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 2017

EXPEDIENTE

Diretor Geral IPECE

Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto

Diretor de Estudos Econômicos

Adriano Sarquis Bezerra de Menezes

Diretor de Estudos Sociais

João Mário Santos de França

Diretor de Estudos de Gestão Pública

Cláudio André Gondim Nogueira

Gerente de Geografia Estatística e Informação

Marília Alves Firmiano

Ouvidor Setorial do IPECE e Supervisora do Núcleo Administrativo Financeiro

Lívia Maria Oliveira de Castro

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, 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: Propor políticas públicas para o desenvolvimento sustentável do Ceará por meio da geração de conhecimento, informações geossocioeconômicas e da assessoria ao Governo do Estado em suas decisões estratégicas.

O IPECE tem como valores: Ética e Transparência, Rigor Científico, Competência Profissional, Cooperação Interinstitucional e Compromisso com a Sociedade.

O IPECE tem como visão: Ser uma Instituição de pesquisa capaz de influenciar de modo mais efetivo, até 2025, a formulação de políticas públicas estruturadoras do desenvolvimento sustentável do estado do Ceará.

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 2017, esboçando o perfil dos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de apresentar subsídios para identificação das necessidades e demandas da sociedade.

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 2015	Total de Manifestações em 2016	Var. (%)
3	9	200

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

No ano de 2016, registrou-se um total de três (3) Manifestações e para o ano de 2017 obtemos um total de nove (9) Manifestações, tendo um acréscimo de 200% entre o ano de 2016 e o ano de 2017, conforme tabela 01.

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 02 – Meios de Entrada

Meio de Entrada	2016	2017	Var. (%)
Telefone	0	0	-
Internet	3	9	200
Presencial	0	0	-
Redes Sociais	0	0	-
E-mail	0	0	-
Carta	0	0	-
Outros	0	0	-
Total	**3**	**9**	200

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do IPECE, no ano de 2017, totalizaram nove (9) Manifestações, correspondendo a 100% por meio de entrada Internet.

Para o ano de 2016, registrou-se um total de três (3) Manifestações, sendo todas pela internet, perfazendo um total de 100%.

Do ano de 2016 para o ano de 2017 foi constatado, conforme tabela 02, um acréscimo de 200% das manifestações no meio de entrada internet.

3.1.3. Tipo de Manifestação

Tabela 03 – Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	Var. (%)
Reclamação	0	1	100
Solicitação de Serviço	2	6	200
Denúncia	0	0	-
Elogio	0	0	-
Sugestão	1	2	100
Crítica	0	0	-
Invalidadas	0	0	-
Total	**3**	**9**	**200**

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Conforme tabela 03, para o ano de 2017 ocorreram nove (9) Manifestações, sendo uma (1) Reclamação, seis (6) Solicitações de Serviço e duas (2) Sugestões. Considerando estes números, observamos que:

No ano de 2017, o percentual de Reclamações foram 11%, de Solicitações de Serviço 67% e de Sugestões representou 22%.

Do ano de 2016 para o ano de 2017, conforme tabela 03, obtivemos aumento de 100% nas Reclamações, um aumento de 200% nas Solicitações de Serviços, e de 100% nas sugestões.

Do ano de 2016 para o ano de 2017 foi constatado, conforme tabela 03, um aumento de 200 % das Manifestações.

3.1.4. Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 04 – Tipos de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Solicitação de Serviço	Despacho/audiência com a gestão do órgão	1
	Perfil Básico Municipal	2
	Distribuição de material institucional	1
	Estrutura e funcionamento do site institucional	1
	Mapa rodoviário (informações rodoviárias)	1
Sugestão	Dados estatísticos acesso à informação	1
	Perfil Básico Municipal	1
Reclamação	Descumprimento à lei de acesso à informação	1
Total		9

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Dentre os tipos de Manifestações para o ano de 2017, destacamos a Solicitação de Serviços que correspondeu a 67% do total das Manifestações, seguida por Sugestão, que obteve 22% de participação, e reclamações com percentual de 11%, conforme tabela 04.

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

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

Todas as solicitações levantadas pelos usuários no ano de 2017 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

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações ao Programa/Quantidade	Total
Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento	Informação sobre Municípios Cearenses	3
	Perfil Básico Municipal	
Total		**3**

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

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
NUAFI	Reclamação	3
	Solicitação de Serviço - 1	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
	Crítica	
DIEEC	Reclamação	0
	Solicitação de Serviço - 1	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
	Crítica	
DISOC	Reclamação	1
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
	Crítica	
GEGIN	Reclamação	3
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
	Crítica	
DIGEP	Reclamação	0
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão - 1	
	Crítica	
OUVIDORIA	Reclamação	2
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão - 1	
	Crítica	

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Segundo a tabela 06, as unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2017, foram: NUAFI, DISOC, GEGIN e OUVIDORIA, obtendo-se a mesma quantidade em cada unidade, perfazendo um total de nove (9) Manifestações.

Sendo para a unidade NUAFI três (3) Solicitação de Serviço; Para a unidade DISOC também uma (1) Solicitação de Serviço, para a unidade GEGIN uma (1) sugestão, uma (1) solicitação de serviço e uma (1) Reclamação, por fim para a unidade OUVIDORIA duas (2) Solicitações de Serviços.

Nas Unidades DIEC e DIGEP não obtivemos manifestação.

3.1.7 Manifestação por Município

Tabela 07 – Manifestações por Município

Município	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	4
Limoeiro do Norte	2
Juazeiro do Norte	1
Quixeramobim	1
Não Informado	1
Total	**9**

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Nas Manifestações por Município, segundo tabela 07, do total de nove (9) Manifestações, 44% foram realizadas do município de Fortaleza, 22% foram realizadas no município de Limoeiro do Norte, 11% foi realizada no município de Juazeiro do Norte, 11% no município de Quixeramobim, e 11% de um município não identificado.

3.2 Resolutividade das Manifestações

Tabela 08 – Resolutividade das Manifestações

SITUAÇÃO	Quantidade de Manifestações	Percentual (%)
Manifestações Respondidas no Prazo	5	56
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4	44
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0
Total	**9**	**100**

Fonte: CGE/Sistema de Ouvidoria (SOU)

Conforme tabela 08, para o ano de 2017, obtivemos cinco (5) Manifestações respondidas no prazo e quatro (4) Manifestações respondidas fora do prazo. Não tendo no ano de 2017, Manifestações não concluídas ou em apuração.

3.2.1. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Em relação a satisfação dos usuários da Ouvidoria do IPECE, não obtemos dados para gerar informação.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Das manifestações geradas as mais reincidentes foram a solicitações de serviços, como exemplo: Distribuição de material Institucional e Informações sobre Municípios Cearenses e para a manifestação do tipo Sugestão foi sobre o Perfil Básico Municipal.

A Ouvidoria recebe a Manifestação do Cidadão encaminha as áreas competentes, aguardando no tempo hábil a resposta e quando não houver necessidade de enviar a área competente, análise a pergunta e responde ao Cidadão.

A Ouvidoria Setorial recebendo a resposta da área competente, verifica o conteúdo, e encaminha ao Cidadão a resposta de sua solicitação.

Vale ressaltar que no ano de 2017, recebemos uma única manifestação na forma de reclamação e a mesma foi apurada e encaminhada uma solução ao cidadão.

No ano de 2017, o IPECE passou por uma reestruturação, incorporando atividades do extinto IDECI, criando uma nova Diretoria de Estudos de Gestão Publica, bem como a mudança de sede física. Tais situações atípicas mudaram a dinâmica do órgão, por conseguinte aumentaram as demandas e as readequações de todas as áreas, impossibilitando assim, que algumas demandas oriundas da ouvidoria tivessem suas solicitações respondidas no tempo previsto.

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, 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:

- Curso de ética e controle social – Ouvidoria – (EGP) 18 a 21/09/17
- Treinamento com Foco na Detecção de Casos de Fraude e Corrupção (CGE) 28/08/2017 a 01/09/2017 e 11/09/2017 a 15/09/2017
- Oficinas de Construção de Relatórios de Ouvidoria 2017 – (EGP) – 08/11/2017
- V Reunião da Rede de Controle Social (UECE) - 27/10/2017
- IV Reunião da Rede De Controle Social (STDS) - 09/08/2017

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria do IPECE realizou ações no sentido de organizar reuniões internas com os setores, informando a importância do Acesso a Informação bem como a multiplicação dos conceitos do Treinamento sobre Detecção nos casos Fraude e Corrupção, desta forma consideramos que estas foram praticas inovadoras no ano de 2017 que caracterizam

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.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial do IPECE tem acesso fácil junto à gestão Superior do órgão. Todas as solicitações e decisões são previamente consultadas aos gestores. Existe um assento no comitê executivo/gestor, bem com a participação efetiva por meio 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 acesso à sociedade oferecido pelo IPECE. Por meio da Ouvidoria é possível obter informações sobre todas as atividades e serviços, fazer reclamações; críticas; denúncias; sugestões; e elogios. A cada momento, somos reconhecidos, como instituição de pesquisa, e nos empenhamos 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 nessas 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 2017 percebeu-se que 67% foram sobre solicitação de serviços, 22% recebidas como Sugestão, e 11% em forma de reclamação.

Com relação ao ano de 2017 em comparação ao ano 2016, houve um aumento de 200% no total das manifestações levantadas, materializando por meio deste número o posicionamento e reconhecimento do trabalho deste Instituto diante da sociedade.

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 reinvindicações.

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.

Cláudio André Gondim Nogueira
Diretor Geral, em Exercício

Lívia Maria Oliveira de Castro
Ouvidor Setorial do IPECE e Supervisora do Núcleo Administrativo Financeiro

Fortaleza, 31 de janeiro de 2017.