



BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA-GERAL IPHAN

SETEMBRO/ OUTUBRO 2024

TOTAL DE DEMANDAS SETEMBRO - OUTUBRO

296

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

↑ 18,8%

Aumento de 30 demandas comparadas ao bimestre anterior (249).

Os dados acima se referem à análise feita no período de 01/09/2024 a 31/10/2024.

TOTAL ANUAL JANEIRO - OUTUBRO

PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO*

492

MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA*

659

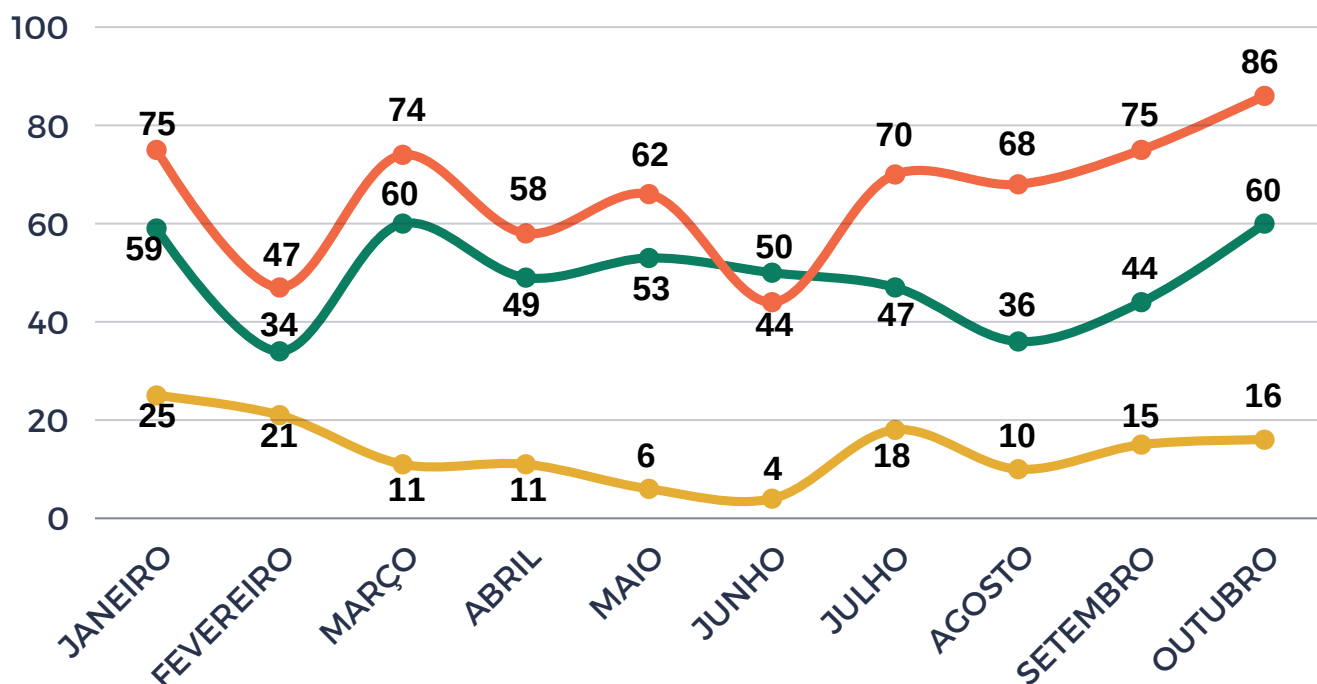
ATENDIMENTOS

181

■ SIC

■ ATENDIMENTOS*

■ MANIFESTAÇÕES



• Dados extraídos do Painel "Resolveu?" e do Painel da LAI da CGU no dia 04/11/2024.
• Em atendimentos estão inclusos os atendimentos presencial, telefônico e e-mails em que contém resposta personalizada da ouvidoria.

DADOS GERAIS MENSAIS

SETEMBRO



**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
13,9 dias**



**MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
32 dias**

OUTUBRO



**PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
12,2 dias**



**MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA**



**TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA:
13,6 dias**



**ATENDIMENTO
TELEFÔNICO
SETEMBRO + OUTUBRO**



**TEMPO MÉDIO
12 MIN**



**ATENDIMENTO
PRESENCIAL
SETEMBRO + OUTUBRO**



**TEMPO MÉDIO
0 MIN**

DADOS GERAIS DO BIMESTRE

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 01/09 A 31/10



161

Soma das manifestações registradas no Fala.BR.



16,67%

Aumento de 23 manifestações comparadas ao bimestre anterior (138).

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



104

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



25,30%

Aumento de 21 pedidos comparados com o bimestre anterior (83).

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 01/09 A 31/10



31

*Soma dos atendimentos telefônicos registradas na Ouvidoria.

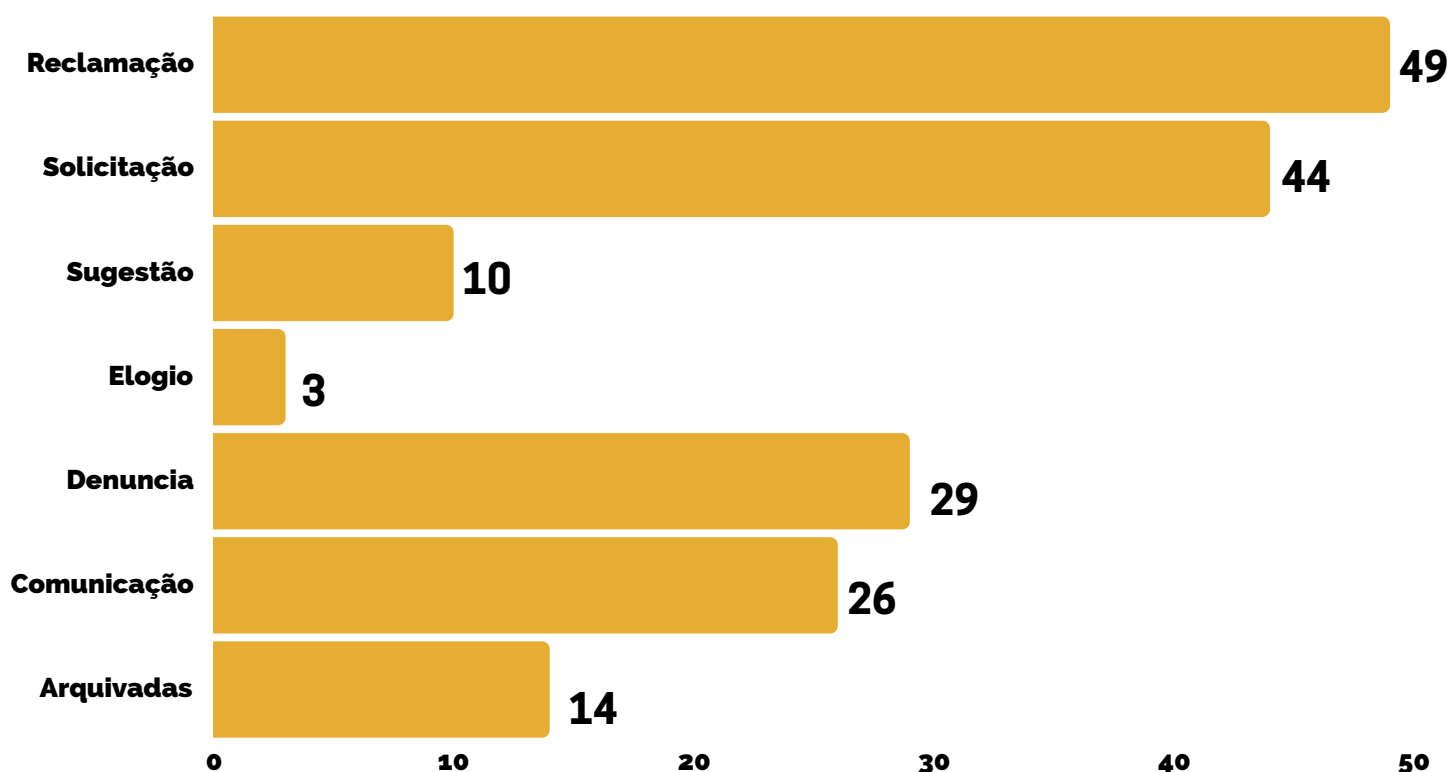


10,71%

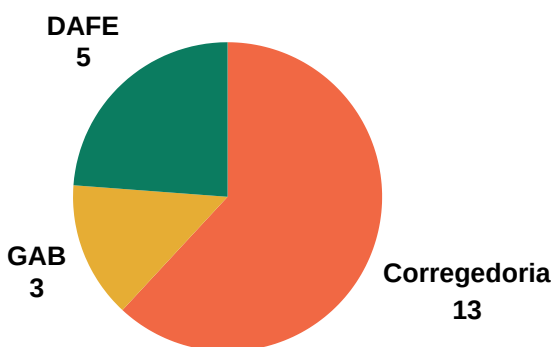
Aumento de 3 atendimentos telefônicos comparados com o bimestre anterior (28).

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

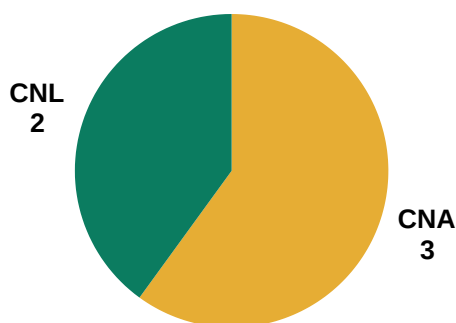
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - POR TIPO



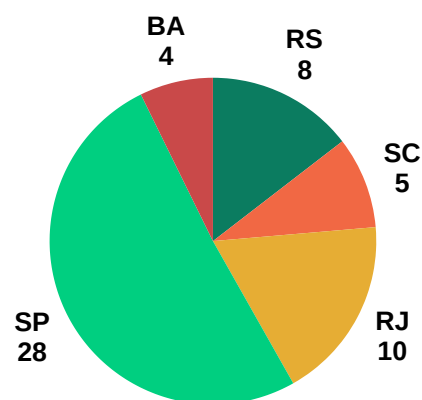
ÁREAS MAIS DEMANDADAS*



DEPARTAMENTOS



UNIDADES ESPECIAIS



SUPERINTENDÊNCIAS

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 (22)

O IPHAN-RS recebeu 06 (seis) denúncias sobre intervenção em bem cultural tombado e bem cultural material tombado

A Ouvidoria-Geral recebeu 05 (CINCO) denúncias que foram encaminhadas à Corregedoria do Iphan referentes à Conduta imprópria nas relações de trabalho

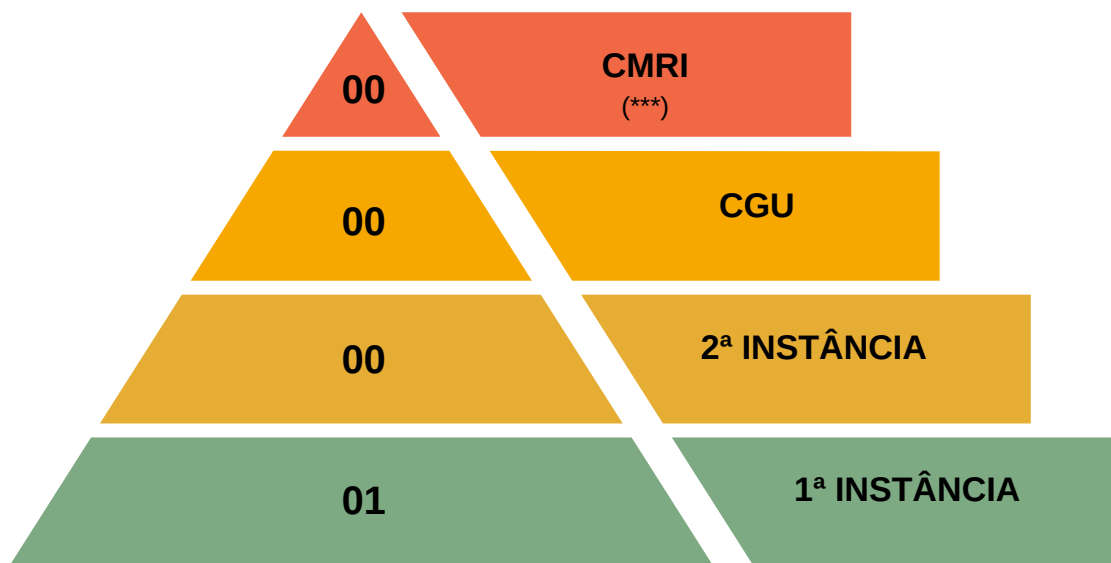
A Ouvidoria-Geral do Iphan atendeu 25 (vinte e cinco) Solicitações

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Recursos no Bimestre

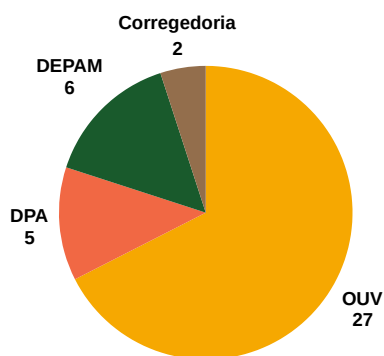
01



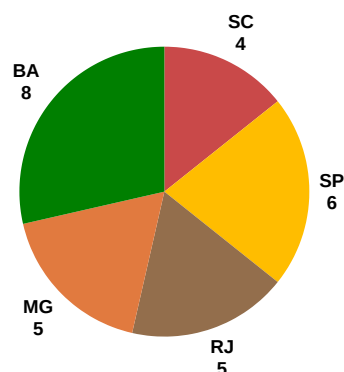
- * A 45ª posição do órgão, em ordem decrescente, em relação ao total de órgãos cadastrados na plataforma Fala.BR, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.
- ** No momento da extração de dados do Painel LAI (CGU) não havia omissões registradas (04/11/2024).
- Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.
- Fonte dos dados: Painel "Lei de Acesso à Informação" - Controladoria-Geral da União (CGU) extraídos no dia 04/11/2024.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ÁREAS MAIS DEMANDADAS



DEPARTAMENTOS



SUPERINTENDÊNCIAS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ACESSO À INFORMAÇÃO

61



PATRIMÔNIO CULTURAL

29



CERTIDÕES E DECLARAÇÕES

02



CONCURSOS

02

Subassuntos mais demandados nos Pedidos de Acesso à Informação

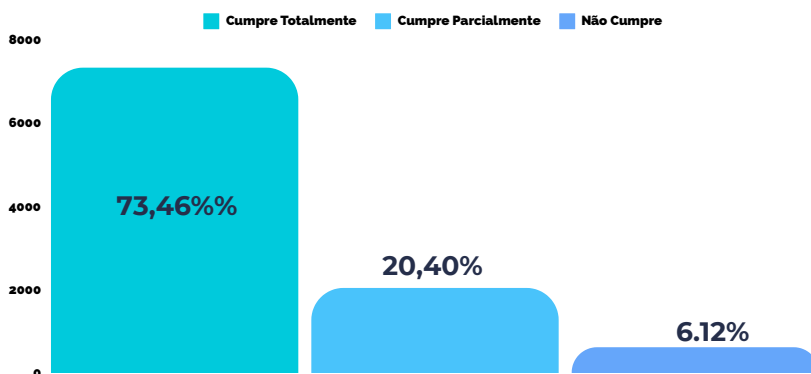
- 1) Acesso a Processo - 29
- 2) Pesquisa Acadêmica - 11
- 3) Intervenção em Bem Cultural Tombado - 11

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.

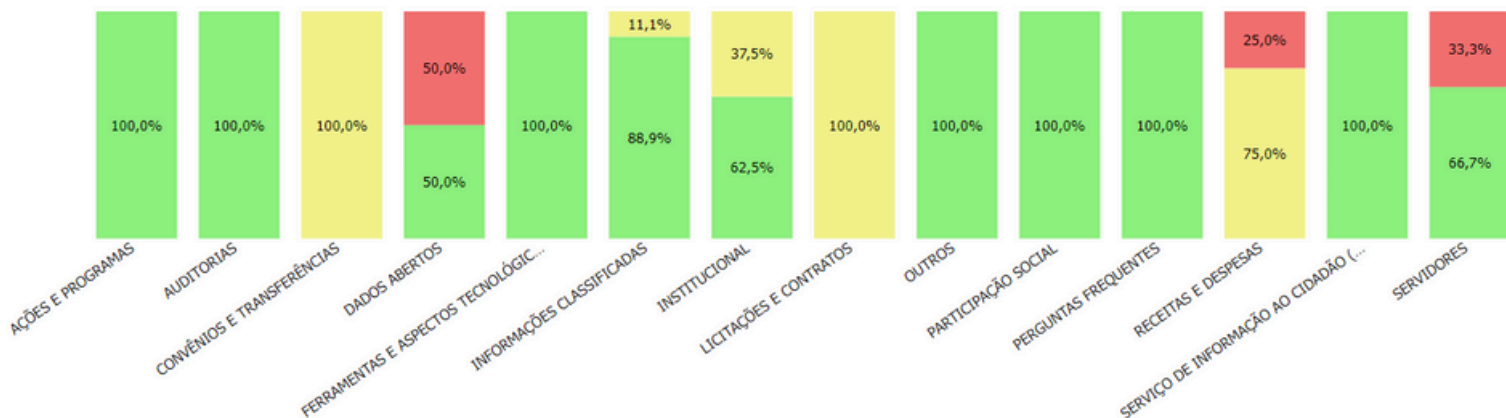


CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

● Cumprido ● Cumprido Parcialmente ● Não Cumprido



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

EVENTOS

- **9º Encontro RedeSIC**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN participou do 9º Encontro da RedeSIC, promovido pela CGU nos dias 18 e 19 de setembro de 2024, em Brasília. Voltado aos servidores do Poder Executivo Federal que atuam nos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs), ou evento com palestras e workshops técnicos, promove o fortalecimento da transparência e do acesso à informação. A participação da Ouvidoria-Geral reforça o compromisso do IPHAN com a melhoria do atendimento ao cidadão.



- **1ª Edição do Conexões Acadêmicas - CGU**

A Ouvidoria do IPHAN participou online da 1ª Edição do Conexões Acadêmicas - CGU, promovida pela CGU em 7 de outubro de 2024. O evento, que conta com apresentações presenciais e online, reuniu acadêmicos para discutir temas como participação social, governo aberto e ouvidorias. Três pesquisas do Projeto Cátedras - Integridade em Debate foram abordadas, incluindo estudos sobre acessibilidade nas ouvidorias, equidade em dados abertos e propostas de melhoria para a Plataforma Conselho de Usuários. A participação da Ouvidoria reforça seu compromisso com inovação e transparência nos serviços públicos.



- **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 no auditório da ANTT 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.



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

EVENTOS

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 contou com painéis e workshops sobre temas como cartas de serviços, combate aos assédios, mediação de conflitos, inovação em ouvidoria, LAI e LGPD. A participação reafirma o compromisso da Ouvidoria com a atualização e melhoria contínua dos serviços ao cidadão.



Semana de Inovação - Enap

A Ouvidoria-Geral do IPHAN esteve presente na Semana de Inovação 2024, evento que 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.



NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

EVENTOS

- **Palestra sobre comunicação não-violenta**

A Ouvidoria-Geral do IPHAN realizou, no dia 30 de outubro de 2024, a palestra "Comunicação Não Violenta", ministrada por Carolina Quintanilha, Ouvidora do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). O evento, que ocorreu presencialmente no auditório do IPHAN, destacou a Comunicação Não Violenta (CNV) como uma importante ferramenta para promover relações empáticas e colaborativas no ambiente de trabalho. Antes do início da palestra, foi composta uma mesa de abertura voltada para integridade e boas práticas, contando com a presença de Danielle, Ouvidora-Geral do IPHAN; Brenno, Auditor do IPHAN; Suellen, Corregedora do IPHAN; Liliane, Coordenadora de Integridade do IPHAN; e Laísa, Coordenadora de Gestão de Pessoas do IPHAN. A palestra reuniu participantes interessados em desenvolver habilidades comunicativas e melhorar as interações profissionais diárias, reforçando o compromisso da Ouvidoria-Geral do IPHAN com a criação de um ambiente de trabalho mais respeitoso, ético e eficaz.



REFERÊNCIAS DA OUVIDORIA MGI



APLICAÇÃO PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

OUVIDORIA MGI | OUTUBRO/2024

 MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS
