tratar do assunto.

Em 2025, as demandas de Ouvidoria e pedidos de informação foram **respondidos em 100% dos casos dentro do prazo legal**, com o **tempo médio de resposta de 16,4 dias para manifestações de ouvidoria e 15,4 dias para pedidos de informação**.

Como **resultado do monitoramento da Ouvidoria quanto à Transparência Ativa**, foi dado o início à elaboração do Plano de Dados Abertos do IBRAM, ainda em fase de conclusão em 2026.

Como consequência do monitoramento, foi apontada a necessidade de **elaboração e publicação de um perfil profissional desejável para cada CCE ou FCE, de níveis 11 a 17**, alocados na estrutura regimental de órgãos e entidades do governo federal. Demanda ainda em tratamento, uma vez que foram identificadas lacunas a serem preenchidas.

O Ministério da Gestão e Inovação – MGI solicitou acompanhamento quanto à **atualização do status dos serviços digitais e digitalizáveis no portal de Serviços do Governo Federal** e a respeito da elaboração do Plano de Transformação Digital do IBRAM (PTD) do IBRAM. A demanda foi encaminhada para a Coordenação-Geral de Sistemas de Informação Museal, que está tratando do assunto por competência.

A Ouvidoria participou do **1º. Seminário de Integridade do IBRAM**, apresentando dois painéis: *As Atividades da Ouvidoria* sob os aspectos da Lei de Acesso à Informação e da Lei participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; e *O Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Informação*.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Como forma de ampliar a transparência e o entendimento dos trabalhos da unidade, uma vez que já foi publicada a Portaria IBRAM no. 3525, norteadora das atividades da Ouvidoria, foi elaborado o **Fluxo dos pedidos de informação, de Recursos de 1ª. e de 2ª. Instâncias**, que são os recursos tratados dentro do IBRAM.

Houve participação no Grupo de Trabalho de elaboração de Plano de Ação para a Implementação do Módulo de Pesquisa Pública no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no intuito de atender as orientações do Acórdão 939/2025 do TCU. Coube à Ouvidoria e à Encarregada a **divulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD**. Foi proposta a realização de dois eventos de capacitação para servidores e colaboradores quanto ao tratamento dos dados pessoais nos processos SEI. A ação se desenvolverá em 2026.

Foi publicado o **Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação** referente ao ano de 2024, contendo os dados de monitoramento da aplicação da LAI no IBRAM.

Em atendimento à Lei de Conflito de Interesses, Lei no. 12.813/2013 e ao Decreto no. 10.889/2021, regulamentador da Lei,

foi divulgada capacitação, **realizada pelo MINC**, sobre a **Plataforma E-Agendas, uma vez que** os diretores foram identificados como Agentes Públicos Obrigados tendo que cadastrar seus compromissos na plataforma. Foi **elaborado o Guia do E-Agendas**, realizado o **cadastro dos diretores** e fornecida **orientação para os usuários do sistema**.

Como forma de atender às **recomendações indicadas no sistema de auditoria da CGU-E-CGU**, quanto ao registro da resolutividade no FalaBR, à revisão do Relatório de Gestão da Ouvidoria e ao normativo regendo as atividades da Ouvidoria, foi realizado o atendimento das recomendações e as tarefas foram classificadas como "**Recomendação implementada**".

Foi elaborado o **texto para o Regimento Interno de IBRAM** no que compete a atividades de Ouvidoria. O processo relativo ao Regimento Interno do IBRAM deverá ser concluído em 2026.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM está em estruturação dentro do organograma do Instituto Brasileiro de Museus. Compõe o Sistema de Ouvidorias do Ministério da Cultura, conhecido como Sistema MinC de Ouvidorias. É **vinculada à estrutura da Presidência** do IBRAM e atualmente **possui a Ouvidora e uma servidora como força de trabalho**.

É integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), supervisionado pela Controladoria-Geral da União (CGU), e exerce funções relacionadas à Transparência, Acesso à Informação pública, controle e participação social, melhoria dos serviços, assim como é suporte para a melhoria da integridade no IBRAM.

As **ATIVIDADES da OUVIDORIA** compreendem o tratamento das **manifestações de Ouvidoria pelo FalaBR & pedidos de informação** – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; **interlocução com o público interno e externo** sobre assuntos correlatos às competências da Ouvidoria; monitora **da Transparência Ativa**(Portal do IBRAM) e responde na **Transparência Passiva** por meio dos pedidos de informação recebidos; ações de **Ouvidoria Ativa**, coleta de feedbacks, **checagem de respostas; acolhimento e escuta; suporte à Administração** sobre questões de ouvidoria e acesso à informação; cadastro e orientação de agentes obrigados sobre a **Plataforma E-Agendas**; produção de **Relatórios** relativos aos assuntos de Ouvidoria&SIC ; **atendimento às demandas** do órgão supervisor(CGU) e outros; produção de respostas para auditorias na **Plataforma E-AUD**; aperfeiçoamento da **Maturidade da Ouvidoria - MMOUP**; fomento à **integridade** no instituto; acompanhamento dos **serviços prestados** e atualização da **Carta de Serviços do IBRAM**.

Ao longo de 2025, foi responsável por dar tratamento às manifestações de usuários (elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias) e aos pedidos de informação recebidos pelo IBRAM, adotando as medidas necessárias ao cumprimento das normas procedimentais, dos prazos legais e da qualidade das respostas aos cidadãos, com o intuito de promover a participação e o controle social.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos da Plataforma Fala.BR, do Painel LAI e do Painel Resolveu? e serão tratados de forma apartada, uma vez que são regidos por normativos e têm prazos e monitoramento diferenciados.

Canais de Atendimento

A quase totalidade das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação recebidos no IBRAM foram encaminhados pela **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Quando as manifestações chegam por outros canais, os usuários são estimulados a registrar sua manifestação pelo Fala.BR. Caso não desejem registrar, a própria Ouvidoria pode realizar o registro, se for o caso. Além do canal do FalaBR, os contatos com a Ouvidoria podem ser feitos pelos e-mails da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, assim como pelo Teams ou por correspondência.

Internet

Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>
Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

E-mails: ouvidoria@museus.gov.br / sic@museus.gov.br

Teams: marta.alejarramuseus@museus.gov.br

Correspondência

Setor Bancário Norte, Q 2, Lote 8, Bloco N, Edifício CNC III,
1º Subsolo, Brasília - DF, CEP 70.040-020.

Manifestações de Ouvidoria

Em 2025 foram recebidas **197 manifestações de ouvidoria** entre sugestões, solicitações, reclamações e denúncias e pedidos de informação, dos quais **183 foram tratadas e concluídas pelo IBRAM**. Dessas 197 manifestações, **14 demandas foram encaminhadas** para outros órgãos em razão da competência para tratar do assunto.

Entre as **183 manifestações**, **122 foram manifestações de Ouvidoria** e **61 foram pedidos de informação**. O quadro abaixo representa somente as manifestações de Ouvidoria.

Das 122 manifestações de ouvidoria recebidas, **105 foram tratadas** internamente pela **Ouvidoria** do IBRAM, **100%** respondidas dentro do **prazo legal**, em um **tempo médio de resposta 16,4 dias**.



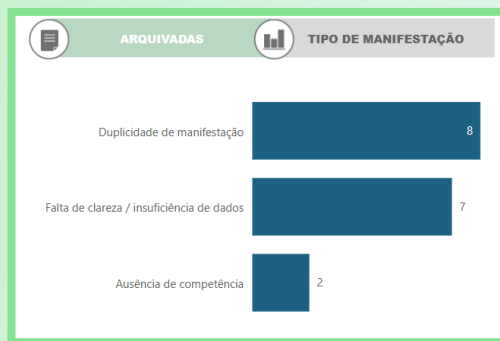
A primeira análise realizada pela Ouvidoria ao receber uma manifestação é quanto à competência para o tratamento da demanda. Quando o teor da manifestação não abrange assunto de competência do IBRAM, a manifestação é encaminhada para outra ouvidoria do Sistema de Ouvidorias do governo federal SISOUV ou é respondida no sistema informando a falta de competência.

Em 2025 foram **encaminhadas 10 manifestações** de ouvidoria, para os órgãos seguintes: 1 para a Polícia Federal - PF, 1 para o Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e 8 para o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI.

A manifestação **pode ser arquivada**, quando se enquadrar em situações específicas. Em 2025 foram arquivadas 17 manifestações de ouvidoria, pelas razões que seguem: 8 por estarem em duplicidade com outra manifestação; 7 por não apresentarem clareza e 2 por ausência de competência.

Por tipo de manifestação, foram arquivadas: 3 reclamações, 6 solicitações, 6 comunicações e 2 denúncias.

Manifestações de Ouvidoria



As manifestações de ouvidoria são classificadas como: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação e simplifique. Em 2025, foram contabilizadas: **18 reclamações, 23 solicitações, 62 denúncias denúncias e comunicações (denúncias não identificadas) e 2 sugestões.** Não houve manifestações do tipo elogio ou simplifique.



Ao inserir a resposta na Plataforma FalaBR a manifestação constará como **concluída** no sistema. Mas além de ser concluída a demanda necessita ser **resolvida**. O critério da resolutividade das manifestações considera a manifestação resolvida quando não persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável pelo tratamento da manifestação.

Dentro desse conceito, a proporção de demandas resolvidas na Plataforma em 2025 representa 87,16% do total das manifestações tratadas. O percentual de 12,84% informa as demandas que ainda estão em tratamento e não tem um posicionamento final da unidade.



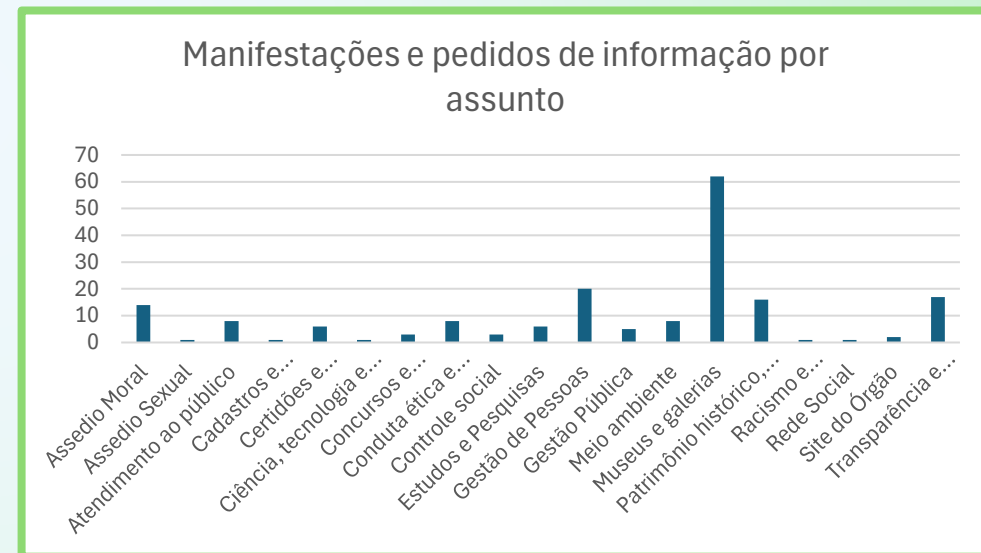
Assuntos frequentes

A Plataforma FalaBR oferece um rol de **assuntos predefinidos** pela gestora da plataforma, a Controladoria-Geral da União, e permite que sejam cadastrados **subassuntos e tags** por cada unidade do Sistema de Ouvidorias - SISOUV.

As manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação são classificados, obrigatoriamente, quanto aos quesitos citados. Dito isso, apresentamos assuntos e subassuntos mais frequentes analisando, de forma conjunta, as manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação.

Os **assuntos** que apareceram com mais **frequência nas manifestações e pedidos de informação** foram: Museus e galerias - 62; Gestão de Pessoas - 20; Transparência e acesso à informação - 17; Patrimônio histórico, artístico e cultural - 16; Assédio moral - 14; Conduta ética e irregularidade de servidores - 8; Atendimento ao público - 8; Meio ambiente - 8; Certidões e Declarações - 6; Estudos e Pesquisas - 6; Gestão Pública - 5; Concursos e processos seletivos - 3; Controle social - 3; Site do Órgão - 2; Assédio Sexual - 1; Cadastros e Documentação - 1; Ciência, tecnologia e inovação - 1; Racismo e discriminação - 1; e Rede social - 1.

O quadro abaixo representa a frequência com que manifestações de ouvidoria e pedidos de informação foram classificados por assuntos e subassuntos na Plataforma FalaBR, no ano de 2025, conforme consta no Painel Resolveu?.



Assuntos frequentes

Os subassuntos mais frequentes classificados nos assuntos demandados foram: **Museus e galerias** - Acesso a processo e/ou documentos, Reclamação de suposto contrato via Lei de Incentivo, Captação de recursos para museus públicos, Criação de museu, Funcionamento de museu, Documentos relativos a acervo ou patrimônio cultural, Reclamação sobre exposições, Problemas no atendimento ao usuário; **Gestão de pessoas** - Condições de trabalho dos colaboradores terceirizados, Cessão/requisição, Supostas irregularidades na gestão de pessoas, Gestão de terceirizados; **Transparência e acesso à informação** – Acesso a Processo e/ou Documentos, Informações relacionadas à contratação de serviços; **Patrimônio histórico, artístico e cultural** - Proteção e Integridade dos Bens Culturais, Documentos relativos a acervo ou patrimônio cultural, Difusão cultural e Fomento; **Assédio moral** - Suposta conduta imprópria nas relações de trabalho; **Atendimento ao público** - Problemas no atendimento ao usuário, falta de urbanidade; **Meio ambiente** – Fora de competência; **Conduta ética e irregularidades**

de servidores - Supostas irregularidades na administração pública; **Estudos e Pesquisas** - Coleta de Informações; **Certidões e Declarações** - Emissão de certidões, declarações ou outros documentos, Certificação Ponto de Memória; **Gestão Pública** - Plano de Logística Sustentável, Contratação de serviços, Supostas irregularidades na gestão pública, Reclamação sobre prestadora de serviços; **Concursos e processos seletivos** - Previsão de ocorrência e Vagas, Supostas irregularidades em concurso/processo seletivo; **Controle social** - Equiparação salarial em contratos administrativos, Gastos públicos, Transparência; **Site do Órgão** - Problemas tecnológicos.

Manifestações Recorrentes

O assunto transparência e acesso à informação teve praticamente suas demandas focadas em solicitação de processos relativos aos museus e unidades do IBRAM. Pela quantidade de museus, aparecem em relativo destaque.

Outro item recorrente foi a indicação do uso da Lei de Incentivo em contratação em museus, houve manifestações quanto ao conteúdo das exposições e ao atendimento ao usuário.

Houve manifestações relativas à suposto assédio moral entre os motivos das manifestações, apareceram de forma reiterada. Tais manifestações foram encaminhadas quase concomitantemente e contendo basicamente os mesmos teores. Todas foram encaminhadas para a unidade competente para realizar o tratamento do assunto. No caso de o conteúdo ser semelhante, foram tratadas em conjunto pela unidade competente.

Algumas manifestações foram encaminhadas para a unidade encarregada da fiscalização em razão do teor ser focado em preservação de patrimônio ou de acervo.

Foram recebidas demandas relativas à gestão de terceirizados e ao ambiente de trabalho. Essas questões foram encaminhadas para a unidade responsável pela gestão.

Houve questões relativas ao atendimento em museus e à falta de urbanidade no tratamento do usuário. Essas demandas foram direcionadas à unidade responsável. Houve resposta ao usuário no sentido de dirimir os conflitos ou esclarecer o motivo do ocorrido.

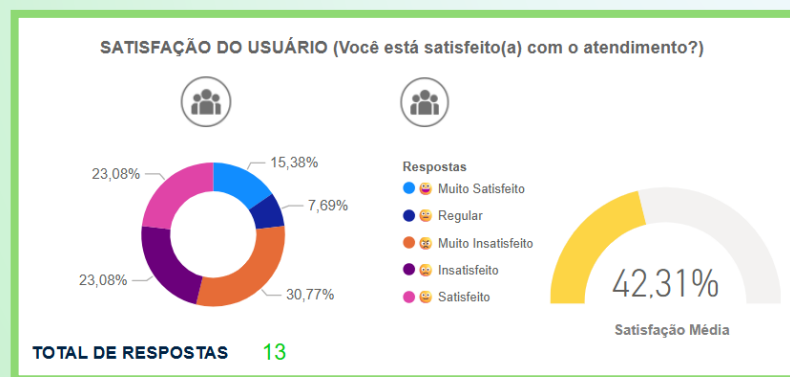
Há um item recorrente que trata de meio ambiente em razão de haver confusão entre o Instituto Brasileiro de Museus e o Instituto Brasília Ambiental, órgão do governo do Distrito Federal que conduz a política ambiental. As duas entidades tem como sigla IBRAM. Por essa razão houve encaminhamento, com certa frequência, de usuários relatando questões ambientais ao IBRAM. Essas demandas foram consideradas fora de competência.

Satisfação & Perfil do usuário

Após a resposta à manifestação ser inserida na Plataforma FalaBR, o sistema oferece ao usuário a possibilidade de preencher uma **pesquisa de satisfação sobre** a resposta recebida. Um **total de 13 avaliações** foram realizadas pelos usuários quanto à satisfação em relação à resposta recebida em 2025.

Como resposta o sistema oferece as opções: muito satisfeito; regular; muito insatisfeito; Insatisfeito e satisfeito. Existe ainda um campo aberto para complementação.

