



# BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA-GERAL IPHAN

NOVEMBRO - DEZEMBRO 2024

## TOTAL DE DEMANDAS NOVEMBRO - DEZEMBRO

**296**

Soma de manifestações, pedidos de acesso à informação e atendimentos: telefônico, presencial e e-mails.

**↑ 18,8%**

Aumento de 30 demandas comparadas ao bimestre anterior (249).

Os dados acima se referem à análise feita no período de 01/11/2024 a 31/12/2024.

## TOTAL ANUAL JANEIRO - DEZEMBRO

PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO\*

**577**

MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA\*

**799**

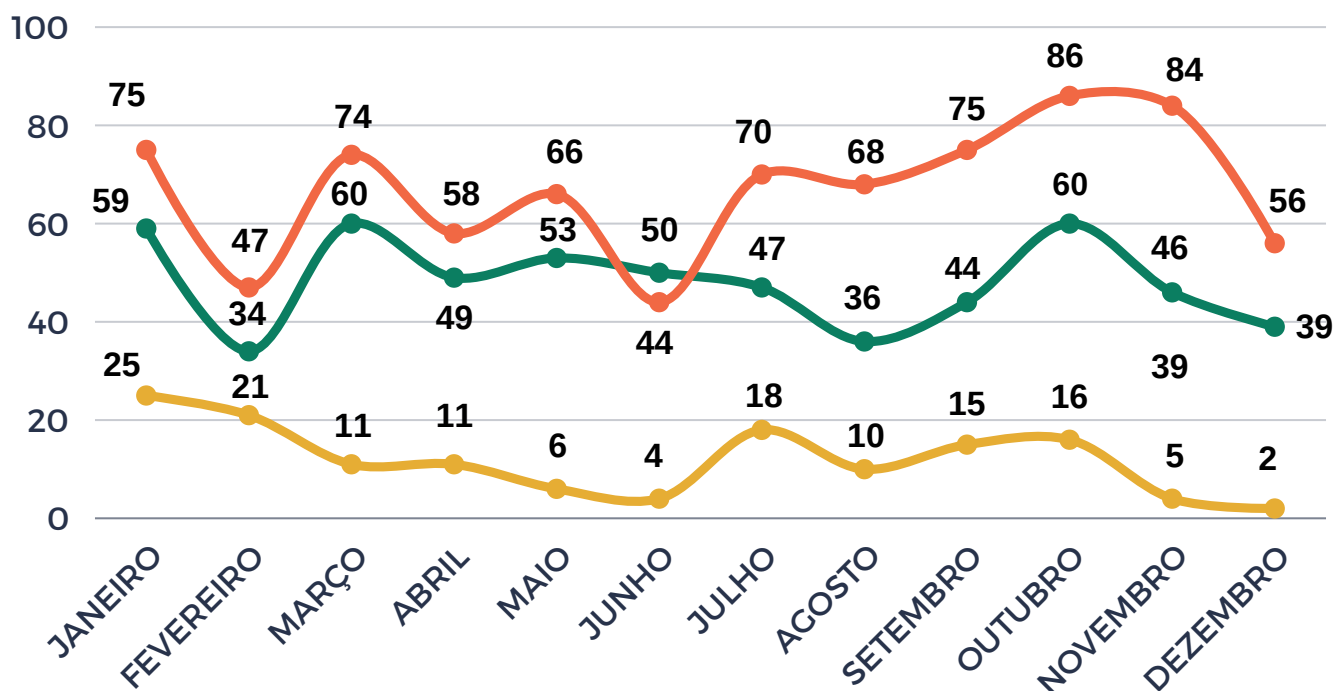
ATENDIMENTOS

**193**

SIC

ATENDIMENTOS\*

MANIFESTAÇÕES



- Dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel da LAI da CGU no dia 13/01/2025.
- Os atendimentos de janeiro a outubro estão inclusos os atendimentos presencial, telefônico e e-mails em que contém resposta personalizada da ouvidoria. Já os atendimentos de novembro e dezembro foram contabilizados apenas os atendimentos telefônicos e presenciais.

