

2022



Ouvidoria do Iphan

Relatório Anual de Cumprimento da Lei nº 12.527/2011

Lei de Acesso à Informação - LAI



**MINISTÉRIO DA
CULTURA**



Serviço de Informação ao Cidadão do Iphan (Sic-Iphan)

Os pedidos de informação ao cidadão são regulamentados pela [Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal do Brasil, que garantem o direito fundamental do cidadão de ter acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado. Faz parte desse arcabouço jurídico, o [Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012](#), que regulamenta a LAI.

Nas últimas décadas, o Iphan tem buscado desenvolver, implantar e institucionalizar uma política de transparência pública, visando disponibilizar para a sociedade o vasto universo das informações produzidas, custodiadas e armazenadas pela Autarquia.

Nessa política de transparência ativa, o Iphan publica em seu sítio oficial todas as informações públicas consideradas relevantes para a sociedade, buscando disponibilizar pesquisas atualizadas, fidedignas e facilmente acessíveis. Por outro lado, sempre existem informações, processos ou procedimentos que usualmente requerem mais qualificações ou esclarecimentos. Para essas situações, sempre no esforço de ampliar e manter a transparência, o Iphan desenvolveu alguns canais de comunicação direta com o cidadão.

Em consonância com a Carta de Serviços ao Cidadão, o Serviço de Informação ao Cidadão (Sic-Iphan) é o canal de atendimento ao cidadão que proporciona o acesso à informação. O Sic-Iphan está presente na Sede, em Brasília/DF, e em todas as Unidades da Autarquia por meio dos pontos focais designados para o recebimento e o acompanhamento junto às áreas técnicas responsáveis pelas respostas às manifestações registradas na Plataforma Fala.Br.

Além das instalações físicas, distribuídas pela sede em Brasília/DF, 6 (seis) Unidades Especiais, 27 (vinte e sete) Superintendências e 37 (trinta e sete) Escritórios Técnicos, o Iphan disponibiliza, em conjunto com o órgão de controle interno da Administração Pública federal, pelo menos duas vias de acesso e comunicação com a sociedade. São eles: via Correios, da própria Autarquia; e via acesso eletrônico, gerenciado pela CGU. Outra forma de atendimento ao cidadão é via telefone, sendo mais comum o atendimento para esclarecimentos de dúvidas e de solicitações de contatos das Unidades do Iphan.

Além disso, prestando serviços de atendimento ao público interno e externo, foram disponibilizados os títulos presentes nas bibliotecas do Iphan através da plataforma Pergamum, para consulta remota ao acervo, que durante o período de 2020 a 2022 somou mais de 159 mil

acessos. Similarmente, no âmbito da Autarquia é fornecido o serviço de consulta às normas da ABNT, que no mesmo período somou mais de 3.183 visualizações via Sistema GEDWEB.

A digitalização do acervo bibliográfico e a democratização do acesso à informação também se tornou uma atividade que agrega valor ao Instituto. No período de referência, 2020 a 2022, o Iphan adquiriu, por meio de doações, 1.448 novos títulos para comporem o acervo bibliográfico das bibliotecas do Instituto. Os itens foram destinados às Bibliotecas Aloísio Magalhães e Noronha Santos, que juntas, apesar de fatores como a pandemia e o processo de mudança da sede oficial do Instituto e da reforma do Edifício Gustavo Capanema, realizaram mais de 1.200 (mil e duzentos) atendimentos. Já nas unidades do Arquivo Central do Iphan, em suas seções Brasília/DF e Rio de Janeiro/RJ, realizaram-se 6.237 (seis mil duzentos e trinta e sete) atendimentos, presenciais e remotos.

Forma de Acesso

Eletrônica

A Plataforma Fala.BR, desenvolvida pela CGU, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Na imagem a seguir é possível visualizar a página inicial da Plataforma e as principais funcionalidades disponibilizadas aos seus usuários.



O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. A união dos dois sistemas facilitou a comunicação entre os cidadãos e as entidades e órgãos do Poder Executivo em todos os níveis de governo. Com isso, a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

Via Correios

O Iphan disponibiliza o acesso à informação por correio, bastando ao cidadão preencher um formulário e encaminhar para o endereço do Sic-Iphan, localizado na Sede do Iphan, em Brasília/DF. Apesar de este serviço estar ativo no Iphan, a falta de utilização por parte dos cidadãos permite inferir que será cada vez menos usual devido às facilidades de atendimento diretamente pela internet.

Atendimento presencial

Além dos meios digitais, o atendimento pode ser feito presencialmente na sede do Iphan, entretanto, registra-se que não foi realizado qualquer atendimento presencial durante o ano de 2022.

Observa-se que, assim como o serviço por correspondência, a falta de procura pelo atendimento presencial por parte dos cidadãos, permite inferir que será cada vez menos usual devido às facilidades de atendimento diretamente pela internet.

Plataforma Fala.BR

No ano de 2022, dentro da Plataforma Fala.BR, foram cadastrados 509 (quinhentos e nove) pedidos de informação. Em 2021, tivemos 373 (trezentos e setenta e três) pedidos. Pode verificar, dessa maneira, um aumento de aproximadamente 36,46% do número de pedidos de 2022 em relação a 2021. Observa-se no gráfico abaixo o aumento, ano a ano, do número de pedidos de informação direcionadas ao Iphan, conforme demonstrado no histórico de pedidos de informações recebidas pelo órgão durante o período de 2012 a 2022, evidenciado a seguir.

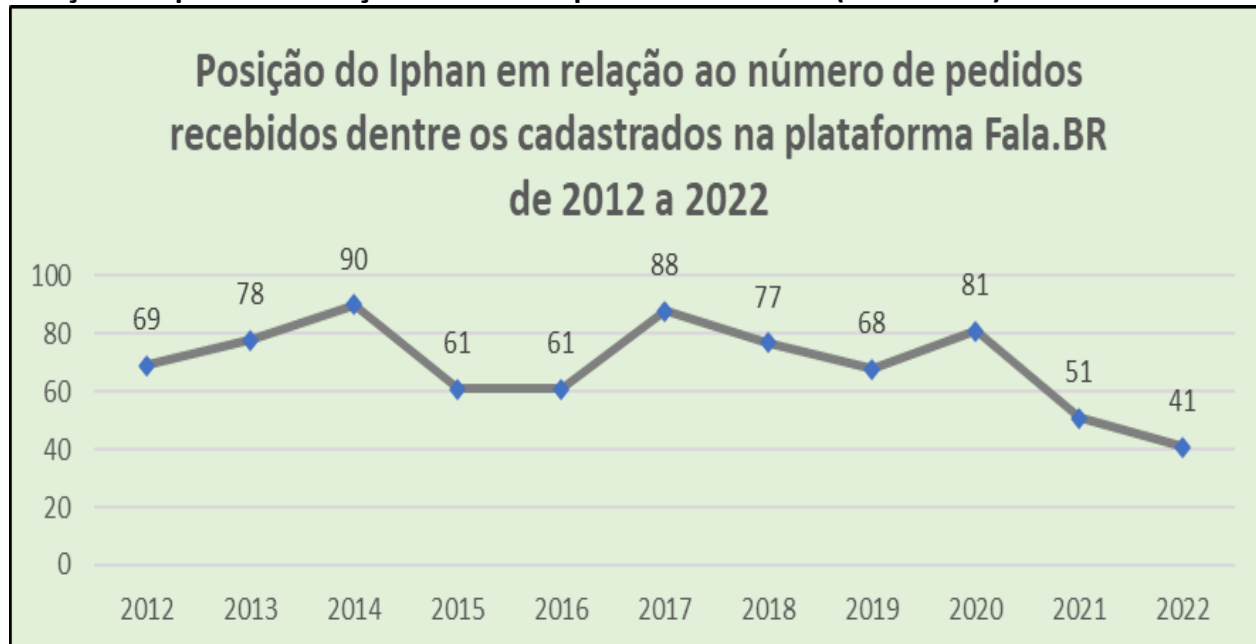
Histórico do quantitativo de pedidos de informação recebidos, no Iphan (2012-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

O Iphan, dentre todos os órgãos cadastrados na Plataforma Fala.BR, em relação aos números de pedidos, ocupa a posição 41ª, em 2022, frente a posição 51ª, em 2021, de acordo com o gráfico demonstrado a seguir.

