

Ouvidoria do IPEA



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
MAIO/NOVEMBRO 2004**

APRESENTAÇÃO

É com satisfação que recebemos o primeiro Relatório de Atividades da Ouvidoria do IPEA. Instituída em maio último, a Ouvidoria atende à disposição contida no Art. 37 da Constituição Federal, que estabelece à administração pública o dever de possibilitar a participação do cidadão, acompanhando e avaliando as atividades desenvolvidas, permitindo sua manifestação mediante a expressão de críticas, sugestões e elogios.

A Ouvidoria representa um avanço enorme na consolidação de um instituto de pesquisa moderno, que cultiva mecanismos inovadores de autocontrole e de diálogo com a sociedade. É importante por possibilitar a obtenção de maior eficiência, eficácia e efetividade dos serviços prestados pelo IPEA, contribuindo, ainda, para a gestão da ética.

Nesses cinco meses de trabalho, a Ouvidoria recebeu 291 manifestações, todas encaminhadas e respondidas, algumas 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.

Importante ressaltar o grande passo dado pelo IPEA ao criar a Ouvidoria, tendo em vista que tal instrumento representa um esforço para o fortalecimento da democracia e do desenvolvimento social.

Foi fundamental para o êxito desse processo iniciado de aprendizado o trabalho desenvolvido com tanta qualidade pelo ouvidor Antonio Semeraro Rito Cardoso, e o compromisso do conjunto de nossa instituição em apoiar as atividades da Ouvidoria.

Glauco Arbix
Presidente do IPEA

Em conformidade com a IN nº 3, de 13 de maio de 2004, referente aos procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA e de acordo com seu Art. 8º que trata do desempenho e avaliação da função de Ouvidoria ao término dos primeiros seis meses do início efetivo do exercício de seu mandato, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância e de assim proceder às revisões necessárias, apresenta-se o primeiro relatório acerca das atividades da Ouvidoria do IPEA.

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do IPEA

DOS RESULTADOS

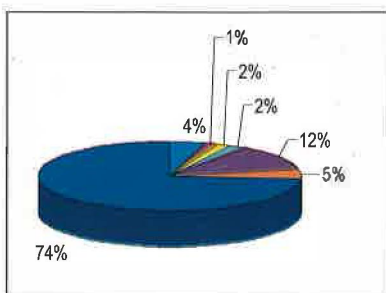
Em apenas seis meses de atuação as estatísticas evidenciam algumas questões a serem pensadas por esta instituição. Em primeiro lugar, cumpre ressaltar que 75% das demandas a Ouvidoria foram referentes a informações em geral (ver Quadro 1), sendo 25% referentes ao Concurso Público do IPEA e o restante à informação técnica. Sobre esse dado algumas questões são levantadas: i) a necessidade de uma avaliação acerca da amigabilidade da *web* do IPEA, tendo em vista as reclamações, críticas e sugestões à mesma; ii) inclusão do “fale conosco” no âmbito da Ouvidoria, a fim de que se agrupe a totalidade das informações e solicitações a esta instituição; e iii) posição da instituição no processo de educação social, a exemplo da Receita Federal, do IBGE e da Previdência Social.

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 15% das demandas à Ouvidoria.

Além disso, os dados apontam para uma crescente procura pela Ouvidoria para a intermediação de conflitos e busca de soluções para as diversas

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA – MAIO / NOV 2004

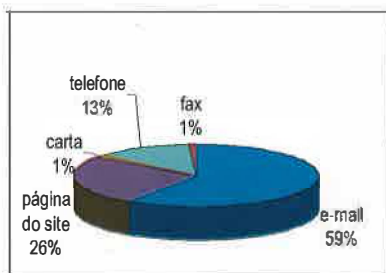
QUADRO 1 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Reclamações	13
Denúncias	4
Críticas	5
Sugestões	6
Elogios	34
Consultas	14
Informações	215
TOTAL	291

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA – MAIO / NOV 2004

QUADRO 2 – MEIO DE COMUNICAÇÃO UTILIZADO



Fax	3
Carta	4
Telefone	37
Página do site	75
E-mail	172
TOTAL	291

questões, como mostra o Quadro 3. Ainda no mesmo quadro, são apresentados, de forma mais detalhada, os assuntos sobre os quais a Ouvidoria foi estimulada a atuar

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA – MAIO / NOV 2004
 QUADRO 3 – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	CRÍTICA	SUGESTÃO	ELOGIO	CONSULTA	INFORMAÇÃO	TOTAL
Serviços do IPEA	4						2	6
Tabagismo	3							3
Site do IPEA	6		2	4				12
Contratação consultor		1						1
Assédio moral		1						1
Denúncia anônima		1						1
Denúncia órgão externo		1						1
Ouvidoria			3		32		2	37
Processos internos				1			1	2
Documentação				1				1
Informação sobre trabalho / IPEA					2		152	154
Carreira / IPEA						1		1
Convite a técnicos						3		3
Estágio / IPEA						6		6
Normas para publicação de textos						4		4
Revista <i>Desafios</i>							1	1
Informações sobre pesquisadores							7	7
Informações sobre o IPEA							5	5
Concurso							42	42
Seminários							2	2
Informação sem denúncia							1	1
TOTAL	13	4	5	6	34	14	215	291

