

# BOLETIM BIMESTRAL DA OUVIDORIA DO IPHAN



SETEMBRO / OUTUBRO 2023

## TOTAL DE DEMANDAS

# 337

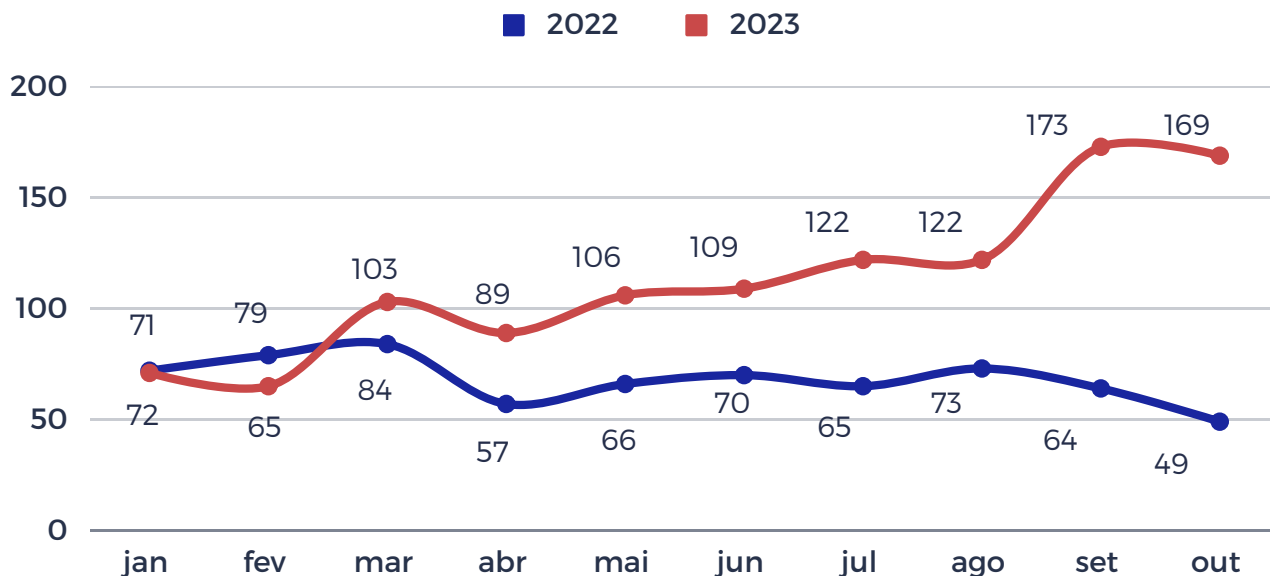
Soma de manifestações, pedidos de acesso à informação e atendimento telefônico

# ↑ 37%

Aumento de 91 demandas comparadas ao bimestre anterior (246).

## COMPARATIVO ANUAL DO TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA\*

- Os dados apresentados se referem à análise feita no período de 01/01/2023 a 31/10/2023 comparada ao período de 01/01/2022 a 31/10/2022.



**SIC**

**481**

**MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA**

**584**

**ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO**

**65**

# DADOS GERAIS DO BIMESTRE - SETEMBRO E OUTUBRO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/09 A 31/10



**170**

Soma das manifestações registradas no Fala.BR



**14,86%**

Aumento no número de manifestações comparadas ao bimestre anterior (148).

