

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

Rio de Janeiro/RJ, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | 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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO

Lidienio Lima de Menezes (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Flávia Lopes Pena (NAOP/RJ)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, conforme disposto no art. 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado: 01/04/2023 – 31/03/2024.

Data de execução: setembro/2024 – dezembro/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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 e da 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 de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com as Portaria CGU nº 581/2021, Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos resultados da Unidade Avaliada do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística entregues à sociedade, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido de oferecer qualidade nas respostas, dentro do prazo, às manifestações na Plataforma Fala.BR.

Todavia, foi identificada fragilidade que pode impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tal como tramitação de denúncias por e-mail.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

- ✓ Tramitar Denúncias e Comunicações utilizando a Plataforma Fala.BR.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OUV	Ouvidoria do IBGE
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achado.....	10
1.1. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade	10
RECOMENDAÇÕES.....	11
CONCLUSÃO.....	11
APÊNDICES.....	12
Apêndice A	13
Apêndice B	23
Apêndice C.....	31
Apêndice D	32

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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 a 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 e atribuiu à Controladoria-Geral da União, 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:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 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 robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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 dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 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 foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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 Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

O IBGE está vinculado diretamente ao Ministério do Planejamento e Orçamento; e a Ouvidoria está ligada diretamente à Presidência, sendo regida pela RESOLUÇÃO CD/IBGE nº 15, 16/07/2024, que dispõe sobre competências e funcionamento da UA. Regimentalmente ligada à Presidência, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do IBGE, dos seus normativos internos, do Questionário

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IBGE estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir será apresentado o achado relevante sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**.

1. Achado

1.1. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade

No apêndice A, item A.7, em resposta ao QA, tem-se que as tramitações de manifestações para apuração são realizadas por e-mail, além de tal prática ter sido observada na amostra de manifestações analisadas.

Da amostra de manifestações analisada (23 denúncias/comunicações), 2 denúncias/comunicações foram tramitadas dentro da Plataforma Fala.BR, as demais 21 foram tramitadas por e-mail.

Importante ressaltar que durante o período de avaliação, foram verificadas manifestações recentes tramitadas pela Plataforma Fala.BR acertadamente para área apuratória.

O art. 19, parágrafos 1º e 2º, da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR:

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Ademais, no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 também há previsão de uso de sistemas informatizados em vez de e-mail:

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.

[...]

§ 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.

Verifica-se assim que a utilização de e-mail para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas. Logo, faz-se necessário o cadastro na Plataforma de representantes das áreas apuratórias, além da Corregedoria, como: Recursos Humanos, Comissão de Ética e todas as Superintendências Regionais,

uma vez estas que receberam a subdelegação para exercerem partes das funções de área apuratória, de acordo com a Nota Técnica nº 09/2023/IBGE/PR/CORREG, de 02/05/2023.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IBGE, em ordem de prioridade:

- I. Tramitar Denúncias e Comunicações pela Plataforma Fala.BR, conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, arts. 7º, §XII; 10, §3º, 39, e 44

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada algumas atividades de ouvidoria, a saber: a qualidade das respostas às manifestações na Plataforma Fala.BR, capacitação da força de trabalho da Ouvidoria, utilização dos dados oriundos das manifestações apoiar à alta administração, porém, realiza de forma ainda incipiente a atividade descrita no achado, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, atual Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos.

Nesse sentido, 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 IBGE.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 01/04/2023 a 31/03/2024, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; proteção dos dados dos denunciantes; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Fundação Pública
Posição no Organograma	Vinculada à Presidência
E-mail	ouvidoria@ibge.gov.br
Página na Internet	https://www.ibge.gov.br/acesso-informacao/participacao-social/ouvidoria.html
Endereço	Av. Franklin Roosevelt, 166 sala 1002 B - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro, RJ
Canais de Atendimento	Página da Ouvidoria e os seguintes canais: https://www.ibge.gov.br/atendimento.html Telefone: (21) 97498-3165
Horário de funcionamento	8h às 17h
Ouvidor	Sheila Souza Fonseca
Ouvidor Substituto	Não há.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

