

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

2025

Preparado por:

**Equipe da  
Ouvíndoria-Geral  
do Iphan**

**LEI 13.460/2017**

Conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos a Lei 13.460/2017 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

**ADRIANA FÁTIMA BORTOLI ARAÚJO**  
Diretora de Planejamento e Administração (DPA)

**ANDREY ROSENTHAL SCHLEE**  
Diretor de Patrimônio Material e Fiscalização (DEPAM)

**DEYVESSON ISRAEL ALVES GUSMÃO**  
Diretor de Patrimônio Imaterial (DPI)

**MARCIA DE FIGUEIREDO LUCENA LIRA**  
Diretora de Articulação, Fomento e Educação (DAFE)

**DANIEL BORGES SOMBRA**  
Diretor Substituto de Ações Estratégicas e Intersetoriais (DAEI)

**DANIELLE FREITAS HENDERSON**  
Ouvidora-Geral

**EQUIPE DA OUVIDORIA:**  
*Bárbara Lys Gomes Oliveira  
Cláudia Helena Marcolino  
Luciano Siqueira Cortez  
Ludmila dos Reis Sales  
Krislane de Andrade Matias  
Yara Pereira Lima Almeida*

# SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA-GERAL -----	05
APRESENTAÇÃO -----	06
ESTRUTURA DA OUVIDORA -----	08
PERFIL DE QUEM ENTRA EM CONTATO CONOSCO -----	10
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA -----	14
OUVIDORIA EM NÚMEROS -----	16
ENTREGAS -----	28
APRIMORAMENTO DOS INSTRUMENTOS GERENCIAIS -----	31
MELHORIAS NA TRANSPARÊNCIA ATIVA -----	32
AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E BENCHMARKING -----	33
EVENTOS E PARTICIPAÇÕES -----	35
PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS -----	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	44



# **SIGNIFICADO DAS SIGLAS**

AMAI – Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

CGU – Controladoria-Geral da União

CGPLAN - Coordenação-Geral de Planejamento e Orçamento

CNA – Centro Nacional de Arqueologia

CNL – Coordenação-Geral de Licenciamento Ambiental

DAEI – Departamento de Ações Estratégicas e Intersetoriais

DAFE – Departamento de Articulação, Fomento e Educação

DEPAM – Departamento de Patrimônio Material e Fiscalização

DPA – Departamento de Planejamento e Administração

DPI – Departamento de Patrimônio Imaterial

GAB - Gabinete da Presidência do Iphan

GTA – Guia de Transparência Ativa

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OUV – Ouvidoria-Geral do Iphan

OGU – Ouvidoria-Geral da União

SISOUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

STA – Sistema de Transparência Ativa

RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias

# MENSAGEM DA OUVIDORA-GERAL

## COM SATISFAÇÃO, APRESENTAMOS O RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO IPHAN DE 2024.

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

“

A Ouvidoria-Geral do Iphan é a porta de entrada para a voz da sociedade dentro da instituição. É por meio dela que cidadãos e cidadãs expressam suas sugestões, preocupações e, muitas vezes, suas dores. Nossa missão é ouvir, acolher e buscar soluções, garantindo que cada manifestação receba a devida atenção e que o diálogo entre o Iphan e a sociedade seja sempre aberto, transparente e respeitoso.

O ano de 2024 nos desafiou de diversas formas. O crescimento das demandas e a complexidade dos temas exigiram um esforço redobrado da equipe da Ouvidoria, que, mesmo diante de limitações estruturais e de pessoal, trabalhou com dedicação para atender a todas as pessoas que nos procuraram. Entre as manifestações recebidas, muitas diziam respeito ao enfrentamento do assédio e à discriminação no ambiente institucional, realidade que não pode mais ser ignorada e que exige compromisso contínuo com a escuta ativa e a proteção de quem denúncia.

Mas 2024 também foi um ano de avanços. Participamos de fóruns, eventos e rodas de conversa, ampliando os espaços de diálogo e fortalecendo o papel da Ouvidoria como um canal legítimo de participação social. Criamos estratégias para melhorar o atendimento e organizamos nossas atividades em dois núcleos: um dedicado ao tratamento das manifestações de ouvidoria e outro voltado à transparência e ao acesso à informação. Essa estruturação foi um passo fundamental para garantir mais eficiência e transparência na nossa atuação.

Sabemos que há muito a melhorar e que as desigualdades de gênero, classe, raça e cor impactam o acesso e a experiência de cada pessoa que nos procura. Por isso, reafirmamos nosso compromisso com um atendimento humanizado e atento à diversidade de realidades que compõem o Brasil. A Ouvidoria-Geral do Iphan não é apenas um setor administrativo – ela é, também, um espaço de cidadania no qual cada voz importa. Seguiremos firmes nessa missão, construindo pontes entre a sociedade e o Iphan, com o compromisso de tornar o serviço público mais acessível, transparente e justo para todas e todos.

”

**Danielle Henderson**

Ouvidora-Geral do Iphan

# APRESENTAÇÃO

O ano de 2024 foi de intensos desafios e conquistas para a Ouvidoria-Geral do Iphan. Em um cenário de constante crescimento das demandas, aprimoramos nossos processos, fortalecemos a transparência e ampliamos o diálogo com a sociedade.

A equipe da Ouvidoria passou por mudanças ao longo do ano, com a chegada e saída de profissionais que contribuíram para a construção de um ambiente de escuta ativa e resolutividade. Apesar do esforço contínuo, seguimos enfrentando um grande desafio: a insuficiência de pessoal diante do volume cada vez maior de manifestações e pedidos de informação. Essa realidade reforça a necessidade urgente de ampliação da equipe para garantir atendimento ágil e qualificado.

Além do crescimento geral das demandas, 2024 foi marcado por um aumento significativo de manifestações relacionadas a situações de assédio no Iphan, especialmente após o lançamento do Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual na Administração Pública Federal. Como instância de acolhimento e escuta sensível, a Ouvidoria-Geral atuou no encaminhamento adequado desses casos, garantindo que cada denúncia fosse tratada com o devido sigilo, respeito e compromisso com a integridade institucional.

Mesmo com as limitações, a Ouvidoria-Geral do Iphan consolidou sua atuação em diversas frentes. Participamos de eventos, fóruns e rodas de conversa, promovendo o diálogo com a sociedade e fortalecendo nossa rede de atuação. Também avançamos na estruturação interna do trabalho, organizando nossas atividades em dois núcleos: o Núcleo de Atendimento às Demandas de Ouvidoria (NAT) e o Núcleo de Transparência e Acesso à Informação (NTAI). Essa divisão permitiu maior foco e eficiência na análise das manifestações e pedidos de acesso à informação, preparando o caminho para a consolidação desses núcleos em 2025.

Este relatório apresenta os principais resultados do ano e reforça o compromisso da Ouvidoria-Geral com a escuta cidadã, a transparência e a melhoria contínua do atendimento. Seguimos firmes na missão de construir pontes entre a sociedade e o Iphan, buscando aprimorar nossas práticas e contribuir para um serviço público mais acessível e responsável.

A seguir 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 internas e externas dos cidadãos e cidadãs, 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. Queremos nos consolidar como entidade exemplar na promoção do diálogo entre o Iphan e a sociedade.

# ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Apesar da importância de sua atuação, a estrutura formal da Ouvidoria-Geral do Iphan ainda é reduzida, contando com a Ouvidora-Geral como cargo designado, com uma função de assistente técnico, conforme o Decreto nº 11.807, de 28 de novembro de 2023.

Ao longo de 2024, os esforços da Ouvidoria estiveram voltados para a organização dessas frentes de trabalho, mesmo diante das limitações com pessoal. Essa reestruturação interna foi essencial para aprimorar a gestão das demandas e preparar o terreno para a consolidação desses núcleos em 2025. No entanto, o aumento significativo do volume de manifestações e pedidos de informação reforça a necessidade urgente de adequação da equipe, garantindo que a Ouvidoria possa continuar cumprindo seu papel de forma eficiente e humanizada. Atualmente, a Ouvidoria-Geral conta com a seguinte composição de força de trabalho:

- 01 Ouvidora-Geral;
- 02 Servidores lotados no Iphan em exercício na OUV;
- 01 Assistente Técnico Administrativo Nível I 01;
- 02 Assistentes Técnico Administrativo Nível II; e
- 01 Estagiário Nível Superior.

Acerca dos cargos em comissão e das funções de confiança atribuídas para a Ouvidoria-Geral do Iphan, nossa unidade conta com as seguintes funções:

“a) Quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan:

<b>Denominação cargo/função</b>	<b>Cargo/função nº</b>	<b>CCE/FCE</b>	<b>Situação do cargo/função</b>
Ouvidora	01	FCE 1.13	Ocupado
Assistente Técnico	01	FCE 2.01	Vago



## Rede de pontos focais da Ouvidoria-Geral

Para que a Ouvidoria possa desempenhar seu trabalho de maneira qualitativa e tempestiva, contamos com a parceria dos pontos focais, tanto na sede quanto nos estados. A rede de pontos focais é essencial para o trabalho da Ouvidoria. São os pontos focais os responsáveis por responder e/ou encaminhar as demandas para as áreas técnicas nos estados e são fundamentais para a agilidade e monitoramento das demandas. Como resultado, conseguimos entregar respostas eficientes às manifestações de Ouvidoria e aos pedidos de Acesso à Informação do IPHAN.

## Núcleos da Ouvidoria-Geral

Diante do crescimento contínuo das demandas e da necessidade de aprimorar o atendimento ao cidadão e cidadã, a Ouvidoria-Geral organizou internamente suas atividades em dois núcleos de trabalho:

- Núcleo de Atendimento às Demandas de Ouvidoria (NAT): Responsável pelo tratamento das manifestações recebidas por meio do Fala.BR, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Este núcleo tem como objetivo garantir que cada manifestação seja analisada com atenção e que as respostas sejam dadas de forma clara e dentro dos prazos estabelecidos.
- Núcleo de Transparência e Acesso à Informação (NUTAI): Dedicado ao atendimento dos pedidos de informação encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), bem como à promoção da transparência ativa no Iphan. Esse núcleo assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e busca fortalecer a cultura de transparência dentro da instituição.



# PERFIL DE QUEM ENTRA EM CONTATO CONOSCO

Caracterizar o perfil dos usuários e usuárias que procuram a Ouvidoria-Geral auxilia a contextualizar para a instituição o perfil da população que busca seus serviços, além de contribuir para a construção de ações, programas e serviços mais especializados.

Apesar da participação identificada não atingir número significativo, visto que a maioria dos participantes opta por preencher a opção “não informado”, apresentamos os dados a seguir com o objetivo de incentivar os usuários e usuárias do Fala.BR a responder os quesitos de perfil. Assim será possível construir serviços que dialoguem com a realidade das pessoas que os utilizam.

+ 795

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**

**20 - 39 anos**

0,5%

**40 - 59 anos**

0,5%

**Não informaram**

99,2%

\*Os dados apresentados neste tópico foram extraídos do Painel Resouveu?, na data de 31/03/2025 e representam o período 01/01/2024 a 31/12/2024.

Apenas 30,3% das pessoas que entraram em contato com a Ouvidoria em 2024 informaram seu gênero. Desses respostas, 74 manifestantes (18,7%) identificaram-se com o gênero masculino e 46 (11,6%) com o gênero feminino. Essa distribuição pode indicar diferenças na participação entre os gêneros nas discussões sobre patrimônio cultural, licenciamento ambiental, arqueologia e outras funções do Iphan.



**DO TOTAL DE 795 MANIFESTAÇÕES, APENAS 74 RESPONDERAM SER DO SEXO MASCULINO**

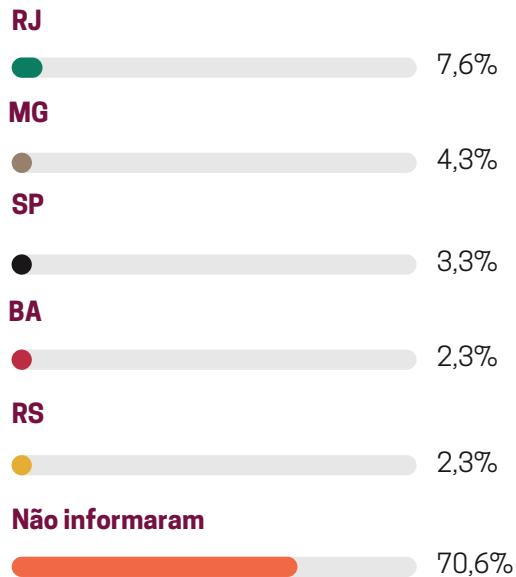


**DO TOTAL DE 795 MANIFESTAÇÕES, APENAS 46 RESPONDERAM SER DO SEXO FEMININO**

A Ouvidoria-Geral do Iphan tem como um de seus objetivos adaptar suas ações e práticas para garantir que o espaço seja inclusivo e sensível às necessidades de todos e todas, independente do gênero, criando um ambiente acolhedor e equitativo para que todas as pessoas possam expressar suas preocupações e demandas.



## DAS PESSOAS QUE OPTARAM POR RESPONDER SOBRE O LOCAL EM QUE MORAM



A distribuição geográfica das manifestações também é impactada pela alta taxa de respostas no campo "não informado" (70,6%). Dentre as respostas identificadas, observa-se que os estados do Rio de Janeiro (7,6%), Minas Gerais (4,3%) e São Paulo (3,3%) concentram o maior volume de demandas. Em seguida aparece Bahia (2,3%), Rio Grande do Sul (2,3%), Distrito Federal (1,8%), Paraná (1,5%), Amazonas (1,3%) e Goiás (1%).

Esses dados podem indicar maior engajamento dessas regiões com as questões relacionadas ao patrimônio cultural. Todavia, a coleta de informações mais precisas pode orientar a distribuição equitativa de serviços e recursos, garantindo atendimento mais adequado às necessidades de cada localidade.



A diversidade racial e étnica dos manifestantes é um aspecto relevante para a análise do perfil de manifestantes pela Ouvidoria. No entanto, 76,5% das manifestações não disponibilizaram essa informação. Dentre os respondentes, 14,2% se identificaram como brancos, 6% como pardos, 1,3% como pretos, 1,5% como amarelos e 0,2% como indígenas.

Esses dados ressaltam a relevância de iniciativas que incentivem a participação de grupos historicamente e culturalmente marginalizados, como quilombolas, ribeirinhos, populações negras e povos indígenas, garantindo representatividade nas discussões e ações voltadas para a preservação do patrimônio cultural.

A ausência de informações nos campos de perfil da plataforma Fala.BR é um desafio que compromete a precisão das análises e a efetividade das políticas públicas. Dessa forma, reiteramos a importância do preenchimento desses dados pelos usuários e usuárias, pois assim será possível aprimorar os serviços oferecidos pela Ouvidoria-Geral, pelo Iphan e promover atendimento mais inclusivo, representativo e alinhado às necessidades da sociedade brasileira.

# MANIFESTAÇÕES DE OVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Iphan promove o diálogo entre o Iphan e a sociedade. Cabe à Ouvidoria receber variados tipos de demandas, conhecidas como manifestações, e em seguida adotar os procedimentos necessários para que o atendimento seja realizado.

## Canais de atendimento da Ouvidoria

Canais de atendimento são todos os pontos de contato oferecidos por determinada unidade para a comunicação, prestação de serviços e/ou suporte ao cidadão. De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as pessoas podem apresentar manifestações perante a Ouvidoria-Geral através de diferentes canais de atendimento. Os principais canais de atendimento do Iphan são:



Fala.BR — Acesso à Informação Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: Fala.BR - Platarmação



Whatsapp/ Telefone: 61 9149-6794 / (61) 2024-5570 / 5572 / 5573 / 5574



E-mail: ouvidoria@iphan.gov.br



Atendimento presencial: SEPS 702/902, Bloco C, Torre A, 2º andar - Ouvidoria. De segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30.



Correspondência: A/C Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional . SEPS 702/902, Bloco C, Torre A, Bairro Asa Sul, Brasília - DF / 2º andar - Ouvidoria CEP: 70390-025 -Brasília – Distrito Federal



## Plataforma Fala.BR

O principal canal de acesso à Ouvidoria é através do Fala.BR, plataforma integrada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Por meio desse sistema, qualquer cidadão ou cidadã pode registrar e acompanhar manifestações de forma segura e transparente.



**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 DEPENDE DA ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS APURATÓRIOS COMPETENTES.  
RELATAR IRREGULARIDADES OU PROBLEMAS GRAVES.

Fonte: Ouvidoria-Geral do Iphan. Dados extraídos do Painel Resolveu. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> e controles internos da unidade. Acesso em 14/03/2025.

Além das manifestações descritas acima, na plataforma Fala.Br o cidadão ou cidadã pode realizar manifestações nas categorias "Simplifique!". Através do Simplifique!, a pessoa pode encaminhar sugestões de melhorias de serviços públicos, com o objetivo de ampliar a qualidade e facilitar o acesso à prestação dos serviços públicos.

Já a categoria "Comunicação", 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.

As manifestações registradas no Fala.BR são analisadas pela equipe da Ouvidoria-Geral, que verifica as informações e encaminha as demandas aos setores responsáveis dentro do Iphan. Após a análise, o cidadão ou cidadã recebe um retorno pelo próprio sistema.

Caso precise de ajuda para registrar sua manifestação, a Ouvidoria-Geral está disponível para orientar e esclarecer dúvidas sobre o uso da plataforma.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## ATENDIMENTO

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Iphan realizou 1.522 atendimentos, conforme apresentaremos abaixo. Este número reflete o compromisso contínuo da Ouvidoria em oferecer suporte e canal de comunicação eficiente, fortalecendo a relação entre o Instituto e os usuários dos serviços públicos dessa autarquia.

+ 1.522

Atendimentos realizados\*

Esse é o total de atendimentos dentre as situações ao lado.



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)

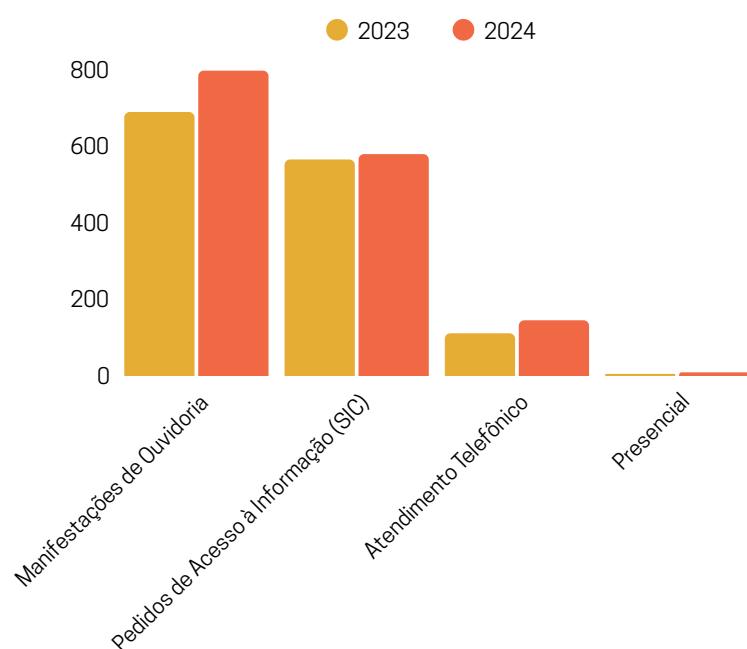


\*Fonte: Ouvidoria-Geral do Iphan (dados extraídos do Painel Resolveu?)  
<<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>, do Painel Lei de Acesso à Informação  
<<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>> e controles internos da unidade em 31/03/2025)

Quando comparados os atendimentos de 2024 aos do ano de 2023, observa-se um aumento de 11,75% no número total de atendimentos, com 160 atendimentos a mais, totalizando 1.522 registros. Os dados comparados incluem Manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Acesso à Informação, Atendimentos Telefônicos e Atendimentos Presenciais.

Em 2023, contabilizavam-se os e-mails recebidos no endereço eletrônico do SIC como atendimentos de pedidos de acesso à informação. Já em 2024, esses e-mails não foram considerados, pois o canal oficial para o recebimento dessas solicitações passou a ser, exclusivamente, o Fala.BR. Apesar disso, foram registrados 143 atendimentos realizados por telefone, reforçando os esforços da Ouvidoria-Geral do Iphan para diversificar e consolidar os canais de comunicação disponíveis. Essas mudanças refletem o compromisso contínuo em aprimorar os meios de atendimento ao cidadão, como pode-se observar na Tabela 2 e Gráfico 2, a seguir.

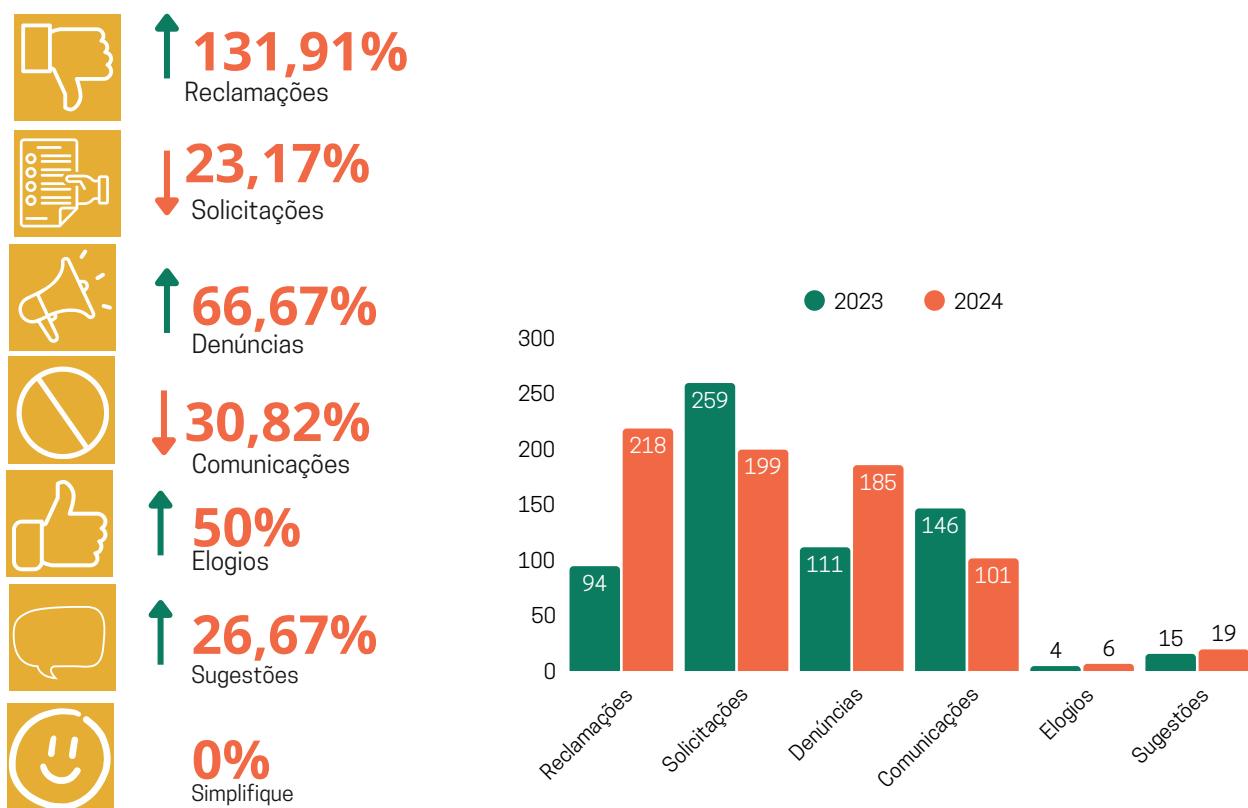
ATENDIMENTOS	2023	2024	DIFERENÇA ENTRE OS ANOS
MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA (FALA.BR)	687	795	108      15,72%
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (FALA.BR)	563	577	14      2,49%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	109	143	34      31,19%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	3	7	4      133,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.362</b>	<b>1.522</b>	<b>532</b> <b>11,75%</b>



Cumpre ressaltar que as demandas do Iphan são demandas singulares e divergem em conteúdo dos demais órgãos do Sistema de Ouvidorias. Em sua maioria, as manifestações e os pedidos de acesso à informação possuem caráter específico e sua análise requer conhecimento técnico especializado da unidade como conhecimento em arquitetura, arqueologia ou licenciamento ambiental, por exemplo.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR, NOS ANOS DE 2023 E 2024 (ART. 52, §1º. PORTARIA CGU N° 581/2021)

No total, em 2024, foram registradas 728 manifestações na Fala.BR, contra 629 em 2023, representando um aumento de 15,74%. A seguir, os dados mostram os diferentes tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Iphan e a variação entre os anos de 2023 e 2024.

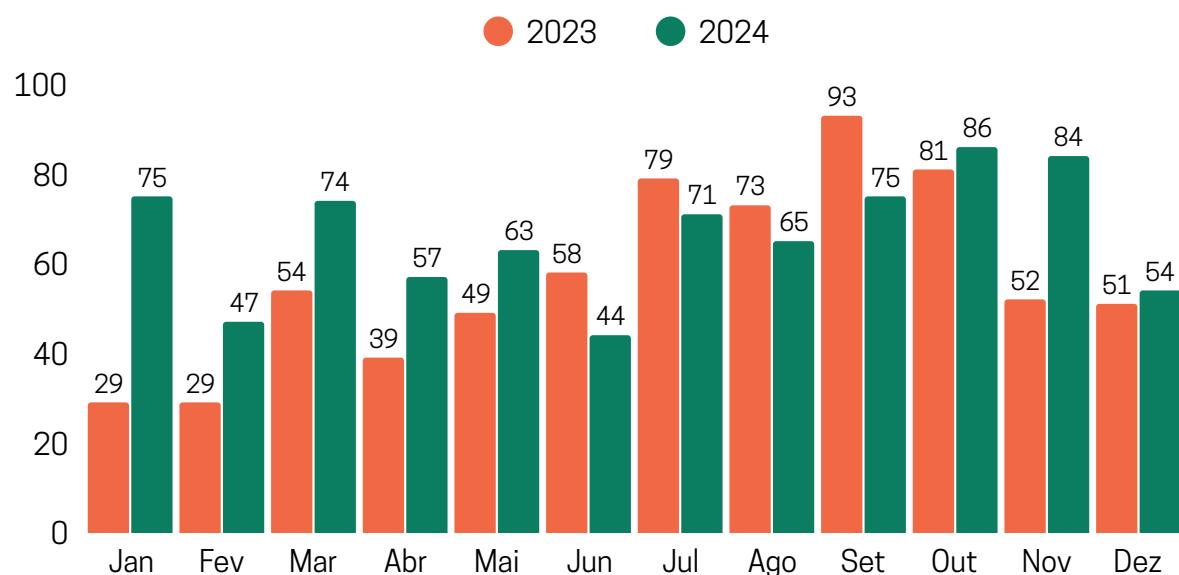


No total, em 2024, houve 795 manifestações registradas na Fala.BR, contra 687 em 2023, totalizando um aumento de 15,72 %. Das manifestações, 58 foram arquivadas em 2023, contra 67 em 2024, representando um aumento de 15,52%.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO*	2023	2024	DIFERENÇA ENTRE OS ANOS
RECLAMAÇÃO	94	218	124
SOLICITAÇÃO	259	199	-60
DENÚNCIA	111	185	74
SUGESTÃO	15	19	04
ELOGIO	04	06	02
SIMPLIFIQUE	—	—	—
COMUNICAÇÃO	146	101	-45
ARQUIVADAS	58	67	09
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>795</b>	<b>108</b>
			<b>15,72%</b>

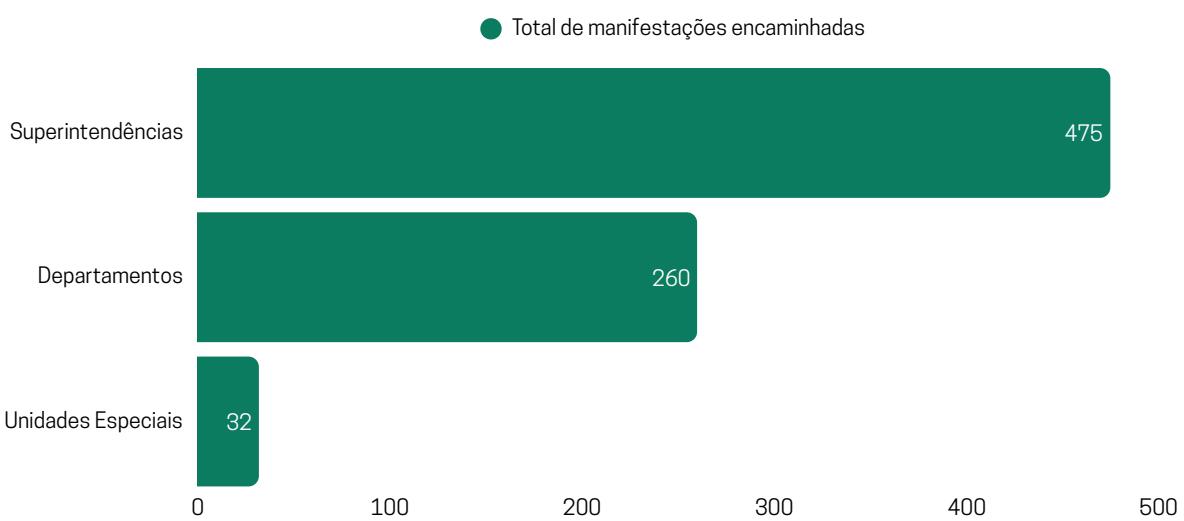
\*Fonte: Ouvidoria-Geral do Iphan (dados extraídos do Painel Resolveu?)  
 <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> e controles internos da unidade em 31/03/2025

A análise comparativa mensal entre o total de manifestações registradas em 2024 e 2023 revela um notável aumento de registros de manifestações de ouvidoria no Fala.BR, com um acréscimo de 158,6% no mês de janeiro/2024, comparado ao mesmo mês do ano anterior, conforme evidenciado no gráfico apresentado a seguir. Esse aumento apresentado indica uma significativa ampliação na participação e engajamento, ressaltando a importância crescente de ouvir e atender os usuários dos serviços oferecidos pelo Instituto.



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

Conforme dispõe o parágrafo 6º, do art. 18, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas do órgão. No gráfico a seguir são demonstradas as manifestações registradas na plataforma Fala.BR que foram encaminhadas às áreas. Na área dos departamentos, além dos departamentos de Patrimônio Material, Imaterial, Planejamento e Administração etc. encontram-se também o Gabinete da Presidência e as unidades a ele vinculadas, como a Ouvidoria-Geral e Corregedoria, por exemplo.



Das manifestações encaminhadas para as diferentes áreas, as solicitações somam um total de 229 registros. Desses, 5 foram arquivadas devido à falta de informações necessárias, enquanto as Comunicações (denúncias anônimas) alcançaram 116, sendo que 16 foram arquivadas por falta de indícios mínimos para a investigação de responsabilidades.

A Tabela 04 mostra as unidades do Iphan que receberam da Ouvidoria-Geral mais de 10 manifestações para análise. Essas unidades forneceram subsídios para elaboração das respostas finais enviadas aos usuários e usuárias.

<b>Unidade</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Comunicação</b>	<b>Qtde</b>
OUV	10	85	11	3	8	5	122
RJ	15	15	1		23	7	61
BA	8	10			16	16	50
DEPAM	1	6	1		2	2	12
DPA	5	16	3	1	3	2	30
MG	23	16			5	12	56
SP	123	13			3	4	143
CORREG				1	30	10	41
DF	2	3	2	2	3		12
SC	1	5			2	8	16
RS	6	7			16	6	35
DPI	2	7	1				10
CNA	3	6	4		2	1	16
GO	5				3	7	15
PR	2	5			4	2	13
DAFE	4	5	1			1	11
ÉTICA	1				6	10	17
GAB	4	6	1			2	13
<b>Total</b>	236	229	31	7	148	116	767
<b>ARQUIVADAS</b>	5	5			2	16	
<b>TOTAL GERAL</b>	241	234	31	7	150	132	767

Ao analisar os dados apresentados na tabela acima, é possível observar:

- Das 229 Solicitações registradas, a Ouvidoria-Geral forneceu respostas diretas para 85 delas e arquivou 5. Além disso, de maneira indireta e com o apoio dos pontos focais nas unidades, Departamento de Planejamento e Administração (DPA) contribuiu com informações em 16 solicitações. Esse número representa 6,9% do total de solicitações atendidas pela Ouvidoria-Geral, enquanto as respostas diretas e os arquivamentos representam 39,3%;
- Do total de 236 Reclamações, a Superintendência de São Paulo, por meio de seus pontos focais, analisou e subsidiou as respostas de 123 reclamações, representando 52,12% do total registrado na plataforma Fala.BR. O subassunto mais recorrente, no caso dessas solicitações, foi “atraso na análise de processos”, com 96 manifestações registradas, representando 78,05% do que foi subsidiado pela Superintendência de São Paulo;
- Entre Denúncias e Comunicações, destaca-se a Superintendência da Bahia, que contribuiu com subsídios para respostas de 32 denúncias e comunicações, das quais 25 versavam sobre o tema “Intervenção Irregular em Bem Tombado”; e
- À Corregedoria do Iphan foram tramitadas 30 Denúncias e Comunicações sob subassunto “Infração Disciplinar - Lei nº 8.112/1990.

## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES (ART. 52, §1º. PORTARIA CGU Nº 581/2021)

As manifestações de ouvidoria recebidas em 2024 abrangem aquelas que a Ouvidoria-Geral respondeu diretamente aos usuários e usuárias após análise, sem precisar encaminhá-las às unidades e, também as respostas que necessitam ser elaboradas junto às unidades. Essas manifestações podemos chamar de respostas “diretas” e respostas “com apoio técnico”, respectivamente.

As respostas diretas são possíveis, pois se tratam de respostas produzidas com informações disponíveis na transparência ativa do Iphan ou de temáticas frequentes onde a Ouvidoria já possui uma 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.

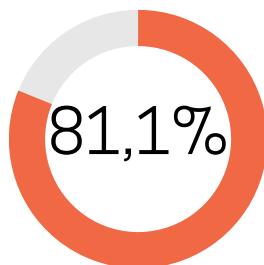
Já as manifestações respondidas com resposta “com apoio técnico”, como dito anteriormente, são as que a Ouvidoria-Geral contou com a colaboração das unidades especializadas para elaborar cada resposta ao usuário e usuária. Nesse processo, os pontos focais indicados pelos Departamentos, Unidades Especiais e Superintendências são fundamentais 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 análise prévia para verificar se há informações suficientes para apuração, como por exemplo: identificação da localização, fotos, vídeos etc. e então encaminha ao setor responsável pela fiscalização do bem. Após a fiscalização, a unidade responsável retorna a manifestação para a Ouvidoria-Geral com o resultado da apuração, que poderá ser classificado como procedente ou improcedente. Em seguida a Ouvidoria repassa o resultado ao cidadão ou cidadã denunciante.

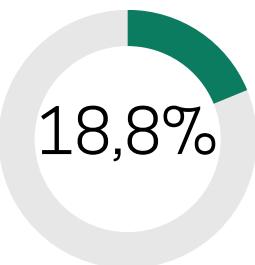


A maior quantidade de Reclamações registradas na plataforma Fala.BR trataram de **atrasos nas análises de processos de licenciamento ambiental**. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral encaminhou às Superintendências para verificação do andamento do processo. As respostas encaminhadas ao cidadão ou cidadã reclamante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

Observa-se que do total de 795 manifestações, 122 foram respondidas diretamente e não precisaram ser encaminhadas às unidades do Iphan. Somadas às manifestações arquivadas, que também necessitam de tratamento nas unidades, 150 manifestações receberam tratamento direto da Ouvidoria-Geral, o que representa 18,8% do total de manifestações Recebidas.



**ENCAMINHADAS  
PARA AS  
UNIDADES (645)**



**RESPONDIDAS  
DIRETAMENTE  
(150)**



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

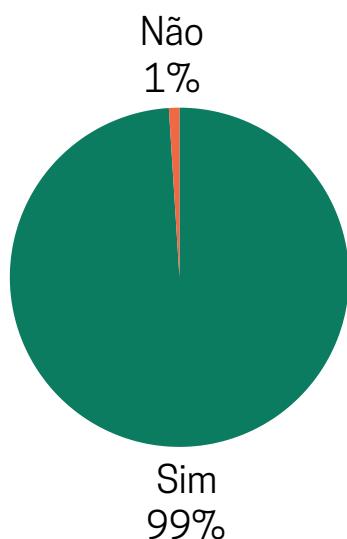
Quando resposta é encaminhada ao cidadão ou cidadã e a demanda é concluída pela ouvidoria, a CGU sugere ao cidadão ou cidadã que responda uma pesquisa de satisfação, onde é questionado se sua demanda foi resolvida. Nessa situação, o cidadão ou cidadã tem as seguintes opções de respostas: ‘sim’, ‘parcialmente’ ou ‘não’. O resultado da pesquisa é apresentado no Painel Resolveu?, que abrange os 330 órgãos da esfera federal cadastrados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), onde é possível realizar filtragem dos dados por órgão/entidade.

Na esfera federal, em 2024, foram registradas 1.048.286 manifestações, e 4,8% dos usuários responderam à pesquisa, equivalendo a 50.763 respondentes.

O Iphan, em 2024, recebeu 795 manifestações de ouvidoria. Quanto à resolutividade das demandas, de acordo com os dados extraídos do Painel Resolveu?, pode-se observar que 98,9% das manifestações encaminhadas ao Iphan foram consideradas resolvidas, enquanto apenas 1,0% não foram resolvidas.

Já no contexto geral de todos os órgãos federais, a resolutividade é de 83,7% para demandas resolvidas e 16,3% para não resolvidas, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.

## Percepção de resolutividade indicada pela Ouvidoria-Geral



## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E USUÁRIA

O nível de satisfação do usuário e da usuária também é obtido quando ele ou ela responde à pesquisa de satisfação do Fala.BR, desenvolvida pela CGU. A pergunta feita para medir a satisfação relativa ao atendimento é: "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?"



Em 2024, o resultado apontou uma média de 41,6% de satisfação com o atendimento do Iphan. As respostas foram distribuídas da seguinte forma: 25% dos respondentes se declararam muito satisfeitos, 14,58 % satisfeitos, 6,25 % avaliaram como regular, 10,42% insatisfeitos e 43,75% muito insatisfeitos.

Ressalte-se que o item “muito insatisfeitos” representa uma parcela significativa dos respondentes, com 47,7% das pessoas expressando alto nível de insatisfação com o atendimento do IPHAN em 2024.

Esse dado é preocupante, pois indica que quase da metade dos respondentes não estão satisfeitos com os serviços prestados. A alta taxa de insatisfação pode ser indicativo de diversos problemas, como: falhas na comunicação, demora no atendimento, falta de resolução eficaz das demandas, ou, até mesmo, percepção negativa geral sobre o serviço.

É essencial que o IPHAN analise detalhadamente os motivos dessa insatisfação para implementar melhorias e aumentar a qualidade do atendimento.

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria tem a responsabilidade de enviar a decisão final aos usuários em até 30 dias, podendo prorrogar esse prazo por mais 30 dias, se necessário. Além disso, as consultas às áreas técnicas devem ser respondidas no prazo de 20 dias, com a possibilidade de prorrogação por mais 20 dias mediante justificativa.

No contexto da transparência e controle social da Administração Pública, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu o *Painel Resolveu?*, ferramenta que fornece dados sobre manifestações de ouvidoria, incluindo denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação. O painel permite pesquisar, analisar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Entre os dados apresentados pelo Painel Resolveu?, destaca-se o Tempo Médio de Resposta. No ano de 2024, os órgãos cadastrados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal responderam às manifestações em um tempo médio de 12,82 dias. No mesmo período, o Iphan apresentou respostas conclusivas em média 36,33 dias na Plataforma Fala.BR, representando um aumento de 11,64 dias em comparação com o ano de 2023.

Além disso, analisando o fluxo interno das manifestações, o tempo médio entre o envio da manifestação pela Ouvidoria para a área técnica e a devolução da resposta à Ouvidoria foi de 16 dias. Esse dado reflete o período para a análise e elaboração da resposta pelas unidades técnicas antes do envio da resposta final ao usuário.

Em 2024, 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. Já as que necessitam de envio para área técnica são tratadas na unidade pelo ponto focal da Ouvidoria-Geral com apoio de sua unidade.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA PLATAFORMA FALA.BR

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR os usuários e usuárias são orientados a selecionar o assunto correspondente em uma lista sugerida pelo sistema.

No gráfico subsequente, é apresentado o *ranking* dos assuntos mais frequentemente escolhidos pelos cidadãos. Vale ressaltar que foram excluídos da análise os assuntos que obtiveram menos de 10 respostas.



# ENTREGAS

## AÇÕES, PROJETOS E MELHORIAS

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do IPHAN consolidou seu compromisso com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão e cidadã. A atuação focada na melhoria contínua dos serviços fortaleceu a interlocução entre a sociedade civil e a instituição. Este capítulo apresenta um panorama dos principais resultados alcançados e das entregas realizadas ao longo do ano, evidenciando o impacto das ações desenvolvidas.

### Monitoramento CGU

Em fevereiro a Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (CGU/OGU) iniciou os trabalhos junto à Ouvidoria-Geral do Iphan para a Avaliação de Ouvidoria em nossa unidade. A ação, fundamentada nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º do Decreto nº 9.681/2019, teve como objetivo conhecer, analisar e discutir os seguintes itens:

- estrutura e serviços prestados;
- canais de atendimento;
- comunicação e interação com o gestor;
- fluxos e normativos aplicados;
- relatórios da unidade; e
- desafios e boas práticas.

### Treinamento da 3ª Turma de Pontos Focais da Ouvidoria-Geral do IPHAN



No dia 09/07/2024, foi realizado a 3ª Turma de Treinamento dos Pontos Focais da Ouvidoria-Geral do IPHAN. O objetivo do treinamento foi capacitar os(as) pontos focais da Ouvidoria-Geral no uso do módulo de tratamento do Fala.BR, além de dúvidas sobre o processamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O evento foi transmitido ao vivo pelo YouTube e contou com a participação de servidores(as) de diversas superintendências e unidades do IPHAN. O treinamento foi oportunidade para alinhamento de práticas e troca de experiências entre as pessoas participantes, com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado aos cidadãos e cidadãs.

## Semana da Integridade do IPHAN 2024



A abertura da Semana da Integridade do IPHAN 2024 contou com a participação do presidente do IPHAN, Leandro Grass, que destacou a relevância do fortalecimento da cultura de integridade e transparência dentro da instituição e reuniu as principais instâncias de integridade da autarquia, com a presença da Ouvidora-Geral, da Corregedora, da Auditora-Chefe Substituta, da Coordenadora de Integridade da Secretaria Executiva da Comissão de Ética.

A homenagem marcou o início de uma série de atividades 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 os planos de ação para o ano de 2025.

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

A Ouvidoria-Geral do IPHAN promoveu, no dia 20 de dezembro de 2024, a palestra "Racismo Institucional, Letramento Racial e Registro Correto de Denúncias no fala.br", como parte da Semana da Integridade. Conduzida pela 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 apresentou aos participantes como é realizado o registro adequado de denúncias na Plataforma Fala.BR.





## Oficina do Planejamento Estratégico do Iphan

Em 9 de dezembro de 2024, foi realizada em Brasília-DF, no auditório Heloísa Alberto Torres, a primeira Oficina de Planejamento Estratégico do IPHAN. O encontro reuniu profissionais e autoridades do Instituto com o objetivo de 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, identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, para definir metas e estratégias alinhadas às necessidades do patrimônio cultural e às demandas da sociedade. A participação da Ouvidora-Geral do IPHAN foi inédita. Na ocasião foi possível apresentar as demandas da sociedade para a construção de um planejamento estratégico representativo e inclusivo.

# Aprimoramento dos Instrumentos Gerenciais

## Boletins Bimestrais e Relatórios Técnicos Gerenciais

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria do Iphan divulgou cinco Boletins Bimestrais. Os boletins consolidaram-se como instrumento essencial para a sistematização e análise das demandas recebidas pelo instituto. Neste ano, o Boletim passou por importantes aprimoramentos em relação a 2023, tornando-se mais informativo e estratégico para a gestão do Iphan.

Uma das principais mudanças foi a reformulação do layout, que passou a incorporar a nova identidade visual da Ouvidoria, desenvolvida pela Coordenação-Geral de Comunicação Institucional (CGCOM). Essa atualização conferiu maior uniformidade visual e reforçou a nossa identidade institucional.

Houve avanço significativo na categorização das manifestações. Em 2024, foi implementada a classificação das manifestações por subassunto, o que permitiu análise mais detalhada e precisa das demandas. Essa melhoria possibilitou a identificação de padrões e tendências específicas dentro dos temas mais recorrentes. Por exemplo, observou-se que a Superintendência do Iphan em São Paulo recebeu o maior número de reclamações relacionadas ao subassunto "Atraso na análise de processo de licenciamento ambiental", dentro do assunto mais amplo "Patrimônio Cultural". Já o subassunto "Intervenção em Bem Cultural Tombado" revelou-se uma demanda recorrente entre diversas Superintendências do instituto.

Essas mudanças trouxeram impactos positivos para a gestão institucional. A identificação dos subassuntos mais demandados permite que as unidades do Iphan direcionem esforços de forma mais eficiente, priorizando a resolução de questões críticas e implementando medidas para otimizar o atendimento às demandas, como a criação de Respostas Padrões.

A Ouvidoria também produz Relatórios Técnicos Gerenciais, elaborados a partir de solicitações das áreas técnicas do Iphan para apuração de demandas específicas. Esses relatórios fornecem um diagnóstico detalhado sobre manifestações relacionadas a determinados temas ou unidades, permitindo compreensão mais aprofundada dos desafios e oportunidades em cada contexto. Em 2024, foram produzidos relatórios para áreas como a Coordenação-Geral de Licenciamento Ambiental (CNL) sobre as questões de licenciamento na Superintendência do Iphan em São Paulo, contribuindo para uma gestão mais informada e eficaz.



# Melhorias na Transparência Ativa

A transparência ativa refere-se à obrigação dos órgãos e entidades da administração pública de divulgar proativamente informações de interesse coletivo ou geral, sem que haja necessidade de solicitação por parte dos cidadãos, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011). Essa prática visa garantir que dados essenciais, como gastos públicos, licitações, políticas, programas e ações governamentais, sejam disponibilizados de forma clara, acessível e atualizada em portais e plataformas oficiais, promovendo a participação social e o controle democrático.

No âmbito da Ouvidoria-Geral do IPHAN, iniciou-se, no ano de 2024, a publicação de “orientações gerais”. Ao todo, foram publicadas 04 (quatro) orientações durante o ano. O objetivo dessas publicações é garantir que a administração pública cumpra os princípios de acesso à informação e o correto atendimento às manifestações de ouvidoria, conforme estabelecido pelos preceitos legais. Essas orientações estabelecem diretrizes claras para que gestores, técnicos e prestadores de serviço do IPHAN organizem e disponibilizem dados de maneira acessível, atualizada e compreensível, promovendo a participação social e o controle democrático.

Por fim, as orientações também servem como um guia para a padronização e a melhoria contínua dos processos de transparência, garantindo que as informações sejam divulgadas de forma clara, organizada e em conformidade com a legislação vigente, como a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as legislações de competência da Ouvidoria.



# AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E **BENCHMARKING**

## Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias dos Serviços Internos do Iphan

A Ouvidoria-Geral do Iphan tem investido continuamente em ações de comunicação e divulgação para ampliar o conhecimento sobre sua atuação e fortalecer o vínculo com os públicos interno e externo. Em 2024, diversas iniciativas foram implementadas com o objetivo de aprimorar a transparência, orientar servidores e colaboradores e engajar a sociedade na participação ativa junto ao instituto.

Entre as principais ações destacamos a “Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Usuárias dos Serviços Internos do Iphan”, desenvolvida para avaliar e aprimorar os serviços da Ouvidoria Interna.

O questionário, composto por 37 perguntas e um campo aberto para comentários, possibilitou que servidores e colaboradores expressassem suas opiniões sobre a qualidade dos serviços e os desafios enfrentados. A pesquisa foi amplamente divulgada por meio da intranet e de cartazes afixados na sede e nas superintendências do Iphan, alcançando 263 respondentes.



**Cumprimento dos prazos de Ouvidoria**

A Ouvidoria-Geral do Iphan reforça a importância do cumprimento dos prazos de resposta das demandas recebidas da sociedade (manifestações e pedidos de acesso à informação). O atendimento a essas solicitações busca garantir o compromisso do Iphan com a transparência e a participação social.

**Prazos legais para resposta:**

- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias para a Ouvidoria responder às solicitações
- Manifestações da Ouvidoria (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios): 30 dias para a Ouvidoria responder às manifestações

**Consequências de não cumprimento:**

- O não cumprimento dos prazos pode gerar sanções para a instituição, além de prejudicar a imagem e a credibilidade desta perante a sociedade.

**Em caso de descumprimento dos prazos, a CGU pode:**

- Notificar o órgão ou entidade responsável pelo descumprimento para que tome as providências cabíveis.
- Aplicar ação judicial contra o órgão ou entidade responsável pelo descumprimento.

**Publicar a informação sobre o descumprimento no Portal da Transparência.**

**Brasão do Brasil**

## Canal de avisos, orientações e publicações

Além da pesquisa, a Ouvidoria utilizou a Intranet como um canal estratégico para compartilhar avisos, orientações e publicações institucionais. Dentre os temas abordados, destacam-se as orientações destinadas aos Pontos Focais da Ouvidoria, reforçando a importância do cumprimento dos prazos de resposta e das boas práticas no atendimento às manifestações.

## Redes Sociais

No âmbito das redes sociais, a Ouvidoria, em parceria com a Coordenação-Geral de Comunicação Institucional (CGCOM), produziu vídeo para a conta oficial do Iphan no Instagram com o objetivo de informar a sociedade sobre o papel da Ouvidoria.

A peça audiovisual destacou a importância desse canal de escuta e mediação e incentivou a população a utilizá-lo para relatar demandas, sugestões e preocupações relacionadas ao patrimônio cultural.

Confira em: <https://bit.ly/43n0GoO>



# EVENTOS E PARTICIPAÇÕES

Ao longo de 2024, a Ouvidoria-Geral do IPHAN esteve presente em diversos eventos e iniciativas estratégicas, reforçando sua atuação no aprimoramento da gestão pública e na promoção do diálogo institucional. A participação em seminários, encontros e capacitações contribuiu para o fortalecimento das práticas de governança e para a ampliação da escuta ativa junto à sociedade. Nesta seção, serão incluídas as principais atividades e seus desdobramentos.

## 4ª Conferência Nacional de Cultura (CNC)

A Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) foi convidada pela Ouvidoria do Ministério da Cultura para participar ativamente da 4ª Conferência Nacional de Cultura- CNC, realizada no Centro de Convenções Ulysses Guimarães, em Brasília/DF, no período de 04 a 08/03/2024, na modalidade presencial. Na oportunidade, a Ouvidoria do IPHAN pode realizar atendimentos presenciais aos participantes do evento, bem como, apresentou os canais de atendimento do Governo Federal para o registro de manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação.



Fonte: Arquivo Ouvidoria-Geral do Iphan, acesso em 20/03/2025.

## Seminário de Ouvidorias em João Pessoa



Fonte: Arquivo Ouvidoria-Geral do Iphan, acesso em 20/03/2025

A Ouvidoria-Geral do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) foi convidada para a 1ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024. O evento foi realizado nos dias 04 e 05 de junho em João Pessoa - PB com o objetivo de reunir ouvidoras e ouvidores de todos os entes federativos e poderes para a difusão de conhecimentos e troca de experiências.

Tendo como principais pautas a avaliação de serviços públicos, a construção de carta de serviços, a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento social e competências a serem desenvolvidas para o melhor atendimento em ouvidoria.

## Palestra: “Direitos Humanos e Proteção de Dados: Construindo a Política de Proteção de Dados”

No dia 08 de maio, das 15h às 17h, o auditório do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) sediou a palestra “Direitos Humanos e Proteção de Dados: Construindo a Política de Proteção de Dados”. O evento discutiu a importância da proteção de dados no contexto dos direitos humanos, com o apoio da Câmara Técnica de Proteção de Dados.



Fonte: site do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome <<https://bit.ly/3FL4V5E>>, em 20/03/2025.

## Seminário Internacional de Acesso à Informação

No dia 14 de maio, a Ouvidoria-Geral do Iphan esteve presente no Seminário Internacional de Acesso à Informação, com o tema Transparência e Democracia Ambiental. O evento marcou a comemoração dos 12 anos da Lei de Acesso à Informação. O Seminário contou com painéis nos seguintes temas: Acesso à Informação na temática do Meio Ambiente – A evolução do Tema na América Latina; Liberdade de Expressão e controle social em temas ambientais; e Abertura de Dados Ambientais. Representantes do Ministério do Desenvolvimento Social - MDS abriram o evento, seguido por palestrantes que abordaram legislações e melhores práticas. A Ouvidoria do Iphan esteve presente na plateia como ouvinte, contribuindo para o debate. O evento refletiu o compromisso do MDS com a proteção e privacidade dos dados pessoais. O Seminário Internacional acontecerá de forma conjugada à reunião da Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), que será sediada em Brasília, sendo a sessão aberta desta reunião. As sessões fechadas da reunião da RTA, restrita aos seus membros, ocorrerão nos dias 15 e 16 de maio.



Fonte: site da Controladora-Geral da União <Seminário Internacional de Acesso à Informação — Controladoria-Geral da União>, em 20/03/2025.

## **Programa Integridade em Cena**

No dia 27 de junho de 2024, a Ouvidoria do IPHAN participou remotamente, via Microsoft Teams, do evento “Ouvidoria e Acesso à Informação: Como responder de forma efetiva?”. O evento focou na integração entre diferentes setores e na promoção da integridade nas políticas públicas, com destaque para o tema "Ouvidoria e Acesso à Informação: Como responder de forma efetiva?". A evento também discutiu também o Programa de Integridade do Ministério da Cultura e suas entidades vinculadas, visando promover transparência e conformidade com os valores da Administração Pública.



Fonte: página do Ministério da Cultura <<https://bit.ly/4jjsml3>>, em 20/03/2025.

## Ouvidorias Públicas e Participação Social

A Ouvidoria do IPHAN participou remotamente do evento Ouvidorias Públicas e Participação Social, realizado em 9 de outubro de 2024 em Brasília. Promovido pela Ouvidoria-Geral da União e pela Secretaria-Geral da Presidência da República, o evento teve como objetivo fomentar reflexões e diálogos sobre o papel das ouvidorias públicas federais na agenda de participação social, além de mapear desafios e perspectivas para melhorar essa relação nas políticas públicas.



Fonte: Ouvidoria Geral da União. <<https://bit.ly/4cbOSK1>>, em 20/03/2025.

## 2ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024

A Ouvidoria do IPHAN participou online da 2ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024 , promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) em parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV). Realizado virtualmente entre 22 de outubro e 19 de novembro, o seminário contorno com painéis e workshops sobre temas como cartas de serviços, combate aos assédios, mediação de conflitos, inovação em ouvidoria, LAI e LGPD.



Fonte: Ouvidoria Geral da União <<https://bit.ly/43BzzZ4>>, em 20/03/2025.

## Semana de Inovação - Enap

A Ouvidoria-Geral do IPHAN esteve presente na Semana de Inovação 2024, realizada nos dias 29 a 31 de Outubro, em Brasília. O evento reuniu diversos órgãos e profissionais para discutir soluções inovadoras e compartilhar experiências no setor público. A participação presencial da Ouvidoria-Geral reforça seu compromisso com a busca por novas práticas e tecnologias que possam aprimorar os serviços oferecidos ao cidadão. A Semana de Inovação foi uma oportunidade para a Ouvidoria se conectar com iniciativas de transformação digital e fortalecer sua atuação voltada para transparência e eficiência no atendimento ao público.



Fonte: site ENAP – Escola Nacional de Administração Pública <<https://bit.ly/4hV2lqM>>, em 20/03/2025.

## Diálogos temáticos

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou do primeiro encontro, realizado via Teams, da reunião 'Diálogos Temáticos com as Ouvidorias SisOUV', promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Ao longo de seis encontros, foram abordados temas relacionados ao Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD). O PFPEAD surgiu da necessidade de formalizar orientações e diretrizes sobre saúde física e mental para a Administração Pública Federal.



Fonte: Ouvidoria Geral da União < Diálogos Temáticos - 2024 — Ouvidorias.gov>, em 20/03/2025.



## 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. O destaque do encontro foi a palestra com a influenciadora 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.

Fonte: site da ENAP <<https://bit.ly/4I9JZoS>>, em 20/03/2025.

## 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 (OGU), 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.



Fonte: Ouvidoria Geral da União <<https://bit.ly/4iQtVH1>>, em 20/03/2025.

# PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS



A Ouvidoria-Geral do Iphan tem buscado constantemente aprimorar seus processos para garantir um atendimento mais eficiente e ágil à sociedade. Em 2024, foi dado enfoque especial à qualificação das respostas oferecidas, reforçando a comunicação entre a Ouvidoria e as unidades técnicas do Instituto. O objetivo foi assegurar que as manifestações fossem tratadas com maior precisão, considerando as particularidades de cada demanda e promover diálogo mais próximo com as áreas responsáveis.

Além disso, a Ouvidoria revisou fluxos internos, priorizando a otimização do tempo de resposta e a melhoria da experiência dos usuários e usuárias do serviço. A análise dos principais tipos de manifestações permitiu a identificação de gargalos e a implementação de ajustes que facilitaram a tramitação dos pedidos.

A Ouvidoria-Geral do Iphan tem monitorado regularmente as manifestações recebidas por meio do Boletim Bimestral, o que tem permitido a identificação de problemas recorrentes e a adoção de medidas para aprimorar o atendimento e a tramitação das demandas. Em 2024, a análise desses dados evidenciou que o principal tipo de Manifestação registrada no Fala.BR foi Reclamação, com destaque para o subassunto “Atraso na análise dos processos de licenciamento ambiental”. A Superintendência do Iphan em São Paulo se destacou como a unidade com o maior número de registros, somando 103 reclamações relacionadas a esse tema.

Diante desse cenário, a Ouvidoria-Geral foi convidada pelo Coordenador-Geral de Licenciamento Ambiental para participar de reuniões presenciais nos dias 10 e 11 de outubro de 2024, na Superintendência do Iphan-SP. A participação nesses encontros foi fundamental para promover o alinhamento entre as áreas envolvidas, esclarecer os questionamentos frequentes e fortalecer a articulação institucional em torno da melhoria dos processos de licenciamento.

O encontro também possibilitou a troca de informações sobre Integridade, participação social e o fortalecimento da Ouvidoria Interna, contribuindo para a elaboração de estratégias que qualifiquem o atendimento ao cidadão. Outra questão relevante identificada no Boletim Bimestral foi a recorrência de atrasos na tramitação e na qualidade das manifestações encaminhadas a algumas unidades técnicas.

Nos dias 18 e 19 de dezembro de 2024, a Ouvidoria-Geral promoveu o evento “Integra: Fortalecendo a Gestão e o Atendimento ao Cidadão”, reunindo servidores, servidores e colaboradores do Iphan-RJ e de unidades especiais do Instituto no estado. O foco foi reforçar o papel da Ouvidoria como instância de integridade, abordar os desafios no atendimento ao cidadão e discutir soluções para questões recorrentes, como depredação do patrimônio material e conservação. Além disso, foi realizado um bate-papo sobre licenciamento ambiental, conduzido pelo Coordenador-Geral de Licenciamento Ambiental do Iphan, com análise detalhada da tramitação das demandas no Fala.BR.

Como parte das soluções para otimizar o tempo de resposta ao Cidadão, a Ouvidoria-geral também investiu na validação de respostas padrão junto às áreas técnicas. Essa iniciativa permite que a Ouvidoria consulte um arquivo consolidado de resposta padronizadas em vez de acionar a área técnica a cada nova demanda, reduzindo o tempo de tramitação das manifestações. Entre os temas que já tiveram suas respostas validadas, destacam-se: “Intervenção em bem imóvel tombado ou em área entorno”, “Pesquisa Acadêmicas” e “Licenciamento de atividade de parcelamento de solo no Distrito Federal”.

Diante dos desafios identificados, a Ouvidoria-Geral tem adotado medidas concretas para aprimorar a qualidade das respostas, reduzir prazos e fortalecer a interlocução com as áreas técnicas. O trabalho continua em constante evolução, sempre com o objetivo de qualificar ainda mais os serviços prestados e garantir que as manifestações dos cidadãos sejam tratadas com a atenção e o rigor que merecem.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um aspecto marcante do ano de 2024 foi o aumento geral das demandas. Além disso, no último ano houve um crescimento significativo de denúncias relacionadas a assédio no Iphan, especialmente após a implementação do Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual na Administração Pública Federal.

Enquanto Ouvidoria-Geral, atuamos como canal de acolhimento e escuta especializada, direcionando todas as manifestações referentes a essas situações. Nossa papel é assegurar que cada caso fosse tratado com sigilo e respeito.

Apesar de não conseguirmos caracterizar o perfil exato dos usuários e usuárias que procuram a Ouvidoria-Geral do Iphan, pois a maioria dos participantes optaram por preencher a opção "não informado", foi possível identificar alguns dados. Entre as pessoas que responderam a participação identificada, a maior parte é do sexo masculino, da região sudeste e se auto identificam enquanto pessoas brancas.

Ao longo de 2024 foram mais de 795 manifestações registradas pelo diversos canais de atendimento e mais de 1.522 atendimentos realizados, somando as manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação, atendimento por telefone e atendimento presencial. Em relação ao ano de 2023, houve aumento nas manifestações de ouvidoria, nos pedidos de acesso à informação e nos atendimentos presenciais e via telefone. Por outro lado, houve queda no número de solicitações e de comunicações realizadas. Acerca da resolutividade das manifestações, a partir de consulta ao *Painel Resolveu?*, 98.9% das manifestações encaminhadas ao Iphan foram consideradas resolvidas.

Para os próximos anos temos alguns desafios: aumentar o nível de satisfação dos usuários e usuárias com os nossos serviços, aprimorar a resolutividade das demandas, reduzir prazos de resposta, ampliar a comunicação com as unidades do Iphan e fortalecer a transparência ativa. Essas são as prioridades. Entre os obstáculos que enfrentamos está a ampliação da equipe, condição essencial para oferecermos atendimento ágil, qualificado e alinhado às expectativas sociais. Apesar de todas as limitações, a dedicação da equipe atual tem garantido avanços significativos, demonstrando o potencial da Ouvidoria quando devidamente estruturada. Por fim, é importante destacar o compromisso desta Ouvidoria-Geral com a transparência e a democracia participativa.

Os progressos alcançados em 2024 evidenciam a capacidade da equipe em superar desafios e melhorar continuamente seus processos, nosso compromisso com o trabalho e com a inovação. Entendemos que as experiências que acumulamos são fundamentais para construir uma Ouvidoria-Geral mais acessível, eficiente e sintonizada com as nossas demandas internas e com as expectativas da sociedade.

## 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**