

BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA-GERAL IPHAN



NOVEMBRO / DEZEMBRO 2023

**TOTAL
DE
DEMANDAS**

228

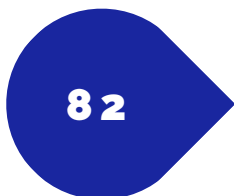
Soma de manifestações, pedidos de acesso à informação e atendimento telefônico

↓ 33,14%

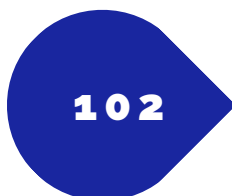
Queda de 113 demandas comparadas ao bimestre anterior (341).

Os dados apresentados se referem à análise feita no período de 01/11/2023 a 31/12/2023

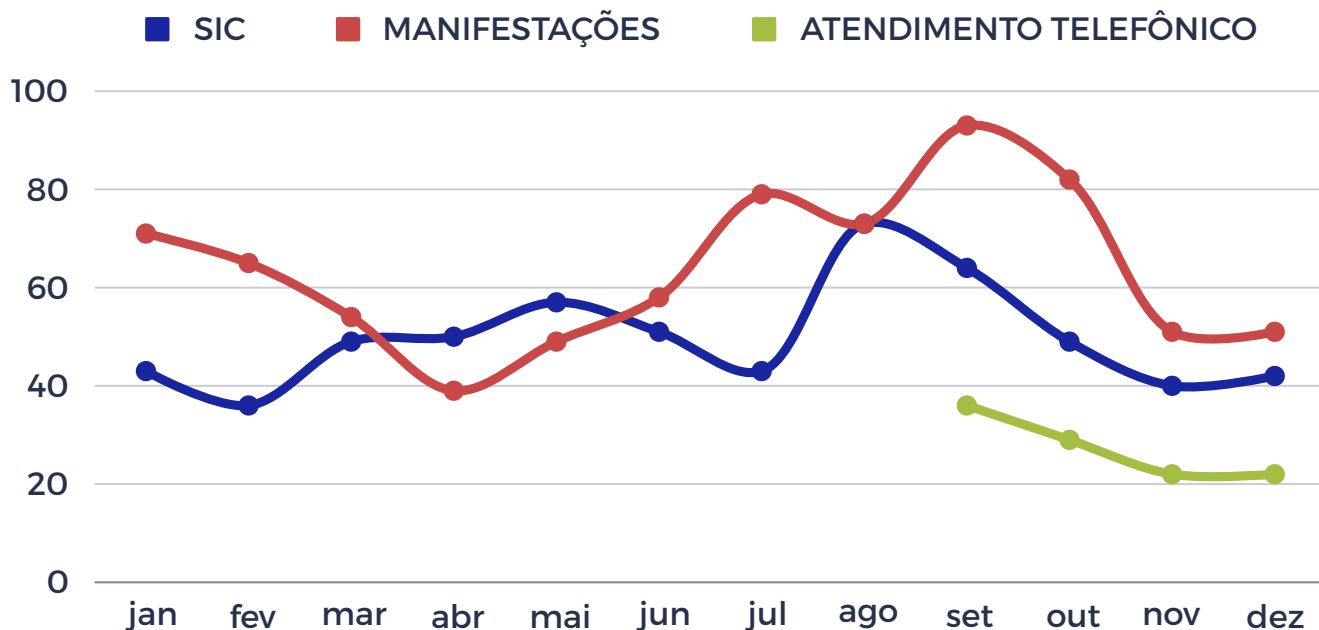
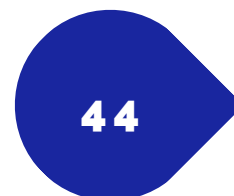
**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO***



**MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA***



**ATENDIMENTO
TELEFÔNICO**



DADOS GERAIS DO BIMESTRE

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/11 A 31/12



102

Soma das manifestações registradas no Fala.BR



41,38%

Queda no número de manifestações recebidas comparadas ao bimestre anterior (174).

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 01/11 A 31/12



82

Soma dos pedidos de acesso à informação (Sic's) registrados no Fala.BR



19,61%

Queda no número de pedidos comparados com o bimestre anterior (102).

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 01/11 A 31/12



44

Soma dos atendimentos telefônicos registradas na Ouvidoria



32,31%

Queda no número de atendimentos telefônicos comparados com o bimestre anterior (65).