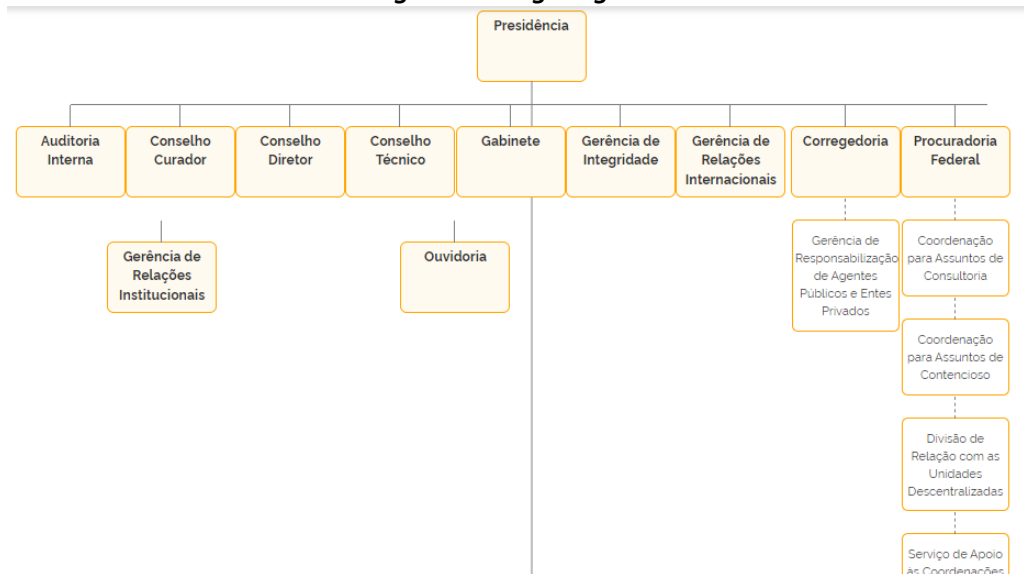
A UA possui RESOLUÇÃO CD/IBGE nº 15, 16/07/2024, que dispõe sobre competências e funcionamento da Ouvidoria em seu artigo 7º:

- a) receber e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;
- b) buscar soluções junto às unidades organizacionais competentes, acompanhando as providências adotadas e monitorando o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- c) assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas;
- d) organizar e manter atualizado o acervo documental relativo às manifestações dos usuários, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada;
- e) propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e
- f) atuar em sintonia com a Comissão de Ética.

A Ouvidoria não acumula a gestão da Lei de Acesso à Informação nem do Fale conosco.

A UA está regimentalmente ligada à Presidência, conforme organograma abaixo:

Figura 01: Organograma



Fonte: QA respondido.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria foi criada pelo Decreto nº 11.177, de 18/08/2022.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho é composta por uma servidora efetiva, com mestrado em Gestão e Estratégia Empresarial pela Universidade Europeia e revalidado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro; especialização em Gerência Financeira, pela Unigranrio; MBA em Gestão na Administração Pública, com ênfase em Planos e Projetos, pela Fundação Getúlio Vargas; graduada em Administração, certificada em Ouvidoria pela ENAP.

Quanto a capacitações, a Ouvidora realizou os cursos/lives/seminários com certificados: Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual; Curso de Capacitação para Atendimento às Mulheres em Situação de Violência; Seminário Ética em Ação: Promovendo a Integridade na Gestão Pública; Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias; Seminário Nacional de Ouvidoria de Belo Horizonte; Seminário Gestão de Riscos e Integridade; 2º Encontro BNDES com NEAA/CAIXA sobre Assédio Moral e Sexual; III Semana Dialogal: Reflexões Sobre Violência Contra a Mulher e de Gênero; O impacto do exemplo ético na cultura organizacional.

Em relação a servidores temporários, houve uma servidora temporária na ouvidoria que pertencia ao setor de atendimento e auxiliou nas atividades da UA até o início de agosto de 2023.

Sobre Programa de Capacitações, há um Plano de Desenvolvimento de Pessoal interno do IBGE a UA participa das lives/cursos oferecidos pela CGU e por outros Órgãos.

Pelo fato de haver apenas a Ouvidora, a mesma trata todas as manifestações, faz a triagem e encaminha as denúncias e comunicações para apuração quando necessário.

Em relação à infraestrutura, a Ouvidoria dispõe de sala para atendimento presencial, com instalações adequadas para o funcionamento da Ouvidoria.

Existe previsão orçamentária destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria inserida no orçamento destinado ao Gabinete da Presidência.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e 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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidora foi nomeada através da Portaria nº 3.56, de 12/12/2022, exercendo função comissionada de Ouvidor FCE 1.8, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do IBGE foi submetida à avaliação da CGU e aprovada, conforme Ofício nº 17546/2022/CGOUV/OGU/CGU - Processo nº 00190.111482/2022-56, em 07/12/2022.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria do IBGE disponibiliza, de forma centralizada, na página da Ouvidoria, a Plataforma Fala.BR, como pode ser visto no link: <https://www.ibge.gov.br/acesso-informacao/participacao-social/ouvidoria.html>

Na página do IBGE tem-se o acesso à Ouvidoria clicando-se em [Ouvidoria \(denúncias, reclamações, sugestões e elogios\)](#), no fim da página principal.

Figura 02: Acesso à página da Ouvidoria



Fonte: <https://www.ibge.gov.br/pt/inicio.html>, em 03/10/2024.

Já no link “Canais de Atendimento” <https://www.ibge.gov.br/atendimento.html>, aparecem o formulário para atendimento e as opções abaixo:

Figura 03: Acesso aos Canais de Atendimento



Fonte: <https://www.ibge.gov.br/pt/inicio.html>, em 03/10/2024.

A **UA cumpre** os seguintes requisitos de transparência constantes na Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv nos aspectos **em negrito**:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

(...)

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Logo, faz-se necessário atualizar o site com a inserção do item “f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria.”

Em relação ao Fale Conosco, a UA em questionamento complementar informou que manifestações recebidas são encaminhadas para Ouvidoria por e-mail e cadastradas na Plataforma Fala.BR e que não há supervisão técnica por parte da Ouvidoria no setor responsável pelo Fale Conosco.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é realizado pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações – CDDI, setor independente da Ouvidoria.

Para o público interno, a Ouvidoria disponibiliza o link para a Plataforma Fala.BR e orienta a sua utilização, através de mensagens em grupos de WhatsApp, palestras, além de disponibilização de informações sobre as instâncias de integridade, o que inclui a Ouvidoria e a Plataforma Fala.BR, no Guia de Conduta Ética e Integridade, do ano de 2023, conforme verificado.

A.7 Sistemas Informatizados

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 23 estabelece que:

A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

(grifo nosso)

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala BR. Em resposta ao QA a UA informou que atualmente a funcionalidade de tramitação no sistema é utilizada somente para denúncias, as demais manifestações são baixadas e encaminhadas, por e-mail, para os diversos setores responsáveis pelo assunto elaborarem a resposta.

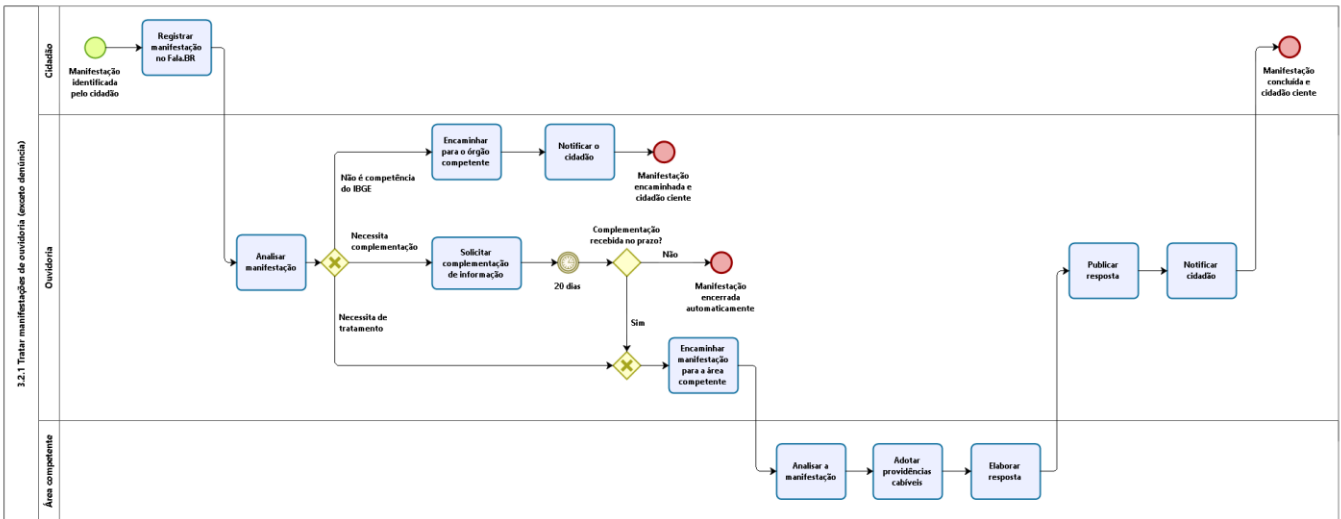
Quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, as informações pessoais contidas nas manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR são ocultadas – utilizando os recursos já disponíveis pela própria Plataforma, quando necessário, situação observada nas manifestações analisadas, enviadas em questionamento complementar.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A UA apresenta em transparência ativa fluxos para manifestações em geral e fluxos para denúncias, conforme figuras abaixo:

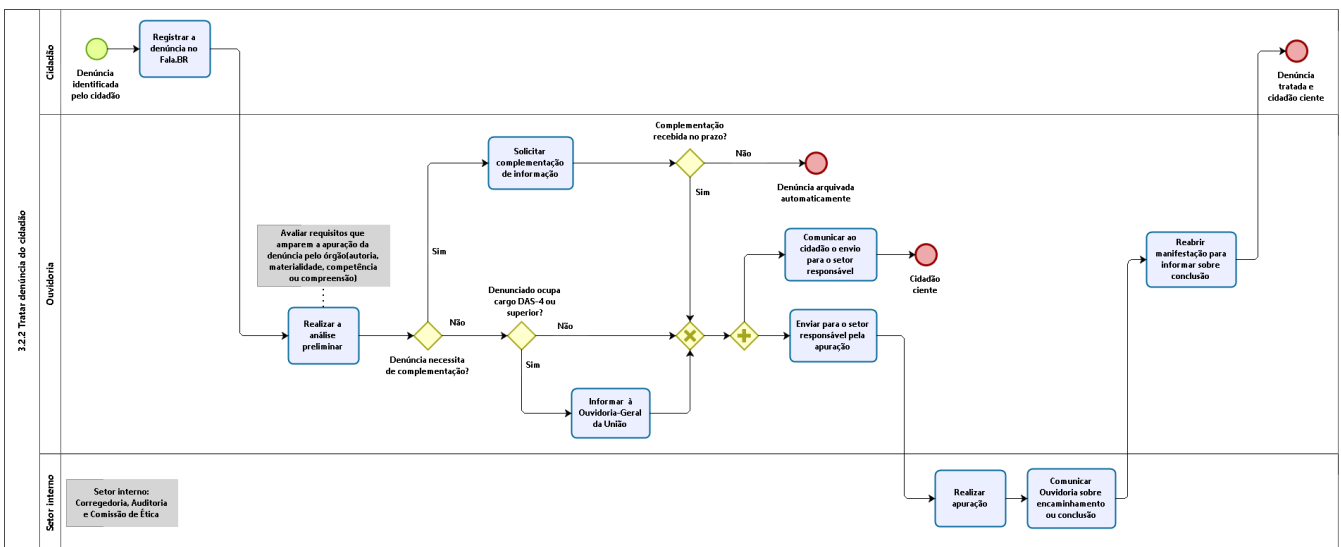
Figura 04: Fluxo de manifestações em geral



