

Ouvidoria do IPEA



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
MAIO 2004 / MAIO 2005

APRESENTAÇÃO

É com satisfação que recebemos o primeiro Relatório Anual da Ouvidoria do IPEA — maio/2004 - maio/2005. No aniversário de um ano, estamos contentes com a consolidação da Ouvidoria, que contribui, dessa forma, para a construção de um IPEA moderno, que cultiva mecanismos inovadores de autocontrole e de diálogo com a sociedade. Mais ainda, a Ouvidoria possibilita a obtenção de maior eficiência, eficácia e efetividade dos serviços prestados pelo IPEA, favorecendo, ainda, uma gestão com ética.

Nesses 12 meses de trabalho, a Ouvidoria recebeu 442 manifestações, todas encaminhadas e respondidas, sendo que algumas encontram-se em andamento. Nesse esforço, foi importante o apoio do quadro de servidores e colaboradores do IPEA, o que mostra a relevância e o reconhecimento dos trabalhos.

Além das manifestações recebidas, foram registrados 5.679 acessos à página da Ouvidoria nesse mesmo período, muitos deles para executar *download de artigos, formulários, Relatório de Atividades — novembro/2004 — e conhecer o funcionamento da Ouvidoria do IPEA*.

Esses resultados mostram a importância e o ganho de qualidade que se obtêm com a criação de uma Ouvidoria. A mudança cultural que é propiciada permite a construção de posturas proativas que contribuem para uma visão renovada de transparência e qualidade no relacionamento interno e da instituição com o público externo.

Glaucio Arbix
Presidente do IPEA

Em observação ao inciso IX, do artigo 2º, da Instrução Normativa nº 03, de 12 de maio de 2004, apresenta-se o primeiro Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do IPEA

INTRODUÇÃO

As ações implementadas ao longo do primeiro ano da Ouvidoria do IPEA visavam, especialmente, “criar mecanismos eficientes e ágeis de contato com o ouvidor; dar publicidade à atuação da Ouvidoria junto ao seu público-alvo; e qualificar a ação da Ouvidoria”. Tais objetivos, esmiuçados no relatório apresentado ao término dos primeiros seis meses do efetivo exercício do mandato da Ouvidoria (artigo 8º, IN 03/2004), foram traçados e, em larga medida alcançados, a partir do entendimento de que a criação e consolidação de mecanismos eficazes de comunicação entre as instituições, principalmente as públicas, e a sociedade configuravam-se como importante instrumento de fortalecimento da democracia, além de contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados direta e indiretamente.

Este entendimento não é só do IPEA e de sua Ouvidoria, ele vai ao encontro das ações implementadas em outras esferas do governo. Nesse sentido, observou-se uma ampliação dos debates relacionados ao tema, assim como a criação de novos fóruns específicos.

Ao longo do primeiro semestre de 2005 foram realizados diversos encontros, destacando-se os promovidos pela Ouvidoria Geral da União e pela Associação Brasileira de Ouvidores, e recentemente foi criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos (Anop), cujos principais objetivos são estimular a implantação de ouvidorias em todos os órgãos públicos, criar uma identidade própria dos ouvidores e estabelecer diretrizes de atuação a partir da construção de um código de ética e normas de conduta. Participaram dessa construção o município de São Paulo, Caixa Econômica Federal, Anatel, Ministério dos Esportes, Banco do Brasil, Ibama, Radiobrás, BNDES e Petrobras, entre outras.

DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

No relatório apresentado ao término do primeiro semestre de criação da Ouvidoria, no item “DOS TRABALHOS FUTUROS” foram apontadas como prioridades: a qualificação da ação da Ouvidoria; a realização de palestras no Rio de Janeiro e em Brasília; e a melhoria das informações estatísticas.

No que se refere à qualificação, destaca-se a participação da Ouvidoria do IPEA nos encontros listados a seguir, o que demonstra o esforço da instituição e de sua Ouvidoria em uma profissionalização maior das atividades de ouvidor e o seu engajamento no processo de fortalecimento da democracia brasileira.

1. Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias: Caminhos da Qualidade e da Cidadania na Administração Pública Brasileira, promovido pelo Instituto Brasileiro Pró-cidadania, Recife, março de 2005.

2. VII Curso de Capacitação e Atualização Técnica de Ouvidores e Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores, São Paulo, abril de 2005.

No que tange à realização de palestras, ainda que em menor número do que o pretendido, foi ministrada uma palestra no dia 11 de maio de 2005, em Brasília, apresentando as atividades da Ouvidoria para os novos concursados do IPEA.