## DADOS GERAIS MENSAIS

### BIMESTRE NOVEMBRO E DEZEMBRO

#### NOVEMBRO



PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA:  
**13,6 dias**



MANIFESTAÇÕES DE  
OUVIDORIA



TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA:  
**37,4 dias**

#### DEZEMBRO



PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA:  
**12,8 dias**



MANIFESTAÇÕES DE  
OUVIDORIA



TEMPO MÉDIO DE  
RESPOSTA:  
**30,6 dias**

## DADOS GERAIS DO BIMESTRE

### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/11 A 31/12



**140**

Soma das  
manifestações  
registradas no Fala.BR.



**13%**

Diminuição de 21  
manifestações comparadas  
ao bimestre anterior (161).

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



**85**

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

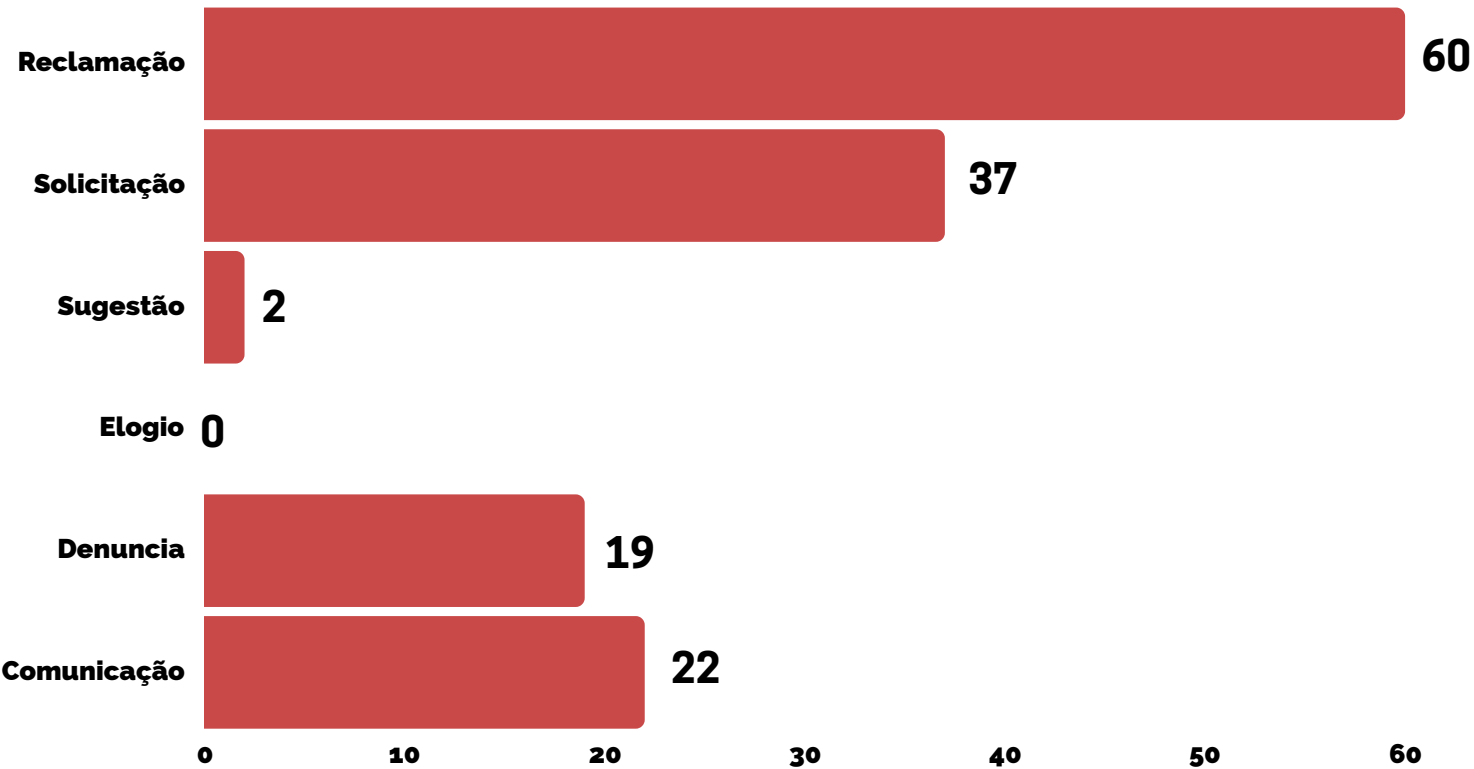


**18,27%**

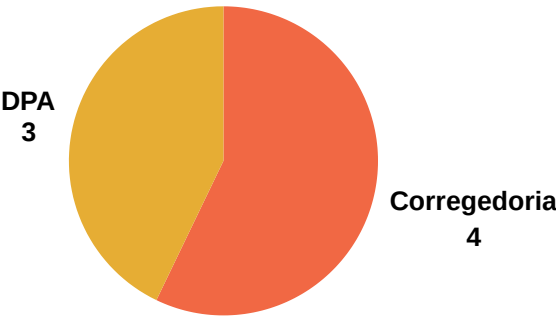
Diminuição de 19 pedidos  
comparados com o  
bimestre anterior (104).

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

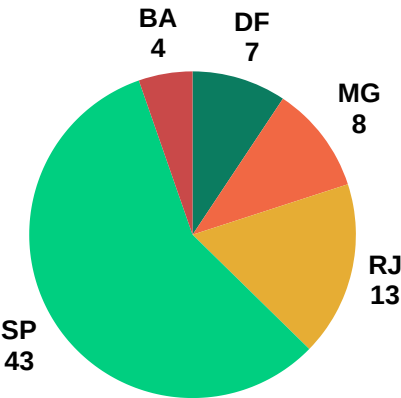
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



## ÁREAS MAIS DEMANDADAS\*



DEPARTAMENTOS

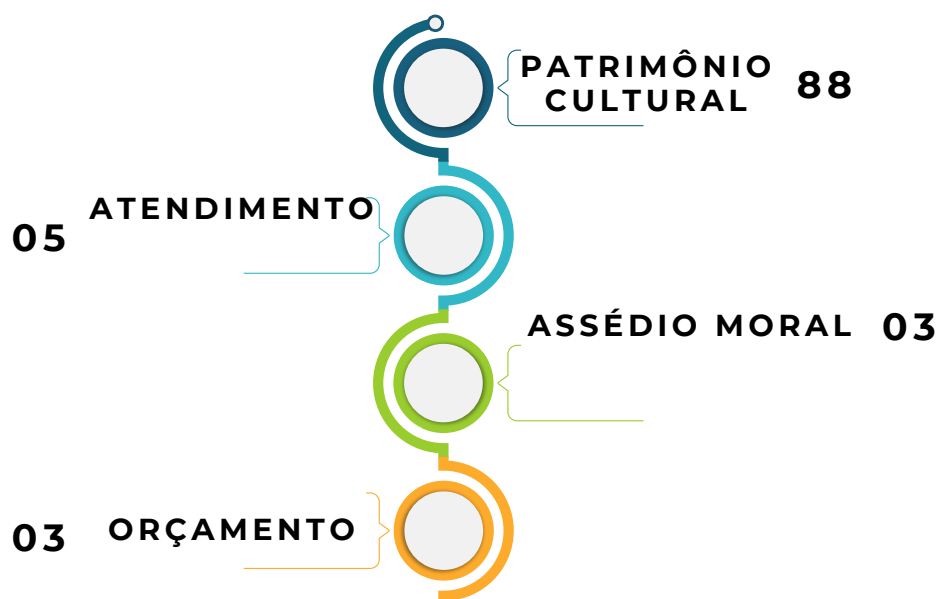


SUPERINTENDÊNCIAS

• Fonte dos dados: Painel "Resolveu?" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 13/01/2025.

