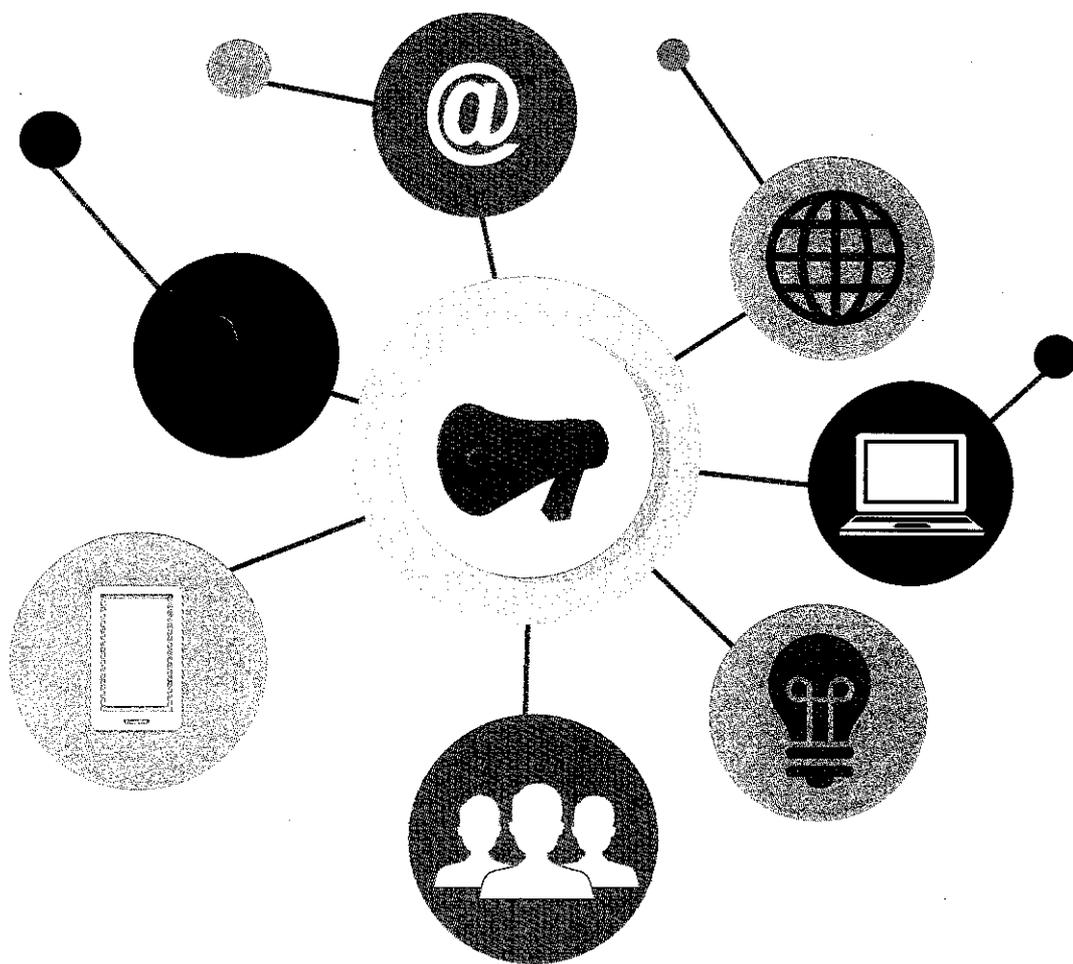




# Relatório de Gestão de OUVIDORIA

02  
R

2019



BRAS 006686 79/2020  
DATA 22/01/20



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Desenvolvimento Agrário*

03

*[Handwritten mark]*



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019**

**Período 01/01/2019 a  
31/12/2019**

04  
2

**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**  
**Assessoria de Controle Interno – Sonia Maria Leandro da Silva**  
**Ouvidor – Giovanni Santos Dumont Uchoa**

A Lei de Acesso a Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e, com o Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, regulamentou o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição de 1988.

Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Público Estadual no âmbito da Lei de Acesso à Informação, a Controladoria Geral do Estado (CGE) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos utilizando a rede de ouvidorias setoriais, o e-SIC (sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como mais uma porta de entrada para os pedidos de informação.

