

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA DA FUNARTE - 2022

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria da Funarte são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Funarte possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: 021 99599-2690 , o e-mail: ouvidoria@funarte.gov.br. Também é disposto no sitio eletrônico do portal da Fundação (https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria) link da Ouvidoria.

Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria onde poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria) no endereço da Avenida Presidente Vargas nº 3131/Sala 1701 – Cidade Nova/Rio de Janeiro.

A Ouvidoria 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. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO DA FUNARTE

Foi realizada no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 pesquisa de satisfação da população quanto aos serviços prestados pela administração da Funarte, por meio do portal do Fala br cujo resultado abaixo se demonstra:

Manifestação NUP: 72020.001893/2022-05

Tipo: Sugestão

Recebido: 28/07/2022

Solicitante satisfeito: Muito Satisfeito

Manifestação NUP: 72020.000435/2022-41

Tipo: Solicitação

Recebido: 10/03/2022

Solicitante satisfeito: Muito Satisfeito

.

Manifestação NUP: 71003.030599/2022-48

Tipo: Solicitação

Recebido: 01/09/2022

Solicitante satisfeito: Satisfeito

.

Manifestação NUP: 71003.021104/2022-90

Tipo: Reclamação

Recebido: 12/06/2022

Solicitante satisfeito: Muito Satisfeito

Manifestação NUP: 71003.008832/2022-14

Tipo: Reclamação

Recebido: 12/06/2022

Solicitante satisfeito: Regular

Manifestação NUP: 71003.004705/2022-38

Tipo: solicitação

Recebido: 11/03/2022

Solicitante satisfeito: Muito Insatisfeito

3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações diretamente aos diferentes centros da Instituição, unidades de gestão pública, a fim de que sejam apreciadas e tomadas as providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois da solicitação ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, Sistema Fala br ou através do email são cadastradas por esta Ouvidoria, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação quanto a resposta apresentada.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2022

Manifestação NUP: 71003002012202219 - Solicitação

Motivo: Afastamento Servidores e terceirizados - Covid

sigilo: Não

Recebido: 17/01/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Representação SP.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 31/01/2022 - Sem reclamação.

Manifestação NUP: 71003009896202224

Motivo: Aquisição de Instrumentos Musicais

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 22/03/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Bandas.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 01/04/2022 pela Coordenação de Bandas da Funarte – Sem reclamação

Manifestação NUP: 71003011234202214 – Acesso a informação

Motivo: Acesso a comprovante de Rendimentos

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 30/03/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 01/04/2022 pelo Departamento de Recursos Humanos – Sem Reclamação.

Manifestação NUP: 71003011340202206 – solicitação de Informação

Motivo: Pronac 200222

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 31/03/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Projetos - Pronac

Conclusão: Manifestação respondida no dia 01/04/2022 contendo esclarecimentos e providências tomadas – Sem Reclamação.

Manifestação NUP: 72020000945202218

Motivo: Acesso a informações do Centro Técnico de Artes Cênicas - CTAC

Solicitou sigilo: sim

Recebido: 03/04/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada ao Centro Técnico de Artes Cênicas

Conclusão: Manifestação respondida no dia 16/05/2022 pelo CTAC, contendo esclarecimentos e providências tomadas – Sem Reclamação.

Manifestação NUP: 71003012968202211 – Solicitação

Motivo: Consulta de Acervo Procópio Ferreira

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 13/04/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação do Centro de Documentação - CEDOC

Conclusão: Manifestação respondida no dia 19/04/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003013101202282 – Solicitação consulta

Motivo: Solicita Consulta Acervo Bibliográfico

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 13/04/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br

Conclusão: Manifestação respondida no dia 27/04/2022 pelo CEDOC – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003015560202209 -

Motivo: Solicitação Comprovante de Rendimentos.

Recebido: 29/04/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Recursos Humanos - CRH

Conclusão: Manifestação respondida no dia 10/05/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003017010202216 - Consulta

Motivo: Consulta Empresa Terceirizada

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 10/05/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Representação Brasília

Conclusão: Manifestação respondida no dia 23/05/2022 - Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003017189202210

Motivo: solicitação Consulta rotina

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 11/05/2022

Procedimento: Manifestação recebida via fala br

Conclusão: Manifestação respondida no dia 28/03/2022 contendo esclarecimentos e providências tomadas – Sem Reclamação.

Manifestação NUP: 71003017958202271 – Solicitação de Informação

Motivo: Prova de vida Servidora

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 16/05/2022

Procedimento: Manifestação recebida sistema Fala br e encaminhada a Divisão de Recursos Humanos

Conclusão: Manifestação respondida no dia 20/05/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003022634202255 – Solicitação de informação

Motivo: Pedido de Concurso

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 01/06/2022

Procedimento: Manifestação recebida via Fala br e encaminhada a Coordenação de Recursos Humanos

Conclusão: Manifestação respondida no dia 15/06/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003026607202251 – Solicitação de Acervo

Motivo: Acesso a Acervo documental

Recebido: 06/07/2022

Procedimento: Manifestação recebida via Fala br e encaminhada a Coordenação do Centro de Documentação

Conclusão: Manifestação respondida no dia 07/07/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003026710202200

Motivo: Relação de Editais lançados 2020/2021

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 21/06/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Música.

Conclusão: Manifestação respondida em 30/06/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003027543202214

Motivo: Ações de Janeiro a Março de 2022

Representação Brasília

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 27/06/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Divisão de Planejamento

Conclusão: Manifestação respondida no dia 15/07/2022 - Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003031659202240

Motivo: Dúvidas de edital

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 19/07/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Dança

Conclusão: Manifestação respondida no dia 28/07/2022 – Sem reclamação

Manifestação NUP: 71003032423202221

Motivo: Acesso a Acervos de Fotografias e de Doações Artísticas

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 22/07/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação do Cedoc.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 11/08/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003033342202248

Motivo: Ajuda financeira

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 27/07/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e atendida pela Coordenação do Sic

Conclusão: Manifestação respondida no dia 28/07/2022 – sem Reclamação

Manifestação NUP: 72020002008202205

Motivo: Convênios assinados/Instrumentos Licitados

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 01/08/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação Financeira/Transferências voluntárias

Conclusão: Manifestação respondida no dia 09/08/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003035170202247

Motivo: Sem competência de resposta encaminhada a outro órgão (Secretaria especial de cultura)

Solicitou sigilo: Sim

Recebido: 04/08/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada ao pronac e posteriormente a outro órgão

Conclusão: Manifestação respondida no dia 24/08/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003042183202272

Motivo: Processo licitatório/Aquisição por Ata Registro de preços

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 09/09/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de informática/coordenação Financeira

Conclusão: Manifestação respondida no dia 03/10/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003045155202215

Motivo: Encaminhada a outro órgão (Secretaria Especial de Cultura)

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 28/09/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a outro órgão.

Conclusão: Manifestação 20/10/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003051027202201

Motivo: Consulta Acervo documental

Sigilo: Não

Recebido: 28/10/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação do Centro de documentação.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 10/11/2022 – Sem Reclamação

Manifestação NUP: 71003055561202288

Motivo: Consulta se a Fundação tem contrato com empresa de eventos

Solicitou sigilo: Não

Recebido: 25/11/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada ao setor de licitações.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 12/12/2022 – Sem Reclamação.

Manifestação NUP: 71003056277202229

Motivo:

Solicitou sigilo: Sim

Recebido: 01/08/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de

Recursos Humanos.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 02/08/2022 pela ouvidoria, contendo orientações solicitadas – Sem reclamação

Manifestação NUP: 71003056277202229

Motivo:

Solicitou sigilo: Sim

Recebido: 01/08/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Recursos Humanos.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 02/08/2022 pela ouvidoria, contendo orientações solicitadas – Sem reclamação

Manifestação NUP: 71003056277202229

Motivo:

Solicitou sigilo: Sim

Recebido: 01/08/2022

Procedimento: Manifestação recebida via sistema Fala br e encaminhada a Coordenação de Recursos Humanos.

Conclusão: Manifestação respondida no dia 02/08/2022 pela ouvidoria, contendo orientações solicitadas – Sem reclamação

MANIFESTAÇÕES REENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS ANO DE 2022

Manifestação NUP: 71003.010706/2022-11

Motivo: Solicitação para atendimento

Recebido: 28/03/2022

Reencaminhamento: 31/03/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Instituto do Patrimônio Histórico e Nacional – IPHAN.

Manifestação NUP: 71003.052900/2022-74

Motivo: Reclamação - Transparência

Recebido: 09/11/2022

Reencaminhamento: 16/12/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Controladoria Geral da União – CGU

Manifestação NUP: 71003.046973/2022-27

Motivo: Solicitação/ Patrimônio Cultural

Recebido: 08/10/2022

Reencaminhamento: 14/10/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Instituto do Patrimônio Histórico Nacional - IPHAN

Manifestação NUP: 71003.034833/2022-14

Motivo: Solicitação/Outros em Cultura

Recebido: 03/08/2022

Reencaminhamento:11/08/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério do Turismo

Manifestação NUP: 71003.053461/2022-17

Motivo: Acesso a informação

Recebido: 03/08/2022

Reencaminhamento:11/08/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo.

Manifestação NUP: 72020.002078/2022-55

Motivo: Reclamação/Outros em Cultura

Recebido: 08/08/2022

Reencaminhamento:09/08/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério do Turismo

Manifestação NUP: 71003.053067/2022-89

Motivo: Solicitação/Outros em Cultura

Recebido: 10/11/2022

Reencaminhamento: 16/11/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério do Turismo

Manifestação NUP: 71003.053067/2022-89

Motivo: Solicitação/Outros em Cultura

Recebido: 10/11/2022

Reencaminhamento: 16/11/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério do Turismo

Manifestação NUP: 71003.060295/2022-13

Motivo: Reclamação/Serviços e sistemas

Recebido: 26/12/2022

Reencaminhamento: 27/12/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério da Economia

Manifestação NUP: 71003.047110/2022-77

Motivo: Reclamação/Atendimento

Recebido: 10/10/2022

Reencaminhamento: 14/10/2022

Nome do órgão do reencaminhamento: Ministério do Turismo

No ano de 2022 foi registrado um total de 27 (vinte e sete) manifestações recebidas através do sistema “Fala br “ da Ouvidoria da Funarte.

Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022, o mais utilizado pela população foi por meio do sistema Fala br que abrange o e-Ouv e o Acesso a informação, visto que a existência da Ouvidoria data de 27/10/2022, representando assim o percentual de 100% das demandas recebidas.

Distribuição de manifestação por canal de atendimento:

Quanto aos Centros acionados, a maior parte das demandas foi para a Coordenação de Recursos Humanos.

SETOR	Manifestações
Repr. Brasília	02
Coordenação de Bandas	01
Coordenação de Recursos Humanos	05
Pronac	02
Centro Técnico de Artes Cênicas	01
CEDOC	04
Coordenação de Música	01
Diplan	01
Codança	01
Sic/Encaminhadas	02
COOFIN	02
CPL	01

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da Funarte foram respondidas e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Funarte sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

No ano de 2022, observou-se empenho da Administração Pública Federal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para 2023 a perspectiva é que a Ouvidoria da Funarte continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Federal.

Paulo Cesar Pereira Soares
Ouvidor substituto