

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025

Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro do Planejamento e Orçamento
Bruno Moretti

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
Jorge Abrahão de Castro

UNIDADE RESPONSÁVEL

Ouvidoria
Sheila Souza Fonseca

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

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2025



Rio de Janeiro
2026

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

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

© IBGE. 2026

Capa

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	11
Denúncias.....	14
Atendimentos.....	17
Carta de serviços ao usuário	17
Pesquisa de Avaliação de Serviços	17
Integridade	17
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 2025 a 31 de dezembro de 2025, 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 2025, 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.

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, referente a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos, 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.

Cumpre ressaltar que este Relatório de Gestão da Ouvidoria se refere ao período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, com base nos dados disponíveis no Painel Resolveu? e na Plataforma Fala.BR, ambos da CGU, e traz, complementarmente, uma breve análise das manifestações de ouvidoria ao IBGE recebidas ao longo do referido ano, segundo variados aspectos.



A Ouvidoria do IBGE

É responsabilidade da Ouvidoria - 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 Comitê de Integridade e Transparência do IBGE - CIT/IBGE, conforme Portaria IBGE n. 1.048, de 22.08.2025. Ao longo de 2025, a equipe da Ouvidoria foi redimensionada e fortalecida com o ingresso de dois servidores com experiência em múltiplas áreas de atuação no IBGE, somando esforços na condução das competências dessa unidade e das entregas esperadas para o período.

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) 2142-4671



Atendimento presencial

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 oferecido 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 também podem ser feitas de forma anônima. Contudo, 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 2025, foram recebidas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, da Controladoria-Geral da União - CGU, 731 manifestações de ouvidoria ao IBGE, o que representa uma média mensal de, aproximadamente, 61 ocorrências; deste total, 185 foram arquivadas e 33 encaminhadas para outros órgãos. Em comparação ao ano de 2024, quando ocorreram 603 manifestações, houve um aumento de 21,2%.

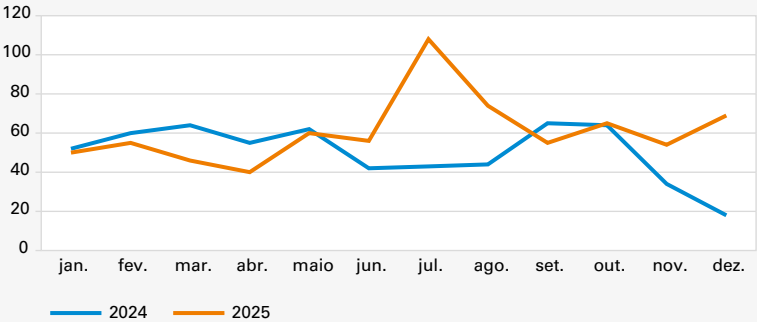
Tabela 1 - Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas, segundo os tipos - Brasil - 2024-2025

Tipos de manifestações registradas	Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas			
	2024		2025	
	Absoluto	(%)	Absoluto	(%)
Total (1)	511	100,0	546	100,0
Reclamação	184	36,0	138	25,3
Solicitação	161	31,5	216	39,6
Denúncia	128	25,0	165	30,2
Sugestão	30	5,9	22	4,0
Elogio	8	1,6	5	0,9
Simplifique	-	-	-	-

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

(1) São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

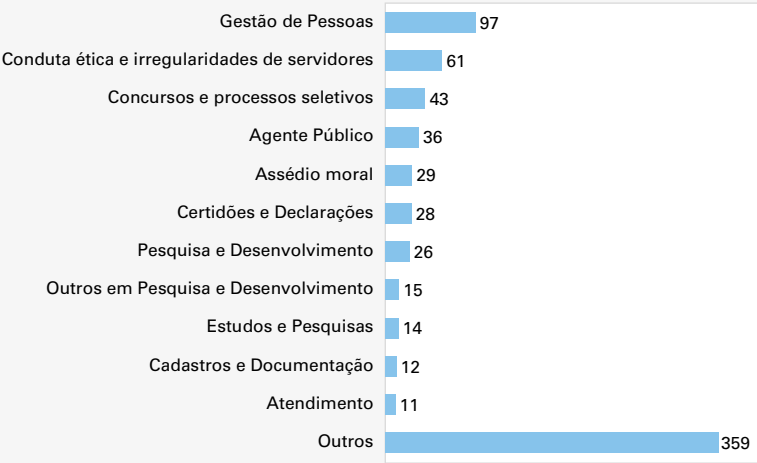
Gráfico 1
Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas mensalmente
Brasil - 2024-2025



