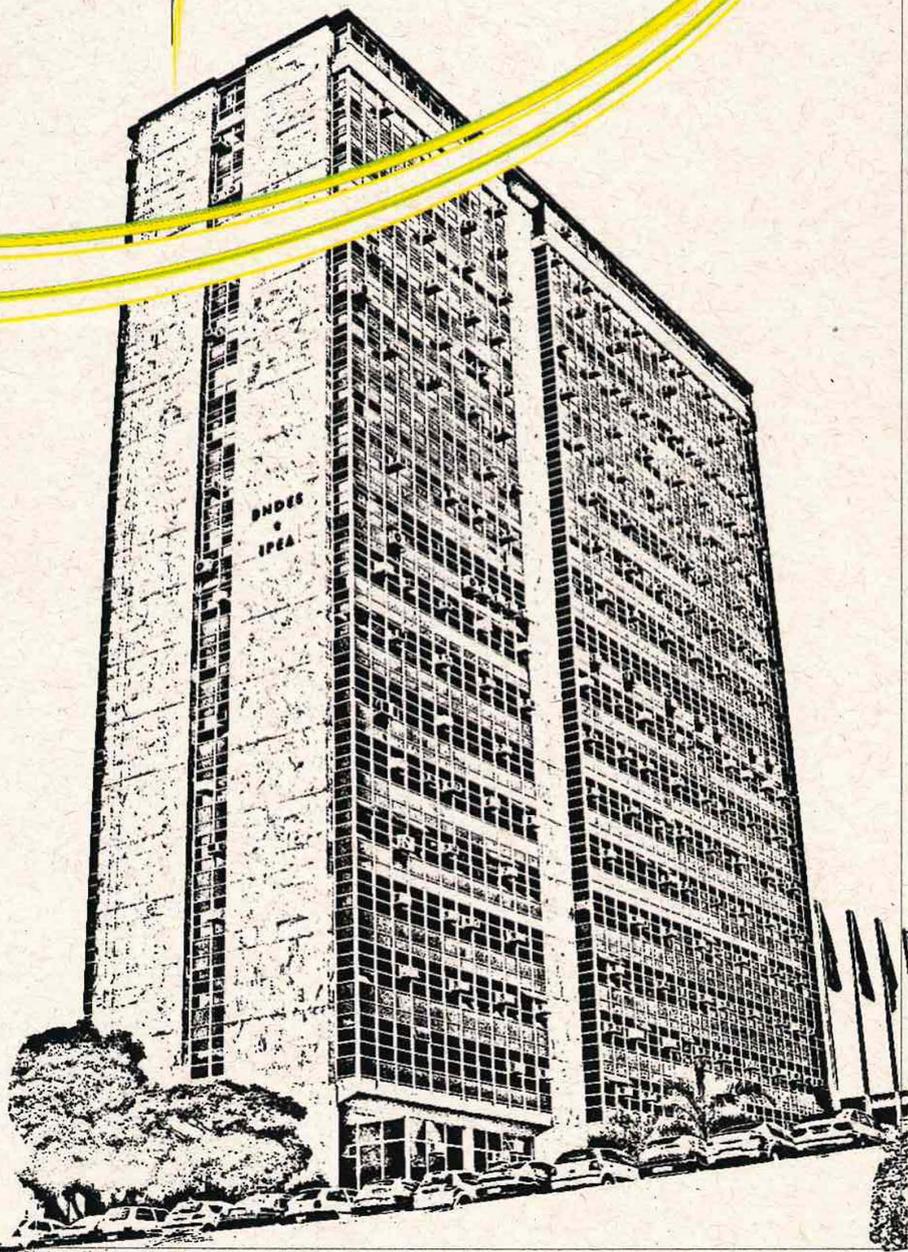


Relatório de Atividades

ipea 2009

Ouvidoria

ipea
Por um Brasil desenvolvido



Governo Federal

Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República

Ministro Samuel Pinheiro Guimarães Neto

Missão

"Produzir, articular e disseminar conhecimento para aperfeiçoar as políticas públicas e contribuir para o planejamento do desenvolvimento brasileiro"

ipea Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

Fundação pública vinculada à Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, o Ipea fornece suporte técnico e institucional às ações governamentais – possibilitando a formulação de inúmeras políticas públicas e programas de desenvolvimento brasileiro – e disponibiliza, para a sociedade, pesquisas e estudos realizados por seus técnicos.

