

Ouvidoria

Procedimentos Administrativos da Ouvidoria

Brasília, setembro de 2008

Governo Federal

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

Secretaria de Assuntos Estratégicos



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

Elaboração do Trabalho: Renan Abrantes de Sousa

ÍNDICE

Capítulo I – As Comunicações	5
I.1 Padronização e alocação das comunicações eletrônicas	5
I.1.1 Como padronizar uma comunicação recebida	5
I.1.2 Como arquivar uma comunicação recebida	5
I.1.3 Como padronizar uma resposta à comunicação.....	5
I.1.4 Como arquivar uma resposta à comunicação.	5
I.2 Impressão, classificação e verificação das comunicações recebidas.....	6
I.3 Tabelas de comunicações recebidas	6
Capítulo II – O Relatório de Acessos.....	8
II.1 A necessidade do Relatório de Acessos	8
II.2 Preenchimento dos itens utilizados no Relatório de Acessos.....	8
A. Número de visitantes	8
B. Origem dos visitantes.....	8
C. Procedência dos visitantes.....	8
D. Acesso às seções da página	8
III.3 Arquivamento do Relatório de Acessos.....	9
Capítulo III – A Pesquisa de Satisfação.....	10
III. 1 Padronização do questionário para a Pesquisa de Satisfação	10
III. 2 Coleta do endereço eletrônico dos cidadãos que recorreram aos serviços da Ouvidoria do Ipea.....	10
III. 3 A carta para a Pesquisa de Satisfação	11
III. 4 Envio da Pesquisa de Satisfação	11
III. 5 Compilação das informações obtidas pelas respostas ao questionário da Pesquisa de Satisfação	11
III.6 O artigo para a Pesquisa de Satisfação	12
Capítulo IV – O Espaço Acadêmico	13
IV.1 Pesquisa por artigos científicos	13
IV.2 Acompanhamento do processo de solicitação e concessão de autorizações para inclusão de trabalhos científicos na página da Ouvidoria	13
A. Solicitações para publicação	13
B. Respostas dos autores às solicitações.....	13
C. Agradecimento pela concessão da autorização.....	14
D. O arquivamento dos trabalhos autorizados para publicação	14
Capítulo V – Arquivos	15
V.1 Arquivo tradicional	15
V.2 Arquivo eletrônico	15
A. A pasta eletrônica da Ouvidoria	15
B. Os disquetes	15

CAPÍTULO I – AS COMUNICAÇÕES

I.1 PADRONIZAÇÃO E ALOCAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

As comunicações eletrônicas são a principal forma de contato dos públicos interno e externo com a Ouvidoria. As mensagens devem ser classificadas em *comunicações recebidas e respostas do Ouvidor*. Por meio do correio eletrônico, o Ouvidor enviará tanto a *comunicação recebida* quanto a sua respectiva *resposta* para que o funcionário as padronize e as archive. Segue adiante, passo a passo, o tratamento administrativo a ser conferido às tais comunicações.

I.1.1 Como padronizar uma comunicação recebida

Ao receber a comunicação, o funcionário deve gerar um novo arquivo de Word, no qual será copiado o conteúdo da comunicação. Preenche-se: *Nos arquivos da Ouvidoria encontra-se uma pasta denominada “Modelos” onde estão inseridos arquivos padrões a serem usados*: a partir do modelo de *comunicações recebidas* disponível na pasta *Modelos*: *i)* o número da comunicação; *ii)* o remetente; *iii)* o destinatário; *iv)* a data de envio; e *v)* o assunto da comunicação. No local indicado, copia-se o conteúdo da mensagem. Recomenda-se não fazer correção ortográfica, alterar o padrão da formatação (fonte, corpo etc.) ou da forma textual (carta, requerimento etc.): deve ser preservada exatamente a forma tal qual o público se comunica com a Ouvidoria.

I.1.2 Como arquivar uma comunicação recebida

Padronizada a comunicação (item I.1.1), esta deve ser arquivada na pasta *Comunicações recebidas* do respectivo ano, da seguinte forma:

“Comunicação xx, dd-mm-aa, nome do tópico”.

