



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

ipece INSTITUTO
DE PESQUISA
E ESTRATÉGIA
ECONÔMICA
DO CEARÁ

22
ANOS



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

Documento assinado eletronicamente por: ALFREDO JOSE PESSOA DE OLIVEIRA em 09/02/2026, às 15:47 RAFAELA MARTINS LEITE MONTEIRO em 09/02/2026, às 13:13 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3E3C-ACAB-898B-E650.

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 2025

Fevereiro / 2026



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Governador do Estado do Ceará

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora do Estado do Ceará

Jade Afonso Romero

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Secretário de Planejamento e Gestão

Alexandre Sobreira Cialdini

Secretário Executivo de Gestão de Compras e Patrimônio

Caio Hugo Carvalho Vitor

Secretário Executivo de Modernização e Governo Digital

Daniel de Carvalho Bentes

Secretária Executiva de Planejamento e Orçamento

Naiana Corrêa Lima Peixoto

Secretário Executivo de Gestão de Pessoas

José Garrido Braga Neto

Secretária executiva de Planejamento e Gestão Interna

Francisca Rejane Araujo Felipe Pessoa de Albuquerque

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ – IPECE

Diretor Geral

Alfredo José Pessoa de Oliveira

Diretoria de Estudos Econômicos – DIEC

Ricardo Antônio de Castro Pereira

Diretoria de Estudos Sociais – DISOC

José Meneleu Neto

Diretoria de Estudos de Gestão Pública – DIGEP

José Fábio Bezerra Montenegro

Gerência de Estatística, Geografia e Informações – GEGIN

Rafaela Martins Leite Monteiro



SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	7
2. INTRODUÇÃO	8
3. OUVIDORIA EM DADOS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES	10
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	15
3.4 Manifestações por Assunto	16
3.5 Manifestações por Assunto/Sub-assunto	16
3.6 Manifestações por tipo de serviço	17
3.7 Manifestações por Programas Orçamentários	18
3.8 Manifestações por Unidades Internas	19
3.9 Manifestações por Município de Ocorrência	20
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	21
4.1 Resolubilidade das Manifestações	21
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade das manifestações	22
4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	22
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	22
4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	23
4.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	23
4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão.....	24
4.2.4 Total de respondentes.....	25
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	25
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	26
5.1 Motivos das Manifestações	26
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	26
5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	27
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	27

7. SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	28
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO IPECE.....	29
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA.....	29
8. – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS..	30
TÓPICO 01. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.....	31
TÓPICO 04: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA OUVIDORA	31
TÓPICO 05. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	32
TÓPICO 7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	33
TÓPICO 08: REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA.....	33
TÓPICO 09: REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	34

Lista de Tabelas, Quadros e Figuras

Tabelas:

Tabela 1 - Total de Manifestações por Período.....	11
Tabela 2 - Meio de Entrada.....	14
Tabela 3 - Tipologia de Manifestações.....	15
Tabela 4 – Manifestações por Assunto	16
Tabela 5 - Manifestações por Assunto/Sub-assunto	17
Tabela 6 - Manifestações por tipo de serviço.....	17
Tabela 7- Programas Orçamentários	19
Tabela 8 - Demandas por unidades internas do IPECE.....	19
Tabela 9 - Manifestações por Município de ocorrência.....	20
Tabela 10 - Índice de Resolubilidade	21
Tabela 11 - Tempo Médio de Respostas por Manifestações.....	22
Tabela 12 - Resultados da Pesquisa de Satisfação.....	23
Tabela 13 – Qualificação da Ouvidora	32

Quadros:

Quadro 1 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	23
---	----

Gráficos:

Gráfico 1 - Manifestações de Ouvidoria.....	12
Gráfico 2 - Total de manifestações por tipo.....	15
Gráfico 3 - Total de manifestações por unidade.....	20

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 2025, 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; Competência, comprometimento e senso de equipe; Compromisso com a sociedade e valorização do ser humano; Autonomia Técnica; Rigor científico e inovação. O IPECE tem como visão: Até 2031, consolidar-se como referência em inteligência pública e assessoramento estratégico ao Governo do Ceará, ampliando sua capacidade de produzir e disseminar conhecimento qualificado, inovador e orientado às políticas públicas efetivas e sustentáveis.

