

**Ouvidoria**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**1º de outubro de 2007**

**a**

**30 de setembro de 2008**

**Brasília, 20 de outubro de 2008**

## **Governo Federal**

**Ministro de Estado Extraordinário  
de Assuntos Estratégicos** – Roberto Mangabeira Unger

## **Secretaria de Assuntos Estratégicos**

**ipea** Instituto de Pesquisa  
Econômica Aplicada

Fundação pública vinculada à Secretaria de Assuntos Estratégicos, 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

### **Diretoria**

Fernando Ferreira

João Sicsú

Jorge Abrahão de Castro

Liana Maria da Frota Carleial

Márcio Wohlers de Almeida

Mário Lisboa Theodoro

### **Chefe de Gabinete**

Persio Marco Antonio Davison

### **Assessor-Chefe de Comunicação**

Estanislau Maria de Freitas Júnior

### **Ouvidor**

Luiz Cezar Loureiro de Azeredo

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<b>6</b>
<b>DEMANDA REGISTRADA</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>16</b>

## **APRESENTAÇÃO**

Em observação ao contido no inciso IX do artigo 2º da Instrução Normativa nº 3 de 12 de maio de 2004 apresenta-se, a seguir, o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) referente ao período de 1 de outubro de 2007 a 30 de setembro de 2008.

Convém, na oportunidade, ressaltar que o presente documento registra as atividades desenvolvidas pelo Ouvidor Luiz Cezar Loureiro de Azeredo que concluiu seu segundo mandato consecutivo no cargo completando, portanto, o período máximo de permanência no exercício da função, conforme estabelecido em disposições existentes na Instrução Normativa acima referida.

## SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O adequado funcionamento da Ouvidoria de uma instituição vinculada ao setor público depende, fundamentalmente, da existência de diversas alternativas de comunicação que permitam assegurar ao cidadão a garantia de acesso às informações demandadas e o direito de contar com um livre e desimpedido canal de contato com os servidores e dirigentes que atuam no referido organismo governamental.

As possibilidades abertas pelas novas tecnologias existentes na área de informação e comunicação apresentam uma excelente oportunidade para que a Ouvidoria possa prover um serviço público de melhor qualidade e, também, oferecer para a sociedade melhores condições de acesso às informações produzidas no âmbito governamental.

Dentro desse contexto a Ouvidoria do Ipea procurou desenvolver um contínuo esforço no sentido de ampliar o conjunto de informações disponíveis em sua página na internet, iniciativa que acarretou a constante atualização do conteúdo da referida página e que exigiu uma grande interação com a Coordenação Geral de Modernização e Informática.

Uma importante iniciativa nesse sentido foi a abertura em nossa página eletrônica de um espaço onde pudessem ser colocados à disposição do público estudos para serem livremente consultados e baixados, o que permitirá aos cidadãos, interessados em acompanhar o trabalho desenvolvido na área de Ouvidoria, dispor de condições facilitadas de acesso a um conjunto de informações técnicas que irão contribuir para um conhecimento mais profundo da matéria

Denominado Espaço Acadêmico, o referido local divulga artigos, monografias de conclusão de cursos de graduação, dissertações e teses aprovadas em cursos de mestrado e doutorado. Os textos apresentados visam focar o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias no Brasil e os principais temas relacionados com as atividades realizadas pelo setor.

Convém ressaltar que essa iniciativa foi viabilizada graças à importante colaboração prestada pelos autores dos trabalhos divulgados que autorizaram formalmente a livre difusão dos estudos que foram produzidos e aprovados no meio acadêmico.

O Espaço Acadêmico foi implantado na página eletrônica da Ouvidoria no final do mês de julho de 2008. Até o final de setembro do corrente exercício já tinham sido registrados 2398 acessos aos estudos que foram disponibilizados, fato que evidencia a grande demanda existente por essa espécie de informação.

Procurou-se também criar um mecanismo que pudesse medir o grau de satisfação dos cidadãos que, no exercício de 2007, encaminharam manifestações formais à Ouvidoria do Ipea.

Pretendeu-se com tal iniciativa estabelecer um sistema de aferição da qualidade do trabalho desenvolvido e consolidar as bases de um permanente exercício de melhoria de nossos serviços, levando-se em consideração os pontos de vista apresentados pelas pessoas que recorrem à Ouvidoria.