Powered by
bizagi

Fonte: https://www.ibge.gov.br/np_download/novoportal/documentos_institucionais/ouvidoria/Tratar_manifestacoes_d_e_ouvidoria_exceto_denuncia.png, em 03/10/2024.

Figura 05: Fluxo de denúncias



Powered by
bizagi

Fonte: https://www.ibge.gov.br/np_download/novoportal/documentos_institucionais/ouvidoria/Tratar_denuncia_do_cida_do.png, em 03/10/2024.

Sobre o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação (sobretudo no caso das denúncias), a Ouvidoria solicita informações referentes as providências adotadas pelas áreas e a Plataforma Fala.BR atualmente já possibilita o encaminhamento de denúncias direto para e-PAD e permite ao manifestante o acompanhamento das etapas na Corregedoria.

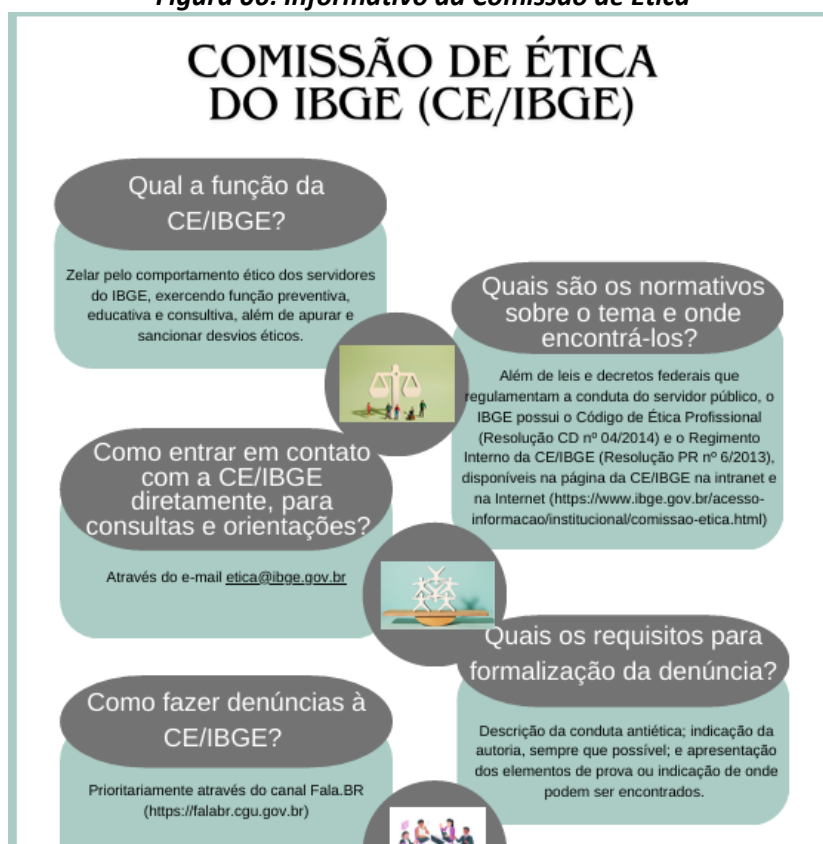
Sobre análise prévia de denúncias/comunicações recebidas análise prévia das denúncias recebidas, especialmente quanto à avaliação da existência dos requisitos

mínimos de autoria, materialidade e relevância, a UA informou no QA que “consulta os sistemas internos do IBGE para verificar se o autor pertence ao quadro de funcionários da Instituição; realiza pesquisa nos sistemas internos de veículos quando se trata de caso de uso indevido; portal da transparência, Sistema interno de Contratos, Sistema interno de controle de frequências.”

Em relação às manifestações enviadas diretamente para as Superintendências Regionais, a Ouvidoria está amparada pela Nota Técnica nº 09/2023/IBGE/PR/CORREG, de 02/05/2023, da Corregedoria do IBGE, a qual subdelega às Superintendências Regionais a função de área apuratória.

No site do IBGE, existe em transparência ativa o fluxo disponibilizado pela Comissão de Ética, um informativo que indica a Plataforma Fala.BR como canal prioritário de entrada para denúncias, conforme Figura 06, abaixo.

