

OUVIDORIA

FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício 2024



MINISTÉRIO DA
CULTURA



FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES – FCP– SAUS– Q. 2 – Asa Sul – 70.070-020 – Brasília-DF

Presidente da Fundação Cultural Palmares

João Jorge Rodrigues

Ouvidor

Antonio Marcos Barbosa Santos

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	3
SUMÁRIO EXECUTIVO	4
APRESENTAÇÃO	5
ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA FCP	6
OUVIDORIA EM NÚMEROS	7
ANÁLISE QUANTITATIVA	8
1. CANAIS DE ENTRADA	8
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	8
3. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES	8
4. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	9
5. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE	9
ANÁLISE QUALITATIVA	9
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	10
1. NÚMERO DE PEDIDOS	10
2. RECURSOS	11
3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA	13
1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS	13
2. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS	13
3. TRANSPARÊNCIA ATIVA	13
4. ACESSIBILIDADE E PRIVACIDADE NOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA	14
5. MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	14
CONCLUSÃO	15

GLOSSÁRIO

ÁREAS TÉCNICAS: Unidades internas responsáveis pelo tratamento das manifestações.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: Relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

DENÚNCIA: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

ELOGIO: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

FALA.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria Geral da União (CGU).

MANIFESTAÇÃO: Pronunciamento que tem como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

MANIFESTANTE: Usuário de serviços públicos que realiza manifestação nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018.

PAINEL RESOLVEU: Ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema FALA.BR.

PONTO FOCAL: Servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.

RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC): Unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

SIMPLIFIQUE!: Tipo de manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017).

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.

SUMÁRIO EXECUTIVO

As ouvidorias públicas, importantes mecanismos de controle e participação social, foram instituídas com o propósito de assegurar o direito dos cidadãos de expressar suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública.

A participação ativa dos usuários tem impulsionado o desenvolvimento de soluções inovadoras para desafios coletivos, incentivando a Administração a propor novas formas de oferta dos serviços públicos.

Este relatório visa apresentar a análise quantitativa e qualitativa dos pedidos de acesso à informação e das manifestações registradas e processadas pela Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares (FCP) durante o ano de 2024.

A criação formal da Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares foi estabelecida pelo Decreto nº 12.160, de 2 de setembro de 2024, que altera o Decreto nº 11.203, de 21 de setembro de 2022, o qual aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da referida Fundação.

A Fundação Cultural Palmares utiliza a Plataforma Fala.BR para gerenciar as manifestações recebidas tanto pela internet quanto por outros canais da Ouvidoria.

APRESENTAÇÃO

Ao longo deste relatório será apresentado, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, panorama em relação à percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Fundação Cultural Palmares, no ano de 2024, à detecção de irregularidades e à produção de recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

A Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares (FCP) foi oficialmente instituída por meio do Decreto nº 12.160, de 2 de setembro de 2024, que altera o Decreto nº 11.203, de 21 de setembro de 2022, o qual aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da referida Fundação.

A Ouvidoria atua como unidade de controle social e, no cumprimento de suas atribuições, conforme disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018), é responsável pela recepção e tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação) registradas por usuários externos (público em geral) e internos (servidores e colaboradores). Adicionalmente, coordena o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), contribuindo para a correta aplicação da Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de novembro de 2011, por meio do tratamento dos pedidos de acesso à informação.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA FCP

A Ouvidoria da FCP, vinculada ao Gabinete da Presidência da Fundação Cultural Palmares, possui a seguinte estrutura organizacional:

Ouvidor(a): Cargo equivalente a uma coordenação, com as seguintes atribuições:

- Recepcionar e processar os pedidos de acesso à informação cadastrados na plataforma Fala.BR;
- Planejar, organizar, coordenar, monitorar, avaliar e orientar as atividades da Ouvidoria;
- Monitorar a produtividade, a qualidade e o desempenho dos servidores e colaboradores;
- Processar e encaminhar as manifestações de ouvidoria recebidas;
- Recepcionar, processar e encaminhar as manifestações da Ouvidoria Interna do Servidor;
- Representar a Fundação Cultural Palmares em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;
- Planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito da Fundação Cultural Palmares.

A despeito da amplitude de suas atribuições, a Ouvidoria opera atualmente com uma equipe reduzida, contando com apenas 1 servidor.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em 2024, a Fundação Cultural Palmares registrou um total de 73 manifestações de ouvidoria. Dessas, 70 foram respondidas, 3 arquivadas e 7 encaminhadas a outros órgãos no mesmo ano, conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 - Total de manifestações por situação



Fonte: “Painel Resolveu?”.

Os dados referentes à quantidade de manifestações cadastradas mês a mês em 2024 podem ser observados na Figura 2.

Figura 2 - Quantidade de manifestações por mês.



ANÁLISE QUANTITATIVA

1. CANAIS DE ENTRADA

A Plataforma Fala.BR, fornecida pela Controladoria Geral da União (CGU), constitui o principal canal de entrada para as manifestações direcionadas à Ouvidoria. Além desse sistema informatizado, a FCP oferece aos cidadãos a opção de encaminhar suas demandas por meio do e-mail ouvidoria@palmares.gov.br, correspondência física ou atendimento presencial, este último disponível com ou sem agendamento prévio. A Internet se destacou como o canal preferencial dos usuários.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Em 2024, a solicitação foi o tipo de manifestação com maior incidência na Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares, totalizando 24 registros, o que representa 34,3% do total de manifestações cadastradas.

Quadro 1 – Quantitativos por tipo de manifestação em 2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade (%)
Reclamação	17 (24.3%)
Solicitação	24 (34.3%)
Denúncia	27 (38.6%)
Sugestão	1 (1.4%)
Elogio	1 (1.4%)
Simplifique	0

No ano de 2024, a Ouvidoria da FCP não registrou nenhuma manifestação classificada como "Simplifique!" (pedido de simplificação de serviços públicos).

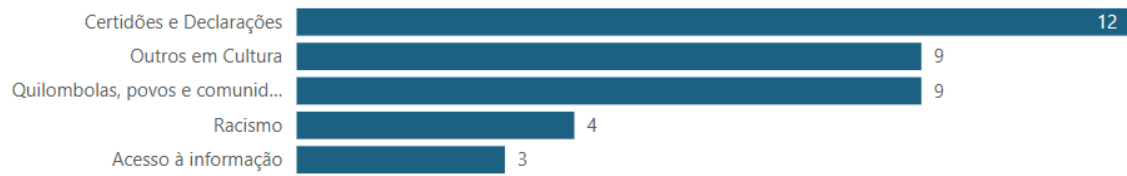
3. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2024, das 73 manifestações solucionadas, 21 ultrapassaram o prazo de resposta previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017. O principal fator para essa extrapolação foi a complexidade das tratativas envolvendo as áreas técnicas da Fundação Cultural Palmares e suas unidades regionais, elevando o tempo médio de resposta para 37,46 dias.

4. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Em 2024, os assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria foram Certidões e Declarações. A unidade também registrou demandas relacionadas a Outros temas culturais, Quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos, racismo, entre outros.

Gráfico 1 - Assuntos em destaque



Fonte: “Painel Resolveu?”.

5. MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE

A Ouvidoria da FCP também recebe e processa sugestões para a desburocratização do serviço público, categorizadas como "Simplifique". Contudo, em 2024, não houve o registro de manifestações desse tipo.

CARTA DE SERVIÇOS

Embora a participação da Ouvidoria na elaboração da Carta de Serviços seja extremamente relevante para garantir que o documento reflita as necessidades e expectativas dos usuários, e que os padrões de qualidade definidos sejam passíveis de monitoramento e avaliação através das manifestações recebidas, no momento da elaboração da Carta, a Ouvidoria ainda não possuía um histórico consolidado de demandas e um conhecimento aprofundado dos principais pontos de insatisfação e das áreas que necessitam de maior clareza e detalhamento na descrição dos serviços.

Entretanto, reconhecemos a importância da Carta de Serviços como um instrumento fundamental para a transparência, a informação e a melhoria contínua dos serviços públicos. Desta forma, a Ouvidoria se coloca à disposição para colaborar ativamente na

revisão e atualização da Carta de Serviços, assim que possuir um volume significativo de dados e análises que possam contribuir de forma efetiva para o aprimoramento do documento.

Acreditamos que, com o tempo, a experiência acumulada pela Ouvidoria no tratamento das manifestações dos usuários se tornará um insumo valioso para garantir que a Carta de Serviços seja um reflexo fiel da realidade dos serviços prestados e das expectativas dos cidadãos.

ANÁLISE QUALITATIVA

O prazo legal para resposta às demandas é de 30 dias, admitindo-se prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada.

A Fundação Cultural Palmares utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. As manifestações são encaminhadas às unidades organizacionais do Órgão dentro da própria plataforma, sendo concedido à unidade responsável pela resposta o prazo de 20 dias para tratamento.

Em 2024, o Painel Resolveu? registrou um tempo médio de conclusão das manifestações de 37,47 dias. A Ouvidoria implementou ações de conscientização nas unidades sobre a importância da resposta ágil às demandas, o que contribuiu para a redução desse indicador ao longo do ano.

Visando otimizar o atendimento aos usuários, a Ouvidoria da FCP implementou uma estratégia de avaliação das demandas recebidas para priorizar aquelas com menor tempo de resolução. Em termos de impacto no atendimento, a denúncia se destacou (38,6%), seguida pela solicitação (34,3%). Os pedidos de certidões e declarações foram os assuntos mais frequentes.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) EM NÚMEROS

Figura 3 - Pedidos de acesso à Informação em 2024.



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

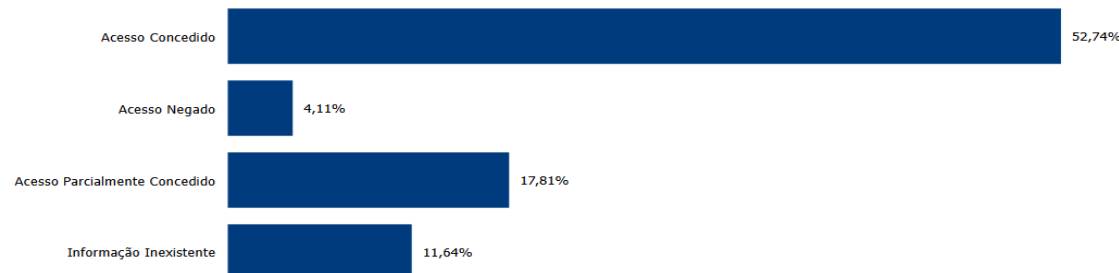
O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a instância responsável pela execução da transparência passiva na Administração Pública, atendendo às solicitações de acesso a informações não disponíveis nos canais de transparência ativa dos órgãos públicos. Desde a vigência do Decreto nº 12.160, de 2 de setembro de 2024, o SIC/FCP está integrado às atribuições da Ouvidoria da FCP.

1. NÚMERO DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da FCP processou 146 pedidos de acesso à informação em 2024, alcançando um tempo médio de 29,43 dias para o fornecimento da resposta final aos solicitantes.

A análise do tratamento dos pedidos de acesso à informação pela FCP revela que 52,74% foram integralmente atendidos, enquanto 17,81% receberam atendimento parcial.

Gráfico 2 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.

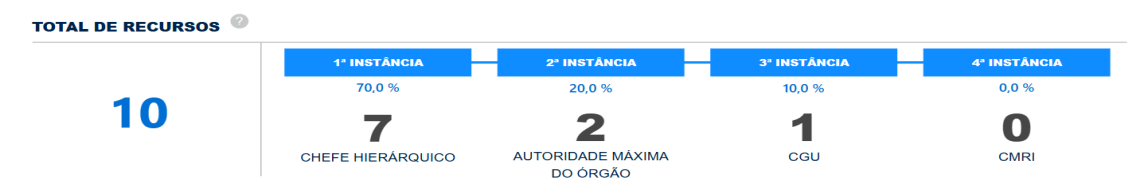


Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

2. RECURSOS

O fluxo de recursos no âmbito da Lei de Acesso à Informação na FCP, em 2024, compreendeu 7 casos em 1ª instância, 2 em 2ª instância e 1 em 3ª instância, sendo este último analisado pela Controladoria-Geral da União. Não se verificou o acionamento da Comissão Mista de Reavaliação da Informação - CRMI, a 4ª instância recursal prevista na LAI.

Figura 4 – Recursos apresentados por instância de decisão em 2024.

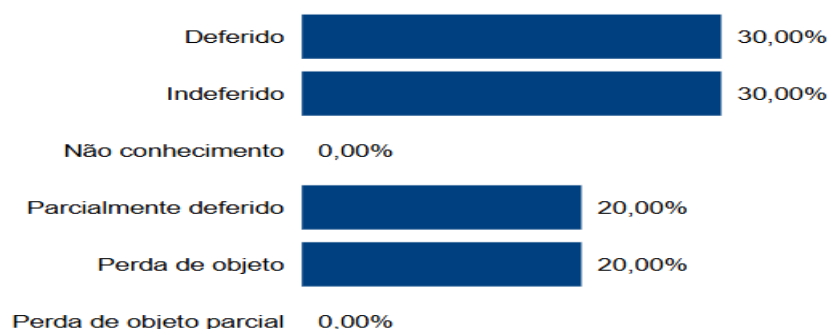


Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Dos 10 recursos recebidos, todos obtiveram resposta. As principais causas para a interposição foram a informação incompleta e, em segundo lugar, a informação recebida divergente da solicitada.

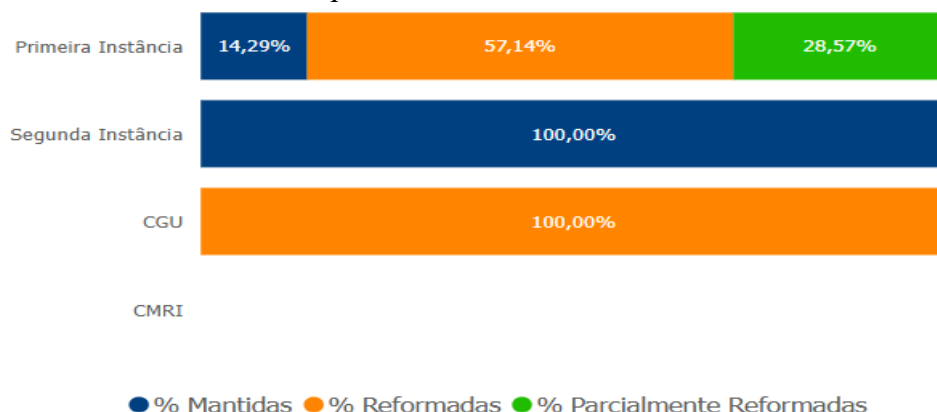
Os gráficos 3 e 4 detalham os percentuais de decisões por tipo e por instância recursal.

Gráfico 3 – Decisão dos recursos recebidos em 2024.



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Gráfico 4 – Decisão, por instância, dos recursos recebidos em 2024.



3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Ao receber a resposta ao seu pedido de acesso à informação, o cidadão tem a opção de avaliar o serviço por meio de uma pesquisa de satisfação disponibilizada na Plataforma Fala.BR. No ano de 2024, registrou-se a participação de 18 usuários nessa pesquisa.

Adicionalmente, o formulário da pesquisa de satisfação continha dois outros questionamentos direcionados aos cidadãos. A Figura a seguir apresenta a média de satisfação, graduada em uma escala de 1 a 5, referente às perguntas: "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?" e "A resposta fornecida foi de fácil compreensão?". Em ambos os quesitos, a média das avaliações dos cidadãos que participaram da pesquisa revela um índice positivo, ultrapassando 4 pontos em um máximo de 5.



Para otimizar a comunicação com os cidadãos, a Ouvidoria da FCP tem interagido com as áreas técnicas, buscando promover o uso de linguagem simples e acessível (sem termos técnicos ou siglas) nas respostas aos pedidos de acesso à informação. O objetivo é garantir que as informações sejam facilmente compreendidas pelos solicitantes.

A Ouvidoria da FCP, além disso, monitora as áreas que lidam com os assuntos mais solicitados em pedidos de acesso e sugere a inclusão dessas informações nos canais de transparência ativa, quando aplicável.

AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares definiu uma agenda prioritária para elevar a qualidade das informações fornecidas à sociedade. A orientação aos usuários quanto ao uso correto dos canais tem gradativamente aprimorado a objetividade e o detalhamento dos registros. As atividades da Ouvidoria, voltadas para o processo de participação do usuário, impulsionam a busca por soluções inovadoras para problemas coletivos e a formulação de novas abordagens na entrega de serviços públicos.

1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Visando atender à exigência do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria realiza o acompanhamento dos prazos de atendimento e notifica as áreas técnicas sobre as manifestações com pendências de tratamento.

Essa ação de monitoramento visa conscientizar os pontos focais sobre a importância da observância dos prazos normativos, o que é crucial para evitar impactos negativos no atendimento aos usuários, nos resultados da Ouvidoria e na imagem institucional da Fundação Cultural Palmares.

2. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

Para garantir a qualidade da comunicação com os cidadãos, a Ouvidoria da FCP monitora constantemente as respostas publicadas por seus colaboradores, com foco no uso da linguagem cidadã, na objetividade e na clareza.

3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Embora reconheçamos a importância crucial da transparência ativa e o compromisso da Ouvidoria da FCP com esse princípio, é fundamental considerar o período recente de sua criação, ocorrida em setembro de 2024. Desde então, os esforços da unidade têm sido direcionados prioritariamente para o estabelecimento de sua estrutura e processos internos, incluindo a capacitação das áreas técnicas e seus pontos focais.

Nesse contexto inicial, a concentração de esforços na divulgação de orientações internas se mostrou essencial para garantir a agilidade no tratamento das manifestações e o cumprimento das legislações pertinentes, que são pilares fundamentais para o bom funcionamento da Ouvidoria.

Consequentemente, as ações para a plena adequação do Portal da FCP na Internet aos critérios de transparência ativa, conforme disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI), embora já iniciadas com reuniões internas e solicitação de orientações aos órgãos reguladores, ainda estão em curso e demandam tempo para sua completa implementação.

Portanto, a não conformidade total com os critérios de transparência ativa neste momento específico é justificada pela priorização das atividades iniciais e estruturantes da Ouvidoria, que são pré-requisitos para que, em um futuro próximo, a unidade possa também atender plenamente a todas as exigências de transparência ativa, contribuindo de forma ainda mais efetiva para a gestão transparente da FCP.

4. ACESSIBILIDADE E PRIVACIDADE NOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

A Fundação Cultural Palmares transferiu sua sede em 2024. O edifício atual passa por melhorias e readequações, mas a instituição assegura o máximo de acessibilidade possível para os usuários que optarem por registrar suas manifestações presencialmente.

Durante o processo de readequação dos ambientes da FCP, quando se faz imprescindível o atendimento presencial, este é solicitado ao Gabinete da Presidência da FCP, que designa um ambiente específico para tal finalidade. Tal medida visa aprimorar a proteção dos usuários, tanto externos (cidadãos e proponentes culturais) quanto internos (servidores e trabalhadores terceirizados).

5. MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Não obstante a criação da Ouvidoria ter ocorrido em setembro de 2024, a operacionalização das atividades e o mapeamento dos fluxos e procedimentos concernentes à recepção e ao tratamento das manifestações de Ouvidoria foram objeto de aprimoramento.

CONCLUSÃO

O volume de manifestações registradas em 2024 confirma a legitimidade e a eficácia das Ouvidorias Públicas como um canal para o exercício da cidadania, evidenciando a crescente credibilidade depositada pelos usuários. A utilização da Ouvidoria para obter informações, sugerir melhorias, expressar opiniões e relatar possíveis irregularidades, tanto por terceiros quanto por agentes públicos, destaca sua relevância na gestão.

Embora a Ouvidoria seja um canal importante, os dados indicam uma procura ainda abaixo do potencial, especialmente pelos públicos interno e externo. Isso ressalta a necessidade de uma comunicação mais robusta sobre suas diversas funções. A recorrência de demandas de primeiro atendimento também reforça a importância de orientar melhor os usuários sobre os canais adequados, otimizando o fluxo de trabalho e consolidando o papel orientador da unidade.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria se configura como uma estrutura administrativa de valor estratégico inestimável para a FCP. Ao estabelecer uma linha direta de comunicação com o cidadão, o servidor e o trabalhador terceirizado, ela transcende a mera função de recebimento e encaminhamento de manifestações, posicionando-se como um catalisador de melhorias na gestão. Sua capacidade de agregar a ótica participativa dos diversos públicos contribui significativamente para o controle social e para o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Em um contexto de reorganização da Fundação Cultural Palmares, esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em ser um agente ativo na promoção de atendimentos eficientes, na resolução de pendências e na busca incessante pela excelência na gestão da FCP. Cientes de seu papel como ferramenta estratégica de gestão, a Ouvidoria da FCP dedica-se continuamente ao desenvolvimento de orientações mais personalizadas e resolutivas, e em colaboração com as áreas, na revisão e otimização de fluxos e procedimentos, visando mitigar os impactos negativos nos serviços prestados. Ao reconhecer a importância da participação cidadã e o valor estratégico da informação, a Ouvidoria se consolida como um pilar essencial para uma gestão pública mais transparente, eficiente e orientada às necessidades da sociedade.

OUVIDORIA

FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

SAUS Q. 2 – Asa Sul – 70.070-020 – Brasília-DF