

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2020

Presidente da República
Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Economia
Paulo Roberto Nunes Guedes

Secretário Especial do Tesouro e Orçamento
Bruno Funchal

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

Presidente
Eduardo Luiz G. Rios Neto

Diretor-Executivo
Marise Maria Ferreira

ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Diretoria de Pesquisas
Cimar Azeredo Pereira

Diretoria de Geociências
Claudio Stenner

Diretoria de Informática
Carlos Renato Pereira Cotovio

Centro de Documentação e Disseminação de Informações
Carmen Danielle Lins Mendes Macedo

Escola Nacional de Ciências Estatísticas
Maysa Sacramento de Magalhães

UNIDADE RESPONSÁVEL

Centro de Documentação e Disseminação de Informações
Gerência de Atendimento
Carlos José Lessa Vasconcellos

Ministério da Economia
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

Relatório da Ouvidoria 2020



Rio de Janeiro

2021

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE
Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

© IBGE. 2021

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

Convenções

-	Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento;
..	Não se aplica dado numérico;
...	Dado numérico não disponível;
x	Dado numérico omitido a fim de evitar a individualização da informação;
0; 0,0; 0,00	Dado numérico igual a zero resultante de arredondamento de um dado numérico originalmente positivo; e
-0; -0,0; -0,00	Dado numérico igual a zero resultante de arredondamento de um dado numérico originalmente negativo.

Introdução

O IBGE criará uma Ouvidoria em 2022. Atualmente o Centro de Documentação e Disseminação de Informações é o responsável no IBGE por tratar as solicitações de ouvidoria. Nesse contexto, se apresenta como um agente da participação da sociedade no aprimoramento dos serviços prestados pelo IBGE.

Os valores que norteiam a área de atendimento quanto às solicitações de ouvidoria são: ética; respeito ao cidadão; imparcialidade e transparência.

Manifestações típicas de ouvidoria

É responsabilidade da área que trata as informações de ouvidoria receber, avaliar e dar encaminhamento às manifestações recebidas dos cidadãos, funcionários e colaboradores do IBGE. As ouvidorias adotam a seguinte tipologia de manifestações:

- **Denúncia:** é a comunicação quanto a irregularidades ocorridas na administração pública, ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Além da denúncia, onde 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.
- » **Restrição de identificação:** o cidadão poderá se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados. A Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei n. 12.527/11, garante ao cidadão o direito à proteção de suas informações pessoais, quando não autorizada sua divulgação, e restringe o acesso aos dados relativos

à intimidade, vida privada, honra e imagem, pelos órgãos e entidades públicas. Os dados não poderão ser acessados por outras pessoas, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública Federal.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento e satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Simplifique:** se você acha a prestação de um serviço público muito burocrático, poderá apresentar solicitação de simplifique, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!.

Análise das manifestações recebidas

A média de dias para o atendimento das solicitações tiveram uma melhora em 2020. Esta melhora se deveu a alteração de procedimentos e a uma adequada adaptação ao trabalho remoto.

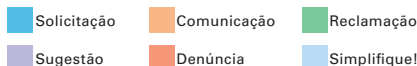
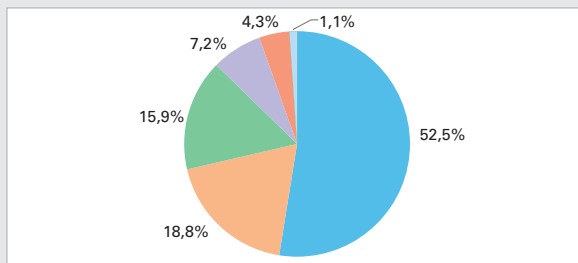
Tabela 1 - Média de dias para o atendimento das solicitações

Ano	Média de dias
2020	18,4
2019	25,9
2018	24,1

Fonte: IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, Gerência de Atendimento. Tabulações referentes à Ouvidoria extraídas de: Portal brasileiro de dados abertos, Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/dados-referentes-a-ouvidoria>. Acesso em: jul. 2021.

O gráfico apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela área de ouvidoria do IBGE, de acordo com categorias de manifestações.

Gráfico 1 - Distribuição das manifestações recebidas pela área de ouvidoria do IBGE, por categoria - 2020



Fonte: IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, Gerência de Atendimento. Tabulações referentes à Ouvidoria extraídas de: Portal brasileiro de dados abertos, Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/dados-referentes-a-ouvidoria>. Acesso em: jul. 2021.

Na tabela abaixo, é apresentada a distribuição mensal das manifestações, segundo suas categorias.

Tabela 2 - Distribuição mensal das manifestações, segundo as categorias - 2020

Categorias de manifestações	Distribuição mensal												Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Total	14	16	32	9	14	27	29	26	33	37	16	23	276
Comunicação	3	5	7	2	5	3	8	7	3	6	1	2	52
Denúncia	-	-	4	-	-	1	1	2	2	-	-	2	12
Reclamação	2	3	2	2	1	7	6	7	2	4	2	6	44
Simplifique	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	3
Solicitação	8	7	16	3	7	13	13	9	22	22	12	13	145
Sugestão	1	1	3	1	1	2	1	1	4	4	1	-	20

Fonte: IBGE, Centro de Documentação e Disseminação de Informações, Gerência de Atendimento. Tabulações referentes à Ouvidoria extraídas de: Portal brasileiro de dados abertos, Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://dados.gov.br/dataset/dados-referentes-a-ouvidoria>. Acesso em: jul. 2021.

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



/ibgecomunica



/ibgeoficial



/ibgeoficial



/ibgeoficial

www.ibge.gov.br 0800-721-8181

