

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2024

Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra do Planejamento e Orçamento
Simone Nassar Tebet

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

Presidente
Marcio Pochmann

Diretora-Executiva
Flávia Vinhaes Santos

ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Diretoria de Pesquisas
Gustavo Junger da Silva

Diretoria de Geociências
Maria do Carmo Dias Bueno

Diretoria de Tecnologia da Informação
Marcos Vinícius Ferreira Mazoni

Centro de Documentação e Disseminação de Informações
José Daniel Castro da Silva

Escola Nacional de Ciências Estatísticas
Paulo de Martino Jannuzzi

UNIDADE RESPONSÁVEL

Ouvidoria
Sheila Souza Fonseca

Ministério do Planejamento e Orçamento
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE
Ouvidoria

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2024



Rio de Janeiro
2025

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro,
RJ - Brasil

© IBGE. 2025

Capa

Fábio Muniz

Gerência de Editoração/Centro de Documentação
e Disseminação de Informações - CDDI

Sumário

Apresentação	5
Introdução	7
A Ouvidoria do IBGE	9
Manifestações típicas de ouvidoria.....	10
Manifestações recebidas.....	11
Análise dos resultados	
Denúncias.....	14
Atendimento	16
Carta de serviços ao usuário	16
Pesquisa de Avaliação de Serviços	16
Integridade	16
Referências	19

Apresentação

Nesta publicação, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, em cumprimento ao estabelecido na Lei n. 13.460, de 26.06.2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamentada pelo Decreto n. 9.492, de 05.09.2018.

Os dados ora consolidados são provenientes do Painel Resolveu? e da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, ambos da Controladoria-Geral da União - CGU. Complementarmente, o documento traz uma breve análise das manifestações de ouvidoria ao IBGE recebidas ao longo de 2024, segundo variados aspectos.

O presente relatório reflete o compromisso institucional do IBGE com o fortalecimento de seus canais de escuta à sociedade e controle social.

Marcio Pochmann

Presidente do IBGE

Introdução

O Decreto n. 11.177, de 18.08.2022, que aprovou o novo Estatuto do IBGE, estabeleceu a reformulação de sua estrutura organizacional, proporcionando a criação formal da Ouvidoria - OUV, cujas atividades, anteriormente, eram exercidas pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI.

Como integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, a OUV é responsável pela interlocução entre a sociedade e o IBGE, de tal forma que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania subsidiem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo Instituto, atuando, portanto, como instância de integridade, controle e participação social. Esse órgão é responsável por coordenar, organizar e monitorar o canal de ouvidoria, previsto na Lei n. 13.460, de 26.06.2017, relativamente a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Com esse intuito, no âmbito do IBGE, a OUV acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, consolida as respostas e os tratamentos dos dados, conforme o caso, e os publica na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, da Controladoria-Geral da União - CGU, para ciência dos manifestantes.

Cumprе ressaltar que este Relatório de Gestão da Ouvidoria se refere ao período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, com base nos dados disponíveis no Painel Resolveu? e na Plataforma Fala.BR, ambos da Controladoria-Geral da União - CGU,

e traz, complementarmente, uma breve análise das manifestações de ouvidoria ao IBGE recebidas ao longo do respectivo ano, segundo variados aspectos.



A Ouvidoria do IBGE

O ente titular da Ouvidoria - OUV foi designado por meio da Portaria n. 3.856, de 12.12.2022, da Presidência do IBGE, tendo sido realizado um período de transição das atividades anteriormente exercidas pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI para o então designado.

É responsabilidade da OUV receber e dar encaminhamento a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações feitas pelas pessoas demandantes, inclusive trabalhadores (servidores efetivos, contratados temporários, estagiários, terceirizados e demais agentes vinculados) do Instituto, assim como buscar soluções com as unidades organizacionais competentes, acompanhando as providências adotadas e monitorando o cumprimento dos prazos estabelecidos.

A OUV integra o Grupo Técnico da Integridade - GTI, conforme Portaria IBGE n. 1.371, de 04.12.2024, e é composta pelo ente titular nomeado. Em 2024, conduzir os trabalhos da Ouvidoria com apenas um profissional, considerando todas as atividades que constituem as competências dessa unidade, bem como as entregas esperadas no período, foi um desafio considerável.

Para desempenhar suas funções, a OUV dispõe dos seguintes canais: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, da Controladoria-Geral da União - CGU, e-mail, telefone, carta e atendimento presencial.



Fala.BR
<https://falabr.cgu.gov.br>



e-mail
ouvidoria@ibge.gov.br



Atendimento telefônico
(21) 97498-3165 ou (21) 2142-4671



Atendimento presencial
Terças e quintas, com agendamento



Carta
Av. Franklin Roosevelt, 146 - Centro
Rio de Janeiro - RJ CEP: 20.021-120

Manifestações típicas de ouvidoria

Com base no Decreto n. 9.492, de 05.09.2018, considera-se:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Comunicações de irregularidades podem ser feitas de forma anônima também. Ao registrar uma manifestação anônima, porém, a pessoa não receberá número de protocolo e não poderá proceder com o seu acompanhamento.



Análise dos resultados

Manifestações recebidas

Em 2024, foram recebidas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, da Controladoria-Geral da União - CGU, 603 manifestações de ouvidoria ao IBGE, o que representa uma média mensal de, aproximadamente, 50 ocorrências; do total, 92 foram arquivadas e 6, encaminhadas para outros órgãos. Em comparação ao ano de 2023, quando ocorreram 2 143 manifestações, houve uma redução de 71,86%. Esse decréscimo significativo pode ser atribuído, entre outros aspectos, ao volume excepcional de demandas tipicamente verificado nos períodos de realização de operações censitárias, em especial, do Censo Demográfico.

Tabela 1 - Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas, segundo os tipos - Brasil - 2023-2024

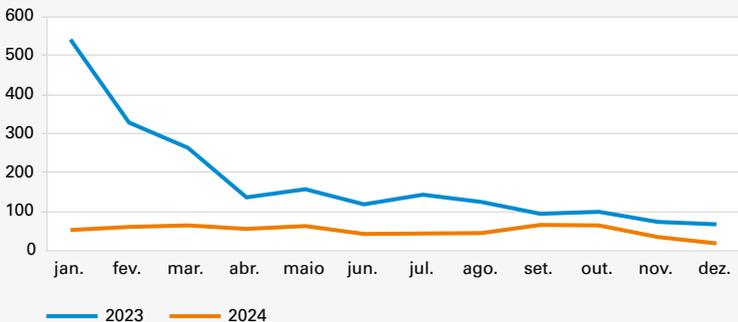
Tipos de manifestações registradas	Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas			
	2023		2024	
	Absoluto	(%)	Absoluto	(%)
Reclamação	1 059	54,7	184	36,0
Solicitação	499	25,8	161	31,5
Denúncia	161	8,3	128	25,0
Sugestão	34	1,7	30	5,9
Elogio	17	0,8	8	16,0
Simplifique	-	-	-	-
Comunicação	163	8,4	-	-

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Gráfico 1

Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas mensalmente
Brasil - 2023-2024



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: 1. Dados extraídos em 27.01.2025.

2. São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Gráfico 2

Ranking das manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas,
segundo os assuntos - Brasil - 2024



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: 1. Dados extraídos em 09.01.2025.

2. São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Em relação aos objetos das manifestações respondidas e em tratamento, nota-se, em números absolutos, a relevante parcela representada pelo assunto “Recursos Humanos”, sem mencionar, ainda, a listagem daqueles que são correlatos à área de pessoas, de forma mais abrangente, como é o caso dos assuntos “Concurso” e “Abono salarial”.

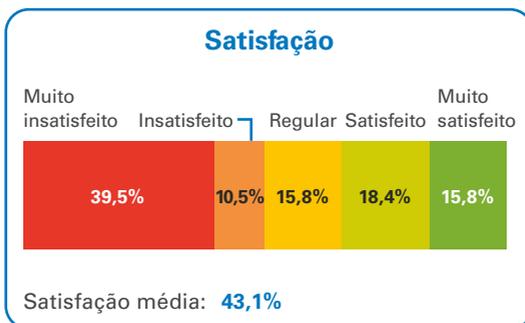
Nos infográficos a seguir, são apresentados os resultados registrados, em 2024, de dois indicadores: resolutividade (quando a demanda é resolvida) e satisfação (quando a pessoa demandante está satisfeita com o atendimento prestado).



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: 1. Dados extraídos em 09.01.2025.

2. Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria.



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: Dados extraídos em 09.01.2025.

Denúncias

Em 2024, ocorreram 182 manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, das quais 128 foram habilitadas, enquanto 54, não habilitadas.

Total de manifestações		182
✓	Habilitadas	128
✗	Não habilitadas	54

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: Dados extraídos em 04.04.2025.

Gráfico 3

Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, segundo o mês de registro - Brasil - 2024



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Nota: Dados extraídos em 04.04.2025.

A tabela a seguir ilustra onde os fatos denunciados e comunicados ocorreram, segundo as Unidades da Federação.

Tabela 2 - Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, segundo as Unidades da Federação - 2024

Unidades da Federação	Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade
Total	182
Rondônia	10
Acre	1
Amazonas	7
Tocantins	2
Maranhão	4
Ceará	4
Rio Grande do Norte	4
Paraíba	1
Pernambuco	3
Alagoas	10
Bahia	1
Minas Gerais	8
Espírito Santo	1
Rio de Janeiro	27
São Paulo	31
Paraná	7
Santa Catarina	5
Mato Grosso do Sul	9
Mato Grosso	3
Goiás	9
Distrito Federal	1
Não informado	34

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Nota: Dados extraídos em 09.01.2025.

Atendimento

Em 2024, foram realizados 20 atendimentos por telefone.

Carta de serviços ao usuário

As atividades de atualização e acompanhamento da Carta de serviços ao usuário serão realizadas em 2025.

Pesquisa de Avaliação de Serviços

A pesquisa visa refletir a experiência dos usuários na utilização dos serviços oferecidos pelo IBGE em seu portal, nos canais de atendimento, ou, ainda, em suas redes sociais, com o objetivo de aperfeiçoar o relacionamento com o grande e diversificado público que utiliza as informações produzidas e disponibilizadas pelo Instituto.

Os resultados mais recentes da Pesquisa de Avaliação de Serviços podem ser acessados no seguinte endereço: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102118.pdf>.

Integridade

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE (Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD) define integridade pública como o alinhamento a valores, princípios e normas éticas, sendo um dos pilares da boa governança.

A Ouvidoria do IBGE - OUV exerce funções previstas no Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - Sitai, instituído pelo Decreto n. 11.529, de 16.05.2023, e tem atuação nas ações preventivas implementadas com o Grupo Técnico da Integridade - GTI, também do Instituto, como responsável pelo canal de denúncias.

Nesse sentido, a OUV, ao longo de 2024, participou de iniciativas com foco na promoção e no fortalecimento da cultura da ética e da integridade, por meio de palestras virtuais, com convidados, sobre os seguintes temas:

- Desafios das mulheres em meio à busca por equidade e inclusão da diversidade;
- Questões de gênero: os desafios no ambiente de trabalho na visão da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ;
- Setembro amarelo: os cuidados com a saúde mental no trabalho e a síndrome de Burnout; e
- Apresentação das instâncias de integridade, com palestra sobre assédio moral e sexual, nas Superintendências Estaduais de Santa Catarina e Mato Grosso do Sul.

Referências

BRASIL. Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 [...] e altera o Decreto n. 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 173, p. 3-4, 6 set. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm. Acesso em: abr. 2025.

BRASIL. Decreto n. 11.177, de 18 de agosto de 2022. Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE e remaneja e transforma cargos em comissão, funções de confiança e gratificações. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 160, n. 158, p. 3-7, 19 ago. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11177.htm. Acesso em: abr. 2025.

BRASIL. Decreto n. 11.529, de 16 de maio de 2023. Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 161, n. 93, p. 4-5, 17 maio 2023. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11529.htm. Acesso em: abr. 2025.

BRASIL. Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção

1, Brasília, DF, ano 154, n. 121, p. 4-5, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: abr. 2025.

IBGE. *Plano de integridade do IBGE 2023-2025*. Rio de Janeiro, 2023. 90 p. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102070.pdf>. Acesso em: abr. 2025.

IBGE. Portaria da Presidência n. 1.371, de 4 de dezembro de 2024. Designa membros para o Grupo Técnico da Integridade - GTI para ações de fortalecimento dos processos e funções da Gerência de Integridade - GIN do IBGE. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n. 3.268, p. 2-3, 6 dez. 2024.

IBGE. Portaria da Presidência n. 3.856, de 12 de dezembro de 2022. Designa para função comissionada executiva de Ouvidor(a) da Ouvidoria. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n. 3162, p. 3, 16 dez. 2022.

Equipe técnica

Ouvidoria

Elaboração do relatório

Sheila Souza Fonseca

Rogério Cunha de Andrade

Projeto Editorial

Centro de Documentação e Disseminação de Informações

Coordenação de Produção Editorial e Gráfica

Ednalva Maia do Monte

Gerência de Editoração

Estruturação textual

Marisa Sigolo Mendonça Barcelos

Diagramação textual

Marisa Sigolo Mendonça Barcelos

Ilustração

Aline Carneiro Damacena

Gerência de Sistematização de Conteúdos Informacionais

Pesquisa e normalização documental

Ana Raquel Gomes da Silva

Daniela Rangel Granja

Lioara Mandoju

Marcos Paulo Braz Cruz (estagiário)

Solange de Oliveira Santos

Padronização de glossários e elaboração de quartas capas

Ana Raquel Gomes da Silva

Gerência de Gráfica

Newton Malta de Souza Marques

Gerência de Impressão, Acabamento e Logística

Edmilson Ramos Raya

Se o assunto é **Brasil**,
procure o **IBGE**.



www.ibge.gov.br 0800 721 8181