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## ÁREAS MAIS DEMANDADAS POR SUBASSUNTO

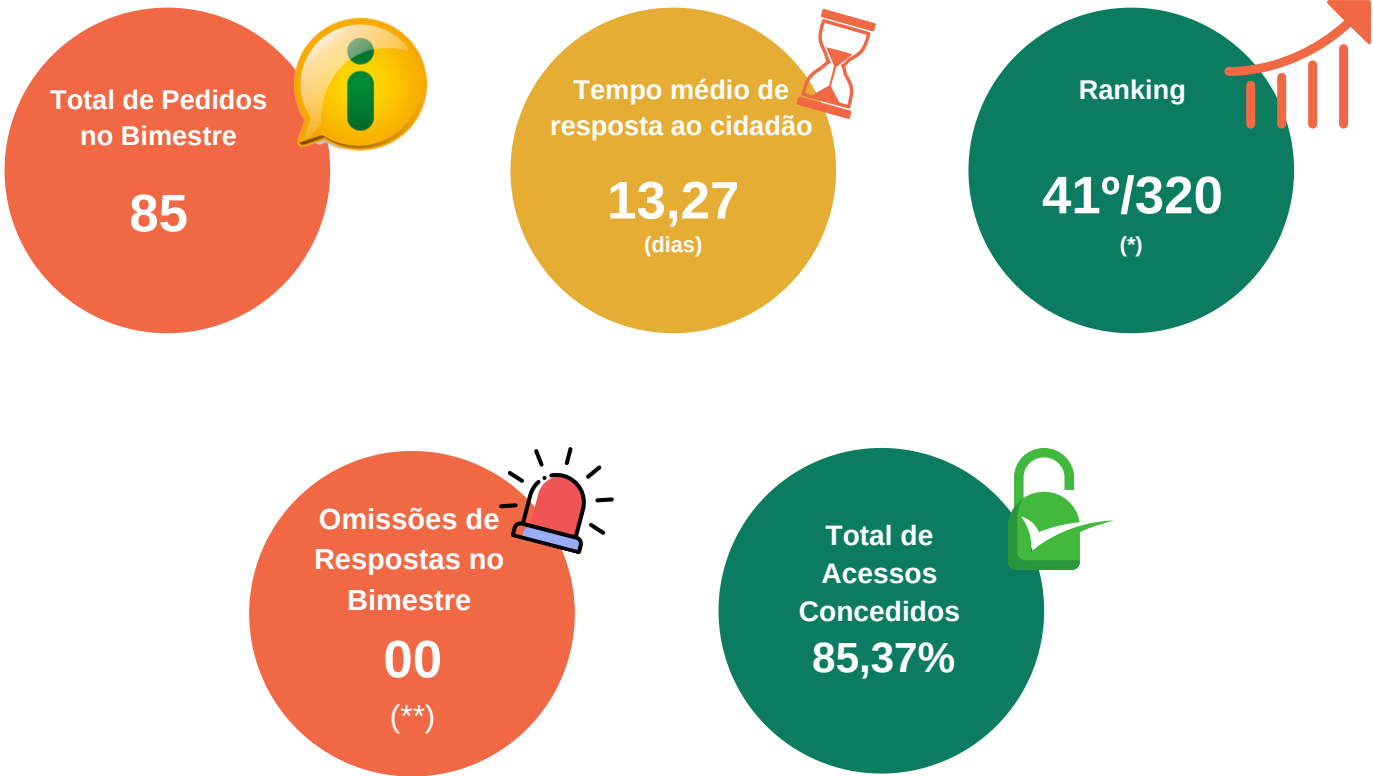
O IPHAN-SP recebeu maior número de Reclamações por atraso nas análises dos processo de licenciamento ambiental (37)

O subassunto "Intervenção em Bem Cultural Tombado" é recorrente entre as superintendências do Iphan, somando 12 registros do mesmo.

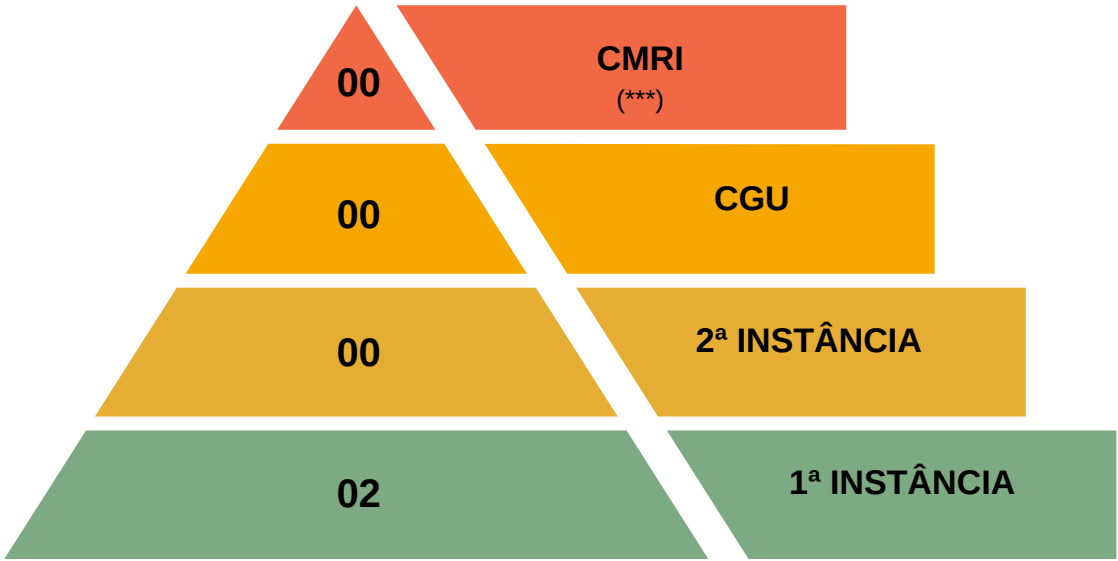
A Ouvidoria-Geral recebeu 04 denúncias que foram encaminhadas à Corregedoria do Iphan referentes à Conduta imprópria nas relações de trabalho

A Ouvidoria-Geral recebeu 7 comunicações de irregularidade classificadas com o subassunto "intervenção em bem cultural tombado".

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



## Recursos no Bimestre 02



• \* A 41ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.

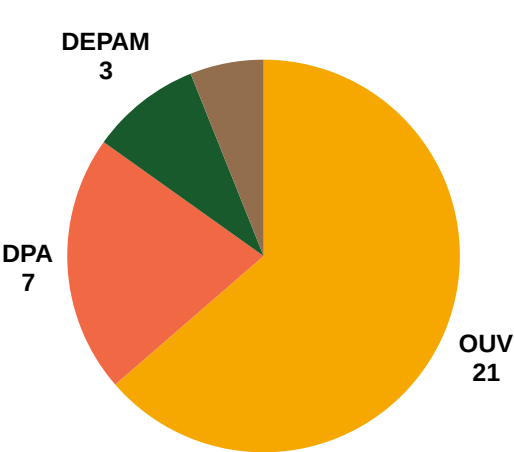
• \*\* No momento da extração de dados do Painel LAI (CGU) não havia omissões registradas (13/01/2025).

• Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

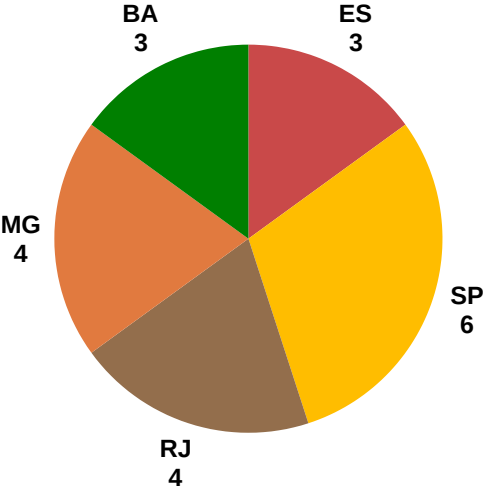
• Fonte dos dados: Painel "Lei de Acesso à Informação" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 13/01/2025.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ÁREAS MAIS DEMANDADAS







DEPARTAMENTOS



SUPERINTENDÊNCIAS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	ACESSO À INFORMAÇÃO	58
	PATRIMÔNIO CULTURAL	10
	CERTIDÕES E DECLARAÇÕES	12
	LICITAÇÕES	02

Subassuntos mais demandados nos Pedidos de Acesso à Informação

- 1) Acesso a Documentos de Processos - 16
- 2) Certidão negativa/positiva de débitos - 10
- 3) Sítios Arqueológicos - 4

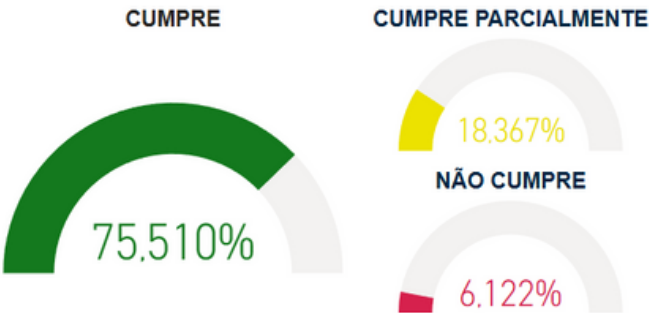
# TRANSPARÊNCIA ATIVA - DADOS GERAIS



## 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 37 itens.

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS ?

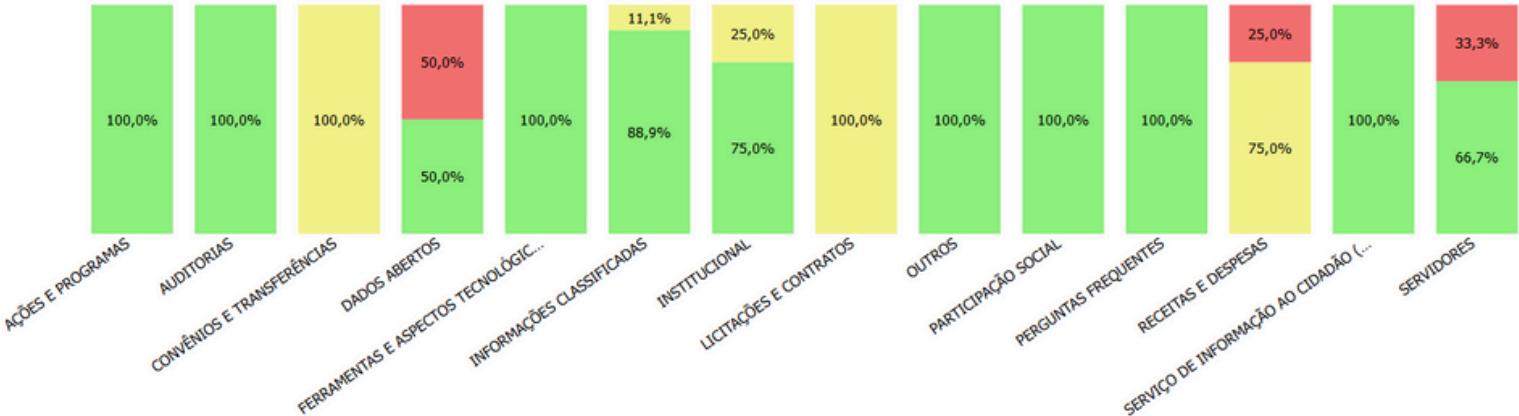


### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO ?

