



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

EXPEDIENTE

Direção Superior: Francisco de Assis Diniz
Ouvidor: Giovanni Santos Dumont Uchoa
Equipe Ouvidoria: Sônia Maria Leandro da Silva
Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

1- INTRODUÇÃO

No ano de 2020, o Decreto nº 33.485/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, combinado a a Instrução Normativa n 01/2020 que regulamenta o referido decreto, foi significativo neste ano tão atípico, um ano de pandemia e isolamento social, o Decreto deu um norte para as Ouvidorias Setoriais.

O ano foi marcado pela superação e inovação dentro da Ouvidoria, pois teve-se que trabalhar boa parte do ano em *home office*, algo inusitado, porém com esforço e dedicação superou-se essa fase. A ouvidoria contou com uma parceria muito forte dos coordenadores e a Direção Superior, pois, o nosso público-alvo é essencialmente agricultores familiares.

A Ouvidoria conseguiu índices bastantes satisfatórios, tais como: A resolubilidade foi de 100%, o tempo médio de resposta caiu para apenas 04 dias, a pesquisa de satisfação ficou com média de 4,92 obtendo um índice de 98,55% de satisfação. O ponto negativo ficou na quantidade de manifestações com 41,62% menor que o ano de 2019, isso deve-se ao período de isolamento social, pois no início de 2020 (janeiro, fevereiro) antes do isolamento social as manifestações foram maiores que no mesmo período do ano anterior.

A Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA) criou no site da instituição, um CHAT, essa ferramenta foi de grande ajuda para os usuários, pois direciona as dúvidas ou questionamentos diretamente para as coordenadorias responsáveis. Principalmente pela expectativa da criação Projeto São José IV, muito esperado pelos agricultores familiares cearenses.

Nota-se que as Ouvidorias estão passando para a população, um caminho seguro, rápido e confiável, principalmente para as camadas mais necessitadas e que tem pouco acesso à informação. O cidadão comum sabe que na Ouvidoria, ele vai ter solução para sua demanda de maneira rápida e confiável, sem precisar ter sua identificação revelada.



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

A imprensa também vem colaborando na divulgação das Ouvidorias, pois várias vezes revelam que suas fontes são provenientes do acesso à informação. Cabe aos Governos a divulgação e conscientização dos direitos do cidadão ao acesso à informação, o cidadão tem que saber que pode fazer denúncia, reclamação, sugestão, solicitação e elogio e ter sua demanda atendida e se for do seu interesse de forma anônima ou não, mas acima de tudo saber que foi ouvido e saber que providências foram tomadas.

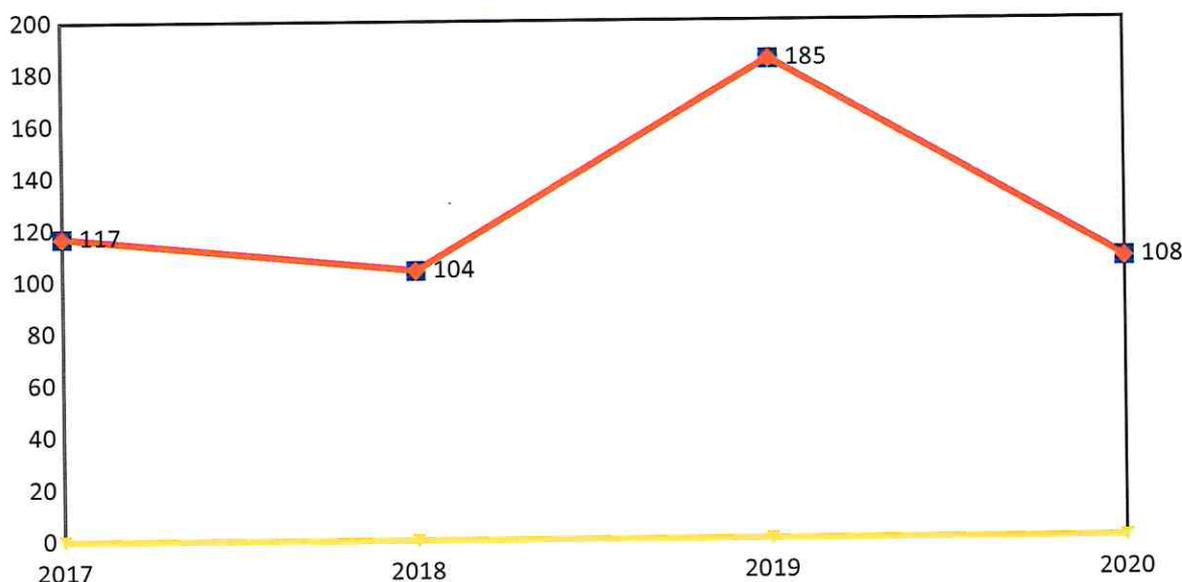
2- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A carta de serviço da SDA foi concluída, porém será novamente revisada em 2021, devido o Projeto São José IV, além de modificarmos o documento na metodologia da linguagem simples. Com o surgimento da pandemia em 2020 não foram realizadas reuniões de acompanhamento com as coordenadorias, porém a Ouvidoria repassou aos Coordenadores todas as mudanças e renovou o compromisso com os prazos de resposta, sendo prontamente atendida.