Posição do Iphan em relação número de pedidos recebidos (2012-2022)

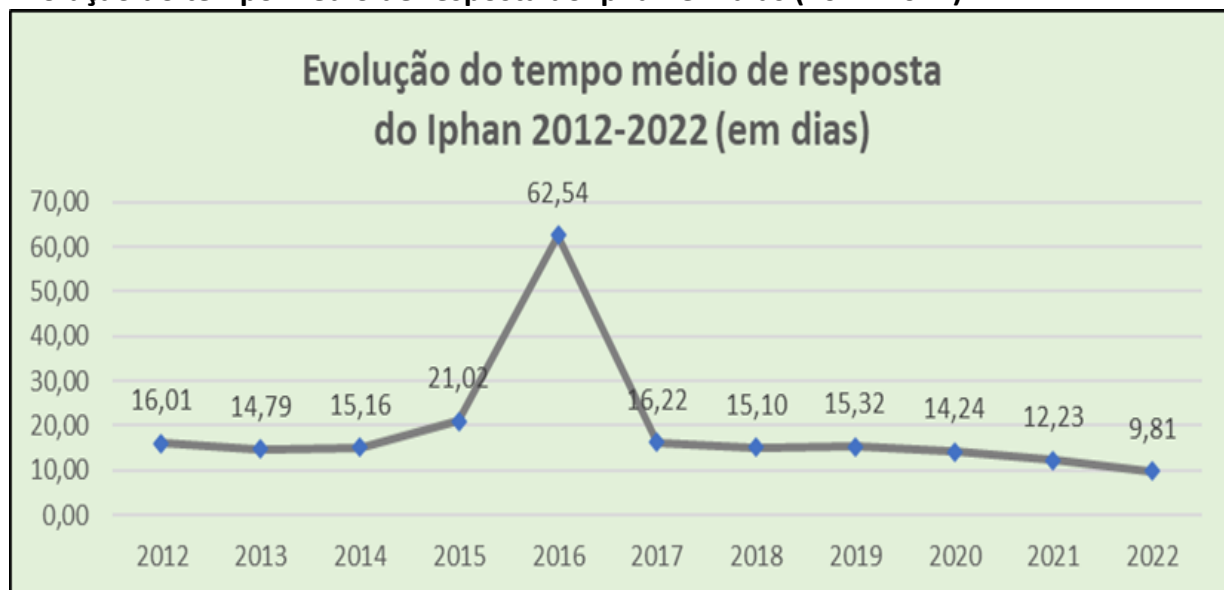


Fonte: Ouvidoria/GAB-PRES.

Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta do Iphan às solicitações em 2021 foi de 12,23 dias. Em 2022 foi de 9,81 dias. Uma queda de 24,67% no tempo de resposta do Iphan. Conclui-se que este resultado se deve ao fato do monitoramento e do contato frequentes junto às Unidades demandadas. Essa evolução no tempo de resposta praticado pelo órgão pode ser evidenciada no gráfico apresentado adiante.

Evolução do tempo médio de resposta do Iphan em dias (2012-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Em relação aos outros órgãos ao tempo médio no período de 2012-2022, o Iphan melhorou sua posição, de 131ª para 93ª em 2022, conforme demonstrado no gráfico adiante.

Evolução do Iphan sobre o tempo médio de respostas (2012-2022)

