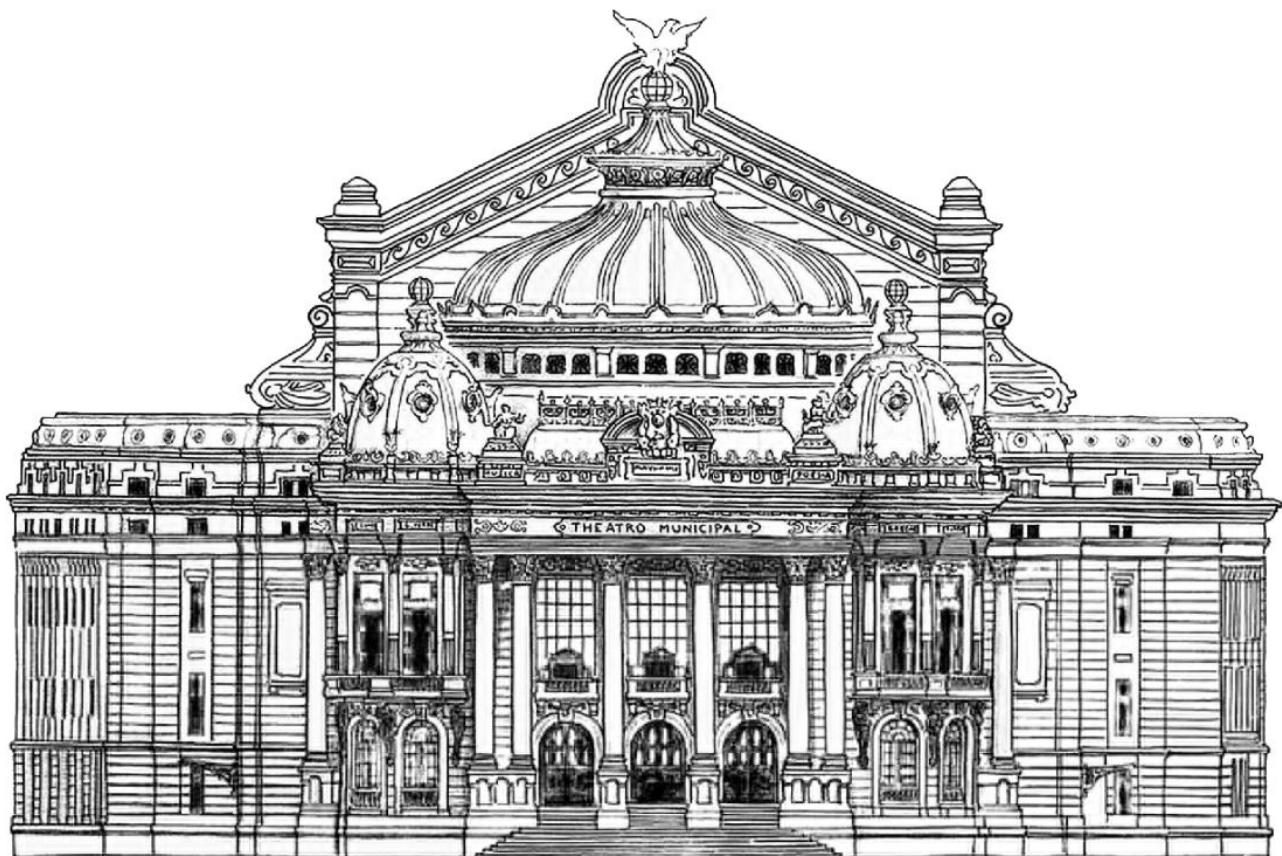


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro



Ano 2025



Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro

Presidente

Clara Paulino

Vice-Presidente

Maria Thereza Fortes

Equipe de Ouvidoria

Nívea Baltar

Vanessa Calixto

Produção da Carta de Serviços

Nívea Baltar



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 LEGISLAÇÃO	5
3 SOBRE A FUNDAÇÃO.....	6
3.1 APRESENTAÇÃO.....	6
3.2 LOCALIZAÇÃO	6
3.3 CONTATO.....	7
3.4 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	7
4 SERVIÇOS PARA O CIDADÃO	9
4.1 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	9
4.2 BILHETERIA	10
4.3 BOULEVARD DE PORTAS ABERTAS.....	11
4.4 CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO	12
4.5 CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS.....	13
4.6 ENSAIO FOTOGRÁFICO	14
4.7 ESCOLA ESTADUAL DE DANÇA MARIA OLENEWA	15
4.8 FORMAÇÃO DE PLATEIA.....	16
4.9 INFORMAÇÕES	17
4.10 MÚSICA NO ASSYRIO	18
4.11 OFICINA DE DESENHO	19
4.12 ÓPERA DO MEIO-DIA.....	20
4.13 OUVIDORIA.....	21
4.14 PROJETO ESCOLA.....	22
4.15 SALA MÁRIO TAVARES.....	24
4.16 VISITA GUIADA PARA GRANDE PÚBLICO	25
4.17 VISITA GUIADA PARA GRUPOS	27
4.18 VISITAS TEMÁTICAS	29



1 APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta-compromisso, educativa e informativa, que tem por objetivo fornecer ao cidadão as informações sobre os serviços prestados, a forma de acesso e os compromissos do órgão ou entidade com o atendimento ao público, estimulando assim o controle social e fortalecendo a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública.

Este documento tem previsão e fundamentação legal na Lei Federal nº 13.460/2017, na Lei Estadual nº 6.052/2011, nos Decretos Estaduais nº 46.622/2019 e nº 46.836/2019 e conforme determina resolução da CGE nº 13/2019 “compete às Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, ou equivalente, dentre outras atribuições (...) zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade”.

Sendo assim, a Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro torna pública a sua Carta de Serviços, visando a transparência das atividades realizadas, fortalecendo o seu relacionamento com a sociedade e possibilitando que os cidadãos tomem conhecimento da sua estrutura organizacional, dos serviços ofertados, bem como prazos, taxas e canais de acesso.



2 LEGISLAÇÃO

Lei Federal nº 13.460/2017

“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”

No 1º parágrafo do art. 7º são apresentados os objetivos da Carta de Serviços, são eles: “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Lei Estadual nº 6.052/2011

“Dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a ‘Carta de Serviços ao Cidadão’ e a ‘Pesquisa de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos’ e dá outras providências”

No âmbito estadual, a Carta de Serviços é regulamentada por esta lei que, dentre outros procedimentos, determina a sua divulgação, como expresso no parágrafo 4º do art. 14:

A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Decreto Estadual nº 46.622/2019

“Regulamenta a lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências”

Este decreto, através do inciso IV do art. 7º determina que a implementação da Carta de Serviços é atribuição da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual.

Decreto Estadual nº 46.836/2019

“Dispõe sobre a carta de serviços ao cidadão, e dá outras providências”



3 SOBRE A FUNDAÇÃO

3.1 APRESENTAÇÃO

Inaugurado em 14 de julho de 1909, o Theatro Municipal do Rio de Janeiro é uma das principais casas de espetáculo do país, fornecendo ao público acesso à cultura através de uma série de apresentações e atividades distribuídas entre o prédio histórico e o prédio anexo. Com um corpo artístico próprio, composto pela Orquestra, Coro e Ballet, esta Casa apresenta anualmente vasta programação de concertos, óperas e balés, além de ser espaço para espetáculos nacionais e internacionais variados.

Com o objetivo de promover a cultura e ampliar o acesso do cidadão a esta Casa, o Theatro também desenvolve atualmente atividades educativas, palestras, visitas guiadas, apresentações para além do palco principal, como no Salão Assyrio, na Escadaria Interna, no Boulevard e na Sala Mário Tavares.

Conforme consta na Lei Estadual 1.242/1987 que autoriza a instituição da Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro - FTM/RJ, esta tem por finalidade “promover, incentivar e executar atividades culturais, especificamente nos campos da música, dança e representações cênicas”. Suas atribuições são detalhadas no Decreto 12.996/1989 em que apresenta o Estatuto da Fundação e complementada no Decreto 13.392/1989 no qual é apresentado o seu Regimento Interno.

3.2 LOCALIZAÇÃO

O prédio histórico fica localizado na Praça Floriano, S/N - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20031-050. Ele comporta o Palco Principal, o Salão Assyrio, o Boulevard, o Centro de Documentação (CEDOC) e a Bilheteria, bem como as salas da administração.



O prédio anexo fica localizado na Av. Alm. Barroso, 14/16 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20031-000. Ele comporta a Portaria, a Sala Mário Tavares, a Escola de Dança Maria Olenewa (EEDMO), salas administrativas e para ensaio.