Presidente

Marcio Pochmann

Diretor de Desenvolvimento Institucional

Fernando Ferreira

Diretor de Estudos, Cooperação Técnica e Políticas Internacionais

Mário Lisboa Theodoro

Diretor de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia (em implantação)

José Celso Pereira Cardoso Júnior

Diretor de Estudos e Políticas Macroeconômicas

João Sicsú

Diretora de Estudos e Políticas Regionais, Urbanas e Ambientais

Liana Maria da Frota Carleial

Diretor de Estudos e Políticas Setoriais, Inovação, Produção e Infraestrutura

Márcio Wohlers de Almeida

Diretor de Estudos e Políticas Sociais

Jorge Abrahão de Castro

Chefe de Gabinete

Persio Marco Antonio Davison

Assessor-chefe de Comunicação

Daniel Castro

URL: <http://www.ipea.gov.br>

Ouvidoria: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>

A íntegra dos relatórios – por diretorias e áreas – estão disponíveis na página do Ipea na internet.

Eventuais correções estarão nas versões on-line.

SUMÁRIO

I. – ORGANIZAÇÃO

II. – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

II.1 – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

II.2 – DETALHAMENTO DOS ACESSOS

II.3 – OUTRAS ATIVIDADES

III. – TRABALHOS E PESQUISAS PUBLICADAS

III.1 – OUTRAS PUBLICAÇÕES

IV. – PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, SEMINÁRIOS, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS

V. – PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

VI. – CONCLUSÃO

I. – ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria do Ipea está estruturada de acordo com a **Instrução Normativa nº 3 de 12 maio de 2004**:

Art. 3º: As funções de Ouvidoria serão exercidas por servidor ativo do Instituto, mediante nomeação pelo presidente do Ipea, referendada por seus diretores para mandato de um ano, renovável por igual período.

I – para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá um Secretário Executivo designado pelo Ouvidor;

I.1. – Nome do ouvidor

Antonio Semeraro Rito Cardoso

Secretária executiva

Cecilia Bartholo de Oliveira

I.2. – A Ouvidoria visa:

Art. 1º:

I – propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do Ipea;

II – aumentar o controle social das atividades que são desenvolvidas pelo Ipea a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento das missões institucionais que lhe são atribuídas, bem como o cumprimento de seu programa de trabalho;

III – integrar e responsabilizar suas unidades de gestão, ante seus públicos-alvo, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços;

IV – possibilitar um instrumento de controle de qualidade do serviço público; e

V – velar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética no serviço público e evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público.

II. - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Art. 2º:

I – receber e apurar reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações; sugestões e elogios apresentados por cidadãos e servidores;

II – assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas;

III – recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;

IV – propor à autoridade competente a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, na forma da lei em vigor;

V – propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo da instituição;

VI – sugerir a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento e bom funcionamento da instituição;

- VII – representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder;
- VIII – prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao presidente, seu gabinete e aos diretores; e
- IX – apresentar e divulgar relatório anual das atividades da Ouvidoria.

II.1. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No período de janeiro a novembro de 2009, a Ouvidoria do Ipea recebeu 389 manifestações, das quais 53% foram de origem interna e 49,79%, externa. As manifestações referentes a informações ainda são as de maior participação, o que nos leva a inferir que a instituição como um todo ainda não consegue gerar as informações sobre suas atividades de forma plena.

Atuação da Ouvidoria
Janeiro a Novembro de 2009

Detalhamento das manifestações	Reclamação	Denúncia	Critica	Sugestões	Elogio	Consulta	Informação	Total	Porcentagem
Concurso	23	5	1	2	0	10	27	68	17,48
Demanda externa improcedente	2	2	0	1	0	5	2	12	3,08
Ipea - legislação / estatuto / carreira	3	0	0	1	0	3	5	12	3,08
Ipeadata - base de dados	1	0	0	0	0	0	1	2	0,51
Metodologia de trabalhos do Ipea	1	0	0	1	0	0	0	2	0,51
Ouvidoria	2	0	1	6	55	16	41	121	31,11
Questões administrativas e funcionais	7	0	0	0	0	0	5	12	3,08
Serviços prestados pelo Ipea	43	1	2	8	3	11	32	100	25,71
Servidores e dirigentes do Ipea	7	1	4	0	0	1	6	19	4,88
Site	1	0	0	0	0	4	0	5	1,29
Trabalhos e publicações do Ipea	4	0	3	6	4	16	3	36	9,25
Total	94	9	11	25	62	66	122	389	100
Porcentagem	24	2	3	6	16	17	31	100	