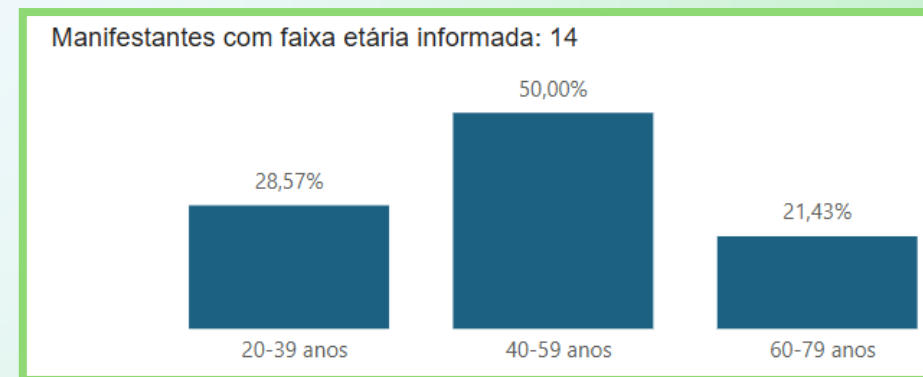
O **Índice de Satisfação do Usuário** foi **42,31%**, indicando uma satisfação média quanto às resposta fornecidas.



O preenchimento do **perfil do usuário** não é obrigatória na plataforma, por isso não corresponde à totalidade das manifestações recebidas.

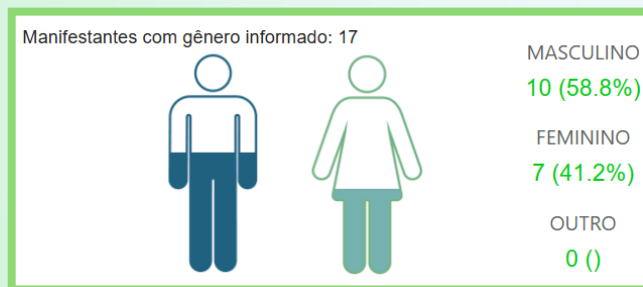
Em 2025, 53 pessoas físicas preencheram as informações no perfil do usuário, embora nem todas tenham preenchido todos os itens do perfil. A terminologia utilizada e as opções mensuráveis são originárias da plataforma Painel Resolveu?.

Quanto à **faixa etária**, 14 pessoas preencheram o questionário, identificando a faixa etária, sendo 28,57% entre 20-39anos; 50% entre 40-59 anos e 21,43% entre 60-79 anos.



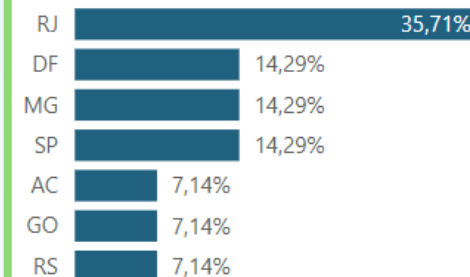
Perfil do usuário

Em relação ao **gênero**, 17 manifestantes preencheram o questionário, sendo que 58,8% dos manifestantes se autoidentificaram do gênero masculino e 41,2% como do gênero feminino. Embora haja o item para identificação «outro» na plataforma, esse item não foi marcado por nenhum usuário.



Quanto à **unidade da federação**, 14 usuários preencheram o perfil do usuário, com 35,71% informando a unidade do Rio de Janeiro; 14,29% a do Distrito Federal; 14,29% a de Minas Gerais; 14,29% a de São Paulo; 7,14% a do Acre, 7,14% a de Goiás e 7,14% a do Rio Grande do Sul.

Manifestantes com UF informada: 14



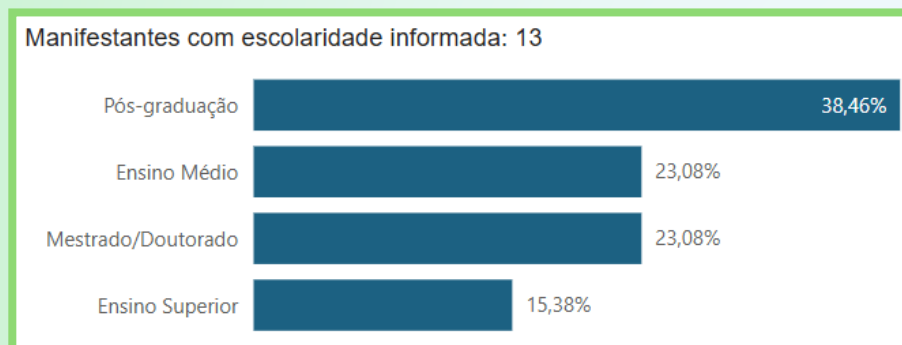
Preencheram o item **raça/cor** 10 pessoas, sendo que 60% se autoidentificando como brancas e 40% como pardas.

Manifestantes com raça/cor informada: 10



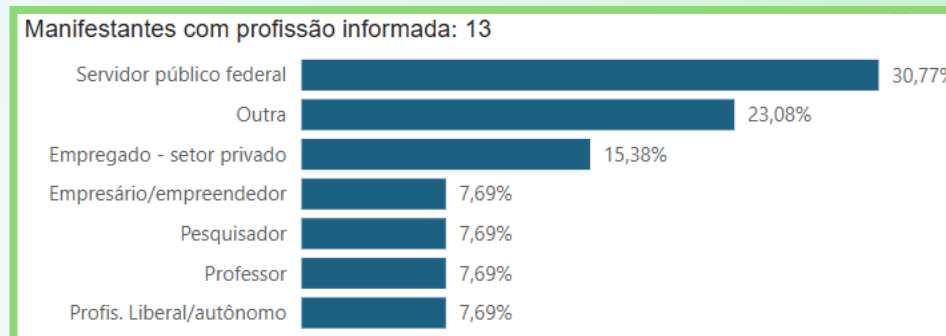
Perfil do usuário

Em relação à **escolaridade**, 13 usuários preencheram o perfil, 38,46% informando ter pós-graduação; 23,08% ter ensino médio, 23,08% ter mestrado/doutorado, e 15,38% ter ensino superior.



Com relação à **profissão exercida**, 13 usuários preencheram o perfil com 30,77% se autoidentificando como servidor público federal; 23,08% como outra profissão; 15,38% como empregado do setor privado; 7,69% como empresário ou empreendedor; 7,69% como pesquisador; 7,69% como professor; e 7,69% como profissional liberal autônomo.