3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período (Ano)

Gráfico 01 - Manifestações por Ano - 2017 a 2020



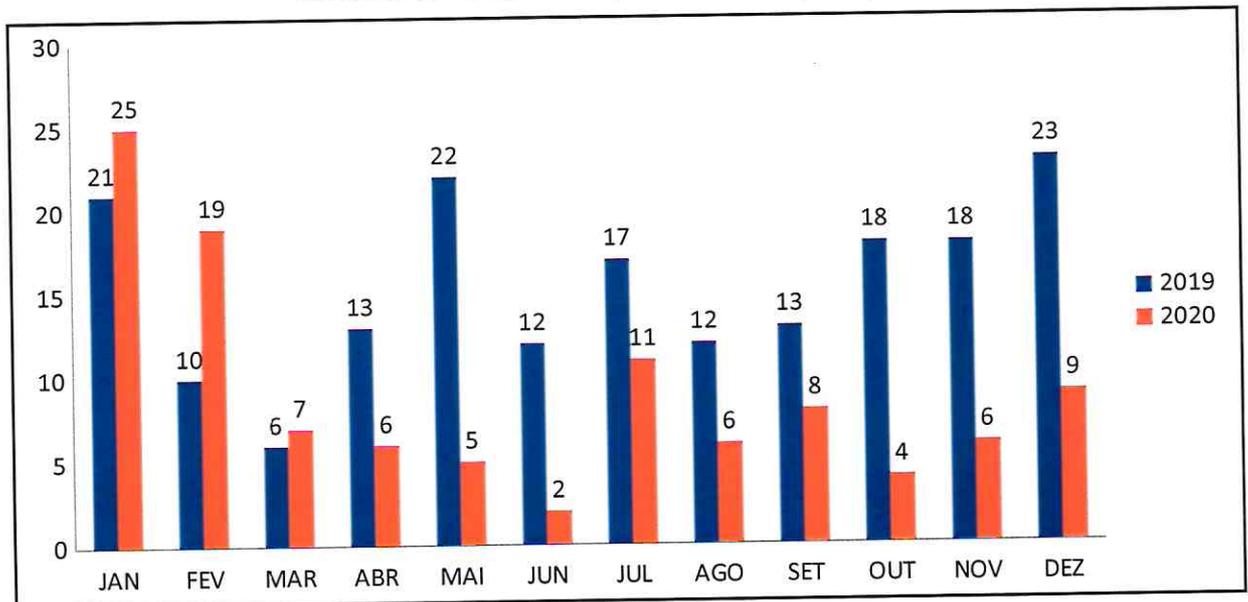


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

No gráfico é apresentado o número total de manifestações anuais no período de 2017 a 2020. Em 2020 é observado uma diminuição em cerca de 41% com relação ao mesmo período do ano de 2019, fato este resultante do período de pandemia, onde boa parte do ano a Ouvidoria Setorial trabalhou em *home office*, junto a toda SDA. Foi um ano atípico, pois a nossa população experimentou pela primeira vez esta situação, demorando o ano quase todo para se adaptar com essa realidade. Como nosso público alvo é majoritariamente constituído por pessoas oriundas do interior do Estado, a situação demorou um pouco mais, devido à carência do uso informatizado de tecnologias que pudessem suprir o atendimento de forma remota.

