



**MINISTÉRIO DA CULTURA  
FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

## **BOLETIM INTERNO DE PESSOAL - 2023**

### **FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

DESDE 12 DE ABRIL DE 1990

**ANO MMXXIII Nº 08 PUBLICAÇÃO DE “PORTARIA E PORTARIA DE PESSOAL”**

Rio de Janeiro, 09 de agosto de 2023

### **FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES**

**Presidência da Funarte**

**Diretoria Executiva**

**Diretoria de Logística, Orçamento e Administração**

**Coordenação de Gestão de Pessoas**

**MARIA FERNANDES MARIGHELLA**

**Presidenta**

**LEONARDO LESSA**

**Diretor-Executivo**

**FILIFE PEREIRA DE AGUIAR BARROS**

**Diretor de Logística, Orçamento e Administração**

**JORGE FELIPE DE LEMOS MAGALHÃES**

**Coordenador de Gestão de Pessoas**

**BOLETIM INTERNO DE PESSOAL**

**SEÇÃO 1**

**Atos Normativos**

**SEÇÃO 2**

**Atos Decisórios**

**SEÇÃO 3**

**Atos Enunciativos**

**SUMÁRIO**

**SEÇÃO 1 - Atos Normativos**

**SEÇÃO 2 - Atos Decisórios**

**Presidência/Diretoria Executiva**

**SEÇÃO 3 - Atos Enunciativos**

-

**PORTARIA FUNARTE Nº 562, DE 08 DE AGOSTO DE 2023**

Institui a Ouvidoria da FUNARTE e aprova o seu Regimento Interno.

**A Presidenta da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE**, nomeada pela Portaria de Pessoal MTur nº 19, de 18 de janeiro de 2023, publicada no DOU de 19 de janeiro de 2023, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VIII, do art. 19, do Estatuto da FUNARTE, aprovado pelo Decreto nº 11.240, de 18 de outubro de 2022, publicado no DOU de 19 de outubro de 2022;

Considerando o disposto no art. 37, § 3º, I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de

participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos e:

- a complexidade da FUNARTE, expressa pelas múltiplas atividades, e a diversidade de interesses envolvidos;
- as dificuldades encontradas pelos membros da sociedade interna e externa à FUNARTE, neste ambiente múltiplo e complexo, para garantirem a defesa de direitos e interesses no encaminhamento de suas demandas à administração da Casa;
- a possibilidade de prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da celeridade, da boa-fé; e
- a necessidade de um ajuste na estrutura administrativa, para instituir uma nova ferramenta de gestão, evitando o comprometimento do processo democrático e viabilizando o exercício da cidadania,

## **RESOLVE:**

Art.1º Instituir a Ouvidoria da FUNARTE, no âmbito da Presidência, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. A presente Portaria aprova o Regimento da Ouvidoria da FUNARTE, em anexo, com jurisdição em todos os setores, coordenação e diretorias e suas Representações Regionais.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

## **ANEXO I À FUNARTE PORTARIA Nº 562, DE 08 DE AGOSTO DE 2023**

### **CAPÍTULO I**

#### **Da Natureza, Objeto e Finalidade**

Art. 1º A Ouvidoria da FUNARTE é um órgão de promoção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em suas diferentes instâncias administrativas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da FUNARTE:

I – a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, da comunidade externa em suas relações com a FUNARTE.

II – a promoção, junto às várias instâncias administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – o desenvolvimento de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas e serviços

prestados pela Instituição; e

IV – a coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras, procedimentos e serviços administrativos e institucionais.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Vinculação Administrativa**

Art. 3º A Ouvidoria da FUNARTE é órgão da Presidência da FUNARTE, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

## **CAPÍTULO III**

### **Da Competência e Atribuições Específicas**

Art. 4º À Ouvidoria da FUNARTE compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - executar as atividades do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - tratar e responder os pedidos de consulta, feitos conforme regulação específica;

IV - executar as atividades de atendimento ao público, no âmbito da FUNARTE, quando o questionamento for encaminhado via canal da Ouvidoria;

V - coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da FUNARTE;

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da FUNARTE."

VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – orientar os usuários dos serviços públicos, os servidores, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

IX – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

X – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração, conforme estabelecido no fluxo de denúncias da FUNARTE;

XI – dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime, conforme estabelecido no fluxo de demandas da FUNARTE;

XII - contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

XIII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

XIV – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços

públicos prestados no âmbito da FUNARTE divulgando os seus resultados;

XV – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XVI – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XVII – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na FUNARTE; e

XVIII – cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto às diretorias, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o cumprimento do inciso III do caput, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

§ 3º As demandas de atribuição da Ouvidoria e recebidas por outro canal, serão imediatamente comunicadas à Ouvidoria, que dará o tratamento conforme estabelecido no fluxo de demandas e/ou no fluxo de denúncias.

## **CAPÍTULO IV**

### **Da Administração**

Art. 5º A Ouvidoria da FUNARTE terá a seguinte estrutura administrativa:

I – Ouvidor;

II – Assessoria da Ouvidoria;

III – Assistência da Ouvidoria; e

IV – Secretária.

Art. 6º A Ouvidoria da FUNARTE será coordenada por um Ouvidor.

Parágrafo único. O Ouvidor indicará os responsáveis pelos setores da Ouvidoria elencados nos incisos II, III e IV do art. 5º e caberá à Presidência garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

## **CAPÍTULO V**

### **Do Cargo de Ouvidor**

Art. 7º O Ouvidor deverá atender a, no mínimo, um dos critérios estabelecidos no art. 4º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Parágrafo único. A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

## **CAPÍTULO VI**

## **Da Competência do Ouvidor**

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto; e

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 9º A Ouvidoria da FUNARTE utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões o fluxo de demandas e/ou de denúncias da FUNARTE.

Parágrafo único. Quando o fluxo de demandas e/ou de denúncias da FUNARTE se revelar insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Presidência da FUNARTE.

Art. 10º A Presidência poderá emitir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 11º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por ela.

Art. 12º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da FUNARTE poderá contar com a colaboração de servidores e colaboradores da FUNARTE, para o que deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou Setores da administração central em que estejam lotados.

## **CAPÍTULO VII**

### **Das regras de nomeação, recondução e afastamento do Ouvidor**

Art. 13º Os critérios de nomeação, recondução e afastamento do Ouvidor seguirão o disposto na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, ou normativo que vier a sucedê-la.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Da Documentação**

Art. 14º Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria, além de serem registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, serão documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contato mantido: pessoal, por telefone, e-mail;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

## **CAPÍTULO IX**

### **Dos Procedimentos Éticos**

Art. 15º À equipe da Ouvidoria da FUNARTE, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único.

## **CAPÍTULO X**

### **Da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria Geral da FUNARTE**

Art. 16º Os serviços da Ouvidoria da FUNARTE serão avaliados de maneira permanente pelos usuários de seus serviços, por meio de aplicação de questionários.

## **CAPÍTULO XI**

### **Das Disposições Gerais**

Art. 17º A Direção Executiva e demais dirigentes do órgão, que compõem a estrutura organizacional da FUNARTE, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta a serviços, informações e servidores.

Art. 18º A Auditoria Interna, a Comissão de Ética, a Procuradoria Federal da FUNARTE e a unidade responsável pela atividade correcional deverão atuar em parceria com a Ouvidoria, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

Art. 19º A Ouvidoria, no prazo de 90 dias e em conjunto com as demais unidades impactadas, coordenará a elaboração de proposta do fluxo de demandas e do fluxo de denúncias da FUNARTE, a ser aprovado pela Presidência.

Art. 20º A Presidência assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou danos.

Art. 21º Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

### **Portaria Funarte assinada:**

MARIA FERNANDES MARIGHELLA

### **Presidenta**

-

### **Boletim Interno de Pessoal assinado:**

JORGE FELIPE DE LEMOS MAGALHÃES

Coordenador de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Felipe de Lemos Magalhães, Coordenador(a) de Gestão de Pessoas**, em 09/08/2023, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://validacao.turismo.gov.br>, informando o código verificador **2040829** e o código CRC **6017DA9E**.

Referência: Caso responda este Boletim, indicar expressamente o Processo nº 01531.001359/2023-63

SEI nº 2040829