DA CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

Conforme mencionado pelo presidente de nossa instituição “com a criação da Ouvidoria estamos cumprindo o Artigo 37 da Constituição Federal que estabelece à administração pública o dever de obedecer ao princípio da eficiência e de permitir a participação do cidadão no atendimento às reclamações relativas à prestação de serviços. Ao mesmo tempo, a instalação da Ouvidoria tem um sentido especial para todos nós que respeitamos e zelamos pelo interesse público. Trata-se de um avanço institucional enorme no sentido da melhoria dos mecanismos de regulação, controle e fiscalização de um instituto de pesquisa como o nosso”.

“Nosso objetivo maior é avaliar o grau de satisfação daqueles que utilizam os nossos serviços, assim como buscar soluções para eventuais questões levantadas e oferecer informações e sugestões para o aperfeiçoamento de nossa instituição e do atendimento prestado.”

É importante registrar a recepção positiva dos funcionários e colaboradores da instituição no que diz respeito à criação da Ouvidoria e a indicação do Ouvidor.

DOS OBJETIVOS E DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

Nesses seis meses de existência da Ouvidoria do IPEA procurou-se, prioritariamente, atuar em três dimensões: 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.

No que concerne aos instrumentos de comunicação com o ouvidor foram criados: página da Ouvidoria na *web*, endereço virtual (*e-mail*), endereço físico, ramal e fax.

Visando dar publicidade à Ouvidoria foram enviadas mensagens aos servidores e colaboradores da instituição, informando o objetivo primeiro da Ouvidoria e sua forma de utilização. Ainda em um contexto de publicidade e, sobretudo, buscando a visibilidade nacional, foi providenciada a inscrição da Ouvidoria do IPEA na Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), assim como sua inserção na lista de ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal, divulgada pela Ouvidoria Geral da União e na página de créditos de todas as publicações técnicas.

Por fim, visando qualificar a ação da Ouvidoria, foram estabelecidos contatos com diversas ouvidorias, além da participação no Primeiro Congresso Nacional de Ouvidorias Públicas da Região Sul e Sudeste, promovido pela Ouvidoria Geral da União.

DOS TRABALHOS FUTUROS

Em continuidade à consolidação da Ouvidoria do IPEA pretende-se, nos próximos seis meses, intensificar a qualificação da ação da Ouvidoria através da sua participação no II Congresso Nacional de Ouvidores, em dezembro de 2004, assim como no Curso de Formação de Ouvidores, promovido pela ABO, também em dezembro de 2004; da realização de palestras no Rio de Janeiro e em Brasília sobre o desempenho da Ouvidoria e seus primeiros seis meses; e de maior desagregação das informações estatísticas sobre as demandas a esta Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar das dificuldades em se avaliar o desempenho da Ouvidoria, assim como o seu papel enquanto instrumento democrático para as diversas manifestações daqueles que estão em contato com a instituição, no seu curto período de existência ela já demonstra a sua relevância, sobretudo pela diversidade dos assuntos tratados.

Mensurar a eficiência da Ouvidoria torna-se ainda mais complexo, dado que 75% das manifestações foram referentes a informações, que foram atendidas. Contudo, esse percentual, mais do que evidenciar a sua eficácia, aponta para outras necessidades da instituição e para a solidariedade e disposição do corpo técnico do IPEA, já que os pedidos de informação foram por ele atendidos.

Dentre as manifestações que requeriam a intermediação do ouvidor, 14 foram solucionadas e 5 estão em andamento.

Mais do que destrinchar dados em busca de uma análise quantitativa acerca da atuação da Ouvidoria, deve-se ressaltar o grande passo dado pelo IPEA com sua criação, em vista do que tal instrumento representa para o esforço de fortalecimento da democracia e do desenvolvimento social.

Por fim, as ouvidorias podem se tornar fortes aliadas do trabalho da Comissão de Ética Pública, cuja missão é assegurar o cumprimento do Código de Conduta da Alta Administração Federal. Já é consenso que a gestão da ética na administração pública é fator indispensável para a efetividade das políticas públicas, contribuindo, dessa forma, com o desafio da distribuição da riqueza que começa a ser gerada.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada / Ouvidoria

www.ipea.gov.br/ouvidoria

ouvidoria@ipea.gov.br

Telefone (21) 3804 8167 Fax (21) 2240 0576

Avenida Presidente Antonio Carlos, 51, 16º andar, sala 1603

20020-010 RIO DA JANEIRO RJ