



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 2019



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

EXPEDIENTE

Diretor Geral IPECE

João Mário Santos de França

Diretor de Estudos Econômicos

Adriano Sarquis Bezerra de Menezes

Diretor de Estudos Sociais

Ricardo Antônio de Castro Pereira

Diretora de Estudos de Gestão Pública

Marília Alves Firmiano

Gerente de Geografia Estatística e Informação

Rafaela Martins Leite Monteiro

Ouvidora Setorial do IPECE

Rafaela Martins Leite Monteiro



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, 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.



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

1. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias do Estado do Ceará estão estruturadas na Rede Ouvir, composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). O Sistema de Ouvidoria do poder executivo do Estado é regulamentado pelo Decreto nº 30.938/2012, fundamentado na Lei Federal de Acesso à Informação – LAI nº 12.527/2011.

O Sistema de Ouvidoria em rede tem como principal premissa assegurar o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, para isso, procura fomentar a participação da sociedade e o controle social.

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 consiga se manifestar de forma ágil e desburocratizada. Essa consolidação acontece graças à integração da Rede Ouvir e ao permanente aprimoramento dos meios de acesso do cidadão ao poder público, destaque neste caso para a Plataforma Ceará Transparente. No ano de 2018 foi desenvolvido o sistema da Plataforma Ceará Transparente, ferramenta premiada nacionalmente que integrou o Sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado e vem facilitando o acesso às informações do Estado e o registro de manifestações como reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

Vale destacar também a importância da Central de Atendimento Telefônico (155) na atenção à demandas do cidadão referentes aos serviços dos diversos Órgãos e Instituições da



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

Administração Pública Estadual. Além desses canais de acesso, o cidadão também pode ter contato com os serviços prestados pela Rede Ouvir por meio das redes sociais como Facebook, Instagram e Twitter, além da forma presencial.

Destaca-se também a intensa atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e Escola de Gestão Pública do Estado (EGP) junto às Ouvidorias setoriais, no intuito de fortalecer a gestão pública e o controle social.

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado da Ouvidoria Setorial do IPECE no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, esboçando o perfil dos usuários e das manifestações registradas no período, no intuito de apresentar subsídios para identificação das necessidades e demandas da sociedade e fortalecer a gestão pública.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR (2018)

As recomendações direcionadas ao IPECE que constam no Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2018 encaminhado pela CGE, estão listadas abaixo, assim como as suas respectivas providências e encaminhamentos:

Recomendação 04: Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos)

Encaminhamento Recomendação 04: o IPECE conta com estrutura adequada para exercício das atividades de ouvidoria, como acesso à internet, telefone, e todos os itens necessários. No que diz respeito a atendimentos presenciais, o Instituto dispõe de salas reservadas e confortáveis para atendimento privativo, como sala de reuniões e auditório. Vale ressaltar que a demanda aos serviços de ouvidoria do IPECE, historicamente, não justifica a disponibilização de infraestrutura física exclusiva para essas atividades, haja vista a estrutura já existente, mencionada acima. No que diz respeito a sinalização, a sala da ouvidora setorial



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

do IPECE está sinalizada, ainda neste sentido, o IPECE vem providenciando a confecção de um banner informativo, no padrão CGE, que será colocado na recepção deste Instituto.

Recomendação 05: Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para a conclusão das manifestações de Ouvidoria.

Encaminhamento Recomendação 05: o IPECE apresentou como tempo médio de resposta de suas solicitações no ano de 2019 o total de cinco dias, enquanto no ano 2018 o tempo médio foi de sete dias, o que mostra uma melhora crescente neste quesito.

Tabela 01 – Tempo médio de resposta das manifestações		
Tempo médio para responder em 2018 (dias)	Tempo médio para responder em 2019 (dias)	Var. (%)
7	5	28

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação 07: Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias não apresentaram relatório de 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

Encaminhamento Recomendação 07: o IPECE se compromete a enviar o relatório de Ouvidoria referente ao ano de 2019 dentro do prazo estabelecido pela CGE.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1. Ouvidoria em Números

3.1.1. Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2019 a Ouvidoria Setorial do IPECE recebeu um total de 11 manifestações, apresentando uma redução de -38% quando comparado ao ano de 2018, que registou um total de 18 manifestações. A tabela 02 abaixo ilustra essa variação.