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 01/09 A 31/10



**102**

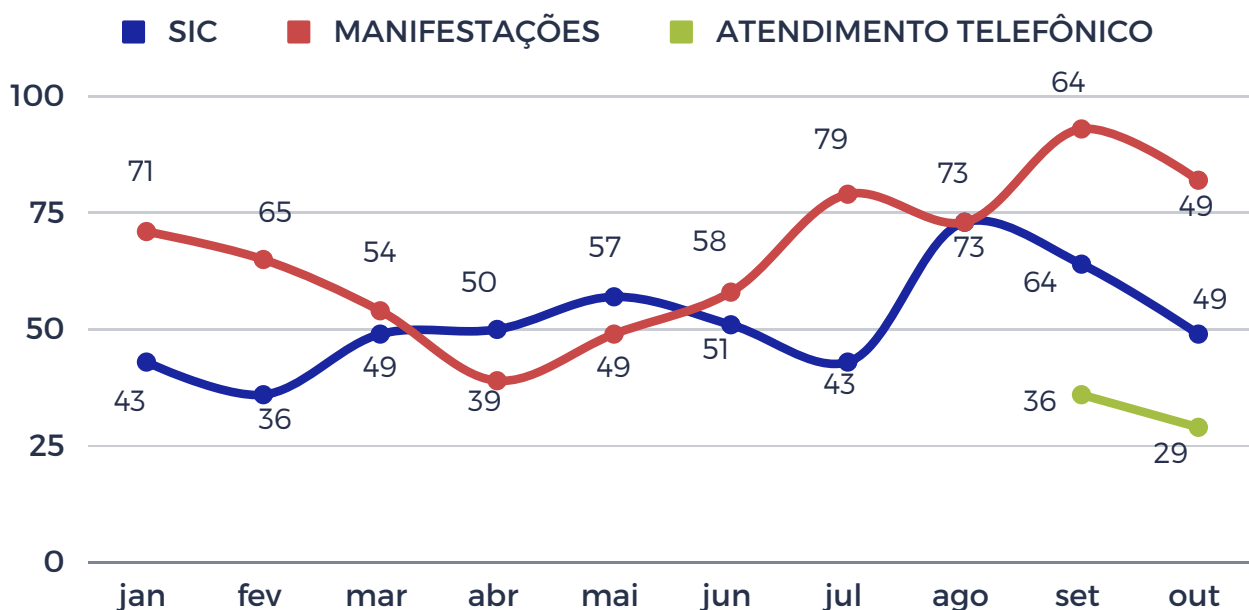
Soma dos sic's registradas no Fala.BR



**8,51%**

Aumento no número de sic's comparadas com o bimestre anterior (94).

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES, SIC'S E ATENDIMENTO TELEFÔNICO



# DADOS GERAIS DO BIMESTRE - SETEMBRO E OUTUBRO

## MÊS DE SETEMBRO



ACESSO À  
INFORMAÇÃO



MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA

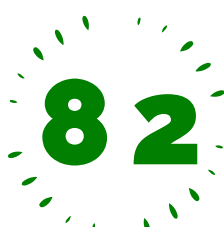


ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

## MÊS DE OUTUBRO



ACESSO À  
INFORMAÇÃO

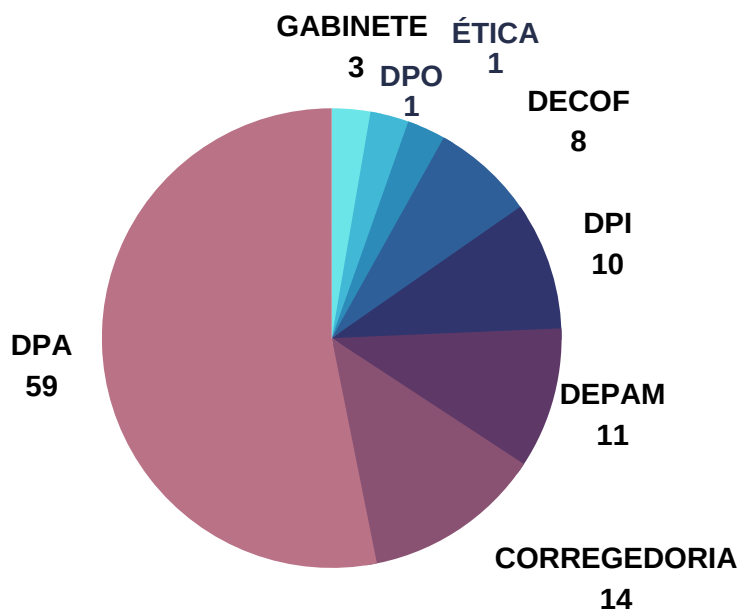


MANIFESTAÇÕES  
DE OUVIDORIA

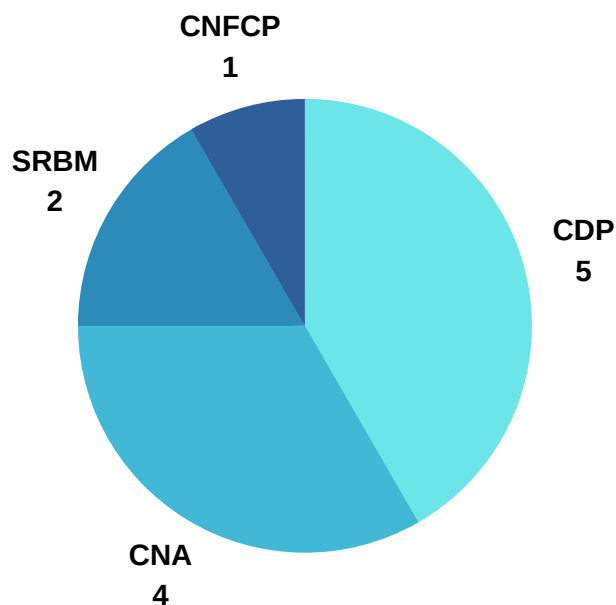


ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - ÁREAS MAIS DEMANDADAS



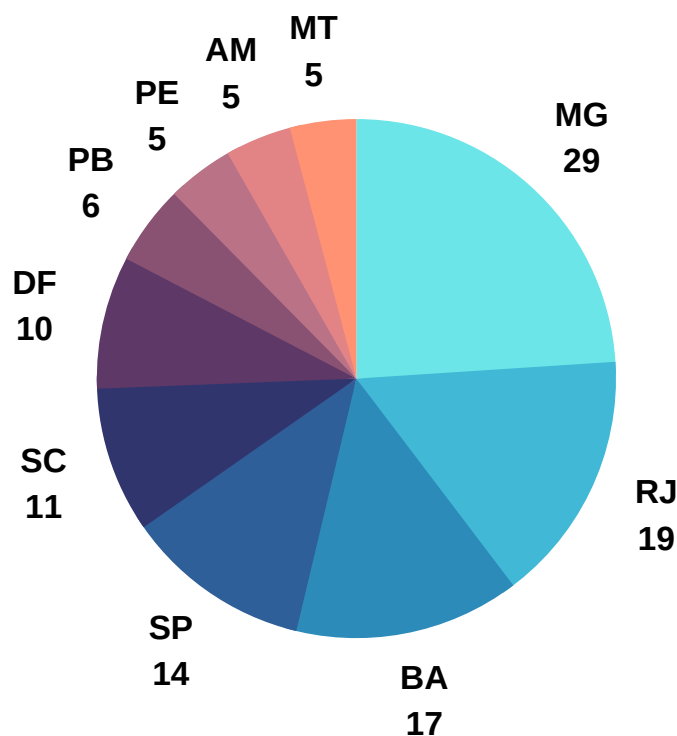
### DEPARTAMENTOS



### UNIDADES ESPECIAIS

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - ÁREAS MAIS DEMANDADAS

## SUPERINTENDÊNCIAS



- Para demonstração das áreas e assuntos mais demandados foram consideradas para os gráficos as que possuíam acima de 5.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	PATRIMÔNIO CULTURAL	38
	PATRIMÔNIO	31
	CERTIDÕES E DECLARAÇÕES	15
	DENÚNCIA CRIME	13
	OUTROS EM CULTURA	7
	ASSÉDIO MORAL	6
	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES DE SERVIDORES	6

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - DADOS GERAIS

### PEDIDOS RECEBIDOS

102

### RANKING

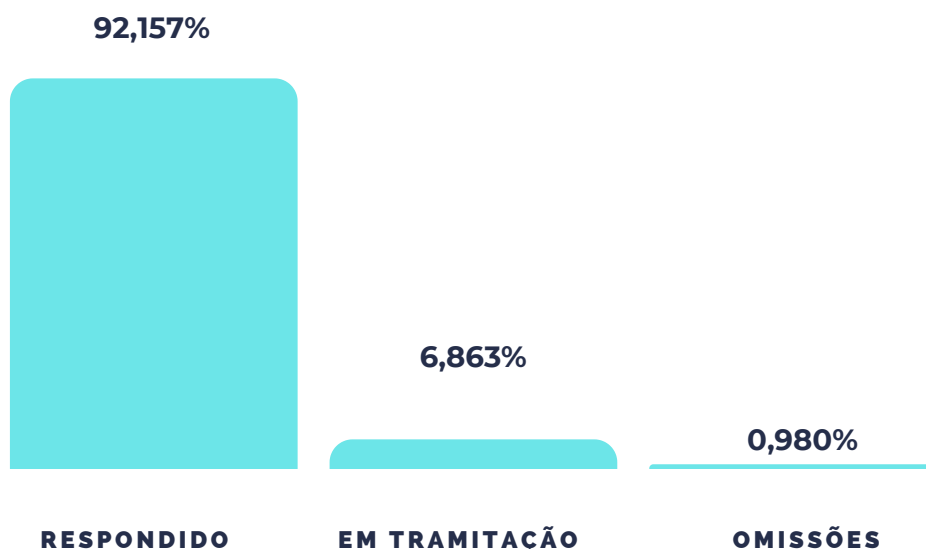
44<sup>a</sup>  
de  
323

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

11,66  
dias

- Dos 323 órgãos cadastrados no Fala.BR, o Iphan ocupa a 44<sup>a</sup> posição, em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.

### STATUS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



### TOTAL DE RECURSOS

2

### RANKING

118<sup>a</sup>  
de  
323

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

4  
DIAS

- Dos 323 órgãos cadastrados no Fala.BR, o Iphan ocupa a 118<sup>a</sup> posição, levando-se em consideração a quantidade de recursos recebidos pelo órgão e o tempo médio de respostas, em comparação aos outros órgãos.

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - DADOS GERAIS

TOTAL DE OMISSÕES

1

RANKING\*

24<sup>a</sup>  
de  
323

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

10

ANO	TOTAL DE DESCUMPRIMENTO	TEMPO MÉDIO DE DESCUMPRIMENTO (EM DIAS)	% COM DESCUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL
2022	3	4,33	0,59%
2023	13	10,00	2,65%

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ACESSO À INFORMAÇÃO

56



PATRIMÔNIO CULTURAL

19



PATRIMÔNIO

5



CERTIDÕES E DECLARAÇÕES

4



CONCURSO

2



OUTROS EM CULTURA

2

- Nesse gráfico estão representados os assuntos mais buscados pelos cidadãos(ãs), tendo sido desconsiderados os assuntos com apenas 1 registro,

\*A 24ª posição de omissões comparada aos 323 órgãos demonstra a necessidade de atenção por parte das áreas demandadas, tendo em vista se tratar de uma informação de descumprimento da legislação.

\*\*Dados extraídos do Painel "Resolveu?" da CGU no dia 06/11/23

# TRANSPARÊNCIA ATIVA - DADOS GERAIS

## INFORMAÇÕES GERAIS



**AVALIADOS**



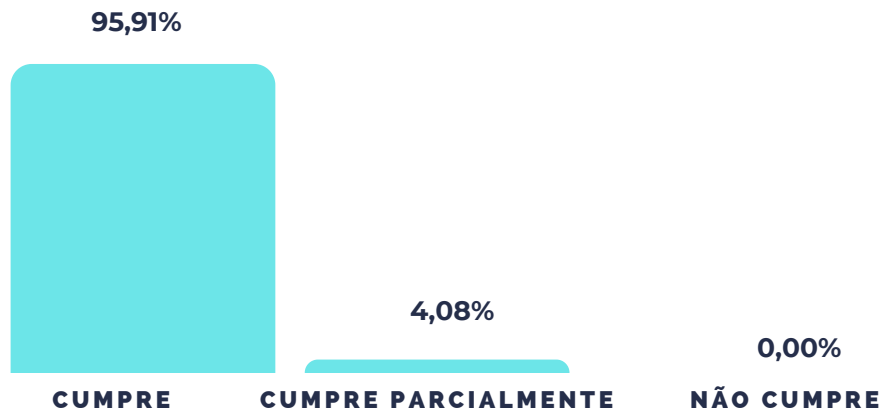
**CUMPRIDOS**



**RANKING DE CUMPRIMENTO**

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

## ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS PELA CGU

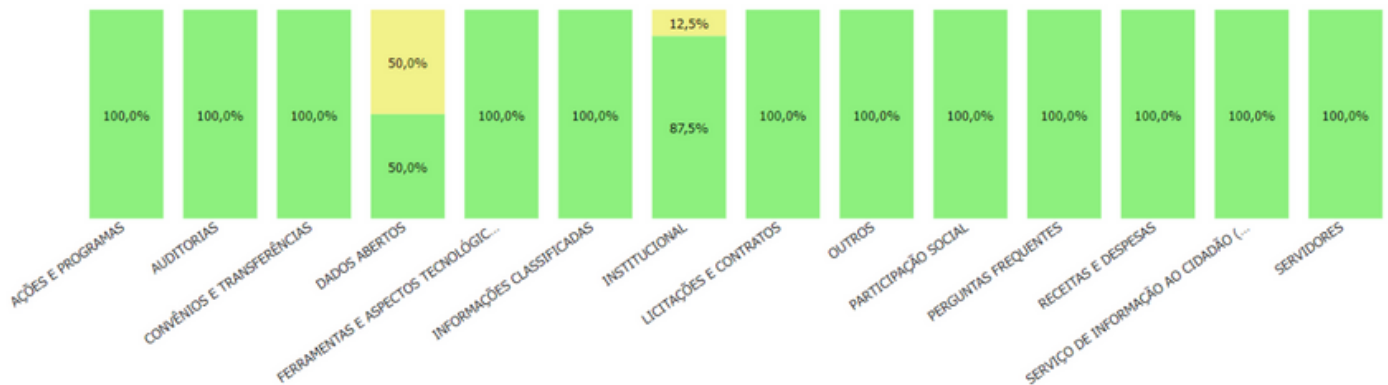


### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO ?

### 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

- **Implantação da Tramitação das Manifestações de Ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.**

Nos dias 29 e 31 de Agosto a Ouvidoria promoveu o treinamento *on-line* de mais de 100 pontos focais para a tramitação das manifestações de ouvidoria na plataforma Fala.Br;

No dia 04 de setembro aconteceu a virada de chave, quando as manifestações de ouvidoria deixaram ser tramitadas pelo SEI e a plataforma Fala.Br passou a ser o meio de tramitação das demandas registradas, dando cumprimento ao que determina a Lei nº 13.460/2018.

- **Ouvidoria Ativa**

Entre os dias 27/09 e 02/10, a Ouvidoria do Iphan esteve em Porto Seguro/BA para uma pesquisa de campo que dará origem ao Projeto de Ouvidoria Ativa no Iphan, que tem como objetivo principal aproximar a gestão pública aos usuários e usuárias dos serviços públicos que são oferecidos pelo Iphan e, também, conhecer mais de perto as necessidades da população que habita o território do patrimônio.

- **Seminários**

Entre os dias 30/10 e 01/11, a Ouvidoria participou do III Seminário Nacional de Ouvidoria de 2023 em São Paulo-SP, com o tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa, promovido pela Controladoria-Geral da União - CGU.

- **Eventos**

A Ouvidoria também participou de *Lives* promovidas pelo Iphan nos dias 12/09 e 23/10 com os temas: Integridade e Combate ao Assédio no Iphan e Combate ao Assédio Moral na Administração Pública.

- **Lei de Acesso à Informação (LAI)**

A Lei de Acesso à Informação (LAI), número 12.527/2011 completará 11 anos no próximo dia 18 de novembro. Em 2023 a LAI recebeu novos reforços com o objetivo de fortalecer a cultura de incentivos à integridade e à transparência pública: os Decretos nº 11.529/2023 e 11.527/2023. O primeiro decreto instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI).

Além disso, também estabeleceu a Política de Transparência e Acesso à Informação do Governo Federal, como caminho para os cidadãos exercerem seus direitos com mais participação. Já o segundo Decreto, alterou o Decreto n. 7.724/2012, que regulamenta a LAI, promovendo mudanças com relação ao tratamento de informações, destacando que o tratamento de dados pessoais deve ocorrer, não podendo a restrição de acesso às informações ser invocada pelo órgão quando for possível o seu tratamento por meio da ocultação do dado, da anonimização ou da pseudonimização. Assim, também é possível observar uma harmonização entre o novo Decreto e o que disciplina a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018.

Aqui no Iphan estão sob a responsabilidade da Assessoria de Assuntos Técnicos e Administrativos – ASTEC os assuntos relacionados ao SITAI, a Autoridade de Monitoramento da LAI e o Encarregado pelos dados pessoais da LGPD.