



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SETORIAL

INSTITUTO DE PESQUISA E
ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO
CEARÁ - IPECE

2023

**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



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 2023

1. EXPEDIENTE

Diretor Geral IPECE

Alfredo José Pessoa de Oliveira

Diretor de Estudos Econômicos

Ricardo Antônio de Castro Pereira

Diretor de Estudos Sociais

José Meneleu Neto

Diretor de Estudos de Gestão Pública

José Fábio Bezerra Montenegro

Gerente de Geografia Estatística e Informações

Rafaela Martins Leite Monteiro

Ouvidora Setorial do IPECE

Rafaela Martins Leite Monteiro

2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Setorial do IPECE no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, 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.

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.

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, denúncias, 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.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS PELA CGE

Assim como no Relatório de 2021, o Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022 elaborado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE (https://ceartransparente.ce.gov.br/attachments/0c58f3d0df515e514f7ff15e3d88134b7f905516/store/d3eee4087b14b62072e6a932e2acbcc649ef96f7b008d34ecb486a08af7b/Relat_rio_de_Gest_o_de_Ouvidoria_2022.pdf), na qualidade de órgão central de controle interno, novamente **não** emitiu nenhuma recomendação ou orientação ao IPECE, o que demonstra o bom desempenho e pleno cumprimento das recomendações por parte da Ouvidoria Setorial do IPECE.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. Total de Manifestações do Período

Este tópico trata, de maneira qualitativa e quantitativa, os dados referentes aos atendimentos da Ouvidoria Setorial do IPECE. Os dados utilizados na análise deste tópico foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023, da aba dados brutos e planilhas estatísticas.

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria Setorial do IPECE teve significativa queda no número de demandas, recebendo apenas um total de 08 registros válidos de manifestações (vale destacar que 31 registros foram invalidados). Quando comparado ao ano de 2022, que registrou um total de 39 manifestações, nota-se uma grande variação de 79,49%. A tabela 01 abaixo ilustra essa variação.

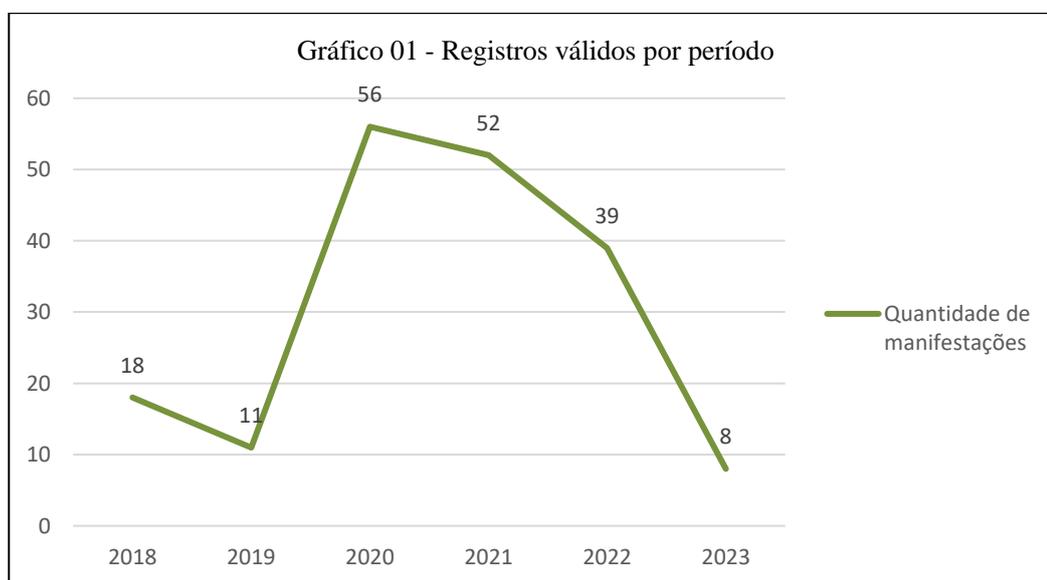
Tabela 01 – Total de Manifestações por Período		
Total de Manifestações em 2022	Total de Manifestações em 2023	Var. (%)
39	08	79,49

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O quantitativo de demandas da Ouvidoria do IPECE para o ano de 2023 teve uma queda significativa, quando comparado com os últimos três anos. Tradicionalmente, a Ouvidoria Setorial do IPECE não tem grande volume de demandas, haja vista a especificidade do trabalho do Instituto, voltado sobretudo para pesquisa, o Sistema de Informações ao Cidadão – SIC é a ferramenta mais usada pelo cidadão para realizar suas demandas junto ao IPECE.

Entretanto, nos anos de 2020, 2021 e 2022, período em que o IPECE participou ativamente na construção de políticas sociais como o 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. Destaca-se também o Programa Mais Infância, especificamente a política do Cartão Mais Infância, programa de transferência de renda que contempla famílias em situação de vulnerabilidade.

A participação do IPECE em ambos os programas foi voltada à identificação das famílias elegíveis, a partir de critérios estabelecidos por normativas do Governo. A Secretaria da Proteção Social – SPS coordenou os trabalhos em âmbito estadual, e considerando a participação de cada Secretaria nos Programas, CGE, IPECE e SPS definiram pelo compartilhamento de demandas nesta temática no âmbito das Ouvidorias. Sendo assim, os números de demandas do IPECE subiram significativamente, sobretudo com reclamações e questionamentos de cidadãos insatisfeitos por não serem contemplados com os benefícios. O Gráfico 01 abaixo mostra o crescimento das demandas no período mencionado.



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Já para o ano de 2023 essas demandas tiveram significativa queda. Como um dos fatores que justificam essa alteração pode-se mencionar a consolidação dos programas sociais, a ampla divulgação das informações, entre outros.

4.2. Manifestações por Meio de Entrada

Mantendo o padrão dos anos anteriores, em 2023 a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria do IPECE chegaram por meio da Central 155, chegando a 50%, os registros feitos por meio da internet corresponderam a 37,5% das ocorrências, o outro meio de entrada das ocorrências foi o e-mail, que correspondeu a 12,5%. A tabela 02 abaixo traz o comparativo para os anos de 2022 e 2023.

Tabela 02: Meio de Entrada

Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	28	4	-86
Internet	10	3	-70
Presencial	1	0	-100
CearáApp	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	0	1	100
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.

4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Para o ano de 2023, das 08 manifestações válidas, 03 foram classificadas como solicitações de serviços, representando 37,5% dos registros, e 05 reclamações, representando 62,5% dos registros das demandas do ano. Vale ressaltar novamente que as demandas do tipo “reclamação” são provenientes da atuação conjunta com a SPS no âmbito dos programas sociais mencionados anteriormente neste relatório. Destaca-se também que parte das demandas dessa natureza são improcedentes, pois trata-se de pessoas que não se encaixam em todos os critérios de participação nos Programas e, com isso, não são contempladas com os benefícios, 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 é o mais frequente.

Tabela 03: Tipologia de Manifestações

Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	30	5	-83%
Solicitação	6	3	-50%
Denúncia	0	0	0
Sugestão	3	0	-100%
Elogio	0	0	0

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.4 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, novamente, 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 2023.

Tabela 04: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Demanda de estudos específicos	5
Solicitação	Mapas Temáticos	1
	Indicadores e dados temáticos	1
	Acordos de cooperação/parcerias institucionais	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

As reclamações direcionadas aos programas sociais foram classificadas como “Demanda de Estudos Específicos” por se tratar de um produto específico proveniente de assessorias à SPS.

4.5 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 dos programas sociais, 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 02 possuem classificação com sub-assunto. A tabela 05 abaixo ilustra esse detalhamento.

Tabela 05 – Manifestações por Assunto/Subassunto		
Assuntos	Subassuntos	Total
Demanda de estudos específicos	Sem sub-assunto	5
Acordos de cooperação/parcerias institucionais	Sem sub-assunto	1
Mapas temáticos	Limites e regionalizações	1
Indicadores e dados temáticos	Indicadores de desenvolvimento	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.6 Manifestações por tipo de serviço

Considerando que a maior demanda da Ouvidoria do IPECE para o ano de 2023 foram reclamações específicas para os programas sociais que não estão na carta de serviços do Instituto, a maioria das demandas foram classificadas com o “Não se aplica” ao serviço. A tabela 06 abaixo mostra esta distribuição.

Tabela 06 – Manifestações por tipo de serviço	
Serviço	Total
Consulta ao Índice Municipal de Alerta	1
Consulta ao Ceará em Mapas	1

Não se aplica	6
---------------	---

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.7 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 2023, a maior parte foi classificada no Programa Sistema de Planejamento Orientado para Resultados, sendo 7 manifestações e representando 87,5%, 01 demanda foi classificada no Programa de Encargos gerais do Estado, representando 12,5%). A tabela 07 a seguir mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2020-2023.

Tabela 07: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Sistema de Planejamento Orientado para Resultados	7
Encargos gerais do Estado	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2023, foram: Ouvidoria, Gerência de Estatística Geografia e Informações (GEGIN), Gerência Administrativo Financeiro (GEAFI).

Dentre as unidades que compõem o IPECE, a distribuição das manifestações ficou da seguinte forma: para a unidade Ouvidoria foram 5 demandas, para a GEGIN foram 02, e para a GEAFI foi 01. É importante ressaltar que o alto número de demandas direcionadas à Ouvidoria corresponde às reclamações no âmbito dos programas sociais. A tabela 08 (abaixo) resume os dados mencionados acima.

Tabela 08 – Demandas por unidades internas do IPECE		
Unidades	Total	%
OUVIDORIA	5	62,5
GEGIN	2	25
GEAFI	1	12,5

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

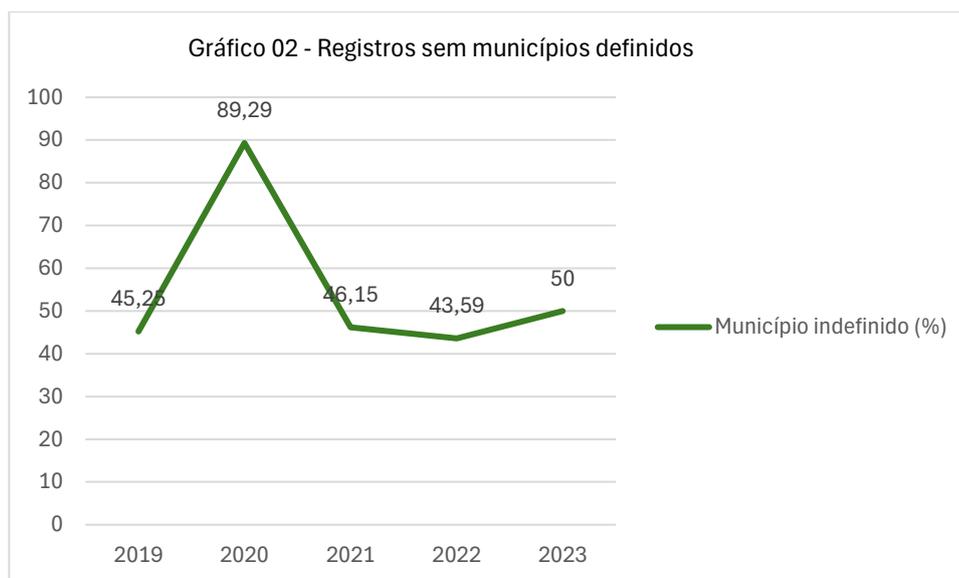
4.9 Manifestação por Município de ocorrência

Este indicador apresenta, infelizmente, uma alta subnotificação pois, a partir dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente, apenas 50% das manifestações não registraram o município de ocorrência, ficando assim com status de localização “indefinida”. A tabela 09 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para os municípios ano de 2023.

Tabela 09 – Manifestações por Município de ocorrência		
Municípios	2022	2023
Fortaleza	17	0
Ipaporanga	2	0
Cariús	1	0
Joinville	1	0
Rio de Janeiro	1	0
Campos Sales	0	1
Caucaia	0	1
Jaguaruana	0	1
Penaforte	0	1
Indefinido	17	4
Total	39	8

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Analisando este indicador ao longo dos anos, observa-se que ele mantém um padrão de comportamento ao longo dos anos, exceto no ano de 2020, onde as demandas com indefinição de localização municipal foram muito altas. O gráfico 02 abaixo exemplifica a análise.



Destaca-se que, no ano de 2023 foi implementado na Plataforma Ceará Transparente a obrigatoriedade do registro do município no campo “município da ocorrência”. Trata-se de importante implementação pois, com um maior registro deste indicador, será mais fácil mensurar o alcance da ouvidoria bem como sua distribuição geográfica.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 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 de o cidadão ter acesso à informações consideradas públicas, bem como comunicar-se satisfatoriamente e de forma tempestiva, com a administração pública.

No ano de 2023, a Ouvidoria Setorial do IPECE atingiu um índice de resolubilidade de 62,5%. Quando comparado com o ano de 2022, houve uma queda deste índice, que registrou o valor de 100% para aquele ano. É importante destacar que o início do ano de 2023 contou com certa instabilidade nas Ouvidorias, dadas as exonerações em decorrência do final de gestão do Governo do Estado. Sendo assim, diversas Ouvidorias tiveram problemas no corpo técnico por este motivo, o que impactou negativamente o desempenho deste indicador. As tabelas 10 e 11 abaixo ilustram este cenário.

Tabela 10- Resolubilidade/Detalhamento por situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	39	5
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	3
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	39	8

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 11 – Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
	100%	62,5%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

5.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade das manifestações

A Ouvidoria do IPECE sempre preza não só pela qualidade, mas também pela tempestividade nas respostas, buscando atender de forma ágil e satisfatória as demandas dos cidadãos. Os índices de resolubilidade apresentados pelo Instituto demonstram isso. A queda deste indicador no ano de 2023 é justificada pelos problemas mencionados no início deste tópico, sendo assim, quando em plena atividade, a Ouvidoria do IPECE opera de forma a manter o padrão e os bons valores para este indicador, haja vista o ano de 2022 ter atingido 100%.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

O Tempo médio das respostas das manifestações da Ouvidoria do IPECE no ano de 2023 foi de 20,8 dias, apresentando um significativo aumento quando comparado com o ano anterior. A justificativa para este aumento já foi mencionada acima.

Tabela 12: Tempo Médio de Resposta das manifestações	
Tempo Médio de Resposta 2022	11,5
Tempo Médio de Resposta 2023	20,8

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Dentre os usuários que procuraram a Ouvidoria Setorial do IPECE na Plataforma Ceará Transparente durante todo o ano de 2023, nenhum respondeu à pesquisa de satisfação. Mesmo implementando o convite a responder à pesquisa em todas as respostas das demandas, os cidadãos demandantes não responderam a nenhuma pesquisa.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Considerando que não houve resposta por parte dos usuários da Ouvidoria setorial do IPECE, infelizmente, não foi possível calcular o Índice Geral de Satisfação. Abaixo a tabela 13 demonstra como ficou a planilha de exportação da Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 13: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	0
B. Com o tempo de retorno da resposta	0
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0
D. Com a qualidade da resposta apresentada	0
Média	0
Índice de Satisfação:	0

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

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 do mesmo, tanto por parte das ouvidorias setoriais quanto por parte da CGE. Mesmo após a implementação do convite ao final das respostas, para o ano de 2023 o IPECE não conseguiu calcular a satisfação do usuário de seu serviço de Ouvidoria.

5.2.3 Amostra de Respondentes

Não houve respondentes para a pesquisa no ano de 2023.

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Assim como a satisfação, também não foi possível mensurar a expectativa do usuário.

6. ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

Considerando a natureza do IPECE como um Instituto voltado para pesquisa, como já mencionado anteriormente neste documento, destaca-se que o canal mais procurado é o SIC, haja vista os principais produtos e serviços disponibilizados pelo IPECE é a informação. Sendo assim, as solicitações estão sempre entre os tipos de demandas recorrentes na Ouvidoria do IPECE. Entretanto, considerando a pandemia de COVID 19 e a participação do IPECE na construção de políticas sociais emergenciais, o principal motivo que levou os usuários a buscar os serviços da Ouvidoria do IPECE, desde 2020 a 2023, foi a insatisfação com o fato de não terem sido contemplados com os programas sociais os quais o IPECE participou da construção, como o Vale Gás e Cartão Mais Infância.

6.2 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.

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

O IPECE vem auxiliando o Governo do Estado a implementar as principais políticas públicas estratégicas, como no enfrentamento à pobreza, na mobilidade, na saúde pública, entre outros. O papel que a Ouvidoria do IPECE vem tentando exercer neste contexto é o de informar ao cidadão, de forma, clara, objetiva e humanizada, sobre o funcionamento destas políticas, sobre o papel do IPECE na construção das mesmas, bem como os procedimentos que devem ser adotados caso o cidadão seja um possível beneficiário daquela política.

Destaca-se que a participação ativa do IPECE na construção destas políticas vem alterando os indicadores desta Ouvidoria setorial, 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 e encaminha às áreas competentes, aguardando no tempo hábil a resposta e quando não houver necessidade de enviar a área competente, 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.

7. 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.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE

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. A tabela 14 abaixo demonstra as atividades nas quais a Ouvidoria do IPECE participou no ano de 2023.

Tabela 14 – Participação da Ouvidoria nas atividades		
Atividade	Data	Local/formato
I Reunião da Rede de Ouvidorias	28/02/2023	Virtual
II Reunião da Rede de Ouvidorias	19/04/2023	Presencial
III Reunião da Rede de Ouvidorias	23/06/2023	Virtual
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	31/08/2023	Presencial
V Reunião da Rede de Ouvidorias	24/10/2023	Virtual
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	13/12/2023	Presencial
Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria 2023	08/12/2023	Virtual

9. BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA DE OUVIDORIAS

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. Entretanto, para o ano de 2023, não foi implementada nenhuma ação de boa prática.

10. SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Destaca-se inicialmente que, nos anos anteriores, a Ouvidoria Setorial do IPECE sempre colocou como recomendação a implementação da obrigatoriedade do registro do município de localização da ocorrência no Ceará Transparente, tendo esta indicação atendida pela CGE no ano de 2023. Essa ação demonstra o trabalho em rede e a importância da troca de experiência e conhecimentos entre as Ouvidorias do Estado.

No sentido de tentar melhorar o indicador de satisfação do usuário, é importante pensar em ferramentas que possam estimular de forma mais incisiva a resposta às pesquisas de satisfação do usuário da Ouvidoria.

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 2023, 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.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2024

Rafaela Martins Leite Monteiro
Ouvidora Setorial do IPECE

Alfredo José Pessoa de Oliveira
Diretor Geral do IPECE