Foi então realizada, ao final de janeiro de 2008, uma pesquisa de satisfação junto a todos que formalmente recorreram ao atendimento da Ouvidoria do Ipea no transcorrer do ano de 2007.

Cumpra, por oportuno, registrar que, durante o referido exercício, 106 pessoas encaminharam 112 manifestações formais à Ouvidoria do Ipea, solicitando esclarecimentos sobre os mais diversos aspectos das atividades realizadas pela instituição.

Para realizar a pesquisa, foi encaminhado, por via eletrônica, a todos esses cidadãos um simples questionário, cujo modelo está apresentado logo abaixo, a fim de que se pudesse ter conhecimento do nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria do Ipea.

### Questionário

1. A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea foi:  
A. Excelente | B. Boa | C. Regular | D. Ruim | E. Péssima
2. A Ouvidoria do Ipea respondeu a sua comunicação em tempo:  
A. Curto | B. Normal | C. Demorado
3. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria do Ipea?  
A. Sim | B. Não
4. Pontos fortes no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.  
*OBS.: possibilidade de envio de respostas múltiplas*
5. Pontos fracos no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.  
*OBS.: possibilidade de envio de respostas múltiplas*
6. Sugestões para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea.  
*OBS.: possibilidade de envio de respostas múltiplas.*

### RESULTADOS OBTIDOS

Foram formalmente respondidos 17 questionários, o que corresponde a 16,03% do total dos usuários contatados. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

#### Respostas ao questionário da Pesquisa de Satisfação

<b>A qualidade do atendimento prestado foi:</b>		
	<i>Quantidade</i>	<i>Porcentagem</i>
Excelente	11	64,71%
Boa	4	23,53%
Regular	1	5,88%
Ruim	0	0,00%
Péssima	1	5,88%
Total	17	100,00%

<b>A Ouvidoria respondeu em tempo:</b>		
	<i>Quantidade</i>	<i>Porcentagem</i>
Curto	14	82,35%
Normal	3	17,65%
Demorado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

<b>Reutilizaria os serviços da Ouvidoria?</b>		
	<i>Quantidade</i>	<i>Porcentagem</i>
Sim	15	88,24%
Não	2	11,76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Os usuários que colaboraram com a pesquisa também fizeram apontamentos acerca dos itens 4,5 e 6 do questionário. Os pontos fortes mais vezes atribuídos ao atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea foram:

- Rapidez do atendimento (8 respostas);
- Presteza (8 respostas);
- Praticidade (3 respostas).

Os pontos fracos mais considerados foram:

- Resposta incompleta ou insuficiente (3 respostas);
- Baixo grau de solução para o problema (2 respostas).

Concomitantemente, algumas sugestões também foram feitas. As de maior incidência foram:

- Continuar com os bons serviços prestados pela Ouvidoria (3 respostas);
- Divulgar de forma mais abrangente a Ouvidoria do Ipea e seus serviços (1 resposta);
- Ampliar o conteúdo da página de perguntas e dúvidas frequentes (1 resposta).

A pesquisa realizada, que com os necessários aperfeiçoamentos deverá ser repetida anualmente, trouxe efetivamente importantes contribuições para a melhoria da qualidade do trabalho realizado pela Ouvidoria do Ipea.

Adotou-se também a diretriz de se trabalhar em constante articulação e interação com as iniciativas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da União, responsável, entre outras atribuições, pela coordenação técnica do setor no âmbito do Poder Público Federal.

Nesse contexto convém registrar a presença da Ouvidoria do Ipea, atendendo convocação feita pela Ouvidoria-Geral da União, em audiência pública realizada no dia 25 de outubro de 2007 na Câmara dos Deputados para debater o Projeto de Lei nº 342/2007 que dispõe sobre a regulamentação das Ouvidorias no Brasil.

Deve também ser ressaltada a participação da Ouvidoria do Ipea na reunião realizada pela Ouvidoria-Geral da União no dia 14 de dezembro de 2007 com todas as Ouvidorias vinculadas ao Poder Executivo Federal onde foi realizado um balanço das ações feitas em 2007 e apresentado um relato sobre as principais experiências internacionais no setor.