O objetivo principal do e-SIC é organizar e facilitar o procedimento de acesso à informação, tanto para o cidadão quanto para as instituições da Administração Pública do Estado. Importante salientar que as solicitações feitas pessoalmente nos SIC's, são registrados no sistema.

Esse sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação a qualquer órgão ou entidade da Administração Estadual, passando pelo Call Center (155), objetivando sua distribuição. Pode-se acompanhar o cumprimento dos prazos de respostas, entrar com recursos, apresentar reclamações etc.

No ano de 1997, como já relatado em documentos anteriores, é criado o Instituto Ouvidor da Casa, com finalidade precípua de atender as demandas do público usuário com excelência. Surge então a Rede de Ouvidores. É criada então na Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA a Ouvidoria Setorial voltada também para a mediação de conflitos fundiários envolvendo os urbanos e principalmente àqueles do meio rural.

Faz-se mister ressaltar que a Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, Órgão da Administração Direta do Governo do Estado do Ceará, tem por finalidade planejar, coordenar e executar, diretamente ou através das suas vinculadas, as ações do Governo para o desenvolvimento da agropecuária, mediante apoio à agricultura familiar.

A estrutura vigente da SDA foi criada pelo Lei nº 13.875 de 07 de fevereiro de 2007. Antes porém, o órgão havia sofrido, desde sua criação, 11 reformas estruturais, com mudanças em sua denominação original. Segundo os registros encontrados, a instituição que rege os negócios da Agricultura do Estado originou-se em 23 de março de 1921, pelo Lei nº 1.827, designada por

Secretaria de Estado dos Negócios da Agricultura e Obras Públicas. Hoje denominada por Secretaria do Desenvolvimento Agrário.

Através do Decreto nº 13.953, de 13 de fevereiro de 2019 é alterada mais uma vez a estrutura organizacional. A Ouvidoria Setorial passa a integrar a Assessoria de Controle Interno, instituto de assessoramento ligada diretamente à Direção Superior da SDA.

A missão da SDA 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, visando sempre seu reconhecimento como instituição responsável pelo alcance do desenvolvimento sustentável da agricultura familiar.

Dando referência ao Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 relativo ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, pode-se observar que foram registrados 185 manifestações bem superior se comparado com o ano anterior que foram 104. Apresentou um índice máximo quanto a sua resolubilidade, com tempo médio de 10 (dez) dias por resposta. Quanto a pesquisa de satisfação realizada, o índice alcançado superou aquele estabelecido pela CGE , chegando a 84,7%

Finalmente, a Lei Estadual nº 15.175/2012, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, este diploma legal, veio ratificar a instituição do sigilo como exceção e a transparência como regra para todos os níveis e esferas da administração pública estadual, inclusive às empresas públicas e as sociedades de economia mista.

## 2 - PROVIDÊNCIAS QUE SÃO REALIZADAS PELO COMITÊ DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA SDA - SETORIAL

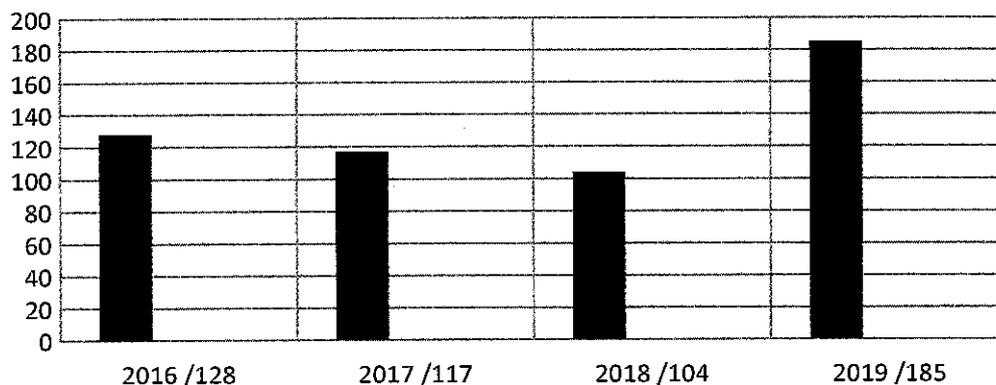
A Ouvidoria passou por mudanças, estando agora localizada no térreo com acessibilidade e com estrutura adequada para o bom andamento do trabalho. Esta Ouvidoria realizou reuniões com coordenadores, informando-lhes da importância do cumprimento das datas e respostas mais lúcidas .todas essas medidas serviram para a Ouvidoria obter os índices estabelecidos pela CGE.

## 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS: RESULTADOS DAS ATIVIDADES

A Ouvidoria em números é uma forma de tornar mais compreensível a análise com transparência das atividades empreendidas por esta Setorial , pois apresentaremos em gráficos e tabelas todas as demandas ocorridas no período de 01/01/2019 até 31/01/2019.

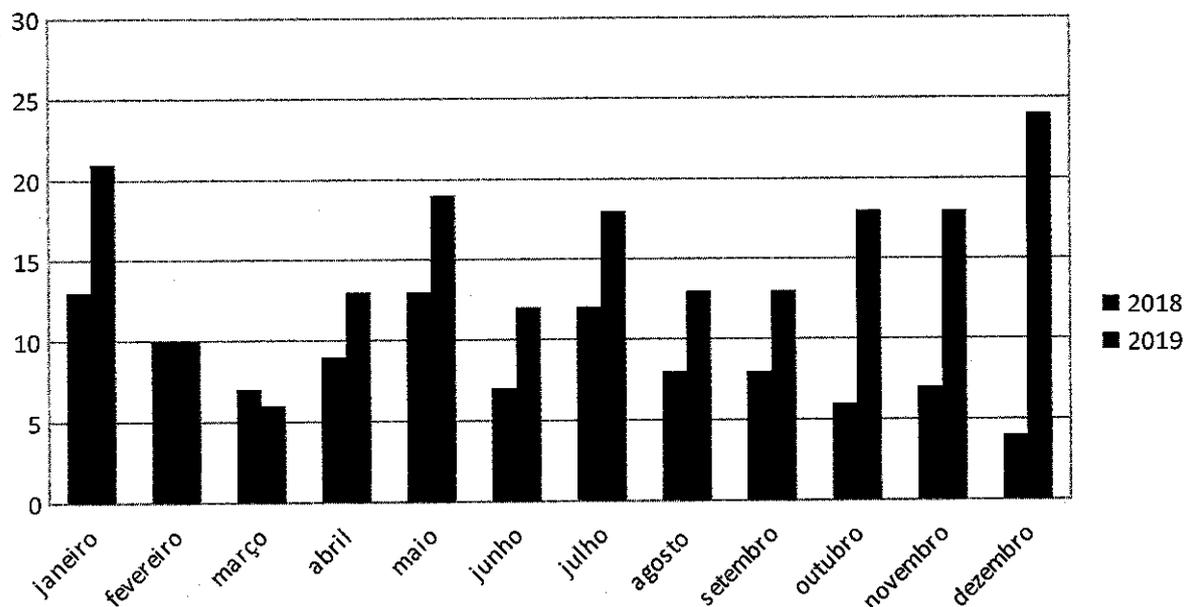
06  
2

### 3.1 - Total de Manifestações do Período 2016/2019



O gráfico acima demonstra uma grande evolução de 2019 com relação ao mesmo período do ano anterior, com o advento e a consolidação das leis de acesso à informação, propiciando uma divulgação mais ampla no meio da sociedade, fez com que o cidadão tomasse consciência dos seus direitos com relação ao uso da Ouvidoria.

#### 3.1.1-Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Os meses de janeiro, maio e dezembro são os meses de maior demanda, pois coincidem com os períodos da quadra invernal do nosso Estado, e também a adesão dos programas de ações e combate à seca.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone	01	01	0%
Internet	45	80	+77,7%
Presencial	00	08	+100%
E-mail	07	05	-28,5%
Facebook	00	02	+100%
Carta	02	00	-100%
Telefone 155	47	89	+89,3%
Reclame Aqui	00	00	0%
Consumidor.gov.br	00	00	0%
Instagram	00	00	0%
Governo Itinerante	02	00	-100%
Caixa de sugestões	00	00	0%
Sistema Legado	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>185</b>	<b>+77,8%</b>

Os grandes canais por meio de entrada são: internet e telefone 155, esses dois canais abrangem quase todas as demandas, e em 2019 quase se obteve o dobro de manifestações com relação ao ano passado. Esses dois canais para o cidadão são os mais práticos e acessíveis

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	50	92	+84%
Solicitação	40	75	+87,5%
Denúncia	08	05	-37,5%
Sugestão	06	12	+100%
Elogio	00	01	+100%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>185</b>	<b>+77,8%</b>

Entre os diversos tipos de manifestação a reclamação apresentou uma variação bem superior com relação ao ano passado, o mesmo aconteceu com os pedidos de solicitação e sugestão. As denúncias diminuíram e o elogio aumentou. Nota-se que o cidadão está mais atento e reivindicando com mais afinco suas demandas.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Concurso Público	16
	Exposições e feiras agropecuárias	10
	Programa Garantia Safra	09
Solicitação	Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	08
	Acordo de cooperação / parceria institucional	07
	Programa Hora de Plantar	06
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	02
	Uso indevido de veículo oficial	01
Sugestão	Insatisfação do serviço prestado pelo órgão	03
	Exposição/ feiras agropecuárias	02
	Agricultura familiar e agronegócio	02
Elogio	Elogio prestado pelo órgão	01

As principais demandas se concentraram em concurso público, feiras e exposições, Programa Garantia safra , abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural. Os assuntos em destaque são os que abrangem vários programas da SDA. Já com relação ao assunto exposições e feiras as demandas foram por problemas pontuais.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub Assunto

Tabela: Assunto/Sub Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Exposições / feiras agropecuárias	Problema de limpeza	14
	Infraestrutura	07
Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	Cisterna de placa	12
	Poço profundo	08
	Adutora	07
Concurso público	Convocação dos aprovados	12
	Problema com edital	09
Programa Garantia Safra	Demora no pagamento	12
	Adesão ao programa	08

...

Com relação aos sub assunto predominaram as seguintes demandas: problema de limpeza no Parque de Exposição, instalação de cisternas de placa, convocação para concurso público e demora no pagamento do Programa Garantia Safra. Com as chuvas irregulares no Estado esses sub assunto foram bastante solicitados.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

09  
2

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Concurso público	23
Adesão ao Programa Garantia Safra	14
Realização de feiras / eventos	13
Distribuição de sementes	07
Cessão de bens móveis	06

Os serviços mais demandados concentraram-se em dúvidas sobre concurso público e principalmente no Programa garantia Safra, que abrange adesão ao programa e o seguro safra, que depende das chuvas e da distribuição de sementes.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Desenvolvimento territorial rural sustentável e solidário	78
Gestão e manutenção	68
Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	22
Desenvolvimento da agropecuária familiar	11
Inclusão econômica e enfrentamento à pobreza rural	05
Promoção da segurança alimentar e nutricional	01

O programa de desenvolvimento territorial rural e sustentável solidário é o sustentáculo da secretaria, pois visa a manutenção do agricultor no campo com dignidade. Já o programa de gestão e manutenção tem uma demanda considerada por ser esta uma secretaria de grande porte. O programa de abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural requer atuação em todos os municípios do Estado.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

30  
e

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Assessoria de comunicação	02
Assessoria de controle interno e ouvidoria	23
Coordenadoria administrativo - financeira	61
Coordenadoria da tecnologia da informação	01
Coordenadoria de crédito rural	20
Coordenadoria de desenvolvimento da agricultura familiar	20
Coordenadoria de desenvolvimento da pesca e aquicultura familiar	07
Coordenadoria de desenvolvimento territorial e combate á pobreza rural	06
Coordenadoria de abastecimento de água e esgotamento sanitário rural	06
Coordenadoria do desenvolvimento das cadeias produtivas da pecuária	01
Secretário	05
Secretário executivo da pesca	04
Secretário executivo do desenvolvimento agrário	01
Unidade de gerenciamento de projetos - Paulo Freire	14
Unidade de gerenciamento de projetos São José III	13

A Coordenadoria Administrativo-Financeira tem uma demanda bastante significativa por gerir estruturalmente toda secretaria incluindo a gestão de pessoas e patrimônio. A Ouvidoria tem um papel relevante, pois tem relação com todas as Coordenadorias. A Coordenadoria de Crédito Rural tem gerência no Programa garantia Safra e a Coordenadoria de Desenvolvimento da Agricultura Familiar atua no Programa de Distribuição de Sementes.

### 3.7 – Manifestações por Município

**Tabela: Municípios**

<b>Municípios</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Araripe	00	01
Crato	00	04
Curitiba	00	01
Deputado Irapuan Pinheiro	00	01
Farias Brito	00	03
Fortaleza	02	05
Ibiapina	00	11
Iguatu	00	01
Independência	00	03
Itapipoca	00	01
Juazeiro do Norte	00	02
Marabá	01	05
Mombaça	02	02
Morada Nova	00	04
Nova Olinda	00	01
Nova Russas	00	01
Poranga	00	01
Quiterianópolis	00	01
Quixadá	00	01
Salitre	00	01
Santa Quitéria	00	01
São João do Jaguaribe	00	03
Tarrafas	00	01
Tauá	00	02
Indefinido	89	128
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>185</b>

Os municípios com maiores demandas ficaram difíceis de uma análise mais aprofundada, pois, o item indefinido prevaleceu sobre os demais em 2018 e 2019, porém o município de Ibiapina apresentou uma demanda elevada com relação ao ano anterior. Crato, São João do Jaguaribe, Morada nova e Marabá tiveram demandas superiores ao ano de 2019.



#### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	89	185
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	15	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>185</b>

As manifestações do ano de 2019 foram superiores acima de 80% com relação ao ano 2018, imputando um aumento significativo nas demandas de Ouvidoria. Com relação as manifestações respondidas fora do prazo, a Ouvidoria no ano de 2019 conseguiu zerar, não tendo nenhuma manifestação respondida fora do prazo.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	85,58%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	14,42%	0%

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da SDA obteve o índice máximo, contudo deve-se ficar sempre atento com os prazos e em constante diálogo com os demais setores da secretaria.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

Tempo Médio de Resposta 2018	15,07 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	10 dias

O tempo médio de resposta caiu para 10 dias, tornando-se mais ágil com relação ao ano de 2018, fruto da dedicação da Ouvidoria em consonância com as demais coordenadorias.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,13
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,47
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,47
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,87
Média	4,23
<b>Índice de Satisfação:</b>	84,7%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,20
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,33
Total de pesquisas respondidas	15
Representação da Amostra	8,1%

A Ouvidoria atingiu o percentual no índice de satisfação (84,7%) objetivado pela CGE, onde as pesquisas são respondidas pelos usuários após finalização das manifestações.

### **5.1 - Motivos das Manifestações**

Dentre as principais manifestações está o Garantia safra ,pois o recebimento depende do índice de seca do município, que é analisado pelo Ministério da Agricultura do Governo Federal. Outra manifestação muito recorrente é sobre cisternas de placas, pois o agricultor fica na expectativa de obtê-las. Foi constatado uma grande demanda com relação aos concursos públicos realizados pela secretaria, sobre documentos e o edital.

### **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Os pontos recorrentes mais citados foram: o Seguro Safra que é liberado pelo Governo federal e depende de uma análise das chuvas no período em cada município. Outra recorrência foi com relação aos editais dos concursos e bolsas, pois este ano foi realizado com inscrições só pelo site, causando muitas dúvidas aos concorrentes. As cisternas de placas e adutoras devido ter ocorrido seca em alguns municípios do Estado, criando apreensão nos agricultores familiares.

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

Dentre as providências adotadas por esta Secretaria nas principais manifestações estão: informatização de todo o processo para concursos e bolsas, facilitando o acesso para todos. Outra providência foi com relação a instalação de cisternas de placas, estabelecendo critérios mais abrangentes para participação no programa, e fazendo o mesmo com a instalação de adutoras. Outras providências ficam na dependência da ocorrência das chuvas no Estado.

A Ouvidoria considera um grande benefício o serviço prestado ao cidadão, com informações, apurações de denúncias e demais serviços. Considera-se um ganho para o cidadão e para a SDA o encaminhamento dado pela Ouvidoria para solução das manifestações, em muitos casos evitando o deslocamento do cidadão, tirando-lhe suas dúvidas ou apurando suas denúncias.

15  
2

## 7 - COMPROMISSOS COM AS ATIVIDADES DA OUIVITORIA CIVIS

A Ouvidoria da SDA participou de todas as reuniões ordinárias promovidas pela rede de controle social, também estava presente na festa do dia do Ouvidor no Palácio do Governador, participou da visita da Central 155 em Canindé. Do curso de Gestão de Operacionalização da Carta de Serviço ao Cidadão; Formação em Ouvidoria da rede ouvir com 120 horas aula na *Escola de Gestão Pública com os seguintes módulos: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania* 16h/a; A Lei de Acesso à Informação 16h/a; Sistema Público de Acesso à Informação 16h/a; Ética e Serviço Público 16 h/a; Ouvidoria como Instrumento de Gestão 16h/a; Módulo Gestão de Processos para Ouvidoria 16h/a; Processos de Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral 16h/a.

## 8 - DOIS MÉTODOS DE OUIVITORIA

As ações da Ouvidoria Setorial visam sempre a satisfação do cidadão, estamos interagindo com as Coordenadorias no sentido de antecipar as demandas provenientes do cidadão, com palestras e pequenos encontros com as comunidades que serão agraciadas com os programas da secretaria. A Ouvidoria está sempre entrando em contato telefônico com o cidadão, para tirar dúvidas quanto as suas manifestações, e isso vem trazendo resultados satisfatórios.

## 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema de ouvidoria atingiu no ano de 2019 um patamar junto a sociedade de grande relevância, tornando-se um canal de grande acesso e com credibilidade em alta. A Lei de acesso à informação, Lei de participação e Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei da Desburocratização e a Carta de Serviço conjuntamente passam para a população um sentimento confiança com relação aos direitos do cidadão. A Ouvidoria Setorial está sentindo um apoio mais efetivo por parte da CGE. Com relação as manifestações a Ouvidoria / Secretaria tem um dilema, pois depende da situação pluviométrica para execução de seus programas. O site da CGE ficou mais acessível para o cidadão, as demandas no ano de 2019 quase duplicaram com relação ao mesmo período do ano anterior, mas mesmo assim obteve-se 100% de resolubilidade.

16  
2

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A principal recomendação por parte desta Ouvidoria Setorial seria um enxugamento das opções ou até mesmo um direcionamento mais específico por secretaria no quesito TIPO DE SERVIÇO, no momento de classificar as manifestações. Como sugestão a CGE poderia realizar visitas nas setoriais com mais frequência.

  
\_\_\_\_\_  
OUVIDOR SETORIAL

**“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar numa alma humana, seja apenas outra alma humana”....Carl Jung**

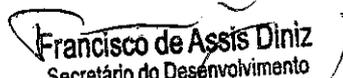
11 - PROMOVENDO O TRABALHO DA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA vem tentando ao longo desses anos, divulgar mais o seu papel, intensificando sua comunicação entre as unidades administrativas da instituição e de acolhimento ao cidadão que busca os seus serviços e a tramitação das demandas recebidas, agilizando suas respostas.

Ela, ao levar as manifestações às Coordenadorias da Instituição, permite a racionalização de tempo de resposta e melhoria quanto ao atendimento do usuário, notadamente pelo potencial de identificar eventuais entraves administrativos. Desse modo, espera-se que a SDA por intermédio de sua Ouvidoria Setorial, continue atendendo o cidadão(ã) com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos, usando de sua autonomia e que possa com a consciência dos gestores demandados continuar a garantir-lhes o direito constitucional de resposta, em linguagem acessível, cidadã, completa e rápida

A Ouvidoria Setorial realiza o trabalho de interlocução e mediação entre os reclamantes e reclamados, visando sempre a melhoria dos serviços prestados pela SDA. Desse modo, consubstancia num importante instrumento do estado democrático de direito e colabora objetivamente para a efetividade da sua atividade administrativa. A Ouvidoria norteia suas ações respeitando em qualquer situação os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, moralidade, interesse público, e eficiência. Com a apresentação deste Relatório, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria Setorial da SDA com a transparência de suas atividades e a divulgação de seu trabalho.

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria Setorial, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

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

\_\_\_\_\_  
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE







**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*

CGE-CE  
SEXEC-PGI  
Processo  
VIPROC nº  
00668679/2020  
Fls.19

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO	
Nº do Processo no VIPROC: 00668679/2020	De: SEXEC-PGI/ CGE
Interessado: SDA	Para: COUVI/CGE
Assunto: ENCAMINHA RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA/2019.	Data do despacho: 22/01/2020
Senhor Coordenador,  1. Encaminhamento de acordo com orientação do Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Paulo Roberto, para providências cabíveis.   Livia Ferreira Auxiliar Técnica IV – SEXEC-PGI/CGE	