



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO INSTITUTO DE PESQUISA  
E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ – IPECE**

**Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015**



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

**EXPEDIENTE**

Diretor Geral IPECE

Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto

Diretor de Estudos Econômicos

Adriano Sarquis Bezerra de Menezes

Diretor de Estudos Sociais

(Aguardando Nomeação)

Ouvidor Setorial do IPECE e Gerente Administrativo Financeiro

Deusimar Lira Cavalcante Filho



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

**O IPECE**

O Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) é uma autarquia vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará. Fundado em 14 de abril de 2003, o IPECE é o Órgão do Governo responsável pela geração de estudos, pesquisas e informações socioeconômicas e geográficas que permitem a avaliação de programas e a elaboração de estratégias e políticas para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

O IPECE tem como missão: disponibilizar informações geosocioeconômicas, elaborar estratégias e propor políticas públicas que viabilizem o desenvolvimento do Ceará.

O IPECE tem como valores: ética, transparência, rigor científico, competência profissional, cooperação interinstitucional e compromisso com a sociedade.

O IPECE tem como visão: ser reconhecido nacionalmente como centro de excelência na geração de conhecimento socioeconômico e geográfico até 2014 (Está em pauta a atualização da visão).



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Setorial do IPECE é um meio capaz de oferecer aos cidadãos na postulação de seus direitos e que serve como instrumento constante de mediação entre a Instituição e a sociedade. Participa assim do controle social das ações desempenhadas pelo IPECE, colaborando com a avaliação de sua produção e facilitando o cumprimento de sua missão.

A estrutura das Ouvidorias no nosso país possibilita uma nova maneira de gerir, por meio do uso de instrumentos de controle da máquina pública. Há, portanto, uma maior transparência, que faz gerar na Ouvidoria uma procura constante de informações, por meio de instrumentos de comunicação, com autonomia para análise e sugestão, gerando a prevenção das irregularidades do Poder Público.

Com essa formatação a Ouvidoria Setorial do IPECE se consolida, possibilitando que o cidadão apresente-se de forma ágil e desburocratizada. Essa consolidação acontece graças ao processo permanente do Sistema de Ouvidoria – SOU que age de forma integrada com a Rede de Ouvidorias que atuam nos diversos Órgãos e Instituições da Administração Pública Estadual, viabilizando que o Cidadão acompanhe pela Central de Atendimento Telefônico ou pela Internet, o encaminhamento de sua denúncia, reclamação ou elogio ou ainda, pelos permanentes treinamentos realizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, via Escola de Gestão Pública do Estado, permitindo uma boa gestão do Setor.

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado da Ouvidoria Setorial do IPECE no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015, esboçando o perfil dos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de apresentar subsídios para identificação das necessidades e demandas da sociedade.



## Governo do Estado do Ceará

Secretaria do Planejamento e Gestão

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE

### 2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Os pontos mais levantados pelos usuários nas suas manifestações foram pesquisas já realizadas pelo próprio Órgão IPECE, o que comprova mais uma vez a excelência de seus trabalhos em prol da melhoria do bem estar da coletividade com estudos e pesquisas sobre: Mapeamento Cartográficos, entre outros que servem de subsídios para elaboração de políticas públicas voltadas para a sociedade. Com transparência e efetividade nos serviços, a fim de promover o interesse público.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1. Ouvidoria em Números

##### 3.1.1. Total de Manifestações do Período

Tabela 01 – Total de Manifestações do Período

Total de Manifestações em 2014	Total de Manifestações em 2015	Var. (%)
14	5	- 64,29

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

No ano de 2014, registrou-se um total de catorze (14) Manifestações e para o ano de 2015, obtemos um total de cinco (5) Manifestações, tendo uma redução de 64,29% entre o ano de 2014 e o ano de 2015, conforme tabela 01.

##### 3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 02 – Meios de Entrada

Meio de Entrada	2014	2015	Var. (%)
Telefone	0	0	-
Internet	13	5	-61,54
Presencial	1	0	-
Redes Sociais	0	0	-
E-mail	0	0	-
Carta	0	0	-
Outros	0	0	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>-64,29</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do IPECE no ano de 2015 corresponderam a 100% por meio de entrada Internet.