Cumpram ainda também fazer referência ao comparecimento em atividades de aperfeiçoamento profissional, conforme resumo abaixo:

a) Seminário Brasil – Europa Cidadania, Competitividade e Desburocratização, promovido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e realizado nos dias 2 e 3 de outubro de 2007, com o objetivo de apresentar as estratégias de desburocratização mais bem-sucedidas nos países europeus, e reabrir a discussão sobre a simplificação e modernização do aparato burocrático do Brasil para permitir o adequado funcionamento da máquina pública e a conseqüente melhoria das relações entre Sociedade e Estado.

b) Seminário promovido pelo Ministério dos Esportes nos dias 30 e 31 de outubro de 2007 que teve como objetivos básicos (i) promover um diálogo sobre os conceitos e formas de participação do cidadão na Administração, com os diversos responsáveis pela elaboração, implementação e execução das políticas públicas desenvolvidas pelo governo; (ii) mostrar que a cidadania participativa, por meio da Ouvidoria, contribui para a melhoria da qualidade da gestão pública; (iii) estimular, entre os participantes, o diálogo e a melhor compreensão do papel das Ouvidorias e da nova Administração Pública: ética, transparente, participativa, com controle social e voltada para o cidadão e (iv) fazer a troca de experiências de implantação de Ouvidorias nas administrações direta e indireta, de forma a proporcionar a verificação de boas práticas.

c) 1º Seminário de Aperfeiçoamento de Ouvidorias para Atendimento ao Cidadão, promovido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e realizado nos dias 16 e 17 de setembro de 2008, onde foram debatidos os seguintes temas de grande importância para o trabalho a ser desenvolvido no setor: Ouvidorias e Mídia, Gestão da Informação nas Ouvidorias, Prática de Mediação, Assédio Moral e Diferenças de Funções nas Instâncias de Corregedoria, Controladoria, Comissão de Ética e Ouvidoria.

Finalmente convém registrar os esforços realizados para possibilitar a definitiva consolidação administrativa da Ouvidoria. A publicação de um documento, intitulado “Procedimentos Administrativos da Ouvidoria”, que consolida as rotinas de trabalho desenvolvidas na área, a obtenção de um espaço próprio na sala 724 do edifício onde está situada a sede do Ipea e a designação, a partir do mês de agosto do corrente exercício, da servidora Cecília Bartholo de Oliveira para apoiar as atividades realizadas no setor foram medidas de fundamental importância nesse sentido.

## DEMANDA REGISTRADA

A enorme quantidade de informações disponibilizada na página <www.ipea.gov.br> sobre os mais diversos aspectos da realidade socioeconômica do país, consubstanciada por mais de dois mil trabalhos publicados e pela ampla possibilidade de acesso ao IPEADATA –, importante base de dados sobre a economia brasileira –, é a face mais visível do trabalho que o Ipea desenvolve há mais de 40 anos na análise do processo de desenvolvimento econômico do Brasil e no fornecimento de apoio técnico ao Governo Federal para a realização das atividades de planejamento, formulação, acompanhamento e avaliação de políticas públicas e planos governamentais.

Diante de tal contexto evidencia-se uma grande demanda, proveniente dos mais diversos segmentos da sociedade brasileira, pelas informações fidedignas produzidas no Ipea para serem utilizadas tanto na elaboração de trabalhos, pesquisas e estudos dos mais diversos graus de complexidade, como na formulação de análises sobre a conjuntura econômica do país e sobre seu processo de desenvolvimento de longo prazo, e ainda na obtenção de subsídios para a preparação e formulação de políticas públicas e de programas e projetos a serem implementados em âmbito governamental e empresarial.

Nesse sentido pode-se constatar que, apenas nos nove primeiros meses do corrente exercício, 1091934 pessoas acessaram o sítio do Ipea freqüentando 12420622 páginas sendo ainda também registrada a ocorrência de 204185 visitas de leitores que baixaram o conteúdo das publicações editadas pela instituição

Em função dessa realidade, a maior parte das consultas formuladas à Ouvidoria provém de nosso público externo e tem como objetivos principais solicitar os mais diversos tipos de esclarecimento sobre informações disseminadas na página do Ipea na internet e manifestar uma opinião, apresentando elogios, sugestões, críticas e reclamações, sobre o trabalho desenvolvido em nossa instituição.

A interação de qualquer cidadão com a Ouvidoria do Ipea é feita de forma indireta, mediante o acesso à janela específica existente em nossa página eletrônica, ou, no caso de servidor de nossa instituição, por meio da rede interna. Diretamente, tal interação se dá por meio de comunicações formais que, de acordo com critério nacionalmente adotado, devem ser obrigatoriamente identificadas, ou por telefone.

