

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

## COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan.

**Município:** Brasília - DF.

**Objetivo:** verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

**Período avaliado de manifestações:** 1º/01/2023 a 31/12/2023.

**Data de execução:** fevereiro a agosto de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Instituto.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada exerce bem suas atividades, mas existe espaço para aprimoramentos, com fundamento, especialmente, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Assim, foram registradas as seguintes necessidades de melhorias:

1. Proteção ao denunciante por meio da pseudonimização;
2. Criação de normas específicas e fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria;
3. Realização do tratamento completo das manifestações, como também a observância da norma quanto ao prazo e o registro da resolutividade;
4. Envio de denúncia à área apuratória competente e não à área denunciada;
5. Qualificação das manifestações com o registro dos subassuntos e de tags.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

- ✓ Formalizar os normativos e fluxos internos da ouvidoria;
- ✓ Realizar o tratamento tempestivo e completo das manifestações, em especial, a readequação das respostas enviadas aos cidadãos; bem como, realizar o correto registro da resolutividade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>Iphan</b>	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>TI</b>	Tecnologia da Informação

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>7</b>
<b>ESCOPO</b> .....	<b>7</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DA AVALIAÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1. Boas Práticas .....	11
2. Achados: .....	12
2.1 Limitações no processo de proteção à identidade do denunciante. ....	12
2.2 Criação de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria .....	14
2.3 Tratamento incompleto em 41% das manifestações da amostra analisada .....	16
2.4 Intempestividade no prazo de resposta das manifestações. ....	17
2.5 Adequação do registro da resolutividade das manifestações .....	18
2.6 Encaminhamento de denúncia à área denunciada. ....	21
2.7 Registro dos subassuntos e de tags quando do tratamento das manifestações. ....	22
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>23</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>23</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>25</b>
Apêndice A .....	26
Apêndice B .....	34
Apêndice C .....	41
Apêndice D .....	59

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

## OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria do Iphan, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores do(a) órgão/entidade com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de

serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do(a) órgão/entidade perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do Relatório Preliminar à ouvidoria setorial avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da ouvidoria avaliada, na Plataforma Integrada de

Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>2</sup>, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

Os resultados da avaliação foram consolidados e apresentados por meio de uma versão preliminar do Relatório de Avaliação. Esses resultados foram analisados e discutidos, juntamente com a unidade avaliada em uma Reunião de Busca Conjunta de Soluções. A versão final do Relatório de Avaliação buscou agregar a perspectiva e as justificativas apresentadas pela ouvidoria.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. O Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Cultura que responde pela preservação do Patrimônio Cultural Brasileiro. Cabe ao Iphan proteger e promover os bens culturais do País, assegurando sua permanência e usufruto para as gerações presentes e futuras.

O Iphan possui 27 Superintendências (uma em cada Unidade Federativa); 37 Escritórios Técnicos, a maioria deles localizados em cidades que são conjuntos urbanos tombados, as chamadas Cidades Históricas; e, ainda, seis Unidades Especiais, sendo quatro delas no Rio de Janeiro: Centro Lucio Costa, Sítio Roberto Burle Marx, Paço Imperial e Centro Nacional do Folclore e Cultura Popular; e, duas em Brasília, o Centro Nacional de Arqueologia e Centro de Documentação do Patrimônio.

O Iphan também responde pela conservação, salvaguarda e monitoramento dos bens culturais brasileiros inscritos na Lista do Patrimônio Mundial e na Lista o Patrimônio Cultural Imaterial da Humanidade, conforme convenções da Unesco, respectivamente, a Convenção do Patrimônio Mundial de 1972 e a Convenção do Patrimônio Cultural Imaterial de 2003.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>2</sup> Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

<sup>3</sup> Fonte: <https://www.gov.br/iphan/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/apresentacao>

O Regimento Interno do Instituto foi aprovado pela Portaria Iphan nº 141/2023, a qual prevê, art. 6º, em especial, a existência de:

- I. órgãos colegiados;
- II. órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do Iphan;
- III. órgãos seccionais;
- IV. órgãos específicos singulares;
- V. unidades descentralizadas.

A Ouvidoria está inserida nos órgãos seccionais, dos quais também fazem parte:

- a) Procuradoria Federal (PF-IPHAN);
- b) Auditoria Interna (AUDIN);
- c) Corregedoria (COREG);
- d) Departamento de Planejamento e Administração (DPA).

A atividade de Ouvidoria é tratada nos arts. 33 e 34, como segue:

Art. 33 A Ouvidoria, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atuará em conformidade com a orientação normativa e a supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Iphan

Art. 34 À Ouvidoria-Geral (OUV) compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos art. 10 e art. 12 do Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023;

II - receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões referentes a programas, ações e procedimentos, no âmbito do Instituto;

III - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Iphan;

IV - apoiar a autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, na política de transparência do Iphan;

V - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Instituto relacionadas a:

- a) carta de serviços;
- b) pesquisas de opinião sobre a prestação dos serviços; e
- c) serviços de informação ao cidadão.

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, com vistas a subsidiar:

a) recomendações e propostas de medidas para aprimorar a transparência e a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas; e

b) ações do Programa de Integridade do Iphan.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à orientação normativa e à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Iphan estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

### 1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela Ouvidoria configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Seguem as boas práticas identificadas por ocasião da avaliação da Ouvidoria do Iphan - (Informações obtidas no Relatório de Gestão de 2023):

- a) **Boletins Bimestrais:** O boletim é um documento, elaborado com base nas manifestações de ouvidoria, nos pedidos de acesso à informação e nas ações realizadas pela ouvidoria durante o período em questão. Segundo a Ouvidoria a “importância desse instrumento reside na capacidade de apresentar uma visão abrangente das necessidades, preocupações e sugestões expressas pelos cidadãos. Essa compilação de dados permite que as unidades do Iphan identifiquem áreas de oportunidade para melhorias, ajustes ou aprimoramentos nos serviços prestados. Além disso, o Boletim Bimestral funciona como um mecanismo estratégico para alinhar as ações e prioridades das unidades com as expectativas e demandas reais da sociedade.”
- b) **Cine ouvidoria:** o projeto tem como objetivo proporcionar ao corpo técnico do IPHAN a experiência de assistir renomadas obras do cinema de forma gratuita e mensal no Auditório do IPHAN-Sede.
- c) **Biblioteca dos Pontos Focais:** criação de um único ambiente virtual que reúne todos os normativos de ouvidoria, scripts de atendimento e documentos. Essa biblioteca serve como uma central de recursos e informações para os participantes, fornecendo materiais de referência, diretrizes e melhores práticas relacionadas ao trabalho da ouvidoria.
- d) **Ouvidoria Ativa:** o projeto consistiu em uma experiência de pesquisa de campo realizada nas localidades de Porto Seguro e Caraíva. A interlocução direta com a comunidade buscou identificar as necessidades da comunidade, mas também propiciar a elaboração de um plano de ação focalizado, alinhado com as demandas e orientações locais.
- e) **Semana da Ouvidoria:** durante a Semana da Ouvidoria foram divulgados cartões informativos via e-mail a cada dia. O primeiro cartão informativo apresentou a estrutura da ouvidoria e suas principais responsabilidades.

No segundo dia foi divulgado um jogo de perguntas para testar os conhecimentos dos trabalhadores e trabalhadoras do Iphan sobre as atribuições de uma ouvidoria e temáticas relacionadas a ela.

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

No último dia foi divulgado o nome da trabalhadora que acertou todas as questões do Quiz e, com isso, realizou-se o encerramento dessa ação de divulgação.

As iniciativas proporcionam a oportunidade de divulgação dos trabalhos da Ouvidoria, de obter documentos que contribuam com a disseminação do conhecimento e o desenvolvimento técnico da atividade de ouvidoria na área, bem como, proporciona um espaço de integração entre os colaboradores do Iphan.

## 2. Achados

### 2.1 Limitações no processo de proteção à identidade do denunciante

A partir do exame da amostra de 100 manifestações, notou-se que das 21 denúncias analisadas, em 05 delas (25% da amostra de denúncias) não houve a pseudonimização das informações para a tramitação interna, com vistas a proteger o denunciante.

A não pseudonimização põe em risco a proteção do cidadão, ainda que a ouvidoria tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR, muitas informações foram tramitadas sem o devido tarjamento ou anonimização. Dessa forma, aumenta-se o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos envolvidos, em especial do denunciante, constituindo um ponto importante a ser verificado no fluxo de tratamento de denúncias.

Ao ser questionada sobre a disponibilidade de sistemas informatizados, a ouvidoria declarou:

“(…) Além disso, a **Ouvidoria-Geral, junto às funções de integridade, vem alertando às unidades sobre a importância de realizar tarjamento** de informações sigilosas e pessoais em documentos públicos e, a troca de experiências com essas unidades sobre ferramentas de tarjamento disponíveis para a realização desse tipo de atividade, mobilização de força de trabalho e chegada de pedidos de acesso à informação que exigiam esse tipo de esforço, concomitantemente, gerou a necessidade de solicitação de ferramenta oficial e segura para pseudonimização e tarjamento de documentos públicos para todo o órgão. Essa solicitação está presente no plano de necessidades em TI da ouvidoria e das funções de integridade”

Cumpre frisar que a Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade **Criação de extrato de denúncia**, a qual permite ao analista editar o texto de uma denúncia, retirando os dados que possam identificar o manifestante, para encaminhamento a outro órgão/unidade de ouvidoria. As informações originais serão mantidas na Ouvidoria em que a manifestação foi registrada inicialmente. É importante constar que mesmo tendo essa possibilidade, disponível na Plataforma, ele não foi adotado pela ouvidoria setorial com vistas a proteger os dados da denunciante.

Sobre a responsabilidade da pseudonimização, o Decreto nº 10.153/2019, o qual dispõe sobre salvaguardas de proteção ao denunciante, trata no art. 6º das regras de proteção dos elementos de identificação do denunciante. A norma prevê que compete a unidade de ouvidoria o tratamento da denúncia e a respectiva pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

**Decreto nº 10.153/2019: (...)**

Art. 6º **O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia**, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#).

§ 1º **A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia** pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no [inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011](#).

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no **caput** será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º **As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.**

§ 4º **A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º. (...)

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época, e na nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estão previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações:

Art. 42. No procedimento de pseudonimização, a unidade setorial do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 8º desta Portaria Normativa.

Art. 43. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; ou

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da unidade setorial do SisOuv e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Neste sentido, o atendimento pela ouvidoria setorial dos deveres de proteção aos dados do denunciante, devem ser seguidos, devendo passar a adotar a supressão dos elementos de identificação, por meios da pseudonimização, a qual deve se estender, além dos campos de cadastro do manifestante, à descrição do fato e seus anexos.