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

Notas: 1. Dados extraídos em 27.01.2026.
2. São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Gráfico 2
Ranking das manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas,
segundo os assuntos - Brasil - 2025

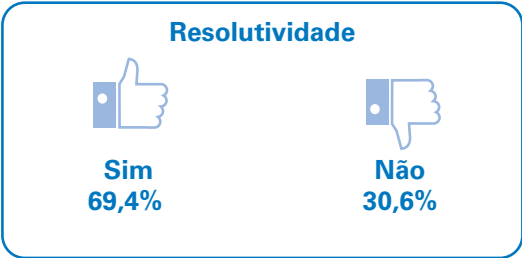


Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?

Notas: 1. Dados extraídos em 27.01.2026.
2. São consideradas apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

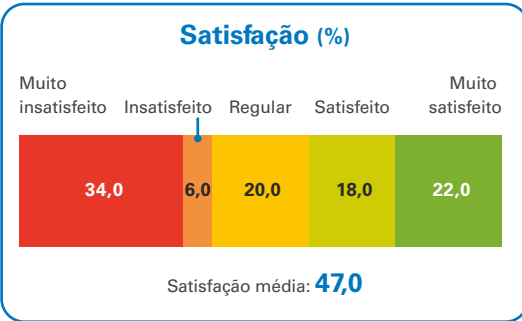
Em relação aos objetos das manifestações respondidas e em tratamento, nota-se, em números absolutos, a relevante parcela representada pelo assunto “Gestão de Pessoas”, sem mencionar, ainda, a listagem de assuntos correlatos a essa área, tais como “Concursos e processos seletivos”.

Nos infográficos a seguir, são apresentados os resultados registrados, em 2025, relativos a 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?

Notas: 1. Dados extraídos em 27.01.2026.
2. São consideradas apenas as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria.



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

Nota: Dados extraídos em 27.01.2026.

Denúncias

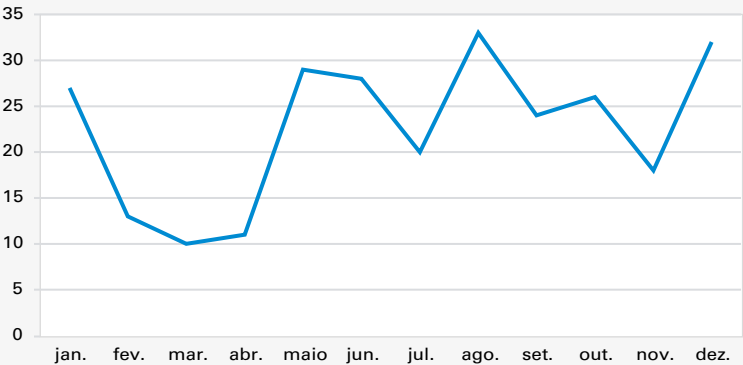
Em 2025, ocorreram 271 manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, das quais 162 foram habilitadas, e 109 não habilitadas. Este quantitativo contempla manifestações reclassificadas posteriormente.

Total de manifestações		271
✓	Habilitadas	162
✗	Não habilitadas	109

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?
Nota: Dados extraídos em 17.03.2026.

Gráfico 3

Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, segundo o mês de registro - Brasil - 2025



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU, Painel Resolveu?
Nota: Dados extraídos em 28.05.2026.

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 de ocorrência - 2025

Unidades da Federação	Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade
Total	62
Rondônia	1
Amazonas	2
Tocantins	1
Maranhão	4
Ceará	6
Rio Grande do Norte	3
Paraíba	1
Alagoas	4
Bahia	1
Minas Gerais	3
Rio de Janeiro	18
São Paulo	2
Paraná	3
Santa Catarina	4
Mato Grosso do Sul	2
Goiás	6
Distrito Federal	1

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

- Notas: 1. Dados extraídos em 27.01.2026.
2. São consideradas apenas as denúncias e comunicações de irregularidade habilitadas.
3. Em 100 manifestações registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, a Unidade da Federação de ocorrência não foi identificada.

Os assuntos mais frequentes verificados nas denúncias e comunicações recebidas via plataforma Fala.BR e habilitadas em 2025 foram: “Conduta ética e irregularidades de servidores”, “Assédio moral” e “Concursos e processos seletivos”.

Gráfico 4

Manifestações de ouvidoria ao IBGE registradas sobre denúncia e comunicação de irregularidade, segundo os assuntos mais frequentes - 2025



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

Notas: 1. Dados extraídos em 27.01.2026.
2. São consideradas apenas as denúncias e comunicações de irregularidade habilitadas.

Atendimentos

Em 2025, além do tratamento de manifestações recebidas via plataforma Fala.BR e correio eletrônico, foram realizados 15 atendimentos por telefone ou outros meios de contato.

Carta de serviços ao usuário

As atividades de atualização e acompanhamento da Carta de serviços ao usuário foram solicitadas em 2025 à unidade institucional operacionalmente responsável pelo assunto.

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/liv102206.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 Comitê de Integridade e Transparência do IBGE - CIT/IBGE, também do Instituto, como responsável pelo canal de denúncias.

Nesse sentido, ao longo de 2025 a OUV participou de iniciativas com foco na promoção e no fortalecimento da cultura da ética e da integridade, por meio de encontros presenciais e palestras virtuais, com convidados, sobre os seguintes temas:

- Em setembro de 2025, o IBGE recebeu visita técnica da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, ocasião que propiciou a troca de experiências e resultou em uma primeira compilação de propostas para a estruturação de um Protocolo de Acolhimento voltado a questões de Ouvidoria.
- Como marco da atuação da Ouvidoria no Setembro amarelo, foi realizado o webinar "Empatia que transforma: diversidade, inclusão e ambientes de trabalho saudáveis no serviço público", com a participação de especialistas e aberto ao público externo. O evento foi sucedido por uma campanha de sensibilização acerca do tema na Intranet do IBGE e em outros canais oficiais de informação.

Foram ainda desenvolvidas outras atividades como as que seguem assinaladas:

- Foi proposta, em âmbito interno, a estrutura inicial do Protocolo de Acolhimento da Ouvidoria, que poderá servir como referência à elaboração do protocolo de acolhimento geral do IBGE, tal como previsto no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação no IBGE.
- No período, a Ouvidoria deu continuidade a atividades de *benchmarking* e relacionamento interinstitucional, destacando-se o diálogo promovido com o Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO e a participação em eventos técnicos e seminários temáticos.

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: maio 2026.

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: maio 2026.

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: maio 2026.

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: maio 2026.

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: maio 2026.

IBGE. Portaria da Presidência n. 1.048, de 22 de agosto de 2025. Designa membros para o Comitê de Integridade e Transparência do IBGE - CIT/IBGE. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n.3310, p. 5, 22 ago. 2025.

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

Ana Paula Gomes Terceiro Argüeso

Projeto Editorial

Centro de Documentação e Disseminação de Informações

Coordenação de Produção Editorial e Gráfica

Mauro Emilio Araujo

Gerência de Editoração

Estruturação textual, tabular e de gráficos

Marisa Sigolo

Diagramação textual, tabular e de gráficos

Marisa Sigolo

Ilustração

Aline Carneiro Damacena

Gerência de Sistematização de Conteúdos Informacionais

Pesquisa e normalização documental

Ana Raquel Gomes da Silva

Lioara Mandoju

Solange de Oliveira Santos

Revisão textual

Augusto Valentini Schmitt

Camila Ermida Pinto

Carlos Henrique Amorim

José Márcio Batista Rangel

Victoria Braz

Elaboração de quarta capa

Camila Ermida Pinto

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