Figura 06: Informativo da Comissão de Ética



Fonte: <https://www.ibge.gov.br/acao-informacao/institucional/comissao-etica.html>, em 14/10/2024.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

O IBGE apresenta em sua página informações escritas sobre a Carta de Serviços (<https://www.ibge.gov.br/acao-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-cidadao.html>) e possui 8 serviços cadastrados no Portal Gov.BR (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-instituto-brasileiro-de-geografia-e-estatistica>), de forma completa, conforme legislação.

Segundo o QA, a UA não atua na atividade de acompanhamento da elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, assim como não avalia os serviços prestados. Inexiste normativo interno responsabilizando a Ouvidoria por esse tema.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA não possui regularidade na apresentação de reportes para a alta Gestão, porém, envia ofícios de relatórios de Ouvidoria, de forma pontual, sempre que surgem fatos muito demandados.

Em relação à competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades, como se pode constatar através das evidências enviadas, a UA produz ofícios conforme necessidade percebida, seja de alta demanda ou urgência do assunto.

O primeiro Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria pode ser observado no link: https://www.ibge.gov.br/np_download/novoportal/documentos_institucionais/ouvidoria/Relatorio_de_Ouvidoria_2023.pdf e não atende apenas aos seguintes itens da Portaria CGU nº 581/2021, **dispostos em negrito, que precisam ser ajustados nos demais Relatórios:**

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

(...) e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

(Grifo nosso)

Segundo o QA, a maior dificuldade identificada na gestão da Ouvidoria é o “fato da ouvidoria do IBGE não possuir equipe, o que impacta nas atividades rotineiras e na oportunidade de implementar melhorias. A ouvidoria aguarda o novo concurso para ingresso de pessoal”.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Sobre capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos, como mediação e conciliação, o IBGE firmou um Acordo de Cooperação Técnica nº 03/2024 PROAD nº 2650/2024, com o TRT 15 para capacitação em mediação e resolução de conflitos e há previsão de participação da Ouvidoria do IBGE em 2025.

A.12 Dados do Painei *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painei *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painei *Resolveu?* considerando a entidade como IBGE e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024:

a) Quantitativo Geral:

Figura 07: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 03/10/2024.

O alto quantitativo de manifestações ocorreu por conta de a amostra corresponder ao período do Censo Demográfico de 2022 realizado pelo IBGE, o qual foi prorrogado para o ano de 2023. Inclusive, mais de 90% das 100 manifestações analisadas tratava desse tema.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 08: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 03/10/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 09: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2023 a 31/03/2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 03/10/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 10: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 03/10/2024.

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 cinco grupos (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 foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2024, compreendendo 100 manifestações.⁴

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 tempo médio de resposta apresentado no Painel *Resolveu?* foi de 22,8 dias.

A avaliação foi realizada a partir de quatro 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

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

⁴ 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.

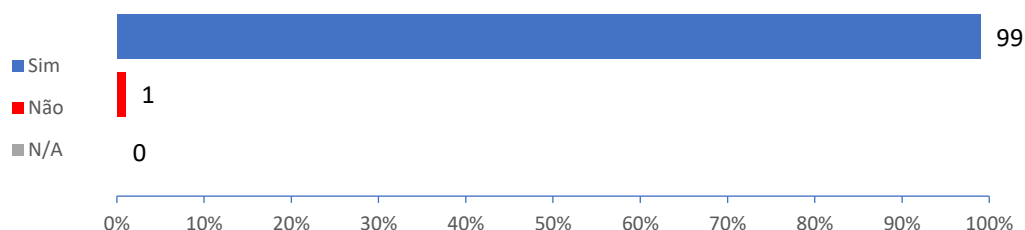
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) 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;
- d) 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 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

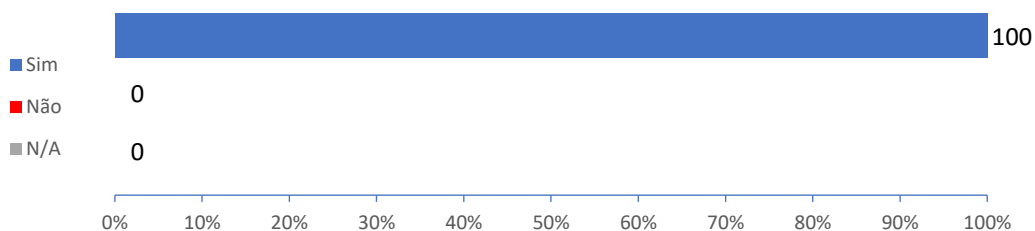


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 99 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação e 1 foi respondida fora do prazo, após solicitação da OGU ao IBGE que respondessem em até 20 dias.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

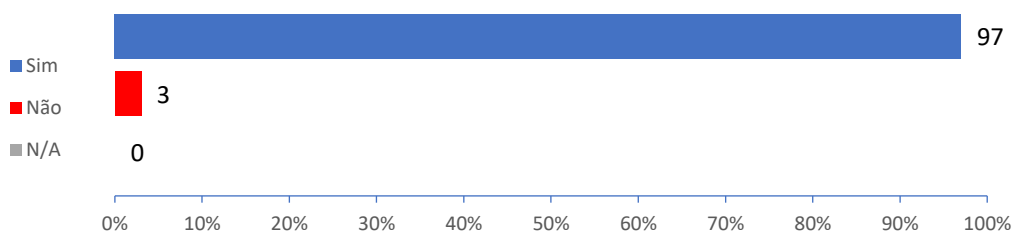


Fonte: elaboração própria.