## 2.2 Criação de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria

Questionada sobre a existência de normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações, a ouvidoria mencionou o Regimento interno do órgão, a Portaria Iphan nº 141/2023. E ainda, solicitada a descrever o fluxo de tratamento de manifestações na Unidade, registrou:

### **Denúncia e comunicação de irregularidade**

1. A denúncia é registrada no Fala.BR pelo(a) cidadão(ã) ou atendente que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;

2. A Ouvidoria-Geral do Iphan recebe a denúncia realiza a triagem. Nesse caso, com vistas a identificar a necessidade de realizar a alteração de tipo ou se existe necessidade de complementação;

3. Separadas as denúncias, a ouvidoria que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;

4. Se for uma denúncia que verse sobre prática de ilícitos administrativos envolvendo servidores públicos (efetivos ou comissionados) ou empregados públicos ou uma denúncia sobre cometimento de ato lesivo contra a Administração Pública por pessoa jurídica, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, a demanda é encaminhada à corregedoria do Iphan;

5. Se for uma denúncia que verse sobre depredação, uso indevido ou intervenção não autorizada em bem tombado, seja ele material ou imaterial, que necessite de fiscalização ou averiguação, a demanda é encaminhada para a unidade competente: superintendência ou departamento;

6. Se a denúncia envolver servidor público ou agente público no exercício de cargos comissionados (a partir do nível DAS 4 ou equivalente), a Ouvidoria-Geral do Iphan irá noticiar a Ouvidoria-Geral da União sobre denúncia, marcando campo específico no Fala.BR;

7. Se a denúncia envolver a(o) Ouvidora-Geral do Iphan, Corregedora(r), Auditor(a) ou o Presidente do Instituto, será encaminhada diretamente para a Ouvidoria-Geral da União;
8. Se a denúncia envolver Procurador(a)-Chefe do Iphan, será encaminhada à Procuradoria Federal;
9. Se a denúncia versar sobre infração ética, será encaminhada à comissão de ética do Iphan;
10. A unidade responsável produz os insumos técnicos para a resposta, que normalmente consiste no passo-a-passo para instauração de processo de averiguação ou fiscalização;
11. Em algumas situações a unidade responsável solicita complementação da denúncia, no caso de comunicações essa complementação não é possível;
12. A ouvidoria revisa a resposta da unidade adequando à linguagem simples e cidadã, caso necessário e responde a demanda no Fala.BR;
13. Caso a denúncia não seja de competência do Iphan é encaminhada para outro órgão e o(a) cidadão(ã) recebe essa informação via Fala.BR.

**Reclamação, solicitação de providências e elogio:**

1. A manifestação é registrada no Fala.BR pelo cidadão ou atendente da unidade que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;
2. A Ouvidoria-Geral do Iphan a recebe manifestações e realiza a triagem. Nesse caso, com vistas a identificar a necessidade de realizar a alteração de tipo ou se existe necessidade de complementação;
3. A Ouvidoria-Geral analisa a manifestação bem como todos seus anexos com o objetivo de verificar a que unidade aquela temática se refere para que, assim, seja encaminhada à unidade responsável;
4. Dependendo da temática a Ouvidoria-Geral pode responder a demanda com resposta “padrão”, que é uma resposta a uma temática recorrente elaborada em conjunto com a área e validada por ambas as unidades;
5. Caso a manifestação seja específica e não possua resposta na base de conhecimento da ouvidoria, será encaminhada para a unidade competente;
6. A unidade responsável produz os insumos técnicos para a resposta;
7. A ouvidoria revisa a resposta da unidade adequando à linguagem simples e cidadã, caso necessário, e responde a demanda no Fala.BR;
8. Caso a demanda não seja de competência do Iphan é encaminhada para outro órgão e o(a) cidadão(ã) recebe essa informação via Fala.BR.

A existência de fluxos, normas internas trazem benefícios para atividades da unidade, como, por exemplo, mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020; melhora a classificação das tipologias; do envio das respostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, além de trazer segurança jurídica para a sua atuação.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época).

### 2.3 Tratamento incompleto em 41% das manifestações da amostra analisada

Inicialmente, cumpre mencionar a Portaria CGU nº 581/2021, art. 18, I e II (vigente à época) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 art. 28 e 29, I à III:

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

(...)

Ao relatar o fluxo das atividades, a ouvidoria setorial declarou que revisava a resposta da unidade técnica, adequando à linguagem simples e cidadã, caso necessário, e que respondia a demanda na Plataforma Fala.BR.

Ocorre que, da amostra analisada, verificou-se que a Ouvidoria se limita a anexar um arquivo com, por exemplo, uma nota técnica, informativa, um parecer, dentre outros tipos de documentos, e enviar ao usuário textos como:

a) “Prezada(o) Cidadã(o),

A Ouvidoria do Iphan confirma o recebimento da sua Comunicação de Irregularidade registrada na Plataforma Fala.Br, com NUP 72020.xxxxxx/2023-xx, a qual foi encaminhada à Superintendência do Iphan no Estado da Bahia.

Em resposta, a Superintendência enviou os documentos abaixo relacionados, que seguem anexados ao Fala.BR.

NOTA TÉCNICA Nº xx\_2023\_xxxx-xx\_IPHAN-xx”

b) “Prezada(o) Cidadã(o),

“Em atendimento à Manifestação de Ouvidoria IPHAN em questão, informamos que foi exarado em 10/01/2024, no âmbito do processo SEI 01500.xxxxxx/2023-xx, o Ofício N° xx/2024/xxxxx IPHAN-xx/IPHAN-xx-IPHAN (SEI 5xxxxx5), dirigido ao solicitante, que aprova a proposta de intervenção, ressaltando a observação dos critérios estabelecidos no Parecer Técnico N° xxx/2023/xxxxx IPHAN-xx/IPHAN-xx.”

(obs. O documento mencionado na resposta enviada ao usuário continha uma interrogação)

Como explicado no início deste item, a resposta conclusiva deve prezar pela utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando o uso de siglas que não sejam de uso corrente e a estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Assim, a resposta conclusiva deve conter uma linguagem acessível, a fim de facilitar a comunicação, garantindo a compreensão das informações pelas pessoas, independentemente de sua condição econômica, escolaridade, idade ou da região onde vivem, sem “tecnicismos”, estrangeirismos ou jargões.

#### 2.4 Intempestividade no prazo de resposta das manifestações

A partir da amostra de 100 manifestações analisadas, verificou-se que a ouvidoria setorial respondeu 5% fora do prazo estipulado na legislação.

O resultado da pesquisa realizada no Painel *Resolveu?*, com os parâmetros: Nome do órgão/entidade: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional; Período do registro: 01/01/2023 a 31/12/2023; obteve o índice de 4% de manifestações fora do prazo.

Figura 1: Print do Relatório Painel Resolveu?



Fonte: Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>. Consulta realizada em 05/03/24.

O percentual de 4% do Painel (5% na amostra) corresponde a 25 manifestações fora do prazo.

Sobre isso, o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal impõe:

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e **apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento**, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa. (...)

§ 6º **As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente**, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

A Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época), estabelecia orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica: (...)

II - **adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;**

(...)

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende: (...)

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput **no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.**

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela unidade do SisOuv e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

(...)

Art. 17. **As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente**, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017(...)

## 2.5 Adequação do registro da resolutividade das manifestações

A Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade “Resolutividade”. O Manual do sistema orienta:

**Resolutividade:** ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?".

O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.

Indagada sobre o registro da resolutividade das manifestações na Plataforma Fala.BR, a ouvidoria assinalou que:

“A manifestação que é respondida diretamente e que não apresenta nenhuma pendência com sua resposta é marcada como concluída. Nos casos das denúncias e comunicações, mesmo concluindo a manifestação com a resposta dada pela área, que na maioria das vezes apresenta o passo-a-passo para a instauração do processo de averiguação ou processo administrativo, a ouvidoria acompanha o processo junto à unidade para que aquela demanda seja reaberta quando o processo obtiver sua decisão. Essa pactuação é importante, pois o tempo necessário para realização de uma fiscalização de área técnica ou para diligências da corregedoria é um tempo distinto dos 30 dias (prorrogáveis por igual período) para responder à manifestação de ouvidoria.”

Apesar de a Unidade declarar que o registro “Sim” na resolutividade ocorria quando da inexistência de pendência, em decorrência do exame realizado na amostra, identificou-se que em 12% das manifestações, a resolução da manifestação foi marcada inadequadamente.

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, § 4º, (vigente à época), e agora na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, parágrafo único do art. 29, prevê que na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv, registrarão informação sobre a resolutividade da manifestação, observando que:

- ✓ a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e
- ✓ a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos não apenas da ouvidoria, mas do Instituto.

### **Da Resolutividade em denúncia de assédio moral**

A título de exemplo, sobre a importância do acompanhamento da resolutividade, os exames revelaram que, apesar de a Ouvidoria ter encaminhado corretamente uma denúncia de assédio moral envolvendo colaboradoras terceirizadas para o Departamento de Planejamento e Administração – DPA, na fase do registro da resolutividade, não foi observado que ainda persistiam providências a serem adotadas pela instituição, qual seja, controle e a supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

Como dito, a manifestação foi enviada, corretamente, para o Departamento de Planejamento e Administração - DPA, o qual, respondeu:

"(...)

Art. 4º A prestação de serviços de que trata esta Instrução Normativa não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

Art. 5º É vedado à Administração ou aos seus servidores praticar atos de ingerência na administração da contratada, a exemplo de: (...)

II - exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever a notificação direta para a execução das tarefas previamente descritas no contrato de prestação de serviços para a função específica, tais como nos serviços de recepção, apoio administrativo ou ao usuário."

Porém, no art. 6º, XVI, "b", da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, existe a previsão de que cabe ao contratante o controle e a supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos<sup>4</sup>.

E ainda, mesmo considerando a alteração legislativa que envolveu o tema, a lei anterior que regia os contratos e licitações, Lei nº 8.666/1993, art. 67, já previa que a execução do contrato deveria ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração.<sup>5</sup>

Indagada, no questionário, sobre tratamento de manifestações de ouvidoria interna, a ouvidoria setorial declarou que:

As demandas internas em sua maioria versam sobre possíveis situações de assédio moral ou assédio sexual e, nesse caso, temos dois fluxos possíveis:

1. Quando temos servidores públicos (efetivos ou comissionados) ou empregados públicos envolvidos;
2. Quando temos trabalhadores terceirizados envolvidos.

No caso 1, a manifestação é encaminhada para a corregedoria do órgão.

**No caso 2, a manifestação é encaminhada para a unidade que realiza a gestão do contrato da empresa terceirizada e para a comissão de ética do órgão.**

Destacamos que as manifestações recebidas de agentes públicos são tratadas com especial atenção e cuidado, garantindo a imparcialidade, confidencialidade e diligência no tratamento dessas manifestações, de acordo com os princípios da transparência e ética do serviço público.

A gestão e a fiscalização dos contratos administrativos é o instrumento para salvaguardar o interesse público. A Administração Pública também deve fiscalizar

<sup>4</sup> Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se: (...)

VII – contratante: pessoa jurídica integrante da Administração Pública responsável pela contratação; (...)  
XVI – serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra: aqueles cujo modelo de execução contratual exige, entre outros requisitos, que: (...) **o contratado possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos;**  
(...)

<sup>5</sup> Art. 67. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

§ 1º O representante da Administração anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

eficientemente os seus contratos de terceirização quanto ao cumprimento dos direitos dos trabalhadores terceirizados.

O gestor e o fiscal de contrato têm papel importante para Administração Pública, sendo eles responsáveis pela boa execução contratual. Além de trazer prejuízos à administração e, portanto, o mau uso dos recursos públicos, a inobservância de irregularidades ou vícios na execução de contrato por parte dos gestores e fiscais traz ainda a estes profissionais responsabilidades nos âmbitos civil, penal e administrativo.

Sobre o envio das denúncias para a Comissão de Ética, importante mencionar o Decreto nº 1.171/1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo e o Decreto nº 6.029/2007, o qual institui o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, e dá outras providências:

a) Decreto nº 1.171/1994, XVI: (...)

**XVI - Em todos os órgãos** e entidades da Administração Pública Federal direta, atribuições delegadas pelo poder público, deverá ser criada uma Comissão de Ética, **encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor**, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de **imputação ou de procedimento susceptível de censura**.

Pelo exposto acima, verifica-se que a Comissão de Ética não detém competência para atuar nesse tipo de denúncia, restando, por prejudicado, como tratado neste item, o adequado registro da resolatividade por parte da ouvidoria, bem como, equivocado o envio dessa manifestação à Comissão de Ética.

## 2.6 Encaminhamento de denúncia à área denunciada

A partir da análise das manifestações foi possível verificar que uma denúncia foi encaminhada para área denunciada. Assim sendo, o tratamento dado a essa manifestação está em desacordo com o que estabelecem os normativos aplicáveis. No que diz respeito ao encaminhamento aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, veda a realização de diligências para o caso das denúncias, conforme a seguir:

**“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.”** [Grifou-se]

Por sua vez, o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, ao dispor sobre o encaminhamento das denúncias aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento, estabelecem a proibição do encaminhamento às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, conforme reproduzido a seguir:

**“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.”

Na sequência, a demanda foi marcada como “Resolvida” e o tratamento foi finalizado em 30/11/2023. Sobre isso, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, vigente à época, previa que:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo: (...)

**V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.**

A nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 35, prevê:

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a **denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados** ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento

Esse procedimento compromete a transparência da atuação do órgão, podendo levar, como o ocorrido, à arquivamentos sem a respectiva apuração. E ainda, fragiliza proteção ao denunciante, podendo, no caso de ouvidoria interna, levar a ocorrência de retaliações.

Dada a necessidade de proteção e imparcialidade nas apurações, a então norma vigente, Portaria CGU nº 581/2021, art. 35-A, e a atual em vigor, Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 47 estabelecem que compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos, e ainda, que essa previsão não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização observados o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

## 2.7 Registro dos subassuntos e de tags quando do tratamento das manifestações

A análise da amostra das manifestações apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou a ausência do uso do subassuntos e de tags.

A Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 aborda sobre a devida classificação do campo “Assunto” das manifestações no art. 24, os quais estabelecem:

Art. 10 (...) VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

A título de exemplo, o resultado retornado da pesquisa realizada no Painel *Resolveu?* revelou que, a grande maioria dos assuntos demandados em 2023 foram classificados como “Patrimônio Cultural”.

Dentro dessa competência legal, não ficou evidente quais ocorrências especificamente são demandas pelos usuários em relação ao patrimônio cultural.

Registra-se que a Unidade possui a possibilidade de configurar esses campos da forma que melhor atenda a necessidade da ouvidoria na Plataforma Fala.BR, podendo criar, alterar, inativar, excluir ou inserir novos subassuntos e as tags.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria Geral, e, no competir, à alta Gestão do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional:

1. Formalizar os fluxos das atividades da unidade e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas, de acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
2. Adotar revisão das respostas das unidades internas e observância às normas que regem a matéria, de modo que a ouvidoria realize tratamento completo das manifestações, em especial, das respostas enviadas aos cidadãos;
3. Empenhar esforços para atuar em tempestividade no prazo de envio das respostas das manifestações, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024, § 1º art. 22;
4. Realizar o registro da resolutividade como “Sim”, quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável, em observância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Iphan, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão, relativas, em especial, ao ano de 2023. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada, de modo geral, pode aprimorar o desempenho das atividades de ouvidoria, sobretudo no tratamento e pseudonimização das denúncias e na institucionalização de fluxos, que reforcem, por exemplo, o controle da resolutividade e vedem o envio de denúncias às áreas denunciadas.

Para auxiliar a ouvidoria no papel que tem desempenhado, recomendamos, em especial, sem prejuízo das demais recomendações, proceder a criação um fluxo

institucionalizado das atividades de ouvidoria; bem como, proceder ao registro da resolutividade somente quando não perdurarem providências a serem adotadas.

Cabe mencionar que, a Ouvidoria é uma estrutura administrativa que deve ser reconhecida como parte integrante da estratégia institucional. Afinal, esse é um canal de comunicação direto que se estabelece entre o usuário e a instituição, capaz de trazer diversas contribuições para a melhoria da gestão.

Enquanto ferramenta de gestão, as informações geradas por uma Ouvidoria possibilitam tomar medidas imediatas com relação ao que está acontecendo dentro do órgão ou nas áreas de sua competência, todavia, para isso, as informações registradas nos sistemas utilizados, os fluxos, e normas internas devem atender aos parâmetros impostos na legislação correlata.

Logo, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria das atividades de ouvidoria; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da ouvidoria a seguir foram coletadas durante a etapa de elaboração do relatório preliminar.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 1: Informações gerais**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica da entidade</b>	Autarquia Federal
<b>E-mail</b>	ouvidoria@iphan.gov.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/iphan/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria">https://www.gov.br/iphan/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria</a>
<b>Telefone</b>	61) 2024-5570 / 5572 / 5573 / 5574
<b>Endereço</b>	SEPS 702/902, Bloco C, Torre A, Bairro Asa Sul, Brasília/DF, 70390-025   2º andar
<b>Canais de atendimento</b>	Presencial, carta, internet e telefone
<b>Horário de funcionamento</b>	Segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30
<b>Ouidor</b>	Danielle Freitas Henderson
<b>Nomeação</b>	Portaria nº 470, de 23 de março de 2023, publicada em 24/03/2023

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A estrutura regimental do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional foi aprovada pela Portaria Iphan nº 141, de 21 de dezembro de 2023, e estabelece, em especial:

Art. 6º O Iphan tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos colegiados:

- a) Diretoria Colegiada;
- b) Conselho Consultivo do Patrimônio Cultural;
- c) Comitê Gestor; e
- d) Comissão de Ética.

II - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do Iphan:

- a) Gabinete (GAB-PRES);
- (...)
- b) Assessoria de Assuntos Estratégicos;
- c) Assessoria de Relações Públicas e Institucionais; e
- d) Assessoria de Comunicação da Presidência.

III - órgãos seccionais:

a) Procuradoria Federal (PF-IPHAN);

a.1) Coordenação de Assuntos Jurídicos do Patrimônio Cultural e Contencioso Judicial (CAJUP); e

a.2) Coordenação de Assuntos Jurídicos Administrativos (CADM).

b) Auditoria Interna (AUDIN);

c) Corregedoria (COREG);

**d) Ouvidoria-Geral (OUV); e**

e) Departamento de Planejamento e Administração (DPA); (...)

### A.3 Normativos Internos

Sobre os normativos específicos da atividade de ouvidoria, a ouvidoria mencionou o regimento interno do órgão, cuja última atualização foi em dezembro de 2023 - Portaria nº Iphan nº 141, de 12 de dezembro de 2023, publicada em 13/12/2023. E acrescentou que a Ouvidoria-Geral possui minuta de Portaria de Atendimento, que está sendo revisada pelas funções de integridade para que sejam feitas sugestões.

### A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta da seguinte forma:

**a) Quantidade por tipo de vínculo:** Servidores efetivos: 02; Terceirizados: 02; Estagiários: 01.

**b) Quantidade por nível de formação:** Graduação: 03; Especialização: 01; Graduanda: 01.

**c) Tempo médio de atuação na ouvidoria:** Até um ano: 02; Um a dois anos: 1; Dois a quatro anos: 01; Mais de quatro anos: 01.

### A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A Ouvidora foi nomeada no cargo por meio da Portaria nº 470, de 23 de março de 2023 – Publicada no DOU em 24 de março de 2023.

### A.6 Canais de Atendimento

Sobre os canais de atendimento a ouvidora declarou a existência dos seguintes:

“Canal direto via formulário eletrônico (Fala.BR), atendimento telefônico com o intuito de auxiliar o cidadão e cidadã a fazer seu registro, porém caso a pessoa necessite a ouvidoria faz o registro. É importante ressaltar que a ouvidoria não possui atendimento telefônico especializado ou serviço de secretariado. E, por fim, atendimento presencial que é realizado na sala da

ouvidora por ela mesma. A carta é um recurso quase nunca utilizado pelos cidadãos e cidadãs até o presente momento.”

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Ouvidoria do Iphan <https://www.gov.br/iphan/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao> existem orientações sobre as manifestações e sobre os canais de atendimento disponíveis:

**Figura 2: Sítio do IPHAN**



Fonte: <https://www.gov.br/iphan/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>. Consulta realizada em 20/03/2024.

**Figura 3: Sítio do IPHAN**



Fonte: <https://www.gov.br/iphan/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>. Consulta realizada em 20/03/2024.

### A.8 Sistemas Informatizados

Indagada no questionário de avaliação, questão 20, sobre os fluxos e os sistemas utilizados, a ouvidoria não menciona outro que não a Plataforma Fala.BR.

## A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a ouvidora informou:

### 1. Denúncia e comunicação de irregularidade:

A denúncia é registrada no Fala.BR pelo(a) cidadão(ã) ou atendente que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;

2. A Ouvidoria-Geral do Iphan recebe a denúncia realiza a triagem. Nesse caso, com vistas a identificar a necessidade de realizar a alteração de tipo ou se existe necessidade de complementação;

3. Separadas as denúncias, a ouvidoria que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;

4. Se for uma denúncia que verse sobre prática de ilícitos administrativos envolvendo servidores públicos (efetivos ou comissionados) ou empregados públicos ou uma denúncia sobre cometimento de ato lesivo contra a Administração Pública por pessoa jurídica, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, a demanda é encaminhada à corregedoria do Iphan;

5. Se for uma denúncia que verse sobre depredação, uso indevido ou intervenção não autorizada em bem tombado, seja ele material ou imaterial, que necessite de fiscalização ou averiguação, a demanda é encaminhada para a unidade competente: superintendência ou departamento;

6. Se a denúncia envolver servidor público ou agente público no exercício de cargos comissionados (a partir do nível DAS 4 ou equivalente), a Ouvidoria-Geral do Iphan irá noticiar a Ouvidoria-Geral da União sobre denúncia, marcando campo específico no Fala.BR;

7. Se a denúncia envolver a(o) Ouvidora-Geral do Iphan, Corregedora(r), Auditor(a) ou o Presidente do Instituto, será encaminhada diretamente para a Ouvidoria-Geral da União;

8. Se a denúncia envolver Procurador(a)-Chefe do Iphan, será encaminhada à Procuradoria Federal;

9. Se a denúncia versar sobre infração ética, será encaminhada à comissão de ética do Iphan;

10. A unidade responsável produz os insumos técnicos para a resposta, que normalmente consiste no passo-a-passo para instauração de processo de averiguação ou fiscalização;

11. Em algumas situações a unidade responsável solicita complementação da denúncia, no caso de comunicações essa complementação não é possível;

12. A ouvidoria revisa a resposta da unidade adequando à linguagem simples e cidadã, caso necessário e responde a demanda no Fala.BR;

13. Caso a denúncia não seja de competência do Iphan é encaminhada para outro órgão e o(a) cidadão(ã) recebe essa informação via Fala.BR.

### Reclamação, solicitação de providências e elogio:

1. A manifestação é registrada no Fala.BR pelo cidadão ou atendente da unidade que recebeu a demanda e que está cadastrado no Fala.BR como ponto focal da Ouvidoria;

2. A Ouvidoria-Geral do Iphan a recebe manifestações e realiza a triagem. Nesse caso, com vistas a identificar a necessidade de realizar a alteração de tipo ou se existe necessidade de complementação;
3. A Ouvidoria-Geral analisa a manifestação bem como todos seus anexos com o objetivo de verificar a que unidade aquela temática se refere para que, assim, seja encaminhada à unidade responsável;
4. Dependendo da temática a Ouvidoria-Geral pode responder a demanda com resposta “padrão”, que é uma resposta a uma temática recorrente elaborada em conjunto com a área e validada por ambas as unidades;
5. Caso a manifestação seja específica e não possua resposta na base de conhecimento da ouvidoria, será encaminhada para a unidade competente;
6. A unidade responsável produz os insumos técnicos para a resposta;
7. A ouvidoria revisa a resposta da unidade adequando à linguagem simples e cidadã, caso necessário, e responde a demanda no Fala.BR;
8. Caso a demanda não seja de competência do Iphan é encaminhada para outro órgão e o(a) cidadão(ã) recebe essa informação via Fala.BR.

#### A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

A ouvidoria do IPHAN ainda não avalia os serviços prestados.

#### A.11 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação<sup>6</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional no período de 01/01/2023 a 31/12/2023<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

<sup>7</sup> A consulta foi realizada em 05/04/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo Geral:

**Figura 4: Quantitativo das manifestações**



Fonte: Painel *Resolheu?* disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolheu>. Acesso em 05/04/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. 01/01/2023 a 31/12/2023.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 688 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 629 respondidas e 59 arquivadas.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 4% fora do prazo e 96% dentro do prazo legal.