O nome do tópico é o título do arquivo enviado pelo correio eletrônico.

Caso o Ouvidor solicite a inserção de um novo arquivo em uma pasta preexistente, o que somente ocorre se houver dois ou mais arquivos para uma mesma comunicação, esta pasta será denominada como “Comunicação xx, dd-mm-aa, nome do tópico”.

I.1.3 Como padronizar uma resposta à comunicação

Ao receber a resposta à comunicação, o funcionário deve gerar um novo arquivo de Word, no qual será copiado seu conteúdo. Preenche-se, a partir do modelo de respostas às comunicações disponível na pasta *Modelos*: *i)* o número da comunicação; *ii)* o remetente; *iii)* o destinatário; *iv)* a data de envio; e *v)* o assunto da comunicação.

A padronização da resposta já é de certa forma diferente daquela usada para a comunicação recebida, pois nesta deve ser feita a correção ortográfica, a padronização em carta, e seu formato deve obedecer aos seguintes padrões: tamanho 10; e fonte Arial – o modelo proposto visa facilitar o entendimento por parte da equipe.

I.1.4 Como arquivar uma resposta à comunicação

Padronizada a resposta, esta deve ser arquivada na pasta *Respostas comunicações* do respectivo ano, da seguinte forma: “Comunicação xx”.

Caso o Ouvidor solicite a inserção de um arquivo em uma pasta preexistente, esta pasta será denominada “Comunicação xx”.

I.2 IMPRESSÃO, CLASSIFICAÇÃO E VERIFICAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

O funcionário deve imprimir as comunicações recebidas, e classificá-las de acordo com a cópia do modelo contida na seção 3 deste capítulo (ver adiante). O material é então submetido ao Ouvidor para conferência da classificação proposta. Na seqüência, as comunicações impressas devem ser guardadas no arquivo tradicional.¹

Procede-se então o preenchimento do quadro “Classificação das Comunicações Recebidas Visão Geral 200x.”

I.3 TABELAS DE COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

Após padronização, alocação, classificação e verificação das comunicações recebidas, o funcionário deve fazer três tabelas por mês. São elas: *i)* mensal; *ii)* acumulada no ano civil; e *iii)* acumulada no período anual de gestão do Ouvidor. Apresenta-se aqui o modelo a ser usado para a elaboração das tabelas:

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PERÍODO

Detalhamento das manifestações	Reclamação	Denúncia	Crítica	Sugestão	Elogio	Consulta Solicitação	Informação	Total	Porcentagem
Anpec									
Concurso									
Questões administrativas e funcionais									
Demanda externa improcedente									
Estágio									
Ipea – legislação / estatuto / carreira									
Ipeadata – base de dados									
Metodologia de trabalhos do Ipea									
Ouvidoria									
Prêmio Ipea Caixa									
Remuneração de consultores									
Serviços Ipea									
Página do Ipea									
Técnicos do Ipea									
Trabalhos e publicações do Ipea									
Total									
Porcentagem									100%

Outra tabela acessória, mas de vital importância para o Ipea, deve obedecer ao seguinte formato:

Classificação de proveniência	Quantidade	Porcentagem
Ipea interno		
Externo		
Total		100%

Nesta última tabela, a classificação é estabelecida pela procedência da comunicação: se proveniente de servidor do Ipea – ou de prestador de serviço regular ao Instituto

1. Os procedimentos em relação ao arquivo tradicional serão melhor explicados no capítulo 4 deste manual.

(terceirizados ou associados) –, esta é inscrita como origem interna. As remanescentes são classificadas como de procedência externa.

O quadro consolidado das manifestações encontra-se nas pasta “Manifestações” que foi subdividida em duas partes: “ano civil” e “período de gestão do Ouvidor”.

Em “ano civil” devem ser preenchidos duas planilhas, sendo uma mensal e a outra referente ao período transcorrido do sociais. Deve-se conferir, ao término da elaboração de cada tabela, se os novos números apresentados estão corretos.

No que se refere às datas contidas nas tabelas, há que se atentar, em cada uma delas, para a alteração das datas, no campo *Período*: *i)* no caso da tabela mensal, a data consistirá tão-somente dos dados relacionados ao mês e ao ano; *ii)* para a tabela que consolida o período anual de trabalho do titular da Ouvidoria, os dados do período deverão conter o mês e o ano de início da gestão do Ouvidor – mês de referência/ano de referência; *iii)* e para a acumulada do ano civil, a data deverá figurar como *Janeiro/Ano – mês de referencial/ano de referência*. As duas primeiras tabelas devem ser arquivadas na pasta referente ao ano em curso, e a última, na pasta referente ao período de gestão do Ouvidor.

Concluídas as três tabelas, o funcionário deve enviá-las por correio eletrônico para o Ouvidor, para verificação.

CAPÍTULO II – O RELATÓRIO DE ACESSOS

II.1 A NECESSIDADE DO RELATÓRIO DE ACESSOS

O contato de qualquer cidadão com a Ouvidoria do Ipea, quando feito de forma indireta, se dá mediante o acesso à janela específica da página eletrônica do Instituto. O *Relatório de Acessos* deve ser elaborado, portanto, de modo a se obter um panorama das visitas registradas na página da Ouvidoria.

A manutenção dessa página depende diretamente da Coordenadoria Geral de Modernização e Tecnologia da Informação (CGMTI), daí o funcionário ter de solicitar regularmente àquela Coordenação, mediante *e-pedidos*,² a atualização do programa gerador de estatísticas da página, denominado Awstats.

II.2 PREENCHIMENTO DOS ITENS UTILIZADOS NO RELATÓRIO DE ACESSOS

Para se ter uma visão geral sobre os acessos registrados na página da Ouvidoria, o relatório se divide em quatro itens de fácil preenchimento, tal como a seguir descrito:

A. Número de visitantes

Destinado a permitir o dimensionamento da demanda geral de informações sobre o trabalho da Ouvidoria, assim como para se obter, mensalmente, a evolução da média diária de visitantes.

B. Origem dos visitantes

Objetiva obter a diferença percentual, de acessos à página da Ouvidoria entre o público externo e os servidores do Ipea – aqui incluídos os terceirizados/associados.

C. Procedência dos visitantes

Para conhecimento do percentual das nacionalidades dos visitantes que acessaram a página do Ipea, tal classificação se dá por meio do registro do Protocolo da Internet (IP) de cada acesso; assim, haverá casos em que esta procedência ficará indefinida. São três as categorias de classificação neste item: Brasil, exterior, e procedência não definida.

D. Acesso às seções da página

Para facilitar a conta de acesso aos arquivos contidos na página eletrônica da Ouvidoria existe uma tabela denominada “Lista da Equivalência para Relatório de Acessos”, disponível na pasta Modelos, que facilita a associação de endereços dos respectivos arquivos aos seus nomes. Por meio desta tabela, o funcionário consegue preencher as informações relativas ao acesso às seções da página.

O Relatório de Acessos é produzido tanto para o período anual de gestão do Ouvidor como também para o ano civil. O modelo para cada relatório pode ser encontrado na pasta *Modelos Planilhas*, sendo *Modelo – Relatório de acessos Jan.-Dez. 200x* para o ano civil, e *Modelo – Relatório de acessos Out.200x-Set.200y* para o período de gestão do Ouvidor.

Os resultados obtidos ao final de cada mês de referência devem ser cuidadosamente conferidos.

2. O e-pedidos é uma ferramenta corrente no Ipea para encaminhamento de solicitações por meio virtual.

III.3 ARQUIVAMENTO DO RELATÓRIO DE ACESSOS

Concluídos os trabalhos de elaboração das tabelas, o funcionário deve arquivá-las de maneira correta, conforme orientações a seguir:

O relatório do ano civil deve ser arquivado como *Relatório de Acessos Jan.-Mês referente 200x*, na pasta Planilhas\Acessos Página\Ano civil\200x.