As Centrais Técnicas de Produções, espaço dedicado a guardar produções, cenários e figurinos do Theatro Municipal, ficam localizadas na Gamboa e em Inhaúma.

3.3 CONTATO

Site oficial: <http://theatromunicipal.rj.gov.br/>

E-mail para informações gerais: informacoestmrj@gmail.com

Telefones: (21) 2216-8533 e (21) 2216-8534.

Instagram: theatromunicipalrj

Facebook: Theatro Municipal do Rio de Janeiro.

3.4 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Conforme expresso no Regimento Interno da Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro, no seu art 5º que trata da Organização Administrativa, a Fundação tem sua estrutura integrada pelos seguintes órgãos:

I - Órgãos Colegiados

1 - Conselho Curador

2 - Conselho Fiscal

3 - Comissão Consultiva de Programação

II - Órgão Executivo

1 - Órgãos de Direção Superior

1.1 - Presidência

2 - Órgãos de Assessoramento Imediato

2.1 - Gabinete

2.2 - Assessoria Jurídica

2.3 - Assessoria de Comunicação Social



- 2.3.1 - Centro de Documentação
- 3 - Órgãos Setoriais
 - 3.1 - Diretoria Artística
 - 3.1.1 - Divisão de Ópera
 - 3.1.2 - Divisão de Dança
 - 3.1.3 - Divisão de Música
 - 3.2 - Diretoria de Corpos Estáveis
 - 3.2.1 - Orquestra Sinfônica
 - 3.2.2 - Corpo Coral
 - 3.2.3 - Corpo de Baile
 - 3.3 - Diretoria Operacional
 - 3.3.1 - Central Técnica de Produções
 - 3.3.2 - Divisão Técnica
 - 3.4 - Diretoria Administrativa e Financeira
 - 3.4.1 Divisão de Orçamento e Finanças
 - 3.4.1.1 - Serviço de Planejamento, Orçamento e Controle
 - 3.4.1.2 - Serviço de Contabilidade e Tesouraria
 - 3.4.2 - Divisão de Material, Patrimônio e Serviços
 - 3.4.2.1 - Serviço de Material e Patrimônio
 - 3.4.2.2 - Serviços Gerais
 - 3.4.3 - Divisão de Recursos Humanos
 - 3.4.3.1 - Serviço de Seleção e Treinamento
 - 3.4.3.2 - Serviço de Controle e Pagamento
 - 3.4.4 Divisão de Administração do Teatro Municipal
 - 3.4.4.1 Serviço da Recepção e Operação
 - 3.4.4.2 Serviço de Bilheteria
 - 3.4.4.3 Serviço Médico
 - 3.4.5 Divisão de Engenharia, Arquitetura e Manutenção
 - 3.4.5.1 Serviço de Engenharia e Manutenção
 - 3.4.5.2 Serviço de Arquitetura e Conservação



4 SERVIÇOS PARA O CIDADÃO

4.1 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

O que é? A Assessoria de Comunicação é o setor responsável pelo contato entre a Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro, a imprensa e assessorias de comunicação de casas de cultura, fornecendo informações pertinentes sobre o funcionamento do Theatro e suas atividades, além de atender a outras demandas relacionadas à comunicação institucional.

Quem pode acessar? Imprensa.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Veículos midiáticos, assessorias de imprensa.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet em caso de contato por e-mail.

Formas de acesso? Através do endereço de e-mail:
ascomtheatromunicipal@gmail.com

Horário de acesso? Das 9h às 18h (de segunda a sexta-feira). Por e-mail: 24 horas por dia, no entanto a resposta será fornecida dentro do horário de funcionamento descrito acima.

Prazo de resposta? Até 1 dia útil.

Taxa/Custo? Gratuito.

Área responsável? Assessoria de Comunicação.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.2 BILHETERIA

O que é? A bilheteria do Theatro Municipal é o local onde o público pode: comprar ingressos; obter informações sobre os espetáculos; adquirir visitas guiadas; retirar gratuidades para eventos de produção própria e receber atendimento presencial.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não é necessária a apresentação de documentos.

Prioridade de atendimento? O Theatro Municipal oferece atendimento preferencial às seguintes pessoas, conforme previsto em lei: idosos; pessoas com deficiência; gestantes; lactantes e pessoas com crianças de colo.

Requisitos de atendimento? O atendimento é realizado diretamente ao público, sem necessidade de agendamento prévio. Basta comparecer ao local durante o horário de funcionamento.

Formas de acesso? Atendimento exclusivamente presencial.

Horário de acesso? Segunda a sexta-feira: das 10h às 18h ou até o início do espetáculo, quando houver. Sábados: das 10h às 13h ou até o início do espetáculo, quando houver. Domingos: das 10h até o início do espetáculo, quando houver. Importante: aos sábados e domingos, na ausência de visitação ou espetáculos, a bilheteria permanecerá fechada. Os horários podem sofrer alterações conforme a programação do Theatro. Quaisquer mudanças serão comunicadas previamente pelas redes sociais oficiais.

Prazo de resposta? Não se aplica.

Taxa/Custo? Não se aplica.

Área responsável? Setor de Bilheteria.

Etapas? Não há etapas definidas.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não se aplica.



4.3 BOULEVARD DE PORTAS ABERTAS

O que é? O Boulevard de Portas Abertas é um projeto direcionado a diversos tipos de músicos, desde os iniciantes aos já estabelecidos, e projetos sociais relacionados à música, dando a todos a oportunidade de se apresentar na área externa do Municipal. O projeto reforça a relevância do Theatro Municipal do Rio de Janeiro como importante equipamento cultural da cidade, levando arte e música a um público amplo e diverso. O objetivo é democratizar o acesso à cultura por meio de apresentações musicais gratuitas, com repertórios que mesclam música clássica e popular.

Quem pode acessar? Jovens e adultos interessados em música clássica e popular e que apreciam a arte e a cultura.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Não há.

Formas de acesso? Não há.

Horário de acesso? As apresentações ocorrem as quartas-feiras, a partir das 17H e duram cerca de 40 minutos.

Prazo de resposta? Não há.

Taxa/Custo? Apresentação gratuita.

Área responsável? Salão Assyrio.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.4 CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

O que é? O Centro de Documentação (CEDOC) é o setor responsável pela guarda, preservação, organização, documentação e disponibilização do acervo documental e iconográfico do Theatro Municipal do Rio de Janeiro, constituído por registros históricos, programas de espetáculo, fotografias, partituras, plantas arquitetônicas, documentos administrativos, entre outros materiais que narram a trajetória da instituição.

Quem pode acessar? Pesquisadores, estudantes, profissionais da área de cultura e demais interessados, mediante solicitação prévia.

Documentos? Caso haja processo de Cessão de Imagem: RG, Comprovante de Residência, Carta de Solicitação e Carta da Instituição de Pesquisa (no caso de pesquisa acadêmica).

Prioridade de atendimento? Pesquisadores previamente agendados têm prioridade no atendimento.

Requisitos de atendimento? Envio de solicitação por e-mail, informando tema e objetivo da pesquisa, com antecedência mínima de 15 dias úteis.

Formas de acesso? Atendimento presencial mediante agendamento e atendimento remoto, por meio do e-mail do setor.

Horário de acesso? De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, mediante agendamento prévio.

Prazo de resposta? Até 5 dias úteis para resposta ao e-mail e 15 dias úteis de retorno com pesquisa, após o recebimento da solicitação.

Taxa/Custo? Não há.

Área responsável? Centro de Documentação - Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro.

Etapas? a) Envio de solicitação por e-mail. b) Agendamento da consulta presencial ou resposta à solicitação remota. c) Atendimento ao pesquisador conforme data marcada.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Ampliar o acesso ao acervo documental do Theatro Municipal. Assegurar a preservação e disponibilização de documentos históricos.



4.5 CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS

O que é? A Contação de Histórias é um evento mensal, onde contadores de histórias de diferentes perspectivas trazem um universo de imaginação para toda a família.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão (menores de idade acompanhado dos pais).

Documentos? Os pedidos pela plataforma Fever no momento da compra do ingresso.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet em caso de compra online.

Formas de acesso? Via compra de ingresso.

Horário de acesso? É estabelecido de acordo com a atração esperada.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? Ingresso inteiro R\$ 40,00 e ingresso meia entrada R\$ 20,00.

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Compra do ingresso após divulgação da abertura de vendas e comparecimento presencial no dia do evento.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.6 ENSAIO FOTOGRÁFICO

O que é? O serviço consiste em uma equipe responsável por atender às demandas externas relacionadas à locação dos espaços do Theatro Municipal do Rio de Janeiro. Vinculado à Presidência da instituição, o setor é responsável por analisar e autorizar diferentes tipos de solicitações, que incluem desde ensaios fotográficos pessoais (como debutantes, casamentos e formaturas) até produções com fins comerciais e publicitários, como campanhas, videoclipes, novelas e filmes.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? A documentação necessária dependerá de cada tipo de autorização.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet em caso de contato por e-mail.

Formas de acesso? Somente através do endereço de e-mail:
agendatmrj@gmail.com

Horário de acesso? 24 horas por dia, no entanto a resposta será fornecida dentro do horário de funcionamento. Horário de funcionamento: Segunda a sexta (exceto feriados) de 09h às 17h.

Prazo de resposta? Imediato, respeitando o horário de funcionamento descrito acima.

Taxa/Custo? O valor dependerá de cada tipo de autorização.

Área responsável? Presidência.

Etapas? Contato por e-mail, agendamento (de acordo com a disponibilidade da agenda) e realização da atividade.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.7 ESCOLA ESTADUAL DE DANÇA MARIA OLENEWA

O que é? A Escola Estadual de Dança Maria Olenewa é a escola mantida pela Fundação Teatro Municipal do Rio de Janeiro. Fundada por Maria Olenewa em 1927 é a mais antiga escola de dança brasileira mantida pelo poder público. Trata-se, também, de uma das principais escolas de ballet do país. O objetivo central é formar artistas/bailarinos clássicos para atuarem tanto no Brasil como no exterior. Para tal, oferecemos um currículo amplo com aulas de técnica de ballet clássico, dança contemporânea, dança caráter, história da dança, entre outras.

Quem pode acessar? Público em geral. Para se inscrever: Rapazes e moças com idade entre 8 e 21 anos.

Documentos? Documentos para inscrição: 2 fotos 3x4; Certidão de nascimento (xerox); Atestado médico (original); Atestado de escolaridade (original); Comprovante de residência (xerox).

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Não há.

Formas de acesso? Como aluno: Exame de seleção. As inscrições abrem em outubro. Os exames acontecem no início do ano. Para informações: pessoalmente no 3º andar do prédio anexo; online pelo instagram @mariaolenewa e por e-mail: eedmotheatromunicipal@gmail.com

Horário de acesso? Segunda a sexta feira de 8H às 12H e 13H às 18H.

Prazo de resposta? 24 horas

Taxa/Custo? Gratuito. A Escola é pública, mantida pelo Governo Estadual.

Área responsável? Presidência da Fundação Teatro Municipal.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.8 FORMAÇÃO DE PLATEIA

O que é? É o processo de preparar o público para a apreciação de espetáculos artísticos, como teatro, dança ou música, garantindo uma experiência mais enriquecedora. Isso envolve a criação de programas educativos que incluem desde a apresentação de informações sobre o espetáculo e o processo criativo até a realização de oficinas e dinâmicas de grupo. Ampliar o acesso à cultura: tornar a arte mais acessível e democrática, especialmente para públicos que não têm familiaridade com a área, como estudantes de escolas públicas. Utilizar a arte como ferramenta para o desenvolvimento pessoal e social, criando novas experiências e oportunidades para os participantes.

Quem pode acessar? Todos.

Documentos? Carta convite.

Prioridade de atendimento? Classificação etária, ONGs e Escolas.

Requisitos de atendimento? Classificação etária, ONGs e Escolas.

Formas de acesso? Inscrição/Carta convite.

Horário de acesso? Livre, através do e-mail formacaodeplateia.tmrj@gmail.com.

Prazo de resposta? 2 dias.

Taxa/Custo? Nenhuma.

Área responsável? Setor de Formação de Plateia.

Etapas? Carta convite.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.9 INFORMAÇÕES

O que é? O serviço de informações é muitas vezes o primeiro contato que o cidadão tem com esta Casa. Através do telefone ou e-mail o público tem acesso a informações sobre a programação e atividades aqui realizadas, além de receber orientações sobre como realizar contato com outros setores desta Fundação.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet em caso de contato por e-mail.

Formas de acesso? Através do endereço de e-mail: informacoestmrj@gmail.com ou através dos números de telefone: (21) 2216-8533 ou (21) 2216-8534.

Horário de acesso? Por telefone: 10h às 18h (segunda a sexta-feira) e 10h às 16h (sábado, domingo e feriado, com possibilidade de alteração conforme demanda do Theatro). Por e-mail: 24 horas por dia, no entanto a resposta será fornecida dentro do horário de funcionamento descrito acima.

Prazo de resposta? Imediato.

Taxa/Custo? Gratuito.

