



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA SETORIAL

INSTITUTO DE PESQUISA E
ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO
CEARÁ - IPECE

2022

**Ouvidoria
do Ceará**

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 2022

EXPEDIENTE

Diretor Geral IPECE

Alfredo José Pessoa de Oliveira

Diretor de Estudos Econômicos

Ricardo Antônio de Castro Pereira

Diretor de Estudos Sociais

Diretor de Estudos de Gestão

Pública

Gerente de Estatística Geografia e Informações

Ouvidor Setorial do IPECE

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 (SEPLAG). 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.

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, denúncias, solicitações e elogios.

Vale destacar também a importância da Central de Atendimento Telefônico (Central 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 atuação da Ouvidoria Setorial do IPECE no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, 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

O Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021 elaborado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, na qualidade de órgão central de controle interno, **não** emitiu nenhuma recomendação ou orientação ao IPECE.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 Total de Manifestações do Período

Os dados utilizados na análise deste relatório foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022, nas abas planilhas estatísticas e pesquisa de satisfação.

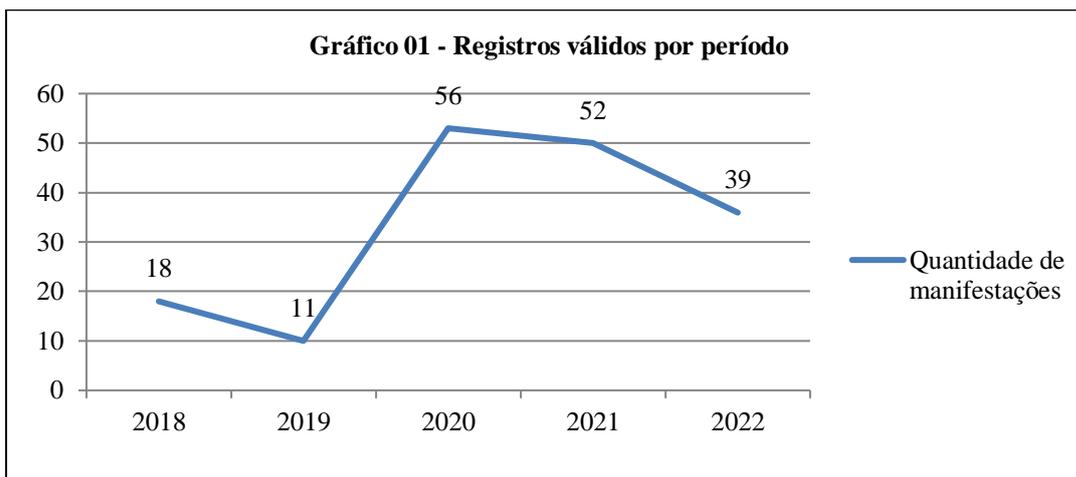
Durante o ano de 2022 a Ouvidoria Setorial do IPECE teve um total de 53 manifestações registradas, das quais 39 foram validadas. Quando comparado ao ano de 2021, que, coincidentemente, registou também um total de 53 manifestações, das quais 52 foram validadas, observa-se que houve variação no quantitativo de demandas. Para fins de análise comparativa entre os anos mencionados, adotou-se apenas o quantitativo de manifestações válidas para cada período. A tabela 01 abaixo ilustra essa variação.

Tabela 01 – Total de Manifestações válidas por Período		
Total de Manifestações válidas em 2021	Total de Manifestações válidas em 2022	Var. (%)
52	39	-25

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O padrão de demandas da Ouvidoria do IPECE apresentou semelhança entre os anos de 2020 e 2021 em decorrência das demandas advindas do Programa de Distribuição Social de Gás, o “Vale Gás”, estabelecido pela Lei Estadual nº17.202 de 08 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.

Já para o ano de 2022 o número de demandas apresentou redução, revertendo a tendência visível desde 2019. O Gráfico 01 (abaixo) ilustra a alteração desses valores ao longo do período compreendido entre os anos de 2018-2022 e a influência das demandas relativas ao Programa Vale Gás na Ouvidoria do IPECE.



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Mantendo o padrão dos anos anteriores, em 2022 a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria do IPECE chegaram por meio da Central 155, chegando a 71,79%, os registros feitos por meio da internet corresponderam a 25,64% das ocorrências, a inovação para esse ano foi a ocorrência de um atendimento presencial, que correspondeu a 2,56%.

Tabela 02: Meio de Entrada

Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	46	28	-39
Internet	6	10	66,6
Presencial	0	1	1
CearáApp	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	0	0	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Whatsapp	0	0	0

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Em 2021, 88,46% das manifestações registradas chegaram por meio da Central 155, enquanto 11,54% foram registradas pela internet, o que mostra que esses dois são os canais de acesso mais consolidados entre os usuários da Ouvidoria do IPECE.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Para o ano de 2022, das 39 manifestações válidas, 06 foram classificadas como solicitações de serviços, representando 15,38% dos registros, 03 sugestões, representando 7,69% dos registros e 30 reclamações, que representaram 76,92% 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. Grande parte das demandas dessa natureza são improcedentes, pois trata-se de pessoas que não se encaixam em todos critérios de participação no Programa e, com isso, não são contempladas com o benefício, indo assim registrar sua insatisfação junto à Ouvidoria. As respostas entregues aos demandantes geralmente justificam a causa específica do não recebimento do benefício, estar fora da faixa de renda ou receber o benefício do Vale Gás federal são os mais frequentes.

Tabela 03: Tipologia de Manifestações

Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	46	30	-34,8
Solicitação	4	6	50
Denúncia	0	0	0
Sugestão	2	3	50
Elogio	0	0	0

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Considerando estes números, bem como nos anos anteriores, observa-se que no ano de 2019, ano pré pandemia, 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 2022.

Tabela 04: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Demanda de estudos específicos	28
	Atendimento telefônico	1
	Indicadores e dados temáticos	1
Solicitação	Demanda de estudos específicos	2
	Solicitação de base cartográfica	3
	Processo licitatório	1
Sugestão	Análise de dados e avaliação de políticas públicas	2
	Informação sobre servidor	1

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/Subassunto

Destaca-se para este tópico que nem todas as manifestações registradas tiveram subassuntos 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 06 possuem classificação com subassunto. A tabela 05 abaixo ilustra esse detalhamento.

Tabela 05 – Manifestações por Assunto/Subassunto		
Assuntos	Subassuntos	Total
Análise de dados e avaliação de políticas públicas	Estudos básicos sobre o projeto	2
Atendimento telefônico	Chamada não atendida	1
Processo licitatório	Informações sobre licitações	1
Informações sobre servidor	Cargo e função de servidor	1
Indicadores e dados temáticos	Meio ambiente	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

Com O IPECE não apresentou nenhuma demanda relacionada exclusivamente a COVID-19 no ano de 2022.

3.4 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 4 (quatro) Programas de Governo, sendo estes: Sistema de Planejamento Orientado para Resultados, Gestão Administrativa do Ceará, Encargos Gerais do Estado e Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas.

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. Dentre as solicitações válidas registradas pelos usuários no ano de 2022, a maior parte foi classificada no Programa Sistema de Planejamento Orientado para Resultados, sendo 37 manifestações e representando 94,87%, 01 demanda foi classificada no Programa de Gestão Administrativa do Ceará (2,56%) e 01 demanda foi classificada no Programa de Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas. Atabela 06 a seguir mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2020-2023.

Tabela 06: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Sistema de Planejamento Orientado para Resultados	37
Gestão Administrativa do Ceará	1
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.5 Manifestações por Unidades Internas

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2022, foram: Ouvidoria, Gerência de Estatística Geografia e Informações (GEGIN), Diretoria Geral (DIGER), Diretoria de Estudos Econômicos (DIEC) e Núcleo Administrativo Financeiro (NUAFI).

Dentre as unidades que compõem o IPECE, a distribuição das manifestações possui o seguinte formato: para a unidade Ouvidoria foram 28 demandas, para a GEGIN foram 06, para a DIGER foram 03, DIEC e NUAFI tiveram 01 demanda cada.

É importante ressaltar que o alto número de demandas direcionadas à Ouvidoria corresponde às reclamações no âmbito do Programa Vale Gás.

Tabela 07 – Demandas por unidades internas do IPECE		
Unidades	Total	%
OUVIDORIA	28	71,79
GEGIN	6	15,38
DIGER	3	7,69
DIEC	1	2,56
NUAFI	1	2,56

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.6 Manifestação por Município

Este indicador apresenta, infelizmente, uma alta subnotificação pois, a partir dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente, apenas 56,43% das manifestações registraram o município, 43,59% tiveram o registro de localização “indefinida”. A tabela 08 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para o ano de 2022.

Tabela 08 – Manifestações por Município		
Municípios	2021	2022
Fortaleza	24	17
Ipaporanga	0	2
Cariús	0	1
Joinville	0	1
Rio de Janeiro	0	1
Aurora	2	0
General Sampaio	1	0
Ipu	1	0
Indefinido	24	17
Total	52	39

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

É importante destacar que este indicador apresentou uma leve melhora quando comparado ao ano de 2021, haja vista que naquele ano 46,15% das manifestações foram classificadas como “indefinidas”. A inovação para o ano de 2022 é a presença de manifestações advindas de fora do Estado do Ceará, como do município do Rio de Janeiro (RJ) e Joinville (SC).

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 durante o registro da manifestação. Com um maior registro desse indicador, seria mais fácil mensurar o alcance da Ouvidoria bem como sua distribuição geográfica.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

De acordo com o Decreto Estadual n. 33.485/2020, as manifestações de Ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

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, bem como comunicar-se satisfatoriamente e de forma tempestiva, com a administração pública.

No ano de 2022, a Ouvidoria Setorial do IPECE atingiu um índice de resolubilidade de 100%, onde todas as manifestações registradas foram respondidas dentro do prazo. Quando comparado com a no de 2021, houve uma melhoria deste índice, que registrou o valor de 98,08%. A tabela 09 abaixo ilustra esse indicador.

Tabela 09 – Resolubilidade/ Detalhamento por Situação		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	98,8%	100%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

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 2022 foi de 11,5 dias. Este indicador apresentou aumento quando comparado ao ano de 2021, que foi de 7,3 dias em média.

Tabela 10: Tempo Médio de Resposta das manifestações

Tempo Médio de Resposta 2021	7,3
Tempo Médio de Resposta 2022	11,5

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 2022, apenas 06 pesquisas de satisfação foram respondidas pelo cidadão.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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

Tabela 11: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,33
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,83
Média	4,25
Índice de Satisfação:	85%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Os resultados da pesquisa mostram que o IPECE alcançou, para o ano de 2022, um índice de Satisfação do usuário de 85%, superando a média proposta pela CGE, que é de 78%. Observa-se também um crescimento da adesão dos usuários as pesquisas de satisfação, já que em 2021 foram respondidas apenas 03 pesquisas.

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, considerando os anos de 2020 a 2022, 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 o atendimento, 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, após orientações da CGE, implementou um texto de convite ao cidadão para responder à pesquisa em suas respostas, como mensagem final de todas as respostas das demandas. Essa ação pode ter contribuído para o aumento da adesão dos usuários do sistema.

4.2.3 Amostra de Respondentes

Como mencionado anteriormente, este indicador possui grande subnotificação devido à baixa aderência dos usuários. Entretanto, vale ressaltar o crescimento desta representatividade, haja vista o valor alcançado para a amostra do ano de 2021 ter sido de apenas 5,76%. A tabela 12 abaixo detalha esse balanço.

Tabela 12 – Amostra de respondentes	
Total de pesquisas respondidas	6
Total de manifestações finalizadas	39
Representação da Amostra	15,4%

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.

Tabela 13: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,5
Índice de Expectativa	28,57

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

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 quanto às principais manifestações apresentadas

Os anos de 2020 a 2022 foram extremamente atípicos, marcados 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, comumente, não costuma receber este 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, analisa a demanda e responde prontamente ao Cidadão. A Ouvidoria Setorial do IPECE 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. Abaixo seguem alguns dos eventos que a Ouvidoria do IPECE participou no ano de 2022.

- I Reunião de Controle Social
- II Reunião de Controle Social
- III Reunião de Controle Social
- IV Reunião de Controle Social

- V Reunião de Controle Social
- VI Reunião de Controle Social
- Curso básico de tratamento de denúncias
- Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria 2022

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Muitos desafios ainda estão por vir, é preciso um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população. Outras ações e providências estão sendo adotadas, a exemplo de capacitações, elaboração do manual da carta de serviços, criação de mais um canal de comunicação, dentre outros.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria se consolida como principal instrumento de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, o seu potencial de alcance dá mais visibilidade às ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas.

O IPECE disponibiliza em sua Carta de Serviços mais de 50 opções de serviços cadastrados, sendo todos estes disponíveis em formato digital, entre sistemas operacionais e publicações.

No tocante a Ouvidoria, há uma baixa classificação das demandas por tipo de serviço devido o fato da maior parte das demandas serem reclamações relacionadas ao Vale Gás, serviço que não se aplica ao Instituto. A tabela abaixo demonstra esse quantitativo.

Consultar a Base Cartográfica Digital	3
Consultar o Ceará em Mapas	1
Consultar os Indicadores Economicos do Ceará	1
NÃO SE APLICA	33

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

9. 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 foi publicada no ano de 2022 e amplamente divulgada entre os colaboradores nos canais de comunicação do Instituto.

10. 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.

11. 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, a 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 - 2022

12. 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 2022, 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, 06 de março de 2023

Alfredo José Pessoa de Oliveira
Diretor Geral do IPECE