



BOLETIM BIMESTRAL OVIDORIA-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

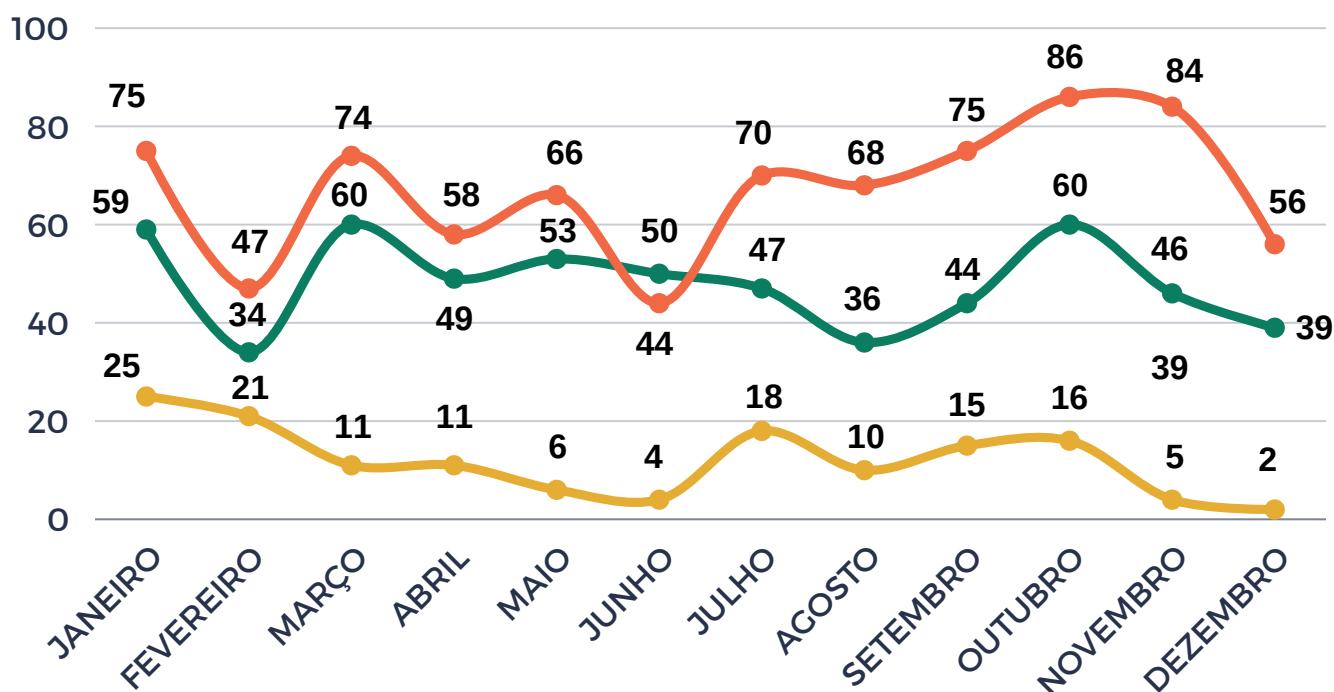
MANIFESTAÇÕES DE OVIDORIA*

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

46

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:
13,6 dias



84

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:
37,4 dias

DEZEMBRO

39

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:
12,8 dias



56

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.

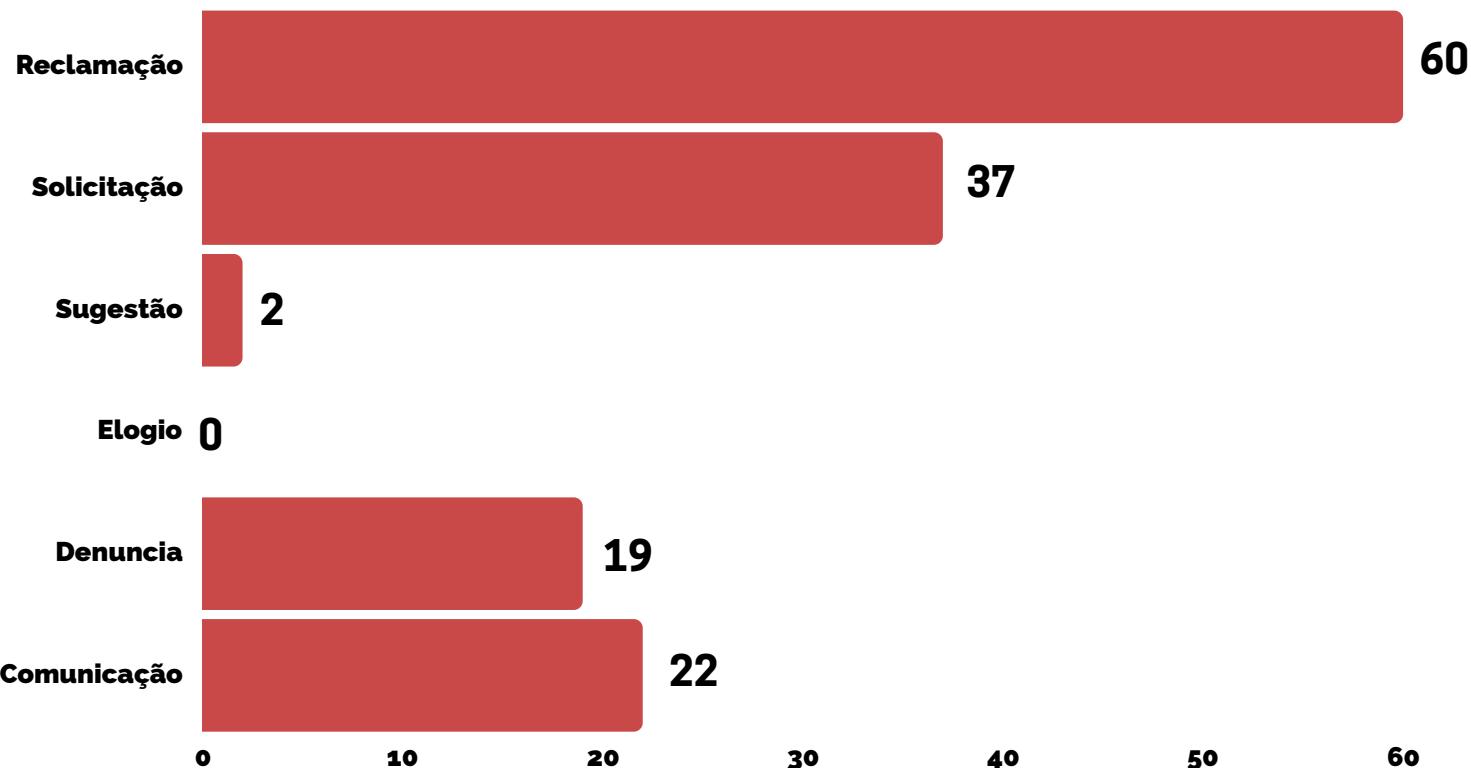


18,27%

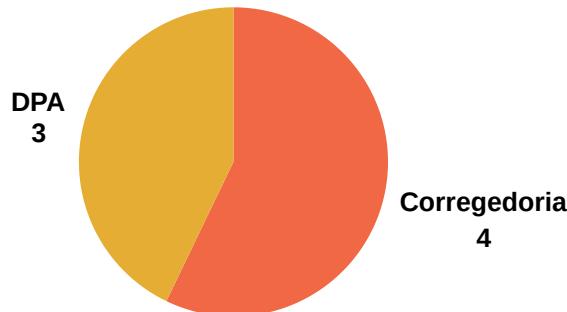
Diminuição de 19 pedidos
comparados com o
bimestre anterior (104).

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

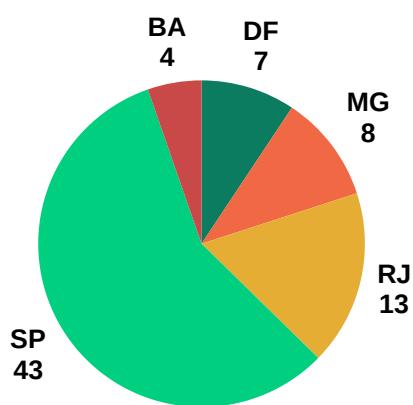
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