Abaixo inserimos o gráfico com os dados relativos ao perfil profissional:



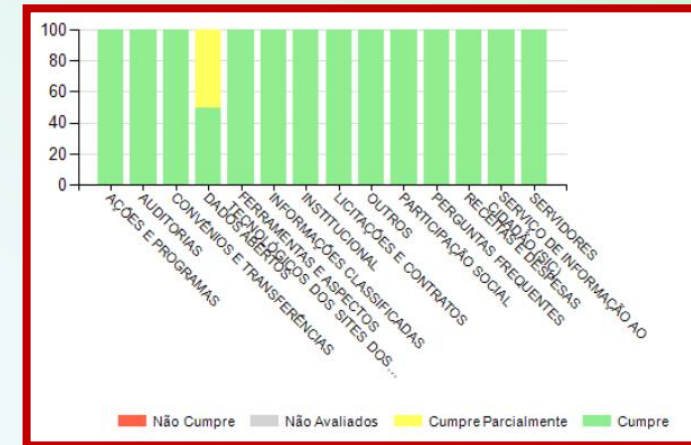


Acesso à Informação - SIC

A Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) busca garantir o acesso à informação ao estabelecer a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, de forma a fornecer informações de interesse público produzidas ou custodiadas pela administração pública. Tais informações podem ser disponibilizadas espontaneamente (**transparência ativa**) ou fornecidas após solicitação do cidadão (**transparência passiva**).

Um dos papéis do SIC previsto na Lei de Acesso à Informação, é o de realizar o **monitoramento da transparência ativa** no portal da entidade quanto à publicação de informações obrigatórias, estabelecidas pelo Guia de Transparência Ativa - GTA.

No **Relatório de Transparência Ativa** quanto à publicação das informações obrigatórias no portal do IBRAM consta apenas um item avaliado como em cumprimento parcial. Os outros itens foram considerados em cumprimento.



Como resultado do monitoramento realizado pela Ouvidoria em 2025, foi realizada a **elaboração do Plano de Dados Abertos do IBRAM**, foram **criados os perfis de profissionais desejáveis** para os CCE ou FCE, de níveis 11 a 17, alocados na estrutura regimental do IBRAM; foram realizadas as publicações de informações referentes aos **servidores, aposentados e terceirizados** no Portal do IBRAM, contendo um guia para o acesso; também foram atualizadas finalizadas as atualizações dos **currículos das autoridades** do IBRAM, conforme solicita o referido guia.

Transparencia Ativa e Passiva

Com o intuito de atender ao art. 40 da Lei de Acesso à Informação, foi publicado, em 2025, o **Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação** referente ao ano de 2024, contendo os dados de monitoramento da aplicação da LAI no IBRAM.

Em atendimento à Lei de Conflito de Interesses, Lei no. 12.813/2013 e ao Decreto no. 10.889/2021, foi realizado evento de **capacitação para os Diretores do IBRAM sobre a Plataforma E-Agendas**. A live foi realizada por servidores do Ministério da Cultura.

Foi elaborado o **Guia do E-Agendas**, realizado o cadastro dos diretores, foi realizado o acompanhamento e fornecida orientação aos usuários do sistema.

No intuito de ampliar a transparência ativa e oferecer melhor entendimento sobre os trabalhos SIC-IBRAM, foram elaborados os **Fluxogramas dos pedidos de informação e dos Recursos de 1ª. e de 2ª. Instâncias**, que foram inseridos ao final do relatório.

A **Transparência Passiva** trata dos pedidos de informação que chegam ao IBRAM pela Plataforma FalaBR. Esses pedidos são tramitados pelo Sistema de Eletrônico de Informações - SEI, pois a plataforma ainda não comporta o tratamento de pedidos de informação.

Os pedidos de informação são tramitados pelo SEI. O processo é encaminhado para as unidades do IBRAM e para museus por competência, para que sejam respondidos. O prazo de resposta dos pedidos de Informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 20.

Ao receber a resposta, é verificado o conteúdo e a linguagem utilizada. Somente após a checagem o pedido é respondido na Plataforma.

Ao receber a resposta, caso o solicitante não esteja satisfeito, existe a possibilidade de entrar com recurso.

O recurso em 1ª Instância vai para a hierarquia superior de quem respondeu ao pedido inicial. O recurso em 2º Instância, para a autoridade máxima da entidade. Nos dois casos o prazo de resposta dos recursos é de 5 dias.

O recurso em 3º instancia vai para a Controladoria-Geral da União e o de 4º Instância para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Transparencia Ativa e Passiva

Quanto aos pedidos de informação tratados pelo IBRAM em 2025, foram respondidos **61 pedidos de informação, 100% dentro do prazo legal** (20 dias), com um **tempo médio de resposta de 15,4 dias**.



Ao responder o pedido de informação na Plataforma FalaBR, o sistema solicita a **marcação do tipo de decisão** referente à resposta. As opções de decisão são: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, informação inexistente, não se trata de pedido de informação, órgão não tem competência para responder sobre o assunto e pergunta duplicada/repetida.

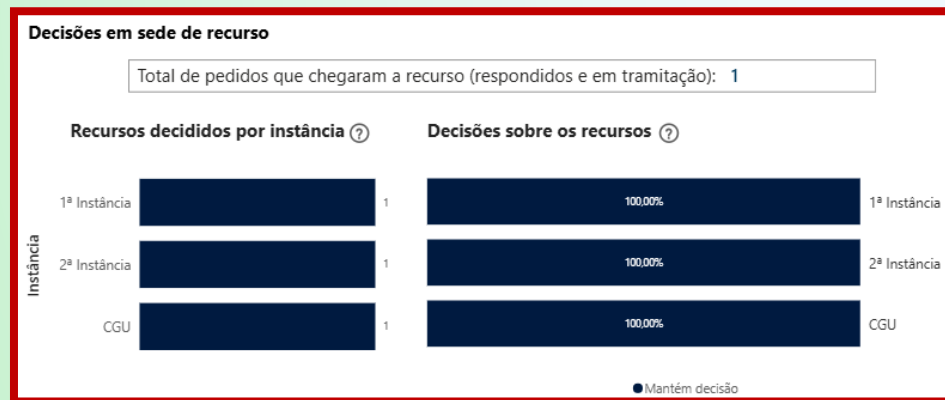
Em 2025 o IBRAM respondeu aos pedidos de informação dando **decisão ao pedido inicial de acesso concedido em 83,61%** dos pedidos. As outras decisões foram: 11,48% outras decisoes; 1,64%; acesso negado; 1,64%; acesso parcialmente concedido; 1,64%; não se trata de pedido de informação.



Transparencia Ativa e Passiva

Em 2025 houve **um recurso contra resposta ao pedido de informação**, que teve seu trâmite até a 3ª Instância, ou seja, à Controladoria-Geral da União-CGU.

Em resposta ao recurso, a CGU decidiu pelo **desprovimento do recurso** interposto e pela manutenção da decisão proferida desde o pedido inicial.



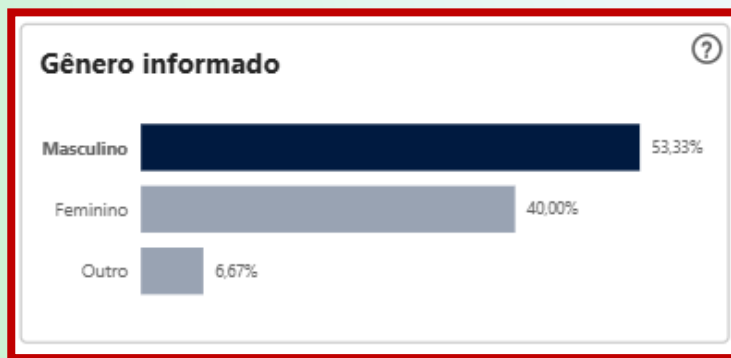
Ao receber a resposta do pedido de informação, ao solicitante é oferecida a oportunidade de **avaliar a resposta recebida**. São realizadas duas perguntas: 1- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? e 2- A resposta fornecida foi fácil de compreender? Nesses quesitos o IBRAM recebeu o valor 4 em um total de 5.



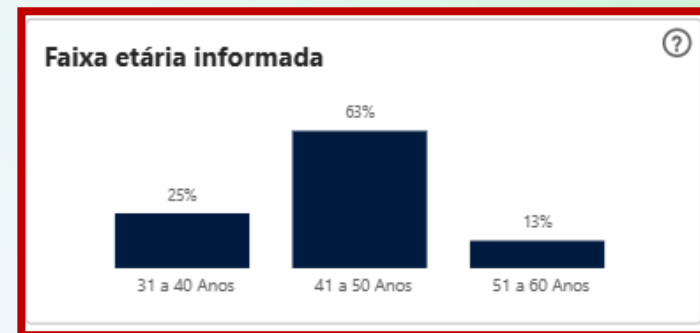
Perfil do solicitante

Ao se cadastrar no sistema, os solicitantes têm a oportunidade de indicar se são pessoas físicas ou jurídicas, além de fornecer informações sobre gênero, escolaridade, profissão e outros dados. O cadastro é feito uma única vez por demandante e o número de usuários constante no perfil dos solicitantes não reflete a quantidade de pedidos realizados.

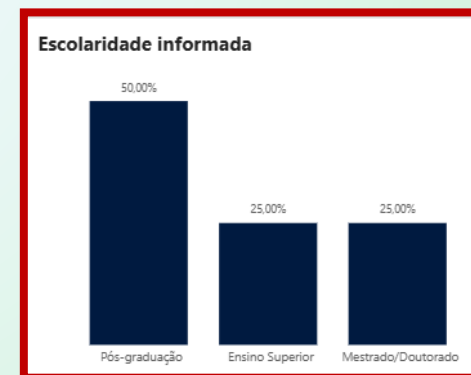
Em relação ao perfil do usuário, 43 solicitantes preencheram os dados referentes **ao gênero**, sendo que 53,33% se identificaram como do gênero masculino, 40% do gênero feminino e 6,67% marcaram outros.



A **faixa etária** informada foi de 25%, entre 31 a 40 anos; 63%, entre 41 a 50 anos e 13%, entre 51 a 60 anos.



Quanto à **escolaridade**, 50% dos solicitantes informaram ter o pós-graduação ; 25% ensino superior; 25% mestrado e doutorado.



Perfil do solicitante

A **profissão informada** por 25% dos solicitantes foi outra; empresário/empreendedor foi 12,50%; jornalista 12,50%; professor 12,50%; servidor público estadual 12,50%; servidor público federal 12,50%; servidor público municipal 12,50%.



Com relação à **localização geográfica**, baseado nas localizações informadas, somente 7 solicitantes responderam, sendo 4 pedidos de Minas Gerais, 1 de São Paulo, 1 do Rio de Janeiro e 1 Alagoas.



Experiências exitosas

1- Foi dado início à elaboração do **Plano de Dados Abertos do IBRAM**, ainda em fase de conclusão em 2026(Decreto nº 8.777/2016).

2- Foi iniciada a **elaboração e publicação de um perfil profissional desejável** para cada CCE ou FCE, de níveis 11 a 17(Decreto nº 10.829/2021);

3- Foi realizada a **atualização do status dos serviços digitais e digitalizáveis** no portal de Serviços do Governo Federal, com o acompanhamento da Ouvidoria;

4- Houve participação no **1º. Seminário de Integridade do IBRAM**, apresentando dois painéis: **As Atividades da Ouvidoria** sob os aspectos da Lei de Acesso à Informação e da Lei participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; e **O Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Informação**.

5- Foi elaborado o **Fluxo dos pedidos de informação, de Recursos de 1ª. e de 2ª. Instâncias**, que são os recursos tratados dentro do IBRAM.

6- Foi elaborado e publicado o **Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação** referente ao ano de 2024, contendo os dados de monitoramento da aplicação da LAI no IBRAM.

7- Foi realizada a **capacitação para os Diretores do IBRAM** sobre a **Plataforma E-Agendas**. A live foi realizada por servidores do Ministério da Cultura. A Ouvidoria elaborou Guia do E-Agendas, procedeu ao cadastro dos diretores, acompanhou a implantação e orientou os usuários do sistema(Lei 12.813/2013);

8- Foram atendidas as **recomendações indicadas no sistema de auditoria da CGU, E-CGU**, quanto ao registro da resolatividade, foi realizada a revisão do Relatório de Gestão da Ouvidoria e elaborado normativo regendo as atividades da Ouvidoria. A unidade de auditoria se manifestou informando que as recomendações haviam sido concluídas e as tarefas foram classificadas como "**Recomendação implementada**".

9- Foi elaborado o **texto para o Regimento Interno de IBRAM** no que compete à Ouvidoria.

10- Foram atualizados os **dados referentes aos servidores, aposentados e colaboradores**, assim como os contratos no Portal do IBRAM, contendo o passo a passo para que o usuário possa acessar os dados desejados sem necessitar de ajuda.

Dificuldades enfrentadas

Em relação a possíveis dificuldades encontradas em relação à execução das atividades de Ouvidoria, apontaria para o fato de que a Ouvidoria ainda carece de estrutura, uma vez que não está formalmente instituída na estrutura do Instituto Brasileiro de Museus.

Outra questão relevante trata da necessidade de normativos relacionados ao âmbito de ação da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Como forma de obter um nível mais elevado de maturidade será necessária a elaboração de normativos relativos às atividades do SIC; à relação de proteção ao denunciante e ao tratamento das denúncias no âmbito do IBRAM.

Carta de Serviços & Avaliação

No final de 2025 foi iniciado o processo de atualização da Carta de Serviços do IBRAM, por meio de consulta aos documentos relativos à elaboração da Carta de Serviços e de sua avaliação, assim como a verificação dos serviços publicados no Portal de Serviços do Governo federal.

Em 2026 será realizado o diagnóstico dos serviços prestados pelo IBRAM sede e pelos Museus IBRAM, no intuito de mapear todos os serviços prestados e oferecer uma Carta que contenha os serviços atualizados.

Quanto à avaliação dos serviços, ainda não foi iniciada, porém, à medida que a Carta estiver sendo atualizada, e em conjunto com as unidades, abre-se uma oportunidade para que se inicie a avaliação dos serviços do IBRAM.

Considerações finais e Sugestões

Encerramos mais um ciclo de gestão tendo contribuído para promover a participação social, a integridade, a transparência pública e o acesso à informação no Instituto Brasileiro de Museus.

Com foco no aprimoramento dos processos de trabalho e na evolução da maturidade do setor, buscamos atender sempre com foco na satisfação do usuário, dentro do prazo legal e com o cuidado de oferecer resposta completas, em linguagem simples e adequada.

Ainda conseguimos ampliar o entendimento do conceito de transparência ao realizarmos a capacitação de servidores para realizarem os registros dos compromissos públicos e realizando o monitoramento da transparência ativa, iniciando processos relacionados aos Dados Abertos e à publicação de dados obrigatórios no portal do IBRAM.

As decisões de reposta para solicitações de informação forma, em sua quase totalidade, de acessos concedidos, significando a entrega do que os solicitantes requerem nos pedidos de informação.

Estruturamos um pouco mais o setor, elaborando normativos para orientar as atividades da área e propiciar clareza às unidades que tratam dos pedidos de informação e das manifestações de ouvidoria.

Ainda melhoramos a Maturidade da Ouvidoria no IBRAM respondendo à contento às orientações do órgão supervisor, resultando em status de recomendações implementadas.

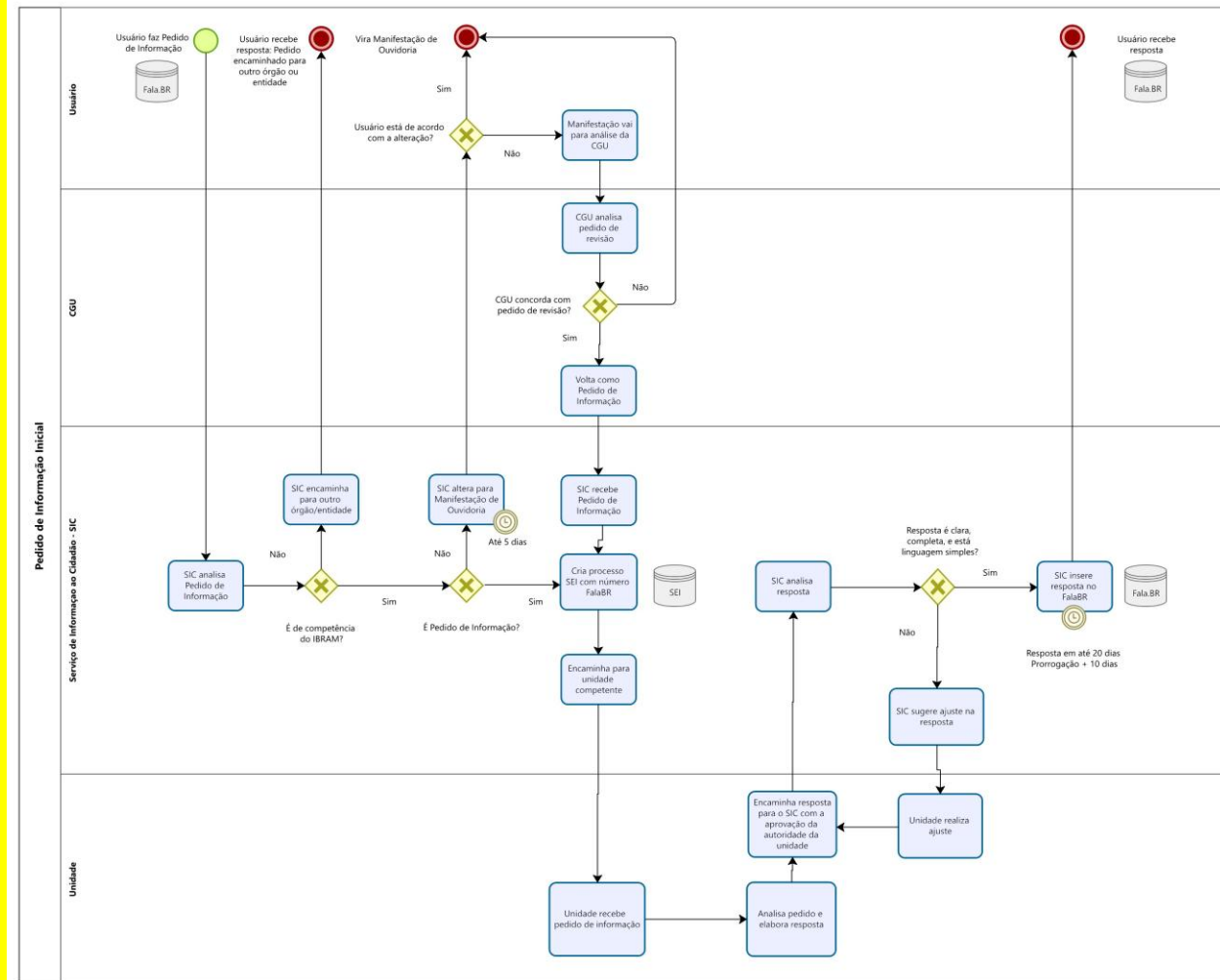
Sugerimos que sejam realizadas capacitações e orientações com foco na melhoria da qualidade nas relações de trabalho, no sentido de construir relações interpessoais saudáveis, prevenindo e amenizando conflitos e fomentando uma cultura da empatia.

A busca pela comunicação eficaz e eficiente, também pode ser um ótimo instrumento para aprimorar a qualidade das relações interpessoais, com reflexo na eficiência nos processos de trabalho assim como na melhoria do ambiente organizacional.

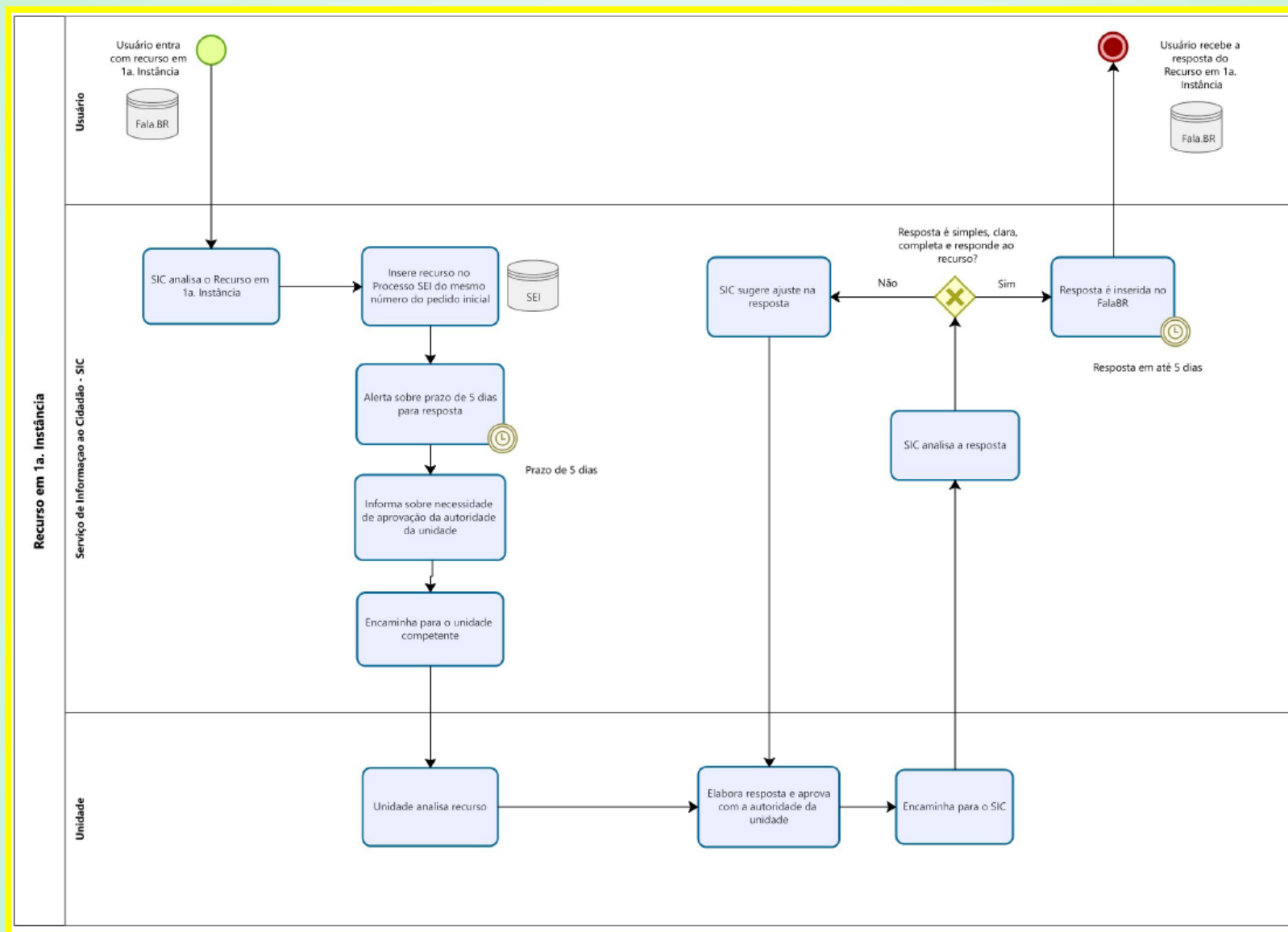
Em 2026 continuaremos desenvolvendo ações com foco na estruturação normativa da Ouvidoria, desenvolvendo ações focadas na melhoria contínua do atendimento dos serviços prestados pelo IBRAM aos seus usuários e à ampliação da transparência com foco no controle social e no aprimoramento contínuo da gestão.

Nas próximas páginas inserimos os fluxogramas relativos ao pedido inicial de informação e recursos de 1º e 2º Instâncias.

Fluxograma de Pedido Inicial de Informação



Fluxograma de Recurso em 1ª Instância



Fluxograma de Recurso em 2ª Instância