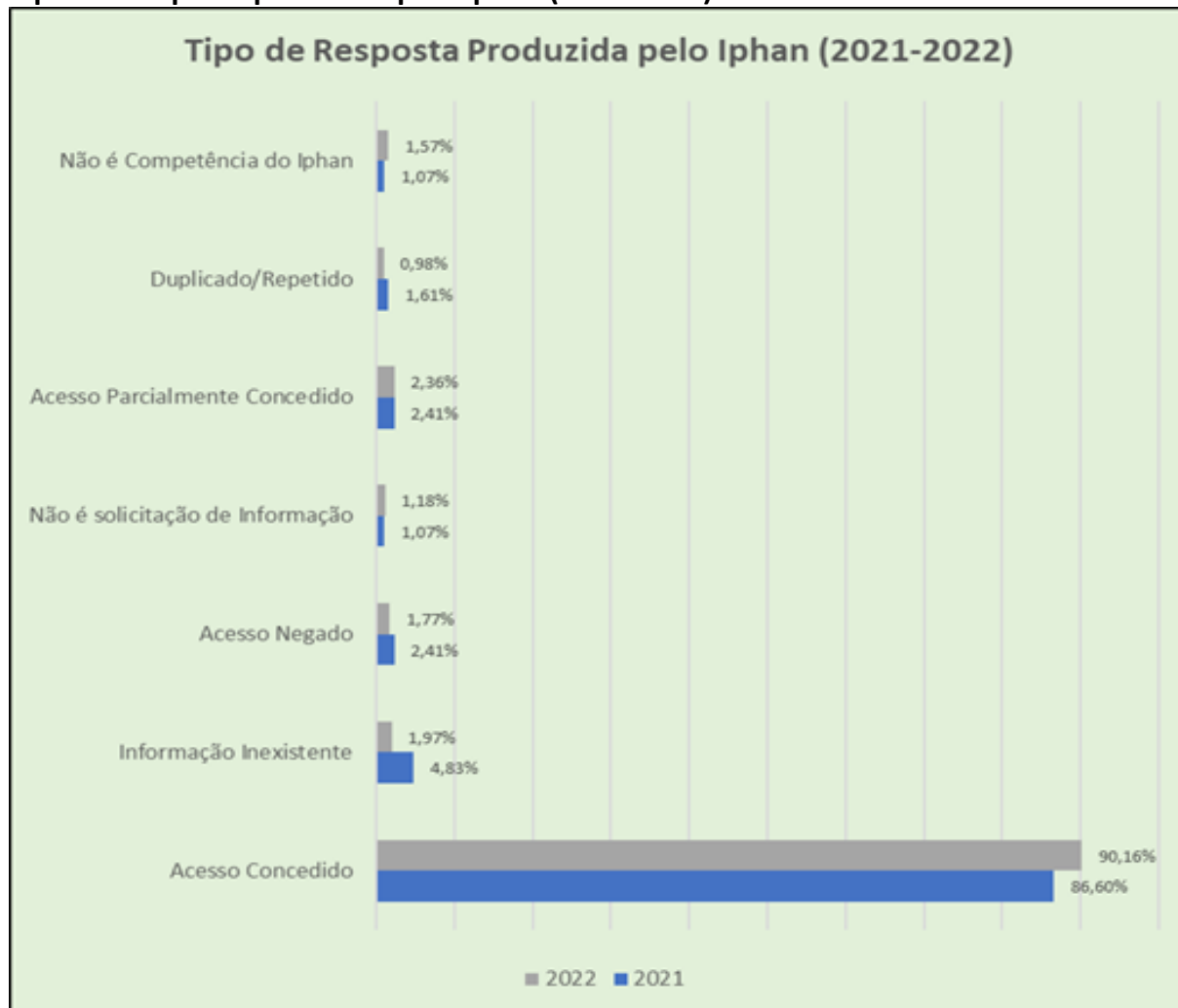


Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Tipos de respostas

O comparativo do tipo de resposta produzida pelo Iphan em 2021 e 2022 manteve-se, em geral, muito próximos, como demonstrado no gráfico abaixo.

Tipos de resposta produzida pelo Iphan (2021-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Os recursos

Em 2021, o Iphan recebeu 15 (quinze) recursos, todos de primeira instância. Em 2022, foram 23 (vinte e três) ao total: 17 (dezessete) de 1ª instância (ao chefe hierárquico da unidade respondente); 4 (quatro) de 2ª instância (à autoridade máxima do órgão); 2 (dois) de 3ª instância (à CGU); e, nenhum de 4ª instância (à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI), como demonstrado no gráfico adiante:

Recursos recebidos (2021-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

No cômputo geral, o Iphan já recebeu 562 (quinhentos e sessenta e dois) recursos em relação às demandas relacionadas a pedidos de acesso à informação, distribuídos conforme o gráfico abaixo:

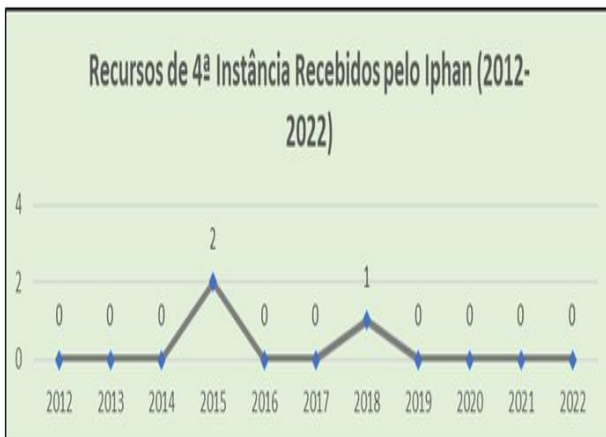
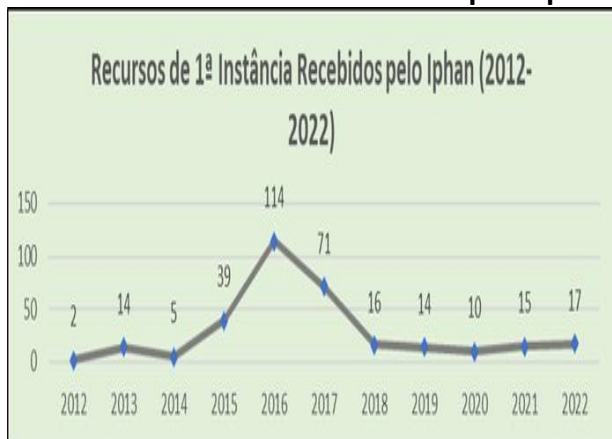
Recursos totais recebidos pelo Iphan (2012-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Nos gráficos abaixo é possível verificar a evolução dos recursos por cada tipo desde 2012 até 2022.

Recursos de instâncias recebidos pelo Iphan (2012-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Transparência Ativa

A Lei n.º 12.527, de 2011, estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e as entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu “Acesso à Informação”.

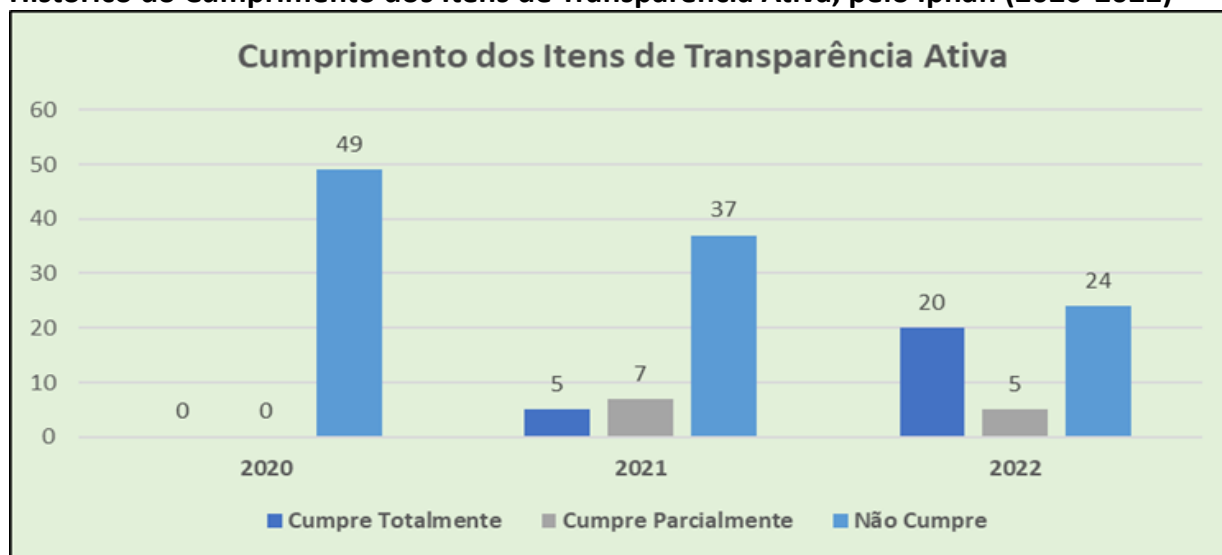
A CGU distribui as informações a serem disponibilizadas pelos seguintes grupos:

- 1) Institucional;
- 2) Ações e Programas;
- 3) Participação Social;
- 4) Auditorias;
- 5) Convênios e Transferências;
- 6) Receitas e Despesas;
- 7) Licitações e Contratos;
- 8) Servidores;
- 9) Informações Classificadas;
- 10) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- 11) Perguntas Frequentes; e
- 12) Dados Abertos.

Dentro dos grupos relacionados acima, são averiguados 49 (quarenta e nove) itens de preenchimento obrigatório pelos órgãos do Poder Executivo Federal.

Em 2020, o Iphan não preencheu qualquer dos itens requisitados. Em 2021, o Iphan cumpriu totalmente 5 (cinco) itens, cumpriu parcialmente 7 (sete) itens e não cumpriu 37 (trinta e sete) itens. Em 2022, cumpriu totalmente 20 (vinte) itens, cumpriu parcialmente 5 (cinco) itens e não cumpriu 24 (vinte e quatro) itens conforme gráfico comparativo abaixo:

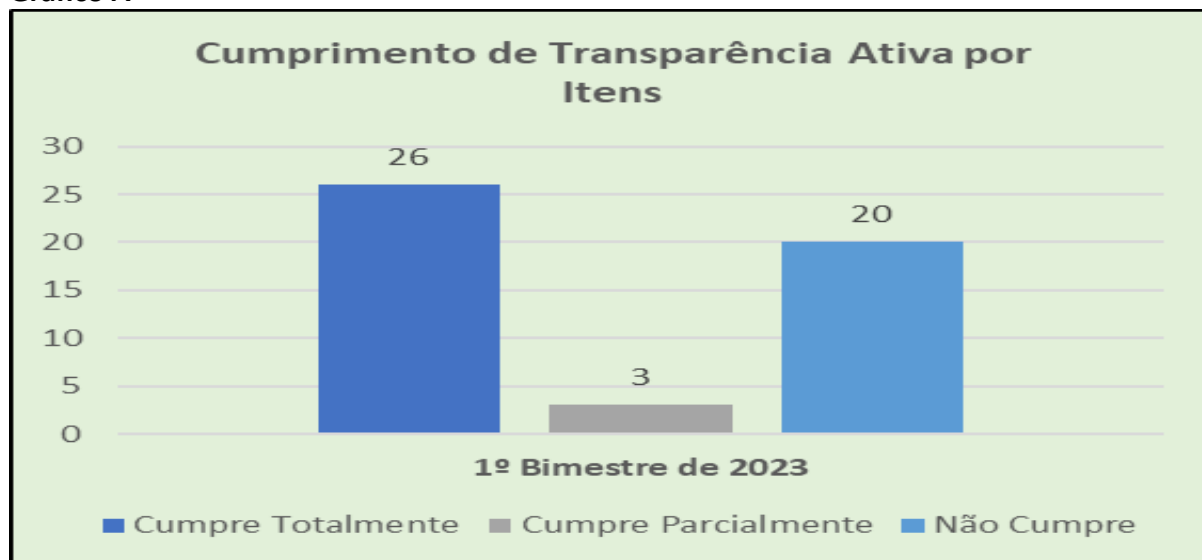
Histórico do Cumprimento dos Itens de Transparência Ativa, pelo Iphan (2020-2022)



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Até o fechamento deste relatório, foi possível identificar os números do 1º bimestre que apresentaram um aumento no cumprimento de itens de transparência ativa. Cumpruiu totalmente 26 (vinte e seis) itens, cumpriu parcialmente 3 (três) itens e não cumpriu 20 (vinte) itens conforme gráfico:

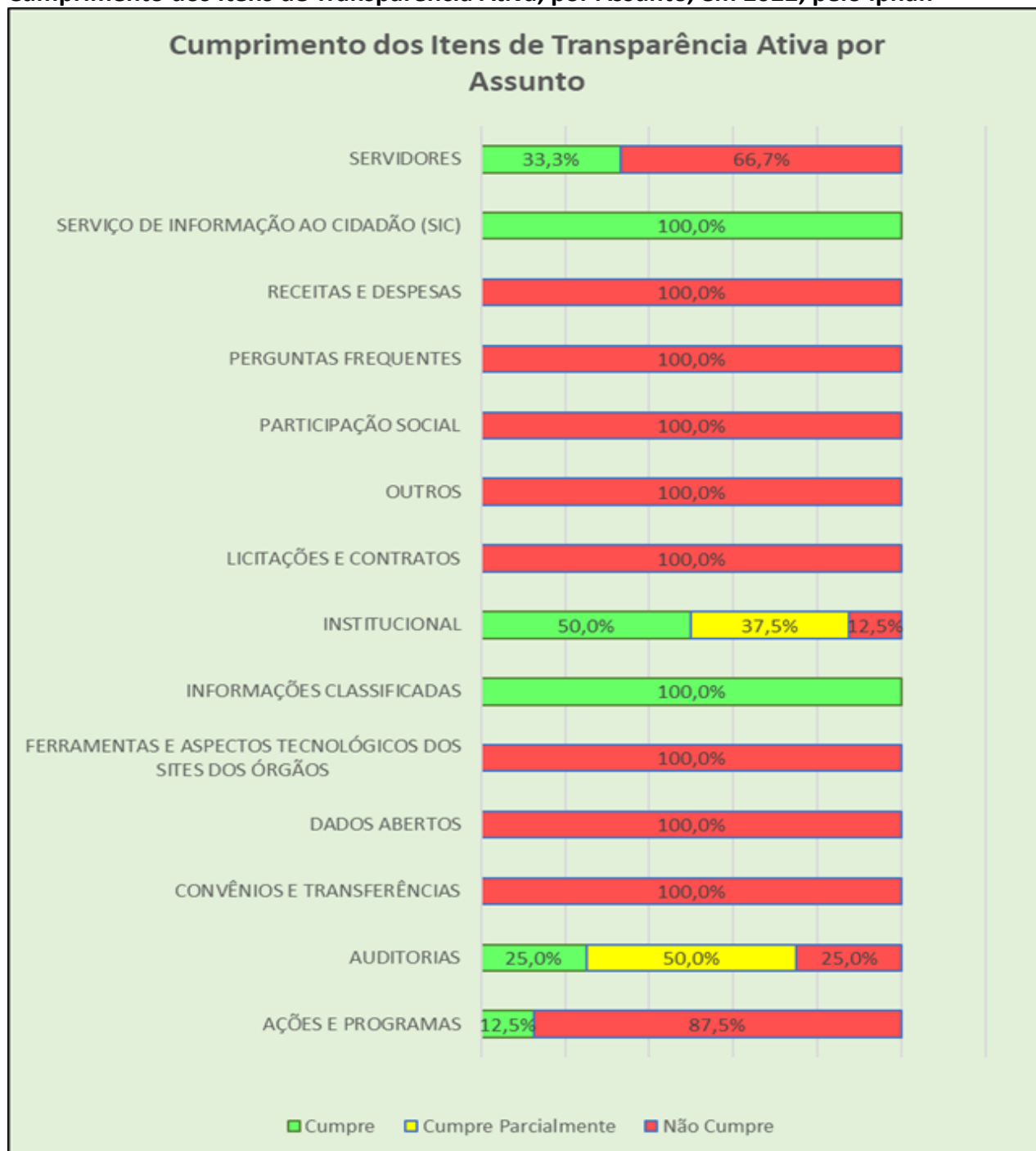
Gráfico A



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

O gráfico abaixo apresenta os percentuais de cumprimento por assunto de transparência ativa.

Cumprimento dos Itens de Transparência Ativa, por Assunto, em 2022, pelo Iphan



Fonte: Ouvidoria/GAB-PRESI

Ressalta-se que o Item 'Auditorias' se foi cumprido em 100% ao final do 1º bimestre de 2023. A Auditoria Interna - AUDIN já efetuou atualizações e melhorias e outras áreas estão sob análise pela CGU.

Carta de Serviços ao Cidadão

Aprovada pela Portaria Iphan n.º 1, de 13 de janeiro de 2022, publicada no Boletim Administrativo Eletrônico (BAE) n.º 1660, a Carta de Serviços ao Cidadão consiste em um instrumento de gestão pública democrática voltada para resultados e é recomendável a todo e qualquer órgão/entidade pública que exerçam atividades de prestação de serviços públicos, direcionados à sociedade em geral ou a outro órgão e entidades públicas.



Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento às demandas da sociedade, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais priorizados pela gestão do Iphan. Para superá-las, foi necessária a mobilização, orientação e adequada formação de lideranças.

A Ouvidoria do Iphan tem como atribuição a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, sendo suas as funções de:

- Mapeamento de serviços prestados pelo Iphan;
- Identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores;
- Monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e
- Atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

A última atualização da Carta de Serviços ao Cidadão do Iphan ocorreu entre novembro e dezembro de 2022 por meio da atuação conjunta entre a CGPLAN e a Ouvidoria, tendo sido atualizada a legislação pertinente ao funcionamento do Iphan, bem como, os endereços, os telefones, e os horários de funcionamento de todas as Unidades e Bibliotecas desse instituto, estando a última versão disponível no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/iphan/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-cidadao>.