O relatório do período de gestão do Ouvidor deve ser arquivado como Relatório de Acessos Mês de início da gestão do Ouvidor/Ano de início da gestão do Ouvidor–Mês referente/Ano referente, na pasta Planilhas\Acessos Página\Períodos de gestão do Ouvidor\Mês de início da gestão do Ouvidor-Ano de início da gestão do Ouvidor a Mês do término da gestão/Ano do término da gestão”.

Na seqüência, o funcionário deverá enviar ambas as tabelas ao Ouvidor, pelo correio eletrônico, para verificação.

CAPÍTULO III – A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

III.1 PADRONIZAÇÃO DO QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento que presta ao cidadão brasileiro, a Ouvidoria do Ipea realiza anualmente uma pesquisa de satisfação junto a todas as pessoas que recorrem aos seus serviços. Para tanto, envia-se uma mensagem eletrônica para esse público, por meio da qual solicita-se que seja respondido um questionário elaborado pela Ouvidoria.

O Ouvidor solicitará ao funcionário a formatação do questionário supracitado. O funcionário deverá utilizar o programa Word para criar um arquivo com as perguntas e as alternativas de respostas julgadas necessárias pelo Ouvidor, de forma a assegurar respostas apresentadas de forma mais clara possível. O questionário para a *Pesquisa de Satisfação* de 2007, por exemplo, continha seis perguntas, três das quais de caráter objetivo. Segue uma cópia do referido questionário padronizado:

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

O questionário de cada Pesquisa de Satisfação deve ser inserido na pasta Pesquisa de satisfação 200x\Respostas ao questionário, em arquivo denominado Questionário.

III.2 COLETA DO ENDEREÇO ELETRÔNICO DOS CIDADÃOS QUE RECORRERAM AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO IPEA

Para que o questionário seja enviado para todas as pessoas que recorreram aos serviços da Ouvidoria ao longo do ano, faz-se necessária, antes, a reunião sistematizada de seus respectivos endereços eletrônicos.

O funcionário deverá criar uma planilha no programa Excel e, por meio de consulta a cada comunicação, digitar o nome completo e o endereço eletrônico de cada um dos que se manifestaram à Ouvidoria.

A relação entre o nome dos manifestantes e seu respectivo endereço eletrônico deverá ser arquivada na pasta *Pesquisa de satisfação 200x*, denominada *Manifestantes 200x*.

III.3 A CARTA PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Além do questionário, será encaminhada uma mensagem eletrônica circular, formada pelo Ouvidor, enfatizando a necessidade do trabalho e solicitando a colaboração de cada cidadão contatado.

Caberá ao funcionário apenas padronizar, em formato de carta, o conteúdo enviado pelo Ouvidor, e depois inseri-lo na pasta Pesquisa de satisfação 200x, em arquivo denominado *Carta para Pesquisa de Satisfação 200x*.

III.4 ENVIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Caberá ao funcionário enviar uma mensagem eletrônica para os endereços eletrônicos que estiverem presentes no arquivo Manifestantes 200x (ver item III.2), contendo: *i*) a carta introdutória ao questionário da Pesquisa de Satisfação; e *ii*) o questionário propriamente dito.

O texto da referida mensagem incluirá o prazo estipulado pelo Ouvidor para o envio das respostas pelos destinatários.

III.5 COMPILAÇÃO DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS PELAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O funcionário receberá paulatinamente do Ouvidor todos os questionários respondidos e, esgotado o prazo para o recebimento das respostas, deverá processar as informações obtidas de modo a gerar tabulações que apontem o cenário mais fidedigno possível da satisfação e das demandas dos usuários da Ouvidoria no período. Para tanto, deverá ser criada uma planilha no programa Excel, e elaboradas tabelas segundo a quantidade e a porcentagem das opções escolhidas para cada pergunta objetiva. Note-se que o número de respostas comuns obtidas nas perguntas subjetivas também deverá ser objeto de tabulação.

