



# OUVIDORIA IPEA

## Carta de Serviços ao Cidadão

Ao publicar a Carta de Serviços ao Cidadão<sup>1</sup>, a Ouvidoria do Ipea busca trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre os serviços que presta e as formas de acesso a esses serviços, além dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### Sobre a Ouvidoria do Ipea

A Ouvidoria<sup>2</sup> é um órgão seccional do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, criada com o objetivo de propiciar ao cidadão um instrumento para a defesa de seus direitos. Nesse contexto, se apresenta como um espaço de mediação das relações entre sociedade e núcleo gestor do Instituto, na recepção e tratamento das manifestações sob a forma de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. A Ouvidoria do Ipea se estabelece, portanto, como um mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública no Brasil.

### O Serviço Oferecido

Compete à Ouvidoria do Ipea receber, apurar e dar encaminhamento a manifestações encaminhadas por cidadãos, servidores e demais colaboradores do Ipea, assegurando o direito de resposta às demandas interpostas e informando os demandantes sobre as providências adotadas. O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação de ouvidoria: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, o Decreto federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Sendo assim, os tipos de manifestação dirigidos às ouvidorias no âmbito da administração pública federal são:

1. **Denúncia** - comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
2. **Elogio** - demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
3. **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
4. **Solicitação de Providências** - pedido para adoção de providências por parte da Administração;
5. **Solicitação de Simplificação** - reclamações, denúncias e solicitações propriamente ditas relativas à simplificação de serviços públicos;
6. **Sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

<sup>1</sup>A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

<sup>2</sup>A Ouvidoria do Ipea foi criada por meio da Instrução Normativa nº 03, de 12 de maio de 2004, que estabeleceu os procedimentos relativos à atividade de ouvidoria no âmbito do Instituto.

### Requisitos, Documentos e Informações para Acessar o Serviço

As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Ainda que a manifestação seja recebida por outros meios, a Ouvidoria promoverá a sua inserção no aludido sistema, procedendo à digitalização de documentos, caso necessário. O acesso ao referido sistema pode ser feito por meio do seguinte link na página principal da Ouvidoria:



Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011. Nos casos de denúncias apresentadas à Ouvidoria, sendo indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará respon-

sável por restringir o acesso de terceiros à identidade do manifestante. Como exceções à aludida proteção de identidade, têm-se os casos de: (i) denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940; (ii) flagrante má-fé por parte do manifestante; (iii) decisões judiciais; e (iv) requisições do Ministério Público ou de Comissões Parlamentares de Inquérito.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Ipea deverão conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento. Por fim, não serão aceitas: (i) manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros; (ii) manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correção parcial; (iii) consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários; e (iv) consultas sobre andamento processual que tratem de matéria que esteja sob apreciação judicial.

### Principais Etapas para Processamento do Serviço

As principais etapas para o processamento do serviço são: (i) o demandante encaminha sua manifestação à Ouvidoria do Ipea; (ii) a Ouvidoria do Ipea recebe e analisa a manifestação, identificando a sua pertinência e, neste caso, o responsável pelo seu atendimento, que poderá ser o próprio Ouvidor ou outra Unidade do Ipea; (iii) a resposta conclusiva à manifestação é elaborada e encaminhada, pela Ouvidoria do Ipea, ao manifestante.

### O Prazo para a Prestação do Serviço

As manifestações serão respondidas, de forma conclusiva, em até 30 (trinta) dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo poderá ser prorrogado por igual período desde que apresentada justificativa expressa. A Ouvidoria também poderá solicitar que o demandante complemente as informações apresentadas sempre que estas forem consideradas insuficientes para a análise da manifestação. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva. Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para a Ouvidoria responder, prorrogável por mais 30.

### A Forma de Prestação do Serviço

Em geral, o serviço é prestado pela Ouvidoria do Ipea por meio da Internet, podendo, ainda, se basear em atendimento telefônico ou presencial. O serviço prestado pela Ouvidoria do Ipea é gratuito. Nas hipóteses em que seja solicitada, ao Ipea, a reprodução de documentos, poderá ser cobrado do demandante o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

### A Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

A Ouvidoria do Ipea se utiliza, preferencialmente, do Sistema e-Ouv para a comunicação com

seus demandantes, podendo, ainda, fazer uso de outros canais de comunicação, tais como o e-mail, bem como contatos telefônico e presencial.

### Os Locais e Formas de Acessar o Serviço

São disponibilizados os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria do Ipea:

- **Internet**, no endereço [www.ipea.gov.br/ouvidoria](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria). Para acessar o formulário para o registro de sua manifestação, basta clicar em:



- **Telefone**, por meio dos números (61) 2026-5555.
- **Presencial**, das 9h às 18h, nos seguintes endereços:

Brasília  
SEPS - 702/902, Bloco C, Centro  
Empresarial Brasília 50 - Torre B,  
Andar -1, semienterrado  
CEP 70390-025 - Asa Sul

Rio de Janeiro  
Av. Presidente Vargas, 730, 16º  
andar - Torres 3 e 4 - ED. Bacen  
CEP: 20071-900 - Centro -  
Rio de Janeiro - RJ

Governo Federal | Ministério da Economia | Ministro Paulo Guedes

Fundação pública vinculada ao Ministério da Economia, o Ipea fornece suporte técnico e institucional às ações governamentais – possibilitando a formulação de inúmeras políticas públicas e programas de desenvolvimento brasileiros – e disponibiliza, para a sociedade, pesquisas e estudos realizados por seus técnicos.

#### Presidente

Erik Alencar de Figueiredo  
Diretor de Desenvolvimento Institucional  
André Sampaio Zuvanov  
Diretor de Estudos e Políticas do Estado, das  
Instituições e da Democracia  
Flávio Lyrio Carneiro  
Diretor de Estudos e Políticas  
Macroeconômicas  
Marco Antônio Cavalcanti  
Diretor de Estudos e Políticas Regionais,  
Urbanas e Ambientais  
Nilo Saccaro Júnior  
Diretor de Estudos e Políticas Setoriais de Inovação  
e Infraestrutura  
João Maria de Oliveira  
Diretora de Estudos e Políticas Sociais  
Herton Ellery Araújo  
Diretor de Estudos e Relações Econômicas e Políticas  
Internacionais  
Paulo de Andrade Jacinto

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

#### Ouvidoria do Ipea: Carta de Serviços ao Usuário - 2022

#### Elaboração

Ronald do Amaral Menezes

#### Ouvidoria – Equipe Técnica

#### Ouvidor

José Sebastião Chaves dos Santos

#### Apoio Administrativo

Gabriella Tavares Ramos (DF)

#### Informações – Ouvidoria do Ipea

#### Brasília

Telefone: +55 (61) 2026.5555  
Fax: +55(61) 2026.5461

#### Rio de Janeiro

Fax: +55(21) 3515.8585

e-mail: [ouvidoria@ipea.gov.br](mailto:ouvidoria@ipea.gov.br)

[www.ipea.gov.br/ouvidoria](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria)