

# BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA-GERAL IPHAN



JANEIRO / FEVEREIRO 2024

## TOTAL DE DEMANDAS

**261**

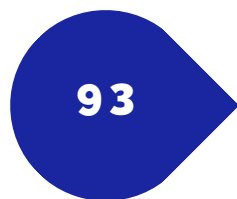
Soma de manifestações, pedidos de acesso à informação e atendimento telefônico

**↑ 14,47%**

Aumento de 33 demandas comparadas ao bimestre anterior (228).

Os dados apresentados se referem à análise feita no período de 01/01/2024 a 29/02/2024

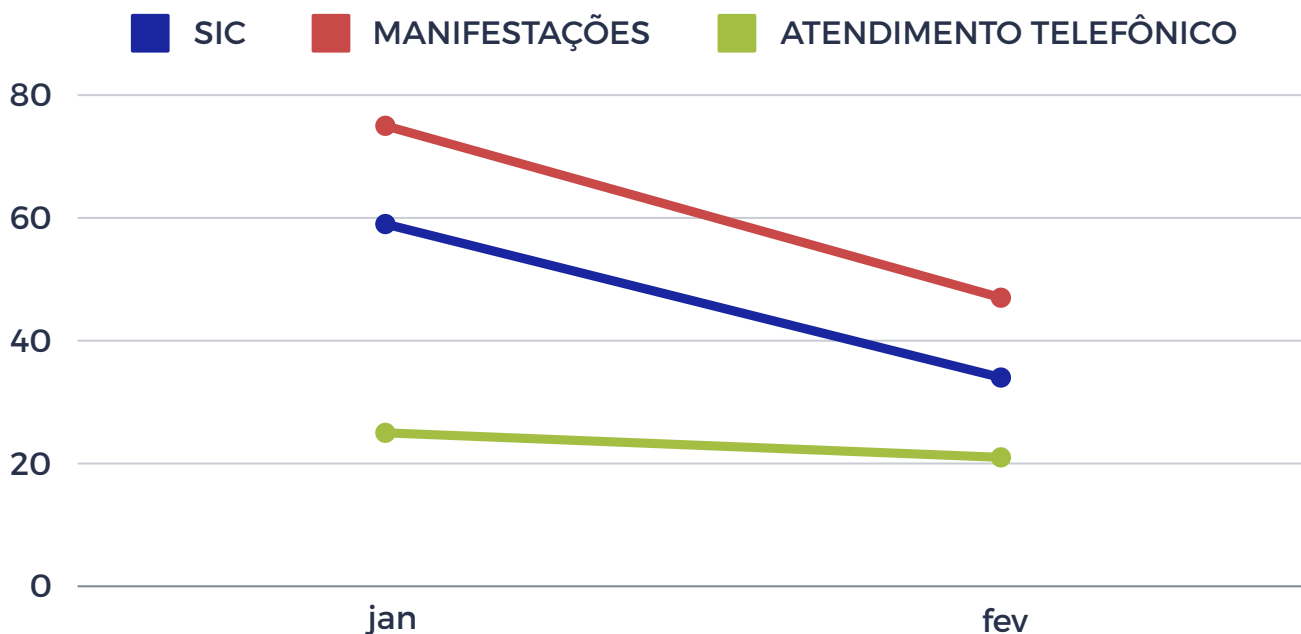
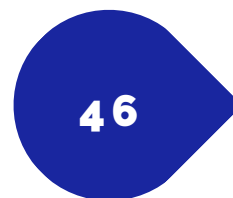
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO\*



### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA\*



### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



## DADOS GERAIS DO BIMESTRE

### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/01 A 29/02



**122**

Soma das manifestações registradas no Fala.BR



**19,61%**

Aumento no número de manifestações recebidas comparadas ao bimestre anterior (102).

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 01/01 A 29/02



**93**

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



**13,41%**

Aumento no número de pedidos comparados com o bimestre anterior (82).

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 01/01 A 29/02



**46**

Soma dos atendimentos telefônicos registradas na Ouvidoria



**4,55%**

Aumento no número de atendimentos telefônicos comparados com o bimestre anterior (44).

## DADOS GERAIS MENSAIS

### JANEIRO



PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

### Tempo médio de atendimento



PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO



MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

### FEVEREIRO



PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO



MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA



ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

### Tempo médio de atendimento



PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



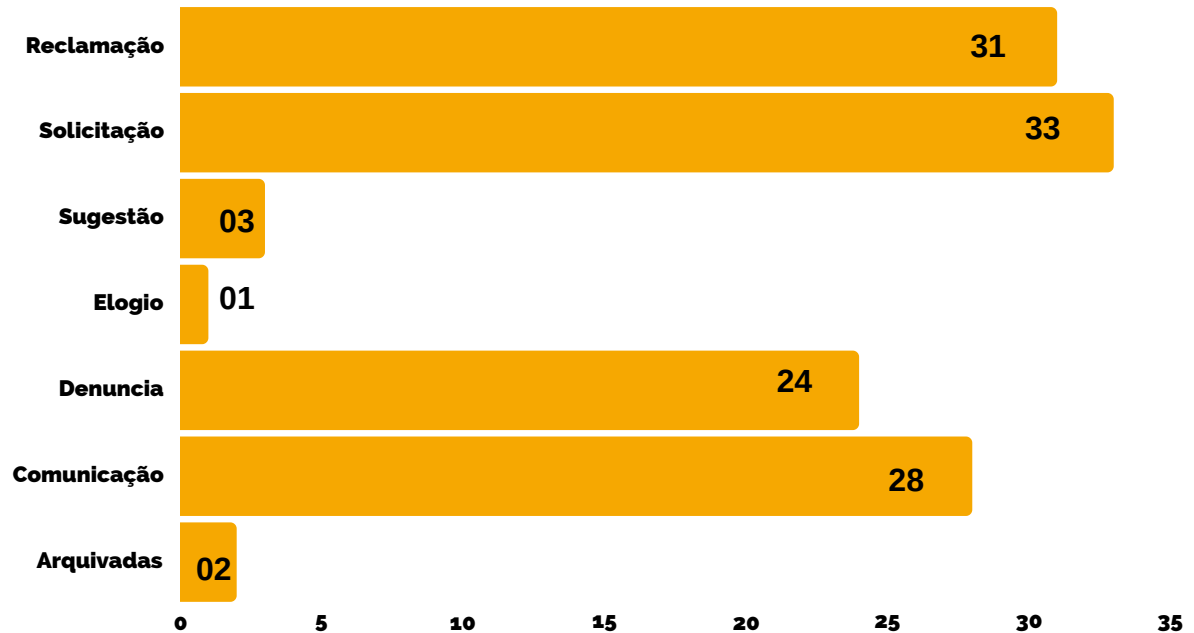
MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA



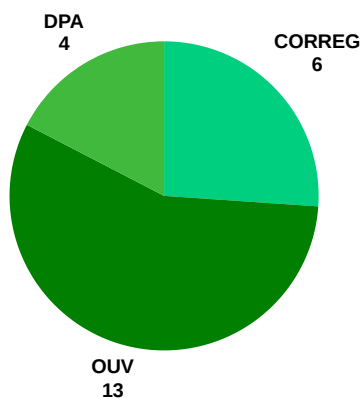
ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

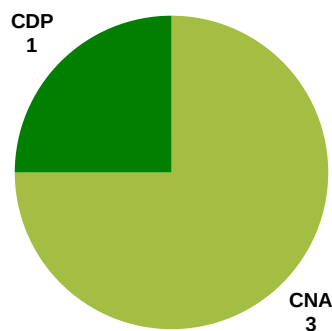
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



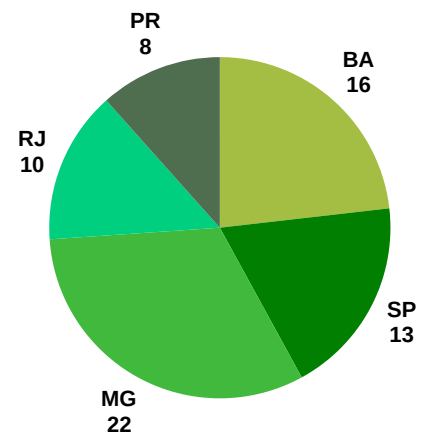
## ÁREAS MAIS DEMANDADAS\*



**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 10/03/2024

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	PATRIMÔNIO CULTURAL	54
	CERTIDÕES DE DECLARAÇÕES	11
	DENÚNCIA CRIME	11
	PATRIMÔNIO	07
	ASSÉDIO MORAL	05
	SERVIÇO PÚBLICO	05

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS POR ASSUNTO

O IPHAN-MG (12) e IPHAN-SP(11) receberam maior número de **Reclamações**

O IPHAN-BA recebeu 11 (onze) Comunicações de **obras irregulares em Porto Seguro.**

Das 24 denúncias, **05 (cinco)** foram encaminhadas à **Corregedoria** do Iphan.



# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Total de Pedidos no Bimestre

93

Tempo médio de resposta ao cidadão

12,52  
(dias)

Ranking

39º/319  
(\*)

Prorrogações

11

Omissões de Respostas no Bimestre

0  
(\*\*)

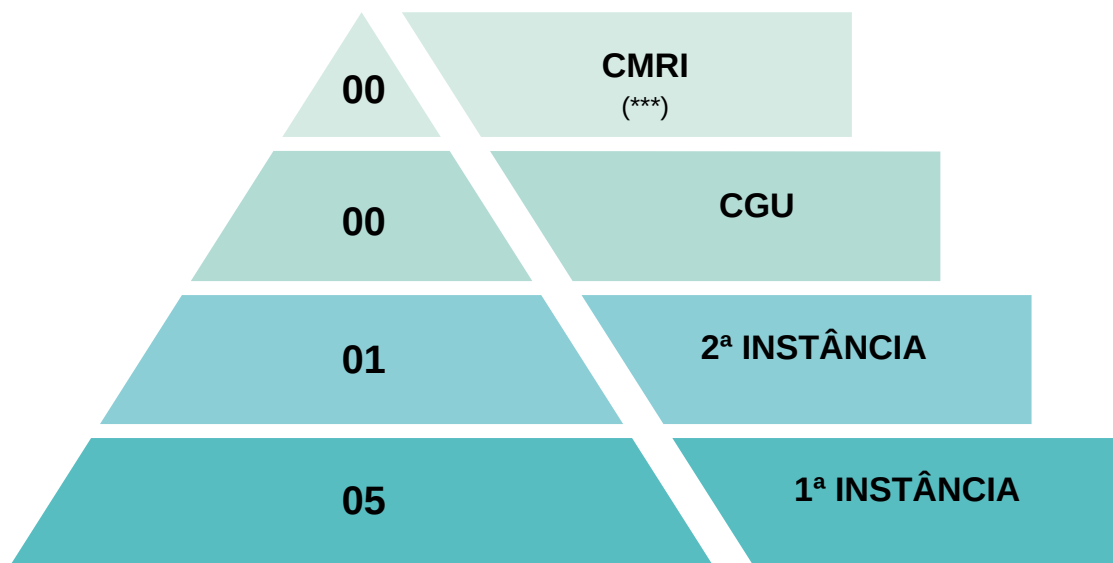
Total de Acessos Concedidos

77



Recursos no Bimestre

06



\*A 39ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR

\*\* No momento da extração de dados do Painel LAI (CGU) não havia omissões registradas (10/03/2024). Porém, isso não significa que não ocorreram respostas fora do prazo, mas sim que as demandas foram respondidas.

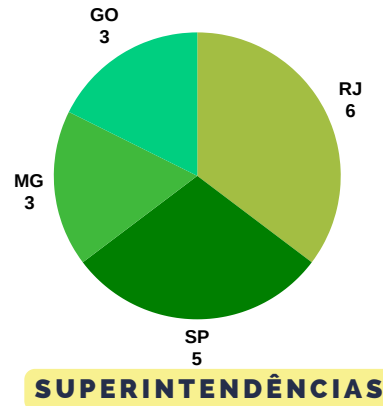
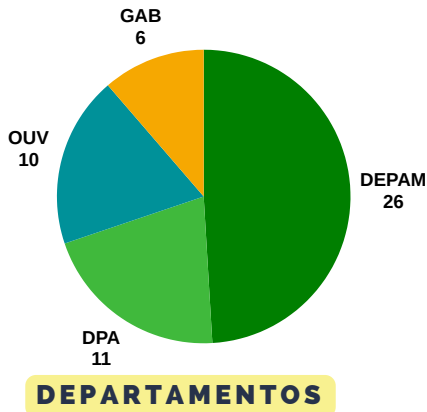
\*\*\* Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI

- Fonte dos dados: Painel "Lei de Acesso à Informação" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 10/03/2024

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## ÁREAS MAIS DEMANDADAS

Ao longo do bimestre JAN/FEV 2024 o Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização (DEPAM) foi o mais consultado. Para a apresentação abaixo foram selecionadas as unidades com mais de 03 (três) pedidos registrados no Fala.BR



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



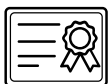
ACESSO À INFORMAÇÃO

41



PATRIMÔNIO CULTURAL

14



CERTIDÕES E DECLARAÇÕES

10



PATRIMÔNIO

06



**AVALIADOS**



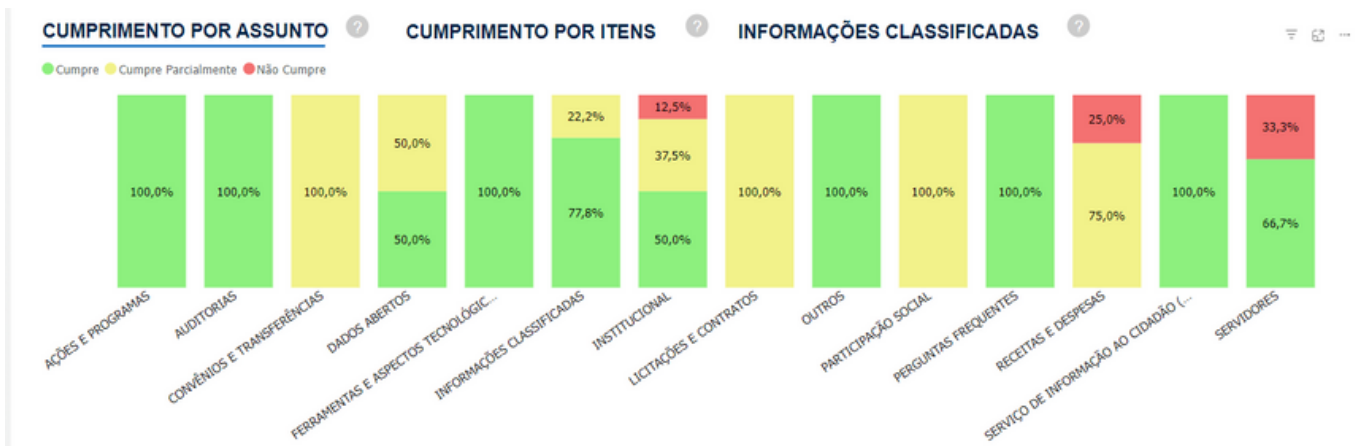
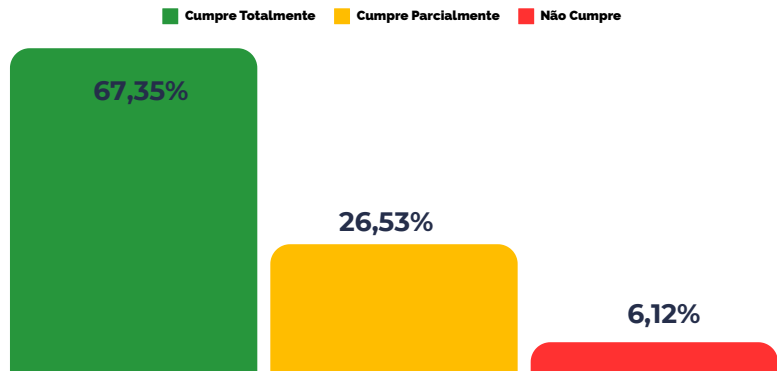
**CUMPRIDOS**



**RANKING DE CUMPRIMENTO**

**ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS PELA CGU**

A Transparência Ativa (T.A.) é composta de 49 itens a serem cumpridos. No início de 2024 a CGU reavaliou a T.A. e verificou que o Iphan, atualmente, cumpre totalmente 33 itens.





## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

- **Ações**

### **Monitoramento CGU**

Em fevereiro a Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (CGU/OGU) iniciou os trabalhos junto à Ouvidoria-Geral do para a Avaliação de Ouvidoria em nossa unidade, com fundamento nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º do Decreto nº 9.681/2019, com o objetivo de conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas.

- **Eventos**

### **4ª Conferência Nacional de Cultura (CNC)**

A Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) foi convidada pela Ouvidoria do Ministério da Cultura para participar ativamente da 4ª CNC realizando atendimentos presenciais e outras tantas orientações para registro direto na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, situação em que o interessado pode levar o material de divulgação impresso, contendo o QR Code para acesso à Plataforma.

- **Integridade**

### **Recepção de novos servidores e servidoras**

A Ouvidoria-Geral do Iphan, assim como as outras funções da integridade foram apresentadas no evento de recepção dos novos servidores e servidoras, realizado no auditório da Sede em Brasília no mês de fevereiro. A apresentação foi conduzida pelo Auditor-Chefe Brenno D'aguiar