Classificação de Proveniência	Quantidade	Porcentagem
Ipea interno	207	53,21
Externo	182	46,79
Total	389	100

II.2. DETALHAMENTO DOS ACESSOS

A Ouvidoria do Ipea obteve 28.088 visitas no período, tendo sido a página do espaço acadêmico a mais visitada. Isto mostra a importância do uso do portal da Ouvidoria como espaço para a divulgação de trabalhos sobre o tema e outros assuntos afins. O portal colabora, desta forma, para a melhoria do acesso à informação.

Ouvidoria
Acesso à Página da Internet
Ano 2009

Itens	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Total
Quantidade de Visitantes	827	1049	2586	2654	2865	2901	2000	2543	3516	3481	3666	28088
Média Diária	27	37	83	88	92	97	65	82	117	112	122	84
Origem dos Visitantes ()												
Servidores do Ipea	3,26	4,00	1,62	2,83	2,16	2,07	2,40	2,40	1,91	1,12	0,71	1,95
Público Externo	96,74	96,00	98,38	97,17	97,84	97,93	97,60	97,60	98,09	98,88	99,29	98,05
Páginas Abertas - Procedência ()												
Brasil	46,69	48,92	60,25	62,35	61,86	52,61	52,18	52,76	56,43	54,51	62,16	56,43
Exterior	3,62	2,92	2,07	1,71	2,21	1,58	3,03	1,55	1,08	1,83	1,76	1,92
Procedência Não Definida	49,68	48,16	37,68	35,95	35,93	45,82	44,79	45,70	42,48	43,65	36,09	41,64
Acesso às Seções da Página												
Página principal	858	1122	1407	1699	1402	2254	1620	2105	1820	2190	1403	16477
Atuação Ouvidoria Ipea	183	113	178	180	128	255	127	321	200	297	11	1982
Espaço Acadêmico	496	820	2283	2516	2779	2443	1420	2131	2669	2915	2651	20472
Eventos / Conteúdo de Eventos	107	36	241	343	269	814	556	563	824	624	635	4377
Outros	81	69	233	119	129	56	49	30	96	289	232	1151
Radar	18	6	4	3	29	27	51	107	56	70	98	371
Videoteca							44	12	4	46	10	106
Total de páginas abertas em cada período	1743	2166	4346	4860	4736	5849	3867	5269	5669	6431	5040	49976

II.3. OUTRAS ATIVIDADES

- Criação, no portal da Ouvidoria, da página de *eventos*, com o objetivo de divulgar integralmente estes conteúdos e dar publicidade a temas que envolvam a Ouvidoria e suas atividades.
- Criação, também no portal, da videoteca e do radar.
- Elaboração de campanha de divulgação das atividades da Ouvidoria como forma de lhes dar mais visibilidade e de suprir as demandas identificadas no relatório de visibilidade.
- Publicação do relatório referente ao balanço de cinco anos de Ouvidoria do Ipea, que apresentou os resultados apresentados a seguir (a publicação pode ser acessada em: <<http://intranet/index.php?id=1.2.24.20>>).

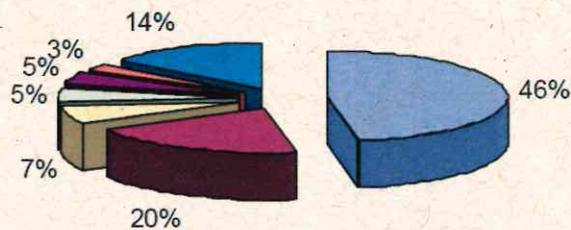
Atuação da Ouvidoria - 5 anos							
Detalhamento das Manifestações	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009*	Total	%
Reclamação	46	56	24	26	61	213	15,2
Denúncia	7	2	1	3	7	20	1,4
Crítica	0	5	12	23	10	50	3,6
Sugestões	57	63	36	49	18	223	15,9
Elogio	41	28	5	8	39	121	8,6
Consulta	38	56	38	21	55	208	14,8
Informações	291	136	41	49	53	570	40,6
Total	480	346	157	179	243	1405	100,0
* out/2008 a abr/2009							

- Divulgação de relatório sobre o Espaço Acadêmico, que completou, no dia 1º de agosto de 2009, um ano de instituição, provando ser um importante instrumento de divulgação do conhecimento técnico já desenvolvido no país na área de Ouvidoria e afins. Abaixo encontram-se as principais estatísticas sobre o Espaço Acadêmico (o relatório completo pode ser acessado em: <http://intranet/spaw2/uploads/090824_EspacoOuvidor.pdf>).

Espaço Acadêmico
Trabalhos mais acessados - ago/2008-ago/2009

Títulos	%
Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações	47,28
Assédio Sexual nas Relações de Trabalho	19,71
Assédio Moral no Trabalho: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção	6,58
Caderno de Ouvidoria - Revista Cliente S.A	4,84
As Ouvidorias de Polícia no Brasil: controle e participação	4,67
Bibliografia sobre a Ouvidoria Pública	2,53
Outros	14,39

Espaço Acadêmico Trabalhos mais acessados - ago/2008-ago/2009



- Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações
- Assédio Sexual nas Relações de Trabalho
- Assédio Moral no Trabalho: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção
- Caderno de Ouvidoria - Revista Cliente S.A
- As Ouvidorias de Polícia no Brasil: controle e participação
- Bibliografia sobre a Ouvidoria Pública
- Outros

- Elaboração do novo portal da Ouvidoria do Ipea.

III. TRABALHOS E PESQUISAS PUBLICADOS

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas atividades em 2009, a Ouvidoria passou a divulgá-las mensalmente pela publicação de estatísticas, incluindo a divulgação de suas atividades complementares (as estatísticas mensais podem ser encontradas no endereço:

<<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?sec=atuacao>>).

Além da elaboração das estatísticas, a Ouvidoria do Ipea realizou em 2009:

- Pesquisa de Satisfação 2008 – dando continuidade à realizada em 2007 (o relatório pode ser consultado em: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/doc/relatorio_ouvidoria2009.pdf>).
- Pesquisa de Visibilidade 2009 – objetivando verificar qual a visibilidade da Ouvidoria do Ipea e ajustar rumos de ação. O relatório de agosto de 2009, por exemplo, traz uma série de inovações feitas a partir da pesquisa (o relatório pode ser consultado em: <<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/doc/relatorio1.pdf>>).
- Trabalho apresentado à Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia (Diest) para o projeto *Perspectivas do Desenvolvimento Brasileiro: Ouvidorias Públicas como Instrumentos de Mudança*, de Antonio Semeraro Rito Cardoso (Ipea).

III.1. OUTRAS PUBLICAÇÕES

Ainda com o objetivo de divulgar suas atividades e o tema *ouvidoria*, a Ouvidoria do Ipea esteve presente nas seguintes mídias:

Ipea Informa

- *Ipea Informa 21* – Ouvidoria do Ipea participa do fórum internacional.
- *Ipea Informa 19* – Ouvidoria: Pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria.
- *Ipea Informa 11* – Ouvidoria: Espaço Acadêmico.
- *Ipea Informa 8* – Seminário Internacional de Ouvidorias e Pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria.
- *Ipea Informa 5* – Ouvidoria: Pesquisa de Satisfação.
- *Ipea Informa 4* – Ouvidoria também na Campanha Voluntariado do Ipea.
- *Ipea Informa 2* – Cinco anos de Ouvidoria.

Intranet

- *Ouvidoria do Ipea divulga estatísticas de outubro* – 25/11/2009.
- *Ouvidoria do Ipea participou de fórum internacional* – 18/11/2009.
- *Ouvidoria do Ipea divulga o relatório do mês de agosto* – 10/09/2009.
- *Ouvidoria do Ipea divulga relatório preliminar da Pesquisa de Visibilidade* – 27/08/2009.
- *Espaço Acadêmico da Ouvidoria completa um ano de instituição* – 24/08/2009.
- *Participe da pesquisa sobre a visibilidade da Ouvidoria do Ipea* – 17/07/2009.
- *Ouvidoria do Ipea: Pesquisa de Satisfação 2008* – 16/06/2009.
- *Relatório da Ouvidoria de maio de 2009* – 04/06/2009.
- *Ouvidoria do Ipea completa cinco anos* – 06/05/2009.
- *Concurso do Ipea continua sendo o assunto mais procurado na Ouvidoria* – 06/03/2009.
- *Concurso do Ipea voltou a ser assunto mais procurado na Ouvidoria em janeiro* – 02/02/2009.
- *Ouvidoria do Ipea divulga último relatório trimestral* – 08/01/2009.

Desafios do Desenvolvimento

- Número 50: na seção *Por dentro do Ipea* – *Ouvidoria rima com democracia* (maio de 2009).
- Número 51: em *Artigos* – *Modelos de gestão* (junho de 2009).
- Número 53: em *Artigos* – *Inclusão social* (agosto de 2009).

Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP)

- Notícia em 14/10/2009: *Ouvidor do Ipea é renomeado ao cargo.*

Ouvidoria em Revista – Ministério da Fazenda

- O artigo *Inclusão social* foi publicado no informativo de outubro.
- *Ouvidoria rima com democracia* foi publicado no informativo de agosto.

Entrevistas

- TV UnB (esteve no Ipea fazendo entrevista).
- Ouvidoria do Ministério da Fazenda.
- Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU).
- Estudantes do curso de Comunicação da Universidade Católica de Brasília (UCB).

IV. PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, SEMINÁRIOS, PALESTRAS E OUTROS EVENTOS

- *I Encontro de Ouvidorias Judiciais do Norte e Nordeste*. Promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia em Salvador de 02 a 04/12/2009. Palestra proferida no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia em 3 de dezembro de 2009: *Ouvidoria sob o ponto de vista de sua gestão*.
- *Seminário Ética na Gestão – X Encontro dos Integrantes da Rede de Ética do Poder Executivo Federal*. Promovido pela Comissão de Ética Pública em parceria com a Escola de Administração Fazendária (ESAF) em Brasília de 23 a 24/11/2009.
- *I Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores del Pueblo/Provedores de Justiça*. Promovido pela Ouvidoria-Geral da União em Brasília de 10 a 12/11/2009. O Ouvidor do Ipea presidiu a mesa: Painel 4 – *O papel das ouvidorias na defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos. Relatos de experiências – Polônia, Argentina e Brasil*.
- *I Fórum sobre Discriminação e Preconceito nas Relações de Trabalho na Administração Pública*. Promovido pela Ouvidoria do Servidor da Secretaria de Recursos Humanos (SRH) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em parceria com a Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) em Brasília de 01 a 02/10/2009.
- *Workshop sobre o Papel das Ouvidorias nas Agências Reguladoras: Cenário Atual e Perspectivas Futuras*. Promovido pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) em Brasília em 29/09/2009.
- *Seminário Ouvidoria: 10 Anos de Cidadania*. Promovido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em Brasília em 05/08/2009.
- *Seminário Internacional de Ouvidorias-Ombudsman, Brasil – Canadá: o Fortalecimento da Cidadania*. Promovido pela Ouvidoria-Geral da União em Fortaleza de 08 a 10/07/2009.
- CGU e Universidade de Brasília (UnB) realizaram evento para debater o combate à corrupção no Brasil. Promovido pela CGU e a UnB em Brasília em 19/6/2009.
- *Ouvidorias no Serviço Público: a Voz do Cidadão na Melhoria da Gestão Pública*. Promovido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) em Brasília em 07/5/2009.

V. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

- *Curso de Apuração Ética*
Promovido pela Comissão de Ética Pública, em parceria com a ESAF, em Brasília de 18 a 19/08/2009.
- *Curso Gestão da Ética Pública*
Em parceria com a ESAF, realizado em Brasília de 30/06/2009 a 01/07/2009.
- *Curso de Capacitação: a Ouvidoria/Ombudsman nas Organizações*
Promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO/RJ) no Rio de Janeiro de 18 a 21/05/2009.

VI. – CONCLUSÃO

Os resultados das pesquisas de Satisfação e Visibilidade apresentados nos permitem inferir que a Ouvidoria do Ipea oferece alto grau de resolubilidade, conforme indicam as tabelas a seguir.

Pesquisa de Satisfação

Itens avaliados	2007 %	2008 %
Qualidade no atendimento	88,2	88,3
Tempo de atendimento	100,0	80,0
Recorreriam à Ouvidoria novamente	88,2	95,0

Pesquisa de Visibilidade

Itens Avaliados	2009 %
Visibilidade	94,8
Credibilidade	87,0
Confiança	87,0

Esses resultados são fruto da preocupação do corpo de gestores da Ouvidoria em promover um trabalho em defesa do cidadão, e não das mazelas da instituição.

A efetividade da Ouvidoria do Ipea pode ser constatada por meio de seus relatórios mensais e das medidas adotadas pelos gestores da instituição com base nas manifestações recebidas e sugestões encaminhadas pelo Ouvidor.

Em seguida, citamos um conjunto de medidas, entre outras não menos relevantes:

- Foi um ano de intensas demandas referentes ao concurso público. O tema chegou a representar 40% das manifestações durante vários meses. A Ouvidoria, em conjunto com a direção do Ipea, procurou atender, dentro do possível, a todas as reclamações enviadas, em que pese a difícil comunicação com o Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (Cespe).
- Correção de portaria, assinada pelo presidente, referente ao uso de carro por funcionários do Ipea.
- Adoção de medidas de combate ao vírus da gripe A (H1N1) no ambiente de trabalho do Ipea por meio de campanha educativa e medidas de proteção.
- Criação de grupo de trabalho com o objetivo de estudar e apresentar soluções de melhoria de tramitação de processos e de outros expedientes instruídos com documentos específicos da área médica.
- Solicitação, ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), por meio de ofício circular, de indicação de servidores do ministério com o objetivo de constituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar para verificar os fatos e os atos praticados por servidor do Ipea.
- Estruturação, na Coordenação-Geral de Recursos Humanos (CGRHU), de grupo de trabalho constituído por Kátia Fernandes, Cristiane Bastos e Márcia Tereza Leon para dar apoio sistemático às demandas da Ouvidoria.
- Criação do *Informe RH*, destinado a manter a Ouvidoria atualizada sobre suas demandas. Já foram recebidos quatro informes.
- Reaparelhamento do departamento médico.
- Presidência do Ipea respondeu à manifestação encaminhada a respeito da crítica nos procedimentos metodológicos de pesquisas divulgadas em *Comunicado da Presidência*.
- Servidor teve sua situação regularizada no SIAPENET a partir de reclamação feita na Ouvidoria.
- Manifestação de terceirizados do Rio de Janeiro enviada à Ouvidoria por conta do descumprimento de obrigações trabalhistas da empresa prestadora de serviço levou a administração do Rio a agir, e os problemas foram solucionados.
- Diversas solicitações sobre pesquisas do Ipea foram encaminhadas à Assessoria de Comunicação (Ascom) e prontamente atendidas.
- A partir de manifestação encaminhada à Ouvidoria quanto à melhoria na comunicação com os servidores que estão fora do Ipea, a Ascom e a Diretoria de Desenvolvimento Institucional (Dides) farão uma publicação mensal

específica para atender a estes servidores, com envio por *e-mail* e pelo correio. A publicação já está pronta.

- A partir de carta enviada à Presidência do Ipea e à Ouvidoria, assinada pelo grupo de servidores concursados de 2004 (TDs e AEs), referente à progressão funcional, esta foi implementada – de acordo com os requisitos previstos na Resolução CGP nº 5, de 13/05/2008, do Comitê de Gestão de Pessoas (CGP) do Ipea – e os atrasados, pagos.
- A partir da criação da Comissão de Ética do Ipea, a Ouvidoria passou a trabalhar de forma articulada na solução de diversos conflitos encaminhados à Ouvidoria.



**Secretaria de
Assuntos Estratégicos**



Missão

"Produzir, articular e disseminar conhecimento para aperfeiçoar as políticas públicas e contribuir para o planejamento do desenvolvimento brasileiro."