As informações solicitadas por telefone e atendidas durante o próprio contato não foram consideradas para quantificar a demanda junto à Ouvidoria do Ipea, pois não podem ser formalmente comprovadas. Cumpre esclarecer, por oportuno, que tal tipo de contato é, no entanto, bastante usual.

As informações específicas sobre o atendimento da demanda registrada serão apresentadas em duas etapas.

Inicialmente será feita uma análise sobre a evolução mensal dos acessos que foram registrados na página da Ouvidoria para, em seguida, ser apresentado, por meio da consolidação de todas as manifestações formais encaminhadas no período compreendido entre os dias 1 de outubro de 2007 e 30 de setembro de 2008, o panorama completo do relacionamento direto entre a sociedade e a Ouvidoria do Ipea.

No referido período, a página da Ouvidoria do Ipea foi acessada por 10875 pessoas, o que representa a média de 30 visitantes diários. Esse resultado corresponde a um acréscimo de 57% em relação ao registrado no relatório de Ouvidoria do período anterior quando foi registrada uma média diária de 19 visitantes na página em questão.

O público externo foi responsável por cerca de 96% dos acessos realizados, fato que deixa claro o interesse que as atividades desenvolvidas no âmbito do Ipea despertam na sociedade.

Os visitantes registrados acessaram 27879 páginas, correspondendo a uma média de 2,6 páginas lidas por pessoa.

Outro indicador de relevo quanto ao interesse do público pela página da Ouvidoria pode ser encontrado quando se analisam o montante e a especificação por assunto dos arquivos mais baixados.

Sistema de Gestão de Ética foi o assunto que despertou o maior interesse dos leitores de nossa página, sendo responsável por 1.469 arquivos baixados.

O artigo de autoria de Maria Ester de Freitas intitulado “Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações” teve 1134 acessos e a monografia denominada “Assédio Sexual nas Relações de Trabalho”, de autoria de Margarete Nicolau de Oliveira, procurada por 934 leitores, ocupam o segundo e o terceiro lugar da lista dos textos mais visitados.

O artigo intitulado “Platão e os Ouvidores Públicos: reflexões sobre as entranhas da burocracia”, de autoria de Antônio Semeraro Rito Cardoso, teve 734 baixas sendo o quarto documento mais pesquisado.

Um texto sobre assédio moral, elaborado pela Ouvidoria-Geral do estado da Bahia, que gentilmente autorizou a sua reprodução, foi o quinto trabalho mais acessado.

Intitulado “Assédio Moral: microtraumatismos freqüentes no trabalho”, o referido documento faz uma análise bastante abrangente sobre as diversas formas que o processo de assédio moral pode assumir em um ambiente de trabalho, identifica as repercussões causadas pela prática na saúde dos funcionários, e indica as formas de prevenção e proteção legal que podem ser utilizadas para coibir tal tipo de prática. O referido documento foi acessado por 691 leitores no período em questão.

Uma visão mais abrangente da evolução mensal dos acessos registrados na página da Ouvidoria do Ipea pode ser obtida ao se analisarem as informações constantes da tabela a seguir.