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 3.485/2020, 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. Destaca-se também a Instrução Normativa nº

01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do ouvidor setorial, a Instrução Normativa nº 02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual. Ainda no contexto de denúncias, destaca-se o Decreto nº 36.492/2025 que regulamenta sobre a proteção ao denunciante.

Destaca-se também a importância da Instrução Normativa CGE nº 01/2025, que define o código de ética do agente de ouvidoria no âmbito do sistema de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, dispositivo fundamental para assegurar que a atuação da Ouvidoria seja pautada pela ética, integridade, imparcialidade, transparência e respeito ao cidadão, fortalecendo a confiança da sociedade e a qualidade da gestão 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. OUVIDORIA EM DADOS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

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 01/01/2025 a 31/12/2025, da aba dados brutos e planilhas estatísticas.

3.1 Total de manifestações para o período

Durante o ano de 2025 a Ouvidoria Setorial do IPECE apresentou um aumento no número de demandas apresentado no ano anterior, recebendo um total de 15 registros válidos de manifestações (vale destacar que 16 registros foram invalidados). Quando comparado ao ano de 2024, que registrou um total

de 07 manifestações, nota-se que houve um aumento significativo de demandas. A tabela 01 abaixo ilustra essa variação.

Tabela 1 - Total de Manifestações por Período

Total de Manifestações em 2024	Total de Manifestações em 2025	Var. (%)
7	15	114,29

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

O quantitativo de demandas da Ouvidoria do IPECE para o ano de 2025 mais do que dobrou quando comparado com o ano anterior. 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.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Manifestações de Ouvidoria	11	56	53	39	8	7	15

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Entretanto observando a série histórica para os anos de 2019 a 2025, fica claro a mudança no quantitativo de demandas recebidas no período de ocorrência da pandemia de COVID 19. Esse fato é explicado pela participação do IPECE na construção de políticas sociais voltadas à redução dos danos sociais causados pela pandemia, 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 o 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.



Gráfico 1 - Manifestações de Ouvidoria

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Sendo assim, observando o comportamento das demandas de Ouvidoria observa-se que, após a amenização dos efeitos da pandemia, o IPECE manteve a média de registros, com exceção para o ano de 2025, que apresentou um aumento significativo quando comparado ao ano anterior. Como um dos fatores que justificam essa alteração pode-se mencionar a consolidação dos programas sociais, a ampla divulgação das informações, entre outros.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Durante o ano de 2025 a maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria do IPECE chegaram via internet. A tabela 02 demonstra os principais meios de entrada das demandas para o IPECE no ano de 2025.

Tabela 2 - Meio de Entrada

Meios	2025	Percentual (%)
Telefone 155	1	6,67
Cidadão on-line - Chat	1	6,67
Cidadão on-line Telegram	0	0
Telefone	0	0
Internet	12	80
Presencial	0	0
E-mail	1	6,67
Facebook	0	0
Carta	0	0
Reclame Aqui	0	0
consumidor.gov.br	0	0
Instagram	0	0
Governo Itinerante	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Sistema Legado	0	0
Twitter	0	0
Ceará App	0	0
Whatsapp	0	0
Google Ferramentas	0	0
Atendimento Virtual	0	0
Total	15	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Observa-se que a internet é o principal meio de entrada utilizado pelo cidadão. Destaca-se que, para o ano de 2024, foram implementados novos meio de entrada de demandas para o cidadão. Para o ano de 2025, 80% das demandas do IPECE chegaram por meio da internet, enquanto 6,67% chegaram por meio

da central 155, 6,67% chegaram por e-mail e, pela primeira vez, 6,67% chegaram pelo chat do cidadão online.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Para o ano de 2025, das 15 manifestações válidas, 13 foram classificadas como solicitações de serviços, representando 86,67% dos registros, 01 denúncia, representando 6,67%, e 01 sugestão, representando também 6,67% dos registros das demandas do ano.