Área responsável? Setor de Informações.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.10 MÚSICA NO ASSYRIO

O que é? É um concerto pocket, uma apresentação musical de curta duração, em um formato mais intimista e compacto. Duração reduzida, geralmente a apresentação dura entre 20 a 40 minutos, um período bem menor do que um concerto tradicional.

Quem pode acessar? Todos.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Adquirir os ingressos na bilheteria do Theatro.

Formas de acesso? Adquirir os ingressos na bilheteria do Theatro.

Horário de acesso? No domingo às 10 horas, de forma quinzenal.

Prazo de resposta? Não há.

Taxa/Custo? Ingressos na bilheteria do Theatro.

Área responsável? Setor do Salão Assyrio.

Etapas? Adquirir os ingressos na bilheteria do Theatro.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.11 OFICINA DE DESENHO

O que é? Experiência que faz parte do módulo Arte Educação Petrobras, realizado em parceria com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Nela, um professor convidado da instituição conduz a Oficina de Desenho iniciando com uma introdução aos conceitos básicos do desenho.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Os pedidos pela plataforma Fever no momento da compra do ingresso.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet em caso de compra online.

Formas de acesso? Via compra de ingresso.

Horário de acesso? Início da atividade às 15 horas.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? Ingresso inteiro R\$ 10,00 e ingresso meia entrada R\$ 5,00.

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Compra do ingresso após divulgação da abertura de vendas e comparecimento presencial no dia do evento.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.12 ÓPERA DO MEIO-DIA

O que é? O projeto Ópera do Meio-Dia tem por finalidades: 1) Aprimoramento vocal e cênico dos integrantes do Corpo Coral da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro; 2) Formação de plateia

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Não há.

Formas de acesso? Chegar à entrada principal do Theatro Municipal e retirar seu ingresso.

Horário de acesso? 1 hora antes do início do espetáculo.

Prazo de resposta? Não há.

Taxa/Custo? Gratuito.

Área responsável? Corpo Coral.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.13 OUVIDORIA

O que é? A Ouvidoria da Fundação Theatro Municipal do Rio de Janeiro tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos conforme descrito na Lei nº 7.989/2018. Ela atua no processo de interlocução entre o cidadão e a administração desta Fundação a fim de que o público frequentador possa se expressar e auxiliar dessa forma no aprimoramento dos serviços aqui prestados.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet.

Formas de acesso? Através do Sistema OuvERJ por meio do site <https://www.rj.gov.br/ouverj/> ou pelo banner e link disponibilizados no site oficial do Theatro na aba " contato" e "fale conosco".

Horário de acesso? Disponível 24 horas.

Prazo de resposta? Para as manifestações de ouvidoria o prazo é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. Para os pedidos de acesso à informação o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Taxa/Custo? Gratuito.

Área responsável? Setor de Ouvidoria

Etapas? 1. Acessar o OuvERJ através da internet. 2. Clicar em “acessar” na parte de “nova manifestação”. 3. Escolher o tipo de manifestação que deseja realizar ou escolher por acesso à informação. As possibilidades de escolha são: reclamação; elogio; sugestão; solicitação; denúncia; acesso à informação e simplifique. 4. Seguir o passo a passo descrito no site. 5. Aguardar a resposta dentro do prazo estabelecido.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Através dos relatórios trimestrais do Setor de Ouvidoria disponíveis no site oficial do Theatro na aba “ contato” e “fale conosco” ou por meio do painel de ouvidoria disponível em: <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>.



4.14 PROJETO ESCOLA

O que é? O Projeto Escola é um evento em que o Theatro convida cerca de 30 instituições públicas ou sem fins lucrativos, voltadas para educação ou atividades sociais, para assistir um espetáculo de forma gratuita. É um trabalho contínuo onde passamos pelas etapas ao lado do educador, justamente para entender todas as demandas, por meio de reuniões e troca de e-mails.

Quem pode acessar? Qualquer funcionário, responsável ou aluno (acompanhado de responsável, quando menor de idade) da instituição pode realizar a inscrição. Uma vez que a instituição foi selecionada, a turma será recebida pelo Theatro.

Documentos? Informações da instituição e da pessoa que a inscreveu no Projeto, como INEP ou CNPJ (caso haja), endereço da instituição, telefone de ambos, e-mail, nome da instituição, telefone para contato de ambos e nome completo daquele que inscreveu.

Prioridade de atendimento? Instituições públicas ou sem fins lucrativos. Em casos excepcionais, selecionamos instituições privadas.

Requisitos de atendimento? Acesso à internet para responder nossos e-mails e vínculo com a instituição.

Formas de acesso? Via e-mail: projetoescola.tmrj@gmail.com ou preenchendo o formulário da temporada, que encontra-se no Instagram do Theatro (link na bio) e no site. Ressaltamos que o preenchimento do formulário não garante participação, mas atesta interesse.

Horário de acesso? Para esclarecimentos por e-mail: 24 horas por dia, no entanto a resposta será fornecida dentro do horário de funcionamento de 9h às 18h. Para o espetáculo: horário escolar, com abertura dos portões às 12h e início da apresentação às 14h.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? Gratuito.

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Fase 1: Demonstração de intenção de participar do Projeto Escola; Fase 2: Preenchimento do formulário de informações; Fase 3: Reunião entre a equipe do Setor Educativo TMRJ e representantes da escola; Fase 4: Atividades



pedagógicas a serem realizadas pelo(a) professor(a) em sala de aula; Fase 5: Comparecimento ao espetáculo; e Fase 6: Retorno dado pela escola sobre o impacto do projeto na(s) turma(s) participante(s).

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.15 SALA MÁRIO TAVARES

O que é? A Sala Mário Tavares é um local onde acontecem programações diversas, como apresentações de músicas, orquestras, danças, palestras, oficinas, stand up, peças teatrais, formaturas, entre outros.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? O atendimento é por meio do e-mail:
salamariotavares.tmrj@gmail.com

Formas de acesso? E-mail: salamariotavares.tmrj@gmail.com

Horário de acesso? É necessário o agendamento de uma visita técnica através do nosso e-mail: salamariotavares.tmrj@gmail.com

Prazo de resposta? Em 24 horas.

Taxa/Custo? O valor do aluguel da sala é de R\$ 5.000,00; por meio de edital ou bilheteria de 50% para a permissionária e de 50% para a Fundação Theatro Municipal.

Área responsável? Sala Mário Tavares.

Etapas? Não há.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.



4.16 VISITA GUIADA PARA GRANDE PÚBLICO

O que é? A Visita Guiada destinada ao Grande Público percorre todas as áreas sociais do Theatro Municipal, com mediação de um de nossos educadores. Durante aproximadamente 1 hora são abordados aspectos de sua arquitetura, história e arte, proporcionando ao visitante uma experiência cultural completa.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Não há.

Formas de acesso? As visitas para o Grande Público não necessitam de agendamento. Basta dirigir-se à bilheteria do Theatro Municipal, localizada no Boulevard da Rua Treze de Maio a partir das 10h do dia escolhido. Não é possível adquirir ingressos para dias posteriores nem de forma online.

Horário de acesso? Quarta-feira: 16h; Quinta-feira: 11h, 14h ou 16h; Sexta-feira: 11h, 14h ou 16h | 14h15 (em espanhol) | 16h15 (em inglês); e Sábado: 11h e 12h15.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? Ingresso inteiro: R\$ 20,00. Ingresso meia entrada: R\$10,00 (para estudantes, menores de 21 anos, idosos acima de 60 anos, pessoas com deficiência, professores da rede pública e quem doar 1kg de alimento não perecível). Limite de 4 ingressos por CPF. Formas de pagamento: dinheiro, cartão de débito, cartão de crédito ou pix. Gratuidade: crianças até 3 anos e guias de turismo credenciados (Cadastur).

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Comprar o ingresso na bilheteria, a partir das 10h do dia da visita. Aguardar no ponto de encontro até a chegada do educador responsável que conduzirá o grupo.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Garantir a qualidade do atendimento ao público, a acessibilidade cultural e a lotação adequada dos grupos, respeitando os horários estabelecidos.

Duração da visita? 1 hora.

Formas de contato? E-mail: visitaguiada.tmrj@gmail.com



Horário de atendimento ao e-mail? De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Informações adicionais da visita guiada para Grande Público: Não oferecemos visitas em feriados e pontos facultativos. Visitas em português têm lotação máxima de 40 pessoas. Visitas em espanhol e inglês têm lotação máxima de 15 pessoas. Tolerância de atraso: 10 minutos. Nossa cronograma regular pode sofrer alterações em função das demandas da instituição. Qualquer modificação é informada via Instagram oficial: @theatromunicipalrj.



4.17 VISITA GUIADA PARA GRUPOS

O que é? A Visita Guiada destinada para grupos percorre todas as áreas sociais do Theatro Municipal, com mediação de um de nossos educadores, os visitantes descobrem tanto as inspirações artísticas quanto os aspectos históricos e sociais que marcaram a construção do Theatro, proporcionando ao visitante uma experiência cultural completa.

Quem pode acessar? Instituições públicas e particulares, como escolas e ONGs.

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Cada grupo pode ter até 40 pessoas, com idade mínima de 6 anos.

Formas de acesso? Para agendar a visita basta entrar em contato pelo email: visitaguiada.tmrj@gmail.com

Horário de acesso? As visitas em grupo acontecem às terças (14h e 16h) e quartas-feiras (11h e 14h). Exceto feriados e pontos facultativos.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? A visita é gratuita para instituições e escolas públicas e, em caso de instituições particulares, é necessário o pagamento do ingresso, que custa R\$ 20,00 (inteira) e R\$ 10,00 (meia-entrada). A meia-entrada é válida para estudantes, menores de 21 anos, idosos com mais de 60 anos, pessoas com deficiência, professores da rede pública e quem levar um quilo de alimento não perecível. Formas de pagamento: Dinheiro, cartão de débito, cartão de crédito ou pix. Gratuidade para crianças até 3 anos e guias de turismo credenciados (Cadastur).

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Agendar a visita de acordo com a disponibilidade de datas; No dia da visita, ao chegar, o grupo deve se dirigir à bilheteria do Theatro, localizada no Boulevard da Rua Treze de Maio, onde, se necessário, será realizado o pagamento; e Aguardar no ponto de encontro até a chegada do educador responsável, que conduzirá o grupo. Para grupos escolares, solicitamos que os alunos estejam uniformizados. Não é preciso apresentar nenhum documento



específico. Além disso, recomendamos que evitem trazer pertences volumosos ou bolsas pesadas, pois não há local para armazená-los e será necessário carregá-los durante toda a visita.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Não há.

Duração da visita? 1 hora.

Formas de contato? E-mail: visitaquiada.tmrj@gmail.com

Horário de atendimento ao e-mail? De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Informações adicionais da visita guiada para grupos: Não oferecemos visitas em feriados e pontos facultativos. Visitas em grupo têm lotação máxima de 40 pessoas. Tolerância de atraso: 10 minutos. Nossa cronograma regular pode sofrer alterações em função das demandas da instituição. Qualquer modificação é informada via Instagram oficial: @theatromunicipalrj.



4.18 VISITAS TEMÁTICAS

O que é? As Visitas Temáticas são destinadas ao Grande Público, percorrendo todas as áreas sociais do Theatro Municipal, com mediação de um de nossos educadores. Além de seguir o roteiro das visitas regulares onde são abordados aspectos de sua arquitetura, história e arte pelo período de 1h30, há também o diferencial de conteúdos temáticos sazonais e esporádicos.

Quem pode acessar? Qualquer cidadão (menores de idade acompanhado dos pais).

Documentos? Não há.

Prioridade de atendimento? Não há.

Requisitos de atendimento? Não há.

Formas de acesso? As visitas temáticas são acessadas via compra de ingresso online pela plataforma Fever.

Horário de acesso? É estabelecido de acordo com a atração esperada.

Prazo de resposta? Até 3 dias úteis.

Taxa/Custo? Ingresso inteiro R\$ 20,00. Ingresso meia entrada R\$10,00 (para estudantes, menores de 21 anos, idosos acima de 60 anos, pessoas com deficiência, professores da rede pública e quem doar 1kg de alimento não perecível). Formas de pagamento: dinheiro, cartão de débito, cartão de crédito ou pix. Gratuidade: crianças até 3 anos e guias de turismo credenciados (Cadastur).

Área responsável? Setor Educativo.

Etapas? Comprar o ingresso online pela plataforma Fever (enquanto houver ingresso); Se apresentar na data e horário combinados no ingresso e divulgação do evento; e Aguardar no ponto de encontro até a chegada do educador responsável, que conduzirá o grupo.

Metas e Indicadores de desempenho do serviço? Garantir a qualidade do atendimento ao público, a acessibilidade cultural e a lotação adequada dos grupos, respeitando os horários estabelecidos.

Duração da visita? 1 hora e 30 minutos.

Formas de contato? E-mail: visitaguiada.tmrj@gmail.com

Horário de atendimento ao e-mail? De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

