IPHAN Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA

MINISTÉRIO DO TURISMO

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL

Serviço de Informação ao Cidadão
SIC-IPHAN

Relatório 2021

Introdução

Este relatório visa fornecer subsídios ao Relatório Gerencial do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Iphan, relativo ao ano de 2021, conforme estabelecido pelo Tribunal de Contas da União – TCU, demonstrando os resultados alcançados pelo Iphan, referentes ao atendimento às demandas dos cidadãos.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-IPHAN está presente na Sede, em Brasília, e em todas as Unidades da Autarquia por meio dos pontos focais designados para o recebimento e acompanhamento junto às áreas técnicas responsáveis pelas respostas às manifestações registradas na Plataforma Fala.Br.

Em consonância com a Carta ao Cidadão 2022, o SIC-IPHAN é o canal de atendimento ao cidadão que gere o acesso à informação. Sempre no esforço de ampliar e manter a transparência, o Iphan desenvolveu alguns canais de comunicação direta com o cidadão. Além das instalações físicas, distribuídas pela sede em Brasília, 6 Unidades Especiais, 27 Superintendências e 37 Escritórios Técnicos, o Iphan disponibiliza, em conjunto com os órgãos 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 eletrônica, gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Outra forma de atendimento ao cidadão é via telefone, sendo mais comum o atendimento para esclarecimentos de dúvidas e solicitações de contatos das Unidades do Iphan.

Neste documento foram apresentados gráficos comparativos, tanto no período de 2012 a 2021, como 2020 e 2021, demonstrando a evolução do Serviço de Informação ao Cidadão do Iphan. Ao final foi feita a análise da implantação da Transparência Ativa e apresentado o Anexo I, onde é possível verificar o andamento dos 49 itens

estabelecidos pela Controladoria Geral da União, na nova página do Iphan, na Plataforma Gov.br.

Serviço de Informação ao Cidadão do Iphan – SIC-IPHAN

Os pedidos de informação ao cidadão são regulamentados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, que regula o acesso a informações, 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 nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI.

Atendimentos realizados

Em 2021, o Iphan disponibilizou 4 (quatro) canais de atendimento ao cidadão para cumprir às exigências da LAI: a) a plataforma FalaBR, b) o e-mail do Fale Conosco, c) o atendimento presencial, e, d) o atendimento por correspondência.

a) Plataforma Fala.BR

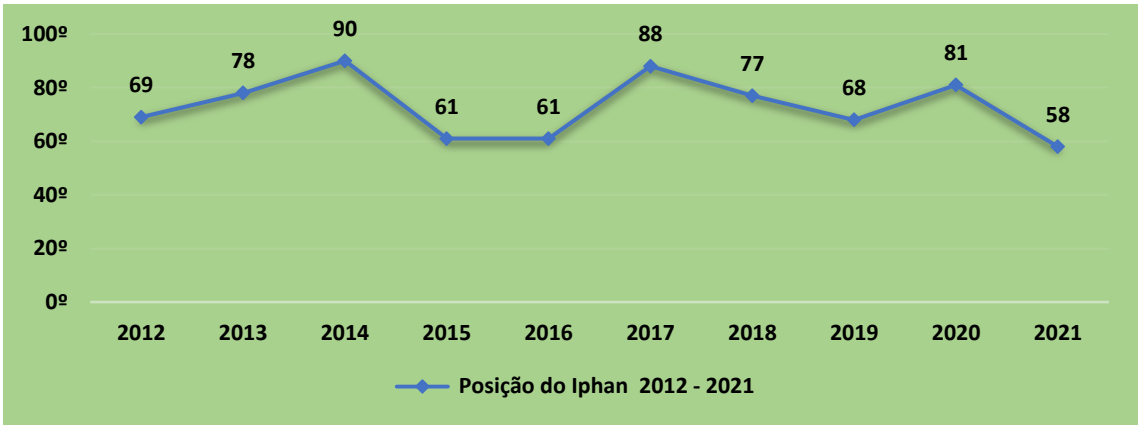
Quantitativo de pedidos recebidos

Até o final de 2021, dentro da plataforma Fala.BR, estavam cadastrados 306 (trezentos e seis) órgãos. De 2012 (criação da plataforma) a 2021, o Iphan recebeu 2.615 (dois mil e seiscentos e quinze) pedidos de acesso à informação, ocupando a 69ª (sexagésima nona) posição em relação ao quantitativo total de pedidos feitos dentro da plataforma, que foi de 1.097.632 (um milhão, noventa e sete mil e seiscentos e trinta e dois) de pedidos. O quantitativo de pedidos recebidos pelo Iphan foi assim solicitado:

Fonte: Fala.BR

No recorte do ano de 2021, o Iphan recebeu 373 (trezentos e setenta e três) pedidos de acesso à informação, ocupando no ano de 2021 a 58º (quinquagésima oitava) posição em relação ao quantitativo total de pedidos feitos dentro da plataforma no ano, que foi de 119.090 (cento e dezenove mil e noventa) de pedidos. Observa-se que de 2020 (299 pedidos) para 2021 (373 pedidos) houveum aumento de 24,75% no número de pedidos.

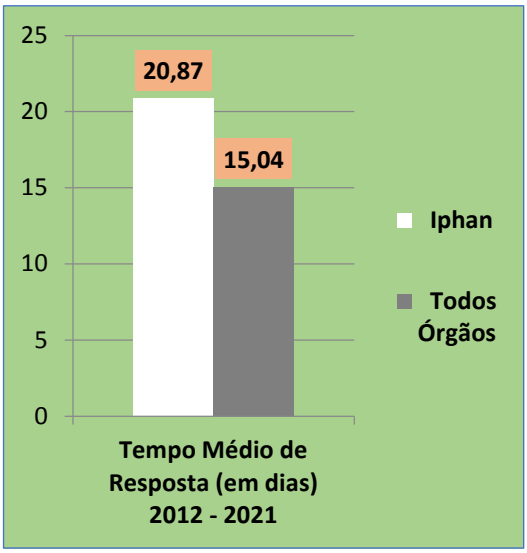
Posição do Iphan em relação ao número de pedidos recebidos dentre os cadastrados na plataforma Fala.BR de 2012 a 2021



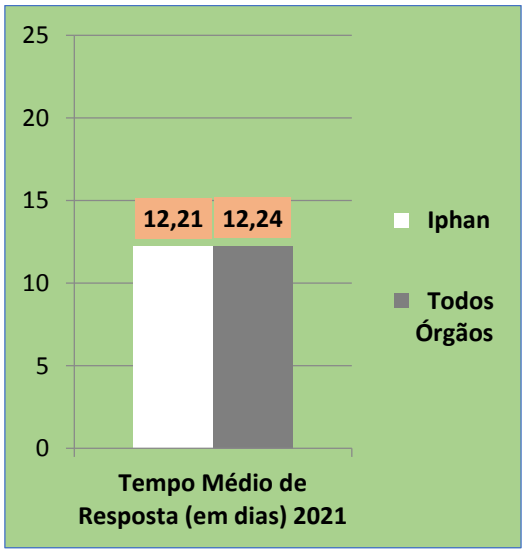
Fonte: Fala.BR

Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta do Iphan às solicitações, no período de 2012 (criação da plataforma) a 2021 foi de 20,87 dias, ocupando a 226ª (ducentésima vigésima sexta) posição. O tempo médio de todos os órgãos, dentro da plataforma, no mesmo período, foi de 15,04 dias. No ano de 2021, o tempo médio de resposta do Iphan às solicitações foi de 12,21 dias, ocupando a 136ª (centésima trigésima sexta) posição. Já a média geral dos órgãos no ano 2021 foi de 12,24 dias.

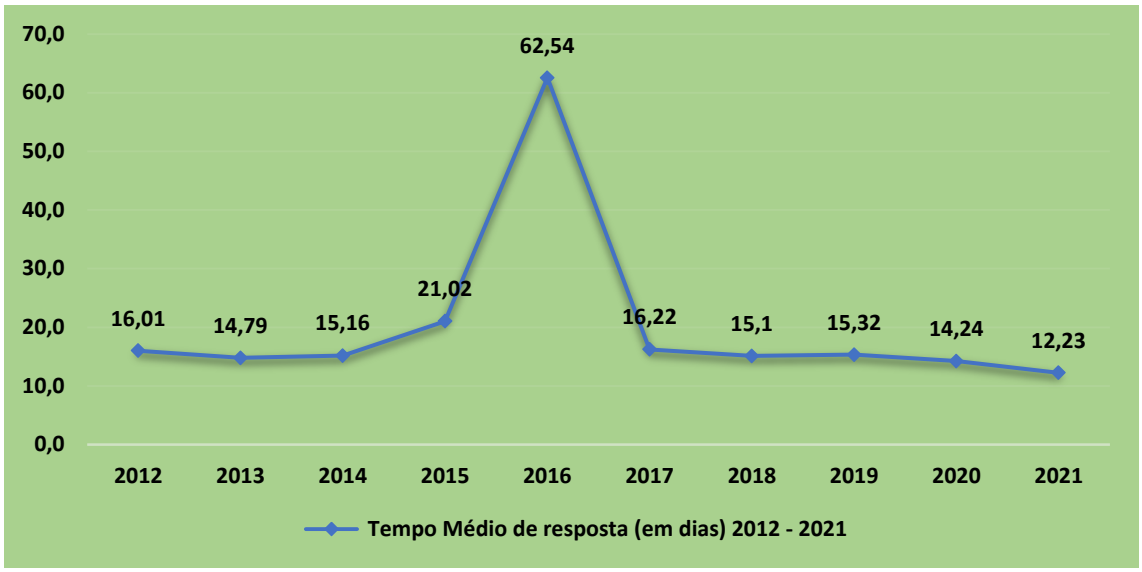


Fonte: Fala.BR



Fonte: Fala.BR

Evolução do tempo médio (em dias) de resposta pelo Iphan de 2012 a 2021

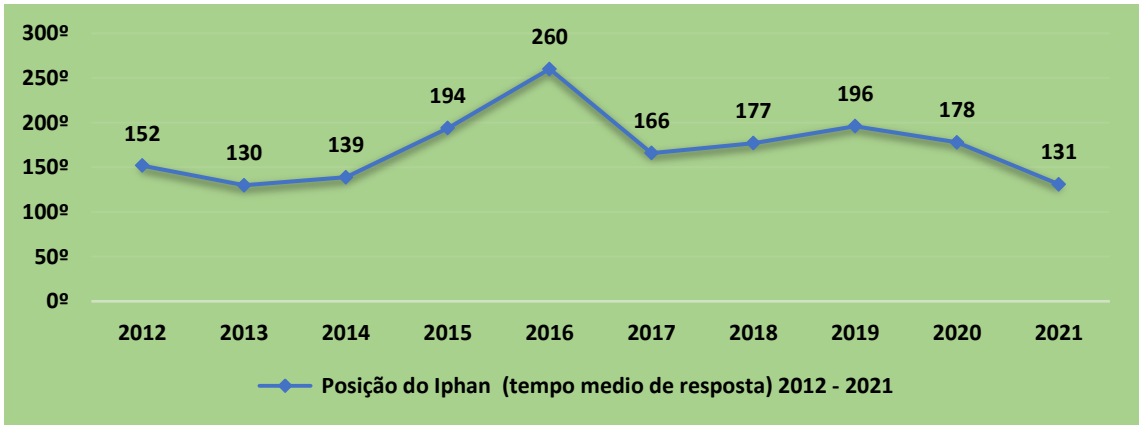


Fonte: Fala.BR

Observa-se que o tempo médio de resposta do Iphan de 2020 (14,24 dias) para 2021 (12,24 dias), teve um decréscimo de 14, 05%.

Posição do Iphan em relação ao tempo médio de resposta dentre os cadastrados na plataforma Fala.BR de 2012 a 2021:

Evolução do posicionamento do Iphan em relação aos órgãos cadastrados no Fala.Br e o tempo médio de resposta entre 2012 e 2021