Do ano de 2014 para o ano de 2015 foi constatado, conforme tabela 02, que houve uma redução de 61,54% das manifestações no meio de entrada internet.

Para o ano de 2014, registrou-se um total de catorze (14) Manifestações, sendo treze (13) pela internet, perfazendo um total de 92,86% e um (1) presencial, sendo sua participação no ano de 7,14%.

Do ano de 2014 para o ano de 2015, obtivemos uma redução de 64,29% nas Manifestações, conforme tabela 02.

### 3.1.3. Tipo de Manifestação

Tabela 03 – Tipos de Manifestação

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var. (%)</b>
Reclamação	1	1	0,00
Solicitação de Serviço	12	3	-75,00
Denúncia	0	0	-
Elogio	1	0	-
Sugestão	0	1	-
Crítica	0	0	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>-64,29</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Conforme tabela 03, para o ano de 2014 tivemos quatorze (14) Manifestações, sendo uma (1) Reclamação e um (1) Elogio, perfazendo, ambas, o mesmo percentual de participação em 2014 que é de 7,14% nos tipos de Manifestações; e doze (12) Solicitações de Serviços, obtendo um percentual de 85,71%.

No ano de 2015, obtivemos um total de cinco (5) Manifestações, sendo uma (1) Reclamação e uma (1) Sugestão, perfazendo, ambas, o mesmo percentual de participação em 2015 que é de 20% nos tipos de Manifestações e três (3) Solicitações de Serviços, obtendo um percentual de 60% no total das manifestações.

Do ano de 2014 para o ano de 2015, conforme tabela 03, obtivemos uma redução de 75% das Solicitações de Serviços.



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

### 3.1.4. Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 04 – Tipos de Manifestação/Assunto

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Reclamação	Indicadores Socioeconômicos	1
Sugestão	Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado	1
Solicitação de Serviço	Produto de Pesquisa do IPECE	1
	Cadastramento de Imóveis Rurais	1
	Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica	1
<b>Total</b>		<b>5</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Dentre os tipos de Manifestações para o ano de 2015, destacamos a Solicitação de Serviços que correspondeu a 60% do total das Manifestações, seguida por Reclamação e Sugestão que obtiveram 20% de participações, conforme tabela 04.

No tipo de manifestação Reclamação, obtivemos como assunto, Indicadores Socioeconômicos.

No tipo de manifestação Sugestão tivemos como assunto Oferta de Produto/Serviço ao Governo do Estado e como tipo de Manifestação Solicitação de Serviço tivemos 3 (três) manifestações, que são: Produto de Pesquisa do IPECE; Cadastramento de Imóveis Rurais e Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica.

### 3.1.5. Programas Orçamentários

Com base nos Programas Orçamentários definidos pelo IPECE e aprovados no Plano Plurianual (PPA). O Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará – IPECE possui



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

dois Programas: 065 – Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento; e o 500 – Gestão e Manutenção da Seplag e Vinculadas (IPECE).

Todas as solicitações levantadas pelo usuários no ano de 2015 estão enquadradas no Programa 065 – Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento.

O PPA é um instrumento de planejamento de médio prazo da Administração Pública previsto no art. 165 da Constituição Federal.

O PPA orienta os Estados e a sociedade no sentido de viabilizar os objetivos da República. Apresenta visão de futuro para o País, macrodesafios e valores que guiam o comportamento para o conjunto da Administração Pública Federal.

Por meio dele o governo declara e organiza sua atuação, a fim de elaborar e executar políticas públicas necessárias. O plano permite também que a sociedade tenha um maior controle sobre as ações concluídas pelo governo.

Embasado nesses programas as manifestações levantadas junto ao IPECE estão inseridas no Programa 065 - Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento.

Tabela 05 – Programa Orçamentários

<b>Descrição do Programa</b>	<b>Assuntos das Manifestações ao Programa/Quantidade</b>	<b>Total</b>
Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento	Indicadores Socioeconômicos	5
	Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado	
	Produto de Pesquisa do IPECE	
	Cadastramento de Imóveis Rurais	
	Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica	
<b>Total</b>		<b>5</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)





**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

**3.1.6. Unidades/Áreas mais demandadas do órgão**

Tabela 06 – Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas
GERAD	Reclamação	0
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
	Crítica	
DIEEC	Reclamação	1
	Solicitação de Serviço - 1	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
DISOC	Reclamação - 1	1
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
GEGIN	Reclamação	1
	Solicitação de Serviço - 1	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
OUVIDORIA	Reclamação	2
	Solicitação de Serviço - 1	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão - 1	
	Crítica	

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Segundo a tabela 06, a unidade mais demandada do IPECE em relação as manifestações no ano de 2015 foi a Ouvidoria, obtendo um total de 2 (duas) manifestações, sendo uma (1) Solicitação de Serviço e uma (1) Sugestão.