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

Tabela 02 – Total de Manifestações por Período		
Total de Manifestações em 2018	Total de Manifestações em 2019	Var. (%)
18	11	-38

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Dentre as 11 manifestações recebidas, 01 foi invalidada pois não compete ao Poder Executivo Estadual, e, por esta razão, as análises das manifestações referentes a 2019 a seguir contabilizarão apenas as 10 que competem ao Poder Executivo Estadual.

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Durante o ano de 2019 100% das manifestações registradas chegaram por meio da internet.

Tabela 03 – Meios de Entrada		
Meio de Entrada	2018	2019
Telefone 155	1	0
Internet	16	11
Presencial	0	0
Redes Sociais	0	0
E-mail	1	0
Carta	0	0
Outros	0	0
Total	18	11

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Já no ano de 2018 88,88% das manifestações registradas chegaram por meio da internet, enquanto 5,55% chegaram via email e 5,55% chegaram pela Central de Atendimento (155).

3.1.3. Tipo de Manifestação

Conforme tabela 04 (a seguir), para o ano de 2019 foram registradas 10 manifestações válidas, sendo 01 denúncia, representando 9,09% dos registros, e 10 solicitações de serviço, que representa 90,91% das demandas do ano.



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

Tabela 04 – Tipos de Manifestação Registradas		
Tipo de Manifestação	2018	2019
Reclamação	4	0
Solicitação de Serviço	10	10
Denúncia	0	1
Elogio	0	0
Sugestão	4	0
Total	18	11

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Considerando estes números, observamos que no ano de 2018, o percentual de reclamações foi de 22,22% com 04 manifestações desse tipo registradas, as solicitações de serviço somaram 10 demandas e representaram 55,56% e as sugestões representaram 22,22% total das manifestações registradas, apresentando 04 registros.

3.1.4. Tipo de Manifestação/Assunto

Os assuntos demandados pela Ouvidoria Setorial do IPECE tratam-se, em sua maioria, de solicitações de serviços, sobretudo de estudos e pesquisas realizadas pelo Instituto. Destaca-se aqui a ocorrência de manifestações adequadas ao Serviço de Informação ao cidadão (SIC) que foram transferidas ao destino correto dentro da Plataforma Ceará Transparente. A tabela 05 (abaixo) ilustra as divisões por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do IPECE no ano de 2019.

Tabela 05 – Tipos de Manifestação/Assunto		
Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Solicitação de Serviço	Solicitação de base cartográfica	3
	Demanda de estudos específicos	3
	Mapas temáticos	1
	Indicadores e dados temáticos	1
	Publicações do Ipece	1



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

Denúncia	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Total		11

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

È importante destacar que a denúncia registrada na Plataforma Ceará Transparente corresponde a um problema apresentado durante a realização da Pesquisa Regional por Amostra Domiciliar – PRAD, realizada por empresa terceirizada contratada pelo IPECE. A denúncia corresponde à uma insatisfação de um cidadão com a abordagem feita pelo pesquisador em seu domicílio. O IPECE contatou a empresa responsável e repassou as informações para que as providências necessárias fossem tomadas.

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).

O Plano Plurianual – PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública Estadual para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988. O PPA declara as escolhas pactuadas com a sociedade e contribui para viabilizar os objetivos propostos na consecução dos resultados almejados. Por meio dele o governo declara e organiza sua atuação, a fim de elaborar e executar políticas públicas necessárias.

As solicitações levantadas pelos usuários no ano de 2019 estão distribuídas da seguinte forma: 81,82% no Programa 065 – Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento e 18,18% no Programa 500 – Gestão e Manutenção. A tabela 06 (a seguir



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

mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2016-2019.

Tabela 06: Manifestações por programas orçamentários		
Descrição do Programa	Total	Porcentagem (%)
Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento	9	81,82
Gestão e manutenção	2	18,18
Total	11	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Vale ressaltar que no PPA 2020-2023 os programas orçamentários foram alterados, desta forma, constarão apenas no relatório de Ouvidoria referente ao ano de 2020.

3.1.6. Unidades/Áreas demandadas do órgão

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2019, foram: Gerência de Estatística Geografia e Informação (GEGIN), Núcleo Administrativo Financeiro (NUAFI), Diretoria de Estudos Econômicos (DIEC), Diretoria de Estudos Sociais (DISOC) e Ouvidoria.

Dentre as unidades, a distribuição das manifestações possui o seguinte formato: para o unidade NUAFI 01 demanda, para a DIEC 03 demandas, para a GEGIN 05 demandas, para a DISOC 01 demanda, e para a Ouvidoria 01 demanda. Vale ressaltar que a demanda direcionada à Ouvidoria corresponde à denúncia, explicitada anteriormente neste relatório. A tabela 07 (abaixo) resume os dados mencionados acima.



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

Unidades	Quantidade des Manifestações encaminhadas às áreas	Porcentagem (%)
NUAFI	01	9,09
EGIN	05	45,45
DIEC	03	27,27
DISOC	01	9,09
OUVIDORIA	01	9,09

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.1.7 Manifestação por Município

Este indicador apresenta, infelizmente uma subnotificação pois, a partir dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente, 45,45% das manifestação foram registradas como município “indefinido”. A tabela 08 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para o ano de 2019.

Município	Quantidade de Manifestações	Porcentagem (%)
Fortaleza	02	18,18
Juazeiro do Norte	03	27,27
Tabuleiro do Norte	01	9,09
Indefinido	5	45,45
Total	11	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.



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

É importante destacar que, mesmo com a notória subnotificação, observou-se uma melhora neste indicador, haja vista o ano de 2018 ter apresentado 77,77% das manifestações registradas com município “indefinido”.

3.2 Resolutividade das Manifestações

É importante lembrar a necessidade do cumprimento do prazo de resposta estipulado, dada a importância de respeitar plenamente o direito do cidadão ter acesso à informações consideradas públicas.

No que diz respeito à resolubilidade das manifestações que chegaram à Ouvidoria Setorial do IPECE, 100% desses registros foram respondidas e finalizadas dentro do prazo determinado. Ao término do ano de 2019, todas as manifestações foram finalizadas, não havendo registros de nenhuma demanda pendente.

3.2.1. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Este indicador apresenta uma baixa aderência e, por este motivo, há uma subnotificação. Dentre os usuários que procuraram a Ouvidoria Setorial do IPECE na Plataforma Ceará Transparente durante todo o ano de 2019, apenas 01 pessoa respondeu à pesquisas de satisfação. Os resultados dessa pesquisa constam na tabela 09 (abaixo).

Tabela 09: Pesquisa de satisfação dos usuários	
Pergunta	Média por questão
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
Com o tempo de retorno da resposta	5
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
Com a qualidade da resposta apresentada	5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	5
Total de pesquisas respondidas	1



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

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Das manifestações registradas direcionadas à Ouvidoria Setorial do IPECE as mais recorrentes foram a solicitações de serviços, como exemplo: solicitação de base cartográfica, demanda de estudos específicos, mapas temáticos e indicadores e dados temáticos.

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, analisa a pergunta e responde prontamente 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 2019, a Ouvidoria Setorial do IPECE recebeu apenas 01 denúncia, que não correspondeu diretamente aos serviços prestados pelo IPECE, e sim a um problema pontual referente à pesquisa PRAD mencionada anteriormente. Vale destacar também que a PRAD é uma pesquisa grande e complexa, e contou com visitas a quase 15 mil domicílios em todo o Estado do Ceará, e gerou apenas uma denúncia formal. Por este motivo, pode-se concluir que se trata realmente de um problema pontual, e que foi prontamente resolvido pela empresa terceirizada responsável.

De uma maneira geral, todas as manifestações foram respondidas dentro das possibilidades e da atuação institucional do IPECE, buscando sempre atender às necessidades dos cidadãos.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial do IPECE acredita que o diálogo e o intercâmbio de experiências e conhecimentos entre setoriais que compõem a Rede Ouvir contribuem significativamente com o fortalecimento da gestão integrada e das boas práticas.



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

Neste sentido, a Ouvidoria Setorial do IPECE sempre procura estar presente nos eventos também 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 deve ser adotado na elaboração das políticas públicas.

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

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

- Reunião na CGE com membros da Rede de Ouvidores dos órgãos envolvidos nos projetos financiados pelo IPF – (DGE) – 15/02/2019
- 2º Reunião da Rede de Controle Social – 17/04/2019
- 4º Reunião da Rede de Controle Social – 28/08/2019
- Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria – (EGP) – 22/11/2019
- Oficina de treinamento para atualização da Carta de Serviços ao cidadão – (EGP) – 16/09/2019

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria Setorial do IPECE vem procurando manter um constante diálogo com todos os servidores que compõem o IPECE no sentido de conscientizar sobre a importância da ética e transparência no serviço público e da colaboração em responder às demandas que chegam via Ouvidoria Setorial IPECE, já que a geração de informação e conhecimento é a principal missão do Instituto.

Neste sentido, o IPECE buscou realizar ações no sentido de organizar reuniões internas com os setores, informando a importância da Lei de Acesso à Informação bem como a multiplicação dos conceitos concebidos no âmbito da Formação em Ouvidoria da Rede



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

Ouvir, dividido em seis módulos e amplamente aplicados à rotina de atividades do IPECE. Essas iniciativas da Ouvidoria Setorial IPECE contam com a parceria com o Comitê Setorial de Acesso à Informação, assim como a Assessoria de Desenvolvimento Institucional do IPECE, que buscam uma intergração entre os setores do Instituto e a disseminação das ações de transparência ao cidadão.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial do IPECE possui grande abertura e constante contato 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 ao Governo do Estado e à sociedade.

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; denúncias; sugestões; solicitações 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.

Ao analisar os dados presentes neste relatório observa-se a mudança que a Lei de Acesso à Informação – LAI, de nº 12.527 trouxe para a sociedade como um todo. Por meio desse canal, o cidadão tem o poder de acompanhar a gestão do órgão, fiscalizar, dar sugestões, fazer elogios e reivindicar solicitações de serviços que serão respondidos pela Ouvidoria.



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

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.

Vale ressaltar também os benefícios garantidos a partir da estruturação da Plataforma Ceará Transparente, tanto para o cidadão, que dispõe de uma gama ainda maior de serviços disponíveis assim como maior facilidade de acesso aos serviços prestados, quanto para a Rede de Ouvidorias, que passou a ter maior controle das ações e atividades no âmbito na transparência.

No que diz respeito ao número de manifestações levantadas no ano de 2019 apenas 01 foi denúncia, o que corresponde a 9,09% do total de manifestações registradas, as demais demandas foram por solicitações de serviços, contabilizando 10 registros que corresponderam a 90,91% do total de manifestações. Destaca-se também a preferência pelo uso da internet para acesso aos serviços, tendo em vista que 100% das demandas do ano de 2019 chegaram via internet, pela Plataforma Ceará Transparente.

O IPECE tem como fundamento primordial a construção e disseminação de conhecimento e informação, neste sentido, as atividades de transparência contribuem de forma significativa na efetivação do trabalho do Instituto, auxiliando as políticas de governo e contribuindo para o desenvolvimento da sociedade cearense.

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, dentre 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.



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

Na tentativa de sanar a baixa detecção de alguns indicadores, como a localização das manifestações, sugere-se a criação de um dispositivo de estímulo ao preenchimento dessas informações, como por exemplo tornar esse campo obrigatório no preenchimento da manifestação. Ressalta-se a importância de conhecer a abrangência territorial da Rede Ouvir e da Plataforma no Estado e no país.



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.

João Mário Santos de França

Diretor Geral

Rafaéla Martins Leite Monteiro

Ouvidora Setorial do IPECE

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020.