No que diz respeito à melhoria das informações estatísticas, o presente relatório já conta com uma qualificação dos tipos de acesso na página da Ouvidoria (Tabelas 1, 2 e 3): *a*) acessos internos; *b*) acessos

A média diária de consultas para o primeiro ano é de 15 usuários, dos quais 90% não pertencem ao IPEA. A tendência é o número de consulentes externos aumentar. Além da página principal, as consultas mais frequentes são para as seções que tratam do funcionamento da Ouvidoria, de artigos sobre o tema e do Relatório de Atividades, o qual é consultado por cerca de três consulentes diariamente.

Nos 380 dias de funcionamento da Ouvidoria, o *site* foi consultado por 4.250 consulentes distintos. Como nesse período foram feitas 5.679 visitas, pelo menos 1/3 dos consulentes visitou o *site* duas vezes.

Dessa forma, as prioridades traçadas para o segundo semestre foram realizadas. Quanto às palestras para a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria no Rio e em Brasília, essa foi uma atividade tímida dado o cuidado em evitar que a Ouvidoria fosse percebida como uma intromissão. Essa estratégia tem funcionado, tendo em vista a grande receptividade das solicitações da Ouvidoria ao corpo técnico e administrativo tanto do Rio como de Brasília.

Com a troca de experiências adquiridas no curso da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e do Seminário Nacional de Ouvidores, a estratégia de disseminação das informações internamente será intensificada.

Com o objetivo de divulgar a importância dos trabalhos de uma ouvidoria, foi publicado na Revista *Desafios* o artigo intitulado “As relações entre a administração pública e os cidadãos”.

DOS RESULTADOS

As estatísticas do primeiro ano da Ouvidoria do IPEA mostram que 65% das demandas foram referentes à informação em geral (Quadro 1). A grande maioria dos pedidos refere-se à solicitação de informações acerca dos trabalhos do IPEA (Quadro 2), muitas vezes citados na imprensa, assim como são solicitadas informações sobre a metodologia dos trabalhos.

Nesse sentido, insiste-se na priorização de um *site* que propicie melhor acesso às informações do IPEA. Além disso, faz-se necessária uma avaliação acerca da amigabilidade da *web* do IPEA, tendo em vista reclamações, críticas e sugestões à mesma.

Cumprir ressaltar que o segundo tipo de manifestação que se mostrou mais frequente foi o intitulado “reclamações”. É importante destacar que cerca de 1/3 delas teve como foco o *site* do IPEA.

O Quadro 2 evidencia uma tendência mundial de utilização da internet como meio de comunicação. Contudo, há de se ter em mente a necessidade de manutenção dos demais meios de comunicação, já que, ainda que em menor intensidade, todos foram utilizados, demonstrando a importância dos mesmos que acolheram 17% das demandas à Ouvidoria.

A Tabela 4 apresenta, detalhadamente, os temas sobre os quais a Ouvidoria foi incitada a atuar. Os dados apresentados a seguir evidenciam a diversidade dos assuntos tratados por esse veículo de comunicação e troca social, sendo isso um importante indicador do papel das ouvidorias na consolidação da democracia, em especial, na abertura de caminhos para a participação social. Cumprir lembrar que o atendimento às demandas não teria sido possível sem a colaboração de todos os que trabalham no IPEA: servidores, terceirizados, entre outros.

DOS TRABALHOS FUTUROS

Em continuidade a consolidação e disseminação dos trabalhos da Ouvidoria do IPEA pretende-se nos próximos 12 meses:

1. Integrar as ações da Ouvidoria com a da Coordenação de Auditoria Interna (CAU).
2. Intensificar as palestras e encontros com os servidores do Rio e Brasília.
3. Divulgar externamente a Ouvidoria do IPEA através da participação em eventos:
 - a) Seminário Nacional de Ouvidores, 30/06 e 01/07 (RJ);
 - b) 2º Encontro Regional de Ouvidores Públicos da Região Sul/Sudeste (São Paulo); e
 - c) X Encontro Nacional de Ouvidores, 28 a 30 de setembro (SC).
4. Promover o desenvolvimento dos seguintes programas:
 - a) banco de idéias objetivando a participação dos servidores, a partir de suas práticas cotidianas, com idéias inovadoras e de melhoria organizacional; e
 - b) portal social IPEA.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da observação dos dados referentes ao primeiro ano da Ouvidoria do IPEA depreende-se a necessidade de melhoria do *site* do IPEA, em especial o seu sistema de busca. Verifica-se também que a intranet, como instrumento de comunicação interna, requer mais atenção de todos nós no sentido de unirmos esforços para um melhor desenvolvimento e aproveitamento desse canal.

