



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Período: 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018

CSE, Recebido em
22/02/19, às 11:24
Área Compliance.

EXPEDIENTE

CORPO GESTOR

- **Secretário do Desenvolvimento Agrário :**
Francisco de Assis Diniz
- **Secretário Executivo do Desenvolvimento Agrário :**
Wilson Vasconcelos Brandão Júnior
- **Secretário do Planejamento e Gestão Interna do Desenvolvimento Agrário :**
José Leite Gonçalves Cruz
- **Ouvidor :**
Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo
- **Ouvidor Substituto :**
Francisco Antônio Siqueira Campos
- **Colaborador :**
Giovanni Santos Dumont Uchoa

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições regimentais da Ouvidoria Geral do Estado dispostas em Leis e Decretos do Governo do Estado do Ceará. As ouvidorias setoriais estão cada vez mais presentes nas entidades públicas do Estado que prestam serviços à população e representam, antes de tudo, uma oportunidade para o exercício da cidadania.

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua na busca de soluções efetivas” cuja missão é assegurar um canal de manifestação e representação dos cidadãos para ágil resolução, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada das gestões das organizações” (Maria Inês Fornazaro, Cidadania e Ética na Ouvidoria – 2013).

São muitos os conceitos acadêmicos e filosóficos para o termo ouvidoria, grande parte voltada ao sentido de predicado, de qualidade, de estado. Entretanto, o trabalho diário em uma ouvidoria setorial transcende o significado limitado de um mero estado: é constante ação, reação e reflexão. Praticar ouvidoria é ouvir, agir e refletir sobre o que se ouviu para responder, satisfazer e aprimorar a missão institucional.

A ouvidoria setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA vem se fortalecendo institucionalmente através dos anos, tornando-se importante canal de comunicação para seu público externo e as Unidades Administrativas que compõem o órgão na busca da satisfação de seus demandantes e no aprimoramento da gestão institucional a que se dirige.

Em 24 de julho de 1997, a Ouvidoria Geral do Estado, cria o Ouvidor da Casa com o propósito de buscar a excelência do atendimento aos cidadãos usuários dos serviços públicos. A partir daí surge a Rede de Ouvidores, distribuída pelas instituições governamentais do Estado do Ceará.

Nessa mesma época, é criada a Ouvidoria e Mediação de Conflitos – OUMEC, dentro da estrutura organizacional da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, estando diretamente ligada ao Gestor da pasta (Decreto N° 31.410), atuando na defesa dos direitos e interesses de seus demandantes.

Faz-se mister ressaltar que a missão da SDA é promover o desenvolvimento rural sustentável do Estado do Ceará, com ênfase nos agricultores e agricultoras familiares, com participação, inclusão e justiça social.

O presente relatório está estruturado em nove capítulos em que são apresentadas as atividades na Ouvidoria Setorial durante o exercício 2018, destacando-se o índice de Resolubilidade das manifestações, alcançando um percentual de 85,58 %, superando àquele apresentado no Relatório de 2017.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

A ouvidoria setorial da SDA, baseado no que foi apurado pelo E-Pasf (Comissão) e que consta no Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2017 em suas considerações e recomendações, tem observado os prazos para divulgação dos canais de acesso, melhorias no processo de tratamento e apuração das manifestações elevando assim o Índice de satisfação dos cidadãos demandantes.

No período correspondente ao Relatório de Gestão de Ouvidoria (2017), a Secretaria do Desenvolvimento Agrário passou por reformas na estrutura de sua sede realizando reformas, atingindo sobremaneira a sala ocupada pela Setorial. A partir de março esta deverá ocupar uma outra sala no andar térreo da sede da instituição.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

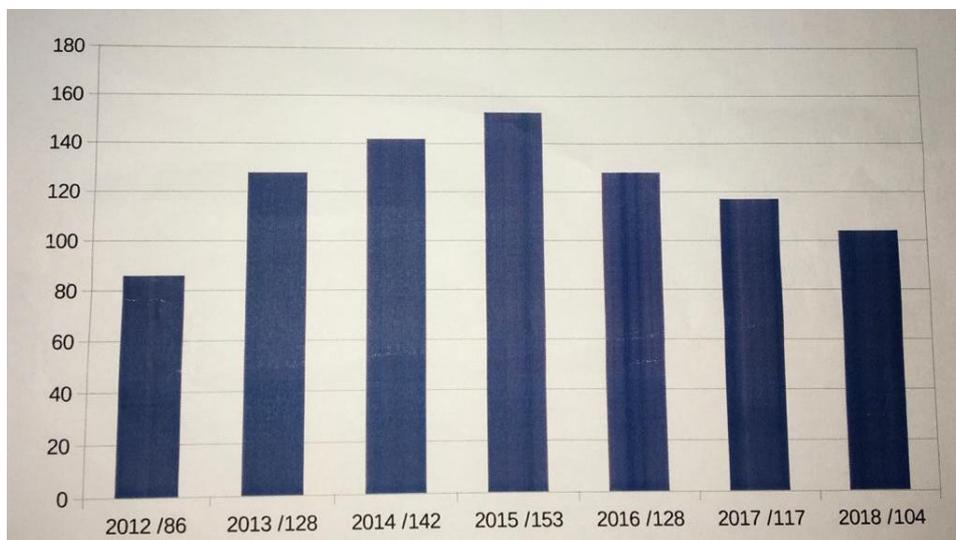
3.1 – Ouvidoria em Números :

Ouvidoria em números é parte integrante deste relatório , que visa tornar público as atividades desenvolvidas pelo órgão, por sua Setorial.

A partir dos dados coletados, estes são apresentados em gráficos e tabelas que demonstram os perfis das demandas recepcionadas durante o período (01/01/2018 à 31/12/2018), os encaminhamentos realizados e o perfil de seu público., Pretendem com isso ser um instrumento de análise e de transparência das atividades desenvolvidas por sua Ouvidoria..

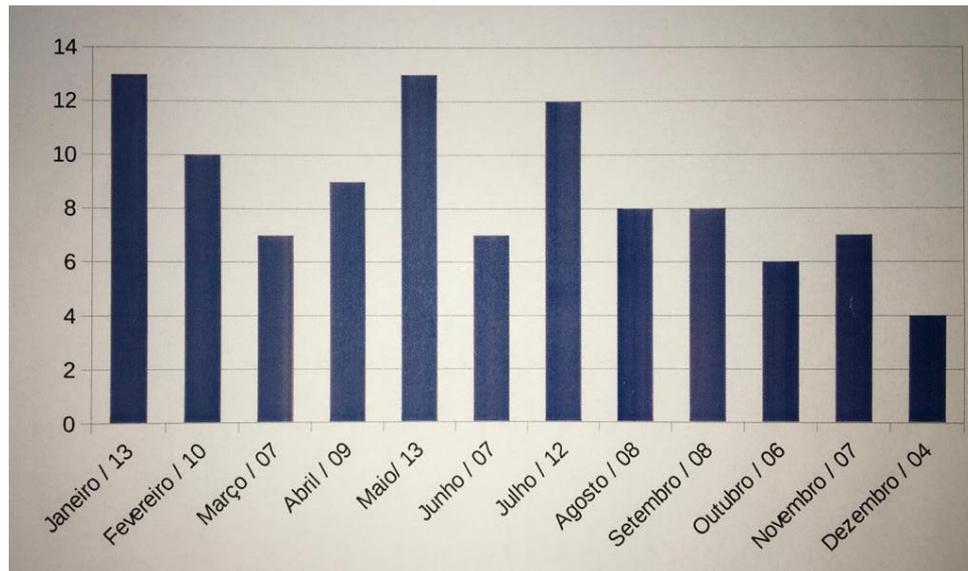
3.1.1. Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Período – 2012 a 2017



Nota-se que ocorreu uma pequena involução em 2018 com relação ao mesmo período do ano de 2017, algo de 8,57%. No ano de 2018 ocorreram manifestações mais pontuais, segmentadas principalmente no fator climático

Gráfico de Manifestação Mensal



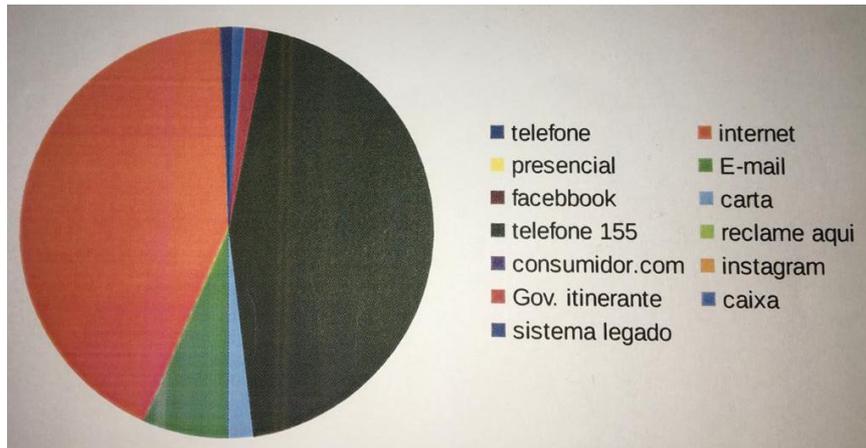
Os meses de janeiro, maio e julho apresentaram as maiores demandas, devido dúvidas de começo de ano (janeiro), e os meses de expectativas das chuvas no estado do Ceará. O mês de Dezembro teve o pior desempenho.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Meio de Entrada

Meio de Entrada	2017	2018	%Variação (+) (-)
Telefone	01	01	00
Internet	58	45	-22,4%
Presencial	00	00	00
E-mail	04	07	+75%
Facebook	06	00	-100%
Carta	00	02	+100%
Telefone 155	46	47	+2,17%
Reclame Aqui	00	00	00
Consumidor.com.br	00	00	00
Instagram	00	00	00

Governo Itinerante	02	02	00
Caixa de Sugestão	00	00	00
Sistema Legado	00	00	00
Total	117	104	-11,11%



Os principais canais de entrada são telefone155, internet e E-mail. Em comparação dos períodos analisados, houve involução com relação a internet, sobre o telefone 155 uma pequena evolução, como houve também evolução em se tratando de E-mail. No quadro geral ocorreram variações normais para os períodos.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	43	50	+16,27%
Solicitação de Serviço	47	40	-14,89%
Denúncia	18	08	-55,55%
Elogio	04	00	-100%
Sugestão	05	06	+20%
Crítica	00	00	00
Total	117	104	-11,11%

Na comparação por tipo de manifestação os grupos de tipificação foram bem variados. Citando por insatisfação do cidadão tem uma pequena involução no item reclamação, porém quando se refere ao item denúncia houve significativa

evolução, no critério crítica não houve variação. Quanto a contribuição do cidadão no critério de solicitação de serviço houve ligeira involução, no critério elogio houve uma variação muito grande e no critério sugestão pouca variação.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	*Insatisfação com o atendimento do serviço prestado pelo órgão	05
	*abastecimento de água e esgotamento sanitário	04
	*cessão de imóvel /terreno públicos	04
	*Conduta inadequada do servidor	03
	*Projeto São José	02
Solicitação de Serviço	*Ações e programas de combate à seca/ Estiagem	03
	*Perfuração de poços	03
	*Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	03
	*Procedimentos e orientações para solicitação de informação	02
	*Investimentos em programas / Projetos Governamentais	02
Denúncia	*Irregularidades em processo de seleção	03
	*Uso indevido de veículo oficial	02
	*Desvio de recursos públicos	01

	*Agricultura familiar	01
	*Nepotismo	01
Crítica	* Nenhuma	00
Sugestão	*Programa de aquisição de alimentos	02
	*Projeto básico de usina de dessalinização	01
	Concurso público	01
	*Agricultura familiar	01
	*Mídias sociais do Governo do Estado	01
Elogio	*nenhum	0

Os assuntos insatisfação com o atendimento,abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural e cessão de imóvel foram os mais requisitados devido a grande abrangência e atuação da Secretaria do Desenvolvimento Agrário. Os outros assuntos citados estão dentro do esperado.

3.1.4.1 Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural		07
Insatisfação com o atendimento / serviço prestado pelo órgão		05
Projeto São José		04
Uso indevido de veículo oficial		04
Cessão de imóvel / terreno público		04

Nota-se que no ano de 2018 o inverno foi muito irregular, por isso o assunto de abastecimento de água se sobressai sobre os demais, causando demandas para insatisfação com o atendimento e os projetos oriundos desta secretaria.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

A Secretaria de Desenvolvimento Agrário tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da agricultura e pecuária do Estado, com ênfase na agricultura familiar, contribuindo para a melhoria da vida da população cearense, com atuação em todas as 14 regiões de planejamento do Estado, contribuindo em 04 eixos Estratégicos de Governo, 05 Temas Estratégicos e executando 05 Programas, conforme descrito abaixo:

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

PROGRAMA : Gestão e Manutenção dos Órgãos / Entidade

A SDA deu continuidade na melhoria das suas instalações, o que levou a modernizar a sua estrutura com desenho de novos "lay out", adotando medidas preventivas de manutenção a fim de garantir pleno funcionamento de suas atividades em ambiente seguro, saudável e funcional.

Paralelamente na melhoria da sua estrutura modernizada e edificadas foram feitas melhorias nos procedimentos administrativos, especialmente no que se refere ao trâmite de processos, definição clara das atividades de cada área, de forma a atingir a missão da SDA que prioriza o atendimento aos agricultores familiares.

Reclamação - registros

Conduta inadequada do servidor	03
Nepotismo	03

Solicitação de Serviço - registros

Concurso público	02
Cessão de imóvel/ terreno público	03

Denúncia - registros

Irregularidades em processo de seleção	02
Uso indevido de carro oficial	02

Sugestão - registros

	0 0
--	--------

Elogio – registros

Elogio ao Dirigente / secretário do órgão	01
---	----

Crítica – 05 registros

	00
--	----

Eixo Governamental Ceará Acolhedor

Tema: Inclusão Social e Direitos Humanos

PROGRAMA: Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável e Solidário

O programa tem como objetivo contribuir com a redução das desigualdades regionais e nas formulações de políticas públicas, que atendam as diversidades territoriais, nas dimensões socioeconômicas e de infraestrutura necessária ao desenvolvimento sustentável e solidário, tendo como público-alvo agricultores (as) familiares e povos e comunidades tradicionais e suas representações.

Contendo as iniciativas prioritárias com as seguintes realizações no ano de 2018: Promoção do acesso à terra com o financiamento de 02 imóveis rurais em uma área total de 476,03hectares, beneficiando 20 famílias, nos municípios de Quixeramobim e Aracoiaba, envolvendo recursos do Governo Federal no valor total de R\$ 997.710,00;

- Implantação de 44 Subprojetos de Investimentos Comunitários – SIC's, beneficiando 253 famílias, contemplando 21 unidades produtivas (Imóveis) em 16 municípios localizados em 09 regiões, aportando R\$ 2.092.289,10 oriundos do orçamento da União;
- Emissão de 13.791 Títulos de Domínio de imóveis rurais pelo Programa de Regularização Fundiária , já tendo sido entregues 12.454 aos detentores, de 105 municípios distribuídos nas 14 regiões administrativas, estando aptos a entregar, em razão dos trabalhos realizados, 13.607 títulos;
- Georreferenciamento e cadastramento de 6.256 imóveis rurais em 05 municípios na região do Vale do Jaguaribe e Centro Sul;
- Acompanhamento técnico-social em 198 áreas de assentamentos e reassentamentos nas 14 regiões administrativas do estado, beneficiando: 339 famílias com emissão de declarações/anuências para promoção do acesso a políticas públicas sociais e econômicas; e, 459 famílias com emissão de Declarações de Aptidão ao PRONAF para acesso a políticas de crédito agrícola;

- Acompanhamento de 206 famílias assentadas no processo de desbloqueio cadastral junto ao Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA e liberação do Tribunal de Contas da União - TCU, já tendo sido aprovados 109 desbloqueios cadastrais em 33 assentamentos distribuídos em 19 municípios; Elaboração de 22 Cadastros Ambientais Rurais – CAR de assentamentos rurais, em 16 municípios, beneficiando 300 famílias assentadas;
- Acompanhamento, vistoria e avaliação de 18 áreas de conflito agrário distribuídos em 12 municípios;
- Aquisição de 01 imóvel rural a destinar-se a manutenção produtiva de 14 famílias, das 120 impactadas, pela construção da Barragem do Figueiredo no município de Iracema, no montante de R\$ 401.091,62;
- Aquisição da área social do imóvel rural Fazenda Uruanan no município de Chorozinho, que beneficiará 595 famílias associado à aquisição do restante da propriedade pelo Programa Nacional de Crédito Fundiário - PNCF, no montante de R\$ 2.144.374,93;
- Acompanhamento operacional junto a 19 associações de assentamentos de compra de terra para quitação de dívidas de 19 imóveis rurais vinculados ao Projeto São José - Ação Fundiária e Programa Cédula da Terra.

TEMA: Segurança Alimentar e Nutricional

PROGRAMA : Programa da Segurança Alimentar e Nutricional

O programa tem como objetivo principal contribuir para a garantia da segurança alimentar e nutricional da população, priorizando os grupos com vulnerabilidade social, com o acesso a alimentos em qualidade e quantidade satisfatória, tendo como público-alvo agricultores (as) familiares e povos e comunidades tradicionais e suas representações, beneficiários do PAA, leite fome zero, entidades filantrópicas, consumidores de produtos hortifrutigranjeiros, estudantes das escolas públicas.

Contendo as iniciativas prioritárias com as seguintes realizações no ano de 2018:

- Adesões ao garantia safra de 200.395 agricultores familiares, em 178 municípios, dos quais 8.474 agricultores já estão recebendo os benefícios, contemplados com R\$ 850,00 cada em 05 parcelas de R\$ 170,00, aportando no ano o valor total de R\$ 20.440.290,00;
- Implantação de 10 cisternas de enxurrada, para promoção de acesso à água para produção de alimentos, em 03 municípios, beneficiando 10 famílias, com investimento no montante de R\$ 117.747,10;
- Aquisição e distribuição de 9,46 milhões de litros de leite bovino e 350,6 mil litros de leite caprino oriundo de 1.829 produtores familiares, por meio do Programa de

- Aquisição de Alimentos na modalidade Incentivo à Produção e Consumo de Leite (PAA - Leite), beneficiando 426.471 pessoas em 1.927 entidades socioassistenciais;
- Aquisição de 978,47 toneladas de alimentos de agricultores familiares envolvendo recursos no valor de R\$ 55,54 milhões, beneficiando com a distribuição a 498.241 pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional em 106 municípios.

Reclamação - registros

Seguro safra	05
Programa de Aquisição de alimentos	02
Garantia safra	03

Solicitação de Serviço - registros

Apoio/ orientação no planejamento da produção agrícola	02
Ações e programas de combate à seca e estiagem	04

Denúncia - registros

Programa do leite	02
-------------------	----

Sugestão - registros

	00
--	----

Elogio - 20 registros

	00
--	----

Crítica - 08 registros

	00
--	----

Eixo Governamental Ceará de Oportunidades

TEMA: Agricultura Familiar e Agronegócio

PROGRAMA: Desenvolvimento da Agricultura Familiares

O Programa tem como objetivo principal incentivar o aumento da produtividade nas atividades econômicas da agropecuária de base familiar, garantindo um desenvolvimento econômico sustentável, solidário e competitivo, tendo como público-alvo: agricultores (as) familiares e povos e comunidades tradicionais e suas representações.

Este programa possui as seguintes iniciativas prioritárias cujo desempenho físico de seus produtos principais pode ser observado nas ações realizadas no ano de 2018:

- Distribuição de: 3.023,127 toneladas de sementes de milho, feijão, sorgo forrageiro e mamona; 369.788 mudas de cajueiro precoce e outras frutíferas (acerola,

cajá, goiaba, manga e umbú cajá); 161.445 mudas de essências florestais; 3.766 m³ de maniva semente e 6,3 milhões de raquetes de palma forrageira, beneficiando a 152.273 agricultores familiares em todo o Estado;

- Assistência técnica a 63 projetos mandala beneficiando 189 produtores em 44 municípios, contribuindo para o processo de adoção e difusão de tecnologias alternativas adaptadas, desenvolvimento das potencialidades de irrigação produção e produtividade, manejo adequado do solo e geração de renda, agregação de valor e segurança alimentar;
- Realização de 08 cursos de capacitação no sistema de produção mandala de 80h/aula em 02 módulos, beneficiando a 58 produtores familiares;
- Acompanhamento e assistência técnica a 600 produtores em 24 agroindústrias de beneficiamento da mandioca em 16 municípios, contribuindo com a melhoria da qualidade da farinha produzida garantindo mercado consolidado para a agricultura familiar, aumentando a geração de emprego e renda dos agricultores familiares, contribuindo também para o aumento da reserva alimentar da pecuária cearense;
- Apoio à estruturação física das cadeias produtivas da pecuária, com repasse de recurso no valor de 2,7 Milhões para implantação de cinco abatedouros nos municípios de Quixeré, Pereiro, Marco, Quixelô e Uruoca, com capacidade unitária de abater 750 animais/semana;
- Comercialização de 634.847,41 em toneladas de produtos hortigranjeiros nos entrepostos da CEASA/CE (Maracanaú, Tianguá e Cariri). Sendo o estado do Ceará responsável por 46,9% das mercadorias computadas nos entrepostos gerais, enquanto os outros Estados participaram com 53,1% do total comercializado ;
- Incentivo ao aumento da produtividade nas atividades econômicas da agropecuária de base familiar, com a distribuição de 5.745 matrizes e 383 reprodutores caprinos, beneficiando 383 produtores em 29 municípios;
- Distribuição e acompanhamento de 14.308 colmeias para 625 produtores com a previsão de produção de até 288 toneladas/ano de mel em 20 municípios;
- Acompanhamento e assistência técnica a 330 produtores beneficiados com a implantação de 330 galinheiros, beneficiando com a entrega de 39.600 pintos em 21 municípios;
- Acompanhamento e assistência técnica a 2.652 produtores beneficiados com 221 tanques de resfriamento de leite, 90 *kit's* de inseminação e 40 ensiladeiras em 58 municípios;
- Assistência técnica e extensão rural à 43.829 produtores familiares nas diversas atividades da cadeia produtiva da agropecuária, reconhecida na divulgação da excelente performance da atividade da pecuária nos seis anos de seca (2012-2016) de acordo com o censo agropecuário em 2018, período 2006-2016 onde visualiza-se claramente o aumento da resiliência dos nossos produtores às variabilidades do clima e a evolução da taxa de crescimento do rebanho ovino em 11,9 %, caprino 10,7% e a

produção do leite em 14,4 %. Os resultados mostram as eficiências das políticas públicas governamentais e os devidos êxitos das diversas instituições na sua execução onde dentre elas destaca-se a Ematerce (Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará);

- Realização de capacitações através de intercâmbios, seminários, oficinas, excursões, cursos, dias de campo e encontros envolvendo 2.851 produtores e 158 técnicos;
- Manutenção de 08 postos de classificação em 05 regiões do Estado do Ceará, com a classificação de 1.112.531,32 toneladas de produtos vegetais (trigo, algodão em pluma, arroz, feijão, alho entre outros), oriundos do mercado interno e de importação com a emissão de 132.728 documentos de Certificado de Classificação gerando uma arrecadação de R\$ 1.433.317,28, contribuindo para a garantia da segurança alimentar;
- Realização de 408 análises de sementes representando 3.999,28 toneladas de sementes para o Projeto Hora de Plantar;
- Assistência técnica a 330 agricultores do complexo Hidroagrícola do Castanhão (Mandacaru, Alagamar e Curupati), nos municípios de Alto Santo e Jaguaribara;
- Instalação de 25 *kit's* de irrigação localizada beneficiando o mesmo número de produtores em 12 municípios;
- Implantação 03 projetos produtivos de fruticultura irrigada, 03 de forragicultura irrigada e 07 de quintais produtivos atendendo a 13 produtores assentados em área de reforma agrária;
- Apoio ao desenvolvimento de culturas oleaginosas com assistência técnica e suporte à comercialização beneficiando 640 produtores distribuídos em 13 municípios.

TEMA: Trabalho e Renda

PROGRAMA : Inclusão Econômica e Enfrentamento à Pobreza Rural

O Programa tem como objetivo principal viabilizar o acesso à estrutura básica produtiva para desenvolvimento de negócios rurais e acesso aos mercados, gerando oportunidades de trabalho e renda, buscando a permanência das famílias no campo, tendo como público-alvo: Agricultores (as) Familiares e Povos e Comunidades Tradicionais e suas representações.

Contendo as iniciativas prioritárias com as seguintes realizações no ano de 2018:

- Implantação de 180 Projetos de mecanização agrícola de convivência com o semiárido beneficiando 13.492 famílias de agricultores (as), através do Projeto São José em 52 municípios no valor de R\$ 22,28 milhões;

- Implantação de 66 projetos produtivos (mandioca, apicultura, carnicultura, cajucultura, avicultura, ovinocaprinocultura), beneficiando 1.822 famílias de agricultores familiares em 34 municípios;
- Implantação de 38 projetos produtivos para as comunidades tradicionais (indígenas, pescadores artesanais e quilombolas), contemplando as atividades de: pesca artesanal, avicultura, apicultura, artesanato, caprinocultura, horticultura e agroindústria, beneficiando 1.613 famílias com aplicação de R\$ 2,135 milhões
- Realização de 277 eventos de capacitação dentre eles: oficina; curso; missão técnica; seminário e dia de campo, voltados aos agricultores familiares beneficiados pelo Projeto São José III, para 372 técnicos e 3.984 agricultores;
- Elaboração de 588 projetos produtivos em 31 municípios com os menores Índices de Desenvolvimento Humano - IDH, área de abrangência do Projeto Paulo Freire, beneficiando diretamente 17.606 famílias de agricultores familiares pobres e extremamente pobres, nas atividades de: avicultura, caprinocultura, ovinocultura, mandioca, fruticultura, suinocultura, apicultura, quintais produtivos, biodigestores, reúso de água cinza, olericultura, artesanato, beneficiamento, entre outras, destes projetos elaborados encontra-se em execução 526 convênios, no valor liberado de R\$ 40.383.847,82;
- Execução de assessoria técnica contínua a 23.195 famílias agricultoras em 600 comunidades de 31 municípios da área de atuação do Projeto Paulo Freire;
- Realização de 600 oficinas de capacitações em política pública para os povos do semiárido com a participação de 21.575 pessoas, nos 31 municípios de atuação do Projeto Paulo Freire;
- Construção de 1.465 cisternas para consumo humano e 21 cisternas escolares com capacitação aos beneficiários em gerenciamento de recursos hídricos .
- Realização de exposição fotográfica, Mulheres do Semiárido: Semeando Direitos em Primeiro Lugar e debates, com a participação de 200 pessoas da área de atuação do Projeto Paulo Freire;
- Realização de 05 oficinas de formação com as equipes técnicas sobre estratégia de gênero no Projeto Paulo Freire com a participação de 182 técnicos/as.

Reclamação - registros

Investimentos em programas / Projetos governamentais	02
Programa de aquisição de alimentos	02

Solicitação de Serviço - registros

Apoio / Orientação no planejamento agrícola	02
Projeto São José	04

Denúncia – registros

Agricultura familiar	03
Programa garantia safra	02

Sugestão – registros

	0
	0

Elogio – 20 registros

	0
	0

Crítica – 08 registros

	0
	0

Eixo Governamental Ceará Saudável

TEMA: Saneamento Básico

PROGRAMA: Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Meio Rural

O Programa tem como objetivo ampliar o acesso da população rural cearense aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tendo como público-alvo a população residente no meio rural.

Entre as principais realizações do Programa no ano de 2018, destacam-se:

- Implantação de 2.397 cisternas, sendo 2.204 cisternas de placa e 193 cisternas de polietileno, beneficiando 11.985 pessoas, em 31 municípios, no Estado do Ceará, com investimento no montante de R\$ 8.722.372,48;
- Implantação de 83 sistemas de abastecimento de água pelo Programa Água para Todos, beneficiando 4.046 famílias, em 41 municípios, com investimento no montante de R\$ 11.049.948,60 e Implantação de 57 sistemas de abastecimento de água pelo Projeto
- São José III, beneficiando 5.261 famílias, em 25 municípios no valor de R\$ 31.074.878,27;
- Implantação de 775 módulos sanitários domiciliares (abrigo, chuveiro, sanitário, pia, caixa de água e fossa séptica), beneficiando 3.139 pessoas no valor de R\$ 7.343.720,64;
- Implantação de 173 sistemas de reuso de águas cinzas domiciliares, em 24 municípios, beneficiando 173 famílias, com investimento de R\$ 1.238.334,00.

Reclamação - registros

Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	04
Cisterna de Placas e Adutoras	03

Solicitação de Serviço - registros

Projeto São José	03
Agricultura familiar	02

Denúncia - registros

Cisterna de placa	01
Fiscalização dos recursos hídricos	01

Sugestão - registros

	00
--	----

Elogio - 20 registros

	00
--	----

Crítica - 08 registros

	00
--	----

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
ASJUR	03	03	00%
ASSEAR	00	03	+100%
COAPE	03	02	-33,33%
COCRED	16	07	-56,25%
CODAF	01	07	+600%
CODEA	00	02	+100%
COPLAG	21	34	+61,9%
COPPE	09	09	*00
DADOS LEGADOS	00	05	+100%
GAB	00	01	+100%
NUCON	00	01	+100%

NUREH	04	02	-50%
OUMEC	24	06	-70%
PROJETO PAULO FREIRE	00	01	+100%
SETRANS	02	01	-50%
UGP	12	20	+66,66%
CODET	05	00	-100%
NÃO INFORMADO	17	00	-100%
TOTAL	117	104	-11,11%

Como se pode notar a variação foi de apenas -11,11%, portanto um quadro estável com relação ao ano anterior. Porém algumas unidades tiveram variações significativas de evolução tais como: CODAF, COPLAG e UGP devido ter sido um ano eleitoral e as irregularidades das chuvas em nosso Estado. Outras unidades como: COCRED, OUMEC tiveram involução devido fatores de uma melhor distribuição entre as unidades.

Unidades	Quantidade de Manifestações por Tipo / Área
ASJUR	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço : 02 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
ASSEAR	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço : 02 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
COAPE	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :01 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00



COCRED	Reclamação:02 Solicitação de Serviço :05 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
CODAF	Reclamação:03 Solicitação de Serviço :03 Denúncia : 01 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
CODEA	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :01 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
COPLAG	Reclamação:12 Solicitação de Serviço :13 Denúncia :06 Crítica :00 Sugestão :03 Elogio :00
COPPE	Reclamação:04 Solicitação de Serviço :05 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
DADOS LEGADOS	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :01 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :03 Elogio :00
GAB	Reclamação:00 Solicitação de Serviço :01 Denúncia :00 Crítica :00



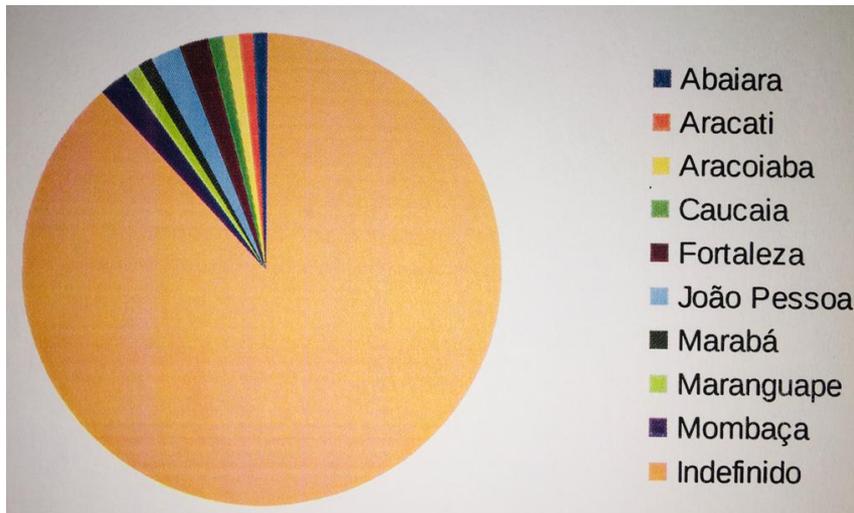
	Sugestão :00 Elogio :00
NUCOM	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
NUREH	Reclamação:02 Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
OUMEC	Reclamação:02 Solicitação de Serviço :04 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
PROJETO PAULO FREIRE	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
SETRANS	Reclamação:01 Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
UGP	Reclamação:07 Solicitação de Serviço :12 Denúncia :01 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00
CODET	Reclamação:00

	Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :
NÃO INFORMADO	Reclamação:00 Solicitação de Serviço :00 Denúncia :00 Crítica :00 Sugestão :00 Elogio :00

Os tipos de manifestações por unidade se concentraram basicamente em reclamação e solicitação de serviço. Quanto as unidades a COPLAG foi quem recebeu mais manifestações, por ser a unidade que gerencia toda a estrutura física e pessoal da secretaria.

3.1.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Abaiara	03
Aracati	01
Aracoiaba	01
Caucaia	01
Fortaleza	02
Jardim	01
João Pessoa	02
Marabá	01
Maranguape	01
Mombaça	02
Indefinido	89
Total	104



Fica bastante subjetivo emitir um comentário, pois, o indefinido é dominador com relação aos demais Municípios

3.2 Resolubilidade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	86	89
Manifestações Respondidas fora do Prazo	31	15
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	117	104

No ano de 2018 obteve-se significativa redução nas manifestações respondidas fora do prazo, dando uma resposta mais efetiva as demandas da secretaria. Mesmo com uma pequena redução na quantidade de manifestações, houve aumento nas manifestações respondidas dentro do prazo com relação ao ano anterior.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	22d e 02:18:00
Tempo Médio de Resposta 2018	15,07 dias

O tempo médio de respostas foi reduzido significativamente, algo em torno dos 46%, significando uma melhor satisfação para os manifestantes, e um retorno em tempo mais hábil.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	73,5 %	85,58 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	26,5 %	14,42 %

Os índices de 2018 (85,58%) foram bem superiores aos anos anteriores em 2016 (64,06) ,em 2017 (73,5%) . Com relação as manifestações respondidas fora do prazo houve melhora significativa, em 2018 (14,42%), 2017 (26,5%) e 2016 (35,94). Determinando um melhor engajamento no processo de Ouvidoria.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
A. De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,83	76,66%
B. Com o tempo de retorno de resposta	4,83	96,60%
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5,00	100,00%
D. Com a qualidade de resposta apresentada	4,00	80,00%
E. Antes de realizar esta manifestação , você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era :	4,00	80,00%
F. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi :	4,50	90,00%
Total de pesquisas respondidas	6,00	100,00%

O índice de satisfação no ano de 2018 foi de 88,30%, portanto acima da meta institucional que é de 82% , e do ano de 2017 que foi de 81,66%.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No ano 2018 foram inseridas providências mais contundentes no sentido de agilizar as principais manifestações do período. Com relação ao abastecimento de água e esgotamento no meio rural foram atendidas conforme procedimento da SDA, vários projetos foram colocados em

execução .As manifestações foram basicamente atendidas com rigor e agilidade, dando um tempo médio de resposta satisfatório conforme Art. 31 de Lei nº 15.175/2012. As manifestações foram encaminhadas para às coordenadorias imediatamente, e em sua expressiva maioria com retorno satisfatório. Foi feito um trabalho de conscientização em todas as coordenadorias sobre a lei nº 15175 / 2012 com seus benefícios e consequências.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidoria setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA no período relativo ao ano de 2018, não teve participação ativa em eventos relacionados com atividades afins. Alguns pontuais promovidos pela Escola de Gestão (implantação do Sistema Ceará Transparente). Outro evento de grande relevância foi o de Certificação em Ouvidoria, com a participação do Ouvidor.

No que concerne a conflitos sociais (agrários), esta ouvidoria participou de algumas audiências de conciliação em Comarcas do interior do Estado do Ceará haja vista, as Ações de Reintegração de Posse impetradas por proprietários rurais.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Não obstante às dificuldades que as ouvidorias setoriais enfrentam quando da proposição de estimular novas ideias, novos métodos, novas relações, a ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, procura valorizar as inovações que surgem nas relações entre público engajado no processo de trabalho relativo a instituição.

Deve-se buscar a efetiva participação da sociedade, por meio da introdução de novas práticas de melhorias no seu desempenho organizacional, sempre levando em consideração os usuários do órgão. Para além de sua eficiência e eficácia, a ouvidoria setorial sempre estimula as práticas positivas, em favor dos usuários da instituição, com transparência pública, em sintonia com as manifestações recebidas.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O posicionamento adequado e satisfatório da ouvidoria setorial, dentro da estrutura organizacional da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA é como unidade de assistência direta e imediata (assessoria) ao titular da pasta. Essa posição garante que a mesma subordine-se diretamente ao dirigente máximo.

O posicionamento hierárquico dentro da estrutura organizacional, justifica-se pela natureza estratégica da ouvidoria, que precisa ter assegurada a importância administrativa perante às demais Unidades Administrativas para articular, coordenar e intermediar a relação interinstitucional junto aos seus usuários.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o desafio estabelecido pela gestão atual de investir na consolidação da ouvidoria setorial, busca-se demonstrar, através dos indicadores e resultados apresentados neste relatório, o esforço de atender aos usuários da SDA com qualidade e a disposição em manter a credibilidade que vem sendo construída pela unidade. Para seu público alvo, a ouvidoria vem se configurando cada vez mais como um importante canal de acesso.

Destacando ainda, que a Ouvidoria Setorial da SDA, como um importante canal de diálogo direto da instituição com seus usuários, uma porta aberta à participação social através da escuta ativa e dos processos de dialógicos, deve ser vista, cada vez mais, como uma ferramenta essencial à construção da cidadania e ao respeito ao Estado de Direito no ambiente de trabalho.

Durante a elaboração deste relatório esta Ouvidoria Setorial recebeu a visita de Técnicas da Ouvidoria Geral do Estado, quando foi repassado informações e sugestões quanto aos procedimentos de uma Ouvidoria Setorial. Por oportuno foi formulado convite para que as mesmas divulgassem para as unidades administrativas desta Secretaria do Desenvolvimento Agrário processos, direitos e deveres desta ferramenta, como já dito anteriormente, essencial à construção da cidadania.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Tendo como alicerce sua missão de promover o desenvolvimento rural e sustentável do Estado do Ceará a Ouvidoria Setorial busca aperfeiçoar o atendimento ao cliente, demonstrando eficiência na participação nas atividades internas e contribuindo para aprimoramentos estruturais e inovações.

Ferramentas simples de gestão e o envolvimento de todos geram resultados satisfatórios aos usuários atestados pelos indicadores e resultados deste Relatório. Durante os trabalhos de 2018 a ideia de recomendar boas práticas para a Ouvidoria Setorial foi se evoluindo com a implementação de outras: direcionar os trabalhos para a transparência ativa, buscar a melhor resolução das demandas e uma linguagem cidadã, disseminar a importância da Ouvidoria Setorial e garantir a busca ativa do usuário.

Fortaleza, de Fevereiro de 2019



OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Este Relatório de Gestão de Ouvidoria reflete o compromisso da Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA com o bom atendimento aos seus usuários, ao mesmo tempo em que mostra total apoio da instituição à ouvidoria setorial como importante instrumento de alavancagem de melhorias nos processos, produtos e serviços oferecidos por esta pasta.

Através deste documento observa-se o esforço despendido pela ouvidoria da SDA ao longo do exercício de 2018, no avanço da conquista de sua legitimidade interna e externa, propiciando, primeiro, pelo reconhecimento da alta gestão da instituição na sua importância relativa no aprimoramento dos serviços prestados por ela, pela dedicação e compromisso dos servidores, nela lotados e, por fim, da maturidade no reconhecimento a importância com que deve ser tratada toda e qualquer manifestação advinda da sociedade e, principalmente, do seu segmento beneficiador dos serviços prestados pela SDA.

A conquista alcançada, evidentemente, requer por parte da ouvidoria setorial um maior entrosamento com a sociedade, buscando outros meios de ampliar a participação social, e, internamente, na conscientização sobre o seu papel e os benefícios que ela poderá proporcionar nas atividades corriqueiras de cada uma de suas áreas técnicas e administrativas. Assim atuando, poderemos alcançar nossa meta de justificar o marco legal que garante e sustenta nossa missão que é o de *"Promover o desenvolvimento rural sustentável do Estado do Ceará, com ênfase nos agricultores e agricultoras familiares, com participação, inclusão e justiça social"*

Fortaleza, de Fevereiro de 2019



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Francisco de Assis Brito
Secretário do Desenvolvimento
Agrário do Estado do Ceará