Considerando que o ano de 2023 teve cerca de 251 dias úteis e a ouvidoria recebeu 688 manifestações, a ouvidoria teve a proporção de 2,8 manifestações/dia útil.

b) Tipologia das manifestações:

**Figura 5: Tipos de manifestações**



Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolheu?* disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolheu>. Acesso em 05/04/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. 01/01/2023 a 31/12/2023.

O Painel *Resolheu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela ouvidoria.

A Solicitação o representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 41,3% do total, seguido da Comunicação com 23,2%.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (17,5%) e Reclamação (14,9%).

**c) Satisfação com a resposta:**

**Figura 6: Satisfação do usuário**



Fonte: Painel *Resolveu?* disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 05/04/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. 01/01/2023 a 31/12/2023.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 27,78% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 30,56% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 52,08%.

**d) Assuntos mais demandados:**

**Figura 7: Assuntos mais demandados**



Fonte: Painel *Resolveu?* disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 05/04/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. 01/01/2023 a 31/12/2023.

No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Patrimônio Cultural” e “Patrimônio”.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 688 manifestações.<sup>8</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

**Tabela 2: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	22
Denúncia	21
Elogio	00
Reclamação	14
Solicitação	43
Sugestão	00
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época: ambos definem prazos para o tratamento das

<sup>8</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

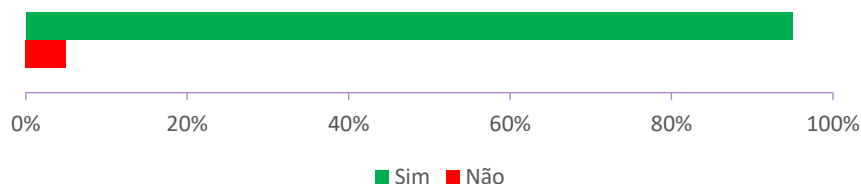
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) previa em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que fosse utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>9</sup>:

**Questão 1** – A ouvidoria cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

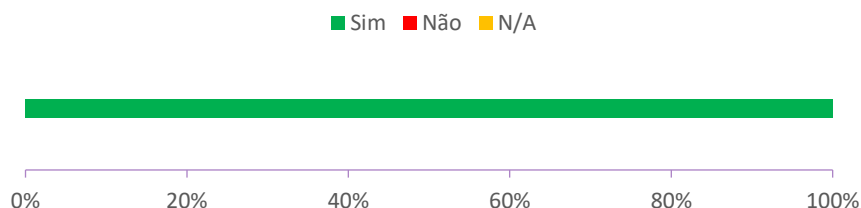


**Fonte:** elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 95% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

<sup>9</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

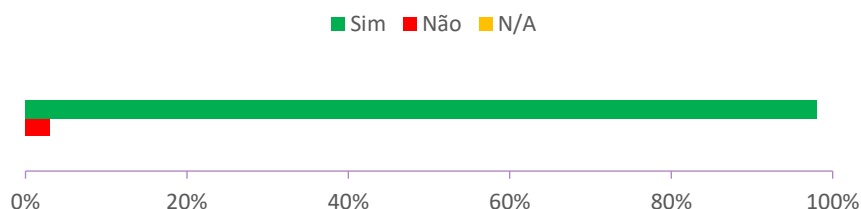
### Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, pelo preenchimento do campo assunto, sem entrar no mérito da correção. Todavia, ressalva-se o assunto poderia ser mais bem detalhado por meio da criação de tags e subassuntos.

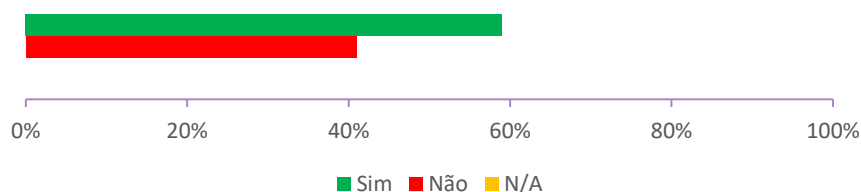
### Questão 3 – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 97% manifestações foram classificadas corretamente contra 3% das manifestações incorretas.

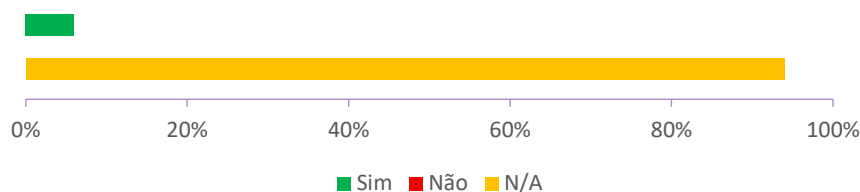
### Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 41% as respostas poderiam ser mais claras e objetivas. Por exemplo, verificou-se o envio de Ofícios e Notas Técnicas sem tratamento do texto pela Ouvidoria, sem linguagem acessível ao cidadão médio.

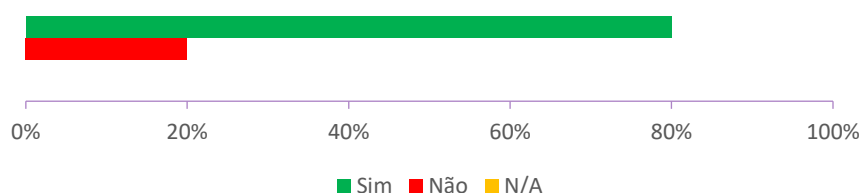
**Questão 5** – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



**Fonte:** elaboração própria.

Em 6% dos casos, a demanda não era de competência da IPHAN. Nos demais casos, 94%, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

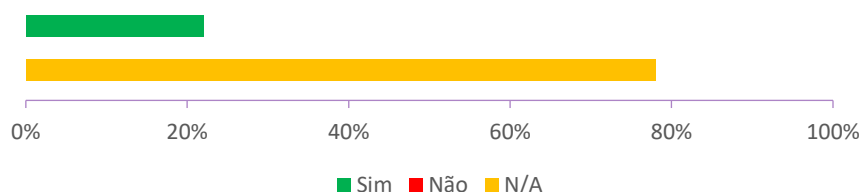
**Questão 6** – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



**Fonte:** elaboração própria.

O registro da resolutividade foi considerado inadequado em 20 manifestações, pelo fato de ainda restar providências a serem adotadas pelo órgão, em que pese a Ouvidoria ter emitido a resposta ao cidadão.

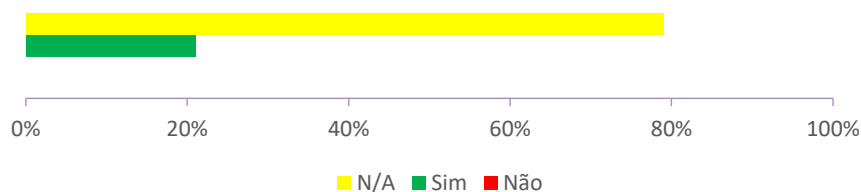
**Questão 7** – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 22 demandas tiveram a resposta, contendo as informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 78 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

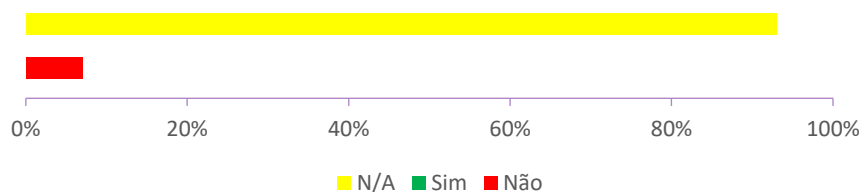
**Questão 8** – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Das 21 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades competentes ou seu arquivamento.

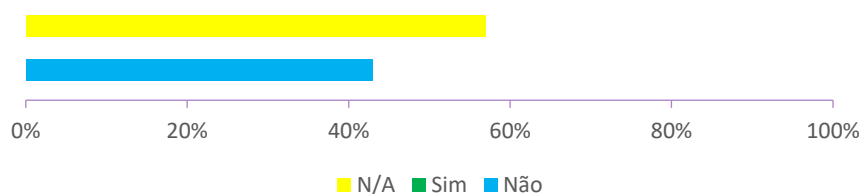
**Questão 9** – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



**Fonte:** elaboração própria.

Da soma de 43 denúncias e comunicações, 7 não foram devidamente pseudonimizadas.

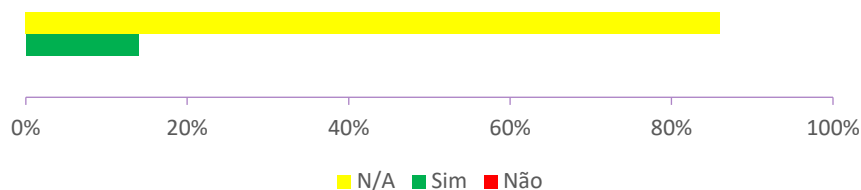
**Questão 10** – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



**Fonte:** elaboração própria.

Corretamente, não foi identificada a ocorrência de diligências nas 43 denúncias/Comunicações apreciadas. As demais 57 tipologias não se referem a comunicação/denúncia.

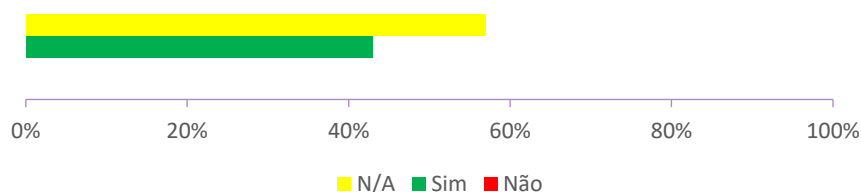
**Questão 11** – A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



**Fonte:** elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 14 constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos (sem esta OGU entrar no mérito) sobre o fato reclamado. 86 não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

**Questão 12** – A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 43, o total delas, a resposta conclusiva continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 57 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Questão 13** – A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não houve análise de Sugestão na Amostra.

**Questão 14** – A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Não houve análise de Elogio na Amostra.

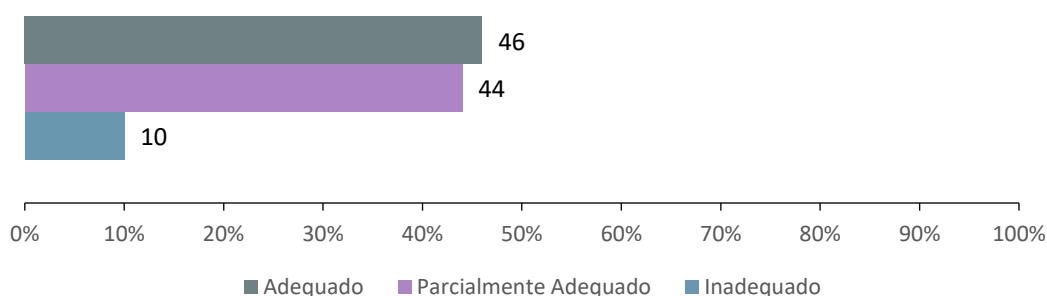
### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 46 foram consideradas adequadas, 44% parcialmente adequadas (em geral, por erro na marcação da resolutividade e na clareza da resposta) e 10% inadequada, principalmente pela falta de pseudonimização.

#### ***Detalhamento da análise técnica das manifestações***

##### **Avaliação da Resposta Conclusiva**



**Fonte:** elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e análise da Equipe de Avaliação

Inicialmente, cumpre frisar que o presente trabalho tem fundamento no Decreto nº 9.492/2018, art. 6º a 8º:

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Posto isso, após encaminhamento do primeiro relatório preliminar, via Ofício nº 6222/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 19 de abril de 2024, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 02/05/2024, momento em que foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas.

Na sequência, em 17/05/2024, a ouvidoria encaminhou por e-mail as providências adotadas e as ações em andamento para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, bem como apontamentos sobre o primeiro relatório preliminar.