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

Conforme a Tabela 06, nas unidades Diretoria de Estudos Econômicos (DIEC), Diretoria de Estudos Sociais (DISOC) e na Gerência de Geografia, Estatística e Informação (GEGIN), obtivemos para o ano de 2015, apenas uma manifestação em cada unidade. Sendo para a unidade DIEC uma (1) Solicitação de Serviço; Para a unidade DISOC uma (1) Reclamação; e para a unidade GEGIN, também uma (1) Solicitação de Serviço.

Na Unidade de Gerência Administrativa e Financeira (GERAD) não obtivemos manifestação.

### 3.1.7 Manifestação por Município

Tabela 07 – Manifestação por Município

<b>Município</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>
Não Informado	3
Crato	1
Fortaleza	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Nas Manifestações por Município, segundo tabela 07, quatro (4) manifestações foram realizadas do município de Crato, totalizando 80% das manifestações realizadas e uma (1) manifestação foi de Fortaleza, perfazendo 20% das manifestações.

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

Tabela 08 – Resolutividade das Manifestações

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>	<b>Percentual (%)</b>
Manifestações Respondidas no Prazo	5	100
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	
Manifestações não concluídas (em apuração)	-	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

Conforme tabela 08, para o ano de 2015, obtivemos cinco (5) Manifestações respondidas no prazo. Não tendo no ano de 2015 Manifestações respondidas fora do prazo e também Manifestações não concluídas (em apuração).

### 3.2.1. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela 09 – Pesquisa de Satisfação

SITUAÇÃO	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e Sim) (%)
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet	100
2. Presteza no Atendimento	Ótimo	100
3. Qualidade da Resposta	Excelente	100
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim	100
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		<b>100</b>

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

De acordo com a tabela 09, o índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria é 100%, pois a Presteza no Atendimento tem como resultado Ótimo (100%); A Qualidade da Resposta é Excelente (100%) e a Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas é Sim (100%).

## 4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Das manifestações geradas as mais reincidentes foram a solicitações de serviços, como exemplo: Produto de Pesquisa do IPECE; Cadastramento de Imóveis Rurais e Dados e Informações para Pesquisa Acadêmica/Científica.

## 5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial do IPECE sempre procura está presente aos eventos como uma maneira de aperfeiçoar a qualidade e a eficácia das ações e serviços prestados. Existe, portanto, uma necessidade em melhorar esses serviços públicos estaduais ao relacionar o conceito de governança com os aspectos de controle e elaboração de políticas públicas, pretende-se estabelecer uma forte conexão entre a atuação das Ouvidorias e a boa governança,



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

sobretudo por perceber-se que, com a participação ativa da sociedade, é possível contribuir para ampliação do Controle Social, bem como identificar qual o direcionamento que deva ser adotado na elaboração das políticas públicas.

É importante destacar a participação da Ouvidoria Setorial em eventos, palestras, fóruns e seminários.

A Ouvidoria Setorial e o Comitê Setorial do IPECE participaram dos seguintes eventos:

- IX ENCONTRO ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO - 27/11/2015  
O Controle Interno e a Prevenção à Corrupção.
- XXXVII FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO - 17/06/2015  
Comissões Setoriais de Ética e Tomada de Contas Especial
- XXXVI FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO – 15/04/2015  
Orientações sobre os Sistemas Corporativos, Tomadas de Contas Especial Simplificadas e Comissões Gestoras do Plano de Ação Para Sanar Fragilidades (PASF).
- VI REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 09/12/2015
- V REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 21/10/2015
- IV REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 12/08/2015
- III REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 16/06/2015
- II REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 04/05/2015
- I REUNIÃO DA REDE DE CONTROLE SOCIAL (SEPLAG) - 08/04/2015

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

A Ouvidoria do IPECE não realizou nenhuma ação inovadora no ano de 2015 que possa caracterizar mudanças em práticas anteriores por meio da incorporação de novos elementos de gestão pública e que produzam resultados positivos para o serviço público e para a sociedade.