3.1.1- Total de Manifestações do Período (Mensal)

Gráfico 02 - Manifestações Mensais (2020)



Como se pode observar no gráfico acima os meses de janeiro e fevereiro de 2020, quando a SDA ainda estava trabalhando normalmente se obteve as maiores demandas no ano, conseguindo até ser superior aos mesmos períodos de 2019, porém com a chegada da pandemia e o trabalho de forma remota (*home office*), essas demandas diminuíram substancialmente, principalmente porque as demandas da SDA geralmente requerem a presença de um técnico para dirimir as dúvidas dos usuários, sendo que os mesmos não estavam autorizados para fazer os trabalhos externos.



3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 01: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	89	48	-46,06%
Internet	80	53	-33,75%
Presencial	08	00	-100%
Telefone Fixo	01	00	-100%
E-mail	05	06	+20%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	02	01	-50%
Reclame Aqui	00	00	0%
Instagram	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Total	185	108	-41,62%

Na tabela 01 nota-se a predominância da internet e do telefone 155, como os meios de entrada mais solicitados, nos tempos de pandemia esses meios de comunicação são os mais adequados, seguros e rápidos de comunicação. A variação com relação ao ano de 2019, deu-se na mesma proporção da diminuição de demandas com relação ao ano anterior.

3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 02: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	92	46	-50%
Solicitação	75	46	-38,66%
Denúncia	05	09	+80%
Sugestão	12	01	-91,66%
Elogio	01	06	+500%
Total	185	108	-41,62%

Os tipos de manifestação que mais se sobressaíram foram reclamação e solicitação, se olharmos para a quantidade de manifestações os índices são praticamente semelhantes ficando em torno de 40%. Com relação ao elogio se obteve uma variação bastante significativa, apesar de ainda serem poucas com relação ao número total de manifestações.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 03: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	*Programa Garantia Safra	12
	*Planos de cargos e carreiras	04
	*Exposições e feiras agropecuárias	03
Solicitação	*Projeto agente rural	04
	*Programa Garantia Safra	03
	*Exposições e feiras agropecuárias	03
Denúncia	*Conduta inadequada do servidor/colaborador	02
	*Uso indevido de veículo oficial	01
	*Projeto São José	01
Sugestão	*Estrutura e funcionamento do órgão /entidade	01
Elogio	*Elogio ao servidor / colaborador	04

Com relação aos tópicos da reclamação, o Programa Garantia Safra é a principal reivindicação dos usuários, pois nosso quadro invernososo é bastante irregular, causando muitas dúvidas no nosso público-alvo. Já na solicitação o Programa Agente Rural trouxe muitas dúvidas, pois a SDA não tinha como chamar os agentes, devido ao isolamento social. Já no quesito denúncia a conduta inadequada do servidor/colaborador foi a mais manifestada. Com o elogio a predominância foi do elogio ao servidor/ colaborador.

3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela 04: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Programa Garantia Safra	* Demora no pagamento do Seguro Safra	15
	*Orientações e procedimentos sobre o Garantia Safra	04
Programa Hora de Plantar	*Demora na distribuição de sementes	06
	*Irregularidades na distribuição de sementes	02
	*Critérios para adesão de sementes	01
Exposições e feiras agropecuárias	* Limpeza do Parque de Exposição	06
Projeto Agente Rural	* Concurso	04



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

Entre os assuntos mais solicitados no Programa Garantia Safra ficou a demora no pagamento do Seguro Safra, pois o Governo Federal demorou muito para informar quais municípios seriam contemplados com o seguro e ainda tem a questão de documentação errada dos participantes do referido programa. No Programa Hora de Plantar a problemática ficou por conta na demora da entrega de sementes, devido ao isolamento social ficou inviável para alguns municípios a entrega no tempo hábil. Em relação a exposições e feiras agropecuárias o problema principal foi a limpeza do Parque de Exposições César Cals, pois o pessoal da limpeza ficou um bom tempo em isolamento social.

3.3.3 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela 05: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	..00.	...00

A Ouvidoria informa que o coronavírus atrapalhou bastante o andamento da SDA, pois, muito dos nossos servidores/colaboradores tiveram que permanecer ou ainda permanecem em casa, trabalhando em home office.

3.4 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 06: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Adesão ao Programa Garantia Safra	06
Distribuição de sementes, mudas raquetes e manivas	06
Cessão de bens moveis	02
Construção de adutoras	02

Os tipos de serviço são muito variados, pois abrangem toda gama de serviços prestados pela SDA, e não ficou bem especificado na classificação das demandas, deixando uma lacuna sobre os serviços prestados pela secretaria.



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

3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 07: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	43
Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável da Agricultura Familiar	28
Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável e Solidário	12
Gestão e Manutenção	06
Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional	05
Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Meio Rural	05
Desenvolvimento Integrado e Sustentável da Pesca Artesanal e Aquicultura Familiar	05
Inclusão Econômica e Enfrentamento à Pobreza Rural	03
Habitação e Regularização Fundiária	01

No programa orçamentário prevaleceu a gestão administrativa do Ceará com problemas oriundos desse momento vivido neste ano. O desenvolvimento territorial rural e sustentável da agricultura familiar também merece destaque, pois é o programa que detém muita demanda do público alvo da secretaria. O desenvolvimento territorial rural sustentável e solidário é outro programa em que a secretaria é muito demandada.



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

3.6 - Manifestações por Unidades Internas

Tabela 08: Unidades Internas	
Unidades	Total
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCIO)	08
Coordenadoria Administrativo – Financeira (COAFI)	34
Coordenadoria de Crédito Rural (COCRED)	20
Coordenadoria de Desenvolvimento da Agricultura Familiar (CODAF)	12
Coordenadoria de Desenvolvimento Territorial e Combate À Pobreza Rural (CODECE)	02
Coordenadoria do Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário Rural (COÁGUA)	05
Coordenadoria do Desenvolvimento das Cadeias Produtivas da Pecuária (CODEP)	03
Coordenadoria do Desenvolvimento dos Assentamentos e Reassentamentos, Povos e Comunidades Tradicionais (CODEA)	01
Coordenadoria do Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP)	01
Secretário Executivo da Pesca (COPEA)	04
Secretário Executivo do Desenvolvimento Agrário	06
Unidade de Gerenciamento de Projetos - Paulo Freire (UGP-PPF)	01
Unidade de Gerenciamento de Projetos São José III (UGP-PSJ III)	09
Assessoria Jurídica (Asjur)	02

As manifestações por unidades internas passam muito pela Coordenadoria Administrativo Financeira (COAFI), pois é o coração do funcionamento dos programas da secretaria e ainda coordenam todo o corpo de funcionários e colaboradores, tendo também a responsabilidade da gestão patrimonial. Outra Coordenadoria de suma importância é a Coordenadoria de Crédito Rural (COCRED) que desenvolve e administra vários programas financeiros. A Coordenadoria de Desenvolvimento da Agricultura familiar (CODAF) é aquela mais próxima do agricultor, que dá o suporte técnico para o agricultor familiar. Todas as Coordenadoria tem uma importância enorme e estão sempre em consonância mútua.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

3.7 - Manifestações por Município

Tabela 09: Municípios		
Municípios	2019	2020
Acopiara	00	01
Aracati	00	01
Barbalha	00	01
Cascavel	00	02
Caucaia	00	01
Fortaleza	05	03
Ibiapina	11	04
Iguatu	01	01
Itapipoca	04	01
Morada Nova	00	01
Paracuru	00	01
Pires Ferreira	00	01
Quixeramobim	00	03
Quixeré	00	07
Santa Quitéria	01	01
Indefinido	128	77

Na classificação por municípios fica muito difícil diagnosticar o município com mais demandas, pois tem no item indefinido como o mais demandado, vale só ressaltar as várias demandas do município de Quixeré.