DADOS GERAIS MENSAIS

MÊS DE NOVEMBRO

40

PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

51

MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA

22

ATENDIMENTO
TELEFÔNICO

Tempo médio de atendimento

12,20
(DIAS)

PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO

20,41
(DIAS)

MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA

8:23
(MINUTOS)

ATENDIMENTO
TELEFÔNICO

MÊS DE DEZEMBRO

42

PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO

51

MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA

22

ATENDIMENTO
TELEFÔNICO

Tempo médio de atendimento

13,45
(DIAS)

PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO

16,18
(DIAS)

MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA

6:42
(MINUTOS)

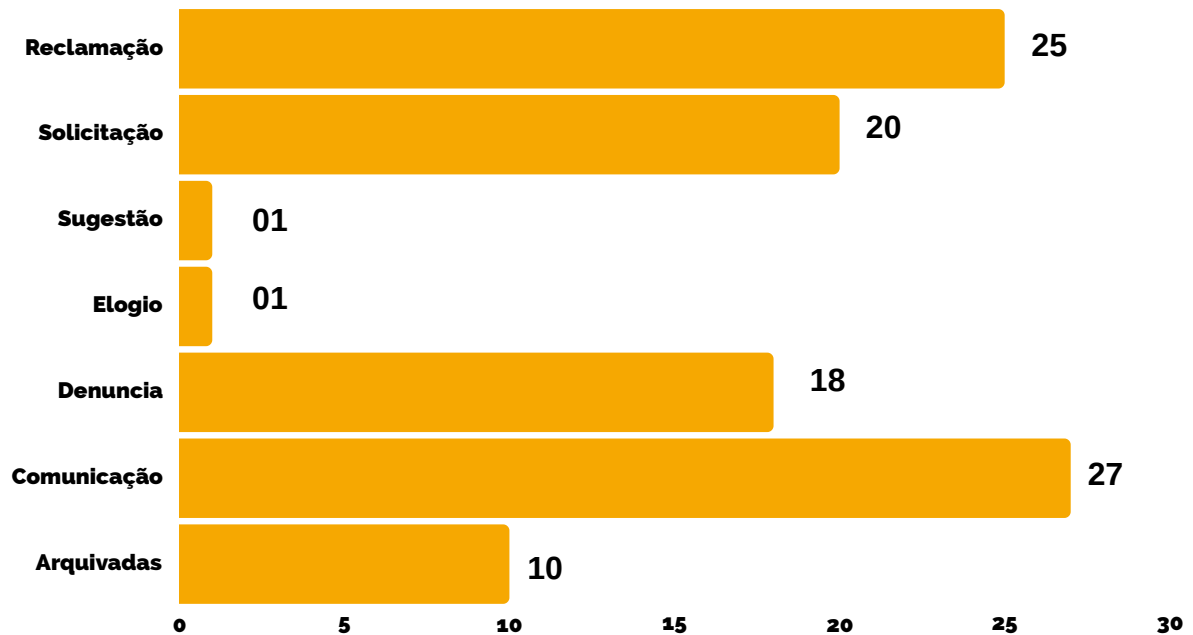
ATENDIMENTO
TELEFÔNICO

**Dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel da LAI da CGU no dia 10/01/2024 e da Planilha de Controle do Atendimento telefônico da Ouvidoria.

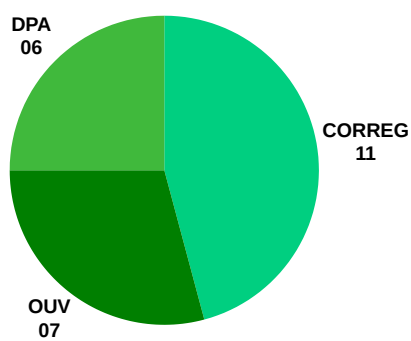
• O atendimento telefônico é realizado todos os dias na ouvidoria, porém, passou a ser registrado em setembro de 2023.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

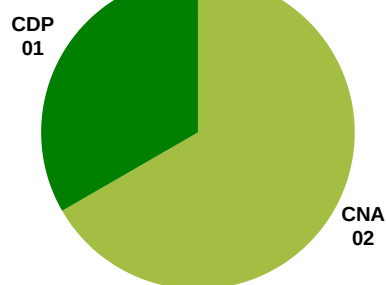
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



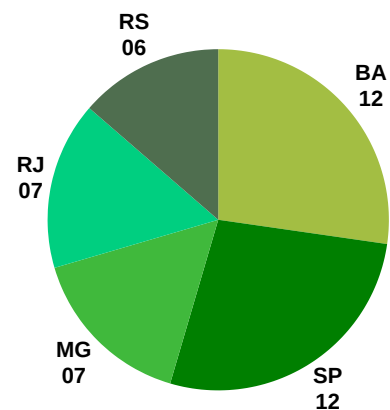
ÁREAS MAIS DEMANDADAS*



DEPARTAMENTOS



UNIDADES ESPECIAIS



SUPERINTENDÊNCIAS







* Para apresentação das áreas mais demandadas foram extraídas as áreas que continham mais de 05 (cinco) manifestações, com exceção das Unidades Especiais, pois apenas 02 (duas) unidades foram demandadas no período.

Fonte dos dados: Painel "Resolveu?" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 10/01/2024

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A Ouvidoria-Geral criou sub assuntos em consonância com os temas tratados pelo Iphan, dentre os assuntos mais demandados no Fala.BR.

	PATRIMÔNIO CULTURAL	18	Reclamações por atrasos nas análises de processos: 05 Denúncias por Tombamento - obra irregular: 05
	PATRIMÔNIO	12	Comunicações por Tombamento - obra irregular: 04 Denúncias por Tombamento - conservação: 02
	ATENDIMENTO	10	Reclamações por atrasos nas análises de processos: 06
	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE DE SERVIDORES	06	
	ASSÉDIO MORAL	03	Denúncias e Comunicações de Irregularidades: 12
	CONDUTA ÉTICA	03	

ÁREAS MAIS DEMANDADAS POR ASSUNTO

O IPHAN-SP recebeu o maior número de **Reclamações por atrasos nas análises de processo**, totalizando 08 (oito).

O IPHAN-BA recebeu 08 (oito) Comunicações de **obras irregulares em Porto Seguro**.

Das 12 denúncias, **08 (oito)** foram encaminhadas à **Corregedoria** do Iphan.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Total de Pedidos no Bimestre

82



Tempo médio de resposta ao cidadão

12,76
(dias)



Ranking

44º/324
(*)



Prorrogações

13



Omissões de Respostas no Bimestre

07
(**)



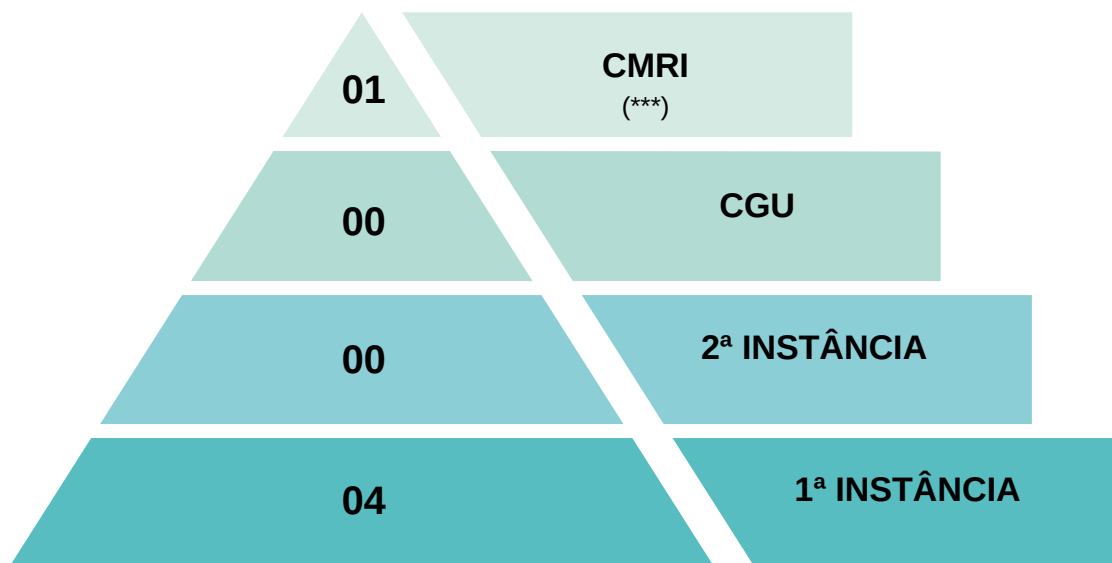
Total de Acessos Concedidos

79



Recursos no Bimestre

05



*A 44ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR

** As Omissões de Respostas ao cidadão foram extraídas dos controles internos da Ouvidoria.

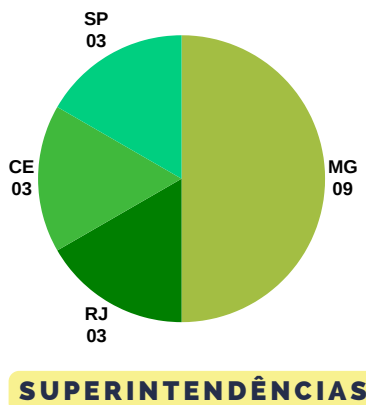
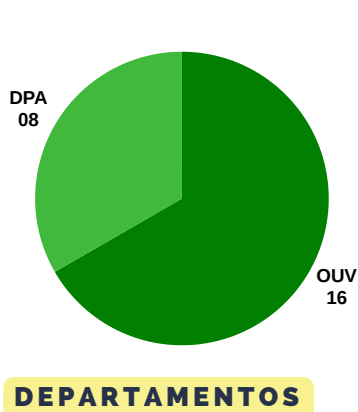
*** Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI

- Fonte dos dados: Painel "Lei de Acesso à Informação" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 10/01/2024

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO


ÁREAS MAIS DEMANDADAS

Ao longo do bimestre Nov/Dez 2023, os pedidos de acesso à informação foram bem distribuídos entre as unidades sendo que, para a apresentação abaixo foram selecionadas as unidades com mais de 03 (três) pedidos registrados no Fala.BR



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A Ouvidoria-Geral criou sub assuntos em consonância com os temas tratados pelo Iphan, dentre os assuntos mais demandados no Fala.BR.

	ACESSO À INFORMAÇÃO	37	Tombamento - intervenção: 07
	PATRIMÔNIO CULTURAL	12	Inventário Nacional da Diversidade Linguística: 02
	CERTIDÕES E DECLARAÇÕES	10	Tombamento - Certidão: 09
	PATRIMÔNIO	05	Tombamento - intervenção: 04

ÁREAS MAIS DEMANDADAS POR ASSUNTO

Do total de pedidos de acesso à informação sobre Tombamento - Intervenções, o **IPHAN-MG** foi o mais demandado **com 03 pedidos**

A **Ouvidoria-Geral** respondeu, **diretamente, 08** (oito) pedidos de informações relacionados à Certidões e Declarações, **com orientações para emissão de Certidões de Tombamento**

TRANSPARÊNCIA ATIVA - DADOS GERAIS



AVALIADOS



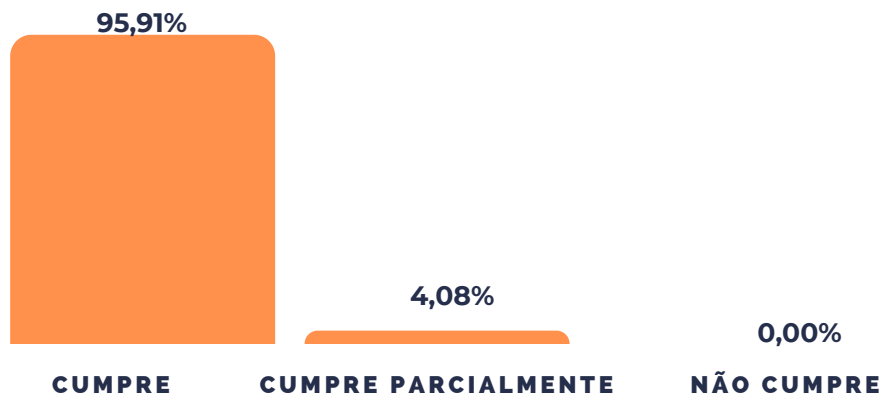
CUMPRIDOS



RANKING DE CUMPRIMENTO

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS PELA CGU

A Transparência Ativa é composta de 49 itens a serem cumpridos. Desses, a CGU avaliou 49 e concluiu que 47 foram cumpridos totalmente e dois foram cumpridos parcialmente.

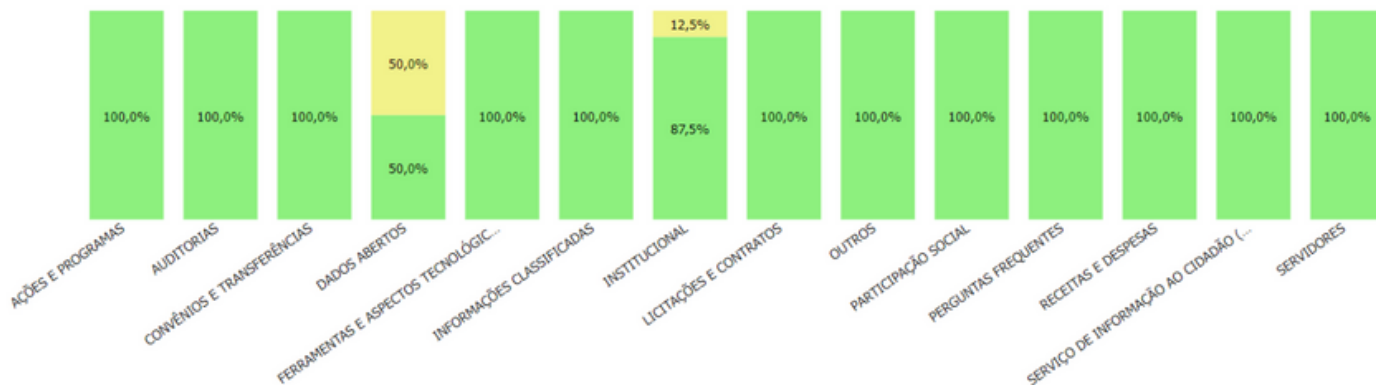


CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente



Dos **49 Itens de Transparência Ativa (T.A)** monitorados e controlados pela CGU, apenas 02 o IPHAN cumpre parcialmente:

- 1. **Plano de Dados Abertos (PDA)**: o Iphan possui um PDA de Outubro/2017, não estando vigente, necessitando de atualização;
- 2. O **'Quem é Quem'** é uma seção da Transparência Ativa onde devem ser disponibilizados os Currículos de todos os servidores e servidoras ocupantes de algum cargo ou função, sendo que, no momento, encontra-se **desatualizado**.

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

• Cine Ouvidoria

A Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) realizou, no mês de novembro, a última edição do projeto CINE OUVIDORIA de 2023. O projeto tem como objetivo proporcionar ao corpo técnico do IPHAN a experiência de assistir a renomadas obras do cinema de forma gratuita e mensal no Auditório do IPHAN-Sede.

As três primeiras edições do CINE OUVIDORIA exibiram os filmes "Eu, Daniel Blake" (2016), de Ken Loach; "Que horas ela volta?" (2015), de Anna Muylaert; e o curta metragem "Agrofloresta No Meio do Caminho".

A escolha dos filmes foi feita com base em critérios como qualidade artística, relevância para a temática do patrimônio cultural e potencial para gerar discussão e reflexão.

O CINE OUVIDORIA é uma iniciativa que vem contribuindo para a promoção do debate e da conexão entre o cinema e a conservação do patrimônio cultural. O projeto oferece uma oportunidade para o corpo técnico do IPHAN conhecer obras que abordam temas relevantes para a sua atuação profissional e, ao mesmo tempo, promovem a reflexão sobre a importância da preservação do patrimônio cultural.

• Eventos

1º Seminário SisOuv

A Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) participou, entre os dias 20 e 21 de novembro, do 1º Seminário SisOuv, realizado na Faculdade de Tecnologia/UnB em Brasília/DF. O objetivo do evento foi reunir ouvidoras e ouvidores das unidades setoriais do SisOuv para a difusão de conhecimentos e troca de experiências. Nesta edição, o tema que guia os encontros foi "Conectando Vozes e Construindo Soluções".

O evento contou com a participação de mais de 200 pessoas, representantes de ouvidorias de diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

A programação incluiu palestras, mesas redondas e workshops sobre temas relacionados ao controle social, à ouvidoria pública e à gestão de ouvidorias.

A participação no 1º Seminário SisOuv foi uma oportunidade importante para a Ouvidoria do IPHAN de se conectar com outras ouvidorias do Poder Executivo Federal e de contribuir para o fortalecimento do sistema de ouvidorias no Brasil.

Encontro Nacional de Gestão do Patrimônio Arqueológico

A Ouvidoria do IPHAN participou da mesa 07 "Detectorismo, Tráfico Ilícito e Legislação Internacional", no Encontro Nacional de Gestão do Patrimônio Arqueológico, promovido pelo CNA entre os dias 27 de novembro e 1. A ouvidora do IPHAN, Danielle Freitas Henderson, apresentou o trabalho da ouvidoria, destacando a importância da participação social na gestão do patrimônio arqueológico.

Fórum Nacional de Ouvidores Públicos (FNOP)

A Ouvidoria do IPHAN participou da última reunião do ano de 2023 do FNOP, onde foi debatida a comunicação não violenta. A participação da ouvidoria foi importante para o fortalecimento do sistema de ouvidorias no Brasil e para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria do IPHAN.

Conferência Internacional de Integridade Pública

A Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) participou, no dia 25 de novembro de 2023, do Seminário sobre Integridade promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado no auditório POUPEX, no Setor Militar.

O evento teve como objetivo promover a discussão sobre a importância da integridade para o serviço público. A ouvidoria acompanhou o evento que contou com apresentação de experiências internacionais na área de integridade.