## Relatório de Acessos à Página da Ouvidoria

Itens	Mês												Total
	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mal	Jun	Jul	Ago	Set	
<b>Quantidade de Visitantes</b>	<b>701</b>	<b>552</b>	<b>383</b>	<b>745</b>	<b>867</b>	<b>797</b>	<b>796</b>	<b>1052</b>	<b>936</b>	<b>931</b>	<b>1367</b>	<b>1748</b>	<b>10875</b>
<b>Média Diária</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>30</b>
<b>Origem dos Visitantes (%)</b>													
Servidores do Ipea	24,25%	8,51%	4,70%	3,22%	2,42%	2,63%	3,52%	2,19%	2,24%	3,01%	0,73%	2,00%	4,10%
Público Externo	75,75%	91,49%	95,30%	96,78%	97,58%	97,37%	96,48%	97,81%	97,76%	96,99%	99,27%	98,00%	95,90%
<b>Páginas Abertas – Procedência (%)</b>													
Brasil	30,25%	42,34%	26,49%	29,20%	38,62%	33,49%	29,83%	37,70%	38,63%	33,72%	52,67%	60,09%	38,95%
Exterior	1,11%	1,98%	2,45%	1,62%	1,69%	1,78%	1,32%	1,62%	1,82%	1,31%	1,17%	1,01%	1,51%
Procedência Não Definida	68,64%	55,68%	71,06%	69,18%	59,69%	64,73%	68,85%	60,68%	59,54%	64,97%	46,15%	38,90%	59,54%
<b>Acesso às Seções da Página</b>													
Página Principal	1416	948	804	1013	943	1274	1534	1487	1359	1507	1050	1495	14830
Formulário Comunicação ao Ouvidor	11	18	29	26	28	30	31	34	35	36	15	7	300
Relatório de Atividades Maio/Novembro 2004	22	8	8	21	25	30	30	33	26	30	34	14	281
Relatório de Atividades Maio 2004/Maio 2005	14	4	11	36	14	16	24	24	18	31	18	11	221
Relatório de Atividades Junho 2005/ Setembro2006	20	15	15	32	27	31	49	46	37	35	29	13	349
Relatório de Atividades Setembro/2006 a Setembro/2007	77	35	37	50	38	44	52	60	37	42	22	20	514
Assédio Moral	80	38	30	37	33	55	53	112	135	59	30	29	691
Instrução Normativa Nº 03 de 12 de maio de 2004	12	10	23	35	29	25	33	36	32	35	12	17	299
Código de Conduta da Alta Adm. Fed.	13	4	21	39	35	38	63	59	41	34	20	33	400
Sistema de Gestão Ética	10	11	24	420	470	145	62	99	69	63	57	39	1469
Art. 1 – Ouvidor leva-e-trás	30	24	24	50	30	44	61	97	123	56	37	29	605
Art. 2 – Platão e os ouvidores públicos	36	42	37	41	53	80	83	116	83	46	63	54	734
Art. 3 – Ouvidoria x mediação:	9	6	14	21	15	10	66	89	54	64	66	49	463
Art. 4 – Reflexões sobre ...	20	24	20	33	44	45	69	75	51	54	28	31	494
Art. 5 – Ipea divulga balanço da Ouvidoria	14	3	4	2	1	3	2	6	24	12	3		74
Cliente SA 200502	25	20	17	19	19	31	42	40	43	34	14	11	315
Cliente SA 200505	29	27	20	26	19	33	36	36	43	51	28	25	373
Cliente SA 200507	15	10	9	13	15	22	25	25	32	24	9	6	205
Cliente SA 200509	25	15	15	18	14	21	27	29	40	33	8	10	255
Cliente SA 200511	41	20	29	33	38	48	63	89	60	70	64	41	596
Cliente SA 200603	31	29	15	21	24	35	28	47	47	35	20	21	353
Cliente SA 200605	44	37	24	26	32	45	51	62	59	38	25	21	464
Cliente SA 200607	28	23	21	25	22	24	28	57	54	33	18		333
Cliente SA 200609	30	27	30	26	27	25	34	45	49	47	21	16	377
Cliente SA 200612	14	8	17	25	17	29	23	30	32	20	11	9	235
Escuta Brasil – CGU 200606	2	2	2	2	1	2	1	1	7	11	4		35
Escuta Brasil – CGU 200607	4	2	2	2	-	2	1	1	10	12	5	26	67
Escuta Brasil – CGU 200608	3	3	2	5	3	1	2	1	6	14	3	2	45
Escuta Brasil – CGU 200609	4	4	2	2	1	1	2	2	9	12	3		42
Espaço Acadêmico – Maria Ester	-	-	-	-	-	-	-	-	-	115	392	627	1134
Espaço Acadêmico – Margarete Nicolau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	113	409	412	934
Espaço Acadêmico – Bruno Konder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	44	54	128
Espaço Acadêmico – Fábio Ferreira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	19	9	52
Espaço Acadêmico – Carisa Almeida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	53	73	150
Eventos												46	46
Procedimentos Administrativos da Ouvidoria												16	16
<b>Total de Páginas Abertas em Cada Período</b>	<b>2079</b>	<b>1417</b>	<b>1306</b>	<b>2099</b>	<b>2017</b>	<b>2189</b>	<b>2575</b>	<b>2838</b>	<b>2615</b>	<b>2844</b>	<b>2634</b>	<b>3266</b>	<b>27879</b>

Durante o período compreendido entre 1 de outubro de 2007 e 30 de setembro de 2008 foram registradas 142 comunicações diretas feitas junto à Ouvidoria do Ipea.

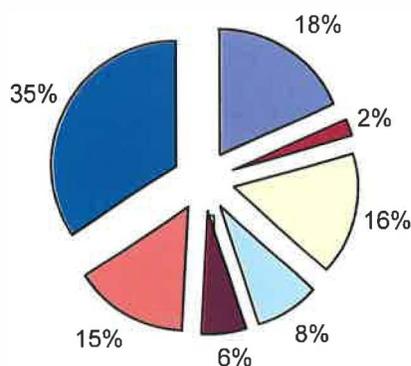
O panorama geral das comunicações diretas recebidas pela Ouvidoria do Ipea pode ser visualizado na tabela abaixo:

### Manifestações Recebidas por Tipo e Assunto Outubro/2007 – Setembro/2008

Detalhamento das manifestações	Reclamação	Denúncia	Crítica	Sugestões	Elogio	Consulta	Informação	Total	Porcentagem
Concurso	3		5	3		4	14	29	20,42%
Questões administrativas e funcionais	9	3	4	2	1	4	2	25	17,61%
Demanda externa improcedente	4		2			4	8	18	12,68%
Ipeadata – base de dados						2	2	4	2,82%
Metodologia de trabalhos do Ipea						1	2	3	2,11%
Ouvidoria					3	4	1	8	5,63%
Serviços Ipea	1							1	0,70%
Site Ipea				3				3	2,11%
Servidores e dirigentes do Ipea	7		3		3		4	17	11,97%
Trabalhos e publicações do Ipea	2		9	4	1	2	16	34	23,94%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>49</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>
Porcentagem	18,31%	2,11%	16,20%	8,45%	5,63%	14,79%	34,51%	100%	

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Ipea no período em pauta mostram que, quanto ao tipo de manifestação, 59% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral e pedidos de consulta sobre os mais diversos assuntos, enquanto cerca de 34% delas correspondiam a reclamações e críticas, a maior parte delas improcedentes, sobre o trabalho desenvolvido em nossa instituição. O gráfico adiante apresenta uma visão mais simultaneamente sumária e abrangente dos tipos das manifestações recebidas no período.

### Tipos das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria



■ Reclamação ■ Denúncia □ Crítica □ Sugestões ■ Elogio ■ Consulta ■ Informação

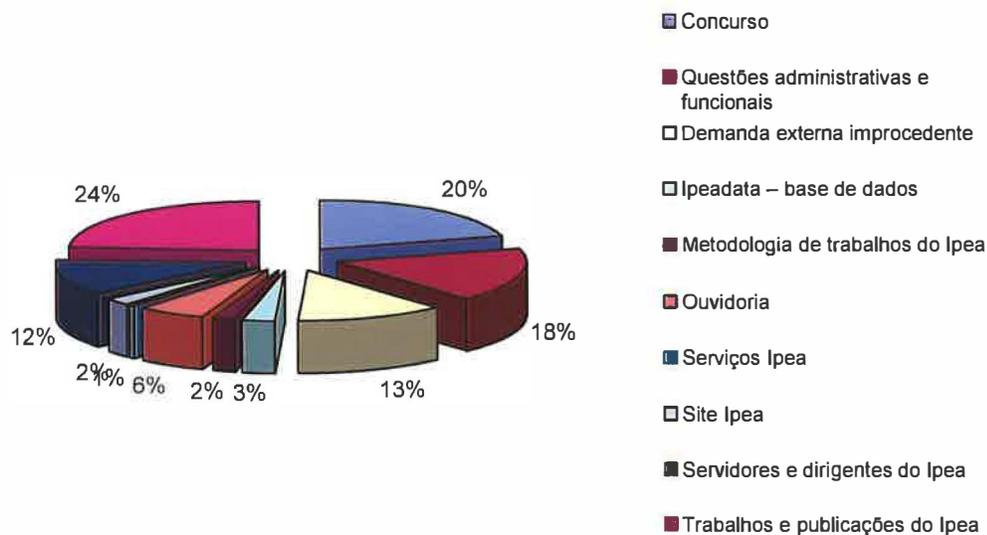
Com relação aos assuntos abordados, pode-se constatar que cerca de 24% das manifestações recebidas faziam referências a tópicos tratados em publicações do Ipea. Convém, por oportuno, ressaltar que temas relacionados com a questão da uso do fator previdenciário no cálculo de benefícios da Previdência Social e os critérios de classificação racial, especialmente a utilização do conceito de raça negra, adotados nos estudos divulgados pelo Ipea ocasionaram a maior parte das manifestações recebidas nesse tópico

Informações e esclarecimentos sobre diversos aspectos do processo seletivo que o Ipea está realizando no corrente exercício deram origem a 20% das mensagens dirigidas à Ouvidoria.

