



Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Presidência do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Gabinete da Presidência
Ouvidoria-Geral

ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 03/OUV/GAB PRESI/PRESI-IPHAN

ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 03/2024

Assunto: Acompanhamento da resolutividade das demandas

Processo Administrativo SEI nº:
01450.004192/2024-73

1. OBJETIVO

1.1. Este documento oferece orientações, no âmbito do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), sobre a marcação dos campos do relativos à resolução das manifestações de ouvidoria no Fala.BR.

2. INTRODUÇÃO

2.1. O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite que cidadãos enviem manifestações como pedidos de informação, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. O campo "Resolução Manifestação" é uma etapa importante do processamento dessas manifestações, pois é onde se marca a resolução final do caso.

2.2. O Manual do sistema Fala.BR orienta:

Resolutividade: ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?".

O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pelo órgão/entidade.

3. COMO FUNCIONA A MARCAÇÃO DO CAMPO "RESOLUÇÃO MANIFESTAÇÃO" NO FALA.BR?

3.1. **Recebimento e Análise Inicial**

- 3.2. Após a manifestação ser registrada no Fala.BR, ela é recebida pela ouvidoria; e
- 3.3. A manifestação é analisada para verificar sua natureza (reclamação, sugestão, elogio, pedido de informação ou denúncia) e se todas as informações necessárias foram fornecidas pelo cidadão ou cidadã;
- 3.4. **Tratamento da Manifestação**
- 3.5. A equipe da ouvidoria, responsável pelo tratamento da manifestação, realiza todas as ações necessárias para responder ou resolver a questão levantada, caso a resposta não esteja no banco de perguntas e respostas a manifestação é encaminhada para o ponto focal da ouvidoria na unidade. O ponto focal realiza as ações necessárias para responder/resolver a manifestação, o que pode incluir investigações, encaminhamentos a outros setores da unidade, contato com a ouvidoria para obter mais informações, entre outras ações;
- 3.6. **Resposta ao(à) Cidadão(ã)**
- 3.7. Após o tratamento, o ponto focal da unidade encaminha a resposta via Fala.BR para a ouvidoria;
- 3.8. A ouvidoria analisa a resposta e realiza revisão e ajuste de linguagem, caso necessário, e a resposta é enviada ao cidadão(ã) através da plataforma Fala.BR; e
- 3.9. A resposta deve ser clara, objetiva e responder de maneira satisfatória à demanda do cidadão(ã);
- 3.10. **Marcação do Campo "Resolução Manifestação"**
- 3.11. Uma vez que a resposta foi enviada e a manifestação foi considerada resolvida, o(a) responsável pelo tratamento da manifestação na ouvidoria deve marcar o campo "Resolução Manifestação".
- 3.12. Esse campo deve refletir o status final da manifestação, indicando se foi "Resolvida", "Parcialmente Resolvida" ou "Não Resolvida"; e
- 3.13. A resolução deve ser baseada na satisfação do manifestante com a resposta e a eficácia das ações tomadas para resolver a questão.
- 3.14. **Monitoramento e Feedback**
- 3.15. Mesmo após a marcação do campo "Resolução Manifestação", a ouvidoria irá continuar monitorando a situação para garantir que o problema não volte a ocorrer;
- 3.16. O cidadão ou cidadã pode fornecer *feedback* sobre a resposta recebida, o que pode influenciar a avaliação final da manifestação.
- 3.17. **Relatórios e Transparência**
- 3.18. As informações sobre as manifestações e suas resoluções são compiladas em relatórios que ajudam a melhorar a gestão pública e a transparência do Iphan;
- 3.19. A ouvidoria irá realizar o acompanhamento de todas as manifestações marcadas como não resolvidas e parcialmente resolvidas; e
- 3.20. Esses relatórios também ajudam a identificar gargalos e a planejar melhorias nos serviços prestados.

4. **BOAS PRÁTICAS NA MARCAÇÃO DO CAMPO "RESOLUÇÃO MANIFESTAÇÃO"**

4.1. **Precisão e Honestidade:** Esta orientação assinala que a marcação do campo "Resolução Manifestação" deverá refletir verdadeiramente o status da manifestação. A ouvidoria não irá marcar como "Resolvida" se a questão não foi completamente atendida.

4.2. **Comunicação Clara:** Garanta que a resposta ao cidadão(ã) seja clara e detalhada, explicando todas as ações tomadas e os próximos passos, se houver.

4.3. Ao seguir esses passos, a Ouvidoria-Geral junto aos seus pontos focais garante que as manifestações sejam tratadas de maneira eficaz e transparente, aumentando a confiança do cidadão e da cidadã nos serviços públicos do Iphan.

5. **INFORMAÇÃO**

5.1. Os pontos focais devem comprometer-se integralmente com a elaboração de respostas que sejam claras, objetivas e voltadas para a resolução efetiva das manifestações, sempre com o foco no cidadão, na cidadã e na resolução do problema, evitando qualquer tipo de adiamento.

5.2. A partir deste momento, a Ouvidoria-Geral do Iphan oficializa que monitorará de perto a resolução das manifestações, assegurando um acompanhamento contínuo e rigoroso. Além disso, a Controladoria-Geral da União (CGU) também exercerá um papel ativo no acompanhamento da resolutividade, garantindo a transparência e a eficácia do processo.

5.3. Solicitamos o apoio dos pontos focais da ouvidoria e seu compromisso com a resolução das manifestações. A ouvidoria está à disposição para fornecer todo o suporte necessário durante o processo, assegurando que juntos possamos resolver eficazmente cada questão apresentada.

5.4. Outrossim, reforço que, em caso de dúvidas sobre os procedimentos informados nesta Orientação, a Ouvidoria-Geral permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos por meio do telefone 2024-5570 ou e-mail: ouvidoria@iphan.gov.br.

Atenciosamente,

Danielle Henderson
Ouvidora-Geral
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional



Documento assinado eletronicamente por **Danielle Freitas Henderson, Ouvidora-Geral**, em 17/05/2024, às 15:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.iphan.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5334553** e o código CRC **F429D328**.