

2022



**Ouvidoria
do Iphan**

Relatório de Gestão



MINISTÉRIO DA
CULTURA



Ouvidoria

A Ouvidoria do Iphan foi criada com a edição do Decreto n.º 11.178, de 2022, que aprovou a nova estrutura do órgão. As funções típicas de ouvidoria, antes do decreto, eram executadas pelo Departamento de Planejamento e Administração (DPA) e o Serviço de Informação ao Cidadão e a transparência ativa ficavam a cargo da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) do Iphan, vinculada ao Gabinete da Presidência. Apesar de serem atividades congêneres e utilizarem o mesmo sistema para tratamento das manifestações, a Plataforma Fala.BR, eram administradas em áreas diferentes. Com o aludido decreto, foi criado o órgão seccional Ouvidoria subordinado à Presidência do Iphan. No Art. 12, do decreto, elencaram-se as competências da Ouvidoria:

I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria no âmbito do Iphan;

III - Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria;

V - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, e gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

VI - Assegurar e orientar as demais unidades do Iphan quanto ao cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.

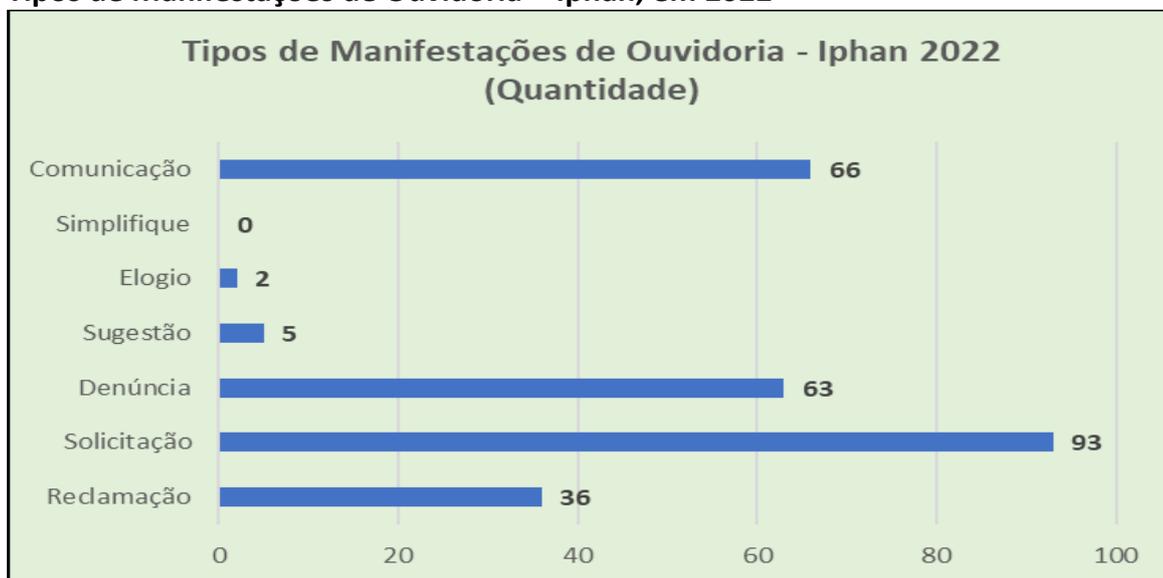
Quanto à estrutura de pessoal, a Ouvidoria, pelo decreto, é composta por um Ouvidor (FCE 1.13) e um Assistente Técnico (FCE 2.01). Foi disponibilizado uma Assistente Técnico Administrativo Nível I (terceirizada) que ajuda nos procedimentos administrativos. Foi realizado um processo seletivo para preencher a vaga de Assistente Técnico (FCE 2.01), por servidor público, mas os perfis classificados não eram adequados para o cargo. Será reaberto novo processo seletivo para preencher a vaga de Assistente Técnico (FCE 2.01).

Os tipos de manifestação de ouvidoria são:

- a) Comunicação;
- b) Simplifique;
- c) Elogio;
- d) Sugestão;
- e) Denúncia;
- f) Solicitação; e
- g) Reclamação.

O Iphan, em 2022, recebeu 293 (duzentas e noventa e três) manifestações, assim distribuídas:

Tipos de Manifestações de Ouvidoria – Iphan, em 2022



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

A lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, determina que os órgãos públicos respondam às manifestações de ouvidoria em até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogável por mais 30 (trinta) dias com as devidas justificativa.