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Tabela 10: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	185	108
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	185	108



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

A Ouvidoria Setorial da SDA conseguiu finalizar todas as manifestações dentro do prazo, devido ao COVID houve uma diminuição de 41,62% com relação ao ano de 2019, onde a Ouvidoria Setorial trabalhou em home office boa parte do ano.

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019 (%)	Índice de Resolubilidade em 2020 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00	100,00
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00	0,00

O índice de resolubilidade pelo segundo ano consecutivo foi de 100%, demonstrando que mesmo em *home office* a Ouvidoria Setorial conseguiu se superar num ambiente de trabalho totalmente diferente, a Ouvidoria se manteve em consonância com todas as Coordenadorias da secretaria que deram um suporte fundamental nas respostas de Ouvidoria.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria se antecipou ao processo de home office, pois, com agilidade conseguia se conectar com todas as Coordenadorias e com os responsáveis por cada setor, seja via e-mail ou celular.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	15 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	04 dias

O tempo médio de resposta diminuiu consideravelmente, no ano de 2018 (15 dias), já em 2019 (10 dias) e no ano de 2020 caiu para 4 dias. Isso deve-se em muito a parceria com as Coordenadorias da secretaria, devido a entendimentos e mediação entre Ouvidoria e Coordenadorias.



4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela 13: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5,00
B. Com o tempo de retorno da resposta	5,00
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5,00
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,71
Média	4,92
Índice de Satisfação:	98,55
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5,00
Total de pesquisas respondidas	14
Representação da Amostra	12,96%

O índice de satisfação dos usuários na pesquisa foi bastante gratificante, pois a Ouvidoria atingiu 4,92 com um percentual de 98,55%, sendo superior ao ano de 2019. Mesmo atingindo um índice elevado, a Ouvidoria continuará se esforçando para a satisfação dos nossos usuários. A amostragem dos usuários que responderam à pesquisa foi maior que a do ano de 2019, porém são poucos os usuários que respondem a pesquisa.

5.1 – Motivos das Manifestações

A principal manifestação apresentada pelos usuários, foi sobre o Programa Garantia Safra, pois como a estação chuvosa do nosso Estado é bastante irregular e o programa tem ingerência do Governo Federal, a SDA tem que esperar pelos estudos do Ministério da Agricultura, Outra problemática do Programa Garantia Safra é o repasse financeiro e o cadastramento dos agricultores no Seguro Safra. Outra demanda relevante é no Programa Hora de Plantar na distribuição das sementes que também depende do fator climático.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

A dependência do fator climático faz com que os pontos recorrentes sejam sempre os mesmos, pois tem que ter uma análise das chuvas que é realizado pelo Ministério da Agricultura para saber quais municípios não atingiram o índice de 50% de chuvas. O cadastro dos agricultores é todo informatizado pelo Governo Federal, fazendo com que as alterações cadastrais sejam mais demoradas. Como este ano foi atípico tivemos problemas no Projeto Agente Rural, os classificados não foram chamados por não poderem exercer seu ofício. Outro problema recorrente é com



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

relação ao Parque de Exposição, problema este que se espera resolver com a venda do terreno, já em andamento.

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

A principal providência adotada por este órgão, foi a criação de um chat no site da instituição, pois com o chat o cidadão está tirando todas as dúvidas, principalmente com relação ao Projeto São José IV, no chat o cidadão pode tirar suas dúvidas com qualquer Coordenadoria.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I - benefício financeiro: O maior benefício financeiro para os usuários da SDA é o cidadão não precisar se deslocar do interior do Estado para a capital, pois suas demandas são em geral resolvidas via Ouvidoria em tempo hábil e satisfatório.

II - benefício não-financeiro: Com relação aos benefícios não – financeiro, tem-se as informações dos programas da secretaria, informação sobre estudos científicos, informações cadastrais.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da SDA participou de vários eventos tais como:

- Solenidade de posse da Associação Brasileira de Ouvidores
- Curso Introdutório de Avaliação de Serviços
- Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020
- Palestra Tratamento de Denúncias no Âmbito das Ouvidorias Públicas
- Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir
- XVI Encontro Estadual de Controle Interno
- Participou da Reunião de Fomento ao Controle Social de 2020 (I,II,III,IV,V).