As 100 manifestações tiveram o assunto classificado dentro do contexto.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



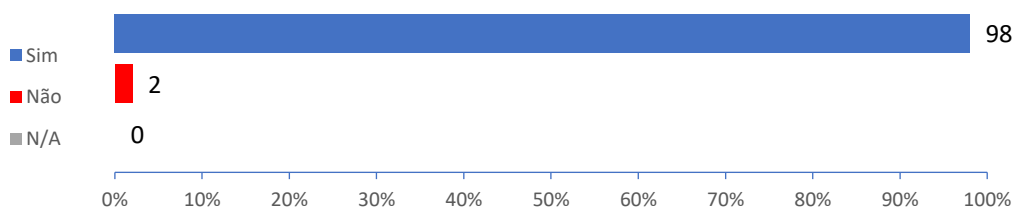
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, 97 manifestações analisadas foram classificadas corretamente. As 3 demais eram 2 denúncias que deveriam ter sido reclassificadas para reclamação e 1 reclamação que continha teor de solicitação.

Relativo às 9 comunicações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

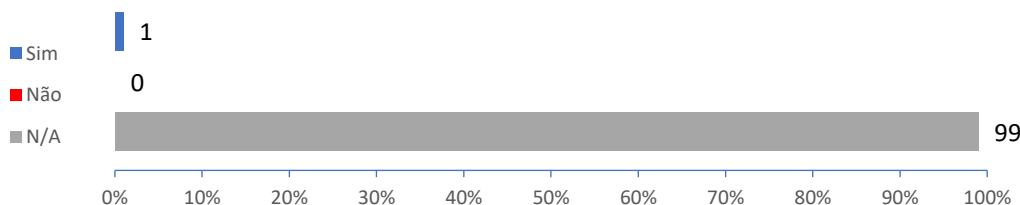


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 98 respostas foram consideradas claras e objetivas e outras 2 estavam incompletas, impossibilitando a clareza e o entendimento da informação.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

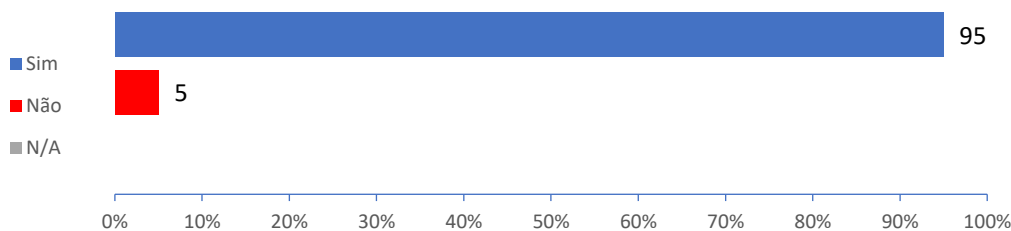


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A informação sobre resolutividade foi marcada corretamente?

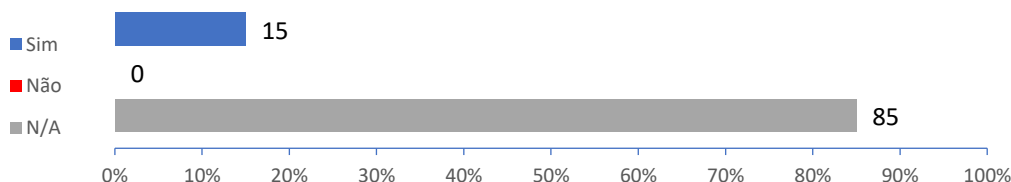


Fonte: elaboração própria.

95 manifestações estavam com a resolutividade compatível com as respostas da UA e outras 5 continham resolutividade marcada como “sim”, quando deveriam estar marcadas como “não”, uma vez que 3 estavam em processo investigatório, sem finalização e 2 não obtiveram resposta completa.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



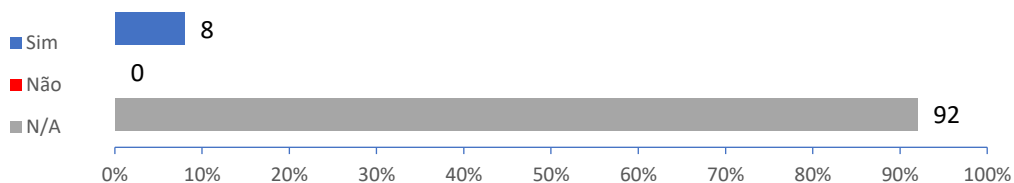
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 15 Comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às

unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 85 manifestações, por sua vez, não se enquadram como Comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

