

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO IPHAN **PARA OS USUÁRIOS E USUÁRIAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2023** **2024**

Preparado por:

**Equipe da  
Ouvidoria-Geral  
do Iphan**

**LEI 13.460/2017**

Conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos a Lei diz, em seu artigo 14, inciso II, que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações sobre o recebimento, análise e respostas às manifestações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

# INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL

LEANDRO ANTÔNIO GRASS PEIXOTO

Presidente

MARIA SILVIA ROSSI

Diretora de Planejamento e  
Administração (DPA)

DANIELLE FREITAS HENDERSON

Ouvidora-Geral

ANDREY ROSENTHAL SCHLEE

Diretor de Patrimônio Material e  
Fiscalização (DEPAM)

EQUIPE DA OUVIDORIA:

*Bárbara Lys Gomes Oliveira*

*Cláudia Helena Marcolino*

*Ludmila dos Reis Sales*

*Márcia Oliveira de Almeida Lima*

*Marcio Antônio Ferreira Gomes*

DEYVESSON ISRAEL ALVES

GUSMÃO

Diretor de Patrimônio Imaterial  
(DPI)

DESIRÉE RAMOS TOZI

Diretora de Articulação, Fomento e  
Educação (DAFE)

DANIEL BORGES SOMBRA

Diretor Substituto de Ações  
Estratégicas e Intersectoriais  
(DAEI)



# SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA-GERAL-----	05
APRESENTAÇÃO -----	06
CRIAÇÃO DA OUVIDORA -----	08
PERFIL DE QUEM ENTRA EM CONTATO CONOSCO -----	10
OUVIDORIA EM NÚMEROS -----	14
CARTA DE SERVIÇOS -----	27
ENTREGAS -----	29
OUVIDORIA ATIVA -----	35
EVENTOS E PARTICIPAÇÕES -----	39
PRÓXIMOS PASSOS -----	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	45



## SIGNIFICADO DAS SIGLAS

GAB - Gabinete da Presidência do Iphan

OUV - Ouvidoria-Geral do Iphan

DPA - Departamento de Planejamento e Administração

DAEI - Departamento de Ações Estratégicas e Intersectoriais

DPI - Departamento de Patrimônio Imaterial

DAFE - Departamento de Articulação, Fomento e Educação

DEPAM - Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização

CGPLAN - Coordenação-Geral de Planejamento e Orçamento

CGU - Controladoria-Geral da União

OGU - Ouvidoria-Geral da União

CNA - Centro Nacional de Arqueologia

CNL - Coordenação-Geral de Licenciamento Ambiental

LAI - Lei de Acesso à Informação

AMLAI - Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

STA - Sistema de Transparência Ativa

GTA - Guia de Transparência Ativa

SISOUV - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

RENOUV - Rede Nacional de Ouvidorias



# MENSAGEM DA OUVIDORA

## COM SATISFAÇÃO, INICIAMOS O RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO IPHAN DE 2023.

Este documento reflete nosso compromisso com a transparência, a participação social e a qualidade no atendimento aos cidadãos e cidadãs. Nele, apresentamos não apenas números, mas também histórias e planos para o futuro. Estamos empenhados em avançar na preservação e valorização do patrimônio cultural, sempre buscando atender às necessidades da sociedade.

“

É com imenso orgulho e dedicação que hoje compartilho com vocês o relatório de gestão da Ouvidoria -Geral do Iphan referente ao ano de 2023. Como líder desta equipe comprometida, meu coração se enche de gratidão ao poder representar não apenas a instituição, mas também os cidadãos e cidadãs que entram em contato conosco.

Nossa jornada vai além de simplesmente registrar manifestações; é sobre construir pontes, abrir espaços e garantir que cada voz seja ouvida e respeitada.

Neste relatório, não apenas apresentamos números e estatísticas, mas também narramos histórias, sonhos e expectativas.

Através da transparência e do compromisso com a excelência, fornecemos dados robustos para que as unidades técnicas do Iphan possam atuar com eficácia na implementação de ações que verdadeiramente impactem positivamente a vida de todos os brasileiros e brasileiras.

Avançaremos ainda mais na preservação e valorização do nosso rico patrimônio cultural, protegendo as raízes que nos definem e celebrando a diversidade que nos enriquece. Essa é a nossa missão, e estamos determinados a cumpri-la com excelência e paixão.

**Danielle Henderson**

Ouvidora-Geral do Iphan



# APRESENTAÇÃO

Estamos aqui para apresentar o Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) para os usuários e usuárias dos serviços públicos, de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Este relatório traz informações sobre o que a Ouvidoria-Geral fez ao longo do ano 2023, com o objetivo de mostrar o que foi alcançado e ser transparente sobre as ações realizadas. Além disso, queremos compartilhar mais sobre o que a Ouvidoria faz para melhorar o atendimento do Iphan, esperando que isso ajude a todos e todas.

A Ouvidoria-Geral do Iphan é uma parte nova do Instituto, e nosso desafio tem sido entender melhor como podemos ajudar. Nossa equipe tem trabalhado duro para criar um plano de ação claro, que nos guie em nossas atividades. Identificamos algumas áreas prioritárias em que vamos focar nossos esforços.

Nossa primeira ação foi conversar com as pessoas responsáveis pela integridade do Iphan. Tivemos reuniões importantes para definir nossas metas e como podemos trabalhar juntos. Decidimos nos concentrar em fortalecer nossa equipe, melhorar o modo como lidamos com as manifestações que recebemos, ser mais transparentes sobre o que fazemos, encorajar mais feedback interno, e promover a comunicação.

O objetivo principal da Ouvidoria-Geral do Iphan é ser um ponto de contato confiável entre a sociedade, os funcionários e funcionárias do Iphan e a instituição como um todo. Queremos ouvir e ajudar com as necessidades e preocupações das pessoas, tanto de dentro como de fora do Instituto. Também buscamos construir relações transparentes e representativas, para que todos se sintam parte do processo de preservação do nosso patrimônio cultural.

Abaixo compartilhamos o propósito da Ouvidoria-Geral, missão e visão.



### **Propósito da Ouvidoria-Geral do Iphan**

O propósito da Ouvidoria-Geral do Iphan é promover o acolhimento, atendimento e mediação das diferentes necessidades e demandas da sociedade, atuando como um elo de confiança e colaboração entre os cidadãos (pessoas físicas e jurídicas), os trabalhadores do Iphan e a instituição como um todo.

Além disso, a Ouvidoria busca estabelecer relações transparentes e representativas, estimulando a confiança e a participação ativa do público interno e externo, promovendo o aprimoramento contínuo do patrimônio cultural e o fortalecimento das relações com a comunidade.

### **Missão**

A missão da Ouvidoria-Geral do Iphan é ser o elo entre a sociedade e o Instituto. A unidade acolhe e encaminha as manifestações dos cidadãos e cidadãs, internas e externas, fortalecendo, desta forma, o papel institucional do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

### **Visão**

A visão da Ouvidoria-Geral do Iphan é alcançar a posição de referência nacional na promoção das manifestações cidadãs, destacando-se pela excelência no atendimento, pela melhoria dos serviços públicos e pela transparência, consolidando-se como uma entidade exemplar na promoção do diálogo entre o Iphan e a sociedade.

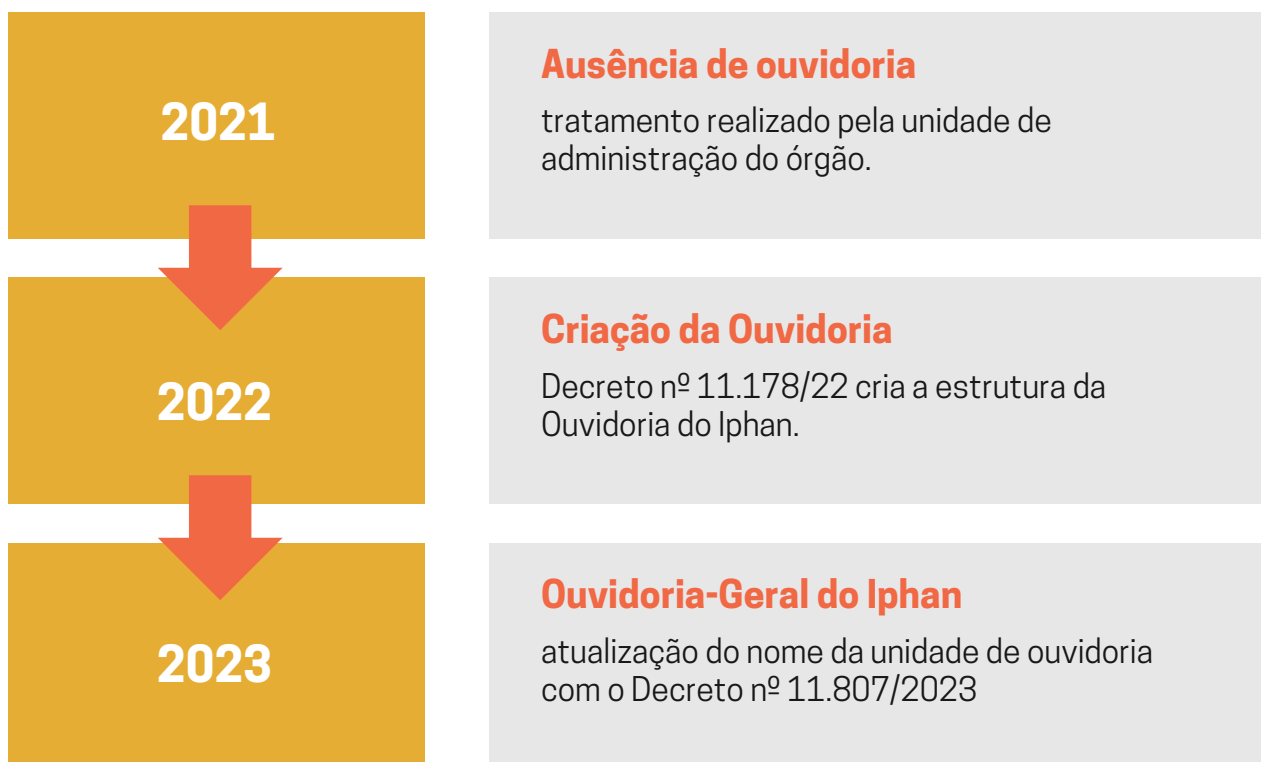
# CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

## NOSSA HISTÓRIA

Antes do decreto nº 11.178, de 18 de agosto de 2022, que mudou a organização do Iphan, as responsabilidades de ouvidoria eram divididas entre o Departamento de Planejamento e Administração (DPA), que lidava com as questões administrativas, e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), encarregado de lidar com pedidos de informação. Embora trabalhassem com propósitos semelhantes e usassem o mesmo sistema para lidar com as solicitações (Plataforma Fala.BR), eles estavam em departamentos diferentes. Com o decreto, uma Ouvidoria foi criada e passou a ser diretamente ligada à Presidência do Iphan.

A criação da Ouvidoria trouxe algumas mudanças importantes:

- Centralização no tratamento das manifestações e pedidos de informação;
- Formação de uma equipe unificada;
- Evitar duplicidade de funções entre os diferentes setores;
- Utilização de uma única forma de comunicação com todas as áreas administrativas,
- Criação de um canal único para receber todos os tipos de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação; e
- Uma única estrutura hierárquica, com a Ouvidoria diretamente subordinada à Presidência do Iphan.





A Ouvidoria começou a operar quando um Ouvidor substituto foi designado em 5 de setembro de 2022. Essa pessoa também desempenhou as funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no Iphan.

A equipe da Ouvidoria, de acordo com o decreto mencionado acima e com o atual vigente Decreto nº 11.807, de 28 de novembro de 2023, é composta por um(a) Ouvidor(a) e um(a) assistente técnico. Também foram contratadas duas assistentes administrativas para ajudar nos procedimentos administrativos.

Em outubro de 2022, foi realizado um processo seletivo para preencher a vaga de assistente técnico, mas os candidatos não atenderam aos requisitos necessários.

Com a nomeação da Ouvidora-Geral do Iphan titular, a Ouvidoria do Iphan começou a participar da Rede Nacional de Ouvidorias em 24 de março de 2023, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018, e adotou as diretrizes da Ouvidoria-Geral da União como membro do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV) e da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv).

Ao mesmo tempo, foram iniciadas discussões com as áreas de integridade do Instituto para revisar os procedimentos de atendimento da Ouvidoria, especialmente no que diz respeito ao tratamento de denúncias.

A integridade é fundamental para garantir que a Administração Pública cumpra seus objetivos de maneira adequada, imparcial e eficiente. O Iphan começou a participar do Programa Integridade em Cena do Ministério da Cultura, que visa promover uma cultura organizacional ética e saudável, mantendo a transparência, a confiança e a reputação institucional.

Com a publicação do Decreto nº 11.807, de 28 de novembro de 2023, e da Portaria IPHAN nº 141, de 12 de dezembro de 2023 - Regimento Interno, a Ouvidoria do Iphan passou a ser denominada Ouvidoria-Geral (OUV).





## PERFIL DE QUEM ENTRA EM CONTATO CONOSCO

É importante apresentarmos a análise do perfil dos usuários e usuárias que buscam a Ouvidoria-Geral, pois ela é capaz de contextualizar o lphan sobre a realidade da população que dialoga com o órgão, o que proporciona a focalização das ações, programas e serviços.

Apesar da participação não ter atingido um número significativo\*, tendo em vista que a maioria dos participantes quando optam por responder preenchem a opção “não informado”, optamos por apresentar esses dados com o objetivo de incentivar os usuários e usuárias do Fala.BR a responder os quesitos de perfil, pois, apenas assim é possível construir serviços que dialoguem com a realidade das pessoas que os utilizam.

# + 687

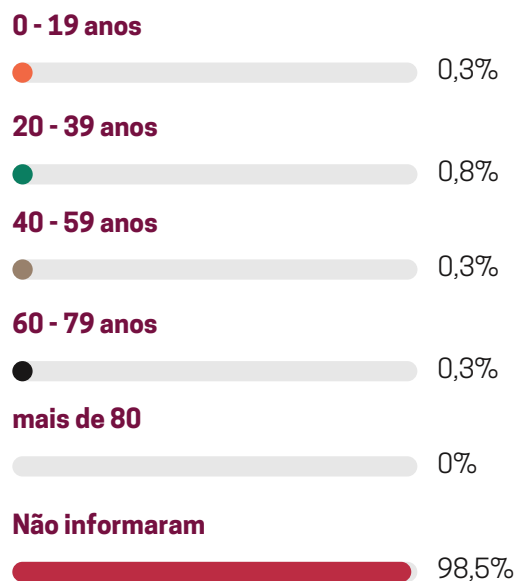
manifestações registradas

**Esse é o total de pessoas que entraram em contato**

Do total de manifestações recebidas, a maioria das pessoas optam por não informar os itens de perfil.

Ainda assim é possível verificar que algumas respondem itens específicos.

### DESSE TOTAL, APENAS 393 PESSOAS REPONDERAM SOBRE FAIXA ETÁRIA

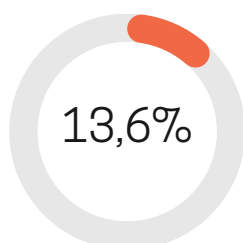


\*Os dados apresentados neste tópico foram extraídos do Painel Resolveu?, na data de 28/03/2024 e representam o período 01/01/2023 a 31/12/2023.

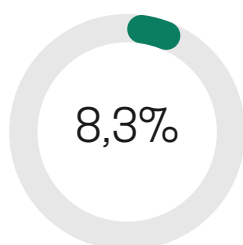


Dos participantes que optaram por responder o **perfil etário**, apenas 6 manifestantes (1,5%) registraram a faixa etária, em comparação a 392 (98,49%) que não informaram a faixa etária. A faixa etária mais expressiva está entre os 20-39 anos.

Identificamos a partir desses dados a necessidade da promoção de campanhas que incentivem os usuários e usuárias da Plataforma Fala.BR a registrarem a sua faixa etária, tendo em vista que informações como essas podem ajudar a adaptar a linguagem e os canais de comunicação do Iphan para atender às necessidades e preferências dos diferentes grupos etários. Compreender quais faixas etárias estão mais envolvidas com as questões relacionadas ao patrimônio cultural pode orientar estratégias de engajamento e educação patrimonial direcionadas a diferentes grupos demográficos.



**DO TOTAL DE 687  
MANIFESTAÇÕES, APENAS 54  
RESPONDERAM SER DO SEXO  
MASCULINO**



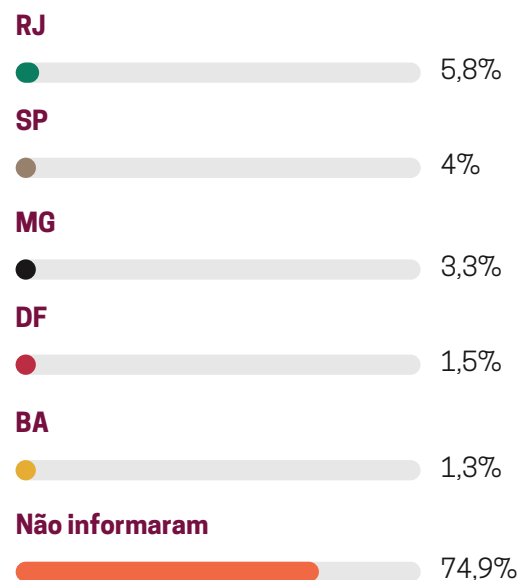
**DO TOTAL DE 687  
MANIFESTAÇÕES, APENAS 33  
RESPONDERAM SER DO SEXO  
FEMININO**

Mesmo considerando baixo o percentual de respondentes, apenas 12,66% das pessoas que entraram em contato com a ouvidoria em 2023 responderam sobre **gênero**, é importante pontuar que a distribuição de gênero dos usuários e usuárias pode revelar disparidade de participação entre o gênero feminino (33) e masculino (54), sinalizando a atenção requerida quando o assunto é a participação feminina em temáticas sobre o patrimônio cultural, licenciamento ambiental, arqueologia, dentre outras funções cabidas do Iphan.

Adaptar as políticas e práticas para garantir que a ouvidoria seja inclusiva e sensível às necessidades de todos os gêneros, criando um ambiente acolhedor e equitativo para expressar preocupações e demandas é um objetivo da Ouvidoria-Geral do Iphan, que vem sendo trabalhado desde sua criação e continuará sendo aprimorado durante o ano de 2024.



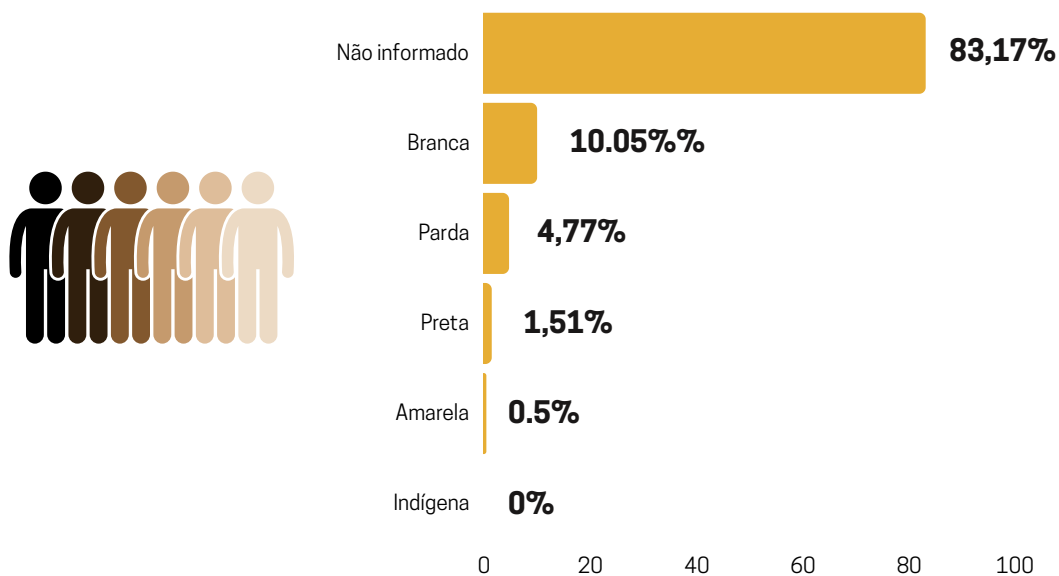
### DAS PESSOAS QUE OPTARAM POR RESPONDER SOBRE SEU ESTADO



Verificamos a partir do mapa que os **estados** do Rio de Janeiro (5,78%), São Paulo (4,02%) e Minas Gerais (3,27%) possuem o maior volume de demandas em comparação aos outros estados, o que pode indicar que as áreas geográficas mencionadas possuem maior engajamento ou conscientização sobre o patrimônio cultural.

A partir dos dados levantados no Painel Resolveu? é possível direcionar recursos e esforços para atender às necessidades específicas das diferentes regiões geográficas, garantindo uma distribuição equitativa de serviços e recursos do Iphan em todo o país. Por este motivo, salientamos que o preenchimento dessas informações, mesmo que voluntário, é primordial para a melhoria do nosso serviço.





Sobre **cor e raça** é possível verificar que a representatividade racial e étnica dos usuários e usuárias podem revelar lacunas na participação de grupos minoritários e/ou marginalizados, como os indígenas, quilombolas, ribeirinhos e a população preta, destacando assim a importância da promoção da diversidade e inclusão no contexto patrimonial.

Dessa forma, implementar estratégias para a promoção da participação e representação de comunidades tradicionais, povos indígenas e afrodescendentes na proteção é essencial para a gestão do patrimônio cultural, respeitando suas perspectivas e conhecimentos.

Ao considerar esses pontos relevantes na análise do perfil dos usuários e usuárias da Ouvidoria-Geral do Iphan é possível adotar abordagens mais inclusivas, sensíveis às diversidades e eficazes na promoção e proteção do patrimônio cultural brasileiro. Essa compreensão mais ampla do público atendido permite uma atuação mais estratégica e alinhada com os princípios de equidade, diversidade e acesso igualitário aos serviços públicos.

Para encerrar esse tópico sobre perfil, gostaríamos de reforçar a importância de se responder aos itens referentes ao perfil no Fala.BR, pois, com essa ação, melhorias são possíveis na sua comunidade e no seu estado.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## ATENDIMENTO

No ano de 2023, a Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) ajudou em 2.328 situações diferentes, como explicaremos a seguir. Esses números mostram o compromisso da ouvidoria em estar sempre disponível para ajudar e melhorar a relação entre o Iphan e as pessoas que usam os serviços da instituição.

Aqui está a quantidade de situações atendidas pela Ouvidoria do Iphan em 2023, mostradas de uma maneira mais simples no Gráfico 1:



O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades. Acesse a plataforma em: [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br)



\*Fonte: Ouvidoria-Geral do Iphan (dados extraídos do Painel Resolveu?)  
< <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>, do Painel Lei de Acesso à Informação  
< <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>> e controles internos da unidade em 01/02/2024)



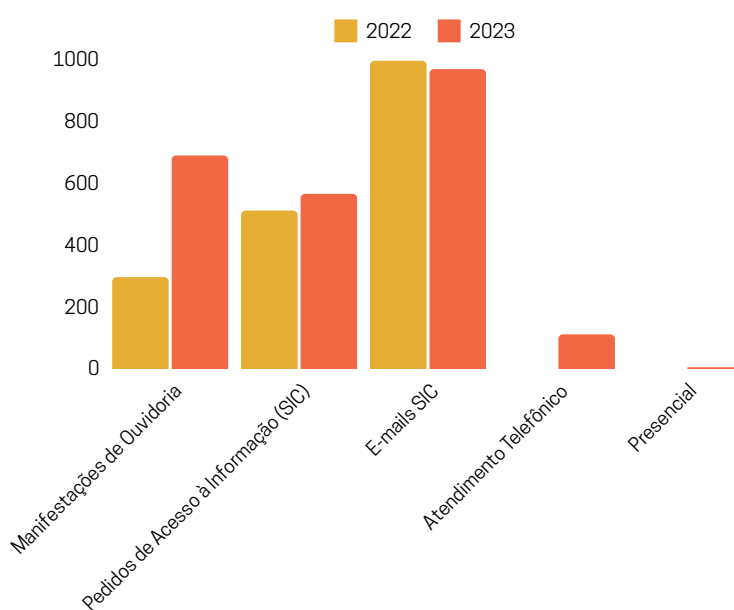
Comparando os atendimentos realizados em 2023 com os do ano anterior, 2022, observamos um **aumento de 29% no número total de atendimentos**. Isso significa que em 2023, a Ouvidoria-Geral do Iphan ajudou em 532 situações a mais do que em 2022.

Um aumento significativo foi registrado nas manifestações de ouvidoria, que cresceram em **133,67%**. Isso representa 393 registros a mais em comparação com 2022.

Houve também um pequeno declínio de 2,72% nos atendimentos por e-mail.

É importante mencionar que, a partir de 2023, os atendimentos por telefone e presenciais foram incluídos nos registros da Ouvidoria-Geral, ampliando as opções de contato disponíveis. Essas mudanças refletem o esforço da Ouvidoria-Geral do Iphan em melhorar os meios de atendimento ao cidadão.

ATENDIMENTOS	2022	2023	DIFERENÇA ENTRE OS ANOS	
MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA (FALA.BR)	294	687	393	133,67%
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (FALA.BR)	509	563	54	10,61%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0	109	109	0,00%
E-MAILS SIC	993	966	-27	-2,72%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	3	3	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.796</b>	<b>2.328</b>	<b>532</b>	<b>29,62%</b>



É importante destacar a singularidade das demandas do Iphan em comparação com outros órgãos do Sistema de Ouvidorias, como veremos a seguir.

As demandas do Iphan são únicas e diferentes em conteúdo em comparação com outros órgãos. Em sua maioria, as manifestações e pedidos de acesso à informação têm natureza específica, exigindo conhecimento técnico especializado da unidade. Isso significa que a análise dessas demandas requer um entendimento profundo em áreas como arquitetura, arqueologia ou licenciamento ambiental, por exemplo.

Essa especialização é essencial para garantir respostas precisas e adequadas às necessidades dos cidadãos e cidadãs que interagem com o Iphan. Essa particularidade destaca a importância de ter uma equipe capacitada e experiente para lidar com as demandas específicas que surgem dentro da instituição.

A característica única das demandas do Iphan destaca a necessidade de uma abordagem personalizada e especializada no tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria-Geral da instituição.

## Manifestações de Ouvidoria

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as pessoas podem se comunicar com a Ouvidoria-Geral do Iphan de diferentes maneiras, dependendo do que desejam expressar. Existem cinco tipos de manifestações:



**RECLAMAÇÃO:** DEMONSTRAÇÃO DE INSATISFAÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO E À CONDUTA DE AGENTES PÚBLICOS NA PRESTAÇÃO E NA FISCALIZAÇÃO DESSE SERVIÇO. QUANDO ALGUÉM ESTÁ INSATISFEITO COM ALGO E QUER EXPRESSAR SUA PREOCUPAÇÃO.



**SUGESTÃO:** APRESENTAÇÃO DE IDEIA OU FORMULAÇÃO DE PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS POR ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL. QUANDO ALGUÉM TEM UMA IDEIA PARA MELHORAR ALGO.



**ELOGIO:** DEMONSTRAÇÃO DE RECONHECIMENTO OU DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO OFERECIDO OU O ATENDIMENTO RECEBIDO. RECONHECER UM BOM TRABALHO OU SERVIÇO.



**SOLICITAÇÃO:** PEDIDO PARA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS POR PARTE DOS ÓRGÃOS E DAS ENTIDADES ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL. PARA PEDIR QUE ALGO SEJA FEITO OU CORRIGIDO



**DENÚNCIA:** ATO QUE INDICA A PRÁTICA DE IRREGULARIDADE OU DE ILÍCITO CUJA SOLUÇÃO DEPENDA DA ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS APURATÓRIOS COMPETENTES. RELATAR IRREGULARIDADES OU PROBLEMAS GRAVES.





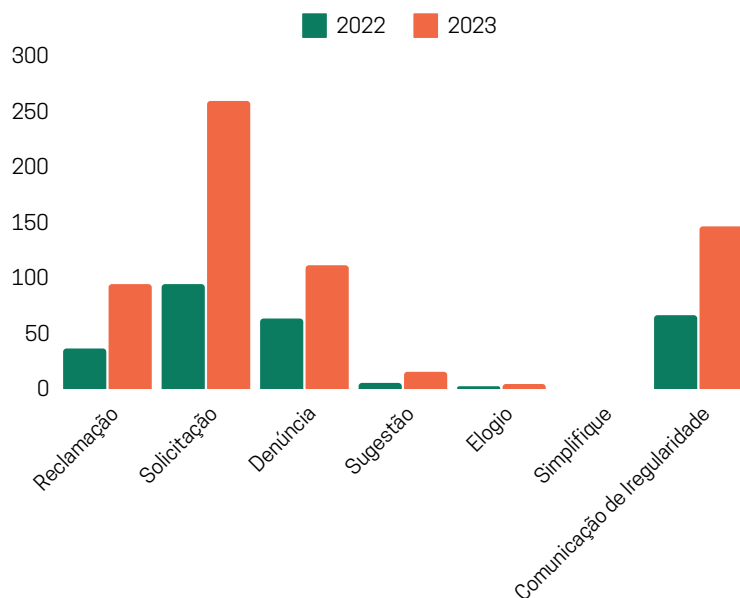
Além desses, no sistema Fala.BR, também existem os tipos "Simplifique", que é uma sugestão para tornar um serviço público mais simples, e "Comunicação".

A comunicação de irregularidade, conforme estabelecido pelo Decreto nº 9.492/2018, é quando alguém fornece informações anônimas sobre possíveis problemas ou irregularidades.

Por ser anônima, quem faz essa comunicação não pode acompanhar o que acontece depois. Isso significa que, se alguém opta por se manter anônimo ao fazer uma comunicação de irregularidade, não receberá atualizações sobre o andamento do processo.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

Abaixo, você pode ver quantas vezes as pessoas se manifestaram na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR nos anos 2023 e 2022. Ela mostra os diferentes tipos de manifestações e como elas variaram de um ano para o outro.



No total, em 2023, houve 629 manifestações registradas na Fala.BR, contra 266 em 2022, totalizando um aumento de 136,47%. Das manifestações, 58 foram arquivadas em 2023, contra 28 em 2022, representando um aumento de 107,14%.

O número total de manifestações em 2023 foi de 687, um aumento significativo em relação às 294 em 2022, representando um **aumento de 133,67%**.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO*	2022	2023	DIFERENÇA ENTRE OS ANOS	
RECLAMAÇÃO	36	94	58	161,11%
SOLICITAÇÃO	94	259	165	175,53%
DENÚNCIA	63	111	48	76,19%
SUGESTÃO	5	15	10	200%
ELOGIO	2	4	3	100%
SIMPLIFIQUE	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO	66	146	80	136,47%
ARQUIVADAS	28	58	30	107,14%
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>294</b>	<b>393</b>	<b>133,67%</b>

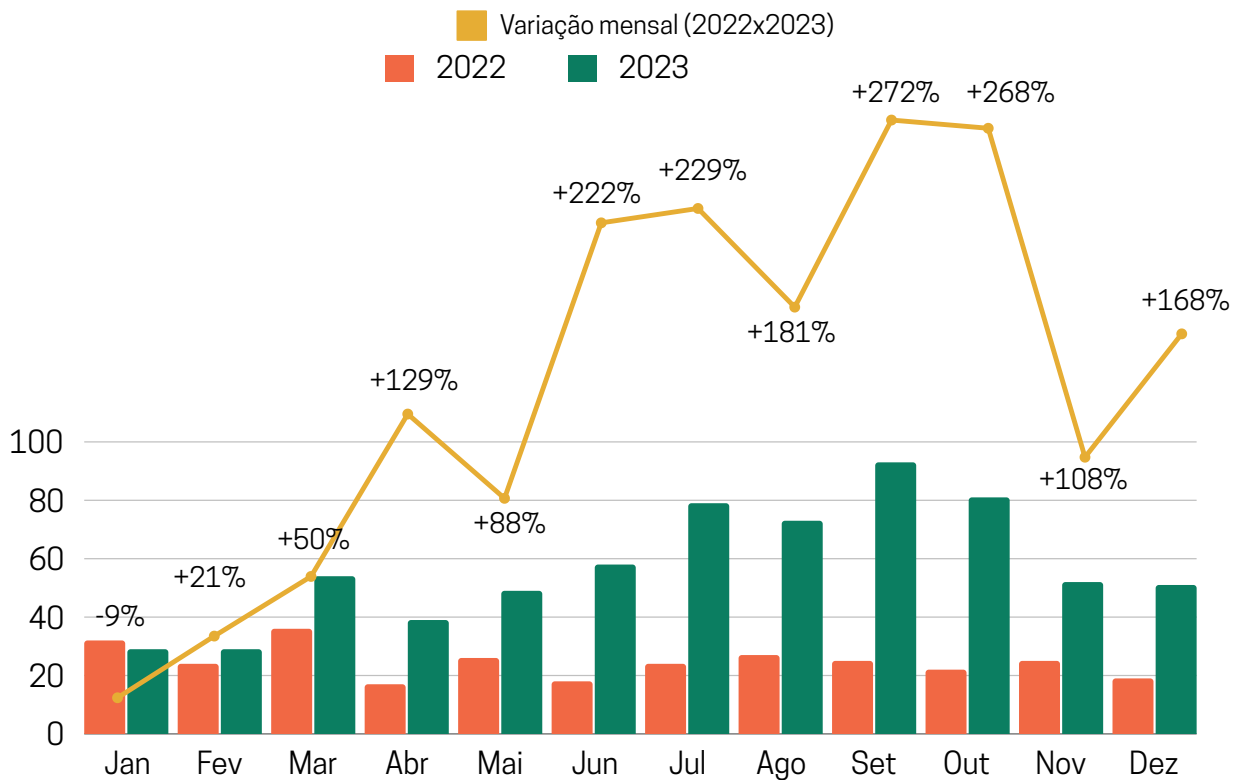
Ao analisar os números mensais das manifestações registradas na Fala.BR em 2023 e 2022, podemos ver um aumento notável nos registros ao longo do ano. No entanto, houve uma queda de 9,4% em janeiro de 2023, em comparação com o mesmo mês do ano anterior.

Esse declínio pode ser entendido como um período de ajuste de expectativas devido à mudança na gestão. Por outro lado, o aumento constante nos meses seguintes sugere um maior envolvimento e participação dos usuários nos serviços oferecidos pelo Instituto.

Essa tendência crescente destaca a importância de ouvir e atender às necessidades dos usuários e usuárias, mostrando um aumento significativo no interesse em se manifestar e participar ativamente.

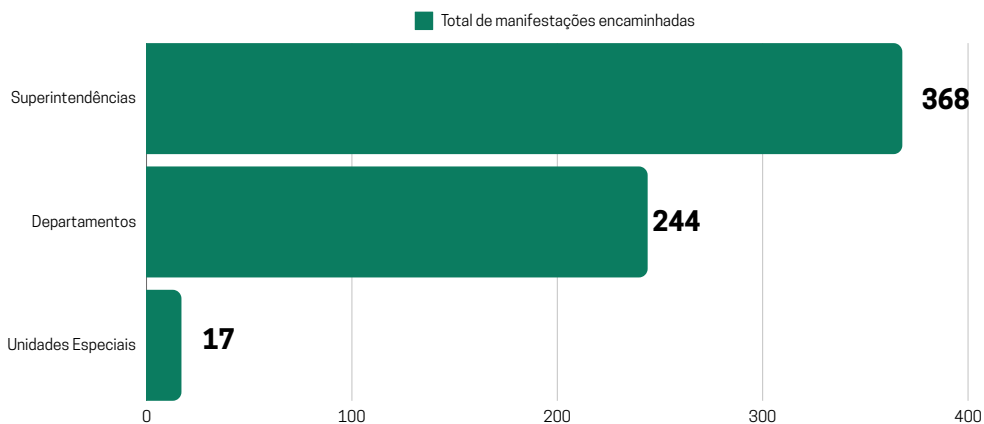
\*Fonte: Ouvidoria-Geral do Iphan (dados extraídos do Painel Resolveu?)  
<<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> e controles internos da unidade em 01/02/2024





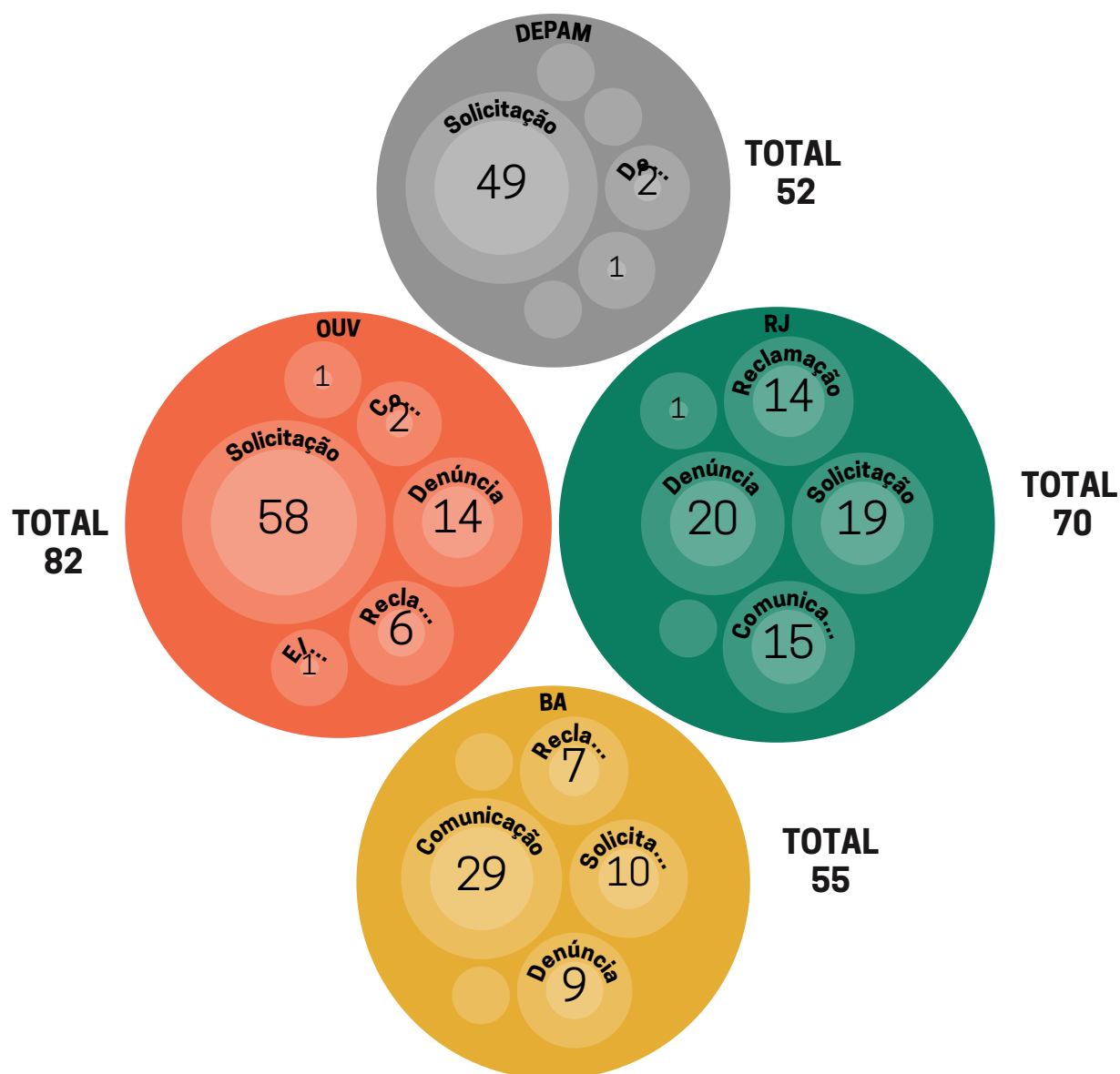
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR, POR ÁREA

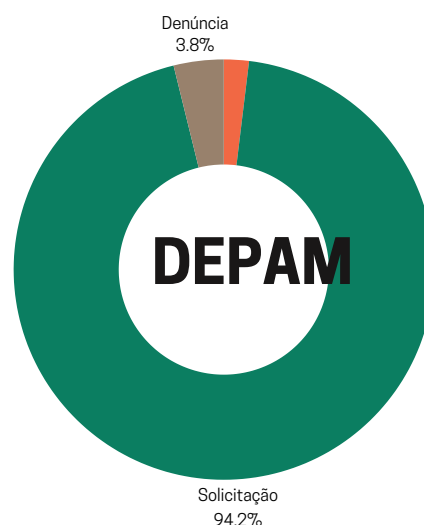
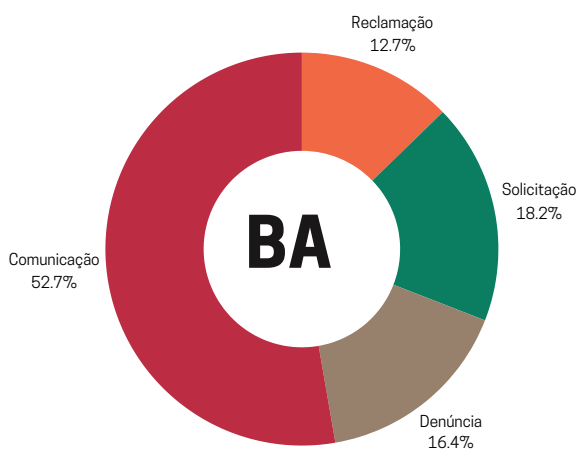
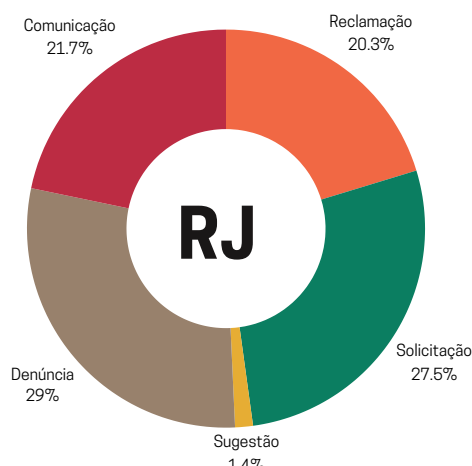
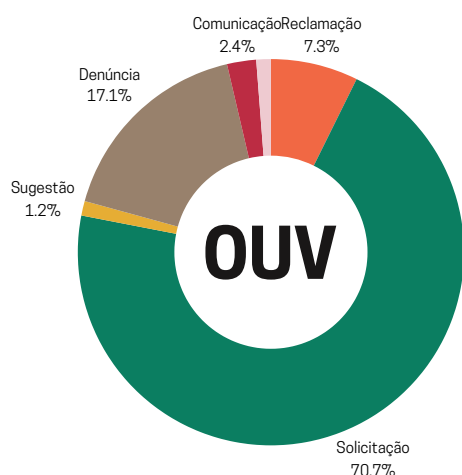
Conforme estabelecido no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Ouvidoria pode solicitar informações às diversas áreas do órgão. No gráfico abaixo, você pode ver as manifestações registradas na plataforma Fala.BR que foram encaminhadas para essas áreas. Além dos departamentos do Iphan, estão incluídos também o Gabinete da Presidência e as unidades vinculadas a ele, como a Ouvidoria-Geral e a Corregedoria.



Das manifestações encaminhadas para as diferentes áreas, as solicitações se destacam, totalizando 273 registros. Dessas, 14 foram arquivadas devido à falta de informações necessárias. As Comunicações (denúncias anônimas) alcançaram 174 registros, sendo que 28 foram arquivadas por falta de indícios mínimos para a investigação de responsabilidades.

A imagem abaixo mostra as unidades do Iphan que receberam mais manifestações da Ouvidoria-Geral para análise. Essas unidades forneceram informações que ajudaram na elaboração das respostas finais enviadas aos usuários e usuárias. Em primeiro lugar está a própria Ouvidoria-Geral, que respondeu diretamente as manifestações apresentadas, em segundo lugar a superintendência do Rio de Janeiro, em terceiro lugar a superintendência da Bahia e em quarto lugar o Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização (DEPAM).





- Das 273 Solicitações registradas, a Ouvidoria-Geral respondeu diretamente a 58 delas e arquivou 14. Além disso, o Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização (Depam) contribuiu com informações em 49 solicitações, o que representa 17,9% do total.
- As respostas diretas e os arquivamentos representam 26,4% do total de solicitações.
- Do total de 101 Reclamações, a Superintendência de São Paulo contribuiu com respostas para 17 delas, representando 16,8% do total. O subassunto mais comum foi "atraso na análise de processos", com 14 manifestações registradas, representando 82,3% do total subsidiado pela Superintendência de São Paulo.
- Entre Denúncias e Comunicações, a Superintendência da Bahia contribuiu com informações para 38 delas, das quais 23 eram sobre "possíveis obras irregulares" em Porto Seguro.
- A Corregedoria do Iphan recebeu 35 Denúncias e Comunicações sobre "supostas irregularidades de servidores", incluindo 10 sobre assédio moral e 02 sobre assédio sexual.

## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em 2023, as manifestações de ouvidoria foram respondidas de duas maneiras: diretamente pela Ouvidoria-Geral ou com o apoio técnico das unidades especializadas do Iphan.

As respostas diretas são possíveis quando a Ouvidoria-Geral pode utilizar informações disponíveis na transparência ativa do Iphan ou já possui resposta padrão validada pela área responsável.



A **Certidão de Tombamento** é um dos subassuntos de Solicitações mais registrados na plataforma Fala.BR. Para este tipo de manifestação, a Ouvidoria-Geral construiu em parceria com o Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização (Depam) um modelo de Resposta Padrão (RP) que permite que o cidadão ou cidadã seja respondido com maior rapidez.

Já as respostas com apoio técnico são elaboradas com a colaboração das unidades especializadas do Iphan. Nesse processo, os pontos focais indicados pelos departamentos, unidades especiais e superintendências são essenciais para oferecer suporte à Ouvidoria-Geral.

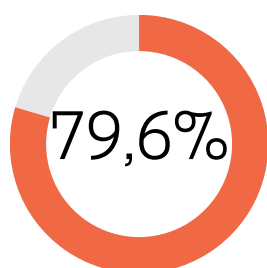
As Denúncias sobre **Intervenções Irregulares em bens tombados** ou em área de tombamento são registradas com maior frequência. A Ouvidoria-Geral do Iphan realiza uma análise prévia para verificar se há informações suficientes para apuração, como identificação da localização, fotos, vídeos e encaminha à Superintendência responsável pela fiscalização do bem. Feita a fiscalização, a unidade responsável retorna para a Ouvidoria-Geral o resultado da apuração ao cidadão ou cidadã denunciante, podendo ser procedente ou improcedente.



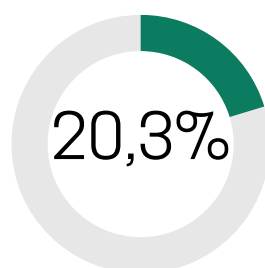
A maior quantidade de Reclamações registradas na plataforma Fala.BR trataram de **Atrasos nas análises de processos de intervenções em bens tombados**. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral encaminhou às Superintendências para verificação do andamento do processo. As respostas encaminhadas ao cidadão ou cidadã reclamante foram acompanhadas de uma data provável de atendimento e a justificativa pelo atraso.

Do total de 687 manifestações recebidas em 2023, 82 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria-Geral, sem a necessidade de encaminhamento às unidades do Iphan. Somando-se as manifestações arquivadas, que também precisam de tratamento, foram 140 manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral. Isso representa 20,38% do total de manifestações concluídas.

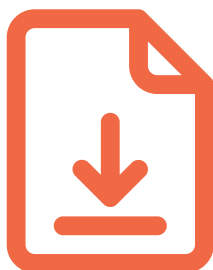
Esse dado é importante, pois mostra que a Ouvidoria-Geral está otimizando seu atendimento e caminhando para melhorar ainda mais sua tempestividade.



**ENCAMINHADAS  
PARA AS  
UNIDADES (547)**



**RESPONDIDAS  
DIRETAMENTE  
(140)**



Uma manifestação só é **Arquivada** quando o cidadão ou cidadã não responde ao pedido de complementação de informações no prazo de 20 (vinte) dias.

Quando é um registro de Comunicação (denúncia anônima) onde não há informações suficientes para apuração.

Quando as informações não são compreensíveis.

## RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

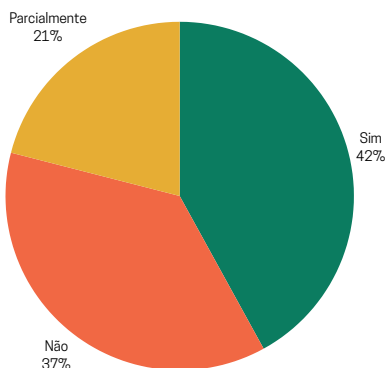
Após receber uma resposta da Ouvidoria, a Controladoria-Geral da União (CGU) sugere aos cidadãos responderem a uma pesquisa de satisfação. Nessa pesquisa, eles podem indicar se sua demanda foi resolvida completamente, parcialmente ou não foi resolvida.

Os resultados dessa pesquisa são apresentados no Painel Resolveu?, que cobre 330 órgãos federais registrados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Em 2023, houve 1.043.594 manifestações registradas em nível federal, e 4,51% dos usuários responderam à pesquisa, totalizando 47.110 respondentes.

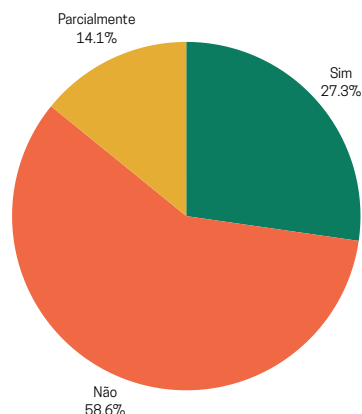
No caso do Iphan, em 2023, foram recebidas 687 manifestações de ouvidoria, e 38 usuários responderam à pesquisa de satisfação da CGU, representando 5,53% do total de manifestações.

Quanto aos resultados, os dados do Painel Resolveu? mostram que 42% dos usuários do Iphan consideraram suas demandas resolvidas, enquanto, para todos os órgãos federais, apenas 27% dos respondentes consideraram suas demandas resolvidas.

Percepção de resolutividade por parte dos respondentes da pesquisa da CGU - **IPHAN**



Percepção de resolutividade por parte dos respondentes da pesquisa da CGU - **ESFERA FEDERAL**



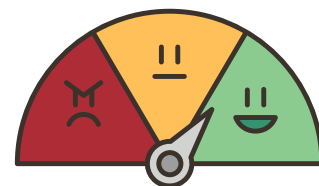
Compreendemos que o percentual de respondentes da Pesquisa de Satisfação da CGU representa apenas uma parte das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. É importante acompanhar essa pesquisa de forma contínua. Isso ocorre porque ela fornece ideias valiosas para melhorar os serviços públicos, conforme estabelecido no artigo 23, parágrafo primeiro, da Lei nº 13.460/2017. Esses dados são essenciais para orientar ajustes e melhorias nos serviços prestados.

A Ouvidoria-Geral do Iphan está empenhada em aumentar a resolutividade das manifestações encaminhadas à autarquia. Ao longo de 2023, foram implementados processos que indicam melhorias na relação com os cidadãos e cidadãs, embora essas melhorias possam não ser evidentes na pesquisa atual. Entre esses processos estão a tramitação de manifestações dentro do sistema Fala.BR, a designação de pontos focais na ouvidoria e um foco especial na orientação dos cidadãos e cidadãs para registrar suas manifestações no Fala.BR.

Essas ações refletem o compromisso contínuo da Ouvidoria-Geral do Iphan em aprimorar seus serviços e atender melhor às necessidades dos cidadãos e cidadãs.

## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E USUÁRIA

O nível de satisfação do usuário e da usuária também é obtido quando ele ou ela responde a pesquisa de satisfação do Fala.BR, desenvolvida pela CGU: 'Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?' é a pergunta feita para medir a satisfação relativa ao atendimento. O resultado de 2023 apontou a **média de satisfação com o atendimento do Iphan para 51,97%** dos respondentes, enquanto a avaliação dos demais órgãos na esfera federal é, em média, 37,76% insatisfeitos com o atendimento prestado.

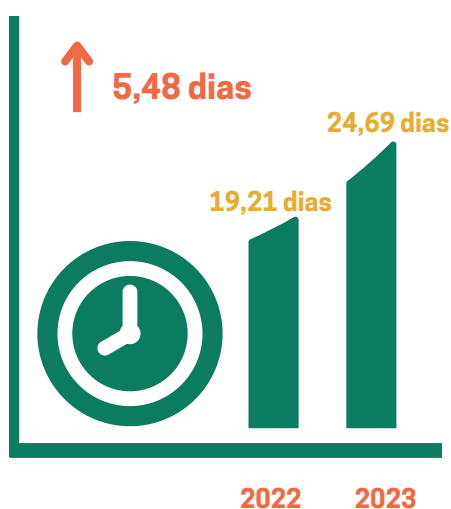




## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Segundo a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria tem até 30 dias para enviar a decisão final aos usuários ou usuárias, podendo prorrogar por mais 30 dias, se necessário. Além disso, as consultas às áreas técnicas devem ser respondidas em até 20 dias, podendo ser prorrogadas por mais 20 dias, com justificativa.

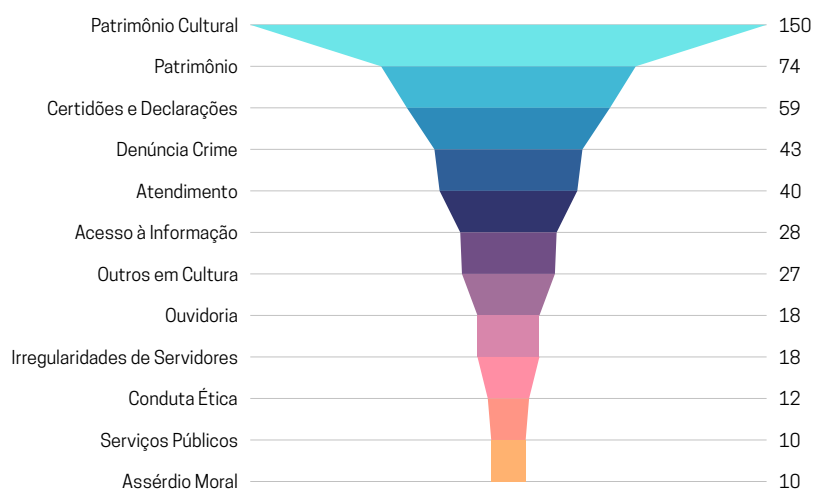
Um dos dados importantes apresentados pelo Painel Resolveu? é o Tempo Médio de Resposta. Em 2023, os órgãos do governo federal levaram em média 18,07 dias para responder às manifestações. Já o lphan, no mesmo período, demorou em média 24,69 dias para apresentar respostas conclusivas na Plataforma Fala.BR. Isso representa um aumento de 5,48 dias em comparação com 2022.



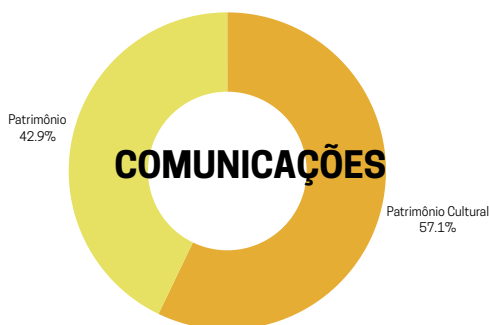
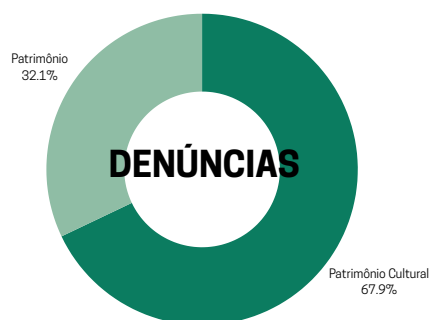
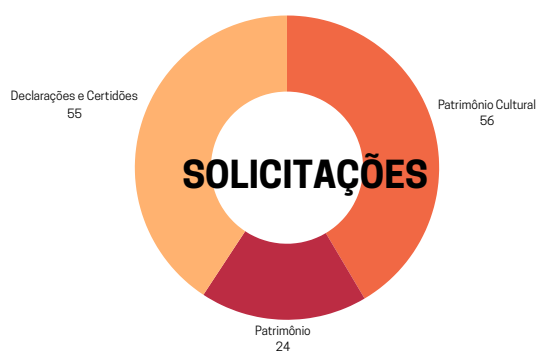
O aumento no tempo médio de resposta do lphan pode ser atribuído, possivelmente, ao crescimento na demanda e procura pelos serviços do órgão, além da campanha de divulgação da Ouvidoria-Geral (interna e externa), sem um correspondente aumento na equipe da ouvidoria para lidar com esse aumento de trabalho. Isso pode resultar em um maior tempo necessário para analisar e responder adequadamente a cada manifestação recebida, impactando assim o tempo médio de resposta.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA PLATAFORMA FALA.BR

Na Plataforma Fala.BR, quando os usuários registram uma manifestação, são orientados a selecionar o assunto correspondente de uma lista sugerida pelo sistema. No gráfico a seguir, você pode ver o ranking dos assuntos mais escolhidos pelos cidadãos com frequência. É importante destacar que foram excluídos da análise os assuntos que receberam menos de 10 opções.



Quando olhamos para os três assuntos mais procurados, como "Patrimônio Cultural", "Patrimônio" e "Certidões e Declarações", percebemos que as manifestações mais comuns registradas na Plataforma Fala.BR são Solicitações, Denúncias e Comunicações de Irregularidades. Esses detalhes estão apresentados nos gráficos abaixo.



# CARTA DE SERVIÇOS



Aprovada pela Portaria Iphan n.º 1, de 13 de janeiro de 2022, publicada no Boletim Administrativo Eletrônico (BAE) n.º 1660, a Carta de Serviços ao Cidadão consiste em um instrumento de gestão pública democrática voltada para resultados e é recomendável a todo e qualquer órgão/entidade pública que exerçam atividades de prestação de serviços públicos, direcionados à sociedade em geral ou a outro órgão e entidades públicas.

Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento às demandas da sociedade, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais priorizados pela gestão do Iphan. Para superá-las foi necessária a mobilização, orientação e adequada formação de lideranças.

A Ouvidoria-Geral do Iphan tem como atribuição a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, sendo suas as funções de:

- 01. Mapeamento de serviços prestados pelo Iphan;**
- 02. Identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores;**
- 03. Monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e**
- 04. Atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.**



A última atualização da Carta de Serviços ao Cidadão do Iphan ocorreu entre novembro e dezembro de 2022 por meio da atuação conjunta entre a Coordenação-Geral de Planejamento e Orçamento (GPLAN) e a Ouvidoria, tendo sido atualizada a legislação pertinente ao funcionamento do Iphan, bem como, os endereços, os telefones, e os horários de funcionamento de todas as Unidades e Bibliotecas desse instituto, estando a última versão disponível no endereço eletrônico:

<https://www.gov.br/iphan/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-cidadao>

Em 2023 a Ouvidoria-Geral detectou a necessidade de atualização da carta de serviços e do Portal de Serviços Gov.BR e iniciou a elaboração do Planejamento para atualização de ambos os instrumentos, desenvolvendo ferramentas para acompanhamento e controle da atualização junto as unidades técnicas.

A previsão é de que o processo de atualização junto às unidades seja iniciado em julho de 2024.

# ENTREGAS

## AÇÕES, PROJETOS E MELHORIAS

### CRIAÇÃO DA LOGO DA OUVIDORIA

Uma das primeiras ações em 2023 foi a campanha de divulgação da Ouvidoria do Iphan realizada com o apoio da então Assessoria de Comunicação (Ascom). Essa caminhada foi iniciada com a construção da logo da ouvidoria com o objetivo de selar o encontro da Ouvidoria do Iphan com seus usuários e usuárias internos e externos.

A primeira versão da logo do Iphan, divulgada em 2 de maio de 2023, no primeiro dia da Semana da Ouvidoria marcou a consolidação da ouvidoria do Iphan.



### SEMANA DA OUVIDORIA

A Semana da Ouvidoria foi a nossa primeira ação interna da campanha de divulgação da ouvidoria junto à Ascom. A semana se iniciou em 2 de maio de 2023 e contou com a divulgação de cartões informativos via e-mail a cada dia.

O primeiro cartão informativo apresentava a estrutura da ouvidoria e suas principais responsabilidades. No segundo dia foi divulgado um jogo de perguntas para testar os conhecimentos dos trabalhadores e trabalhadoras do Iphan sobre as atribuições de uma ouvidoria e temáticas relacionadas a ela.

Nos três dias que se seguiram foram disparadas informações sobre a Lei de Acesso à Informação, o tratamento de manifestações de Ouvidoria e Conselhos de Usuários e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), respectivamente.

No último dia divulgamos o nome da trabalhadora que acertou todas as questões do Quiz e, com isso, realizamos o encerramento dessa ação de divulgação. Mas a campanha de divulgação da Ouvidoria-Geral do Iphan não acabou, ela é constante e sempre que necessária uma ação de divulgação é realizada com a parceria da área responsável pela comunicação.



## MIGRAÇÃO PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR

Até o final de agosto de 2023 a tramitação e o tratamento, tanto das manifestações de ouvidoria quanto dos pedidos de acesso à informação, se davam com o recebimento na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR pela Ouvidoria-Geral do Iphan e, na sequência, inserção da demanda no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Depois, eram tramitadas para a unidade técnica responsável pela temática da manifestação, esta última elaborava insumos para resposta e encaminhava à Ouvidoria do Iphan pelo Sei!, que fazia sua revisão e inseria a resposta conclusiva no Fala.BR.

Sobre isso, queremos informar uma importante mudança no processo de tramitação das manifestações de ouvidoria no Iphan. A partir de setembro de 2023, as solicitações, denúncias, reclamações e elogios deixaram de ser tramitadas e tratadas por meio do Sistema Eletrônico de Informações - Sei! e passaram a ser tramitadas e tratadas dentro do sistema da Controladoria-Geral da União (CGU) denominado Fala.BR.



Esta modificação foi necessária com o intuito de centralizar e aprimorar a gestão das manifestações dos cidadãos, proporcionando um ambiente mais eficiente, seguro, rastreável, integrado, padronizado e confiável para o tratamento de denúncias, reclamações, sugestões e demais manifestações. Ademais, ela assegura a conformidade do lphan com a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece diretrizes para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, inclusive, conforme seu artigo 19, § 2º, que determina: "A fim de atender requisitos de segurança e rastreabilidade, o encaminhamento de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, sempre que possível, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR".

Nesse contexto, a Ouvidoria do lphan assumiu um papel fundamental na transição para o novo sistema. Ela atuou como mediadora durante todo o processo, garantindo que os(as) diretores(as), superintendentes e pontos focais envolvidos recebessem as devidas orientações e suporte necessários.

Já em setembro de 2023 todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral passaram a ser tratadas no próprio Fala.BR e as anteriores a essa data com respostas pendentes puderam ser concluídas.

## BOLETINS BIMESTRAIS

Em setembro de 2023 a Ouvidoria do lphan divulgou o seu primeiro Boletim Bimestral, relativo aos meses de julho e agosto. A implementação do Boletim Bimestral da Ouvidoria representou um avanço significativo na transparência e na gestão de demandas no âmbito do lphan.

O boletim é um documento, elaborado com base nas manifestações de ouvidoria, nos pedidos de acesso à informação e também com base nas ações realizadas pela ouvidoria durante o período em questão e desempenha o papel crucial de ser subsídio para a tomada de decisões das unidades do instituto. Ao detalhar as principais ocorrências e tendências identificadas nas manifestações e pedidos, o Boletim fornece informações cruciais para aprimorar os serviços do lphan.

A importância desse instrumento reside na capacidade de apresentar uma visão abrangente das necessidades, preocupações e sugestões expressas pelos cidadãos e cidadãs. Essa compilação de dados permite que as unidades do lphan identifiquem áreas de oportunidade para melhorias, ajustes ou aprimoramentos nos serviços prestados. Além disso, o Boletim Bimestral funciona como um mecanismo estratégico para alinhar as ações e prioridades das unidades com as expectativas e demandas reais da sociedade.

Os dados fornecidos no boletim possibilitam ao lphan oportunidade de responder de forma mais eficaz às manifestações e pedidos individuais e de implementar mudanças sistêmicas que beneficiem um maior número pessoas. A análise cuidadosa dessas informações contribui para a construção de uma gestão mais eficiente e orientada para o atendimento das necessidades da comunidade, fortalecendo a relação entre o instituto e os cidadãos e cidadãs que buscam seus serviços.



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Iphan foi criada no final de 2022, estabelecendo 2023 como o ano de sua implementação e construção. Este período foi dedicado ao estabelecimento das bases e ao desenvolvimento das práticas e processos necessários para assegurar a efetividade dessa importante unidade de interação entre o Iphan e a sociedade.

Diante desse cenário, a Ouvidoria-Geral optou por uma abordagem participativa e inclusiva para iniciar seus trabalhos. A equipe, reconhecendo a importância de uma visão compartilhada e alinhada aos objetivos institucionais, escolheu construir coletivamente o planejamento estratégico da Ouvidoria-Geral. Essa iniciativa visou não apenas traçar diretrizes e metas, mas também promover um ambiente colaborativo que considera as experiências e ideias de cada membro da equipe.

A construção coletiva do planejamento estratégico da Ouvidoria não apenas fortaleceu o comprometimento da equipe com os objetivos da unidade, mas também estabeleceu as bases para um serviço de ouvidoria mais eficaz e alinhado com as necessidades dos usuários e usuárias.



Você pode acessar o nosso Planejamento Estratégico em [gov.br/iphan](http://gov.br/iphan) na parte acesso à informação, depois em participação social, ouvidoria e relatórios.

## CINE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral realizou, entre outubro e dezembro de 2023, as primeiras edições de do projeto Cine Ouvidoria de 2023. O projeto tem como objetivo proporcionar ao corpo técnico do IPHAN a experiência de assistir 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 que o corpo técnico do Iphan conheça 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.



## CRIAÇÃO DA REDE DE PONTOS FOCAIS DA OUVIDORIA

A instituição da rede de pontos focais da Ouvidoria-Geral, iniciada em junho de 2023, representa um marco estratégico no fortalecimento da presença da Ouvidoria-Geral em todas as unidades do Iphan. A indicação dos pontos focais em diversas instâncias, como diretorias, superintendências e unidades especiais, estabelece uma conexão eficiente e descentralizada para lidar com manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Os pontos focais, atuando como interlocutores da Ouvidoria-Geral em suas respectivas unidades, desempenham um papel crucial na produção e gerenciamento das respostas, mantendo o compromisso com a participação cidadã, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, conforme previsto na legislação. Esse modelo descentralizado amplia a capacidade da Ouvidoria-Geral em atender às demandas diversificadas em todo o país, sendo um reflexo da necessidade de uma abordagem ampla e eficaz.

A relevância dessa rede se destaca ao considerarmos a amplitude geográfica das manifestações, evidenciando a abrangência nacional das demandas dirigidas ao Iphan. Embora a estrutura atual da Ouvidoria-Geral possa encontrar desafios diante da crescente demanda, a criação desses pontos focais potencializa a capacidade de resposta em diversas regiões, abrindo portas para melhorias contínuas nos serviços oferecidos pela instituição. Este avanço é crucial para elevar a qualidade do atendimento e estabelecer uma cultura de transparência e diálogo com a sociedade, reforçando o compromisso do Iphan em atender às expectativas e necessidades de seus usuários e usuárias.



## TREINAMENTO DO FALA.BR PARA OS PONTOS FOCAIS DA OUVIDORIA-GERAL

Com a consolidação da rede de pontos focais da ouvidoria foi necessária a criação de um desenho de treinamentos para uma comunicação proativa entre a rede de ouvidoria e a padronização do atendimento.

O Treinamento do Fala.BR para os pontos focais da Ouvidoria-Geral ocorreu de 29 a 31 de agosto de forma remota e foi o primeiro treinamento realizado. O objetivo foi capacitar os participantes no uso da plataforma Fala.BR para melhorar o atendimento e a gestão das manifestações. Por ser realizado à distância, o treinamento permitiu a participação de todos os pontos focais, independentemente da localização geográfica. Os participantes aprenderam sobre as funcionalidades do Fala.BR, ética e humanização no atendimento ao público e a importância do *feedback* para o aprimoramento institucional. Em resumo, o treinamento visou fortalecer a capacidade de resposta e eficiência da ouvidoria junto aos seus pontos focais.

## CRIAÇÃO DA BIBLIOTECA DOS PONTOS FOCAIS

Após o treinamento dos pontos focais, foi criada a Biblioteca dos Pontos Focais, uma iniciativa que reuniu todos os normativos de ouvidoria, scripts de atendimento e documentos importantes em um único ambiente virtual. Essa biblioteca serve como uma central de recursos e informações para os participantes, fornecendo materiais de referência, diretrizes e melhores práticas relacionadas ao trabalho da ouvidoria. Essa entrega demonstrou o compromisso em fortalecer continuamente a capacidade e eficácia da ouvidoria e sua rede, proporcionando acesso fácil a recursos essenciais para um atendimento mais eficiente e orientado por padrões de qualidade.

# OUVIDORIA ATIVA

No contexto de busca constante pela melhoria dos serviços públicos e pelo fortalecimento da participação cidadã, as ações de Ouvidoria Ativa se destacam como instrumento essencial para estreitar os laços entre as instituições governamentais e a comunidade. Conforme preconizado pela Controladoria Geral da União (CGU), a Ouvidoria Ativa transcende a passividade tradicional ao realizar esforços proativos, deslocando-se até os usuários e usuárias dos serviços públicos.

Em setembro de 2023, nós da Ouvidoria-Geral do Iphan, realizamos o primeiro campo da Ouvidoria-Ativa. A experiência da pesquisa de campo realizada nas localidades de Porto Seguro e Caraíva revelou o compromisso da Ouvidoria Ativa em compreender de forma aprofundada as demandas da população.



À luz das diretrizes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), as unidades de Ouvidoria, individualmente ou em colaboração com outras instâncias, empenham-se em priorizar as populações e o serviço público.

No âmbito específico do Iphan, a Ouvidoria Ativa assume um papel crucial ao realizar diagnósticos que embasam a formulação de ações territoriais. A interlocução direta com a comunidade, não apenas permite identificar suas necessidades, mas também propicia a elaboração de um plano de ação focalizado, alinhado com as demandas e orientações locais.



O resultado do primeiro campo de Ouvidoria Ativa resultou na elaboração de um relatório abrangente, enriquecido com as experiências e percepções valiosas coletadas durante essa iniciativa. Esse documento, minucioso em suas observações, destaca a importância crucial de proporcionar uma devolutiva à comunidade local sobre o trabalho de campo realizado.

O relatório não apenas identifica a necessidade de uma devolutiva, mas também propõe uma abordagem específica para atender a essa demanda, sugerindo a realização de um evento inclusivo com oficinas e rodas de conversa, com o foco na Educação Patrimonial. Além disso, o relatório apresenta uma programação prévia do evento, indicando o compromisso em proporcionar uma experiência enriquecedora para a comunidade.



Realizar essa ação é fundamental para fortalecer a participação social da população junto ao Iphan. Este evento representa um marco significativo no estímulo ao diálogo e à colaboração com a comunidade local, solidificando a relevância do Instituto na promoção da inclusão e na valorização das perspectivas da sociedade.



## ATUALIZAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo do ano de sua construção em 2023, a Ouvidoria-Geral promoveu a primeira reunião estratégica da transparência ativa com as unidades responsáveis pelos itens de transparência, consolidando o diálogo contínuo e transparente entre as áreas.

Dentro desse contexto, a ouvidoria coordenou a atualização de importantes informações na página do Iphan, tais como "Quem é Quem?" e "Licitações e Contratos", buscando assegurar a integridade e relevância das informações disponibilizadas.

Essa iniciativa viabiliza o cumprimento das diretrizes legais e também fortalece a confiança da comunidade na instituição, evidenciando o empenho do Iphan em fornecer informações claras, acessíveis e atualizadas. A transparência, assim, torna-se um pilar fundamental na atuação da Ouvidoria-Geral, contribuindo para a consolidação de uma gestão pública mais eficiente e próxima dos anseios da sociedade.

Em 2024 continuaremos com o acompanhamento e ações de atualização junto às unidades do Iphan e à Autoridade de Monitoramento da Lai (Lei de Acesso à Informação).

## APOIO À JORNADA DE CONFORMIDADE À LGPD

Em maio de 2023 elaboramos a Nota Técnica nº 3/2023/OUVIDORIA/GAB PRESI/PRESI (sei nº 01450.002868/2023-11) com objetivo de propor à Presidência do Iphan a estruturação e os procedimentos iniciais para o tratamento adequado de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, dispostos em meio físico ou digital, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), alterada pela Lei nº 13.853/2019, no âmbito Instituto do Iphan.

Com esta Nota Técnica, realizamos uma iniciativa proativa ao apresentar um Plano de Ação abrangente para a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) à unidade responsável pela proteção de dados no Iphan, representada pelo Encarregado de Dados.

Sobre isso, é importante esclarecer que a Ouvidoria-Geral não detém a responsabilidade principal pela LGPD no Iphan; essa responsabilidade é da Unidade Gestora da Integridade (UGI). A Nota Técnica oferece um conjunto de recomendações e medidas a serem adotadas, conforme direcionamento do Tribunal de Contas da União, visando assegurar a conformidade do Iphan com a legislação de proteção de dados pessoais.

O Plano de Ação proposto não apenas delinea as etapas essenciais a serem superadas pelas diversas unidades do Instituto, mas também disponibiliza um repositório de documentos pertinentes para facilitar o processo de adaptação, enfatizando a importância da governança e integridade na gestão dos riscos associados à implementação da LGPD. A entrega desta Nota Técnica à presidência do Iphan visou obter avaliação e ação adequada para garantir a conformidade institucional com a Lei.





Ainda em maio de 2023 a Ouvidoria-Geral, na toada do compromisso proativo com a conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), detectou em suas demandas necessidade de direcionamento aos servidores e servidoras a respeito da LGPD e emitiu o Ofício-Circular Nº 4/2023/OUVIDORIA/GAB PRESI/PRESI-IPHAN.

Esta iniciativa teve como objetivo colaborar na mitigação de riscos relacionados à privacidade de dados. Em nossa orientação, propomos a inserção de uma hipótese legal de enquadramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI!), denominada "Titularidade de dados pessoais garantida LGPD (Lei nº 13.709/18, Art. 17)". Essa medida possibilitou a restrição de documentos que contenham informações sensíveis, como CPF, RG, endereço e telefone, contribuindo significativamente para a proteção da privacidade dos cidadãos e cidadãs.

## OUVIDORIA-GERAL NAS REDES SOCIAIS

Em 26 de junho de 2023, em comemoração ao aniversário da Lei nº 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) foi publicado no Instagram do Iphan, o vídeo "Você conhece a Ouvidoria do Iphan?". Essa postagem apresentou as principais informações para que a população entre em contato conosco e registre suas manifestações.

Acesse o post completo no Instagram do Iphan:  
<https://www.instagram.com/p/Ct99C1mrHQI/>

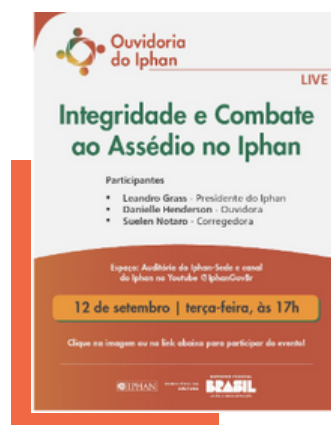


# EVENTOS E PARTICIPAÇÕES

## CICLO DE LIVES DA INTEGRIDADE

O Iphan também promoveu, em 2023, a realização do Ciclo de Lives de Integridade, iniciado em 12/09/23, para discutir temas sensíveis como assédio moral, assédio sexual e discriminação. Ao realizar esses eventos, o Instituto não apenas cumpre com as disposições legais, mas também reafirma sua dedicação em fomentar uma cultura organizacional que desencoraje condutas inadequadas e promova valores fundamentais. Destacamos a participação significativa de autoridades, incluindo o Presidente do Iphan, Corregedora e Ouvidora-Geral, evidenciando o engajamento e a importância dada a essas discussões, conforme apresentado a seguir.

- 12/09/23: Iniciou-se o ciclo de lives sobre Integridade e Combate ao Assédio no Iphan. Com participação do Presidente do Iphan, Corregedora e Ouvidora-Geral. (Live 1);
- 23/10/23: Combate ao Assédio Sexual na Administração Pública. Com participação da Corregedora do Iphan, da Procuradora Federal do Iphan e palestra de Procuradoras Federal da Advocacia-Geral da União e de Auditora Federal da Controladoria Geral da União. (Live 2); e
- 04/12/23: Assédio Moral na Administração Pública. Com participação da Corregedora, Ouvidora-Geral, Presidente da Comissão de Ética do Iphan e palestra da Ouvidora-Geral Substituta da União (CGU) e do Corregedor da Procuradoria Geral federal. (Live 3).



## SEMINÁRIOS CGU

- Entre os dias 11 e 12 de julho de 2023 a Ouvidoria-Geral participou do **II Seminário Nacional de Ouvidoria** de 2023, em Belo Horizonte – MG, com o tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa, promovido pela Controladoria-Geral da União - CGU.

Durante esse evento, tivemos a oportunidade de reunir ouvidores e ouvidoras de diversas partes do país para compartilhar conhecimentos e experiências. O tema escolhido para os debates foi de extrema importância, pois nos levou a refletir sobre como podemos tornar nossa ouvidoria mais próxima e eficiente para atender às necessidades dos cidadãos e cidadãs de forma inteligente, criativa e participativa.

Também foi possível debater sobre o Guia Lilás da CGU e também conhecer boas práticas de diversas ouvidorias do executivo federal.

- Entre os dias 30 de outubro e 01 de novembro de 2023, a Ouvidoria-Geral 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.

Durante os seminários, tivemos a chance de participar de conversas sobre como tornar o atendimento mais humano na Ouvidoria, sobre a importância de proteger quem faz denúncias e também sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, ocorreram oficinas bem interessantes, onde aprendemos sobre o uso de uma linguagem simples e gentil no atendimento, como fazer relatórios, como mediar conflitos e também discutimos sobre assuntos como discriminação, assédio sexual e moral.

Foi uma experiência super valiosa para a equipe. Essa participação nos ajudou a conhecer práticas novas e aperfeiçoar nosso jeito de atender você, cidadão. E isso é fundamental para garantir que nossos serviços estejam cada vez melhores e mais próximos das suas necessidades.



II Seminário - BH



III Seminário - SP



- A Ouvidoria-Geral também 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 guiou os encontros foi “Conectando Vozes e Construindo Soluções”.



## ENCONTRO NACIONAL DO PATRIMÔNIO ARQUEOLÓGICO

Neste encontro a Ouvidoria-Geral participou da mesa 07 "Detectorismo, Tráfico Ilícito e Legislação Internacional". O evento foi promovido pelo Centro Nacional de Arqueologia do Iphan (CNA) entre os dias 27 de novembro e 1º de dezembro. Na mesa a Ouvidora apresentou seu trabalho destacando a importância da participação social na gestão do patrimônio arqueológico.



## CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE INTEGRIDADE PÚBLICA

A Ouvidoria esteve presente, no dia 25 de novembro de 2023, no 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 todo o evento, que contou com apresentação de experiências internacionais na área de integridade.

# PRÓXIMOS PASSOS



A Ouvidoria-Geral do Iphan continua com foco total em fortalecer o diálogo com o público e melhorar seus serviços. Aqui estão os próximos passos que serão tomados, de acordo com os nossos eixos de atuação:

## **Eixo 1: Fortalecimento da Equipe da Ouvidoria**

Estamos investindo no fortalecimento da nossa equipe de Ouvidoria para melhor atender os cidadãos e cidadãs. Queremos garantir que tenhamos profissionais capacitados e dedicados para lidar com as demandas da população da melhor forma possível.

## **Eixo 2: Recebimento e tratamento de demandas**

Nossa intenção é aprimorar o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria, dos pedidos de acesso à informação, aos e-mails, telefonemas e atendimentos presenciais de maneira rápida, eficiente e transparente. Queremos que as pessoas se sintam acolhidas, ouvidas e valorizadas em todas as formas de contato conosco. Estamos comprometidos em responder prontamente às demandas, fornecendo informações claras e precisas, e buscando solucionar suas questões da melhor maneira possível. Seja através da tecnologia digital ou do contato direto, queremos garantir uma experiência positiva para todos que buscam nossa assistência.

## **Eixo 3: Transparência Ativa**

Estamos comprometidos com a transparência ativa e nosso planejamento visa atuar em rede com os pontos focais para fortalecer a transparência do Iphan. Nosso intuito é divulgar, junto às unidades, as informações e dados produzidos pelo Iphan, seguindo as diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI). Nessa toada, estamos preparando o cronograma para a atualização da carta de serviços do Iphan e da portaria de atendimento da ouvidoria.



#### **Eixo 4: Ouvidoria Interna**

Além de trabalhar para que os cidadãos e cidadãs se sintam confortáveis ao nos contatar, trabalhamos para a implementação de um ambiente seguro, acessível e confiável para os trabalhadores e trabalhadoras do Iphan, garantindo acolhimento, tratamento humanizado e atendimento de qualidade.

#### **Eixo 5: Ouvidoria Ativa**

Desenvolvemos o primeiro projeto de Ouvidoria Ativa em 2023 e, com isso, não vamos esperar que usuários e usuárias nos contatem. Estamos comprometidos em reunir esforços para chegar até o usuário e usuária dos serviços públicos do Iphan. Queremos estar mais próximos e acessíveis.

#### **Eixo 6: Integridade e Comunicação Institucional**

Estreitar os laços com as funções de integridade do Iphan é objetivo estratégico do nosso planejamento. Além disso, queremos reunir esforços para fortalecer a integridade e manter uma comunicação cidadã e tempestiva sobre as ações da Ouvidoria.



## CONSIDERAÇÕES

### FINAIS

O período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023 testemunhou uma gestão robusta e comprometida da Ouvidoria-Geral do Iphan, refletida nos dados apresentados neste relatório, em especial o **aumento de 29% no número total de atendimentos**, 532 situações a mais do que em 2022.

Ao apresentarmos os números e as tendências, temos o intuito de evidenciar o esforço contínuo do Instituto em promover a transparência, a participação cidadã e a excelência no serviço prestado à sociedade.

Tendo como propósito a promoção do acolhimento, atendimento e mediação das diferentes necessidades e demandas da sociedade, a Ouvidoria-Geral do Iphan segue atuando como o elo de confiança e colaboração. Os números de manifestações recebidas e tratadas demonstram, durante o período de análise desse relatório, não apenas a eficiência da Plataforma Fala.BR como o principal canal de comunicação oferecido pela Ouvidoria, mas também a sua eficácia em lidar com uma ampla gama de demandas e preocupações, exemplo disso é Ouvidoria Ativa que vai até ao cidadão e à cidadã para acolher as suas demandas junto ao Instituto.



Além disso, a distribuição geográfica das manifestações reflete a abrangência nacional das ações do IPHAN que se faz presente em 26 Superintendências nos Estados e 01 Superintendência no Distrito Federal, 37 escritórios técnicos e 6 unidades especiais em todo o Brasil por meio dos pontos focais, promovendo a diversidade de contextos nos quais a instituição está inserida.

Destaca-se também a relevância das manifestações classificadas como sugestões, elogios e reclamações, que fornecem dados valiosos para aprimorar políticas, processos e práticas do órgão. Um aumento significativo foi registrado nas manifestações de ouvidoria, que cresceram em **133,67%**, sendo 393 registros a mais em comparação com 2022, como também houve um pequeno declínio de 2,72% nos atendimentos por e-mail, sugerindo um maior envolvimento do público na busca por soluções e melhorias, o que é um indicador positivo do fortalecimento do diálogo entre a instituição e a sociedade.

É importante ressaltar, ainda, a importância da análise detalhada das manifestações realizada para identificação de padrões, pontos de tensão e oportunidades de intervenção, ação que está sendo realizada pela equipe da Ouvidoria, junto ao corpo técnico do Iphan, que se expressa na validação das respostas padrões dadas às manifestações mais relevantes que chegam até nós.

Outra ação pioneira apresentada neste relatório é o Projeto de Ouvidoria Ativa. Esse projeto permite que o Iphan atue de forma proativa na resolução de problemas e na implementação de medidas preventivas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e orientada para o atendimento das necessidades da população.

Nesse contexto, olhando pra frente, com esperança e determinação, a Ouvidoria-Geral do Iphan reafirma seu compromisso com a comunidade. Nosso foco permanecerá na ampliação da participação social, na humanização do atendimento e na garantia dos direitos dos usuários e usuárias dos serviços públicos. Seguiremos trilhando o caminho da transparência e da proximidade com o cidadão e cidadã, pois acreditamos que é através do diálogo aberto e da colaboração mútua que construiremos um futuro melhor para todos. Com humildade e dedicação, continuaremos a ser o ponto de apoio e confiança para aqueles que buscam voz e soluções. Juntos, fortaleceremos os laços que nos unem, enriquecendo nossa sociedade e preservando o valioso patrimônio cultural brasileiro para as gerações futuras. O amanhã nos aguarda com desafios, mas também com oportunidades, e estamos prontos e prontas para enfrentá-los lado a lado com a população brasileira.



## A Ouvidoria-Geral do Iphan agradece.

Gratidão e respeito a todos trabalhadores e trabalhadoras do Iphan e, especialmente, à sociedade que entra em contato conosco.

# MAIS SOBRE NÓS

Para conversar conosco acesse os canais abaixo.



Telefone

**61 2024-5570**



E-mail

**ouvidoria@iphan.gov.br**



Website

**falabr.cgu.gov.br**



Endereço

**SEPS 702/902, Bloco B, Centro  
Empresarial Brasília 50, Torre Iphan  
- Asa Sul, Brasília - DF, 70390-135**