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Dentre as boas práticas que a Ouvidoria Setorial realiza, é está inserida no chat da secretaria, tirando dúvidas dos usuários ou encaminhando para as Coordenadorias. A ouvidoria quando possível entra em contato com o usuário e explica por telefone alguma dúvida do cidadão ou encaminha para o setor / órgão adequado. Mesmo na pandemia a Ouvidoria manteve sempre contato com os Coordenadores e Direção.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020, a Ouvidoria em geral e principalmente as Ouvidorias Setoriais passaram por muitas dificuldades, pois com o serviço remoto devido a COVID, teve que se reinventar às pressas. Foi um ano de descobrimento e de inovação, não foi fácil o trabalho remoto (*home office*), a Ouvidoria estava aprendendo e teve que se moldar com o que estava acontecendo. Apesar de tudo as Ouvidorias tiveram progressos, tais como o Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria e sua regulamentação na Instrução Normativa nº 01/2020, a portaria nº 97/2020 sobre Avaliação de Desempenho. A maioria das reuniões da Rede de Fomento foram realizadas virtualmente em plataformas. A maior dificuldade foi se comunicar com as coordenações virtualmente, problema este contornado via e-mail ou celular, a Ouvidoria fez adequações e improvisações para se manter em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA sabe que este ano não foi possível uma presença física da CGE nos órgãos, uma medida muito carente dos Ouvidores Setoriais, pois significaria um suporte contundente para atuação dos mesmos junto aos gestores. A Ouvidoria Geral precisa ser mais midiática, ou seja, tem que se inserir e se fazer presente em todas as camadas da população, a população tem que saber o papel das Ouvidorias, todo cidadão tem que saber que tem um canal confiável, onde possa tirar suas dúvidas, denunciar, solicitar e elogiar, sabendo que não vai sofrer nenhuma punição, perseguição ou até mesmo identificação, e tendo a certeza que sua manifestação vai ser apurada imparcialmente.



OUVIDOR SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

As Ouvidorias públicas do estado, em sua maioria, tiveram de rever medidas adotadas para o funcionamento frente aos impactos da pandemia do novo corona vírus. Os desafios se sobrepõem para adequar suas ações à realidade do trabalho remoto e da demanda com reflexo em todas as áreas da sociedade.

Tiveram que se tornar virtuais por causa da quarentena adotada pelos municípios e Estado do Ceará, com ações de isolamento para conter a proliferação do vírus. Com a Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA não foi diferente. A instituição disponibilizou um atendimento on line(chat) que muito contribuiu para o andamento dos trabalhos de sua ouvidoria setorial.

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará recomendou às setoriais que buscassem meios para atender os cidadãos, considerando as limitações advindas do estado de calamidade e isolamento por exemplo, a necessidade de restrição ao atendimento e tratamento presenciais, que se alinham ao dever de adotar medidas que visem a proteção, a saúde e a segurança dos cidadãos usuários.

Diante desse quadro epidemiológico, a Ouvidoria Setorial da SDA buscou, amparado no que foi dito acima, fazer mais com menos, manter a qualidade do atendimento e das respostas nos diferentes canais de acesso disponibilizados aos usuários, obter a aderência e o engajamento das Unidades Administrativas, mesmo em home office, da instituição envolvidas na resolução das demandas e manter a qualidade de seus relatórios e indicadores capazes de direcionar as tomadas de decisão.

Mesmo assim, diante desse quadro, a Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, manteve pelo segundo ano consecutivo um Índice de Resolubilidade de 100%, com tempo médio de resposta ao usuário, de 4 dias. O Índice de satisfação de seu público usuário chegou a 98,55%.

Finalizando, temos a dizer que “Aquele que é ouvido em momentos de dificuldades, tende a manter um relacionamento mais estreito com seu interlocutor em cenários pós-crise e, cabe ao Ouvidor e sua equipe fazer com que a Instituição como um todo participe dessa odisséia de internalização de diferentes vozes e produção de resultados e respostas.

Fortaleza, XX de Janeiro de 2021


Francisco de Assis Diniz
Secretário do Desenvolvimento Agrário
DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE