



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SETORIAL

INSTITUTO DE PESQUISA E
ESTRATÉGIA ECONOMICA DO
CEARÁ - IPECE

2021

**Ouvidoria
do Ceará**

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n
Edifício Seplag – Térreo – Cambéa
CEP.: 60.822-325 – Fortaleza, CE
Fone: (85) 3101.3500
www.ipece.ce.gov.br

ipece INSTITUTO
DE PESQUISA
& ESTRATÉGIA
ECONÔMICA
DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

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

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021

EXPEDIENTE

Diretor Geral IPECE
João Mário Santos de França

Diretor de Estudos Econômicos
Ricardo Antônio de Castro Pereira

Diretor de Estudos Sociais
Luciana de Oliveira Rodrigues

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

1. INTRODUÇÃO

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.

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 33.485/2020, fundamentado na Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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 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 2021, 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 orientações que constam no Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020 encaminhado pela CGE e direcionadas ao IPECE estão listadas abaixo, assim como as suas respectivas providências e encaminhamentos:

Orientação 01: Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Encaminhamento Orientação 01: o IPECE possui um endereço de email exclusivo para Ouvidoria (ouvidoria@ipece.ce.gov.br), desta forma, as demandas encaminhadas para este endereço são cadastradas na plataforma Ceará Transparente. O IPECE também disponibiliza em seu sítio institucional os ramais de telefone da Ouvidoria setorial e, no caso de demandas realizadas por esta via, serão cadastradas na plataforma Ceará Transparente.

Orientação 02: Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Encaminhamento Orientação 02: o IPECE irá elaborar e implementar fluxo para encaminhamento de demandas que não competem ao Poder Executivo Estadual.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

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 entre os dias 21 e 24/05/2021, de forma virtual, o qual a Ouvidoria do IPECE participou.

Orientação 04: Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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 04: o IPECE realizou uma atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, com a colaboração da CGE, os serviços prestados pelo órgão foram atualizados por este canal. De toda forma, será encaminhada à Central de Atendimento 155 qualquer alteração/atualização que seja realizada.

Orientação 09: Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Encaminhamento Orientação 09: o IPECE irá realizar relatórios resumidos, trimestralmente, acerca das demandas da Ouvidoria e irá publicizar à gestão do Instituto.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

3.1. Total de Manifestações do Período

Os dados utilizados na análise deste tópico foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021, da aba dados brutos e planilhas estatísticas.

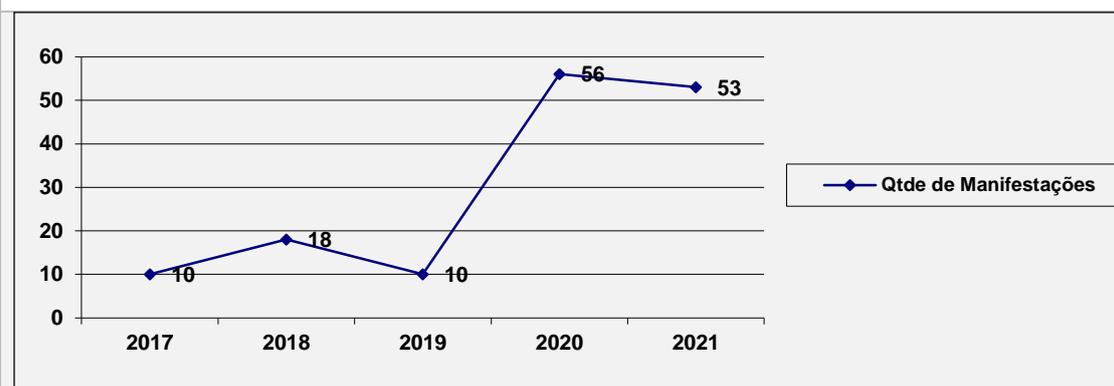
Durante o ano de 2021 a Ouvidoria Setorial do IPECE recebeu um total de 50 registros válidos de manifestações e 03 registros foram invalidados. Quando comparado ao ano de 2020, que registou um total de 56 manifestações, nota-se uma variação de - 5,35%, alteração pouco significativa. A tabela 01 abaixo ilustra essa variação.

Tabela 01 – Total de Manifestações por Período		
Total de Manifestações em 2020	Total de Manifestações em 2021	Var. (%)
56	53	-5,35

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O padrão de demandas da Ouvidoria do IPECE apresentado em 2020 foi mantido em 2021, essa tendência pode ser explicada pela renovação do 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, e que virou Política Pública permanente por meio da Lei nº17.669/2021, do Decreto nº 34.259/2021 e da Portaria nº 318/2021. A iniciativa visa 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 Auxílio Brasil). 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. O Gráfico 01 (abaixo) ilustra a alteração dessas valores ao longo do período compreendido entre 2017-2021 e a influência das demandas relativas ao Programa Vale Gás na Ouvidoria do IPECE.

Gráfico 01 – Registros por período



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Durante o ano de 2021, 11,54% das manifestações registradas chegaram por meio da internet e 88,46% pela Central de Atendimento 155.

Tabela 02 – Meios de Entrada

Meio de Entrada	2020	2021
Telefone 155	43	46
Internet	11	6
Presencial	0	0
Redes Sociais (Facebook)	0	0
E-mail	2	0
Carta	0	0
Outros	0	0
Total	56	52

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Já no ano de 2020 19,64% das manifestações registradas chegaram por meio da internet, 76,79% pela Central 155, e 3,57% por email.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Conforme tabela 03 (a seguir), para o ano de 2021 foram registradas 52 manifestações válidas, sendo 04 solicitações de serviços, representando 7,69% dos

registros, 02 sugestões, representando 3,85% dos registros e 46 reclamações, que representaram 88,46% 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.

Tipo de Manifestação	2020	2021
Reclamação	48	46
Solicitação de Serviço	8	4
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Sugestão	0	2
Total	56	52

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Considerando estes números, bem como nos anos anteriores, observa-se que no ano de 2019 o IPECE não registou reclamações, o que sugere, novamente, o impacto das demandas do Programa Vale Gás.

3.3.1 Manifestações por Tipo/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.

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Demanda de Estudos Específicos	46

Solicitação	Indicadores e Dados Temáticos	1
	Solicitação de base Cartográfica	1
	Sistemas Institucionais e Aplicativos	1
	Demanda de Estudos Específicos	1
Sugestão	Emprego/Estágio	1
	Informações sobre Legislação Estadual	1
Total		52

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.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-assunto

Destaca-se para este tópico que nem todas as manifestações registradas tiveram sub-assuntos definidos, haja vista o assunto escolhido já ser claro e objetivo. Com exceção das demandas de “reclamação” provenientes do Vale Gás, que, por serem atípicas e não contarem no hall de serviços oferecidos pelo Instituto, foram classificadas genericamente como “demanda de estudos específicos”. Desta forma, de todas as demandas, apenas 03 possuem classificação com sub-assunto. A tabela 05 abaixo ilustra esse detalhamento.

Assunto	Sub-assunto	Total
Emprego/Estágio	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1
Indicadores e dados temáticos	Indicadores econômicos	1
Sistemas institucionais e aplicativos	Ferramenta inoperante	1
Total		3

3.4. Manifestações por tipo de serviço

Destaca-se que essa função foi orientada ao IPECE apenas no ano de 2022. Por este motivo, as demandas de 2021 não possuem esse tópico em suas classificações.

3.5. Manifestações por 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 2021 foram classificadas no Programa de Sistema de Planejamento Orientado para Resultados. A tabela 06 (a seguir mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2020-2023).

Tabela 06: Manifestações por programas orçamentários		
Descrição do Programa	Total	Porcentagem (%)
Sistema de Planejamento Orientado para Resultados	52	100
Total	52	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.6. Manifestações por Unidades Internas

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2021, foram: Gerência de Estatística Geografia e Informações (GEGIN), Diretoria de Estudos Econômicos (DIEC), Núcleo Administrativo Financeiro (NUAFI) e Ouvidoria.

Dentre as unidades, a distribuição das manifestações possui o seguinte formato: para o unidade GEGIN 02 demandas, para a DIEC 02 demandaS, para O NUAFI 01 demanda, e para a Ouvidoria 47 demandas. É importante ressaltar que o alto número de demandas direcionadas à Ouvidoria corresponde às reclamações no âmbito do Programa Vale Gás. A tabela 07 (abaixo) resume os dados mencionados acima.

Tabela 07 – Demandas por unidades internas do IPECE

Unidades	Quantidade des Manifestações encaminhadas às áreas	Porcentagem (%)
EGIN	02	3,85
DIEC	02	3,85
NUAFI	01	1,79
OUVIDORIA	47	90,38
TOTAL	52	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, apenas 53,84% das manifestação foram registradas como localização “indefinida”. A tabela 08 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para o ano de 2021.

Tabela 08 – Manifestações por Município

Município	Quantidade de Manifestações	Porcentagem (%)
Fortaleza	24	46,15
Aurora	02	3,85
General Sampaio	01	1,92
Ipu	01	1,92
Indefinido	24	46,15
Total	52	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

É importante destacar que este indicador apresentou uma melhora quando comparado ao ano de 2020, haja vista naquele ano 89,29% das manifestações serem classificadas como “indefinidas”.

Como sugestão, orientamos à CGE que estimule o 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

4.1 Resolubilidade 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 ano de 2021, a Ouvidoria Setorial do IPECE atingiu um índice de resolubilidade de 98,08%, onde apenas 01 (um) desses registros foram respondidos fora do prazo. A tabela 09 abaixo ilustra esse indicador.

Tabela 09 – Resolubilidade/ Detalhamento por Situação		
Relatório de resolubilidade	Quantidade de Manifestações	Porcentagem (%)
Total de Manifestações finalizadas no prazo	51	98,08
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	01	1,92
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	52	98,08

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade das manifestações

A Ouvidoria do IPECE sempre preza pela tempestividade nas respostas, buscando atender de forma ágil e satisfatória as demandas dos cidadãos. Os índices de resolubilidade apresentados pelo Instituto demonstram isso. Haja vista esse cenário, a Ouvidoria do IPECE procura manter o padrão de ações costumeiramente adotadas para manter os bons valores deste indicador.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O Tempo médio das respostas das manifestações da Ouvidoria do IPECE no ano de 2021 foi de 07 dias, apresentando uma redução em relação ao ano anterior, que foi de 08 dias em média.

Tempo médio para responder em 2020 (dias)	Tempo médio para responder em 2021 (dias)	Var. (%)
8	7	-12,5

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Este indicador ainda 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 2021, apenas 03 pesquisas de satisfação foram respondidas.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O detalhamento dos resultados das pesquisas respondidas constam na tabela 11 (abaixo).

Pergunta	Média por questão
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,25
Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,5
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,25
Total de pesquisas respondidas	3
Índice de Satisfação	85%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Os resultados da pesquisa mostram que o IPECE alcançou, para o ano de 2021, um índice de Satisfação do usuário de 85%, 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.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

O índice de satisfação do usuário é um indicador complexo, tendo em vista que nem sempre o cidadão responde considerando o atendimento da Ouvidoria em si, e sim o conteúdo da resposta. Especificamente no caso do IPECE, a maior parte das demandas correspondeu, tanto nos anos de 2020 quanto de 2021, correspondeu a pessoas insatisfeitas com o Programa Vale Gás, e, em todos os casos, a resposta da Ouvidoria ratificou o motivo da insatisfação (o solicitante não se encaixava nos critérios do programa e, conseqüentemente, não tinha o direito de receber o benefício). Dessa forma, as pessoas, insatisfeitas com o teor da respostas, não tinham ânimo para avaliar, ou avaliavam de forma negativa.

É importante ressaltar que as perguntas foram muito bem formuladas, ficando claro que se trata de uma avaliação do atendimento oferecido pela Ouvidoria, mas as situações mencionadas acima são inevitáveis. O IPECE irá implementar o convite ao cidadão de responder à pesquisa em suas respostas, como mensagem final.

4.2.3 Amostra de Respondentes

Como mencionado anteriormente, esse indicador possui alta subnotificação devido à baixa aderência dos usuários. A tabela 12 abaixo detalha esse balanço.

Tabela 12 – Amostra de respondentes	
Total de pesquisas respondidas	3
Total de manifestações finalizadas	52
Representação da Amostra	5,76%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Os dados apresentados nas pesquisas mostraram que o cidadão teve uma melhoria em sua percepção a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria. A tabela 13 abaixo exhibe esses dados.

Pergunta	Média por questão
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,75
Total de pesquisas respondidas	3

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Motivos das Manifestações

Como já mencionado anteriormente neste documento, o principal motivo que levou os usuários a buscar os serviços da Ouvidoria do IPECE foi a insatisfação com o fato de não terem sido contemplados com o Programa Vale Gás.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

A alta recorrência de manifestações dessa natureza, inclusive com alguns casos de demandas reabertas, é justificada pela alta insatisfação do usuário com a resposta, haja vista que os solicitantes que reclamaram na Ouvidoria estavam fora do programa por não ter os critérios necessários para tal, e esse fato sempre foi ratificado nas respostas, seja do IPECE ou da SPS.

5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Assim como o ano de 2020, o ano de 2021 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 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.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O IPECE vem contando com a sua Ouvidoria Setorial como forma de estabelecer um canal direto com os cidadãos usuários de seus produtos e publicações. As demandas advindas da Ouvidoria muitas vezes são utilizadas como meio de melhorar os produtos e sistemas produzidos pelo Instituto.

7. 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. A Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião de Controle Social	24/02/2021	Virtual
II Reunião de Controle Social	28/04/2021	Virtual
III Reunião de Controle Social	30/06/2021	Virtual
IV Reunião de Controle Social	18/08/2021	Virtual
V Reunião de Controle Social	27/10/2021	Virtual
VI Reunião de Controle Social	15/12/2021	Virtual
Curso básico de tratamento de denúncias	21 a 24/06/2021	Virtual
Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021	23/11/2021	Virtual

8. 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.

Nesse sentido, a Ouvidoria do IPECE buscou, junto à Gerência de Estatística, Geografia e Informações – GEGIN e Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS, contruir e disseminar a Política de Segurança da Informação e Comunicação dos ambientes de TIC (POSIC) do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará – IPECE, conforme determinação do Decreto nº 34.100/2021, com o intuito de fornecer ao órgão normas para a segurança da informação, instituindo responsabilidades e atitudes adequadas para manuseio, tratamento, armazenamento, distribuição, uso e descarte da informação para controle e proteção contra a indisponibilidade e falta de integridade, bem como o acesso não autorizado a dados e informações. A POSIC do IPECE está em fase de finalização e será publicada no primeiro semestre de 2022.

Ainda no intuito de estabelecer boas práticas em sua missão institucional, a Ouvidoria do IPECE buscou levar uma resposta mais humanizada aos cidadãos reclamantes do Vale Gás e, para isso, buscou a área técnica do órgão para munir as respostas de dados mais precisos e individualizados. Desta forma, as respostas das demandas no âmbito do Vale Gás contemplam informações pessoais do cidadão, tais como renda, moradores por domicílio, etc. Essa iniciativa foi tomada como forma de levar

ao cidadão uma explicação correta de sua condição e os motivos pelos quais não foi contemplado com o benefício.

9. 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 de excelência, consolidada no Estado, e nos empenhamos para formar os alicerces que levam a sociedade local a patamares mais elevados de desenvolvimento.

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 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.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Na tentativa de sanar a baixa detecção de alguns indicadores, como a localização geográfica 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, à exceção, claro, das manifestações anônimas. Ressalta-

se a importância de conhecer a abrangência territorial da Rede Ouvir e da Plataforma no Estado e no país.

Rafaela Martins Leite Monteiro
Ouvidora Setorial do IPECE

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em conformidade com o disposto no Decreto nº 33.485 de 21 de Fevereiro de 2020, atesto ter tomado conhecimento das informações contidas neste Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará – IPECE, referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, bem como das providências adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões nele apresentadas.

O presente Relatório será encaminhado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE e publicizado na página institucional deste Instituto.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2022

João Mário Santos de França
Diretor Geral do IPECE