ÁREAS MAIS DEMANDADAS*



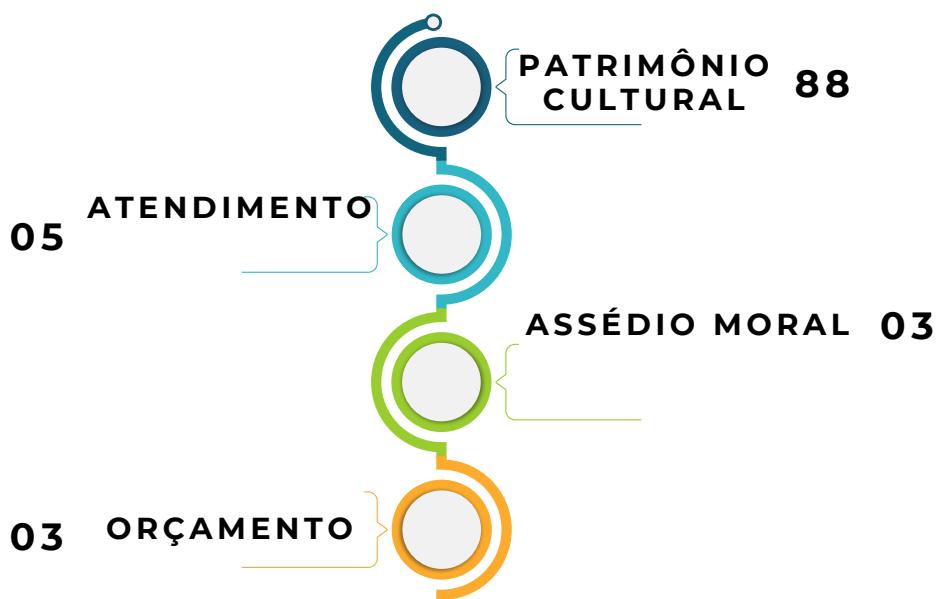
DEPARTAMENTOS



SUPERINTENDÊNCIAS

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

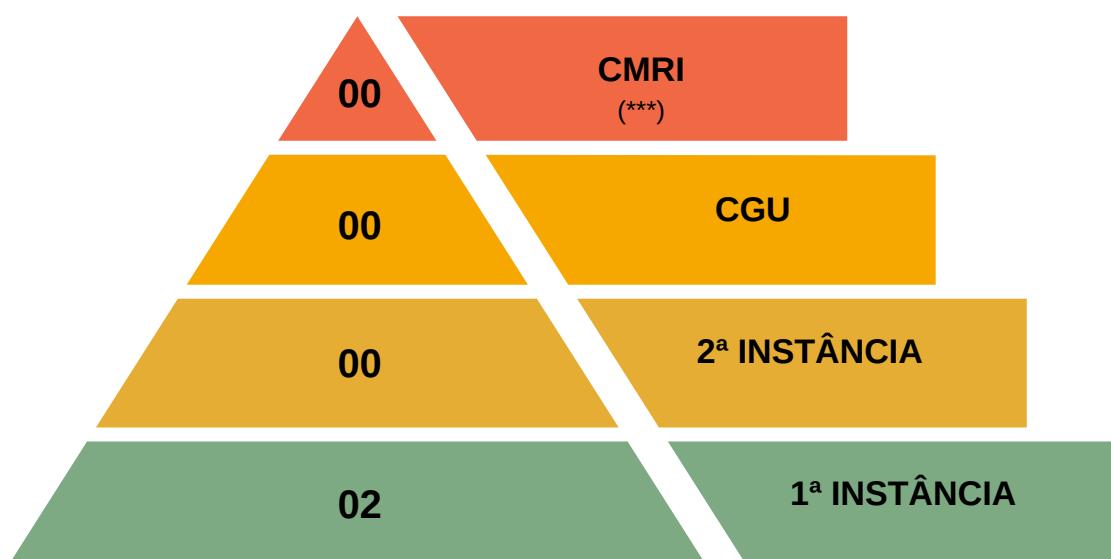
A Ouvidoria-Geral recebeu 7 comunicações de irregularidade classificadas com o subassunto “intervenção em bem cultural tombado”.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Recursos no Bimestre

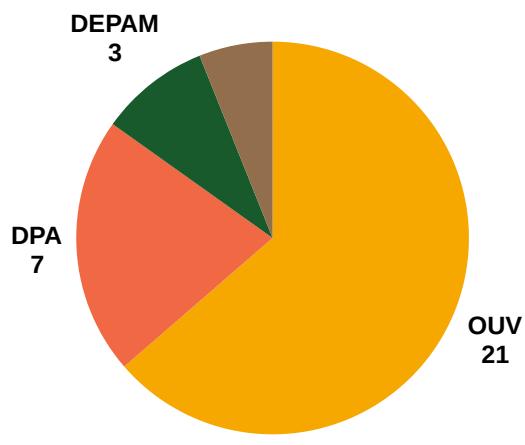
02



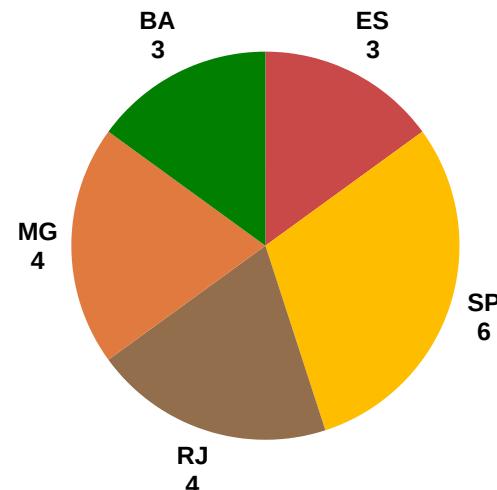
- * A 41ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.
- ** No momento da extração de dados do Painel LAI (CGU) não havia omissões registradas (13/01/2025).
- Comissão Mista de Reavaliação de 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

CUMPRE

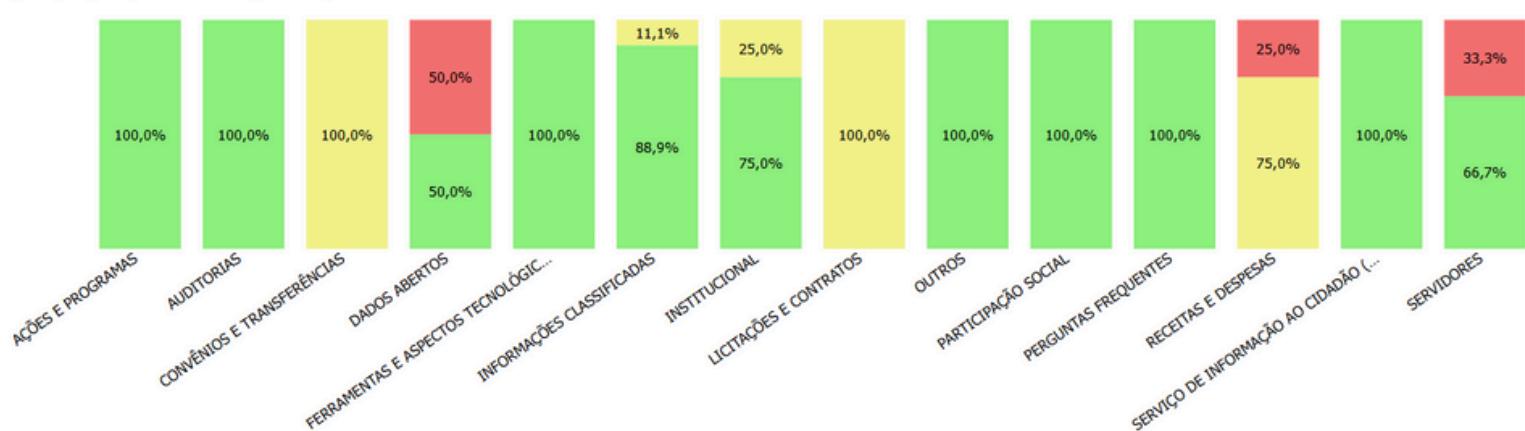


CUMPRE PARCIALMENTE



CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

● 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

- 2^a edição do Seminário Nacional de Ouvidorias

A equipe da Ouvidoria-Geral do IPHAN participou de forma remota da 2^a 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

Seminário Nacional de Ouvidoria

RESERVE ESTAS DATAS

22/10 | 29/10 | 05/11 | 12/11 | 19/11

Em novo formato!

- 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.

Diálogos Temáticos

Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação



06/11 • 14h - 15h

Via microsoft teams

CONTROLDORIA-GERAL DA UNIÃO
DIADE

- 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 Mentoría 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 Hélio 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 transparéncia 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.

