

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE **OUVIDORIA**

2023

## **Relatório de Gestão Ouvidoria 2023**

Fernanda Santana Rabello de Castro  
**Presidenta do Instituto Brasileiro de Museus**

Marcos Calebe Passos Borges Barcellos  
**Chefe de Gabinete**

Marta Cereser Alejarra  
**Ouidora**

# SUMÁRIO

1.	Apresentação	5
2.	Competências	6
3.	Estrutura e Localização	8
4.	Meios de Acesso	9
5.	Trabalho da Ouvidoria	11
6.	Análise Quantitativa	12
7.	Análise Qualitativa	17
8.	Próximas etapas	22

# 1. Apresentação

Em cumprimento com o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, foi elaborado o Relatório Anual de Gestão de 2023 da Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM, com as informações consolidadas do referido ano. Em razão do art. 15 da referida lei, o Relatório será encaminhado à Presidência e publicado no portal do Instituto Brasileiro de Museus.

Primeiramente cabe informar que o papel da Ouvidoria é o de um canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos, a população em geral e a administração pública. Tem a competência de tratar manifestações recebidas pelo Instituto, assim como de responder aos pedidos de informações que são feitos ao IBRAM, com sua atuação prevista nas Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e 12.527, 18 de novembro de 2011.

Cabe ressaltar, para o melhor entendimento dos dados apresentados ao longo do relatório, que a Ouvidoria do Ibram passou por um período de transição em que a servidora designada como Ouvidora teve sua cessão encerrada em maio de 2023.

Em julho de 2023 foi designada servidora para atuar como suplente da Ouvidoria, acumulando outras funções no IBRAM. Em razão dessa carência de servidores, houve um período de acúmulo de manifestações e atrasos nas respostas inseridas na Plataforma Fala.BR.

Somente em dezembro foi designada servidora na Ouvidoria e no Serviço de Informação ao Cidadão do IBRAM com dedicação exclusiva, proporcionando maior regularidade ao tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de informação.

## 2. Competências

As atribuições precípuas das Ouvidorias do Poder Executivo federal estão definidas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Complementarmente, o IBRAM publicou a Portaria Ibram nº 1.142, em 30 de março de 2022, onde foram definidas as atribuições da Ouvidoria transcritas abaixo:

- Contribuir para a garantia da transparência e da eficácia das atividades desenvolvidas pelo Ibram, seus museus, órgãos e servidores, além de facilitar o acesso à informação e ampliar a interlocução com a sociedade, nos termos da legislação competente.
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços do Ibram, bem como quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores diretamente ligados ou subordinados ao Ibram;
- Acompanhar as providências adotadas pelos órgãos do Ibram relativamente aos encaminhamentos efetuados;
- Prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às manifestações recebidas;

- Atender às disposições do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e
- Assessorar a Presidência e a Diretoria do Ibram no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), bem como monitorar sua implementação no âmbito do Ibram.
- Cooperar com os demais órgãos do Ibram visando a salvaguardar os direitos e a garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

### 3. Estrutura e Localização

Em se tratando de força de trabalho, em 2023 havia uma Ouvidora e um substituto atuando na unidade de Ouvidoria do IBRAM, porém, ambos deixaram de atuar no IBRAM em maio do mesmo ano. Atualmente, a Ouvidoria conta somente com a Ouvidora como força de trabalho.

Em se tratando de estrutura física e localização, a Ouvidoria está localizada no edifício sede do IBRAM, no endereço abaixo:

SBN, Q 2, Bloco N, Edifício CNC III, Lote 8, 14º. Andar, Brasília DF, 70040- 020.

Contatos: (61) 3521-4300      Teams: marta.alejarrá

## 4. Meios de Acesso

Por orientação da Controladoria-Geral da União, o principal meio para realizar uma manifestações de ouvidoria (reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitações e simplifique), assim como fazer para fazer pedidos de informação, é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1>

A plataforma Fala.BR permite o tratamento das manifestações de ouvidoria e de pedidos de informações a partir de ferramenta que funciona de forma integrada, cujos registros transformam-se em um repositório de informações que podem ser consultadas posteriormente por usuários e servidores.