Inicialmente, a Unidade questionou a metodologia empregada para a avaliação:

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

Ao refletirmos sobre as conclusões apresentadas no relatório da Controladoria-Geral da União (CGU), é fundamental ponderar sobre a metodologia empregada para a avaliação. Embora ser inicialmente proposta uma abordagem que incluí trabalhos exploratórios, interlocuções e uma reunião de busca conjunta de soluções, gostaríamos de expressar que a Ouvidoria-Geral do Iphan considera importante a realização de interações.

A interação se restringiu a uma reunião de apresentação da avaliadora, seguida pelo envio de um questionário com prazo limitado para resposta por parte da nossa ouvidoria. Essa abordagem, caracterizada pela falta de um diálogo mais profundo, pode ter dificultado uma compreensão completa do contexto e das pessoas envolvidas no Instituto.

A ausência de uma interação mais substancial e contextualizada limitou a capacidade da CGU de compreender integralmente os desafios e nuances do ambiente de trabalho do Iphan, bem como as práticas de atendimento implementadas pela ouvidoria. A partir dessa reflexão, destaca-se a importância de uma abordagem colaborativa e participativa em futuras

interações, visando uma compreensão mais abrangente e precisa das dinâmicas organizacionais e das práticas de atendimento implementadas pela ouvidoria. Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

1. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional: esta etapa não foi realizada em conjunto com a Ouvidoria-Geral do Iphan. A ouvidoria participou da reunião de apresentação da coordenadora responsável pela avaliação e, posteriormente, respondeu ao questionário encaminhado.
2. Interlocações e solicitações de informações: Nesta etapa a participação da Ouvidoria-Geral do Iphan foi via WhatsApp por meio do qual foi solicitada a minuta do relatório de ouvidoria ativa, que foi encaminhada em 18/03/2024. Sobre o relatório, cumpre informar que existe nova versão em fase de consolidação. Também, é importante esclarecer que nenhuma outra interlocução foi realizada e que a Ouvidoria-Geral do Iphan considera que reuniões presenciais e roda de conversa com a equipe, por exemplo, poderiam ser ferramentas-chave para contribuir com informações robustas para a elaboração do relatório.
3. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada: Relatório recebido pela Ouvidoria Geral do Iphan em 30/04/2024.
4. Reunião de busca conjunta de soluções: Ocorrida no dia 2/05/2024 com a participação da Ouvidoria-Geral do Iphan e CGOUV/OGU/CGU.

Sobre o tópico deste relatório “Unidade Avaliada”, a Ouvidoria do Iphan registrou:

#### **“Contexto da Ouvidoria-Geral do Iphan**

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

A criação da Ouvidoria trouxe algumas mudanças importantes:

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

Neste curto período, a unidade enfrentou desafios significativos inerentes ao processo de implantação e estruturação.

É fundamental ressaltar que, no momento da criação da unidade de ouvidoria do Iphan, não apenas os processos internos estavam ausentes, mas também a equipe carecia de servidores capacitados e experientes para liderar as

operações. Além disso, a ouvidoria não participava ativamente dos treinamentos oferecidos pela CGU, o que poderia ter contribuído significativamente para a compreensão e implementação das melhores práticas recomendadas. Adicionalmente, a ausência de uma rede de comunicação integrada com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) dificultava ainda mais a eficácia das operações da ouvidoria do Iphan. Diante desses desafios iniciais, é compreensível que o progresso da unidade tenha sido gradual e que a expectativa de pleno funcionamento, conforme delineado pela CGU, seja um objetivo a ser alcançado por meio de esforços contínuos de capacitação, implementação de processos e desenvolvimento de infraestrutura tecnológica adequada.”

### **Considerações da equipe OGU:**

Inicialmente, cumpre registrar que toda sugestão em relação aos trabalhos de avaliação é válida, construtiva e considerada para as revisões dos fluxos de trabalho na OGU. Tanto que, este relatório é o segundo relatório preliminar, haja vista, está OGU ter considerado os argumentos proferidos pela Ouvidoria do Iphan, por ocasião do primeiro relatório preliminar e realizado adequações (incluindo retirada e inserção de Achados) neste segundo relatório.

Sobre a não participação da ouvidoria do Iphan no Relatório Situacional, é conveniente esclarecer que, conforme informado no item Metodologia, do primeiro Relatório Preliminar, o levantamento situacional consiste no levantamento de informações sobre a unidade avaliada, sendo realizadas pesquisas no sítio da ouvidoria setorial, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, não prevendo a participação da ouvidoria.

Logo, a unidade não foi excluída da participação, pois isso não está previsto no fluxo da avaliação, por ser uma atividade interna da OGU. Assim, no sentido de evitar entendimento equivocado, esta OGU revisou o texto e já o readequou nesta segunda versão do relatório preliminar.

Acresce-se que, no momento da reunião de apresentação dos trabalhos, o fluxo foi repassado à ouvidoria setorial. Foi informado que a equipe da CGOUV/OGU realiza a pesquisa situacional, que seria enviado um questionário, elaborado um relatório preliminar, realizada a busca conjunta de soluções e posteriormente o Relatório Final. E ainda, que poderiam ocorrer outras interlocuções, se necessário.

Oportuno esclarecer também que, à ouvidoria não foi vedado sugerir ou ter a iniciativa de propor outras interlocuções para melhor esclarecer os trabalhos da Ouvidoria que ela considerasse necessário, ou para sanar eventuais dúvidas durante a elaboração das respostas ao questionário (conforme informação que consta da primeira página do questionário, onde contém o telefone fixo da CGOUV e o e-mail da coordenadora desta avaliação).

Sobre o contexto e a criação da Ouvidoria, registre-se que, este órgão de controle compreende as dificuldades que qualquer unidade recém-criada está sujeita a enfrentar na Administração Pública Federal, principalmente relacionadas a fluxos, carência de pessoal e falta de estrutura.

Nesse sentido, a avaliação não vem para desconstruir os esforços empreendidos pela Ouvidoria avaliada, mas para trazer subsídios para aprimoramento das atividades, até porque, como informado, trata-se de uma unidade nova, em vias de

amadurecimento, momento em que trabalhos como este mostram-se ainda mais relevantes. Dessa forma, um dos objetivos do trabalho é proporcionar que seja identificado de modo claro e objetivo, os aspectos que precisam ser otimizados, com vistas a contribuir com alcance dos objetivos do trabalho da Ouvidoria avaliada.

Imperioso esclarecer também que, por ocasião do aprofundamento dos trabalhos de avaliação, frente aos apontamentos enviados pela Ouvidoria do Iphan, identificou-se o envio de uma denúncia para a área denunciada, ao invés, da área apuratória competente. Por essa razão, e considerando o perfil dinâmico, interativo e colaborativo desta avaliação, foi inserido um novo achado tratando dessa ocorrência.

## Dos Achados

No que se refere especificamente às oportunidades de melhorias, abaixo, a manifestação da ouvidoria do Iphan e as considerações da OGU, respectivamente. Para facilitar a compreensão, as considerações da equipe de avaliação da OGU constaram abaixo de cada “**Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan**”.

### 1. Proteção ao denunciante por meio da pseudonimização

#### Considerações da Ouvidoria do Iphan:

##### “Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:

É importante ressaltar que o relatório elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), ao selecionar uma amostra de 100 demandas para análise, oferece uma perspectiva específica sobre o funcionamento e desempenho da ouvidoria no período em questão. Todavia, é necessário considerar a amplitude do universo de atendimentos realizados pela ouvidoria ao longo do ano, totalizando quase 700 manifestações registradas. Esta cifra, por sua vez, integra um contexto mais amplo de mais de 2000 atendimentos realizados no período. Diante dessa abrangência, é crucial frisar a diversidade de situações enfrentadas e demandadas pelos usuários e usuárias da ouvidoria utilizam dos serviços de ouvidoria interna e externa, do serviço de informação ao cidadão, dentre outros.

Além disso, é fundamental ressaltar o contexto específico da força de trabalho da ouvidoria, composta por uma ouvidora, duas profissionais terceirizadas e uma estagiária. No decorrer do ano de 2023, foi observada uma alta rotatividade de membros na equipe, o que implicou em desafios adicionais. Cada nova entrada demandava um esforço considerável da equipe para a realização de treinamentos e orientações, resultando na interrupção temporária das atividades rotineiras. Esta dinâmica, por sua vez, pode ter impactado diretamente na eficiência e consistência dos serviços prestados, influenciando, portanto, as conclusões obtidas a partir da análise das demandas selecionadas para o presente relatório.

É relevante ressaltar que, embora o relatório destaque que 25% das denúncias analisadas não tenham seguido o processo de pseudonimização das informações para proteger os denunciantes, essa proporção não reflete a norma geral. É crucial contextualizar essa constatação à luz das condições particulares enfrentadas pela equipe da ouvidoria, incluindo a alta rotatividade de pessoal e os desafios associados à formação de novos membros. Além disso, é importante destacar que a questão da pseudonimização já foi identificada pela equipe e devidamente abordada.

Um novo fluxo de trabalho foi estabelecido e formalizado por meio da Orientação da Ouvidoria-Geral nº 1 de 2024, conforme registrado no Processo SEI nº 01450.004115/2024-13.

Essa medida demonstra o compromisso contínuo da equipe em aprimorar os processos e garantir a conformidade com as diretrizes estabelecidas, refletindo o constante esforço pela excelência no serviço prestado.”

### **Considerações da equipe OGU:**

Sobre a afirmação de que *“o relatório elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), ao selecionar uma amostra de 100 demandas para análise, oferece uma perspectiva específica sobre o funcionamento e desempenho da ouvidoria no período em questão”, e que, “essa proporção não reflete a norma geral”* esclarece-se que, o Manual de orientações técnicas da atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo federal<sup>10</sup>, de 2017, orienta:

“A amostragem é uma técnica que consiste na obtenção de informações a respeito de uma população a partir da investigação de apenas uma parte da mesma. O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.(...) O objetivo do auditor, ao usar amostragem em trabalhos de auditoria, é obter uma base razoável dentro dos critérios e objetivos estabelecidos em cada tipo de amostragem, para concluir sobre a população (população de pesquisa) da qual a amostra foi selecionada”

Desse modo, em explicação ao afirmado pela ouvidoria setorial, o percentual de 25%, reflete ao número de denúncias analisadas na amostra, não podendo extrapolar esse percentual para os casos não analisados.

Por outro, lado, sem adentrar no aspecto estatístico específico do caso, como mencionado acima, a extensão é uma possibilidade válida para concluir sobre uma população selecionada.

### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

#### **Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Sobre o encaminhamento de denúncias, cumpre informar que o fluxo mudou. Foi acordado com as unidades responsáveis pelas apurações que os dados sigilosos da manifestação, exemplo anexos e outros dados tarjados (caso existam), só serão encaminhados para a unidade mediante solicitação com justificativa. Base: art. 7º, do Decreto 10.153. Após avaliação da ouvidoria os dados serão encaminhados (ou não) e a unidade terá a obrigação de resguardá-los, conforme o mesmo Decreto. Este fluxo foi formalizado por meio da Orientação da Ouvidoria-Geral nº 1 de 2024. Processo Sei nº 01450.004115/2024-13.

A rede de pontos focais da Ouvidoria foi criada em setembro de 2023 conforme consta no processo Sei nº 01450.004148/2023-82. Neste processo foi apresentado também o Plano de Ação que enumera o passo-a-passo que a ouvidoria conduziu junto às unidades e pontos focais para chegar à

<sup>10</sup> <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/auditoria-e-fiscalizacao/arquivos/manual-de-orientacoes-tecnicas-1.pdf>

implementação do uso do Fala.BR, que ocorreu em setembro de 2023 conforme consta apresentado no processo Sei nº 01450.008547/2023-12. Todos os integrantes da rede de pontos focais da ouvidoria possuem a obrigação de assinar termo de confidencialidade para a utilização do Fala.BR

### **Considerações da equipe OGU:**

Como a análise é de um tempo pretérito, não foi possível constatar as alterações já propostas pela ouvidoria setorial, porém considera-se um importante passo para estruturação das atividades da ouvidoria setorial, devendo a análise ocorrer em momento posterior em monitoramento pós avaliação.

### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

#### **Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Ao ser questionada no questionário avaliativo a Ouvidoria do Iphan respondeu não possuir ferramenta oficial do órgão, o que não quer dizer que as informações não são tarjadas, caso necessário. Desde março de 2023 utilizamos a ferramenta PDF 24 e também sugerimos o uso às unidades do Instituto.

O Iphan não possui licença de ferramenta para tal atividade e utilizar a ferramenta PDF 24 foi a solução encontrada pela Ouvidoria-Geral do Iphan para exercer sua atividade. A principal inconsistência, neste caso, foi a ouvidoria não ter apontado na resposta ao questionário que utilizava o PDF 24 como solução ad hoc. Sobre o tarjamento e proteção de dados, em 19 de maio de 2023 a ouvidoria encaminhou a todas as unidades do Iphan o Ofício-Circular Nº 4/2023/OUVIDORIA/GAB PRESI/PRESIIPHAN, por meio do Processo 01450.003445/2023-19.

Esse documento alertou todos trabalhadores e trabalhadoras do Iphan sobre a necessidade de proteção de dados pessoais, sugere inserir nota de rodapé em todos os documentos produzidos no Sistema Eletrônico de Informações (Sei!) sobre a alteração do nível de acesso dos documentos para restrito e informou que solicitou a inserção de hipótese legal de enquadramento para restrição no Sistema Eletrônico de Informações (Sei!) como ação mitigadora de riscos. A nomenclatura da hipótese é "Titularidade dados pessoais garantida LGPD (Lei nº 13.709/18, Art. 17)" e deve ser utilizada para restrição de documentos que contenham informações pessoais como, CPF, RG, Endereço, Telefone etc.

A ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 01/2024 sobre Proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades também reforça a proteção da identidade dos denunciantes e garante a confidencialidade das manifestações recebidas quando emite a orientação para ajuste no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades junto à Corregedoria, Comissão de Ética e demais unidades receptoras desse tipo de manifestação. Processo Administrativo SEI nº: 01450.004115/2024-13.

### **Considerações da equipe OGU:**

Sobre a afirmação de que *“não possuir ferramenta oficial do órgão, o que não quer dizer que as informações não são tarjadas, caso necessário”* anota-se que, o caso específico tratado no Achado 1.1 desse relatório foi exemplificativo, haja vista terem sido identificados outros casos. O anexo com a análise e os NUPs das manifestações não pseudonimizadas foi enviado a ouvidoria setorial juntamente com o primeiro Relatório Preliminar, para que a Ouvidoria avaliada tivesse os detalhes dos apontamentos realizados por ocasião do exame da amostra.

Assim, a menção pela Ouvidoria avaliada, de que “A principal inconsistência, neste caso, foi a ouvidoria não ter apontado na resposta ao questionário que utilizava o PDF 24 como solução ad hoc” não se aplica ao caso, pois, foi realizado o exame individual das denúncias constantes da amostra, não se apegando a equipe de avaliação, unicamente ao Questionário, mas também ao tratamento dados as denúncias na Plataforma Fala.BR.

Esta OGU compreende que a falta de recursos humanos e tecnológicos se mostra como um desafio para as Ouvidorias, e também para a alta gestão respectiva, a qual deve prover a unidade de capacidade operacional para o regular desempenho das atividades. Por outro lado, a proteção das informações pessoais dos cidadãos é um direito amparado pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 10.153/2019, devendo ser uma das prioridades a serem adotadas.

## 2. Encaminhamentos de denúncia de assédio moral a área apuratória competente

### Considerações da Ouvidoria do Iphan:

#### “Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:

Na estrutura do Iphan a atividade de gestão de contratos se encontra dentro do Departamento de Planejamento e Administração. Sendo assim os gestores e gestoras de contratos se encontram lotados nessa unidade, especificamente.

No caso de algumas superintendências, a depender do contrato, sua gestão fica lotada na coordenação administrativa da própria superintendência, ou seja, antes de encaminhar a manifestação a ouvidoria realiza pesquisa prévia para detectar o contrato e onde fica situada a sua gestão. Após a resposta dada pelo DPA a esta manifestação, em específico, a ouvidoria realizou alinhamento entre as unidades de ouvidoria e comissão de ética. Com isso, a própria Comissão realizou o evento "Diálogos com a comissão de ética", no dia 13 de novembro de 2023, onde ocorreram duas rodas de diálogo. A primeira para os trabalhadores e trabalhadoras terceirizadas e a segunda para servidores e servidoras fiscais setoriais de contrato.

Ou seja, a realização do evento por parte da Comissão de Ética e a participação da ouvidoria foi uma forma de busca de "meios de prover atendimento a servidores(as), empregados(as), estagiários(as), terceirizados(as) que apresentem mudanças de comportamento", conforme versa o Guia Lilás.

O fluxo para o atendimento de denúncias como esta foi descrito no questionário respondido para a CGU com o seguinte texto:

No caso 2, a manifestação é encaminhada para a unidade que realiza a gestão do contrato da empresa terceirizada e para a comissão de ética do órgão.

A Ouvidoria-Geral reconhece que a resposta dada pela unidade não foi a mais adequada ao denunciante e irá repassar as considerações deste relatório aos pontos focais da unidade. Salientamos que após a elaboração deste relatório a ouvidoria repactuou junto a comissão de ética encaminhar todas as denúncias que envolvam trabalhadores terceirizados(as) também para a mesma.

(...)

A Ouvidoria-Geral tem como principal objetivo assegurar que todas as denúncias e comunicações de irregularidades sejam tratadas de maneira

justa, imparcial e com a máxima proteção à identidade do denunciante. Este princípio está embasado na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e no Decreto 10.890/2021, que reforçam a importância da confidencialidade e da proteção dos dados pessoais.

É crucial salientar que a preocupação com a dignidade da pessoa humana é uma premissa básica que norteia todas as ações da Ouvidoria-Geral. No entanto, é igualmente essencial que os procedimentos internos garantam a segurança e a integridade das informações fornecidas pelos denunciante, independentemente do vínculo empregatício esta ouvidoria está comprometida em melhorar o seu tratamento desde março de 2023. A confidencialidade das denúncias até a decisão definitiva sobre a matéria é uma medida necessária para proteger os denunciante de possíveis retaliações e assegurar um ambiente seguro para que possam se manifestar livremente.

Quanto ao encaminhamento de manifestações envolvendo trabalhadores terceirizados, reiteramos que a prática de direcionar essas manifestações à unidade responsável pela gestão do contrato da empresa terceirizada, bem como à comissão de ética do órgão, está em conformidade com as diretrizes de gerenciamento de contratos e de ética institucional. Esta abordagem visa garantir que todas as partes relevantes sejam informadas e possam tomar as medidas necessárias para resolver a questão de forma eficaz e ética.

Em relação à crítica sobre a fragilidade das informações contidas no questionário, é importante destacar que a Ouvidoria-Geral se compromete com a melhoria contínua de seus processos e a qualidade das informações coletadas. No entanto, é imperativo que qualquer relatório técnico ou avaliação tenha um caráter construtivo, objetivando sempre o aperfeiçoamento das unidades e a correção de eventuais falhas, sem comprometer a confidencialidade ou a segurança dos denunciante.

Além disso, é preciso reconhecer que, ao assumir a gestão de um processo já em andamento, muitas mudanças precisam ser implementadas simultaneamente, o que pode demandar tempo. Ajustes e melhorias são inevitáveis e fazem parte do processo de evolução e aperfeiçoamento contínuo das práticas institucionais. Pedimos compreensão para o fato de que essas adaptações ocorrem em paralelo com as operações diárias e, portanto, requerem um período de transição para serem plenamente eficazes.

Gostaríamos de esclarecer que não é razoável sugerir que o órgão se preocupa exclusivamente com seus servidores efetivos. A Ouvidoria-Geral e o Iphan têm um compromisso claro e abrangente com a dignidade e o bem-estar de todos os trabalhadores e trabalhadoras, incluindo os terceirizados e terceirizadas. As nossas políticas e práticas são projetadas para proteger e valorizar cada indivíduo que contribui para a nossa missão, independentemente de seu vínculo contratual. A proteção e o respeito à dignidade humana são princípios fundamentais que norteiam todas as nossas ações e decisões.

É necessário informar que a cerca de um ano e meio atrás a única unidade que recebia denúncias de ouvidoria interna era a Comissão de Ética, tanto que ao se criar a ouvidoria do Iphan, e depois, com a ouvidora titular nomeada, foi necessário muito diálogo com a comissão de ética do órgão para que fosse sensibilizada de que o canal único para recebimento de denúncias seria a ouvidoria.

Ainda nos primeiros meses da ouvidoria existiam denúncias recebidas pela comissão de ética que não eram registradas ou repassadas para ouvidoria. Com a criação da rede de pontos focais da ouvidoria e organização das

funções de integridade do Iphan a ouvidoria conseguiu alinhar com as unidades que é o único canal de denúncias e que qualquer manifestação recebida nas unidades por qualquer outro meio precisaria ser cadastrada no Fala.BR. Rede de pontos focais da ouvidoria: 01450.004148/2023-82, Ofício nº 5. Sobre o assunto também circulamos o Ofício-Circular 09, processo 01450.008547/2023-12:

Divulgação do OFÍCIO CIRCULAR Nº 177\_2023\_CGOUV\_DOUV\_OGU-CGU e outras providências A denúncia em questão também havia sido recebida na comissão de ética à época. Abaixo segue o card da roda de conversa organizada pela Comissão de Ética, conforme mencionado anteriormente.



### Considerações da equipe OGU:

A Unidade reconheceu que a resposta dada pela unidade não foi a mais adequada ao denunciante e irá repassar as considerações destes relatórios aos pontos focais da unidade.

O Achado foi retirado, todavia, a informação sobre o fato, considerando a relevância, foi inserida no Achado relativo à Resolutividade.

Oportuno frisar novamente que, a atuação do controle interno usa como uma das técnicas de auditoria a amostragem, a qual consiste na obtenção de informações a respeito de uma população a partir da investigação de apenas uma parte da mesma. Assim, são objeto de análise as manifestações que são selecionadas na amostra. Caso, no decorrer dos trabalhos surja a necessidade, uma amostra complementar pode ser obtida da Plataforma Fala.BR.

Considerando que uma das manifestações se tratava do não envio para a Comissão de Ética de denúncia envolvendo terceirizados, a falha foi apontada para que a ouvidoria setorial adotasse providências para evitar esse tipo de ocorrência.

Importante mencionar também que, cabe a esta OGU, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, exercer a orientação normativa, a supervisão técnica e ao monitoramento, sem prejuízo da subordinação

administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que a Ouvidoria estiver vinculada.

Sobre o envio das denúncias para a Comissão de Ética, importante mencionar o Decreto nº 1.171/1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo e o Decreto nº 6.029/2007, o qual institui o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, e dá outras providências:

a) Decreto nº 1.171/1994, XVI: (...)

**XVI - Em todos os órgãos** e entidades da Administração Pública Federal direta, atribuições delegadas pelo poder público, deverá ser criada uma Comissão de Ética, **encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor**, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de **imputação ou de procedimento susceptível de censura**.

b) Decreto nº 6.029/2007:

Art. 2º Integram o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal:

(...)

II - as Comissões de Ética de que trata o Decreto no 1.171, de 22 de junho de 1994; e

III - as demais Comissões de Ética e equivalentes nas entidades e órgãos do Poder Executivo Federal.

(...)

Art. 7º Compete às Comissões de Ética de que tratam os incisos II e III do art. 2º:

I - **atuar como instância consultiva** de dirigentes e servidores no âmbito de seu respectivo órgão ou entidade;

II - **aplicar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil** do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto 1.171, de 1994, devendo:

a) submeter à Comissão de Ética Pública propostas para seu aperfeiçoamento;

b) dirimir dúvidas a respeito da interpretação de suas normas e deliberar sobre casos omissos;

c) apurar, mediante denúncia ou de ofício, conduta em desacordo com as normas éticas pertinentes; e

d) recomendar, acompanhar e avaliar, no âmbito do órgão ou entidade a que estiver vinculada, o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação, capacitação e treinamento sobre as normas de ética e disciplina;

III - representar a respectiva entidade ou órgão na Rede de Ética do Poder Executivo Federal a que se refere o art. 9º; e

IV - supervisionar a observância do Código de Conduta da Alta Administração Federal e comunicar à CEP situações que possam configurar descumprimento de suas normas.

A partir da reprodução de trechos dos Decretos supracitados, verifica-se que não compete à comissão de ética realizar apurações disciplinares, mas atuar como instância consultiva nos procedimentos suscetíveis à censura.

À apuração compete à Corregedoria, como previsto no Regimento Interno do Iphan, Portaria nº 141/2023, art. 32:

Art. . 32 À Corregedoria (COREG) compete:

I - promover as atividades de prevenção **e de correição** para verificar a regularidade e a eficácia de serviços e propor medidas sanadoras ao seu funcionamento;

II - **examinar as denúncias e representações que tratem de irregularidades funcionais e proceder a seus juízos de admissibilidade;**

III - **julgar e aplicar penalidades, em sindicâncias** e processos administrativos disciplinares, nos casos de advertência ou de suspensão por até trinta dias;

IV - instruir os processos administrativos disciplinares, cujas penalidades propostas sejam demissão, suspensão superior a trinta dias, cassação de aposentadoria ou disponibilidade, destituição de cargo em comissão ou destituição de função comissionada e encaminhá-los para autoridade julgadora;

V - instruir os procedimentos de apuração de responsabilidade de entes privados de que trata a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, observadas as disposições legais;

VI - requisitar empregados e servidores públicos federais para constituição de comissões de procedimentos disciplinares ou de responsabilização administrativa de entes privados; e

VII - exercer as competências previstas no art. 5º do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005.

Em relação aos terceirizados, o Regimento Interno, art. 46, prevê que compete à Divisão de Contratos (DIVCONT), unidade pertencente ao Departamento de Planejamento e Administração:

Art. 46 À Divisão de Contratos (DIVCONT) compete:

I - executar **e acompanhar** as ações necessárias à formalização, publicação e **gestão dos contratos** decorrentes de procedimentos de licitação, dispensa, inexigibilidade e adesão a registro de preço, realizados pela Coordenação de Licitação e Contratos;

II - emitir atestado de capacidade técnica, no âmbito da administração central do Iphan;

III - monitorar a vigência dos contratos, no âmbito da administração central;

IV - analisar e apresentar proposta de aplicação de penalidades contratuais, no âmbito da administração central, a partir de manifestação fundamentada do gestor/fiscal do contrato; e

VI - manter atualizado banco de dados dos contratos administrativos, por meio de sistema estruturante da Administração Pública Federal, no âmbito da administração central.

Diante das informações reconhecemos o esforço e trabalho que está sendo desempenhado por essa ouvidoria setorial, é necessário salientar que as constatações

em evolução nem sempre são visíveis no tratamento de manifestações pretéritas, e que parte das ações propostas merecem ser revistas para adequação às normas pertinentes.

Por fim, a Unidade informou que o fluxo foi atualizado no mês de agosto de 2024 e as demandas não são encaminhadas mais a comissão.

### 3. Criação de normas específicas e de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria

#### Considerações da Ouvidoria do Iphan:

##### “Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:

Não existe portaria que regulamenta rede de ouvidorias do Iphan. O Iphan possui rede de pontos focais, criada em setembro de 2023 através do processo de indicação de pontos focais conforme mencionado anteriormente (01450.004148/2023-82, Ofício-Circular nº 5).

Infelizmente não existe coordenação e nem divisões na Ouvidoria-Geral do Iphan. Um dos maiores gargalos da Ouvidoria-Geral do Iphan é a equipe reduzida falta de servidores capacitados e também sua estrutura, que é composta de uma Ouvidora-Geral, FCE 1.13, e um assistente técnico, FCE 2.01, para qual já foram realizados três processos seletivos e os órgãos não cederam as candidatas selecionadas. No âmbito das manifestações de ouvidoria, especificamente, quando comparamos o ano de 2022 com 2023 ocorreu um aumento de 133% das demandas recebidas nesta Ouvidoria-Geral.

Sendo assim, apesar de a ouvidoria já ter apresentado proposta de estrutura para a presidência do Iphan, conforme consta no processo sei 01450.003830/2023-58, e também de já ter realizado pedido de recomposição da força de trabalho terceirizado por meio do Ofício 195 do processo 01450.001625/2023-58, até o presente momento não houve recomposição da força de trabalho que atenderia as necessidades atuais da unidade.

(...)

Conforme respondido da questão 3 do questionário encaminhado pela CGU, atualmente a Ouvidoria-Geral possui minuta de Portaria de Atendimento, que está sendo revisada pelas funções de integridade para que sejam feitas sugestões.

Além disso foi necessário realizar um diagnóstico do fluxo de manifestações e das unidades envolvidas no tratamento das manifestações para que se redigisse uma minuta inicial de portaria. Essa ação levou alguns meses para ser realizada e hoje está em processo de revisão na unidade de corregedoria. Já possuímos contribuição da Auditoria e da Comissão de ética do órgão o que consideramos uma boa prática para a construção de um normativo tão essencial como este.”

#### Considerações da equipe OGU:

Esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação do fluxo das atividades da Ouvidoria.

#### 4. Recursos tecnológicos essenciais para os trabalhos da Ouvidoria

##### Considerações da Ouvidoria do Iphan:

###### “Comentários da Ouvidoria do Iphan:

A ouvidoria entende que é de sua competência apresentar suas necessidades para a alta gestão bem como buscar apoio da unidade de TI para a elaboração de Painel de Dados, por exemplo. Entende também que sua função alertar as unidades sobre o risco, a importância e os benefícios de se possuir uma ferramenta de dados como um painel. A necessidade é latente e a gestão da ouvidoria alerta a presidência sempre que tem a chance em durante as reuniões de diretoria. Porém não é competência da ouvidoria o desenvolvimento desse painel ou a decisão sobre a prioridade de atendimento das demandas da unidade de TI. Apoiaremos o seu desenvolvimento e tudo o que for necessário quando a decisão da presidência e da TI for priorizar essa demanda. Pedidos formais de elaboração de Painel Gerencial da Ouvidoria: 01450.002596/2023-41 01450.001440/2024-24 - Ofício 173 (5169793)

(...)

###### Considerações da Ouvidoria-Geral do Iphan:

Nesse ponto gostaríamos de sugerir gentilmente que um relatório técnico deve ser objetivo, claro e imparcial, focando em análises e recomendações construtivas baseadas em dados e fatos. Comentários que podem ser interpretados como julgamento ou crítica subjetiva não são apropriados para este tipo de documento. A linguagem deve ser técnica e profissional, evitando termos que possam ser considerados pejorativos ou que sugiram uma avaliação pessoal. No caso específico da frase "Dessa forma, tem-se por descabido e ineficiente uma ouvidoria atuar, sem possuir, sequer uma ferramenta de tarjamento de informações sigilosas e pessoais em documentos públicos, como prevê a legislação pátria", há uma crítica direta que pode ser considerada excessivamente negativa. Uma redação mais adequada para um relatório técnico poderia ser: "A atuação da ouvidoria pode ser significativamente aprimorada com a implementação de uma ferramenta de tarjamento de informações sigilosas e pessoais em documentos públicos, conforme previsto pela legislação vigente. A ausência de tal ferramenta pode comprometer a eficiência e a segurança no tratamento de dados sensíveis." Esta reformulação mantém o foco na necessidade de melhoria e conformidade com a legislação, sem recorrer a julgamentos subjetivos. Conforme mencionado anteriormente a ouvidoria realiza sim o trabalho de tarjamento bem como alerta todas as unidades do órgão em relação a essa necessidade. Porém a ferramenta utilizada é de software livre chamada PDF 24, não é a ferramenta oficial do órgão, mas é a utilizada pela ouvidoria e é a que esta ouvidoria indica atualmente para utilização por parte das unidades. Entendemos que seja necessária a aquisição de ferramenta oficial por parte do órgão e com validação do Encarregado de Dados pessoais, o que já foi informado para a unidade responsável pela tecnologia da informação bem como a presidência do Instituto, por meio do processo 01450.001440/2024-24 - Ofício 173 (5169793).

##### Considerações da equipe OGU:

Conforme informado, a Ouvidoria, corretamente, apresentou a necessidade de incremento dos recursos tecnológicos, todavia, não é competência dela o desenvolvimento de um painel ou a decisão sobre a prioridade de atendimento das demandas da unidade de TI.

Acrescente-se que, a conclusão pela inadequação/carência de recursos tecnológicos disponíveis na ouvidoria não foi tomada apenas com base no informado no questionário, mas principalmente amparada no exame realizado nas denúncias não pseudonimizadas constantes da amostra obtida do Fala.BR, cujos NUPs foram informados no Anexo do Relatório preliminar.

Considerando o exposto, e que, o intuito do apontamento não foi trazer julgamentos ou críticas subjetivas, mas sensibilizar a alta gestão sobre a importância de disponibilizar os recursos necessários para o bom desempenho das atividades de ouvidoria, o Achado foi retirado do corpo do relatório. Assim, o diálogo para o incremento tecnológico da Ouvidoria fica a cargo dessa unidade avaliada com a alta gestão.

Destaca-se que a unidade registrou que atualmente é utilizado um software livre chamado PDF 24, ferramenta não oficial do órgão.

Por fim, oportuno mencionar que a nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabelece:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de: (...)

II - **proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria**, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); (...)

IV - proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. (...)

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR: (...)

**VIII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.**

## 5. Tratamento incompleto em 41% das manifestações da amostra analisada

### Considerações da Ouvidoria do Iphan:

#### “Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:

Sobre esse ponto cabe informar que o Iphan é uma das instituições mais antigas do Brasil e a primeira dedicada à preservação do Patrimônio Cultural na América Latina. O órgão possui 87 anos e sua ouvidoria foi criada no final de 2022. Sua primeira ouvidora titular foi nomeada em março de 2023 e passou a maior parte do ano com uma equipe que oscilou entre 1 e 3 pessoas. Até setembro de 2023 a ouvidoria contava com tramitação das manifestações no Sistema Eletrônico de Informações (Sei!) e foi necessário concentrar os esforços da equipe na elaboração de seu Planejamento Estratégico e na criação de sua rede de pontos focais, bem como sensibilizar dirigentes de todas as unidades quanto função da ouvidoria e quando a necessidade de se utilizar o sistema Fala.BR como plataforma para tratamento das manifestações. A implementação da rede de pontos focais da Ouvidoria do Iphan foi consolidada em setembro de 2023 com todos os seus 87 pontos

focais treinados e cientes da necessidade de se implementar a utilização de uma linguagem mais simples e cidadã. Desde 2023 a própria equipe da ouvidoria tem se empenhado em desenvolver respostas com linguagem cidadã e simples. Especialmente no Iphan este é um grande desafio, pois o perfil de seus demandantes é complexo, grande parte são trabalhadores de empresas de engenharia, arquitetura, arqueologia ou licenciamento ambiental o que torna o trabalho da equipe da ouvidoria ainda mais complexo, pois é necessária compreensão e segurança para transformar respostas das unidades técnicas em respostas mais simples e com linguagem cidadã. Sendo assim, desde setembro de 2023 a equipe de ouvidoria revisa todas as notas técnicas e ofícios de resposta da unidade junto com o seu ponto focal e sugere mudanças na escrita. Essa foi a maneira que encontramos de dar segurança às duas trabalhadoras que realizam o monitoramento das respostas para pudéssemos iniciar 2024 analisando e reescrevendo as respostas com mais segurança. A frase "Ou seja, a Ouvidoria do Iphan está atuando como mera unidade de encaminhamento/reencaminhamento de demandas, sem realizar o devido tratamento dos documentos técnicos antes do envio ao cidadão" pode ser considerada inadequada por sua linguagem crítica direta."