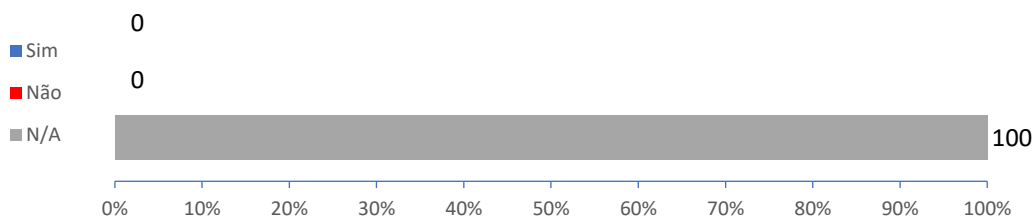


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Denúncia, as 8 presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 92 manifestações, por sua vez, não se enquadram como Denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - As Comunicações e Denúncias foram pseudonimizadas?

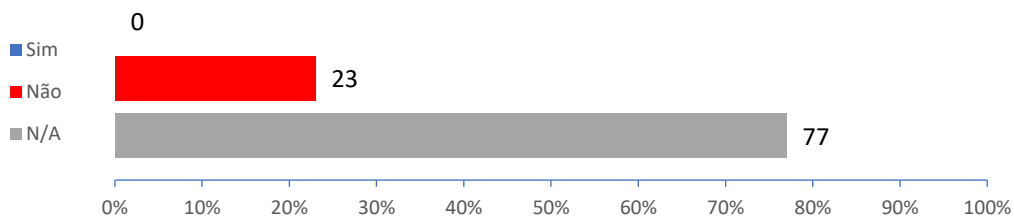


Fonte: elaboração própria.

As manifestações analisadas não apresentavam a necessidade de pseudonimização do denunciante.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - As Comunicações e Denúncias receberam diligência por parte da Ouvidoria?

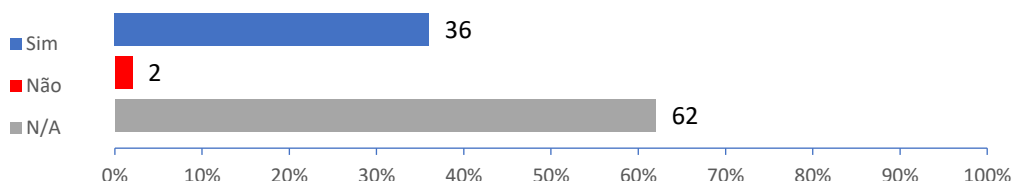


Fonte: elaboração própria.

Em relação à diligência, 23 foram adequadamente tratadas. As demais 77, possuem outras tipologias de manifestações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



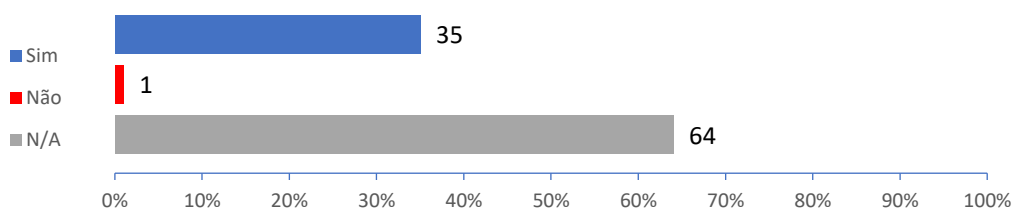
Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que: 36 apresentaram resposta conclusiva e prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado; 2 não apresentaram respostas completas, tornando-se incompreensíveis e inadequadas.

As demais 62 manifestações, por seu turno não se enquadram como Reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



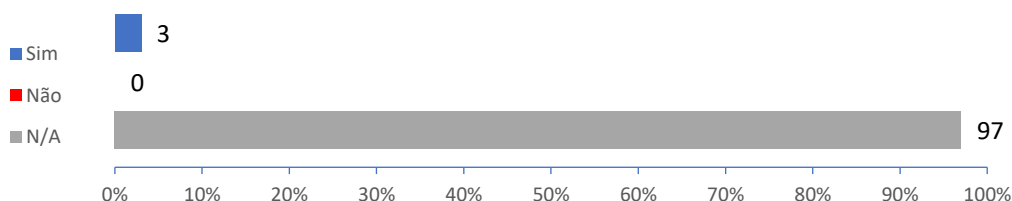
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que 35 foram tratadas adequadamente, com respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade e 1 não apresentou resposta completa, tornando-se incompreensível e inadequada.

As demais 64 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



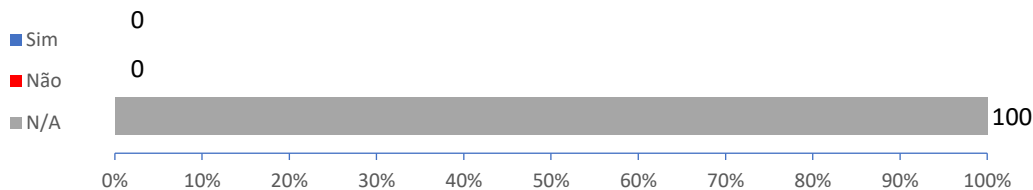
Fonte: elaboração própria.

As 3 manifestações classificadas como sugestão apresentaram resposta compatível com a adoção da medida, uma inclusive aceita e implementada ou com justificativa de seu impedimento.

As demais 97 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo elogio na amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

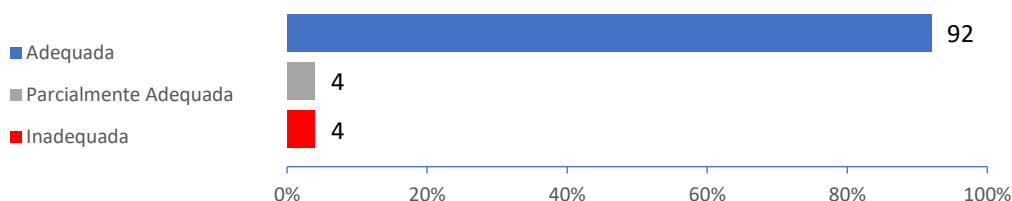
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. 92 manifestações analisadas foram consideradas adequadas, 4 consideradas inadequadas e outras 4 consideradas parcialmente adequadas.

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. Dentre essas 4 manifestações parcialmente adequadas, observam-se: 2 denúncias, as quais continham conteúdo de reclamação e deveriam ter tido a tipologia alterada e 2 reclamações, uma que deveria ter sido alterada para solicitação por seu teor e outra com a resolutividade marcada inequivocadamente.

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. Sendo assim, verifica-se que as 4 inadequações foram provenientes de: 1 Comunicação respondida fora do prazo; 2 reclamações e 1 solicitação com respostas incompletas, aparentemente não salvas por completo ao colocá-las na Plataforma.

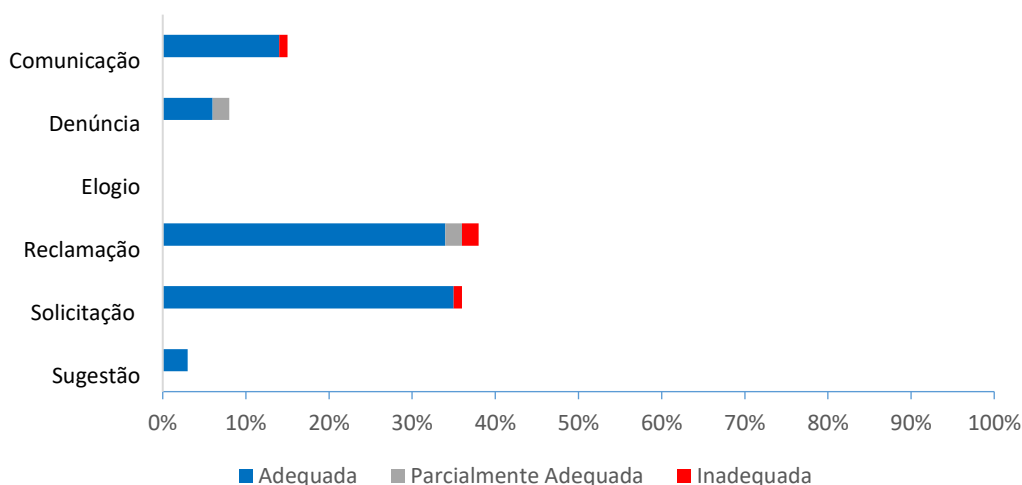
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à conferência de completude do texto no envio de resposta conclusiva; ao tratamento adequado às alterações de tipologia e quanto à marcação da resolutividade, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. 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.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 17584/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 14/11/2024, foi dado um prazo quinze dias, para o IBGE se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 25/11/2024, foi discutido o achado encontrado e a recomendação sugerida, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar e tirou dúvidas sobre os demais itens do Relatório.

Em 27/12/2024, a UA enviou o Plano de Ação, o qual se encontra no próximo apêndice, na íntegra.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IBGE					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Tramitar Denúncias e Comunicações pela Plataforma Fala.BR, conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, arts. 7º, §XII; 10, §3º, 39, e 44.	Tramitar todas as denúncias para as instâncias responsáveis de apuração através da tela Tramitar do Sistema Fala BR.	Sheila Souza Fonseca	31/05/2025	Realização	Mitigar os riscos referentes ao sigilo das informações.

Análise da equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Ouvidoria a responsável, prazo, estado atual e benefício esperado com a implementação da ação para atendimento da recomendação proposta pela OGU.

A respeito da única Recomendação sobre a utilização da Plataforma Fala.BR: utilizar a ferramenta de tramitação disponibilizada e que, prioritariamente, as denúncias sejam cadastradas/enviadas para a Ouvidoria através da Plataforma, a UA já cadastrou as áreas de apuração: Comissão de Ética e Corregedoria, as demais áreas, a UA tratará internamente em momento oportuno, atuando na definição dos fluxos antes do cadastramento das mesmas.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até Junho de 2025 para implementação total, a CGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



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.