Como forma de solicitar orientações quanto ao uso da Plataforma Fala.BR, para oferecer meios alternativos de registro de manifestações e pedidos de informação ao IBRAM, também podem ser utilizados os e-mails do Serviço de Informação ao Cidadão - [sic@museus.gov.br](mailto:sic@museus.gov.br) e o da Ouvidoria - [ouvidoria@museus.gov.br](mailto:ouvidoria@museus.gov.br)

O objetivo principal, em todos os casos, é estimular a participação dos usuários dos serviços prestados pelo Instituto de forma a realizar uma entrega cada vez melhor para a sociedade, em um processo de aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pelo Instituto.

### Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Informação

As manifestações de ouvidoria são descritas no art. 3º do Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017. A referida Lei, por sua vez, trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para proporcionar um entendimento mais preciso foram explicitados abaixo os tipos de manifestações enumeradas no decreto supracitado:

1. **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
2. **Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
3. **Elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
4. **Sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

**5. Solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

A **Denúncia** de prática de irregularidade ou de ilícito depende da atuação das unidades apuratórias competentes da entidade, porém, qualquer denúncia deve ser encaminhada para a Ouvidoria, para seja cadastrada na Plataforma Fala.BR, feita a análise preliminar quanto à relevância, materialidade e autoria, tomados os devidos cuidados quanto ao sigilo do denunciante, realizada a pseudonimização ou tarjamento de informações, quando for o caso.

Também são consideradas manifestações o **Simplifique**, que é uma solicitação de simplificação, onde o usuário pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos; e a **Comunicação de Irregularidades**, que é uma denúncia não identificada.

Além das manifestações descritas, a Ouvidoria dá tratamento aos **Pedidos de Acesso à Informação**: solicitações de informações públicas, produzidas ou custodiadas pela entidade.

O tratamento dos pedidos de informação está estabelecido na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, e regulamentado no Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012. Esse tipo de manifestação tem um rito próprio, diferente das outras manifestações de ouvidoria, com prazos menores (20 dias) e possibilidade de recurso às instâncias superiores(1ª. Instância (Hierarquicamente superior ao respondente); 2ª. Instância(Autoridade máxima do órgão); 3ª. Instância(Controladoria Geral da União) e 4ª. Instância(Comissão Mista de Reavaliação de Informações). Ainda é designada a Autoridade de Monitoramento da LAI, figura responsável pela garantia ao atendimento dos quesitos estabelecidos na LAI.

O acesso à informação deve observar como regra a publicidade e o sigilo como exceção; a divulgação de informações públicas, independente de solicitações (transparência ativa); a utilização de tecnologia da informação em diversos formatos; o fomento da cultura de transparência na administração pública.

## 5. Trabalho da Ouvidoria

Quanto ao trabalho da Ouvidoria, ao receber as manifestações é realizada uma triagem inicial para verificar a competência do IBRAM quanto ao teor da demanda, se o texto é compreensível ou se é necessária a complementação de informações. Verificada a ausência de competência e sendo possível a identificação do órgão responsável, a demanda é encaminhada para o órgão/entidade referido.

Caso a manifestação seja de competência do IBRAM, procura-se identificar a unidade técnica mais adequada para o tratamento da manifestação. Eventualmente as manifestações são encaminhadas para mais de uma unidade e as respostas são compiladas para serem encaminhadas ao usuário.

As manifestações são cadastradas em planilha própria, em um inventário de informações que servirão para gerar o relatório anual, para identificar possíveis gargalos nos serviços prestados pelo Instituto e identificar possíveis melhorias.

## 6. Análise Quantitativa

No ano de 2023, a Ouvidoria do IBRAM recebeu **203 manifestações** pela Plataforma Fala.BR, sendo que **192 foram tratadas pelas unidades do IBRAM** e **11 foram encaminhadas para outros órgãos ou entidades**, em razão de não serem de competência do Instituto.