As referências a questões administrativas e funcionais, feitas em sua grande totalidade por servidores ativos e aposentados do Ipea, foram responsáveis por aproximadamente 17% das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Esses casos específicos foram devidamente esclarecidos pelos setores competentes, o que garantiu a inexistência de qualquer espécie de pendência nessa área.

Finalmente, o registro de comunicações que tratavam de assuntos completamente fora da alçada de atuação do Ipea recebeu a classificação de “demanda externa improcedente” e representou cerca de 13% das mensagens dirigidas à Ouvidoria. Para esses casos adotou-se o procedimento de, sempre que possível, procurar informar na resposta dirigida ao remetente os endereços eletrônicos de instituições que poderiam se constituir em melhores alternativas de consulta.

### Assuntos das Manifestações

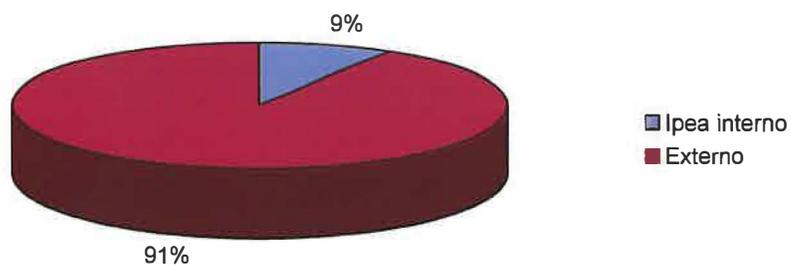


Por fim, há que se registrar, conforme apresentado na tabela e no gráfico a seguir, que a maior parte das comunicações recebidas pela Ouvidoria foi proveniente do público externo.

#### Procedência das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Classificação de Proveniência	Quantidade	Porcentagem
Ipea interno	13	9,15%
Externo	129	90,85%
Total	142	100%

#### Procedência das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria



## CONCLUSÃO

A função da Ouvidoria do Ipea deve ser a de garantir, à população em geral e aos nossos servidores, o acesso a um mecanismo institucional que lhes assegure o direito de exigir a prestação de um serviço público eficiente e responsável contribuindo, dessa forma, para que o trabalho desenvolvido em nossa instituição possa se constituir em um instrumento essencial para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento do processo de democratização da sociedade brasileira.

O grau de maturidade institucional já adquirido pelo Ipea permitiu que as atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria fossem conduzidas dentro de um espírito de confiança e compreensão e sem que houvesse a ocorrência de qualquer tipo de interferência que pudesse dificultar ou impedir o trabalho proposto.

Deve-se registrar, por oportuno, que 141 das 142 manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o período de tempo analisado no presente relatório foram devidamente respondidas. O acompanhamento da manifestação restante passou para a responsabilidade do novo Ouvidor. Tal resultado deve ser creditado à compreensão e ao empenho de todos os servidores e dirigentes do Ipea, que sempre prestaram toda a colaboração necessária para que o atendimento ao cidadão que se dirigiu à Ouvidoria tivesse lugar da forma mais adequada possível.

Convém ainda ressaltar que a transparência das informações prestadas, assim como o reconhecimento de que o processo de construção de uma sociedade mais justa, responsável e democrática passa pelo estabelecimento de canais de comunicação livres e desimpedidos entre os cidadãos e as instituições governamentais, foram os princípios que nortearam o trabalho desenvolvido no âmbito da Ouvidoria.

A todos servidores e dirigentes do Ipea deve ser merecidamente registrado um agradecimento final pelo firme e decidido apoio concedido ao trabalho desenvolvido e pelo empenho demonstrado ao atender, com presteza e dedicação, todas as solicitações feitas, a fim de que estas pudessem ser objeto de tratamento adequado por parte da Ouvidoria.

