



Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Presidência do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Gabinete da Presidência
Ouvidoria-Geral

ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 04/OUV/GAB PRESI/PRESI-IPHAN

ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 04/2024

Assunto: Atendimento das demandas de ouvidoria relativas ao licenciamento.

Processo Administrativo SEI nº: 01450.004755/2024-23

1. OBJETIVO

1.1. Este documento oferece orientações, no âmbito do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), sobre as demandas relativas ao licenciamento que configuram manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação.

2. INTRODUÇÃO

2.1. Uma manifestação de ouvidoria é um instrumento pelo qual os cidadãos podem encaminhar suas demandas, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias relacionadas aos serviços prestados por órgãos e entidades públicas.

2.2. No âmbito federal, as ouvidorias são regulamentadas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Esta lei estabelece que as ouvidorias devem receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos e das cidadãs aos setores competentes, além de acompanhar e garantir uma resposta adequada e em tempo hábil.

2.3. O Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018, regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e traz, em seu artigo 3º, a definição das manifestações de ouvidoria, são elas:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

2.4. Além disso, cumpre ressaltar que em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto no Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público e que são vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

2.5. Sobre os tipos de manifestações de ouvidoria, seu encaminhamento e resposta conclusiva o Decreto expõe o seguinte:

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

2.6. Especificamente sobre as denúncias cumpre reforçar que o canal de recebimento de denúncias é a unidade de ouvidoria do órgão, nos termos do Decreto nº 10.153, de 05 de setembro de 2018, artigo 4º, §1º, conforme abordamos no Ofício-Circular nº 9 para a divulgação do Ofício-Circular nº 177_2023_CGOUV_DOUV_OGU-CGU (processo 01450.008547/2023-12).

Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria. (Grifamos)

2.7. O ofício circular, em comento, reforça que os agentes públicos que não desempenham função na Ouvidoria deverão encaminhar as denúncias imediatamente à Ouvidoria do órgão, tendo em vista que a ouvidoria é a unidade setorial responsável pela análise prévia das manifestações e, se necessário, encaminhará às áreas responsáveis pela adoção de providências cabíveis, conforme determina o § 1º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017.

DIFERENÇAS ENTRE AS DEMANDAS DA OUVIDORIA DO IPHAN



Fonte: Ofício-Circular nº 5 (processo 01450.004148/2023-82).

3. DAS SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1. No contexto das ouvidorias, a solicitação de providências é um tipo específico de manifestação, onde o cidadão solicita uma ação ou medida concreta para resolver uma questão identificada. As manifestações de ouvidoria são regulamentadas por leis e decretos que visam garantir a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento ao público.

3.2. Cada tipo de manifestação é importante para aprimorar a gestão pública e assegurar que os serviços oferecidos atendam às necessidades da população.

3.3. Por outro lado, o pedido de acesso à informação está regulamentado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Esta lei garante que qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas dos órgãos e entidades do poder público, sem necessidade de justificar o motivo. O objetivo é assegurar a transparência e a publicidade dos atos governamentais, promovendo o controle social e a participação cidadã.

3.4. A LAI define que os órgãos públicos devem disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral de forma proativa, o que chamamos de “transparência ativa”, além de responder às solicitações de informação feitas pelos cidadãos e cidadãs. As respostas aos pedidos de acesso à informação devem ser fornecidas em prazo não superior a 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa da unidade. A lei também prevê mecanismos de recurso caso o pedido seja negado ou a resposta seja considerada insatisfatória pelo cidadão ou cidadã que realizou o pedido.

3.5. Em resumo, enquanto a solicitação de providências é um tipo de manifestação de ouvidoria que visa solicitar ações ou medidas específicas para resolver problemas identificados, o pedido de acesso à informação é uma ferramenta que garante a transparência e o acesso às informações públicas. Ambos os mecanismos são fundamentais para a promoção da cidadania ativa e o fortalecimento da democracia.

4. PROCEDIMENTOS BASE ENTRE EMPRESA E IPHAN

4.1. No contexto do Licenciamento Ambiental existem procedimentos ordinários que envolve uma série de etapas e protocolos que devem ser seguidos rigorosamente para garantir que o processo ocorra de forma adequada e conforme a estabelecido na Instrução Normativa Iphan nº 01/2015. No Iphan, o licenciamento ambiental requer uma análise detalhada dos impactos que determinado projeto pode ter sobre o patrimônio histórico e cultural, e cada fase desse processo deve ser conduzida com cuidado e precisão.

4.2. São procedimentos ordinários no licenciamento ambiental:

- **Protocolização de Documentos:** Todos os documentos e informações necessários para o licenciamento devem ser protocolados e tramitados pelos canais oficiais estabelecidos pelo Iphan. Isso inclui estudos ambientais, relatórios de impacto, planos de mitigação, entre outros.
- **Análise Técnica:** As unidades internas do Iphan realizam a análise técnica dos documentos e informações protocoladas. Este é um processo meticuloso que segue um rito formal e está sujeito a prazos específicos.
- **Decisões e Prazos:** As decisões e o cumprimento dos prazos são parte integral do procedimento de licenciamento. Qualquer atraso ou necessidade de informações adicionais deve ser comunicado através dos canais formais de tramitação do processo.

4.3. Demandas de ouvidoria:

- **Solicitações de Providências, Sugestões, Reclamações, Elogios e Denúncias:** Estas manifestações devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Iphan, preferencialmente via Fala.BR. A ouvidoria tem o papel de receber, analisar e encaminhar as manifestações aos setores competentes, além de acompanhar e garantir uma resposta adequada.
- **Transparência e Controle Social:** A ouvidoria atua como um canal de comunicação entre os cidadãos e o Iphan, promovendo a transparência e permitindo o controle social sobre as atividades do órgão.
- **Resposta às Manifestações e aos pedidos de acesso à informação:** As unidades internas do Iphan que recebem manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação têm a responsabilidade de responder a essas demandas de forma oportuna, além de suas atividades regulares. Isso pode incluir esclarecimentos sobre atrasos, providências adotadas, conceder acesso à documentos públicos ou justificativas pertinentes.

5. ORIENTAÇÃO

5.1. Recentemente, houve um aumento no número de demandas de ouvidoria por parte de empreendedores ou seus representantes, que têm utilizado esse canal para cobrar o cumprimento de prazos nos processos de licenciamento ambiental. Este aumento é natural com a divulgação dos canais da ouvidoria, visto que os cidadãos e cidadãs estão mais informados e conscientes de seus direitos de participação e controle social.

5.2. Embora seja correto e legítimo que os cidadãos e cidadãs usem a ouvidoria para expressar suas preocupações, é fundamental entender que há uma distinção clara entre as demandas que devem ser tratadas diretamente dentro do processo formal de licenciamento e aquelas que são apropriadas para a ouvidoria.

5.3. Reclamações sobre atraso na análise de processos são legítimas e refletem a preocupação dos cidadãos, cidadãs e empreendedores com a eficiência e a celeridade do serviço público. Para garantir que essas reclamações sejam devidamente registradas e tratadas, o canal correto para encaminhá-las é a ouvidoria do Iphan. A ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar essas demandas aos setores competentes, garantindo que as questões sejam acompanhadas e respondidas de maneira adequada e tempestiva. Além disso, é trabalho da ouvidoria analisar a resposta recebida do setor competente, fazendo os ajustes necessários para assegurar clareza e linguagem cidadã, bem como orientar as áreas sobre a importância dessas práticas para melhorar a comunicação com o público.

5.4. É dever das unidades do Iphan realizar o atendimento tanto das demandas normais do processo de licenciamento quanto das demandas de ouvidoria, mesmo que elas sejam oriundas do mesmo empreendedor/a ou cidadão/ã. As demandas de licenciamento devem seguir os protocolos estabelecidos, enquanto as manifestações de ouvidoria devem ser tratadas pelo canal correto, a Ouvidoria-Geral do Iphan via Fala.BR.

5.5. **Exemplos de Demandas de Ouvidoria:**

5.6. Reclamações sobre Atraso no Processo:

5.7. "Estou aguardando há seis meses pela análise do meu pedido de licenciamento ambiental e não recebi nenhuma atualização sobre o andamento do processo."

5.8. Denúncias de Irregularidades:

- 5.9. "Observei que há favorecimento de certas empresas no processo de licenciamento, o que considero uma prática irregular e antiética."
- 5.10. Solicitações de Providências:
- 5.11. "Gostaria de solicitar que sejam adotadas medidas para agilizar a tramitação dos processos de licenciamento, que atualmente estão muito demorados."
- 5.12. Sugestões de Melhoria:
- 5.13. "Sugiro a implementação de um sistema de acompanhamento online do processo de licenciamento para maior transparência e eficiência."
- 5.14. Elogios ou Reconhecimentos:
- 5.15. "Gostaria de elogiar a equipe pelo atendimento prestado durante a fase inicial do meu processo de licenciamento."
- 5.16. **Exemplos de Demandas para Peticionamento Eletrônico via Processo:**
- 5.17. Submissão de Documentos Técnicos:
- 5.18. "Estou enviando o relatório de impacto ambiental solicitado na última comunicação."
- 5.19. Pedidos de Esclarecimento Técnico:
- 5.20. "Gostaria de obter esclarecimentos técnicos sobre os requisitos adicionais mencionados na última notificação recebida."
- 5.21. Resposta a Notificações Formais:
- 5.22. "Estou respondendo à notificação de complementação de informações técnicas referente ao meu processo de licenciamento."
- 5.23. Solicitação de Reconsideração:
- 5.24. "Estou solicitando a reconsideração da decisão emitida sobre meu pedido de licenciamento ambiental."
- 5.25. Atualização de Dados Cadastrais:
- 5.26. "Estou atualizando meus dados cadastrais conforme solicitado na última correspondência."
- 5.27. Para finalizar relembramos que
- I - **Demandas de Ouvidoria:** Estas são questões relacionadas ao atendimento, prazos, irregularidades, sugestões e elogios que visam melhorar o serviço público e promover a transparência e a eficiência. Estas devem ser encaminhadas à Ouvidoria do Iphan, preferencialmente via Fala.BR.
 - II - **Demandas de Processo:** Estas são questões técnicas e formais que fazem parte do rito normal do licenciamento ambiental e devem ser submetidas através do sistema de peticionamento eletrônico oficial do Iphan.
- 5.28. Outrossim, reforço que, em caso de dúvidas sobre os procedimentos informados nesta Orientação, a Ouvidoria-Geral permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos por meio do telefone 2024-5570 ou e-mail: ouvidoria@iphan.gov.br.

Atenciosamente,

Danielle Henderson
Ouvidora-Geral
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional



Documento assinado eletronicamente por **Danielle Freitas Henderson, Ouvidora-Geral**, em 10/06/2024, às 18:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.iphan.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5385306** e o código CRC **2B5700DC**.