#### **Considerações da equipe OGU:**

Esta OGU concorda com a complexidade dos termos relacionados à área de atuação da ouvidoria. Todavia, a norma que rege a matéria prevê o uso de linguagem clara, objetiva, cidadã, com a utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões ou siglas que não sejam de uso corrente

Sobre o argumento de que foi utilizada linguagem crítica, direta, registra-se que a frase foi alterada no presente relatório para: "a Ouvidoria do Iphan conclui a manifestação sem realizar o devido tratamento dos documentos técnicos antes do envio ao cidadão".

## **6. Intempestividade no prazo de resposta das manifestações**

### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

#### **"Comentários da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Em resposta ao questionamento sobre os índices de atraso na resposta das manifestações, gostaríamos de esclarecer que o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) é uma instituição de grande abrangência, com diversas superintendências, escritórios técnicos e unidades especiais espalhadas pelo país, cada um enfrentando desafios e demandas específicas. É importante ressaltar que algumas superintendências e unidades do IPHAN enfrentam dificuldades relacionadas à falta de recursos humanos suficientes para lidar com o volume de demandas recebidas. Isso pode levar a atrasos no processamento e na resposta às manifestações dos cidadãos e cidadãs. Além disso, é fundamental destacar que a colaboração entre as diferentes unidades do IPHAN é essencial para garantir um serviço eficiente de atendimento às manifestações. A troca de informações e a construção de um banco de perguntas e respostas podem contribuir significativamente para agilizar o tratamento das manifestações e reduzir os índices de atraso. Estamos iniciando essa construção. Portanto, os índices de atraso mencionados no relatório refletem os desafios enfrentados pelo IPHAN em sua missão de atender às demandas da sociedade de maneira eficaz. Estamos comprometidos em buscar soluções para melhorar continuamente nossos processos e garantir um serviço de qualidade aos cidadãos e cidadãs"

### **Considerações da equipe OGU:**

Esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da tempestividade na resposta das manifestações de Ouvidoria.

## **7. Registro inadequado da resolutividade em 12% das manifestações da amostra**

### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

#### **“Comentários da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Em 2024 o fluxo foi atualizado, as demandas encaminhadas às unidades apuratórias, mesmo com a resposta sobre o andamento do processo dada ao manifestante, são marcadas como parcialmente resolvidas, o que facilita o acompanhamento por parte da ouvidoria junto à unidade. As não resolvidas também passam pelo monitoramento.

A Orientação da Ouvidoria-Geral nº 3 informa todo o Iphan e seus pontos focais sobre a marcação dos campos dos relativos à resolução das manifestações de ouvidoria no Fala.BR. As denúncias e comunicações de irregularidade que são encaminhadas para as unidades apuratórias são concluídas como "resolvidas" quando a o tratamento da Ouvidoria, foi finalizado.

Normalmente o processo de apuração da unidade leva mais do que os 30 dias, prorrogáveis por mais 30, constantes da Lei. Apesar de marcar como concluída, a ouvidoria monitora o andamento junto a unidade para que a demanda seja reaberta, caso necessário. Referência: Orientação da Ouvidoria-Geral nº 3/2024 01450.004192/2024-73.”

### **Considerações da equipe OGU:**

Sobre o tema, cabe mencionar que a antiga Portaria CGU nº 581/2021, art. 19º, § 4º, estabelece que, *“no ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará a informação sobre a resolutividade da manifestação”*, e ainda, complementa que, *“a resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável”*.

Ressalta-se que, a resolutividade deve refletir ao máximo possível a fidedignidade do atendimento ao cidadão, sendo temeroso o registro com o intuito de facilitar o trabalho da ouvidoria, e não da resolutividade efetiva do fato.

Dada a importância desse procedimento, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 manteve essa previsão contida da Portaria CGU nº 581/2021.

## **8. Relatório de Gestão de 2023, sem o conteúdo mínimo previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época), impactando o caráter gerencial do documento**

### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

#### **“Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Relatório de Gestão § 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; (atendida página 9 do relatório)

- o número de manifestações recebidas no ano anterior; (atendido, página 17 do relatório)
  - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; (atendido, página 21 a 23)
  - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; (atendido, página 17 do relatório de gestão aponta principais assuntos e o que a ouvidoria fez)
  - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos;
- e (não possuímos conselhos de usuários até o presente momento. Conforme foi sinalizado pela CGU nos últimos seminários da Rede de Ouvidorias os procedimentos para a criação dos conselhos de usuários estão sendo revisados pela unidade responsável)
- ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. (A sessão entregas, ações projetos e melhorias aborda isso e conta 13 itens além de participação em 4 eventos, sessão próximos passos apontam os desafios e eixos que serão trabalhados no ano subsequente com vistas a melhoria)
- § 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv. (atendido, Ofício 231, processo sei nº 01450.002952/2024-16)

#### **Considerações da equipe OGU:**

Achado retirado do relatório, considerando que a ouvidoria, demonstrou que atendeu aos requisitos mínimos ao fazer a correlação entre os itens previstos na portaria e os presentes no Relatório.

### **9. Registro dos subassuntos e de tags quando do tratamento das manifestações**

#### **Considerações da Ouvidoria do Iphan:**

##### **“Comentário da Ouvidoria-Geral do Iphan:**

Desde fevereiro de 2024 são utilizados subsassuntos no Fala.BR oficialmente, porém para a elaboração do Relatório de Gestão 2023 todas as manifestações foram revisadas com dedicação da equipe para que fosse possível seccionar as manifestações em subassuntos. Esse trabalho resultou na sessão TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA apresentada na página 22 do referido relatório.”

#### **Considerações da equipe OGU:**

Sobre o tema, oportuno registrar que a utilização dos subassuntos além de se relacionar com o aspecto gerencial interno das manifestações recebidas, também está conectado à transparência e ao fornecimento de dados que auxiliem os cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Em consulta realizada no Painel *Resolveu?* em 09/09/2024, conforme figura abaixo, verifica-se que a Ouvidoria passou a utilizar os subassuntos no tratamento das manifestações.

Data Inicial: 01/01/2024  
Data Final: 31/07/2024

**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

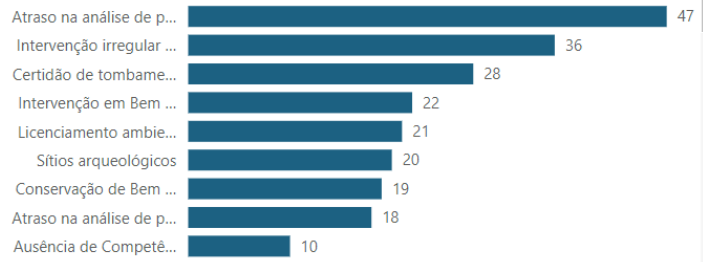
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Simplifique

**EMA**

Todos

ÓRGÃO ASSUNTO SUBASSUNTO

Lista dos subassuntos com maior número de manifestações Resposta em Tratamento



## Apêndice D

### Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Iphan

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada:			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapa / Data de implementação da providência	Servidor e/ ou área responsável pela implementação
<b>Achado a:</b>			
I - Proceder à pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante;	A necessidade de pseudonimização foi identificada pela equipe e devidamente abordada. Um novo fluxo de trabalho foi estabelecido e formalizado por meio da <a href="#">Orientação da Ouvidoria-Geral nº 1 de 2024</a> publicada na página da Ouvidoria-Geral do Iphan e encaminhada para todas as Unidades do Iphan, conforme registrado no Processo SEI nº 01450.004115/2024-13, que pode ser consultado no <a href="#">SEI Público do Iphan</a>	Implantado a partir de <b>07/05/2024</b>	<b>Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Gabinete da Presidência do Iphan):</b> orienta as Unidades  <b>Ouvidora-Geral e equipe:</b> monitora o cumprimento da pseudonimização dos elementos de identificação dos denunciantes nas denúncias. O servidor responsável pela triagem das denúncias identifica a necessidade de pseudonimização na manifestação ou nos anexos e cria o extrato da manifestação antes da tramitação, no Fala.BR, para a área apuratória. Nos casos envolvendo a Corregedoria, a Comissão de Ética, para que tenham acesso a qualquer dado do denunciante ou informações identificáveis da manifestação, as unidades devem solicitar expressamente à <a href="#">Ouvidoria-Geral</a> , apresentando justificativa fundamentada, que será avaliada pela Ouvidora-Geral.
<b>Achado b:</b>			
II - Formalizar os normativos e fluxos internos da ouvidoria;	A Portaria de Atendimento da Ouvidoria-Geral do Iphan está na fase de revisão final, pois ela foi revisada e recebeu contribuições das instâncias de integridade do Iphan: Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria. Com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, a Ouvidoria-Geral do Iphan fará uma última revisão para os ajustes necessários à subscrita portaria. Após a revisão final, o normativo será submetido ao Gabinete da Presidência do Iphan, que encaminhará à Procuradoria Federal junto ao Iphan ( <a href="#">Profer</a> ) e posterior publicação.	Foram feitas as alterações na minuta da Portaria de Atendimento e se encontra na fase final da revisão.  Data provável da Publicação do normativo da Ouvidoria-Geral: <b>31/12/2024</b>	- Ouvidoria-Geral do Iphan - Procuradoria Federal junto ao Iphan - Gabinete da Presidência do Iphan
<b>Achado c:</b>			
III - Realizar o tratamento tempestivo e completo das manifestações, em especial, a readequação das respostas enviadas aos cidadãos; bem como, realizar o correto registro da resolatividade;	- Revisão do fluxo do trabalho administrativo da Ouvidoria-Geral, contemplando todo o tratamento da manifestação; - Orientação e acompanhamento do servidor e da colaboradora terceirizada nas respostas a serem encaminhadas aos cidadãos(ãs); - Capacitação da equipe por meio da Certificação em Ouvidoria oferecida pela ENAP, com duração de 210h	- Revisão do Fluxo: <b>05/06/2024</b>  - Orientação e acompanhamento da equipe: <b>30/06/2024</b>  - Capacitação da Equipe: <b>30/06/2025</b> <b>Considerando a alteração da equipe com saída e entrada de novos trabalhadores.</b>	- As respostas aos cidadãos estão recebendo um novo tipo de resposta, com textos mais simples, reduzindo em quase 100% os termos técnicos costumeiros na autarquia; - O fluxo do tratamento já foi alterado, com a criação de extratos das denúncias e a publicação de 04 (quatro) Orientações encaminhadas às Unidades do Iphan e <a href="#">publicadas na página da Ouvidoria-Geral do Iphan</a> , com os seguintes temas: 1. ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 01/2024 Assunto: Proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades

			<p>2. ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 02/2024 Assunto: Procedimentos de Restrição de Informações e Dados Sensíveis</p> <p>3. ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 03/2024 Assunto: Acompanhamento da resolutividade das demandas</p> <p>4. ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL Nº 04/2024 Assunto: Atendimento das demandas de ouvidoria relativas ao licenciamento</p> <p>- A capacitação da equipe está em andamento</p>
<b>Achado d:</b>			
IV - Efetuar o registro dos subassuntos e de tags;	Em 2023 já eram usadas alguns subassunto, mas a partir de janeiro de 2024 são utilizados <del>subassuntos</del> no Fala.BR oficialmente.	<b>Implementada</b> – a partir de janeiro/2024	Equipe da Ouvidoria com supervisão da Ouvidora
<b>Achado e:</b>			
V - Enviar denúncia à área apuratória competente e não à área denunciada.		A manifestação em questão foi reaberta e encaminhada para a corregedoria.	Equívoco sanado



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.