

OUVIDORIA

FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício 2025



MINISTÉRIO DA
CULTURA



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

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 constituem importantes mecanismos de controle e participação social, 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 tem como objetivo 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 2025.

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, apresenta-se, nos termos dos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como do art. 7º, inciso XVII, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, um panorama quantitativo e qualitativo 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 2025, incluindo a detecção de irregularidades e a proposição de recomendações para a 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 de irregularidades, 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, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), 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 um servidor.

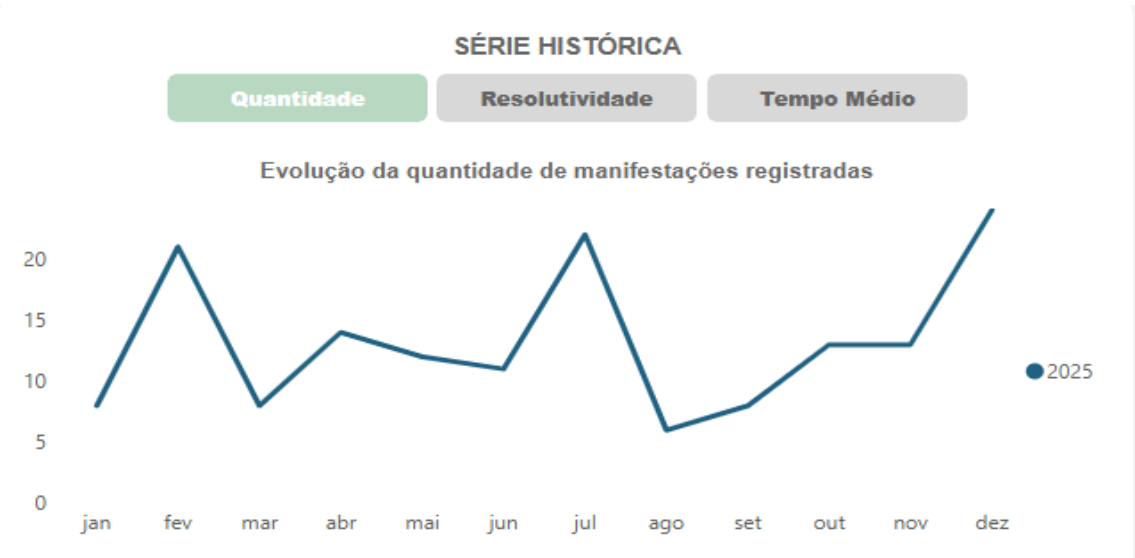
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Durante o ano de 2025, a Fundação Cultural Palmares registrou um total de 160 manifestações de ouvidoria. Dessas, 154 foram respondidas, 6 foram arquivadas e 5 foram encaminhadas a outros órgãos no mesmo ano, conforme ilustrado nas figuras abaixo.



Fonte: "Painel Resolveu?".

Evolução de quantidade de manifestações por mês.



Fonte: “Painel Resolveu?”.

ANÁLISE QUANTITATIVA

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 institucional, correspondência física ou atendimento presencial, este último disponível com ou sem agendamento prévio. A internet destacou-se como o canal preferencial dos usuários.

Tipos de manifestação

Em 2025, a solicitação foi o tipo de manifestação com maior incidência na Ouvidoria da Fundação Cultural Palmares, totalizando 83 registros, o que representa 63,4% do total de manifestações cadastradas.Quantitativos por tipo de manifestação em 2025.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	20 (15.3%)
SOLICITAÇÃO	83 (63.4%)
DENÚNCIA	40 (30.5%)
SUGESTÃO	9 (6.9%)
ELOGIO	1 (0.8%)
SIMPLIFIQUE	1 (0.8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: “Painel Resolveu?”.

Prazos

Em 2025, das 154 manifestações respondidas, 8,4% 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 27,2 dias.

Assuntos mais frequentes

Em 2025, os assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria foram demandas relacionadas aos serviços da própria Ouvidoria. A unidade também registrou demandas relativas a certidões e declarações, atendimento ao público, questões relacionadas a comunidades quilombolas e povos e comunidades tradicionais, entre outros.

Assuntos em destaque.



Fonte: “Painel Resolveu?”.

Simplifique

A Ouvidoria da FCP também recebe e processa sugestões para a desburocratização do serviço público, categorizadas como “Simplifique”. Contudo, em 2025, houve apenas um registro desse tipo de manifestação.

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, bem como que os padrões de qualidade definidos sejam passíveis de monitoramento e avaliação por meio das manifestações recebidas, no momento de sua elaboração a Ouvidoria ainda não possuía um histórico consolidado de demandas, tampouco conhecimento aprofundado dos principais pontos de insatisfação e das áreas que necessitam de maior clareza e detalhamento na descrição dos serviços.

Entretanto, reconhece-se a importância da Carta de Serviços como instrumento fundamental para a transparência, a informação e a melhoria contínua dos serviços públicos. Dessa forma, a Ouvidoria coloca-se à disposição para colaborar ativamente na revisão e atualização da Carta de Serviços, assim que dispuser de volume significativo de dados e análises que possam contribuir de forma efetiva para o aprimoramento do documento.

Acredita-se que, com o tempo, a experiência acumulada pela Ouvidoria no tratamento das manifestações dos usuários se tornará um insumo valioso para assegurar que a Carta de Serviços represente, de maneira fiel, a realidade dos serviços prestados e as expectativas dos cidadãos.

ANÁLISE QUALITATIVA

O prazo legal de resposta é de até 30 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa.

As manifestações são tratadas por meio da plataforma Fala.BR e encaminhadas às áreas responsáveis, as quais dispõem de prazo interno de 20 dias para apresentação das respostas.

O tempo médio de resposta foi de 27,2 dias. Ao longo do período, foram implementadas ações de conscientização interna com vistas à melhoria dos prazos.

Adicionalmente, foram adotadas estratégias de priorização das demandas, com foco na redução do tempo de atendimento.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) EM NÚMEROS

Pedidos de acesso à informação em 2025.



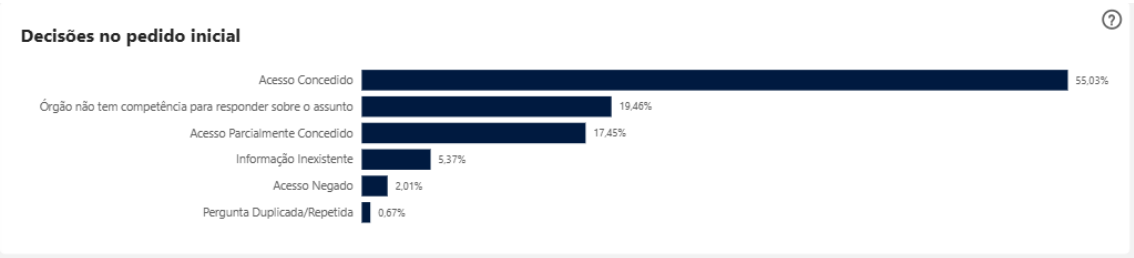
Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

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.

Número de pedidos

Foram registrados 149 pedidos de acesso à informação em 2025, com tempo médio de resposta de 19,6 dias.
Todos os pedidos foram respondidos.

Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Recursos

Foram registrados 3 recursos em primeira instância. Não houve recursos em segunda e terceira instâncias, nem acionamento da Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CRMI).

Recursos apresentados por instância de decisão em 2025.

Período:

Todo o período

Selecionar Ano

Selecionar Período

Ano: Todos

Início e fim:

01/01/2025

31/12/2025

Limpar filtros

Categoria:

Todos

Órgão:

FCP – Fundação Cultural Palmares

UF do Órgão:

Todos

Pedidos e Recursos

Visão geral

Respostas aos pedidos

Respostas aos recursos

Atrasos nas respostas

1ª Instância

3 (2,01% dos pedidos)

Recebidos

3 (100,00%)

Respondidos

2ª Instância

0 (0,00% dos pedidos)

Recebidos

0 (0,00%)

Respondidos

3ª Instância (CGU)

0 (0,00% dos pedidos)

Recebidos

0 (0,00%)

Respondidos

4ª Instância (CMRI)

0 (0,00% dos pedidos)