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria Setorial do IPECE tem acesso fácil junto à gestão Superior do órgão todos as solicitações e decisões são consultadas com os gestores muito embora não possua assento em comitê executivo/gestor, nem faça elaboração de relatórios periódicos endereçados à alta gestão, contendo recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisões, buscando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas aos seus clientes.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Setorial do IPECE é um canal direto de oferecimento à sociedade oferecido pelo IPECE. Por meio da Ouvidoria você poderia obter informações sobre nossa atividade e serviços, fazer reclamações; críticas; denúncias; sugestões; e elogios. A cada momento, somos instados, como instituição de pesquisa, a nos desdobrarmos para formar os alicerces que levam a sociedade local a patamares mais elevados de desenvolvimento.

Esse relatório como nos anteriores se observa uma mudança extraordinária que a Lei nº 12.527 trouxe para a sociedade como um todo. Por meio desse canal, o cidadão acompanha a gestão do órgão que fiscaliza dar sugestões, faz elogios e reivindica solicitações de serviços que serão respondidos pela Ouvidoria. Baseando-se nessa manifestações levantadas junto ao órgão cada dia a instituição busca aprimorar os conhecimentos, e as informações para oferecer o seu melhor ao cidadão com informações estratégicas para a tomada de decisões.

No que diz respeito ao número de manifestações levantadas no ano de 2015 percebeu-se que 60% foram sobre solicitação de serviços, 20% das manifestações corresponderam a Reclamações e na mesma proporção de 20% de Sugestões.

Com relação ao ano de 2015, houve uma redução de 64,29% no total das manifestações levantadas, haja visto a eficiência do nosso site.



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

## **9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

O IPECE como órgão de pesquisa procura sempre aprimorar seus conhecimentos técnicos-científicos. Realizando seminários, Encontros de Economia do Ceará em Debate, participa junto com o IBGE para a formação do Produto Interno Bruto Estadual e Municipal – PIB, participa também, da cota parte do ICMS junto com a Secretaria da Fazenda dentro outros.

No que diz respeito às manifestações registradas para a Ouvidoria, com relação ao aprimoramento no desempenho das atividades. O IPECE procura disponibilizar informações, elaborar estratégias e propor políticas públicas que viabilizem o desenvolvimento do Estado, com o intuito de atender a sociedade em suas reivindicações.

Fortaleza, 28 de janeiro de 2016.



**Governo do Estado do Ceará**  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*  
*Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE*

## **10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Lei de Acesso à Informação no Brasil foi um passo fundamental para garantir a cultura de acesso, demarcando um novo horizonte nas práticas da administração pública, pautadas pela ampliação da transparência e da democratização.

Na cultura de acesso, o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão dos cidadãos. Pesquisas mostram que a confiança da população no serviço público aumentou em países nos quais existe Lei de acesso à Informação Pública.

Atualmente, a informação e a forma como ela é trabalhada, como circula e é difundida, tem vindo a tornar-se cada vez mais um instrumento de gestão, constituindo uma necessidade básica para a decisão e controle das atividades e fundamental no sucesso das organizações públicas ou privadas.

Vivemos uma era de mudanças socioeconômicas, suportada em meios digitais e em processos de inovação com apelo à criatividade, na procura da diferenciação de novos produtos, processos e serviços, que se materializa na formação da chamada sociedade da informação baseada no conhecimento.

Ciente da importância que a Ouvidoria Setorial desempenha no Órgão na construção de um canal de comunicação sustentável, acesso direto e gratuito através de atendimento por identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção dos gestores definindo-se eixos prioritários de ação. A Ouvidoria surge desta forma, para reestabelecer o equilíbrio das relações, dar encaminhamento das manifestações nas instituições quando os demais canais de acesso já foram esgotados.

Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto  
Diretor Geral do IPECE

Deusimar Lira Cavalcante Filho  
Ouvidor Setorial do IPECE e Gerente Administrativo Financeiro

Fortaleza, 28 de janeiro de 2016.