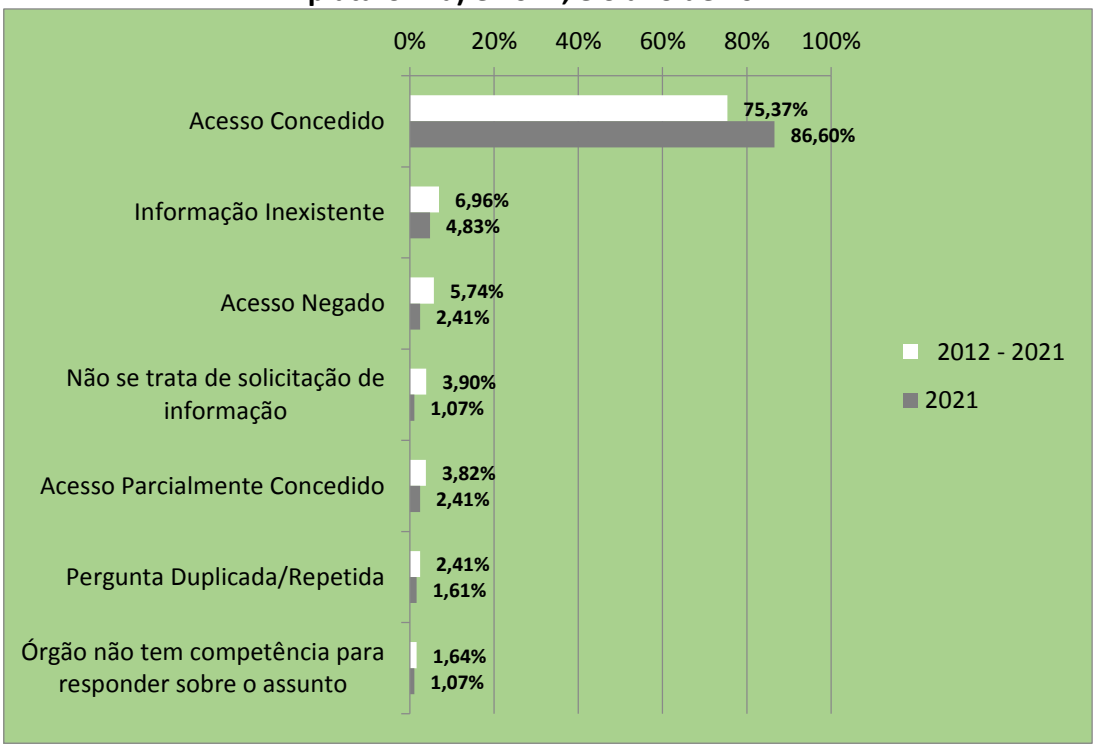


Fonte: Fala.BR

Em relação aos outros órgãos, o Iphan melhorou sua posição, passando da 178ª (centésima septuagésima oitava) posição para a 131ª (centésima trigésimo primeiro) posição.

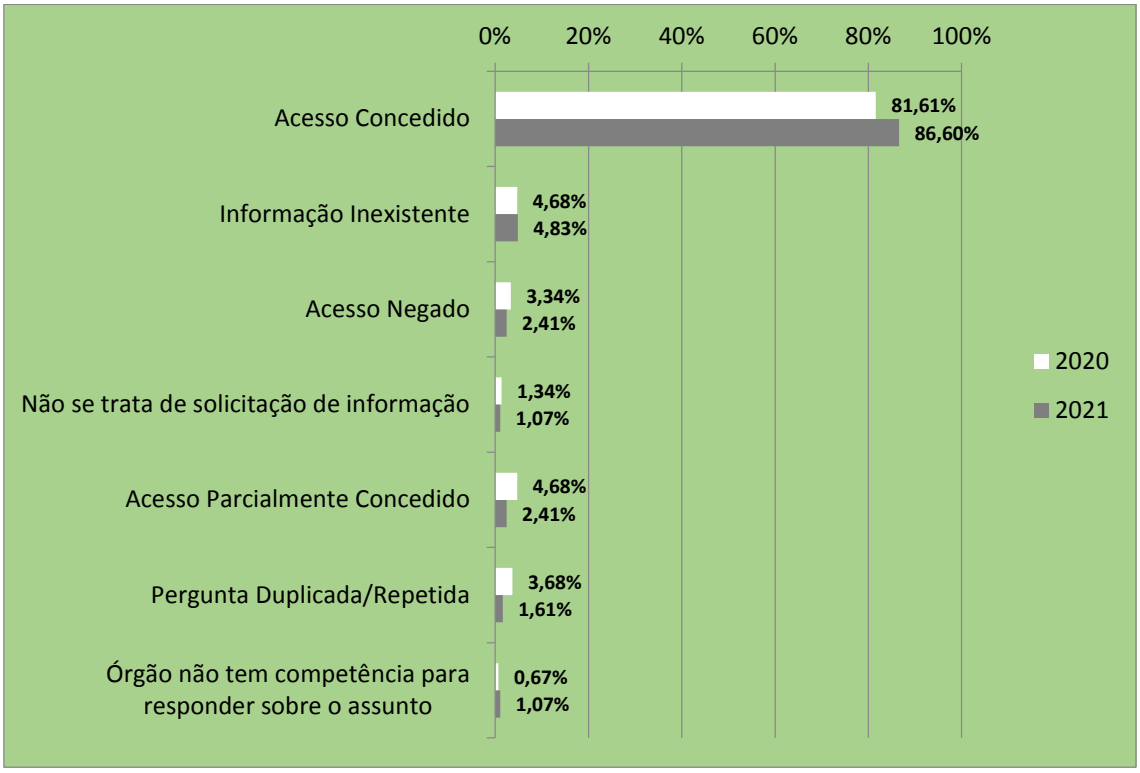
Tipos de respostas

Comparativo do tipo de resposta produzida pelo Iphan entre 2012 (criação da plataforma) e 2021, e o ano de 2021



Fonte: Fala.BR

Comparativo do tipo de resposta produzida pelo Iphan entre 2020 e 2021:



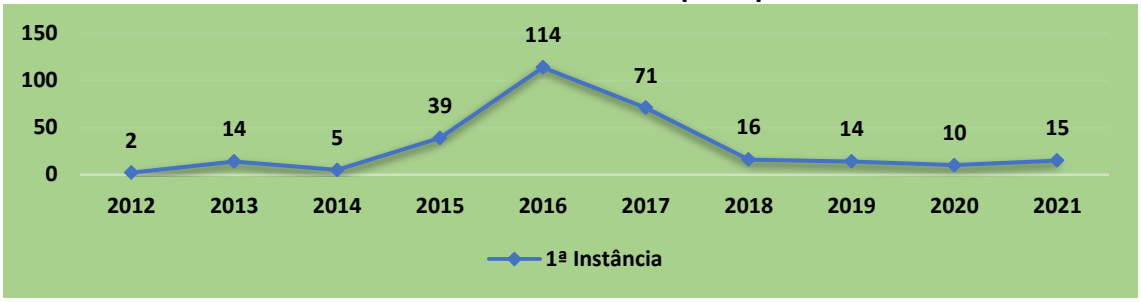
Fonte: Fala.BR

Os recursos

Entre 2012 (criação da plataforma) e 2021, o Iphan recebeu 489 recursos das 2.615 (dois mil e seiscentos e quinze) respostas aos pedidos de acesso à informação requeridos. Foram 303 (trezentos e três) de 1ª instância (ao chefe hierárquico da unidade respondente); 102 (cento e dois) de 2ª instância (à autoridade máxima do órgão); 81 (oitenta e um) de 3ª instância (à CGU); e, 3 (três) de 4ª instância (à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI):

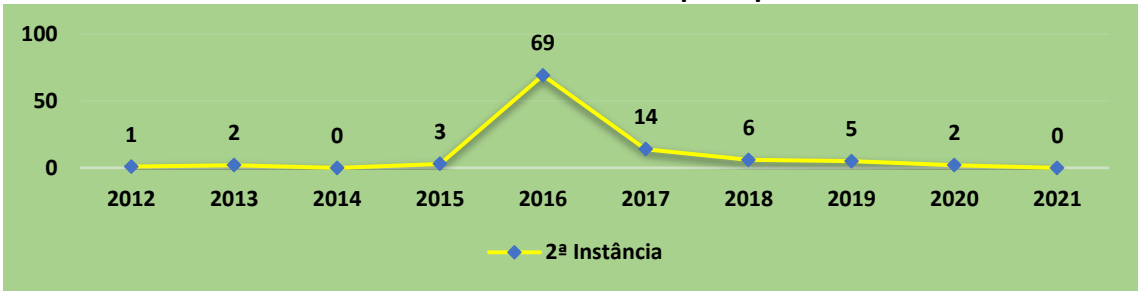
Fonte: Fala.BR

Quantitativo de recursos de 1ª instância recebidos pelo Iphan de 2012 - 2021



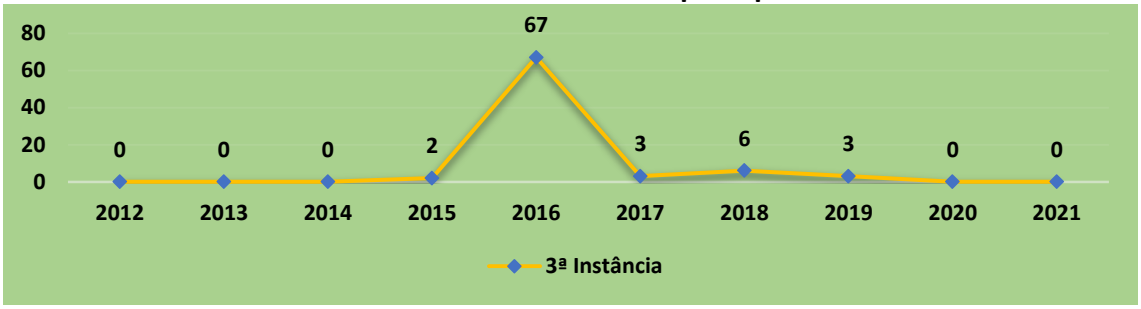
Fonte: Fala.BR

Quantitativo de recursos de 2ª instância recebidos pelo Iphan de 2012 - 2021



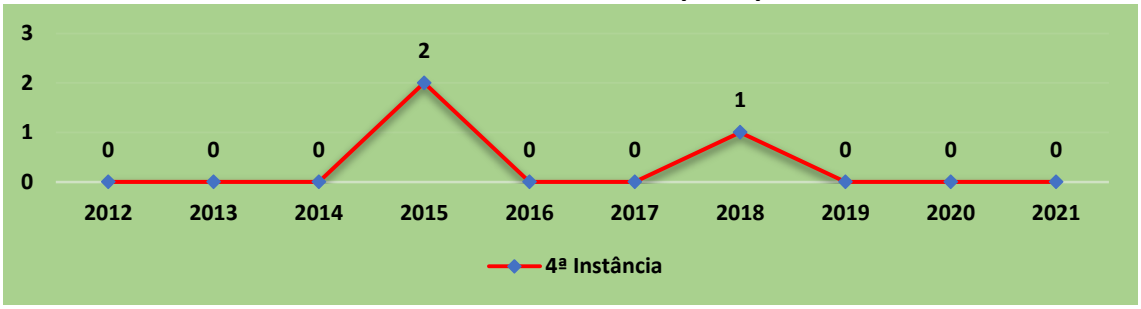
Fonte: Fala.BR

Quantitativo de recursos de 3ª instância recebidos pelo Iphan de 2012 - 2021



Fonte: Fala.BR

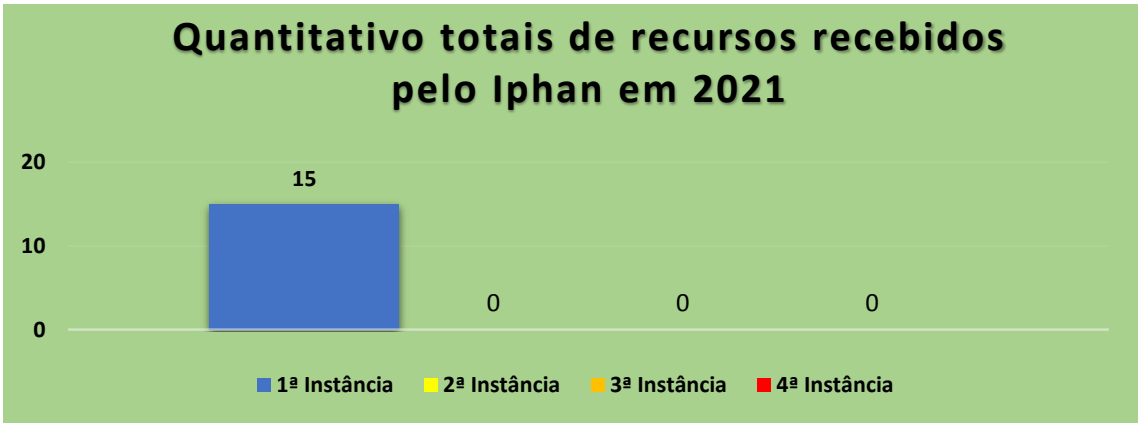
Quantitativo de recursos de 4ª instância recebidos pelo Iphan de 2012 - 2021



Fonte: Fala.BR

No ano de 2021, o Iphan recebeu 15 (quinze) recursos às respostas das solicitações, sendo todos de 1ª instância (ao chefe hierárquico da unidade respondente). O Iphan não teve recursos de 2ª, 3ª e 4ª instâncias.

Apesar de termos um aumento no número de recursos de 2020 (10) para 2021 (15), de 50%, não tivemos pedidos nas demais instâncias, demonstrando uma melhora na qualidade da resposta ao cidadão.

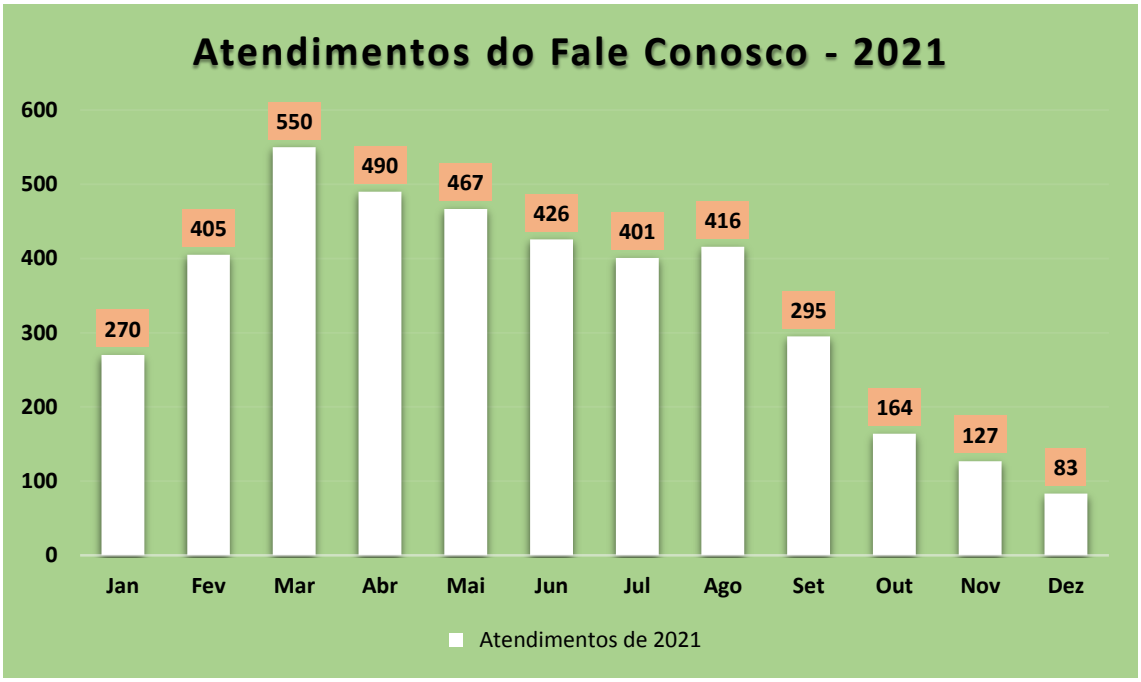


Fonte: Fala.BR

b) Fale conosco

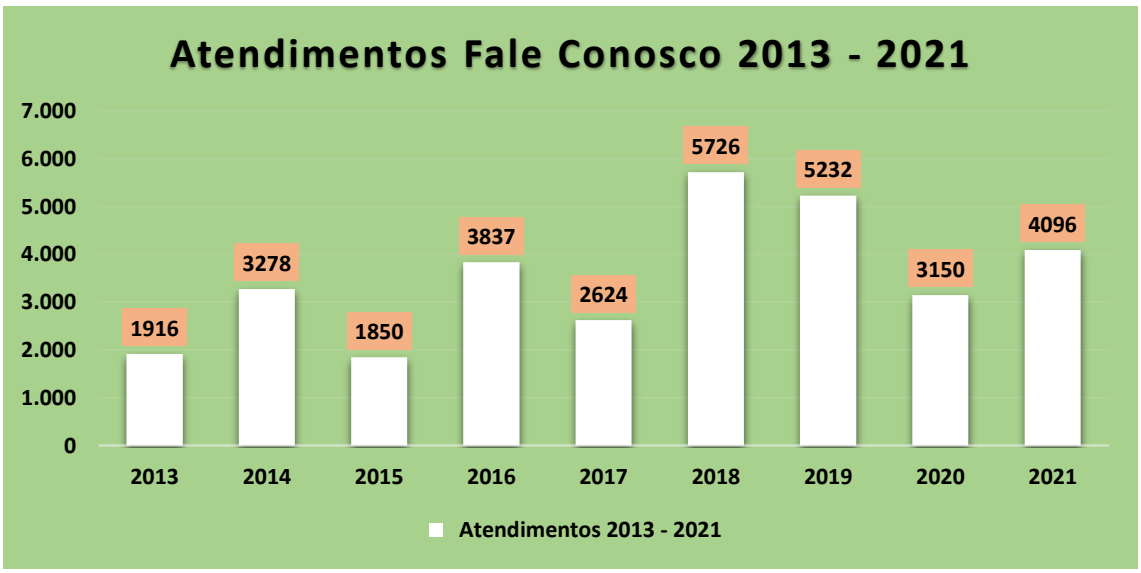
O atendimento do Fale Conosco é feito pelo e-mail (faleconosco@iphan.gov.br). É um canal disponível na organização desde 2013 e recebe solicitações relacionadas a diversas atividades do IPHAN, como informações sobre registros, tombamentos, fiscalizações, denúncias, reclamações, sugestões, fomento, pesquisa, dentre outras.

No ano de **2021**, o Fale Conosco do Iphan recebeu 4.094 (quatro mil e noventa e quatro) manifestações, assim distribuídas pelo ano:



Fonte: Fala.BR

No período de **2013 (criação do email) a 2021**, o Fale Conosco do IPHAN recebeu um total de 31.709 (trinta e um mil e setecentos e nove) solicitações, as quais foram atendidas em sua totalidade:



Fonte: SIC-IPHAN

Os e-mails enviados para o Iphan em 2020 decresceram 20% em relação a 2019. Em 2021 houve um aumento de 20% em relação a 2020, e, mesmo assim, não alcançou os números de 2019. Apesar do aumento em 2021 em relação a 2020, observa-se que no ano de 2021, a partir do mês de agosto, houve um decréscimo relevante nos e-mails recebidos.

Visando atender às recomendações da Controladoria Geral da União – CGU, que é o órgão responsável pelo monitoramento da Plataforma Fala.Br, bem como, melhor organizar e otimizar o trâmite das manifestações recebidas, o Iphan encerrou o atendimento ao cidadão pelo e-mail (faleconosco@iphan.gov.br) no dia 31 de dezembro de 2021, redirecionando os pedidos diretamente para o Fala.BR.

c) Atendimento presencial

Não foi feito nenhum atendimento presencial durante o ano de 2021.

d) Atendimento por correspondência

Não foi feito nenhum atendimento por correspondência durante o ano de 2021.

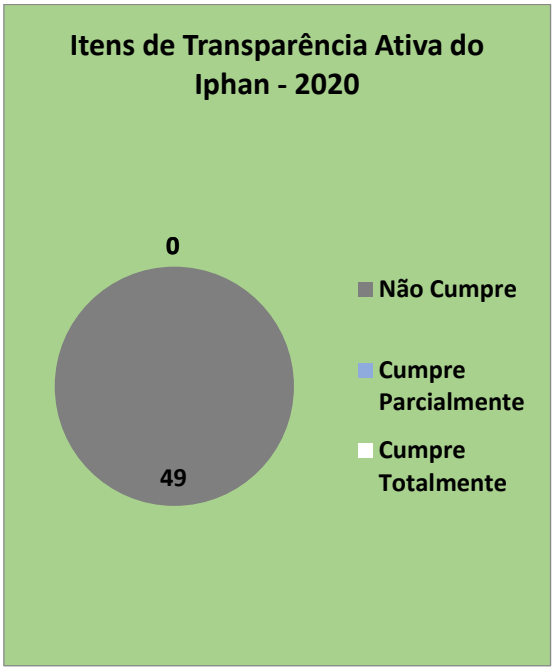
Devido às medidas restritivas da pandemia não houve atendimento presencial em 2021. Quanto ao atendimento por correspondência, este serviço está ativo no Iphan, entretanto, a falta de utilização por parte dos cidadãos permite inferir que será cada vez menos usual, devido as facilidades de atendimento diretamente pela internet. Tanto os atendimentos presenciais quanto os por correspondência são reduzidos a termo, pela unidade SIC-IPHAN, e inseridos na Plataforma Fala.BR, conforme as recomendações da CGU.

Transparência ativa

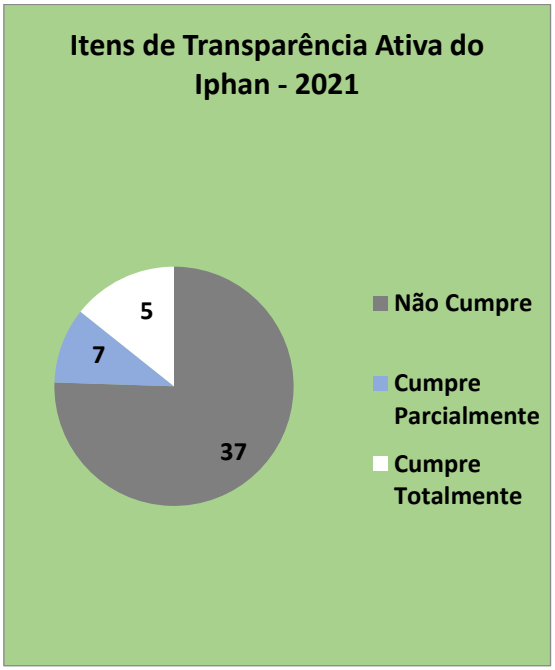
A Lei nº 12.527/2011I estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, 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 desses grupos são averiguados 49 (quarenta e nove) itens de preenchimento obrigatório pelo pelos órgãos do Poder Executivo Federal.

Em 2020, o Iphan não preencheu nenhum dos itens requisitados. Em 2021, o Iphan cumpriu totalmente 5 (cinco) itens, cumpriu parcialmente 7 (sete) itens e não cumpriu 37 itens, conforme gráficos comparativos abaixo:



Fonte: Fala.BR



Fonte: Fala.BR

Em 2021, o Iphan iniciou a migração para o novo *site*, dentro do endereço do governo Federal (gov.br). Assim, iniciou-se o processo de inserção das informações de transparência ativa. Destaca-se que, apesar de constar no relatório da CGU de 5 (cinco) itens com cumprimento total, dos 37 itens apontados como não cumpridos, o Iphan, no ano de 2021, inseriu na sua página eletrônica mais 18 itens, dentre os 49 exigidos (vide Anexo I), entretanto, ainda não foram verificadas pela CGU. Quanto ao cumprimento integral da Transparência Ativa, o Serviço de Informação do Iphan, tem como objetivo a inserção e cumprimento de todos os itens exigidos pela Controladoria Geral da União, até o final de 2022.