Das **192 manifestações tratadas pela Ouvidoria**, **69 foram pedidos de informações**, tendo havido apenas 1 recurso de 1ª Instância. Excluindo os pedidos de informação, somam-se **123 manifestações de Ouvidoria** recebidas em 2023, distribuídas da seguinte forma: **Solicitações – 43; Comunicações – 30; Reclamações – 21; Sugestões – 18; Denúncias – 7 e Elogios – 4.**

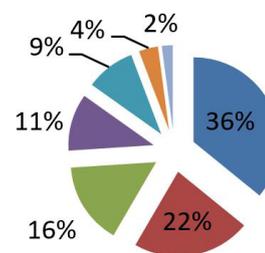
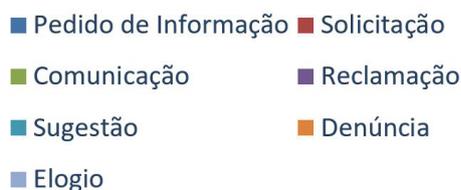
De maneira a ilustrar melhor o quantitativo de manifestações e pedidos de informação tratados pela Ouvidoria, foram elaboradas as tabelas e gráficos a seguir.

**Figura 1:** Total e percentual de manifestações tratadas, por tipo

Manifestações Tratadas – Por Tipo		
Tipo de Manifestação	Total 2023	Percentual
Pedido de Informação	69	36%
Solicitação	43	22%
Comunicação	30	16%
Reclamação	21	11%
Sugestão	18	9%
Denúncia	7	4%
Elogio	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

**Figura 2:** Percentual de manifestações por tipo, gráfico.

### Percentual Manifestações Tratadas – Por Tipo

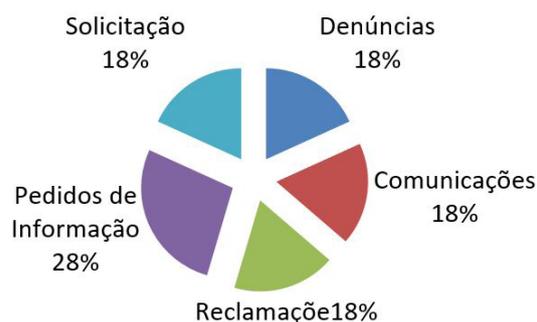


**Figura 3:** Manifestações encaminhadas, por tipo

Manifestações Encaminhadas – Por Tipo	
Pedidos de Informação	3
Comunicações	2
Reclamações	2
Denúncias	2
Solicitação	2
Total	11

**Figura 4:** Percentual de manifestações encaminhadas, por tipo

### Percentual Manifestações Encaminhadas – Por Tipo



Durante o ano de 2023, as manifestações tratadas pelas unidades internas do IBRAM foram encaminhadas diretamente para a unidade em uma coordenação/departamento ou foram encaminhadas para diretorias e coordenações. Por essa razão constam os nomes de algumas unidades técnicas como respondentes, assim como o de Departamentos ou Coordenações.

Algumas manifestações foram encaminhadas para mais de uma unidade, dessa forma, todas as unidades foram computadas como respondentes.

Para deixar mais claras as tabelas e gráficos, dividimos as áreas respondentes em três grupos: Unidades do IBRAM - Sede, Museus e Representações.

Dito isso, explicitamos primeiramente o quantitativo de manifestações respondidas pelas Unidades do IBRAM - Sede:

**Figura 5:** Manifestações tratadas por Unidade IBRAM-SEDE

<b>Manifestações por Unidade IBRAM - SEDE</b>	
Ouvidoria	51
Coordenação de Museologia Social e Educação	17
Departamento de Difusão, Fomento e Economia dos Museus	16
Coordenação de Produção e Análise da Informação	14
Departamento de Processos Museais	14
Coordenação de Gestão de Pessoas	7
Coordenação-Geral de Sistemas de Informação Museal	6
Coordenação de Acervo Museológico	6
Núcleo de Assessoria de Relações Institucionais	6
Comitê Correccional	4
Departamento de Planejamento e Gestão Interna	4
Presidência	3
Coordenação de Financiamento e Fomento	3
Comissão de Ética	3
Gabinete da Presidência	2
Assessoria de Comunicação Social	2
Coordenação de Arquivos e Bibliotecas de Museus	2
Coordenação de Tecnologia da Informação	2
Auditoria Interna	1
Coordenação de Economia e Sustentabilidade	1
Divisão de Museologia Social	1
Coordenação de Orçamento, Finanças e Contabilidade	1
<b>Total</b>	<b>166</b>

**Figura 6:** Manifestações tratadas por Unidade IBRAM-SEDE – Gráfico



**Figura 7:** Manifestações tratadas por MUSEUS IBRAM

Manifestações por MUSEUS IBRAM	
Museu Imperial	6
Museu Nacional de Belas Artes	5
Museu Histórico Nacional	5
Museu da República	4
Museu Chácara do Céu	2
Museu da Inconfidência	2
Museu da Abolição	2
Museu Arte Sacra Angra dos Reis	1
Museu Casa de Benjamin Constant	1
Museu do Açude	1
Museu de Arte Sacra da Boa Morte	1
Museu das Bandeiras	1
Museu Lasar Segall	1
Museu Villa-Lobos	1
Total	33

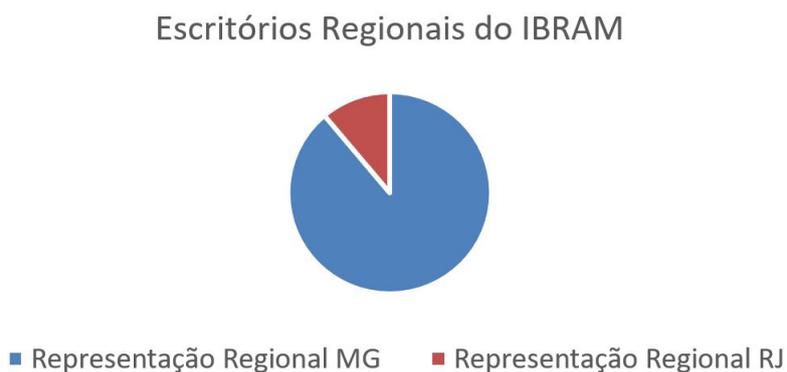
**Figura 8:** Manifestações tratadas por Museus IBRAM - Gráfico



**Figura 9:** Manifestações tratadas por Escritórios Regionais IBRAM.

REPRESENTAÇÕES	
Representação Regional MG	8
Representação Regional RJ	1

**Figura 10:** Manifestações tratadas por Escritórios Regionais IBRAM – Gráfico



## 7. Análise Qualitativa

Áreas Respondentes e Teor das Manifestações

### Unidades Ibram Sede

#### 1- Presidência

**1.1- Presidência** - Elogio à nomeação da Presidente; Envio de títulos da área museológica e ao auxílio prestado pelo Ibram; Elogio ao trabalho do Museu da República; Elogio à gestão do Museu da República; denúncia de supostas irregularidades em contrato Museu.

**1.2-Gabinete da Presidência** –Informações sobre gestão de riscos; Plano de Integridade e Gestão de Riscos IBRAM;

**1.3-Núcleo de Assessoria de Relações Institucionais** - Melhora nos serviços de patrimônio público cultural; Problemas de Acesso Ponto de Memória; Doação de publicações do IBRAM;

**1.3.1-Assessoria de Comunicação Social** –Divulgação de museus brasileiros; Dados de anos anteriores do E-agendas;

**1.4-Auditoria Interna** - Relato de irregularidades art. 4º da Lei nº 13.608;

**1.5-Ouvidoria** – Manifestação fora de competência do IBRAM; de teor incompreensível; em duplicidade; encaminhadas para outro órgão ou entidade; as de competência da Ouvidoria;

**2-Departamento de Planejamento e Gestão Interna** – Esclarecimento referente à Dispensa de Licitação; Contrato de apoio administrativo; Concurso público e processo de contratação de serviços de digitalização de acervo museológico;

**2.1-Coordenação de Gestão de Pessoas** – Concursos; Acesso às vagas para trabalho em Museu; Cargos e funções comissionadas; Desconto em pensão; Acesso a processo;

**2.2-Coordenação de Tecnologia da Informação** – Estrutura e mecanismos de governança da função de TI da organização; Uso de Inteligência Artificial;

**2.3- Coordenação de Orçamento, Finanças e Contabilidade** - Comprovante anual de retenções – Celesc;

**3-Departamento de Processos Museais** –Orientações para inventário em Museus;

Questões sobre Funcionário qualificado; Supostas irregularidades em fiscalização da licitação e contrato; Solicitação de materiais de apoio sobre patrimônio/conservação; Criação restaurante temático com cardápio de época; Como solicitar nomenclatura de museu; Problemas de Acesso Ponto de Memória; Patrocínio de Museu; Sugestão criações de museus; Supostas irregularidades em Museu UnB;

**3.1- Coordenação de Museologia Social e Educação** – Foram recebidas 10 manifestações abordando o teor Cadastro de Pontos de Memória; Solicitação de informações oficina “Implantação de sistema de museus”; Eventos em 2023/2024 em Biblioteconomia/Gestão documentação; Informações sobre a oficina “Implantação de sistema de museus”; Certificado Encontro Nacional de Educação Museal; Curso Expografia Saber Museus.

**3.1.1- Divisão de Museologia Social** - Problemas de Acesso Pontos de Memória;

**3.2- Coordenação de Acervo Museológico** –Serviços de museu de tipologia histórica; Bens culturais declarados de interesse público pelo IBRAM; Normas criação de Memorial Institucional; Programa Acervo em Rede; Museus que possuem plano museológico; Responsabilidade solidária sobre restauração de Museu não tombado (Denúncia); Irregularidades nos Museus da UNB;

**4-Departamento de Difusão, Fomento e Economia dos Museus** –Sugestões para o programa “*Conhecendo Museus*”; Sugestões para criações de museus; Questionamento sobre plano museológico; Solicitação de resultados de investimentos em museus; Normativo para unificação de horário dos museus; Patrocínio Museu da Hidrografia Brasileira; Certificado Jornada Iberoamericana de Museus; Como participar de editais do IBRAM;

**4.1-Coordenação de Financiamento e Fomento** – Reclamações relacionadas à decisão relativa a recurso impetrado sobre Espaço Cultural Afro-Bantu;

**4.2-Coordenação de Economia e Sustentabilidade** – Pergunta sobre museus particulares;

**5-Departamento de Processos Museais** –Orientações para inventário em Museus; Questões sobre Funcionário qualificado; Supostas irregularidades em fiscalização da licitação e contrato; Solicitação de materiais de apoio sobre patrimônio/conservação; Criação restaurante temático com cardápio de época; Como solicitar nomenclatura de museu; Problemas de Acesso Ponto de Memória; Patrocínio de Museu; Sugestão criações de museus; Supostas irregularidades em Museu UnB;

**5.1-Coordenação de Museologia Social e Educação** –Cadastro Pontos de Memória; Problemas de Acesso a Pontos de Memória; Solicitação de informações oficina “Implantação de sistema de museus”; Eventos em 2023/2024 em Biblioteconomia/Gestão documentação; Certificado Encontro Nacional de Educação

Museal (EMUSE); Prêmio Pontos de Memória; Atividades do Pontos de Memória IBRAM Grupo Arco-Íris; Pontos de Memória Baixada Santista; Curso Expografia Saber Museus;

**6-Coordenação-Geral de Sistemas de Informação Museal** –Melhoria nos serviços de patrimônio público cultural; Problemas de Acesso Ponto de Memória; Contatos do Museo da Imagem e do Som; Respaldo legal ao sistema estadual de museus; Informações sobre Dados Abertos; Doação de publicações do IBRAM; Utilização ferramenta Tainacan;

**6.1-Coordenação de Produção e Análise da Informação** –Atualização do Guia de Museus; Dados do Formulário de Visitação Anual – FVA; Dados de fundação dos museus; Número de visitantes dos Museus; Contatos dos Museus; Repositório Arquivístico Digital Confiável.

**6.2-Coordenação de Arquivos e Bibliotecas de Museus** - Orientação sobre aquisição de arquivo original de museu; Funcionamento da biblioteca IBRAM;

**7-Comitê Correcional** – Pedidos de processos; Reclamação quanto à relação terceirizado e servidor em museu; Denúncias ao suposto mau uso do espaço de museu e do patrimônio público;

**8-Comissão de Ética** – Suposto mau uso do patrimônio público; Uso indevido do espaço de museu; Reclamação relação com terceirizados/servidor;

## Museus IBRAM

**1-Museu Imperial** - Entrada somente em dinheiro; Concessões e Termos de Uso - Museu Imperial Petrópolis; Acessibilidade física; Porcelana Monogramadas e Brasonadas; Informações sobre obra de arte; Processos administrativos de licitação;

**2-Museu Nacional de Belas Artes** - Informações sobre obras de Pedro Dominguez; Obra com carimbo e marcações do Museu; Totem do tamanho original de D. Pedro I; Atrasos de salários empresa do Museu;

**3-Museu Histórico Nacional** – Reclamação sobre Atendimento do MHN; Banco de dados sobre fósseis de elefantes; Digitalização do livro Compêndio da Musica; Totem do tamanho original de D. Pedro I; Demolição do Palácio Monroe;

**4-Museu da República** - Eventos no palácio do Catete em 2022; Falta de cuidado no Lago do Museu; Solicitação para realizar evento com bolhas de sabão; Obras paradas no Museu Nacional RJ;

**5-Museu da Chácara do Céu** - Dados de visitação; Orçamento anual; Aluguel de museu para festa privada;

**6-Museu do Açude** - Dados de visitação; Orçamento anual;

**7-Museu da Inconfidência** - Aquisição e incorporação da obra “Paisagem Imaginária de Minas”; Descaso com patrimônio do Museu;

**8-Museu da Abolição** - Eventos realizados no Museu da Abolição; Perturbação da ordem no Museu;

**9-Museu Casa de Benjamin Constant** - Previsão reabertura do Museu Casa de Benjamim Constant;

**10-Museu de Arte Sacra da Boa Morte** - Transparência dos museus, política interna para acesso do visitante, papel do educativo da instituição;

**11-Museu das Bandeiras** - Transparência dos museus, política interna para acesso do visitante, papel do educativo da instituição;

**12-Museu Lasar Segall** - Planos arquitetônicos do Museu Lasar Segall;

**13-Museu da Abolição** - Eventos realizados no Museu da Abolição em Recife/PE, Perturbação da ordem no Museu da Abolição em Recife/PE.;

**14-Museu Villa-Lobos** - Atividades fora da finalidade do museu;

## Representações IBRAM

**1-Representação Regional MG** – Encaminhamento de Ofícios de empresa contratada e Documentos dos museus de Juiz de Fora;

**2-Representação Regional RJ** - Suposto Assédio Moral;

## Análise das Manifestações Recebidas

**Denúncias** - Foram recebidas denúncias relacionadas ao processo de reforma de Museu Municipal que resultaram em encaminhamento de ofício solicitando investigação e providencias da Secretária de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo/SP e o Sistema Estadual de Museus de São Paulo/SISEMSP e eventual aplicação de penalidade. Outra foi arquivada por falta de informações sobre o local denunciado; três estavam fora das competencias do IBRAM; uma foi investigada e provada inconsistência na alegação; por fim, foi aberto o Processo Administrativo visando a apuração dos fatos relacionados à repintura sobre uma policromia original.

**Comunicações** - A maioria tinha o teor incompreensível ou o teor estava fora das competências do Ibram. Das comunicações tratadas, o resultado foram o que segue: uma foi encaminhada para a Comissão de Ética, que não encontrou elementos suficientes para análise do fato denunciado, havendo necessidade de mais informações; em outra, foi destacada pela Comissão de Ética, a necessidade de mais informações e da realização de um encontro com a equipe do referido Museu para tratar das relações de trabalho no local. Ainda houve uma relacionada à falta de cuidado no Lago de Museu, respondida informando a rotina de limpeza do local; uma sobre um documento histórico encontrado em antiquário, que foi encaminhada para verificação ao Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, com o acompanhamento do IBRAM. Quanto à comunicação relacionada a atraso de pagamento de terceiros em museu, a equipe de fiscalização foi notificada e aberto processo de sanção contra a empresa. Quanto à comunicação relativa a assédio, a Comissão de Ética realizou o juízo de admissibilidade, informou não haver informações suficientes e solicitou informações complementares e outros elementos de provas. Por último, houve comunicação sobre funcionamento de museu sem planos, programas e projetos, o que resultou em abertura de processo administrativo para apuração dos fatos relatados.

**Solicitações** - Foram diversas, com conteúdos que abrangeram requerimento de processos, orientações sobre inventário, normativos, desconto em pensão, cadastro Pontos de Memória, materiais de apoio, orientações sobre arquivos digitais, patrocínio para museus, doações de publicações. As manifestações referidas foram respondidas a contento, dentro das possibilidades e da competência do IBRAM.

**Reclamações** - Houve reclamações reiteradas quanto ao acesso ou cadastro no programa Pontos de Memória. Algumas manifestações foram tratadas quanto ao atendimento em museu, descaso com patrimônio, forma de pagamento de entrada e atividades realizadas no museu. Houve também reclamações quanto recurso interposto ao resultado do *Edital Prêmio Pontos de Memória 2023, cuja negativa técnica informou a apresentação pelo requerente de novos elementos em momento extemporâneo.*

**Sugestões** - Houve diversas sugestões referentes ao programa “Conhecendo Museus” e à criação de museus. Todas foram devidamente encaminhadas para unidade técnica, que deu o devido tratamento dentro das competências do Ibram.

**Elogios** – Foram encaminhados elogios quanto à nomeação da Presidente, à gestão do Museu da República e a rapidez com que foram enviados títulos da área museológica e o auxílio prestado pelo Ibram.

**Pedidos de Informação** – Em relação aos pedidos de informação os que mais se destacaram foram pedidos de dados sobre os museus como número de visitantes, data de criação e contatos dos museus. A maioria foram pedidos com teores diversos: dados de acervo de museu, informações sobre obra, eventos, lista de ocupantes de cargos e funções do Órgão, concursos, cargos e funções nos museus, informações sobre gestão de riscos e plano de integridade, normativos relacionados a museus, informações sobre oficina, documentos de museus, processos administrativos, bens culturais declarados de interesse

público, criação do Sistema Nacional de Museus , dados abertos, informações sobre plano museológico.

Das manifestações recebidas, constata-se a necessidade de melhorar a transparência ativa dos Portais dos Museus, promovendo uma navegação mais intuitiva aos usuários, fornecendo dados relacionados ao funcionamento, horário de atendimento, contatos, número de visitantes, assim como dirimir questões relacionadas aos critérios de uso do espaço público;

Da mesma forma, foi identificada a necessidade de verificar a efetividade da acessibilidade física de alguns museus, assim como o cuidado dispensado ao atendimento ao público, especialmente aos que tem necessidade especiais, e verificar as alternativas de pagamento da entrada, se for o caso;

Seria importante verificar, para os próximos editais, possíveis problemas ocorridos no sistema de acesso ao Cadastro de Pontos de Memória;

Com relação à fiscalização de contratos e pagamentos de empresa terceirizada, verifica-se que já existe processo em tramitação com diversas recomendações e orientações fornecidas pelas unidades competentes, encaminhadas às unidades internas do Ibram e museus;

Finalmente, seria interessante realizar campanhas de informação abordando o temas relacionados ao tratamento adequado no ambiente de trabalho e assédio moral, esclarecendo os limites e as condutas esperadas.

## 8. Próximas etapas

A Ouvidoria tem a intenção trabalhar em 2024 no sentido de ajustar os dados de transparência ativa que ainda estão pendentes de atualização; expedir normativos referentes aos fluxos das manifestações de Ouvidoria; realizar campanhas de informação sobre o papel da Ouvidoria, seu funcionamento e amplitude de sua atuação e estimular o uso da Plataforma Fala.BR para atender às demandas dos usuários internos; verificar a possibilidade de atualização das perguntas frequentes, no intuito de diminuir o trabalho das equipes técnicas no atendimento das demandas de ouvidoria e pedidos de informação. Também pretende verificar a possibilidade de uso do módulo triagem e tratamento para distribuição interna das manifestações do Fala.Br.

**Sbm**  
sistema brasileiro de museus

**15** ANOS **m**  
instituto brasileiro de museus

MINISTÉRIO DA  
CULTURA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO