



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SETORIAL

INSTITUTO DE PESQUISA E
ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO
CEARÁ - IPECE

2020

**Ouvidoria
do Ceará**



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 2020



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 Informações

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: Gerar e disseminar conhecimento e informações, subsidiar a formulação e avaliação de políticas públicas e assessorar o Governo nas decisões estratégicas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Ceará.

O IPECE tem como valores: Ética, transparência e impessoalidade; Autonomia técnica; Rigor científico; Competência e comprometimento profissional; Cooperação interinstitucional; Compromisso com a sociedade; Senso de equipe e valorização do ser humano

O IPECE tem como visão: Até 2025, ser uma instituição moderna e inovadora que tenha fortalecida sua contribuição nas decisões estratégicas do Governo.



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 elegios.



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

Vale destacar também a importância da Central de Atendimento Telefônico (155) na atenção às demandas do cidadão referentes aos serviços dos diversos Órgãos e Instituições da 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 2020, 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. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As recomendações e orientações que constam no Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2019 encaminhado pela CGE e direcionadas ao IPECE estão listadas abaixo, assim como as suas respectivas providências e encaminhamentos:

Orientação 01: Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Encaminhamento Orientação 01: consta na programação institucional anual do IPECE palestras e eventos que tratam de diversos temas, sobretudo os voltados a economia cearense. A proposta é adaptar as temáticas propostas nesta recomendação nestes eventos institucionais em suas próximas edições.

Orientação 02: Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.



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

Encaminhamento Orientação 02: o IPECE procurará adotar medidas que estimulem o usuário a responder as pesquisas de satisfação. A proposta é inserir nas respostas das manifestações um aviso/lembrete da importância da pesquisa de satisfação para o processo de melhoramento dos serviços ofertados aos cidadãos.

Orientação 03: Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Encaminhamento Orientação 03: o IPECE adotará as medidas orientadas pela CGE, fundamentados no Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o sistema Estadual de Ouvidorias e determina os procedimentos relativos ao tratamento de denúncias, também repassados por meio do curso ministrado pela CGE no dia 29/05/2020, de forma virtual.

Orientação 04: Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Encaminhamento Orientação 04: o presente relatório de ouvidoria, referente ao ano de 2020, apresentará, no tópico 06, as boas práticas implementadas a partir das demandas da Plataforma Ceará Transparente.

Orientação 05: Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Encaminhamento Orientação 05: o IPECE não implementou nenhuma atualização acerca de suas ações ou projetos, entretanto, caso haja alteração/ajuste/atualização, a Central de Atendimento 155 será tempestivamente avisada.



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

Orientação 08: Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

Encaminhamento Orientação 08: o IPECE possui 02 (dois) estagiários no âmbito do Programa Primeiro Passo, a Ouvidoria setorial do IPECE realizará uma reunião com a equipe acerca das temáticas orientadas, e disponibilizará material informativo.

Recomendação 01: Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Encaminhamento Recomendação 01: O IPECE iniciou a avaliação de suas atividades no ano de 2020, por meio de pesquisas de satisfação de seus eventos virtuais, sendo estes o XVI Encontro Economia do Ceará em Debate, realizado em 04/12/2020, e o XV Fórum Ceará em Debate IPECE-SEPLAG - Planejamento e Assessoramento Estratégico - Uma Análise Comparativa entre Goiás e Ceará, ocorrido em 10/12/2020. Todos os participantes receberam link para avaliação dos eventos. O resultado das referidas avaliações foi publicado no site institucional do órgão, disponível no seguinte link: <https://www.ipece.ce.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/>

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

3.1. Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2020 a Ouvidoria Setorial do IPECE recebeu um total de 56 registros válidos de manifestações e 05 registros foram invalidados. Quando comparado ao ano de 2019, que registou um total de 11 manifestações, nota-se um aumento de 409,09%. A tabela 01 abaixo ilustra essa variação.

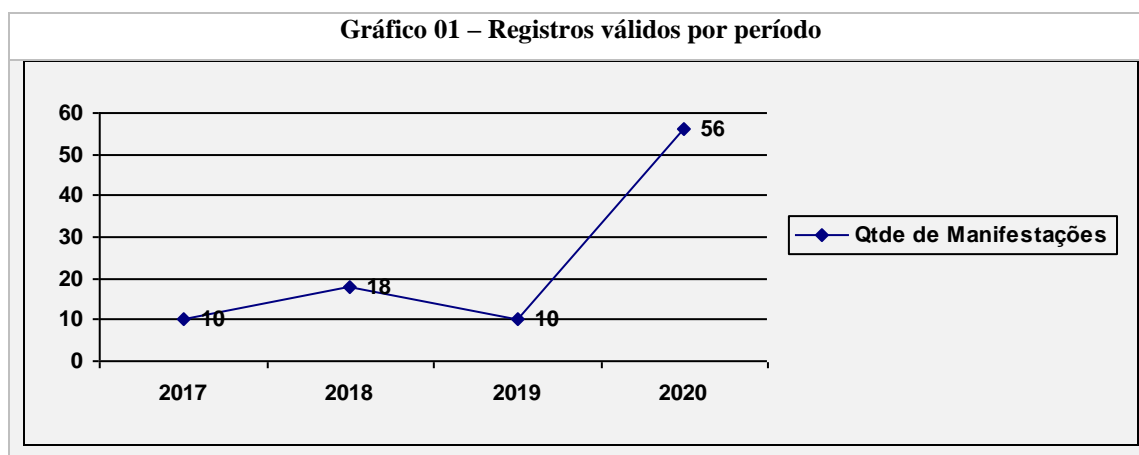


Governo do Estado do Ceará
Secretaria do Planejamento e Gestão
Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE

Tabela 01 – Total de Manifestações por Período		
Total de Manifestações em 2019	Total de Manifestações em 2020	Var. (%)
11	56	409,09

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O expressivo aumento das demandas direcionadas à Ouvidoria Setorial do IPECE é explicado pela participação do Instituto no Programa de Distribuição Social de Gás, o “Vale Gás”, estabelecido pela Lei Estadual nº17.202 de 8 de abril de 2020 e instituído pelo Governo do Estado no âmbito da pandemia da Covid-19. A iniciativa visava amenizar os impactos da pandemia na renda das famílias mais pobres do Estado. A participação do IPECE foi voltada à identificação das famílias elegíveis para o programa (famílias cearenses de menor renda familiar per capita do Programa Bolsa Família - PBF). A Secretaria da proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS coordenou os trabalhos em âmbito estadual, e as prefeituras foram as responsáveis pela distribuição dos “vales” no municípios. Essa distribuição em alguns momentos foi contestada pela população, que enviou diversas reclamações, sobretudo pela Central 155. Em parceria com a SPS, o IPECE se disponibilizou a justificar e explicar os critérios de seleção do programa aos manifestantes. A tabela 02 (abaixo) ilustra a alteração dessas valores ao longo do período compreendido entre 2017-2020.





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

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Durante o ano de 2020 19,64% das manifestações registradas chegaram por meio da internet, 76,79% pela Central 155, e 3,57% por email.

Tabela 02 – Meios de Entrada		
Meio de Entrada	2019	2020
Telefone 155	0	43
Internet	11	11
Presencial	0	0
Redes Sociais (Facebook)	0	0
E-mail	1	2
Carta	0	0
Outros	0	0
Total	11	56

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Já no ano de 2019 100% das manifestações registradas chegaram por meio da internet.

3.3. Tipo de Manifestação

Conforme tabela 03 (a seguir), para o ano de 2020 foram registradas 56 manifestações válidas, sendo 8 solicitações de serviços, representando 14,29% dos registros, e 48 reclamações, que representaram 85,71% das demandas do ano. Vale ressaltar novamente que o grande número de demandas do tipo “reclamação” é proveniente da atuação conjunta com a SPS no âmbito do programa Vale Gás.

Tabela 03 – Tipos de Manifestação Registradas		
Tipo de Manifestação	2019	2020
Reclamação	0	48
Solicitação de Serviço	10	8
Denúncia	1	0
Elogio	0	0
Sugestão	4	0
Total	11	56

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.



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

Considerando estes números, observamos que no ano de 2019 o IPECE não registou reclamações, as solicitações de serviço representaram a grande parte das manifestações e somaram 10 demandas, representando 90,91%, e 01 denúncia foi registrada, que representou 9,09% do total das manifestações registradas.

3.4. Manifestações por Assunto

Comumente, 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 04 (abaixo) ilustra as divisões por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do IPECE no ano de 2020.

Tabela 04 – Manifestações por Assunto		
Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Demanda de Estudos Específicos	52
	Indicadores e Dados Temáticos	2
Solicitação	Solicitação de base Cartográfica	1
	Mapas Temáticos	1
Total		56

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

É importante destacar que as reclamações direcionadas ao Programa Vale Gás foram classificadas como “Demanda de Estudos Específicos” por se tratar de um produto específico proveniente de uma assessoria à SPS.



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

3.5. 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 2(dois) Programas de Governo: 242 - Sistema de Planejamento Orientado para Resultados e o 211 - Gestão Administrativa do Ceará.

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.

Todas as solicitações levantadas pelos usuários no ano de 2020 foram classificadas no Programa de Sistema de Planejamento Orientado para Resultados. A tabela 05 (a seguir mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2020-2023.

Tabela 05: Manifestações por programas orçamentários		
Descrição do Programa	Total	Porcentagem (%)
Sistema de Planejamento Orientado para Resultados	56	100
Total	56	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.6. Unidades/Áreas demandadas do órgão

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2020, foram: Gerência de Estatística Geografia e Informação (GEGIN), 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 GEGIN 03 demandas, para a DIEC 01 demanda, para a DISOC 01 demanda, e



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

para a Ouvidoria 51 demandas. É importante ressaltar que o alto número de demandas direcionadas à Ouvidoria corresponde às reclamações no âmbito do Programa Vale Gás. A tabela 06 (abaixo) resume os dados mencionados acima.

Tabela 06 – Unidades/Áreas mais demandadas do órgão		
Unidades	Quantidade des Manifestações encaminhadas às áreas	Porcentagem (%)
EGIN	03	5,63
DIEC	01	1,79
DISOC	01	1,79
OUVIDORIA	51	91,07
TOTAL	56	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.7 Manifestação por Município

Este indicador apresenta, infelizmente, uma alta subnotificação pois, a partir dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente, 89,29% das manifestação foram registradas como localização “indefinida”. A tabela 07 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para o ano de 2020.

Tabela 07 – Manifestações por Município		
Município	Quantidade de Manifestações	Porcentagem (%)
Fortaleza	05	8,93
Itapipoca	01	1,79
Indefinido	50	89,29
Total	56	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

É importante destacar que este indicador apresentou uma piora em relação ao ano anterior, haja vista em 2019 as demandas classificadas com localização “indefinida” terem representado 45,45% do total registrado. Como sugestão, orientamos à CGE que estimule o



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

usuário a cadastrar esse informação no ato do registro da manifestação, colocando, por exemplo, como informação obrigatória. Com um maior registro desse indicador, seria mais fácil mensurar o alcance da ouvidoria bem como sua distribuição geográfica.

4.0 INDICADORES DA OUVIDORIA

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.

4.1. 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 2020, apenas 04 pessoas responderam à pesquisas de satisfação. Os resultados dessa pesquisa constam na tabela 08 (abaixo).

Tabela 08: Pesquisa de satisfação dos usuários	
Pergunta	Média por questão
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
Com o tempo de retorno da resposta	4
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,25
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,25
Total de pesquisas respondidas	4



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

Índice de Satisfação	88,75
-----------------------------	--------------

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Os resultados da pesquisa mostram que o IPECE alcançou, para o ano de 2020, um índice de Satisfação do usuário de 88,75%, superando a média proposta pela CGE, que é de 84%.

Destaca-se para este indicador a necessidade de melhorar a aderência à pesquisa por parte dos usuários, sendo necessário para isso a criação de mecanismos de estímulo e melhor divulgação da mesma, tanto por parte das ouvidorias setoriais quanto por parte da CGE.

4.2. Tempo Médio das Respostas

O Tempo médio das respostas das manifestações da Ouvidoria do IPECE no ano de 2020 foi de 08 dias, apresentando um leve aumento em relação ao ano anterior, que foi de 05 dias em média.

Tabela 09 – Tempo médio de resposta das manifestações		
Tempo médio para responder em 2019 (dias)	Tempo médio para responder em 2020 (dias)	Var. (%)
5	8	60

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.3. Índice de Resolubilidade

O índice de resolubilidade do IPECE apresentou um valor positivo para o ano de 2020, chegando a 98,18%. Vale destacar que apenas 01 das 56 manifestações válidas registradas foram atendidas fora do prazo estabelecido. Para este indicador, também superamos a meta orientada pela CGE, que é de 90%.

4.4 Providências quanto às principais manifestações do período

O ano de 2020 foi extremamente atípico, marcado por uma pandemia de proporções globais, que atingiu, em maior ou menor intensidade, todos os setores da sociedade. O IPECE vem auxiliando o Governo do Estado a gerir a crise causada pela pandemia da Covid-19 por meio da produção de trabalhos e estudos de alta qualidade técnica que visam subsidiar a



Governo do Estado do Ceará

Secretaria do Planejamento e Gestão

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE

formulação de políticas públicas e a tomada de decisões. Neste contexto, a Ouvidoria do IPECE participou ativamente desses estudos, sobretudo no suporte ao cidadão que se viu atingido pelos efeitos da pandemia e necessitou da assistência do Governo do Estado.

Essa participação ativa alterou os indicadores da Ouvidoria do IPECE, aumentando significativamente o número de reclamações direcionadas ao Instituto que, historicamente, não costuma receber esse tipo de manifestação.

Seguindo o fluxo ideal, 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.

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.

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 que, dada a pandemia da Covid-19, todos os eventos que a Ouvidoria Setorial do IPECE participou foram realizados por meio virtual.



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

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- III Reunião da Rede de Controle Social – 26/08/2020
- IV Reunião da Rede de Controle Social – 27/10/2020
- V Reunião da Rede de Controle Social – 17/12/2020
- Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria – 24/11/2020
- Palestra tratamento de denúncias no âmbito das ouvidorias públicas - 29/05/2020
- XVI Encontro estadual de controle interno – fator essencial para melhoria contínua da gestão pública – 23-27/11/2020

6. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA

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 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.

Em ação conjunta dos comitê de Acesso a Informação do órgão fazendo um levantamento das manifestações de ouvidoria, bem como das solicitações de informações advindas do SIC, para implementação de transparência ativa, tendo em vista que diversos indicadores constavam como transparência passiva. Temos com exemplo a implementação de novos indicadores no sistema IPECE DATA, plataforma web de indicadores



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

geossocioeconômicos disponibilizado pelo IPECE para consulta de informações sobre o Estado do Ceará e seus municípios.

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.

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



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

de Ouvidorias, que passou a ter maior controle das ações e atividades no âmbito na transparência.

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.

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.

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.



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

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

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2021.