Na Pesquisa de Satisfação de 2007, processar e transformar as informações implicou na elaboração das três tabelas abaixo apresentadas:

	A qualidade do atendimento prestado foi	
	Quantidade	Porcentagem
Excelente		
Boa		
Regular		
Ruim		
Péssima		
Total		100,00%

	A Ouvidoria respondeu em tempo	
	Quantidade	Porcentagem
Curto		
Normal		
Demorado		
Total		100,00%

	Reutilizaria os serviços da Ouvidoria?	
	Quantidade	Porcentagem
Sim		
Não		
Total		100,00%

As tabelas deverão ser arquivadas em uma única planilha, denominada *Tabulação*, na pasta *Pesquisa de Satisfação 200x* (ver item II.1).

III.6 O ARTIGO PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após processamento das informações obtidas por meio da Pesquisa de Satisfação, o funcionário deve elaborar um documento que servirá de base para o artigo a ser publicado na página eletrônica do Ipea. O documento deverá conter um tópico acerca da *apresentação* da Pesquisa de Satisfação, outro referente aos *resultados obtidos*, e um terceiro relativo às *considerações finais* da Ouvidoria sobre a Pesquisa de Satisfação concluída.

No primeiro tópico (apresentação) deverá constar o questionário utilizado na Pesquisa de Satisfação daquele ano, e no segundo (resultados obtidos), as tabelas disponíveis no arquivo *Tabulação* (ver item III.5), seguidas pelos números obtidos no processo de consolidação das respostas comuns às perguntas subjetivas.

Na seqüência, o funcionário deverá enviar o arquivo ao Ouvidor, para fins da elaboração da versão definitiva destinada a publicação.

Concluída a versão definitiva, o arquivo passa a ser denominado *Artigo para Pesquisa de Satisfação*, e, quando enviado pelo Ouvidor para o funcionário, deverá ser inserido na pasta *Pesquisa de satisfação 200x*, no arquivo denominado *Artigo para Pesquisa de Satisfação 200x*.

CAPÍTULO IV – O ESPAÇO ACADÊMICO

IV.1 PESQUISA POR ARTIGOS CIENTÍFICOS

A Ouvidoria do Ipea conta com um campo específico em sua página eletrônica, denominado Espaço Acadêmico, no qual são divulgados artigos, monografias de conclusão de cursos de graduação, bem como dissertações e teses aprovadas em cursos de mestrados e doutorado que enfocam o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias no Brasil, assim como estudos que abordam os principais temas relacionados com as atividades realizadas pelo setor.

O funcionário deve ajudar na manutenção do conteúdo do Espaço Acadêmico, primeiramente por meio de pesquisa por artigos científicos pertinentes, segundo a proposta do referido campo.

A forma mais eficaz encontrada para se realizar a pesquisa foi por meio da internet, em *sites* de busca como o Google Scholar (<http://scholar.google.com.br/>), ou em bibliotecas virtuais, como no caso da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade de São Paulo (<http://www.teses.usp.br/>).

Reunido um número entre XX e YY artigos – ou monografias, teses etc. – para publicação no Espaço Acadêmico, o material deve – ser submetido ao Ouvidor, para seleção. O funcionário deve então procurar o endereço eletrônico dos autores dos trabalhos selecionados, bem como seus respectivos telefones de contato.

IV.2 ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO E CONCESSÃO DE AUTORIZAÇÕES PARA INCLUSÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS NA PÁGINA DA OUVIDORIA

A. Solicitações para publicação

Caberá ao funcionário arquivar a cada solicitação enviada pelo Ouvidor aos autores dos trabalhos no sentido de obter a devida autorização para sua divulgação na página da Ouvidoria do Ipea. O funcionário deverá utilizar o programa Word para gerar arquivo com o conteúdo das mensagens de solicitação enviadas – formato carta, fonte Arial, corpo 10.

O funcionário deverá então inserí-lo na pasta *Espaço Acadêmico\Solicitações para publicação*, em arquivo a ser intitulado pelo nome do autor do trabalho em questão. Ou seja, se o nome do autor for Xxxxx yyyyyy, o arquivo será denominado Xxxxx yyyyyy.

B. Respostas dos autores às solicitações

As respostas que os autores contatados enviam ao Ouvidor também deverão ser objeto de um tratamento especial, conforme procedimentos a seguir especificados:

B.1 Autorizações concedidas

Quando a autorização for concedida, deverá ser gerado um arquivo em Word com a autorização enviada – intitulado pelo nome do autor do trabalho em questão –, inserindo-o na pasta *Espaço Acadêmico\Autorizações concedidas*.

B.2 Autorizações negadas

Quando a autorização for negada, deverá ser gerado um arquivo em Word com a autorização negada enviada – intitulado pelo nome do autor do trabalho em questão –, inserindo-o na pasta *Espaço Acadêmico\Autorizações negadas*.

C. Agradecimento pela concessão da autorização

O autor, após autorizar a publicação de seu trabalho na página da Ouvidoria, recebe uma mensagem de agradecimento encaminhada pelo Ouvidor.

A mensagem também será remetida ao funcionário, que deverá gerar um arquivo em Word com o conteúdo enviado – formato carta, fonte Arial, corpo 10.

O funcionário deverá então inseri-lo na pasta Espaço Acadêmico\Agradecimentos pelas autorizações, em arquivo a ser intitulado pelo nome do autor do trabalho em questão.

D. O arquivamento dos trabalhos autorizados para publicação

Os trabalhos autorizados para publicação deverão ser inseridos na pasta “Textos autorizados”, em arquivo que será intitulado pelo nome do autor do trabalho em questão.

CAPÍTULO V – ARQUIVOS

Todo o material recebido pela Ouvidoria deve ser devidamente arquivado. São dois os tipos de arquivo:

- arquivo tradicional; e
- arquivo eletrônico.

V.1 ARQUIVO TRADICIONAL

O arquivo tradicional é destinado à preservação, de forma sistematizada, dos documentos considerados importantes para a Ouvidoria. Assim, faz-se necessária a guarda dos ofícios e decretos que a envolvam diretamente, bem como a troca de mensagens entre o Ouvidor do Ipea e os cidadãos que fazem uso dos serviços da Ouvidoria.

O arquivo tradicional referente a cada ano é basicamente composto pelas seguintes pastas, contendo, respectivamente:

- as *Comunicações Recebidas* desde 2006;
- as *Respostas às Comunicações* desde 2006; e
- as duas vias do Relatório Anual, desde 2007.

Além dessas, dispõe-se ainda de outra pasta para guardar outros documentos considerados de grande importância institucional, como a Instrução Normativa que rege as atividades da Ouvidoria do Ipea, expedientes procedentes da Ouvidoria-Geral da União etc.

V.2 ARQUIVO ELETRÔNICO

A. A pasta eletrônica da Ouvidoria

A facilidade de armazenamento de informações por meio eletrônico permite que sejam arquivados todos os documentos referentes ao trabalho da Ouvidoria do Ipea.

Além das planilhas dos *Quadros de Manifestações e Relatórios de Acessos*, vitais para a criação do Relatório Anual da Ouvidoria, o arquivo eletrônico guarda todas aquelas informações que o tradicional também guarda, mas também outros trabalhos da Ouvidoria, tais como a *Pesquisa de Satisfação* e o *Espaço Acadêmico*. Por isso, é de suma importância que a pasta eletrônica *C:\Meus Documentos\Estagiário\Ouvidoria* seja mensalmente atualizada.

B. Os disquetes

Os disquetes contendo as *Comunicações Recebidas*, *Respostas às Comunicações*, *Quadro de manifestações* e *Relatórios de Acesso* também devem ser mensalmente atualizados. Desde 2006 dispõe-se, para cada ano, das seguintes caixas de disquetes:

- Caixa para as Comunicações Recebidas;
- Caixa para as Respostas das Comunicações; e
- Caixa para o Relatório Anual, os Relatórios de Acessos e os Quadros de Manifestações.

A atualização das caixas **deve ser feita tão-somente** mediante a confirmação pelo Ouvidor da correção de cada um dos arquivos a ser gravado nos disquetes.

Caso sejam necessários disquetes e etiquetas virgens, o funcionário deverá fazer um E-pedidos pela intranet do Ipea.