



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020



EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Desenvolvimento Agrário

Secretário do Desenvolvimento Agrário

Francisco De Assis Diniz

Secretário Executivo do Desenvolvimento Agrário

Wilson Vasconcelos Brandão Júnior

Secretário Executivo da Pesca do Desenvolvimento Agrário

Antônio Nei de Sousa

Secretário Executivo do Planejamento e Gestão Interna do Desenvolvimento Agrário

Demitri Nóbrega Cruz

Assessoria de Controle Interno

Sônia Maria Leandro da Silva

Ouvidor

Giovanni Santos Dumont Uchôa

Responsável SIC

Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

1. Introdução

A apresentação deste relatório vem baseado na Lei complementar 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), tem como destinatários a Controladoria Geral do Estado (CGE) e a sociedade civil. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) vai relatar em números e comentários todo serviço realizado no ano de 2020. Foi um ano completamente atípico devido a pandemia de COVID 19, pois o SIC durante boa parte do ano trabalhou em regime de *home office*, algo inusitado. Os usuários da secretaria são basicamente trabalhadores rurais, homens do campo, isso tornou nosso trabalho mais complicado.

A comunicação interna também sofreu reveses, porém com empenho e determinação se conseguiu solucionar todas as demandas de informação. As consequências desses transtorno ficou comprovado na quantidade dos pedidos de informação sendo 111 em 2019 e 86 em 2020, no qual é observado uma demanda menor em relação ao ano anterior quando é feito a comparação entre a quantidade de atendimentos. Já com relação ao índice de resolubilidade se atingiu a pontuação máxima, o mesmo na pesquisa de satisfação.

O acesso do usuário para informação está a cada ano ficando mais acessível, com várias plataformas de comunicação tais como: central de atendimento 155, Ceará Transparente, Facebook, e-mail dentre outros tornando a Ouvidoria mais acessível. Falta ainda penetrar nas camadas mais pobres e desinformatizadas da sociedade, o uso da mídia poderia resolver esse problema, pois o povo tem que saber que tem direito à informação, que informação é um direito do cidadão em forma de lei.

O Programa Garantia Safra foi o assunto mais recorrente, apesar do ano de 2020 o Ceará ter tido uma quadra invernososa muito boa, as nossas chuvas são irregulares, causando assim dúvidas no agricultor familiar. Os meios de entrada foram a internet e o telefone 155, por serem mais práticos, rápidos e confiáveis principalmente em pandemia.

No ano de 2020 o Decreto Estadual nº33.485/2017, de 21 de fevereiro de 2020, regulamentou o Sistema Estadual de Ouvidorias e a Instrução Normativa nº 01/2020 regulamentou Decreto Estadual, especificando os direitos e deveres do Ouvidor.

2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA) atendeu todas as recomendações do relatório de Gestão da Transparência de 2019 que foram Formalizar/Atualizar e estruturar o Comitê Setorial de Acesso à Informação,

Divulgar em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no site institucional. No período de isolamento social ocasionado pela pandemia Covid-19 foi criado um chat no site institucional para uma maior interação dos usuários, tirando dúvidas relacionadas aos programas e projetos da SDA, com o início do Projeto São José (PSJ IV), e se estendeu para todas as Coordenadorias da SDA.

3. Análise das solicitações de informações do período

Pedidos de Informação

Pedidos recebidos	86
Atendidos	86
Atendida/indeferida	00

Diante de um ano de pandemia, os pedidos de informação de 2020 (86) foram inferiores ao mesmo período de 2019 (111), fato este perfeitamente compreensível, pois, a SDA passou alguns meses trabalhando totalmente em *home office*. Foram atendidas todas as demandas de informação solicitadas em 2020.

Assuntos mais recorrentes

Programa Garantia Safra	23
Agricultura familiar e Agronegócio	07
Programa Construção de Cisternas	06
Informação sobre servidor	05
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	05
Programa Hora de Plantar	03

Apesar de uma quadra invernososa boa mas com chuvas irregulares, o Programa Garantia Safra predominou nos assuntos mais recorrentes, teve-se também uma demanda substancial na implementação da agricultura familiar, Programa de Construção de Cisternas e no abastecimento de água e esgotamento sanitário rural principalmente nas cidades onde as chuvas foram abundantes.

Meios de entrada

Internet	51
Central de Atendimento - Telefone 155	34
Facebook	01
Total	86

Com a pandemia os meios de entrada predominantes foram a internet e telefone 155, pois são os meios que a população acha mais ágil e seguro para interagir com suas demandas. No ano de 2020 a internet superou o telefone 155, pois em 2019 foi o inverso, mas demonstra que esses meios de comunicação são os preferidos e mais confiáveis para quem quer ter uma informação rápida e de qualidade.