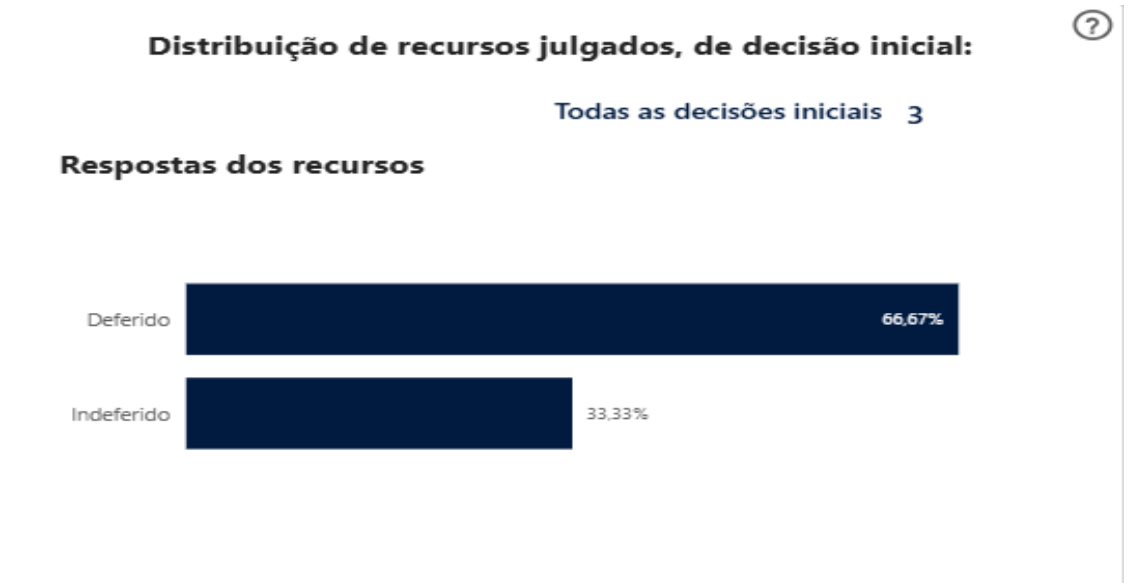
Recebidos

0 (0,00%)

Respondidos

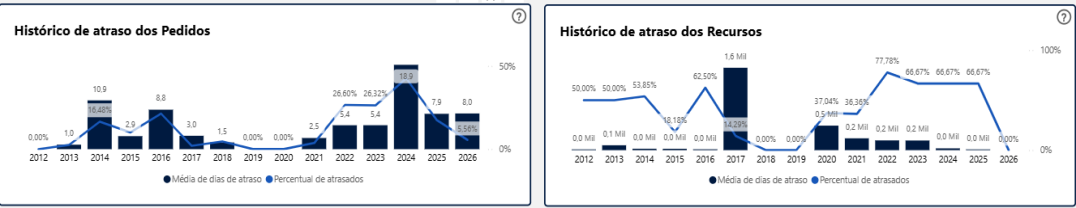
Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Distribuição de recursos julgados em 2025.



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Histórico de atrasos



Fonte: “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Detalhamento de Atrasos e Pendências

Com base nos dados extraídos do Painel de Transparência, o cenário de cumprimento de prazos apresenta os seguintes pontos de atenção:

- Pedidos de Acesso (LAI): Embora a maioria tenha sido respondida no prazo (82,55%), houve um índice de 17,45% de respostas fora do prazo regulamentar.
- Evolução Histórica: O histórico de atrasos em pedidos de acesso à informação na FCP registrou variações significativas nos últimos anos. Em 2024, o percentual de atrasos chegou a 18,9%, caindo para 5,56% em 2026 (dados parciais), demonstrando uma trajetória de recuperação na agilidade do atendimento.

Satisfação do usuário

A pesquisa contou com 9 respondentes.

A média de satisfação foi superior a 4 (em escala de 1 a 5), indicando avaliação positiva quanto à qualidade e clareza das respostas.



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 ao processo de participação do usuário, impulsionam a busca por soluções inovadoras para problemas coletivos e a formulação de novas abordagens na prestação de serviços públicos.

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.

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.

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.

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).

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 2025 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



MINISTÉRIO DA
CULTURA