Mais uma vez cumpre ressaltar a diversidade das manifestações, o que evidencia a importância da Ouvidoria enquanto mecanismo de participação social e o seu reconhecimento por parte do corpo funcional do IPEA, sem o qual as demandas não poderiam ser atendidas.

Uma das principais funções da Ouvidoria é servir como ferramenta de melhoria do processo de gestão. Assim, pretende-se, com a implementação do banco de idéias, fortalecer e ampliar esse caráter gerencial da Ouvidoria do IPEA.

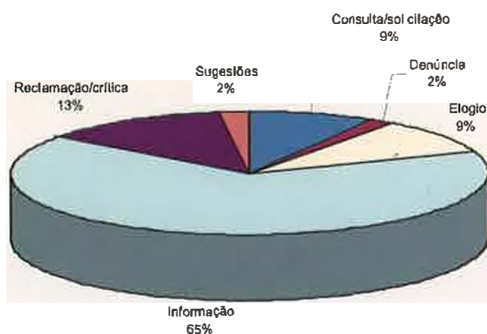
Finalmente, destaca-se mais uma vez a importância das ouvidorias no processo de melhora e difusão da educação, principalmente de uma educação social. Assim, sugere-se que seja solicitada a cada diretoria a indicação de ao menos um funcionário da área para as discussões e elaboração de um projeto educacional, englobando os temas que são tratados pelo IPEA.

TABELA 1
ACESSO ÀS DIVERSAS SEÇÕES DO SITE: TOTAL MENSAL E MÉDIA DIÁRIA — ABRIL DE 2004 A MAIO DE 2005

Período	Página principal		Fale com o ouvidor		Como funciona		Perfil do ouvidor		Links		Mensagem do presidente		Artigos e textos		Relatório de atividades	
	Total	Média	Total	Média	Total	Média	Total	Média	Total	Média	Total	Média	Total	Média	Total	Média
2004																
Abril	21	2,1	19	2,1	17	2,4	15	2,5	8	1,6						
Maio	508	18,8	113	4,3	132	5,1	118	4,5	96	3,7	38	3,2				
Junho	394	13,1	88	3,1	116	4,1	80	2,9	73	2,6	69	2,7				
Julho	358	11,5	99	3,2	111	3,6	92	3,1	86	2,9	84	2,8				
Agosto	482	15,5	93	3,1	118	3,9	91	2,9	90	2,9	81	2,7				
Setembro	602	20,1	105	3,5	143	4,8	95	3,3	91	3,1	85	2,8				
Outubro	534	17,2	93	3,1	130	4,3	79	2,7	90	3,0	76	2,7				
Novembro	478	15,9	93	3,2	123	4,2	93	3,2	87	3,0	80	2,8			177	8,9
Dezembro	394	12,7	97	3,1	121	3,9	80	2,6	85	2,7	79	2,5			115	3,7
2005																
Janeiro	398	12,8	105	3,4	128	4,1	98	3,2	87	2,8	87	2,8	72	3,4	110	3,5
Fevereiro	357	12,8	111	4,0	123	4,4	111	4,0	87	3,1	92	3,3	115	4,1	101	3,6
Março	510	16,5	131	4,2	151	4,9	115	3,7	121	3,9	99	3,2	167	5,4	117	3,8
Abril	505	16,8	127	4,2	129	4,3	108	3,6	89	3,0	88	2,9	66	4,4	92	3,3
Maio	138	15,3	30	3,3	37	4,1	29	3,2	31	3,4	20	2,2			33	3,7
Total	5.679	14,9	1.304	3,4	1.579	4,2	1.204	3,2	1.121	3,0	978	2,8	420	4,4	745	2,0

QUADRO 1

**TIPOS DE MANIFESTAÇÃO: ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
MAIO DE 2004 A MAIO DE 2005**



■ Consulta/solicitação ■ Denúncia □ Elogio □ Informação ■ Reclamação/crítica □ Sugestões

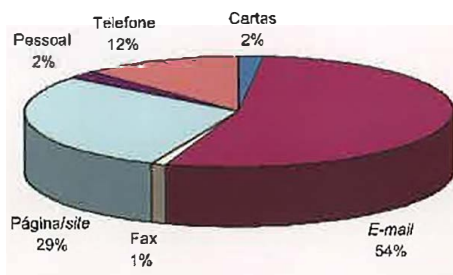
MANIFESTAÇÃO

Consulta/solicitação	38
Denúncia	7
Elogio	41
Informação	291
Reclamação/crítica	57
Sugestões	8