Preferência de resposta

E-mail	54
Telefone	27
Sistema	03
Facebook	01
WhatsApp	01
Total	86

É observado a preferência dos usuários na utilização da comunicação por e-mail , sendo uma maneira mais prática e confiável para que o usuário possa ver no horário mais adequado para ele, em seguida ficou a resposta por telefone, também pela comodidade para o usuário.

Resolubilidade por solicitação

Solicitações respondidas até 20 dias	86
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	00
Solicitações respondidas sem prazo de 21 a 30 dias	00
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	00
Total	86

O índice de resolubilidade foi de 100%, com todas as demandas sendo respondidas dentro do prazo de até 20 dias, mesmo com pandemia a Ouvidoria se comprometeu e atendeu todas as demandas dentro do prazo mínimo solicitado.

Tempo médio de resposta

2 Dias

O prazo do tempo médio de resposta foi menor que o do ano de 2019 (3 dias), mesmo no cenário de *home office* os pedidos das solicitações foram solucionados com rapidez e presteza para o cidadão.

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	5,00
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,00
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5,00
Índice de satisfação	5,00 / 100,00%
Total de pesquisas respondidas	3,00

Na pesquisa de satisfação CSAI'S da SDA atingiu a pontuação máxima, devido ao esforço e dedicação. Visando sempre levar informação e satisfação para o usuário e na certeza do dever cumprido.

Demanda de recurso

Não foi gerado recurso financeiro

4. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

No entender desta Ouvidoria Setorial, ainda falta pelo poder público uma maior divulgação nos meios de comunicação, informando aos cidadãos seus direitos no portal da transparência, principalmente no interior do Estado, onde nossa população tem menos acesso à internet. O cidadão tem que saber que existe uma lei que o protege, quando o mesmo procura uma informação, principalmente no setor público. No Brasil ainda existe um paradigma que o servidor público não tem obrigações para com o cidadão, onde o correto é que o servidor público é funcionário fixo da população, ainda bem que esse paradigma está ficando um pouco mais defasado.

5. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O cidadão está sendo o grande beneficiado a cada ano na implementação da lei Estadual nº15.175 de 2012, pois a mídia está dando ênfase no direito do cidadão para obter informações e divulgando como fonte o portal da transparência. O cidadão de hoje que vem solicitar uma informação está bem mais consciente dos seus direitos, pois se baseia na experiência cada vez mais abundante de outros cidadãos. A lei a cada dia está ficando mais diluída na população, pois quando o cidadão vai utilizar o portal, já sabe dos seus direitos de ser informado corretamente, sabendo que é direito seu e não um favor.

6. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA) implementou um CHAT no seu site (www.sda.ce.gov.br), local este que todo cidadão pode acessar e tirar suas dúvidas, no período de 2020 em pleno trabalho de home office foi muito solicitado e bastante resolutivo. O chat também vem sendo muito usado no lançamento do Projeto São José IV, tirando dúvidas do seu edital e ajudando as comunidades no engajamento do Projeto.

7. Classificações de documentos

A SDA não tem nenhuma informação classificada como sigilosa

8. Considerações Finais

O ano de 2020 foi bastante peculiar, pois com a pandemia e o trabalho sendo realizado em boa parte do ano em *home office*, a Ouvidoria Setorial teve que se reinventar para poder manter os índices de resolubilidade e de satisfação no mais alto nível. A criação do chat no site da SDA, foi uma ajuda crucial para a secretaria manter seus usuários sendo constantemente informados. O Decreto 33485/2020 e a Instrução Normativa 01/2020 deram um norte para as Ouvidorias em geral, com o Ouvidor sabendo dos seus direitos e deveres.

A Ouvidoria Setorial da SDA alcançou um índice de resolubilidade de 100%, a pesquisa de satisfação também chegou a 100% e o tempo médio de resposta foi de apenas 02 dias.

Vale ressaltar que a quantidade de solicitações foi menor em 21,82%, isso devido ao tempo de inatividade por conta do período da pandemia. O serviço de Ouvidoria ficou bastante prejudicado, pois, a interação com as Coordenadorias e consequentemente os Coordenadores não pode ser realizado presencialmente em grande parte do ano.

Fortaleza, 21/janeiro/2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Francisco de Assis Diniz
Função: Secretário do Desenvolvimento Agrário

Nome: Ilo-Pinheiro Cavalcante
Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Nome: Giovanni Santos Dumont Uchôa
Função: Ouvidor Setorial

Nome: Francisco das Chagas Vasconcelos de Araújo
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC