



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2023

OUVIDORIA DA FUNARTE

Presidenta: Maria Marighella

Diretor Executivo: Leonardo Lessa de Mendonça

Ouvidor: Rogério Klein Salles

Ouvidor Substituto: Paulo Cesar Pereira Soares

Equipe de apoio: Luciano A. Marvila

INTRODUÇÃO

A gestão pública moderna pressupõe atuação e foco em resultados, com qualidade, transparência, integridade e adequação dos serviços públicos prestados às necessidades da sociedade, sendo cada vez mais relevantes a participação e o controle social, com atuação ativa dos cidadãos, em prol da melhoria dos serviços públicos.

A participação da sociedade brasileira na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, permitindo que os cidadãos tanto participem da formulação das políticas públicas quanto fiscalizem a aplicação dos recursos públicos.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e em todas as esferas da federação brasileira. Em 2018, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro, que regulamentou a Lei nº 13.460/17, criou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União, como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais como órgãos setoriais.

Já a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos 3 (três) Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Essa lei representou um importante passo para o fortalecimento das políticas de transparência pública, instituindo, como princípio fundamental, que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo a exceção.

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição da República Federativa do Brasil, a LAI define os mecanismos, os prazos e os procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações de forma proativa em sítio eletrônico oficial na internet, em transparência ativa.

Esse processo de ampliação dos espaços de participação social permitiu a criação de ouvidorias públicas como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública. As ideias de participação e controle social estão intimamente relacionadas: por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, potencializando medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação e aprimore a prestação dos serviços sob sua gestão.

De acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria Pública é o principal canal para que o cidadão dialogue com a administração pública, sendo instrumento por meio do qual as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provocam contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

1 - CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NA FUNARTE

A Ouvidoria da FUNARTE foi instituída pela Portaria nº 562, de 9 de agosto de 2023, que contém o seu Regimento Interno no qual estão previstas suas atribuições. Está sediada no Município do Rio de Janeiro e integra a estrutura organizacional da Funarte diretamente subordinada à Presidência.

Trata-se de uma das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, conforme Decreto nº 9.492/2018 e, portanto, está sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidora-Geral da União (OGU), instância representativa do Ministério da Controladoria-Geral da União (CGU).

O ouvidor tomou posse em 04/09/2023 e conta, em sua equipe, com o ouvidor substituto, que também cuida, entre outras atividades, da transformação digital. A equipe também possui um profissional de apoio que desenvolve atividades relacionadas ao monitoramento da Plataforma FalaBR.

A composição da atual equipe da Ouvidoria é a seguinte:

Ouvidor: Rogério Klein Salles

Ouvidor Substituto: Paulo Cesar Pereira Soares

Equipe de apoio: Luciano A. Marvila

Neste período inicial de sua existência, além de atender às demandas cotidianas relacionadas à Plataforma FalaBR, a Ouvidoria buscou capacitar-se mediante a participação em cursos e treinamentos à distância, bem como em seminários presenciais, como o I Encontro das Instâncias de Integridade, em Brasília, Palestra sobre Conflito de Interesses e Prevenção ao Assédio no Serviço Público, na Ancine, e o I Seminário sobre o SisOuv, também em Brasília.

Uma das atribuições da Ouvidoria é ser um agente promotor de mudanças, um instrumento a serviço da democracia: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação dos serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos.

Desse modo, cabe à Ouvidoria contribuir para a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade que, no caso específico desta casa, está relacionado à promoção e ao desenvolvimento das artes no país, de forma a auxiliar, sempre que necessário, na mediação de conflitos, na solução pacífica das controvérsias e no reconhecimento das pessoas como sujeitos de direitos.

Temos como missão dar voz às comunidades interna e externa à Instituição, transformando suas manifestações em elementos para nortear a alta gestão na melhoria contínua dos serviços prestados, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais.

A Ouvidoria da Funarte possui as seguintes formas de comunicação: Plataforma FalaBR, ligação telefônica (021-995992690), e-mail (ouvidoria@funarte.gov.br) e pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria.

A Ouvidoria da Funarte recebe, trata e encaminha todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação da Instituição com isenção e imparcialidade e, posteriormente, informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

2 - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2023

No exercício de 2023, a ouvidoria da Funarte recebeu, conforme consta na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 121 manifestações. Dentre estas, seis foram arquivadas e 115 foram respondidas dentro do prazo, o que corresponde a um percentual de resolução equivalente a 96 %. O tempo médio de resposta às demandas foi de 11,5 dias, conforme demonstrado abaixo, em gráfico extraído do Painel Resolveu da CGU:



Fonte: Painel Resolveu/CGU

A seguir, apresentamos os demonstrativos referentes às quantidades por tipo de demanda recebida no exercício de 2023:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	25 (21,7%)
	SOLICITAÇÃO	38 (33,0%)
	DENÚNCIA	9 (7,8%)
	SUGESTÃO	1 (0,9%)
	ELOGIO	1 (0,9%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	41 (35,7%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu/CGU

Com relação à série histórica das manifestações, é possível observar um significativo crescimento no mês de dezembro/2023, principalmente por conta dos editais de fomento e também quando as demandas recebidas por e-mail passaram a ser lançadas no sistema FalaBR, pela própria ouvidoria da Funarte.



Fonte: Painel Resolveu/CGU

3 – DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

A Funarte recebeu 38 pedidos de acesso à informação durante o exercício de 2023 tratados diretamente pela Fundação, representando um aumento de 40% em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2022.

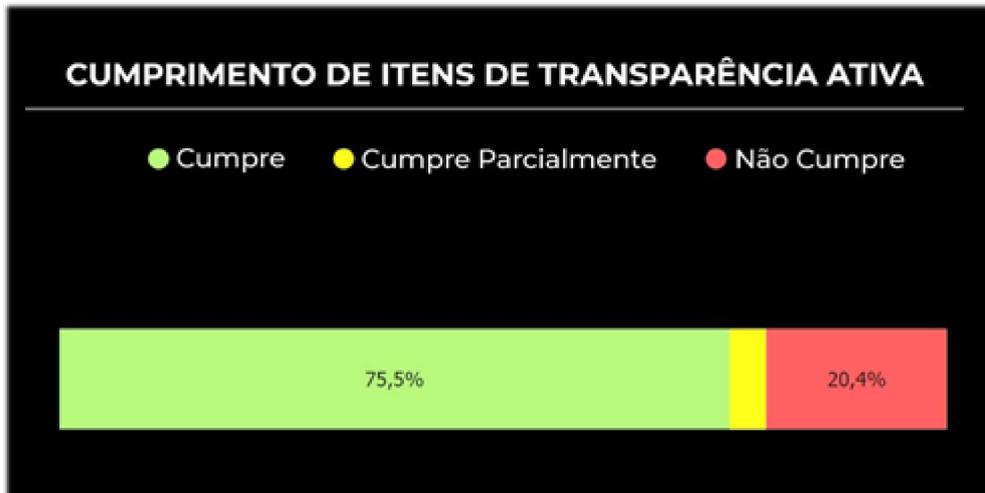
Das respostas fornecidas inicialmente pelas diversas áreas, cerca de 71,0 % foram referentes a acesso concedido, 5,3% à Acesso Negado (Portaria Funarte 250, de 13/09/16, que trata da reserva dos editais para projetos ainda não executados), seguidas pelas de acesso parcialmente concedido (10,5%), e informações inexistentes (também 10,5%).

Os gráficos a seguir demonstram os percentuais do encaminhamento das respostas, o total de demandas, os assuntos mais demandados, bem como os itens de Transparência Ativa do site da Funarte.



	2022	2023
Total de Demandas OUV-DF	55	121
Total de Demandas e-SIC	27	38
Resolutividade	90%	96%
Prazo médio para resposta	13	15

Assuntos mais demandados	%
Editais	40%
Gestão de Pessoas	20%
Centro de conservação	15%
Seção de Gestão de Riscos	13%
Sector de contratos - Terceirizados	12%



Fonte: FalaBR

4 - CARTA DE SERVIÇOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Carta de Serviços Públicos foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. O art. 11 da referida norma determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao usuário. O objetivo da carta é fornecer informações relativas aos serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar uma organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém quando tem conhecimento da carta de serviços públicos prestados por essa organização.

Portanto, mais do que atender à determinação inserida no art. 11, do Decreto nº 9.094/17, a divulgação da Carta de Serviços da Funarte visa facilitar o acesso do usuário aos serviços prestados pela Fundação, contribuindo para elevar o padrão de atendimento. Além disso, a Carta de Serviços também servirá como estímulo à participação dos usuários no processo de melhoria dos serviços prestados, por meio da indução ao controle social, fortalecendo, de modo geral, confiança e credibilidade da instituição junto à sociedade, possibilitando o aperfeiçoamento contínuo de sua eficiência.

Registre-se que a carta de serviços deve ser revisada de forma periódica para manter-se sempre atualizada, conforme disposto no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017. Dessa forma, em 2023, a Ouvidoria-Geral da Funarte buscou coordenar esse processo de revisão, em conjunto com as unidades da Fundação responsáveis pelos serviços dispostos na Carta.

Temos como um dos principais desafios na FUNARTE, fazer com que a Carta de Serviços seja de fato absorvida pela casa e não sirva apenas como um mero instrumento de controle. Para isso, será necessária a atualização periódica das informações por parte das áreas finalísticas, inclusive quanto aos editais de fomento.

Os dados contidos no relatório do Plano de Transformação Digital – PTD – Processo SEI 01531.000178/2022-39 estão em consonância com documentos oficiais e de controle, bem como com as orientações obtidas nas consultorias com a Secretaria Especial de Modernização do Estado – SEME e Secretaria de Governo Digital – SGD.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Funarte busca orientar e sensibilizar as áreas técnicas da Instituição em prol do fortalecimento da cultura da transparência e, também, da necessária atenção ao correto tratamento de dados. A unidade tem atuação diligente e atenta ao necessário aprimoramento dos fluxos de trabalho e de sua forma de atuação, sempre primando pela legalidade com as melhores práticas de controle social em evidência, buscando a constante modernização dos procedimentos e dos normativos internos atinentes ao tema.

Rogério Klein Salles
Ouvidor da FUNARTE