



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 2018



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

Aguardando nomeação

Diretora de Estudos de Gestão Pública

Marília Alves Firmiano

Gerente de Geografia Estatística e Informação

Rafaela Martins Leite Monteiro

Ouvidora Setorial do IPECE e Gerente de Geografia Estatística e Informação

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). A Rede Ouvir exerce a função de canal principal na comunicação entre os cidadãos e o poder público, por meio de canais virtuais, telefônicos ou presenciais.

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 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 Administração Pública Estadual. 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.



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

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado da Ouvidoria Setorial do IPECE no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, 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

As recomendações que constam no Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2017 encaminhado pela CGE correspondem predominantemente ao prazo de entrega dos relatórios anuais, ao tempo médio de resposta das manifestações na Plataforma Ceará Transparente e melhoria na infraestrutura física das instalações da Ouvidoria Setorial do Ipece.

No que diz respeito à entrega do relatório anual, esse fator será corrigido com a entrega deste relatório no prazo estipulado pela CGE, no dia 28 de fevereiro de 2019. Quanto ao tempo médio de respostas às manifestações que chegaram na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2018 houve uma redução de 76,66% neste indicador, passando da média de 30 dias no ano de 2017, para o tempo médio de 07 dias no ano de 2018, como mostra a tabela 01 abaixo.

Tabela 01 – Tempo médio de resposta das manifestações		
Tempo médio para responder em 2017 (dias)	Tempo médio para responder em 2018 (dias)	Var. (%)
30	7	-76,66

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O que corresponde às recomendações acerca do espaço físico do Ipece, é importante ressaltar que o histórico de atendimento de demandas presenciais nesta Ouvidoria Setorial não justifica a definição de um local de uso exclusivo para este fim. No entanto, vale destacar as perfeitas condições de acolhimento dos cidadãos que optarem por este serviço neste Instituto, tendo em vista a disponibilidade de sala de reuniões com total privacidade. Também foram providenciadas placas indicando a localização da sala da Ouvidoria.



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

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 2018 a Ouvidoria Setorial do Ipece recebeu um total de 18 manifestações, com um aumento de 80% quando comparado ao ano anterior, que registrou um total de 10 manifestações desta natureza. A tabela 02 abaixo ilustra essa variação.

Tabela 02 – Total de Manifestações do Período		
Total de Manifestações em 2017	Total de Manifestações em 2018	Var. (%)
10	18	80

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Dentre as 10 manifestações recebidas, 1 não compete ao Poder Executivo Estadual, por esta razão, as análises das manifestações referentes a 2017 a seguir contabilizarão apenas as 09 que competem ao Poder Executivo Estadual.

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

Durante o 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).

Tabela 03 – Meios de Entrada			
Meio de Entrada	2017	2018	Var. (%)
Telefone 155	0	1	100
Internet	5	16	220
Presencial	0	0	-
Redes Sociais	0	0	-
E-mail	4	1	-75
Carta	0	0	-
Outros	0	0	-
Total	9	18	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

Já no ano de 2017 55,55% das manifestações chegaram por meio de internet, enquanto 44,44% foram realizadas via email. A tabela 03 acima trás as variações entre os referidos anos.

3.1.3. Tipo de Manifestação

Conforme tabela 04 (abaixo), para o ano de 2017 ocorreram 09 Manifestações, sendo 01 Reclamação, 06 Solicitações de Serviço e 02 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% das manifestações registradas.

Tabela 04 – Tipos de Manifestação Registradas			
Tipo de Manifestação	2017	2018	Var. (%)
Reclamação	1	4	300
Solicitação de Serviço	6	10	66,66
Denúncia	0	0	-
Elogio	0	0	-
Sugestão	2	4	100
Total	9	18	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Já no ano de 2018 ocorreram 18 Manifestações, sendo 4 Reclamações, 10 Solicitações de Serviço e 4 Sugestões. Observa-se que no ano de 2018, o percentual de Reclamações corresponderam a 22,22%, de Solicitações de Serviço 55,55% e de Sugestões representou 22,22% das manifestações registradas.

Do ano de 2017 para o ano de 2018, conforme tabela 04 (acima), obtivemos aumento de 300% nas Reclamações, um aumento de 66,66% nas Solicitações de Serviços, e de 100% nas sugestões.

3.1.4. Tipo de Manifestação/Assunto

Os assuntos demandados pela Ovidoria Setorial do Ipece tratam-se, em sua maioria, de solicitações de serviços, sobretudo de estudos e pesquisas realizadas pelo Instituto. Destaca-se aqui o a ocorrência de manifestações adequadas ao Serviço de Informação ao cidadão (SIC) que foram transferidas ao destino correto dentro da Plataforma Ceará



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

Transparente. A tabela 05 (abaixo) ilustra as divisões por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do Ipece no ano de 2018.

Tabela 05 – Tipos de Manifestação/Assunto		
Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Solicitação de Serviço	Dados estatísticos acesso à informação	2
	Demanda de estudos específicos	1
	Divulgação de editais	1
	Informações sobre municípios cearenses	2
	Publicações do Ipece	4
Sugestão	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
	Dados estatísticos ouvidoria	1
	Mapas temáticos	1
Reclamação	Conduta inadequada de servidor	1
	Conflito pela terra	1
	Indicadores e dados temáticos	1
	Publicações do Ipece	1
Total		18

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.



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

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).

As solicitações levantadas pelos usuários no ano de 2018 estão distribuídas da seguinte forma: 44,44% no Programa de Dados Legados, 5,56 no Programa 065 – Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento e 50% no Programa 500 – Gestão e Manutenção.

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.

Tabela 06: Manifestações por programas orçamentários

Descrição do Programa	Total	Porcentagem (%)
Dados Legados	8	44,44
Fortalecimento do Sistema Estadual de Planejamento	1	5,56
Gestão e manutenção	9	50,00
Total	18	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

3.1.6. Unidades/Áreas demandadas do órgão

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2018, foram: Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ADINS), Gerência de Estatística Geografia e Informação (GEGIN) e Núcleo Administrativo Financeiro (NUAFI).

Dentre as unidades, a distribuição das manifestações possui o seguinte formato: para a unidade NUAFI 01 reclamação, para a unidade ADINS 01 sugestão, para a unidade GEGIN 03 sugestões, 07 solicitações de serviços e 03 reclamações. A tabela 07 (abaixo) resume os dados mencionados acima.

Tabela 07 – Unidade/Áreas mais demandadas do órgão		
Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas
NUAFI	Reclamação - 1	1
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão	
GEGIN	Reclamação - 3	13
	Solicitação de Serviço - 7	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão - 3	
ADINS	Reclamação	1
	Solicitação de Serviço	
	Denúncia	
	Elogio	
	Sugestão - 1	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Vale ressaltar que, dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do Ipece, 03 foram registradas como Dados Legados, que são aqueles que foram migrados da antiga plataforma SOU.



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

3.1.7 Manifestação por Município

A partir dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente, infelizmente notou-se uma subnotificação deste indicador, já que 77,7% das manifestação foram registradas como município “indefinido”.

Tabela 08 – Manifestações por Município	
Município	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	3
Caucaia	1
Não Informado	14
Total	18

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Nas manifestações por município, segundo tabela 08 (acima), do total de 18 manifestações recebidas no período, 16,6% foram realizadas do município de Fortaleza e 5,5% foram realizadas no município de Caucaia.

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 situação das manifestações, 88,8% dos registros foram finalizados no prazo estipulado, enquanto 11,1% dos registros foram finalizados fora do prazo.

Tabela 09 – Resolutividade das Manifestações		
SITUAÇÃO	Quantidade de Manifestações	Percentual (%)
Manifestações Respondidas no Prazo	16	88,8
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	11,1
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0
Total	18	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

Ao término do ano de 2018, todas as manifestações foram finalizadas, não havendo registros de nenhuma demanda pendente.

3.2.1. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

É importante salientar que a Plataforma Ceará Transparente entrou em funcionamento a partir do dia 18 de julho de 2018 e, por este motivo, os questionários sobre a pesquisa de satisfação só ficaram disponíveis aos cidadãos a partir dessa data. Sendo assim, deste dia até 31 de dezembro de 2018, dentre os usuários que procuraram a Ouvidoria Setorial do Ipece na Plataforma Ceará Transparente, apenas 02 responderam à pesquisas de satisfação. Os resultados dessa pesquisa constam na tabela 10 (abaixo).

Tabela 10: 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	4,5
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:	3
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	5
Total de pesquisas respondidas	2

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Das manifestações geradas as mais recorrentes foram as solicitações de serviços, como exemplo: Publicações do Ipece, Dados Estatísticos e Acesso à Informação e Informações sobre Municípios Cearenses. Já as manifestações do tipo Sugestão foram voltadas sobretudo à indicações de publicações do Ipece e sugestões de parcerias e convênios.



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

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 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 2018, a Ouvidoria Setorial do Ipece recebeu apenas 04 reclamações, das quais 01 não correspondia efetivamente ao Ipece, e sim ao IDACE, e outra corresponde a um problema na anexação do link na responde ao cidadão. As demais foram prontamente apuradas e devidamente resolvidas.

De uma maneira geral, todas as manifestações foram respondidas dentro das possibilidades e da atuação e 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.

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 em eventos, palestras, fóruns e seminários.



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

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

- Curso de Ética e Controle Social – Ouvidoria – (EGP) 24 a 27/04/18
- XLI Fórum Permanente de Controle Interno - (EGP) – 03/07/2018
- Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria 2017 – (EGP) – 27/11/2018
- Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – (CGE/EGP) – Agosto a Dezembro/2018
- Treinamento da Plataforma Ceará Transparente – (CGE/EGP) – 26/02/2018 a 02/03/2018

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, já que a geração de informação e conhecimento é a principal missão do Instituto.

No ano de 2018 o cargo de Ouvidora passou a ser ocupado por membro do corpo técnico do Instituto, o que facilitou o trato das demandas de cunho técnico recebidas, sobretudo quando analisa-se o elevado número de demandas para a GEGIN, setor o qual a Ouvidora faz parte.

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 Ouvir, dividido em seis módulos e amplamente aplicados à rotina de atividades do IPECE.



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 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 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; 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 extraordinária que a Lei 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.

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 2018 percebeu-se que 55,5% foram sobre solicitação de serviços, 22,2% recebidas como Sugestão, e 22,2% em forma de reclamação. Comparando com o ano de 2017 observa-se o significativo aumento de 100% de demandas via Ouvidoria Setorial do IPECE. Esse dado evidencia o sucesso da Plataforma Ceará Transparente como forma de acesso do cidadão ao Poder



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

Público e permite traçar boas perspectivas para um ainda maior alcance da Plataforma no ano de 2019.

O ano de 2017 trouxe grandes reestruturações ao IPECE e isso pôde se refletir na atuação do órgão no ano seguinte, evidenciado pelos dados presentes neste relatório. Esse maior alcance é muito importante tanto para o Instituto quanto para a população, que terá à sua disposição informações e estudos de reconhecida qualidade.

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.

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

Rafaela Martins Leite Monteiro
Ouvidora Setorial do IPECE e Gerente de Estatística Geografia e Informação

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019.