

Ouvidoria do Ipea: valorizando a cidadania e o processo de democratização da sociedade

2011 . Ano 8 . Edição 69 - 21/11/2011

Antonio Semeraro Rito Cardoso



A Ouvidoria do **Ipea** foi instituída em 2004, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com o núcleo gestor. Dessa forma, procura também aumentar o controle social das atividades desenvolvidas pelo Instituto, a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento da sua missão.

Nesse diapasão, a Ouvidoria busca 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, transformando-se, assim, em ferramenta de melhoria de gestão.

Para atingir sua missão a Ouvidoria do **Ipea** tem como principais competências receber, apurar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores; assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas; e propor a edição, alteração ou revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento da instituição.

Objetivando garantir o bom desempenho das competências atribuídas à Ouvidoria, foram estabelecidas, na instrução normativa da sua criação, regras de funcionamento (<http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>), sendo as principais aquelas que garantem autonomia às suas atividades. Dessa forma, vale citar, em primeiro lugar, que o ouvidor é escolhido por uma diretoria colegiada, e assegurado um mandato e regras rígidas em caso de seu afastamento, o qual somente poderá ocorrer mediante decisão da diretoria, respaldada por termo de justificção aprovado, após exame e deliberação majoritária por uma comissão especial. Esta será composta de um diretor de unidade técnica indicado pelo presidente, que a presidirá, um servidor de cada diretoria eleito pela totalidade dos servidores, um diretor e um conselheiro, ambos indicados pelo Conselho Deliberativo da Associação de Funcionários do **Ipea** (Afipea). Este arranjo normativo assegura plena autonomia às atividades do ouvidor.

Nessa linha, é garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária. É assegurado ao ouvidor, no exercício de sua função, autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições. Por fim, é dever dos dirigentes e servidores da instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, observando-se que os pedidos de informação ou requisições deverão ser atendidos em até dez dias úteis, prorrogáveis por

mais cinco, mediante justificativa circunstanciada apresentada ao ouvidor.

Vale lembrar que outro importante espaço de reforço de autonomia da Ouvidoria, conquistado em 2010, foi sua inclusão no Estatuto do **Ipea** como órgão seccional vinculado à presidência do Instituto, conferindo-lhe maior estabilidade. Assim, em 29 de março de 2010 foi assinado o Decreto no 7.142, que inclui a Ouvidoria no estatuto da instituição.

No que se refere aos resultados, ao longo do período de 2004 a 2010, a Ouvidoria do **Ipea** recebeu 1.803 manifestações. Registrou-se que a maior procura da Ouvidoria pelos usuários são as informações institucionais relacionadas à atividade de pesquisa, tais como metodologias utilizadas em estudos, bancos de dados, publicações, entre outras, representando 57% das manifestações. Críticas e reclamações aparecem em segundo lugar, com 21%, com maior incidência nos anos de 2008 e 2009.

O grau de resolubilidade da Ouvidoria do **Ipea** é elevado, o que se evidencia pela pesquisa de satisfação do usuário dos seus serviços, iniciada em 2007. No que se refere à qualidade no atendimento dos serviços prestados ao longo de quatro anos de avaliação, a soma das pontuações excelente e boa ficou acima de 85%, tendo atingido 90% em 2010.

Finalmente, a Ouvidoria do **Ipea** não só tem buscado compartilhar suas experiências com outras ouvidorias, mas também contribuído agregando valor a este universo. Assim, criou, no seu portal na internet, o Espaço Acadêmico, com o objetivo de divulgar trabalhos acadêmicos sobre o tema, e encontra-se em construção uma rede de ouvidorias por intermédio de ambiente de colaboração virtual.

Antonio Semeraro Rito Cardoso é técnico de planejamento e pesquisa da Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia (Diest) do **Ipea** e ex-Ouvidor do Instituto.

Copyright © 2007 - DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO

É proibida a reprodução do conteúdo desta página em qualquer meio de comunicação sem autorização.
Revista Desafios do Desenvolvimento - SBS, Quadra 01, Edifício BNDES, sala 1515 - Brasília - DF - Fone: (61) 2026-5334