As manifestações respondidas dentro do prazo, em 2022, correspondem a 92% do total recebido, enquanto 8% foram respondidas fora do prazo por atraso de resposta por parte das unidades administrativas do Iphan, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

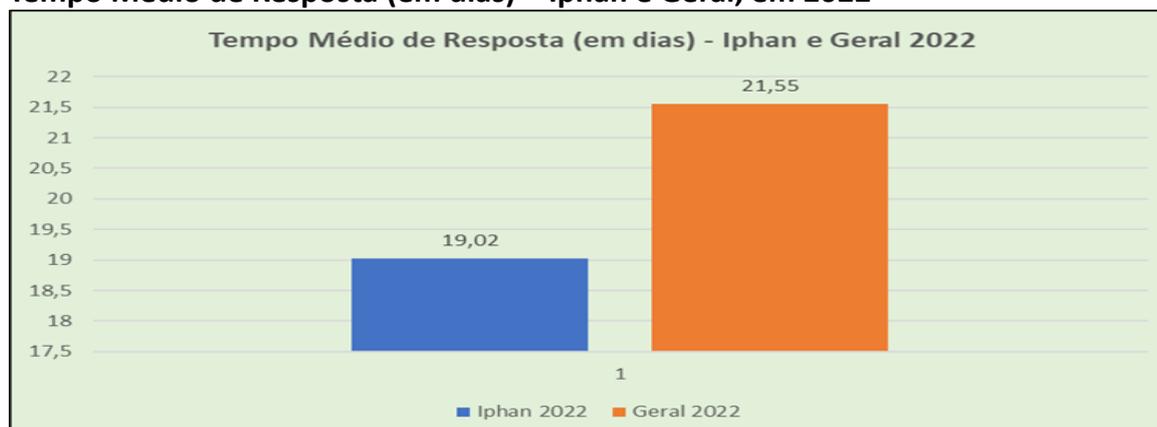
Manifestações respondidas dentro do prazo – Iphan, em 2022.



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

O tempo médio de resposta do Iphan ao demandante é de aproximadamente 19,02 dias, enquanto o tempo médio geral de todos os órgão e entidades cadastrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é de 21,55 dias, conforme demonstrado no gráfico apresentado adiante. O Iphan se apresenta, dessa forma, abaixo da média geral, em relação a esse aspecto, conforme gráfico apresentado abaixo.

Tempo Médio de Resposta (em dias) – Iphan e Geral, em 2022



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

O nível de resolutividade total do Iphan face às manifestações recebidas pela Ouvidoria, em 2022, foi de 73%, 18 % como parcial e 9% dos cidadãos acharam que não tiveram suas demandas resolvidas, de acordo com o gráfico evidenciado a seguir.

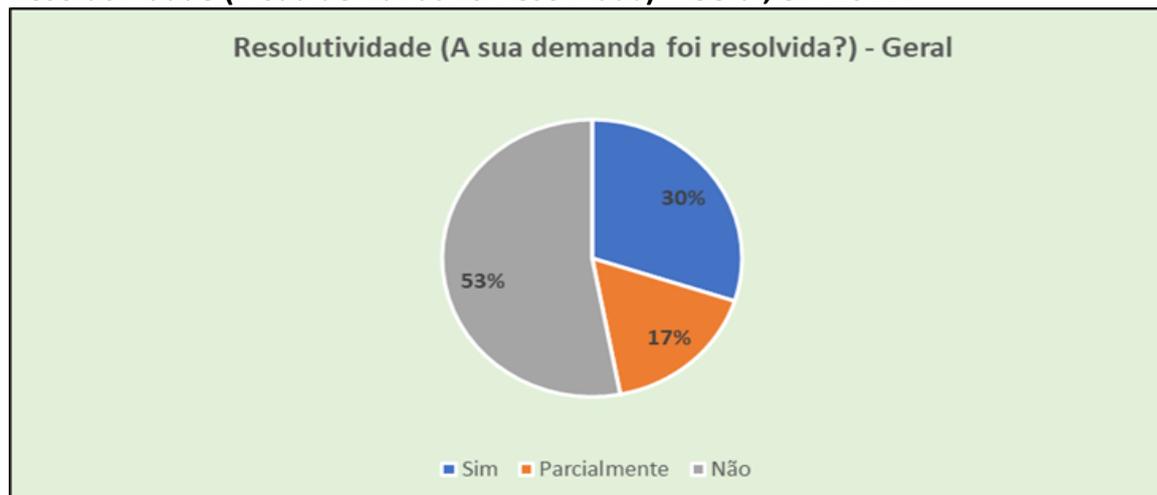
Resolutividade (A sua demanda foi resolvida?) – Iphan, em 2022.



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Observa-se que os resultados apresentados pelos órgãos e entidades cadastradas na Plataforma Fala.BR têm resolutividade bem abaixo do Iphan, tendo em vista que 53% dos cidadãos responderam que não tiveram suas demandas resolvidas, 17% responderam que suas demandas foram resolvidas parcialmente e 30% acharam que foi resolvido.

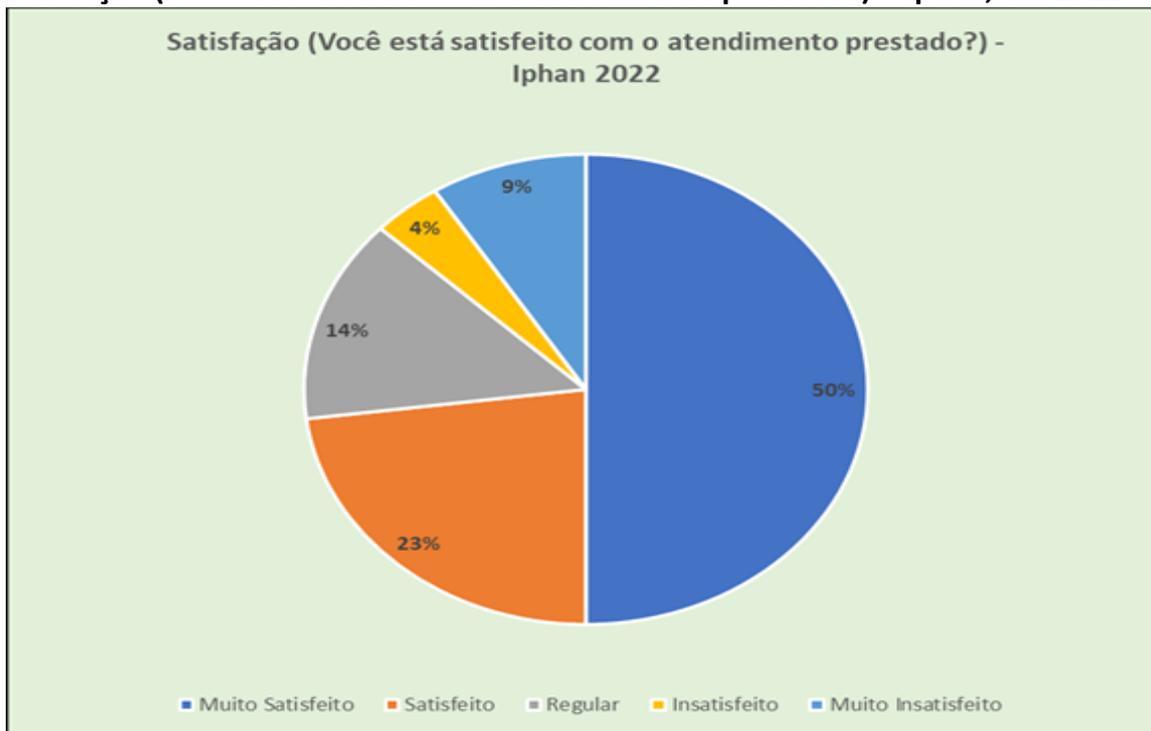
Resolutividade (A sua demanda foi resolvida?) – Geral, em 2022.



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Quanto à satisfação, 50% dos demandantes ficaram muito satisfeito e 23% satisfeitos com as respostas apresentadas pela Ouvidoria do Iphan, demonstrando um alto índice de satisfação com o atendimento prestado pelo Instituto, conforme gráfico apresentado adiante.

Satisfação (Você está satisfeito com o atendimento prestado?) – Iphan, em 2022



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Comparando o Iphan com os outros órgãos e entidades da Plataforma Fala.Br, verifica-se que essa autarquia apresenta 75,00% de satisfação média em relação às manifestações recebidas, enquanto a média geral dos outros órgãos e entidades está em aproximadamente 41,5%, de acordo como gráfico evidenciado adiante.

Satisfação Média em 2022 – Iphan e Geral, em 2022



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

A seguir, apresenta-se o gráfico com a distribuição dos assuntos das manifestações de ouvidoria requeridas ao Iphan em 2022:

Distribuição de Assuntos de Ouvidoria – Iphan, em 2022.