TOTAL 442

QUADRO 2

**MEIOS DE COMUNICAÇÃO: ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
MAIO DE 2004 A MAIO DE 2005**



■ Cartas ■ E-mail □ Fax □ Página/site ■ Pessoal □ Telefone

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Cartas	8
E-mail	238
Fax	5
Página/site	128
Pessoal	10
Telefone	53

TOTAL 442

TABELA 3
DOWNLOAD DE ARQUIVOS PDF

Período	Formulário ^a		RA ^b	
	Total	Média	Total	Média
2004				
Abril	8	1,6		
Mai	43	2,0		
Junho	44	1,6		
Julho	56	1,9		
Agosto	65	2,3		
Setembro	61	2,2		
Outubro	53	2,0		
Novembro	29	1,5	92	6,6
Dezembro	19	1,5	56	2,3
2005				
Janeiro	25	1,5	45	2,0
Fevereiro	24	1,3	37	2,1
Março	40	1,7	58	2,5
Abril	35	1,5	27	1,5
Mai	8	1,1	11	1,8
Total	510	1,3	326	2,6

^a Formulário de comunicação com o ouvidor.

^b Relatório de Atividades maio-nov./2004.

TABELA 2
ACESSOS À PÁGINA PRINCIPAL, SEGUNDO ORIGEM DO USUÁRIO

Período	Interno		Externo		Total
	Total	%	Total	%	
2004					
Abril	15	71,4	6	28,6	21
Mai	128	25,2	380	74,8	508
Junho	44	11,2	350	88,8	394
Julho	33	9,2	325	90,8	358
Agosto	47	9,8	435	90,2	482
Setembro	102	16,9	500	83,1	602
Outubro	43	8,1	491	91,9	534
Novembro	34	7,1	444	92,9	478
Dezembro	14	3,6	380	96,4	394
2005					
Janeiro	19	4,8	379	95,2	398
Fevereiro	20	5,6	337	94,4	357
Março	17	3,3	493	96,7	510
Abril	32	6,3	473	93,7	505
Mai	16	11,6	122	88,4	138
Total	564	9,9	5.115	90,1	5.679

TABELA 4

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES: ATUAÇÃO DA OUVIDORIA — MAIO DE 2004 A MAIO DE 2005

Manifestação	Reclamação	Denúncia	Críticas	Sugestões	Elogio	Consulta/solicitação	Infor. mação	Total
Anistia/infor. func.						1		1
Assédio moral		1						1
Cadastro de consultores	1							1
Carreira IPEA						1		1
Compra de livros							3	
Concurso							46	46
Condições de trabalho	5							
Conflitos funcionais	14							14
Contratação							1	1
Contratação de consultor		1						1
Convite de técnicos						4		
Denúncia anônima		1						1
Denúncia de órgão externo		1						1
Documentação				1				1
Estágio do IPEA						6		
Estudantes							10	10
Fora escopo	1	1				4	8	14
Infor. IPEA							8	
Infor. s/ pesquisadores							7	
Infor. s/ denúncia							10	10
Infor. s/ trab. do IPEA					3		181	184
Livro 40 anos						20		20
Normas publ. textos						4		
Ouvidoria			3	1	35	1	5	45
Plano de saúde	1							1
Prêmio IPEA							4	
Processos internos	3			1			1	
Rede-IPEA							1	1
Revista Desafios							1	1
Seminários							2	
Serviços do IPEA	5						2	
Site do IPEA	16		2	4				22
Tabagismo	8							
Texto para Discussão, 1.000	1							1
Uso indevido de e-mail	1							1
Total	56	5	5	7	38	41	290	442

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA

PRESIDENTE

Glauco Arbix

DIRETORA DE ESTUDOS SOCIAIS

Anna Maria T. Medeiros Peliano

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Celso dos Santos Fonseca

DIRETOR DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Luiz Henrique Proença Soares

DIRETOR DE ESTUDOS REGIONAIS E URBANOS

Marcelo Piancastelli de Siqueira

DIRETOR DE ESTUDOS SETORIAIS

João Alberto De Negri

DIRETOR DE ESTUDOS MACROECONÔMICOS

Paulo Mansur Levy

CHEFE DE GABINETE

Persio Marco Antonio Davison

ASSESSOR-CHEFE DE COMUNICAÇÃO

Murilo Lôbo

Ouvidoria do IPEA

Ouvidor: Antonio Semeraro Rito Cardoso

E-mail: ouvidoria@ipea.gov.br

Telefone: (21) 3804-8167

Fax: (21) 2240-0576

Av. Pres. Antonio Carlos, 51 - 16º andar - Sala 1603

20020-010 - Rio de Janeiro - RJ