### CUMPRIMENTO POR ITENS ?

### INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS ?

Cumpre Cumpre Parcialmente Não Cumpre





## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

## EVENTOS

**Ouvidoria realiza encontro sobre gestão e atendimento ao cidadão, na Superintendência do Iphan-RJ**

Nos dias 18 e 19 de dezembro, a Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) realizou o evento "Integra: Fortalecendo a Gestão e o Atendimento ao Cidadão" na Superintendência do Iphan no Rio de Janeiro. A ação reuniu servidores, servidoras e colaboradores do Iphan-RJ e de suas unidades especiais no estado, com o objetivo de promover o diálogo sobre gestão pública e o papel das instâncias de integridade, visando ao aprimoramento do atendimento ao cidadão.

A Ouvidora destacou papel da Ouvidoria como uma das instâncias de integridade do órgão. A discussão foi liderada pela ouvidora-geral do Iphan Danielle Henderson e pela servidora Rita de Cássia, integrante da Comissão de Ética do Instituto. Durante a apresentação, foram abordados os desafios e as oportunidades para aprimorar o atendimento aos cidadãos e cidadãs, especialmente em temas recorrentes, como depredação do patrimônio material e conservação.

No segundo dia, o destaque foi um bate-papo sobre licenciamento ambiental, conduzido pelo coordenador-geral de Licenciamento Ambiental do Iphan, Herbert Moura. A ouvidora-geral também realizou uma análise dos processos de tramitação de demandas no sistema Fala.BR, apresentando dados recentes sobre os atendimentos realizados.



## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

### EVENTOS

#### Semana da Integridade do IPHAN 2024: Palestra sobre Racismo Institucional e Letramento Racial

A Ouvidoria-Geral do IPHAN promoveu, no dia 20 de dezembro, a palestra "Racismo Institucional, Letramento Racial e Registro Correto de Denúncias no fala.br", como parte da Semana da Integridade. Conduzida por Naira dos Santos Gomes, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia, a palestra aconteceu no Auditório Heloísa Alberto Torres, na sede do IPHAN, com transmissão ao vivo pelo Microsoft Teams.

O evento, aberto a todos os trabalhadores e trabalhadoras do Sistema MinC, reforçou a importância do combate ao racismo institucional e capacitou os participantes para o registro adequado de denúncias.





## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

### EVENTOS

#### Semana da Integridade do IPHAN 2024

A abertura da Semana da Integridade do IPHAN 2024 reuniu as principais instâncias de integridade da autarquia, com a presença da Ouvidora-Geral Danielle Henderson, da Corregedora Suelen Botelho, da Auditora Substituta Joaria Mendes, de Liliane Vieira, Coordenadora da Coordenação de Integridade, e de Rita de Cássia, integrante da Comissão de Ética.

O evento também contou com a participação do presidente do IPHAN, Leandro Grass, que destacou a relevância de fortalecer a cultura de integridade e transparência dentro da instituição. A homenagem marcou o início de uma série de atividades externas para o compromisso ético e a promoção de um ambiente institucional mais justo e inclusivo.

Durante a abertura, cada instância apresentou brevemente suas funções e atividades, além de compartilhar seus planos de ação para o ano de 2025, reafirmando o compromisso do IPHAN com a ética e a melhoria contínua na gestão pública.



## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

### EVENTOS

- **2ª edição do Seminário Nacional de Ouvidorias**

A equipe da Ouvidoria-Geral do IPHAN participou de forma remota da 2ª Edição do Seminário Nacional de Ouvidorias 2024. Evento que se iniciou em outubro, teve a sua segunda edição no período de novembro e dezembro de 2025. Durante o evento, a equipe acompanhou as descobertas e adquiriu importantes aprendizados para aprimorar suas práticas e fortalecer o atendimento ao cidadão.



- **Diálogos temáticos**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou, via Teams, da reunião "Diálogos Temáticos", promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Durante o encontro, um dos temas discutidos foi o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação. A participação da equipe da Ouvidoria aprofundou conhecimentos sobre o tema, reforçando o compromisso do IPHAN com a promoção de um ambiente de trabalho mais ético e inclusivo.



- **Capacitação de Letramento Racial e Implementação de Ouvidorias de Igualdade Racial e Direitos Humanos**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou da reunião que anunciou a abertura das inscrições para a seleção pública "Letramento Racial e Implementação de Ouvidorias de Igualdade Racial e Direitos Humanos". O projeto, fruto da parceria entre a Ouvidoria-Geral da União e o Ministério da Igualdade Racial, com apoio da Organização dos Estados Ibero-Americanos (OEI), visa capacitar ouvidorias em letramento racial e no tratamento de denúncias de racismo, promovendo a igualdade racial e os direitos humanos no Brasil.



## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

## EVENTOS

- **Live - Acesso a informações pessoais nos termos da LAI**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou da live "Acesso a informações pessoais nos termos da LAI", realizada no dia 19 de novembro, das 10h às 12h, via Teams. O evento detalhou os enunciados da CGU sobre tratamento e acesso a informações pessoais, trazendo exemplos práticos para orientar os órgãos na resposta às demandas dos cidadãos e cidadãs.



- **Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos)**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou da Apresentação Final da Mentoria para Ouvidorias do Programa MEUS, no dia 6 de dezembro, no Auditório Celso Furtado, na Esplanada dos Ministérios. O evento destacou os resultados do programa, voltado para aprimorar a experiência dos cidadãos em serviços públicos, com foco em inovação, transparência e excelência no atendimento pelas ouvidorias participantes.



- **Oficina do Planejamento Estratégico do Iphan**

Na segunda-feira, 9 de dezembro de 2024, foi realizada no auditório Heloisa Alberto Torres, em Brasília-DF, a primeira Oficina de Planejamento Estratégico do IPHAN. O encontro reuniu profissionais e autoridades do Instituto para articular as diretrizes que orientarão as ações do órgão nos próximos anos.

O objetivo da iniciativa foi analisar o ambiente interno e externo do Instituto, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, para definir metas e estratégias alinhadas às necessidades do patrimônio cultural e às demandas da sociedade. A participação da Ouvidoria-Geral do IPHAN reforçou o compromisso do órgão com um planejamento estratégico representativo e inclusivo.





## NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

### EVENTOS

- **Live - De olho no Fala.BR**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou do evento ao vivo "De olho no Fala.BR", realizado no dia 11 de dezembro de 2024, via Plataforma Teams. O encontro abordou as atualizações recentes e apresentou novas funcionalidades da Plataforma Fala.BR, reforçando o compromisso com a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão.



- **2ª Edição do Guia Lilás**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou, no dia 17 de dezembro de 2024, do lançamento da 2ª Edição do Guia Lilás, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). O evento online contou com a presença da Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances, além de diretores e coordenadores-gerais da OGU.

O Guia Lilás é fruto dos aprendizados obtidos pela CGU no Grupo de Trabalho Interministerial voltado ao Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação (PFPEAD) e reflete o compromisso com a promoção de ambientes de trabalho mais éticos e inclusivos.



- **Evento - A diversidade e a cidadania: ouvir melhor para melhor acolher**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou do evento "A diversidade e a cidadania: ouvir melhor para melhor acolher", promovido pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda, durante o lançamento da 2ª Edição do Guia Lilás. O destaque do encontro foi a palestra com Rita Von Hunty, que abordou temas relacionados à inclusão, diversidade e acolhimento no serviço público, reforçando a importância de ouvir ativamente para promover um atendimento mais humanizado e eficiente.

