



BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA-GERAL IPHAN

MAIO / JUNHO 2024

**TOTAL
DE
DEMANDAS**

219

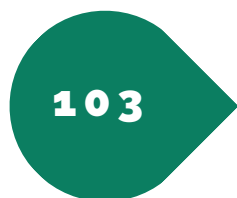
Soma de manifestações, pedidos de acesso à informação e atendimentos: telefônico, presencial e e-mails

↓ 26,26%

Diminuição de 78 demandas comparadas ao bimestre anterior (297).

Os dados apresentados se referem à análise feita no período de 01/05/2024 a 30/06/2024.

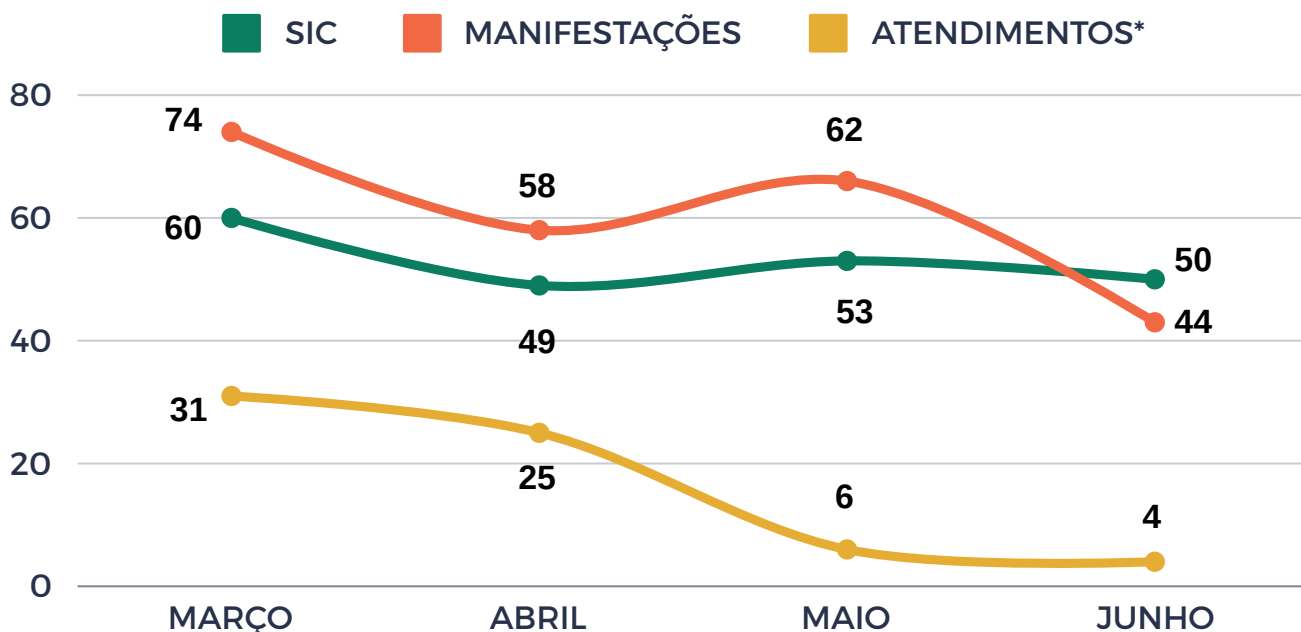
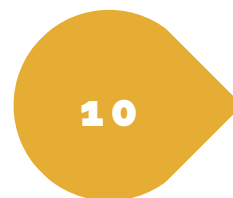
**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO***



**MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA***



ATENDIMENTOS



*Dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel da LAI da CGU no dia 10/07/2024.

*Em atendimentos estão inclusos os atendimentos presencial, telefônico e e-mails em que contém resposta personalizada da ouvidoria.

DADOS GERAIS DO BIMESTRE

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/05 A 30/06



106

Soma das manifestações registradas no Fala.BR



19.70%

Queda de 23 manifestações comparadas ao bimestre anterior (132).

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 01/05 A 30/06



103

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



5,50%

Queda de 3 pedidos comparados com o bimestre anterior (109).

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 01/05 A 30/06



10

Soma dos atendimentos telefônicos registradas na Ouvidoria



54,55%

Queda de 12 atendimentos telefônicos comparados com o bimestre anterior (22).

DADOS GERAIS MENSAIS

MAIO



**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
16 dias**



**MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
35,5 dias**

JUNHO



**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
10 dias**



**MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
22,4 dias**



**ATENDIMENTO
TELEFÔNICO
MAIO + JUNHO**



**TEMPO MÉDIO
13 MIN**



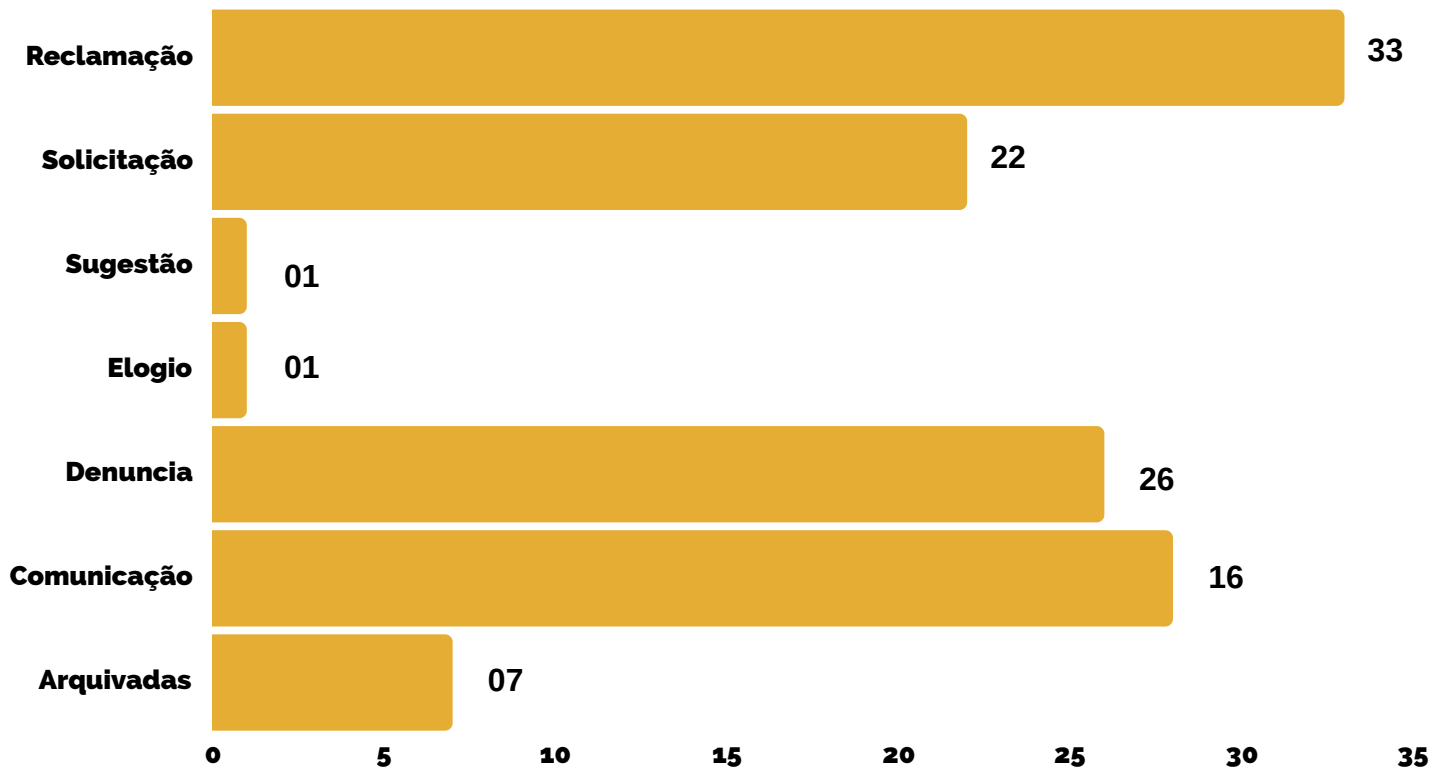
**ATENDIMENTO
PRESENCIAL
MAIO + JUNHO**



**TEMPO MÉDIO
0 MIN**

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



ÁREAS MAIS DEMANDADAS*



* Para apresentação das áreas mais demandadas foram extraídas as áreas que continham mais de 05 (cinco) manifestações, com exceção das Unidades Especiais, pois apenas 02 (duas) unidades foram demandadas no período.

Fonte dos dados: Painel "Resolveu?" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 10/07/2024

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ÁREAS MAIS DEMANDADAS POR ASSUNTO

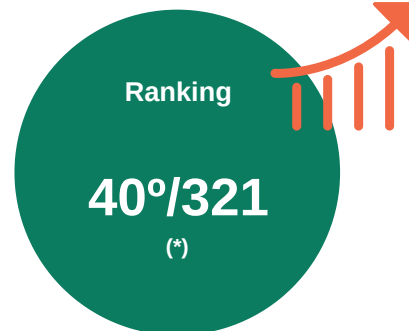
O IPHAN-SP recebeu maior número de Reclamações por atraso nas análises dos processos (20)

O IPHAN-GO recebeu 03 (três) comunicações de irregularidade sobre intervenção irregular em bem tombado

04 (quatro) denúncias foram encaminhadas à Corregedoria e/ou Comissão de Ética do Iphan referentes à Assédio Moral e estão sendo averiguadas

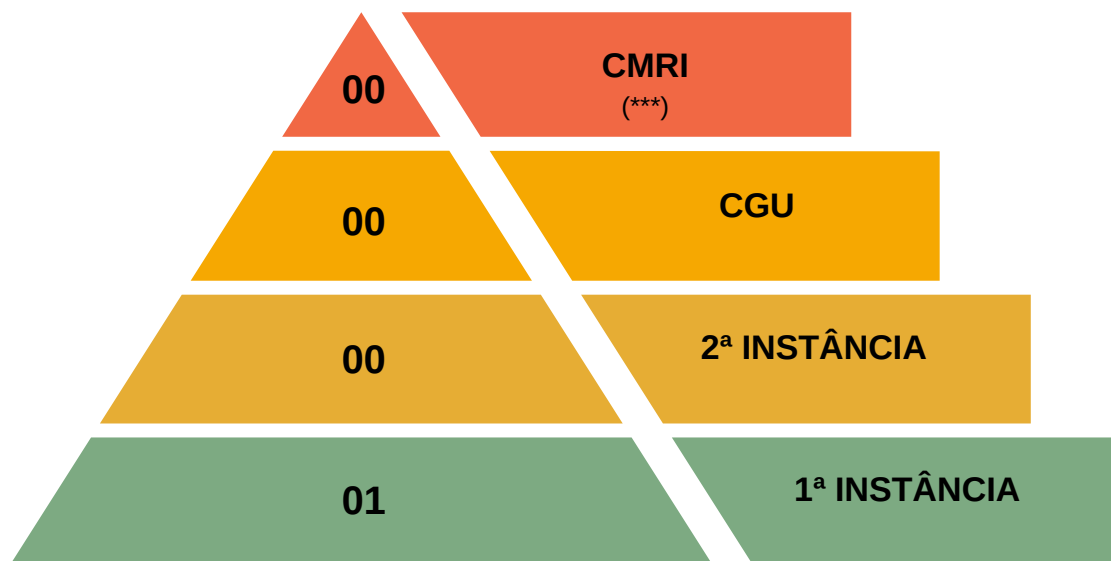
A Ouvidoria-Geral do Iphan atendeu 04 (quatro) Solicitações de emissão de Certidão de Tombamento

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Recursos no Bimestre

01



*A 40ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.

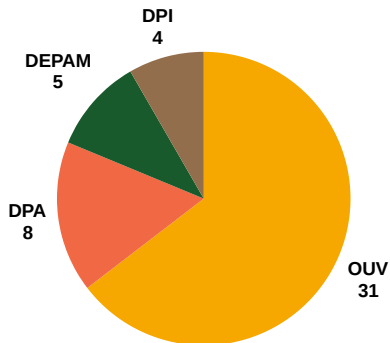
** No momento da extração de dados do Painel LAI (CGU) não havia omissões registradas (10/07/2024).

*** Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI

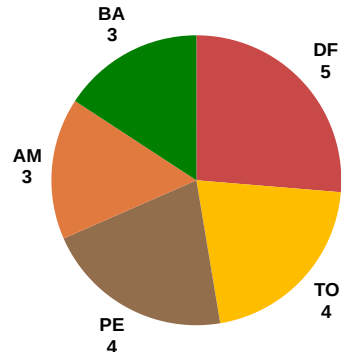
- Fonte dos dados: Painel "Lei de Acesso à Informação" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 10/07/2024

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



DEPARTAMENTOS



SUPERINTENDÊNCIAS

Subassuntos mais demandados nos Pedidos de Acesso à Informação

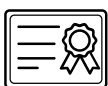
- 1) Acesso a Processo - 13
- 2) Pesquisa Acadêmica - 12
- 3) Concurso - 05 (DPA)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ACESSO À INFORMAÇÃO

56



PATRIMÔNIO CULTURAL

22



CERTIDÕES E DECLARAÇÕES

09



CONCURSOS

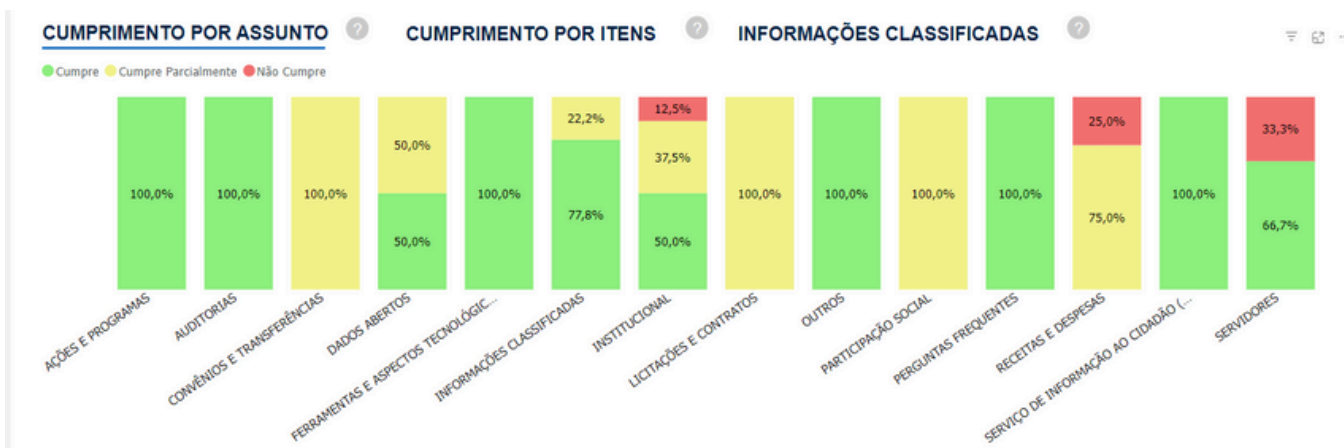
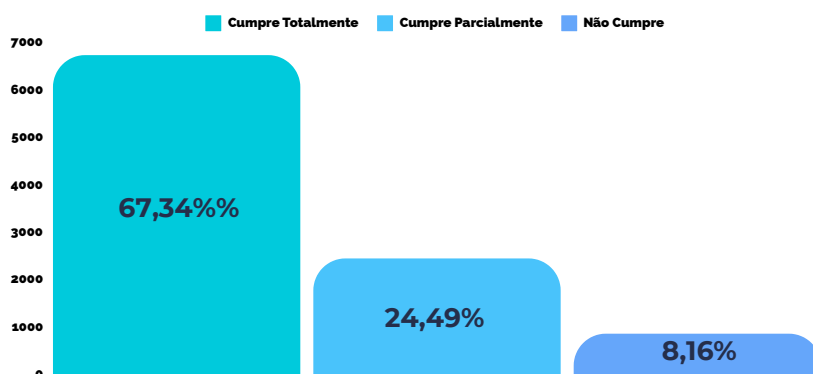
03

TRANSPARÊNCIA ATIVA - DADOS GERAIS



ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS PELA CGU

A Transparência Ativa (T.A.) é composta de 49 itens a serem cumpridos. No início de 2024 a CGU reavaliou a T.A. e verificou que o Iphan, atualmente, cumpre totalmente 33 itens.



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

AÇÕES

- **Seminário de Ouvidorias em João Pessoa**

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.



EVENTOS

- **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.

Representantes do 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.

- **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 aos 12 anos da Lei de Acesso à Informação. O Seminário contará 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.

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.



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

EVENTOS

- **37ª Edição do Prêmio Rodrigo Melo Franco de Andrade**

No dia 24 de junho de 2024, foi realizada a 37ª Edição do Prêmio Rodrigo Melo Franco de Andrade, promovido pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) desde 1987. O evento, que ocorreu em parceria com o Ministério das Mulheres, teve como tema "Visibilidade de Gênero na Economia do Patrimônio" e destacou ações realizadas entre 2021 e 2023 que promoveram o envolvimento e empoderamento de mulheres e pessoas LGBTQIAPN+ no campo do patrimônio cultural brasileiro. A Ouvidoria do IPHAN esteve presente para prestigiar as iniciativas e reforçar seu compromisso com a preservação e valorização do patrimônio cultural do país.



- **Live: 7 Anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público**

No dia 26 de junho, das 10h às 11h30, celebramos os 7 anos da Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público, com uma live especial transmitida pelo canal oficial da Controladoria-Geral da União (CGU) no YouTube (@cguoficial). O evento apresentou um balanço das conquistas alcançadas e destacou novas ações para o futuro.

O evento foi uma oportunidade valiosa para o público conhecer as iniciativas que estão transformando a administração pública brasileira. Os participantes puderam se informar sobre as novidades e os avanços na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, reafirmando o compromisso com a excelência no atendimento à população.



- **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.

