

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2023

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
Elizabeth Belo Hypólito

Diretoria de Geociências
Ivone Lopes Batista

Diretoria de Informática
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 do IBGE
Sheila Souza Fonseca

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

Relatório da Ouvidoria

2023



Rio de Janeiro

2024

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

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

© IBGE. 2024

Capa - Ubiratã O. Santos/Eduardo Sidney Araújo

Coordenação de Marketing/Centro de Documentação e Disseminação de
Informações – CDDI

Sumário

Introdução.....	5
Manifestações típicas de ouvidoria	7
Análise das manifestações recebidas.....	9

Introdução

O Decreto n. 11.177 de 18.08.2022, que aprovou o novo Estatuto do IBGE, estabeleceu a reformulação da estrutura organizacional do IBGE, proporcionando a criação formal da Ouvidoria.

A Ouvidoria do IBGE atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania subsidiem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Com esse intuito, a Ouvidoria do IBGE acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, bem como consolida as respostas e tratamentos dados, conforme o caso, e as publica através da Plataforma Fala.BR para ciência do manifestante.

Manifestações típicas de ouvidoria

É responsabilidade da Ouvidoria do IBGE receber e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores, assim como buscar soluções junto às unidades organizacionais competentes, acompanhando as providências adotadas e monitorando o cumprimento dos prazos estabelecidos.

- **Denúncia:** Segundo a definição normativa (Decreto nº 9.492 de 2018), é o “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.”.

Além da denúncia, em que o cidadão se identifica com nome e e-mail, poderá ser feito também:

- » **Comunicado de irregularidade/Denúncia anônima:** são as comunicações de irregularidades feitas pelo cidadão que não deseja informar seus dados pessoais. Ao registrar uma manifestação anônima, o cidadão não receberá número de protocolo e não poderá proceder com o acompanhamento.
- **Reclamação:** Conforme definição normativa (Decreto nº 9.492 de 2018), é a “demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.”

- **Sugestão:** Conforme definição normativa (Decreto nº 9.492 de 2018), é a “apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.”
- **Elogio:** Segundo definição normativa (Decreto nº 9.492 de 2018), é a “demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

Análise das manifestações recebidas

Em 2023, ano da finalização do Censo Demográfico, foram recebidas, no Sistema Fala.BR, 2.143 manifestações de Ouvidoria, uma média mensal de 179. Em comparação com o ano de 2022, em que a quantidade recebida foi de 3.736, verifica-se que houve uma redução de 1.593 manifestações (-42,64%).

Manifestações de Ouvidoria ao IBGE por Tipologia

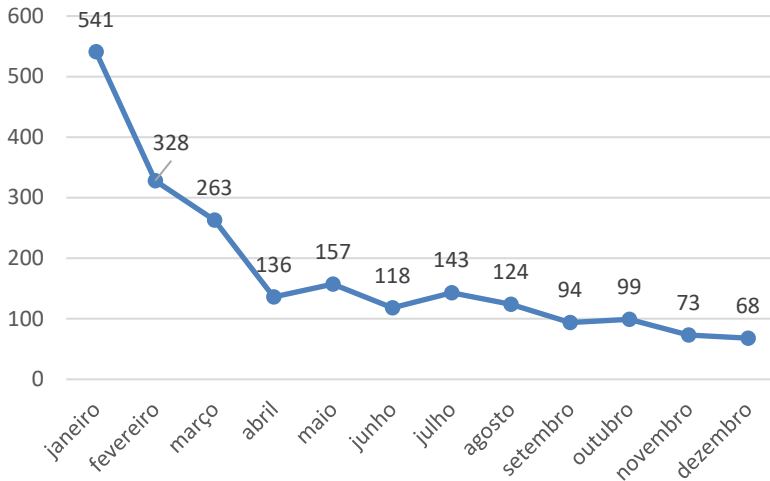
Tipos de manifestações

	RECLAMAÇÃO	1.059 (54,8%)
	SOLICITAÇÃO	499 (25,8%)
	DENÚNCIA	161 (8,3%)
	SUGESTÃO	34 (1,8%)
	ELOGIO	17 (0,9%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	163 (8,4%)

Fonte: Painel Resolveu.

Nota: Considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Série histórica das manifestações



Fonte: Painel Resolveu.

Nota-se uma diminuição de manifestações recebidas com a proximidade do período de finalização do Censo Demográfico 2022.

O assunto com maior número de manifestações respondidas ou em tratamento foi relativo à área de Recursos Humanos.

Nas figuras a seguir estão os resultados do IBGE em 2023 para os dois indicadores: resolutividade e satisfação.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)**TOTAL DE RESPOSTAS** 229**SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)****TOTAL DE RESPOSTAS** 229

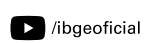
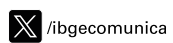
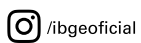
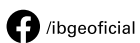
Fonte: Painel Resolveu.

No ano de 2023, o tempo médio de resposta da Ouvidoria do IBGE foi de 23,25 dias, tendo ocorrido uma redução do tempo médio identificado no ano anterior. Destaca-se que, como os anos de 2022 e 2023 foram de realização do Censo Demográfico, houve a necessidade do trabalho de parte expressiva do quadro institucional de servidores, em seus variados saberes e atribuições.

Quantidade de atendimentos:

- Atendimento telefônico: 43
- Atendimento Teams: 7

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



www.ibge.gov.br 0800 721 8181