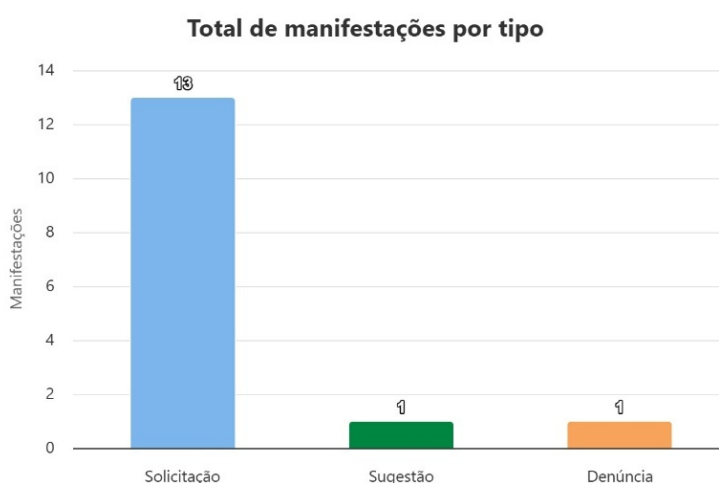


Gráfico 2 - Total de manifestações por tipo

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

A tabela 03 a seguir mostra a variação da tipologia das manifestações entre os anos de 2024 e 2025.

Tabela 3 - Tipologia de Manifestações

Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	4	0	-100
Solicitação	3	13	333,33
Denúncia	0	1	100
Sugestão	2	1	-50
Elogio	0	0	0
Total	7	15	114,29

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.4 Manifestações por Assunto

Comumente, os assuntos demandados pela Ouvidoria Setorial do IPECE tratam-se, em sua maioria, de solicitações de serviços, sobretudo de estudos e pesquisas realizadas pelo Instituto. Destaca-se aqui, 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 2025.

Tabela 4 – Manifestações por Assunto

	Assuntos	Quantidade	Percentual (%)
Solicitação	Solicitação de base cartográfica	5	33,33
	Demanda de estudos específicos	2	13,33
	Mapas temáticos	2	13,33
	Concurso público/seleção	1	6,67
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	6,67
	Sites institucionais	1	6,67
	Indicadores e dados temáticos	1	6,67
Denúncia	Contrato de locação de mão de obra terceirizada	1	6,67
Sugestão	Indicadores e dados temáticos	1	6,67
Total		15	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.5 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. Das 15 manifestações registradas, apenas 08 registraram subassunto.

A tabela 05 abaixo ilustra as manifestações que tiveram os subassuntos registrados.

Tabela 5 - Manifestações por Assunto/Sub-assunto

Assunto	Sub-assunto	Quantidade
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Descumprimento contratual	1
Sites institucionais	Atualização de conteúdo	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	1
Concurso público/seleção	Realização de concurso público/seleção	1
Mapas temáticos	Meio ambiente	1
Mapas temáticos	Limites e regionalizações	1
Indicadores e dados temáticos	Demografia	1
Indicadores e dados temáticos	Limites e regionalizações	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Como mencionado anteriormente, os assuntos mais demandados da Ouvidoria do IPECE correspondem aos produtos e estudos disponibilizados pelo Instituto.

3.6 Manifestações por tipo de serviço

Os principais serviços demandados pela Ouvidoria do IPECE no ano de 2025 foram a Base Cartográfica Digital, o Perfil Municipal, o Ceará em Mapas, o sistema IPECEDATA, os Limites Municipais do Estado do Ceará, o Mapa Básico Municipal. A tabela 06 abaixo mostra esta distribuição.

Tabela 6 - Manifestações por tipo de serviço

Serviço	Total
Consulta a Base Cartográfica Digital	5
Perfil Municipal	2
Consultar o Sistema IPECEDATA	1
Consultar os Limites Municipais do Estado do Ceará	1

Mapa Básico Municipal	1
Consultar o Ceará em Mapas	1
Não se aplica	4

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Destaca-se que é inserido “Não se aplica” no serviço quando a solicitação não está no hall de serviços disponibilizados pelo Instituto, como no caso das reclamações registradas, por exemplo. Para este ano, foram 04 manifestações com demandas onde “não se aplica” nenhum tipo de serviço disponibilizado pelo IPECE.

3.7 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 2025, a maior parte foi classificada no Planejamento E Orçamento Orientados Para Resultados, representando 80% das manifestações, o programa Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas representou 13,33% das

manifestações, e o programa Encargos gerais do Estado representou 6,67% das manifestações registradas. A tabela 07 a seguir mostra a distribuição das demandas de acordo com os programas estabelecidos no PPA 2024-2027.

Tabela 7- Programas Orçamentários

Programas	Total
Programa Planejamento e orçamento orientado para resultados	12
Programa Gestão e desenvolvimento Estratégico de Pessoas	2
Encargos gerais do Estado	1

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

3.8 Manifestações por Unidades Internas

As unidades do IPECE demandadas em relação às manifestações no ano de 2025, foram, na ordem de maior frequência: Gerência de Estatística Geografia e Informações (GEGIN), Gerência Administrativo Financeiro (GEAFI), Diretoria Geral (DIGER) e Ouvidoria.

Dentre as unidades que compõem o IPECE, a distribuição das manifestações ficou da seguinte forma: para a GEGIN foram 11 demandas, para a GEAFI foram 02 demandas, para DIGER e Ouvidoria foi um registro para cada. A tabela 08 (abaixo) resume os dados mencionados acima.

Tabela 8 - Demandas por unidades internas do IPECE

Unidade	Total	%
GEGIN	11	73,33
GEAFI	2	13,33
DIGER	1	6,67
OUVIDORIA	1	6,67

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.



Gráfico 3 - Total de manifestações por unidade

3.9 Manifestações por Município de Ocorrência

No que se diz respeito à distribuição espacial das demandas registradas na Ouvidoria do IPECE no ano de 2025, foram registradas demandas provenientes de Caucaia, Quixeramobim, Fortaleza, São Benedito e Tauá. A tabela 09 (abaixo) mostra a distribuição deste indicador para os municípios ano de 2025.

Tabela 9 - Manifestações por Município de ocorrência

Município	2025	Percentual %
Caucaia	3	20
Quixeramobim	3	20
Fortaleza	2	13,33
São Benedito	1	6,67
Tauá	1	6,67
Indefinido	5	33,33
Total	15	100

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Considerando os municípios registrados, 04 Regiões de Planejamento foram contempladas, sendo estas: Região Metropolitana de Fortaleza, Sertão

Central, Serra da Ibiapaba e Sertão dos Inhamuns. Destaca-se que, no ano de 2025, um terço das manifestações não tiveram registro no município, o que prejudica a mensuração do alcance da ouvidoria bem como sua distribuição geográfica.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

De acordo com o Decreto Estadual nº. 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 às informações consideradas públicas, bem como comunicar-se satisfatoriamente e de forma tempestiva, com a administração pública.

Destaca-se que a meta estabelecida no Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE é de 94%, na busca pela resposta com maior tempestividade possível. No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial do IPECE respondeu 100% de suas demandas dentro do prazo estabelecido, mantendo o padrão do ano anterior. As tabelas 10 e 11 ilustram este cenário.

Tabela 10 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade - 2024	Índice de Resolubilidade - 2025
	100%	100%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.1.1 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. Essa premissa está evidente nos números, quando pelo segundo ano consecutivo 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O Tempo médio das respostas das manifestações da Ouvidoria do IPECE no ano de 2025 foi de 6.93 dias, apresentando uma significativa redução quando comparado com o ano anterior. A tabela 12 abaixo demonstra o comparativo destes números.

Tabela 11 - Tempo Médio de Respostas por Manifestações

Tempo médio de resposta	Dias
Tempo Médio de Resposta 2024	9.42
Tempo Médio de Resposta 2025	6.93

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

A redução do tempo médio de resposta de 9.42 para 6.93 dias representa um ganho de eficiência de aproximadamente 26%, o que impacta diretamente na confiança do usuário. Responder em menos de uma semana fortalece a imagem da instituição, demonstra respeito ao tempo do cidadão e evita que problemas simples escalem para conflitos maiores apenas por falta de retorno.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Para o ano de 2025, o IPECE registrou apenas 03 pesquisas de satisfação dos usuários. Considerando os critérios estabelecidos pelo Sistema Estadual de Ouvidoria para o cálculo do índice de satisfação, são consideradas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que “4”. Das 03

pesquisas mencionadas acima, todas apresentaram a média de “3,75”, o que impossibilita o cálculo do índice.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Os valores encontrados na pesquisa de satisfação da Ouvidoria do IPECE para o ano de 2025 encontra-se descrito na planilha abaixo, retirada da Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 12 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,67
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,67
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,33
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	2,33
Média das notas	3,5
Índice de Satisfação:	0*

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Conforme já dito anteriormente, não foi possível calcular o índice de satisfação pois a média das respostas às pesquisas de satisfação não alcançaram o valor de 4.

4.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

A análise dos dados referentes à expectativa do cidadão com os serviços da Ouvidoria, para o ano de 2025, obteve-se um resultado negativo. Esse resultado evidencia que a experiência vivenciada ficou abaixo do esperado, sinalizando um descompasso entre a expectativa inicial do cidadão e a percepção final do serviço recebido.

Para reverter esse cenário e atender a expectativa do cidadão quanto aos serviços prestados, a Ouvidoria do IPECE deve investir no aprimoramento da comunicação com o usuário, monitorar sistematicamente os principais pontos de

insatisfação identificados nas manifestações e adotar ações corretivas e preventivas, com retorno transparente ao cidadão sobre as providências adotadas. Essas medidas contribuem para alinhar expectativas, aumentar a confiança institucional e elevar a percepção de qualidade dos serviços oferecidos.

Quadro 1 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
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:	3,67
Índice de Expectativa:	-8,25%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

O Índice de Resolutividade evidencia que, na percepção do cidadão, a Ouvidoria ainda enfrenta desafios quanto à solução integral das demandas recebidas. Das três pesquisas respondidas, duas manifestações (66,67%) foram consideradas atendidas apenas parcialmente, enquanto uma (33,33%) foi avaliada como não atendida. Não houve registro de demandas plenamente resolvidas, o que indica a necessidade de aprimorar os fluxos de encaminhamento, o acompanhamento das respostas e a efetividade das providências adotadas, de modo a aumentar a capacidade de resolução completa das solicitações apresentadas pelos cidadãos.

Índice de resolutividade	Resultado	Índice
Sim	0	0,00%
Não	1	33,33%
Parcialmente	2	66,67%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

Cabe destacar, contudo, que esse resultado também deve ser analisado à luz do comportamento típico dos usuários de serviços públicos, uma vez que, tradicionalmente, as pessoas tendem a se manifestar e responder às pesquisas de avaliação principalmente quando estão insatisfeitas ou frustradas com o atendimento recebido. Esse viés de participação pode influenciar a percepção dos indicadores, levando a avaliações mais negativas do que a média real do serviço prestado. Ainda assim, essas manifestações são valiosas, pois evidenciam pontos críticos que demandam atenção da Ouvidoria e servem como subsídio para o aprimoramento contínuo dos processos, da comunicação e da capacidade de resposta às demandas da população.

4.2.4 Total de respondentes

Total de respondentes	Resultado
2024	1
2025	3

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

No que se refere à participação dos usuários nas pesquisas de satisfação, observa-se uma evolução positiva no último ano. Em 2024, apenas um usuário da Ouvidoria respondeu ao instrumento de avaliação, enquanto em 2025 esse número aumentou para três respondentes. Embora o quantitativo ainda seja reduzido, esse crescimento é significativo, pois indica maior adesão dos cidadãos aos mecanismos de avaliação e sinaliza um aumento da confiança na Ouvidoria como canal legítimo de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos. Esse avanço reforça a importância de continuar estimulando a participação social e a cultura de avaliação, ampliando gradualmente a base de respondentes.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Em análise mais abrangente, observa-se que o IPECE apresentou bons indicadores, como o índice de resolatividade e o tempo médio de respostas. Para o ano de 2025, nota-se uma queda na percepção do usuário quanto à resposta

recebida. É importante destacar que, ao analisar os indicadores de satisfação, observa-se que o descontentamento do usuário decorre da natureza da resposta e não do atendimento prestado. Identificou-se que a demanda pleiteava ações que fogem às atribuições institucionais do IPECE, tornando o atendimento impossível por limitações legais de competência. Portanto, a nota baixa reflete a frustração do cidadão diante de um impedimento jurídico/administrativo, e não uma falha na prestação de serviço da unidade de Ouvidoria, que seguiu todos os ritos de transparência e orientação.

Para tentar mitigar essa quebra na percepção do cidadão com a instituição Ouvidoria, o IPECE pretende utilizar técnicas que auxiliem a compreensão do cidadão quanto às competências institucionais e as limitações no atendimento, focando em respostas ainda mais objetivas e claras quanto às possibilidades de atendimento do que está sendo solicitado.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 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.

Sendo assim, as principais demandas correspondem à solicitações de dados, estudos e bases cartográficas, mantendo o padrão do Instituto.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Mantendo o padrão dos anos anteriores (exceto o período de forte influência da pandemia de Covid 19), as principais manifestações registradas na Ouvidoria do IPECE são solicitações. No que diz respeito ao assunto destas solicitações, nota-se uma maior recorrência na solicitação de base cartográfica.

Este fator é explicado pela própria natureza do Instituto, que tem como uma de suas atribuições institucionais a gestão e o desenvolvimento das bases cartográficas do Estado do Ceará.

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

Considerando as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IPECE para o ano de 2025, observou-se uma distribuição relativamente equilibrada entre questões administrativas internas e demandas finalísticas do órgão.

No que corresponde as manifestações voltadas às questões finalísticas, como por exemplo "Mapas temáticos" (meio ambiente, limites e regionalizações) e "Indicadores e dados temáticos" (demografia e regionalizações), cabe ao IPECE reforçar ainda mais sua transparência ativa, de modo que o cidadão encontre mais facilmente os produtos disponibilizados no sítio institucional.

No que corresponde às demandas de natureza administrativo/estrutural, como "descumprimento de contratos terceirizados, atualização de sites, estrutura física (estacionamento/caixa eletrônico) e concursos públicos", cabe à Ouvidoria um acompanhamento próximo aos setores diretamente envolvidos como forma de prestar informações claras sobre as providências que podem ser tomadas pelo Instituto. Sendo assim, considerando o cenário do ano de 2025, 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. Por exemplo, muitas demandas recebidas pelo IPECE correspondem à solicitação

de dados e indicadores. Alguns destes indicadores quando não constam no IPECEDATA (plataforma web utilizada como forma de disponibilizar o banco de dados do IPECE para a sociedade), e há possibilidade de acesso, o instituto implementa a plataforma após a demanda de Ouvidoria, constatando a importância deste canal de comunicação do poder público com a sociedade.

Sendo assim, ao integrar as demandas da sociedade ao seu fluxo de trabalho por meio da Ouvidoria, o IPECE reafirma seu compromisso com a governança participativa, utilizando a escuta ativa para converter a expectativa do cidadão em políticas de dados mais precisas e acessíveis.

7. SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base nas análises de desempenho e no perfil das manifestações recebidas, a Ouvidoria do IPECE apresenta algumas sugestões de melhoria, sobretudo para elevar o índice de satisfação dos usuários e otimizar a gestão institucional. No que corresponde ao encaminhamento das demandas voltadas às questões finalísticas, sugere-se que seja ampliado o fortalecimento da transparência ativa, buscando reforçar a inclusão de dados e indicadores no IPECEDATA sempre que uma demanda de Ouvidoria revelar uma lacuna de informação pública recorrente.

No que corresponde à gestão da Rede de Ouvidorias, e os problemas que correspondem à avaliação do instituto Ouvidoria, sugere-se que seja feito um desmembramento das pesquisas de satisfação, separando a avaliação do "atendimento da Ouvidoria" da avaliação do "desfecho da demanda", permitindo identificar se a insatisfação do cidadão é com o processo (atendimento da ouvidoria em si) ou com a impossibilidade legal de atendimento da demanda pelo órgão.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO IPECE

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 2025, 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.

9. 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, data da última assinatura digital

.....
Rafaela Martins Leite Monteiro
Ouvidora Setorial do IPECE

.....
Alfredo José Pessoa de Oliveira
Diretor Geral do IPECE

8. – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Esse espaço será destinado para a ouvidoria apresentar as ações e atividades realizadas referentes ao cumprimento dos seguintes requisitos e variáveis: 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstas na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

TÓPICO 01. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

Realizar ações estratégicas voltadas ao aprimoramento da participação social e ao fortalecimento da Ouvidoria do IPECE é fundamental para ampliar o diálogo entre a instituição e a sociedade, promovendo maior transparência, escuta ativa e melhoria contínua dos serviços prestados. Nesse contexto, a Ouvidoria do Instituto adota da linguagem simples como uma prática essencial para tornar as informações mais acessíveis, facilitando a compreensão por parte dos cidadãos e incentivando sua participação de forma mais consciente e qualificada. Ao investir em comunicações claras, objetivas e inclusivas, a Ouvidoria contribui para reduzir barreiras de entendimento, fortalecer a confiança institucional e estimular o engajamento social nos processos de avaliação e aperfeiçoamento das políticas públicas.

TÓPICO 04: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA OUVIDORA

A qualificação profissional do ouvidor é fundamental para o fortalecimento e a efetividade das atividades de ouvidoria, uma vez que a realização de cursos e a participação em eventos da área contribuem para a atualização constante de conhecimentos, o aprimoramento de competências técnicas e o alinhamento às boas práticas e normativas vigentes. A realização de capacitações favorece uma atuação mais ética, eficiente e humanizada, ampliando a capacidade de análise das demandas dos cidadãos e fortalecendo a credibilidade da instituição junto à sociedade.

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, bem como realizar cursos e formações, também como uma maneira de aperfeiçoar a qualidade e a eficácia das ações e serviços prestados. Destaca-se que a Ouvidoria do IPECE esteve presente em todas as reuniões da Rede de Ouvidorias organizadas pela CGE no ano de 2025. A tabela abaixo demonstra as atividades nas quais a Ouvidoria do IPECE participou no ano de 2025.

Tabela 13 – Qualificação da Ouvidora

Capacitação ou Evento	Organização/Local	Período	Carga Horária
Gestão de Ouvidoria	Maio/2024	Presencial	45h/aula
Código de Ética dos agentes de Ouvidoria	Julho/2025	Presencial	9h/aula
Qualidade nas respostas de Ouvidoria	Julho/2025	Online	9h/aula
Tratamento e técnicas aplicadas nas denúncias de Ouvidoria	Outubro/2025	Presencial	24h/aula
Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria 2025	Novembro/2025	Virtual	3h/aula

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente.

TÓPICO 05. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O IPECE não instituiu a implementação de relatórios periódicos junto à gestão. A não realização desta prática justifica-se pela baixa demanda de manifestações do Instituto. Entretanto, visando manter a plena conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, que dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria, e orienta a prática contínua de elaboração e apresentação de relatórios periódicos como instrumento de apoio à gestão e ao aprimoramento dos serviços prestados, para o ano de 2026, o IPECE irá implementar tal prática.

TÓPICO 7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidora do IPECE acumula as funções de Ouvidoria com a gestão da Gerência de Estatística, Geografia e Informações, o que permite que uma integração intensa entre o setor mais demandando no âmbito da Ouvidoria com a área técnica. Entretanto, cabe destacar a importância de sensibilizar todas as áreas sobre a importância do canal da Ouvidoria para o contato com a sociedade e a gestão pública.

TÓPICO 08: REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A Ouvidoria do IPECE participou do Seminário APRECE novos gestores 2025, realizado no Centro de Eventos do Ceará, no dia 28/01/2025. O papel do IPECE no referido Seminário foi estratégico para aproximar a ciência de dados das novas gestões municipais. A Ouvidoria Ativa atuou como a principal ponte nesse diálogo. A participação da Ouvidoria do IPECE teve como foco o acolhimento e a orientação técnica dos prefeitos, secretários e técnicos que iniciam seus mandatos. Mais do que um canal de reclamações, a Ouvidoria se posicionou como uma ferramenta de transparência e suporte consultivo.



TÓPICO 09: REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A avaliação dos serviços públicos constitui uma ferramenta estratégica para analisar como esses serviços são prestados, evidenciar seus aspectos positivos e identificar oportunidades de melhoria. Esse processo subsidia a atuação da gestão pública, permitindo decisões mais qualificadas, com foco em uma gestão mais humanizada e sintonizada com as reais demandas da população.

O IPECE participa, em parceria com a CGE, dos processos de avaliação de diversos serviços prestados pelo Governo do Estado, visando com isso captar a percepção do cidadão sobre os serviços e políticas que estão sendo entregues.

Alguns exemplos das pesquisas nas quais o IPECE participou no ano de 2025 foi a avaliação da opinião do cidadão sobre as Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs)

(https://cearatr transparente.ce.gov.br/attachments/7587cac91d04ab229d793f9f322ce0332648705e/store/54367844851ee5968d5111f84db114b3702e6d01777002c0295cce2b6bd4/Relatorio_Cozinha_Solid_ria_Vers_o_Final.pdf), do

Cartão Ceará sem Fome
(https://cearatr transparente.ce.gov.br/attachments/13c68451f8a04c3642a712054f48ff016e7e0eb4/store/85a278a02ea78cddbfa028970f52ec4e24cd47bdc92b822588446e9c99fc/Relatorio_Cartao_Ceara_Sem_Fome_vers_o_final.pdf),

ambos no âmbito do Programa Ceará sem Fome. O IPECE também participou da pesquisa da avaliação da qualidade da merenda escolar, entretanto o relatório da referida pesquisa ainda está em fase de elaboração.