

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA
2019



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2019

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

Assessoria de Controle Interno – Sonia Maria Leandro da Silva

Ouvidor – Giovanni Santos Dumont Uchoa

Responsável SIC – Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

01 – Introdução

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 Agrária.

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 a 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 111 manifestações o que corresponde praticamente o dobro se comparado com o ano anterior. Apresentou um índice máximo quanto a sua resolubilidade, com tempo médio de 3 (três) dias por resposta. Quanto a pesquisa de satisfação realizada, o índice alcançado superou aquele estabelecido pela CGE que foi de 84%, chegando a 94,74%.

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.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015

A Ouvidoria da SDA, em parceria com a direção e todas as coordenadorias se empenhou ao máximo para o cumprimento dos prazos e aprimoramento das respostas. A Ouvidoria tem se reunido com os coordenadores no sentido de orientar sobre os preceitos da Lei de Acesso à Informação e a relevância dos prazos estipulados por Lei. Desta forma a Ouvidoria tem conseguido obter os êxitos necessários para o seu bom desempenho.

03 - Análise das solicitações de informações do período

➤ PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Pedidos Recebidos	111
Atendidos	111
Atendida / Indeferida	00

No ano de 2019 (111) obteve-se quase o dobro de pedidos de informação com relação ao mesmo período do ano de 2018 (58). Nota-se nitidamente o avanço da Ouvidoria Setorial do Estado no dia a dia da sociedade. O cidadão está encontrando respaldo e um encaminhamento mais rápido nos serviços solicitados.

➤ ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

PROGRAMA GARANTIA SAFRA	40
PROJETO SÃO JOSÉ	11
PROGRAMA HORA DE PLANTAR	08
APOIO/ORIENTAÇÃO NO PLANEJAMENTO DA PRODUÇÃO AGRÍCOLA	06
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	05
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	05
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	04
PROGRAMA DE CONSTRUÇÃO DE CISTERNA	04

*O Programa garantia safra domina os pedidos de informação, pois, nosso Estado convive com chuvas irregulares, onde em alguns municípios temos chuva suficiente, e em outros convive-se com a estiagem, causando apreensão ao povo sertanejo. Outra preocupação se refere ao Projeto São José que abrange todo sertão nordestino com seus programas de convivência da população com o semiárido.

➤ MEIOS DE ENTRADA

Internet	52
Telefone 155	59
TOTAL	111

A internet e o telefone 155, monopolizou todos os meios de entrada, com a globalização esses meios citados se tornam os mais eficientes e práticos para os usuários do sistema de Ouvidoria.

➤ PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

Internet	53
Sistema	01
Telefone 155	57
Total	111

A preferência de resposta segue os mesmos critérios dos meios de entrada, praticidade e agilidade nas respostas.

➤ RESOLUBILIDADE POR SOLICITAÇÃO

Solicitações respondidas até 20 dias	110
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	01
Solicitações respondidas sem prazo de 21 a 30 dias	00
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	00

A resolubilidade por solicitação atingiu seu índice máximo, com empenho e interesse a Ouvidoria respondeu todas as manifestações em tempo hábil, comprometendo-se na satisfação do usuário.

➤ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

3 DIAS

O SIC - Serviço de informação ao cidadão da SDA, reduziu o tempo de resposta com relação ao mesmo período do ano anterior, propiciando mais agilidade e comprometimento com o cidadão.

➤ PESQUISA DE SATISFAÇÃO

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,68
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,91
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,86
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,50
Índice de satisfação	4,73 / 94,74%

Com relação aos índices de pesquisa de satisfação, se atingiu um patamar muito satisfatório, acima da meta estabelecida pela CGE. Indicando para esta Ouvidoria a certeza de que se está caminhando no rumo certo, ainda temos muito a avançar, quando se trata de informação para o cidadão, mas temos certeza que estamos no rumo certo.

➤ DEMANDA DE RECURSO

NÃO FOI GERADO RECURSO FINANCEIRO

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A principal dificuldade para o bom uso desta lei, continua sendo a pouca divulgação nas camadas mais carentes da sociedade e no interior do nosso Estado.

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

Com o passar de mais um ano, a implementação da lei conjuntamente com as novas Leis de acesso à informação, Lei de participação, proteção e defesa do usuário do serviço público, Lei da Desburocratização e carta de serviço, estão dando uma nova conjuntura para o cidadão ter acesso as informações. A imprensa também vem dando ênfase ao obter informações pelo portal da transparência, vislumbrando para o cidadão que ele também tem o direito respaldado pela Lei em obter as informações.

06 – 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 através de sua Assessoria de Comunicação deu uma nova repaginada no site, com informações mais detalhadas e simplificadas, já preparando para a introdução da carta de serviço. As coordenações foram orientadas para explicitar com mais ênfase todas as etapas dos seus programas, principalmente no interior do nosso Estado, que é o nosso público-alvo.

07 – Classificações de documentos

A SDA NÃO TEM NENHUMA INFORMAÇÃO CLASSIFICADA COMO SIGILOSA

08 – Considerações Finais

O novo layout do site das manifestações da CGE, proporcionando dinamismo e esclarecimentos quanto aos objetivos da Ouvidoria Geral do Estado, agregado ao aprimoramento das Leis de Acesso à Informação, Lei de participação, Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei da Desburocratização e Carta de Serviço, tem dado maiores noções ao cidadão dos seus direitos no que diz respeito ao acesso de informação no serviço público.

No período de 2019, a Ouvidoria da SDA obteve quase o dobro de manifestações com relação ao mesmo período do ano anterior, com um índice de resolubilidade superior a 99%, enquanto o índice de satisfação bateu 94,74 %, bem acima dos padrões exigidos pela CGE.

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

Fortaleza, 20/janeiro/2020

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Francisco de Assis Diniz
Secretário do Desenvolvimento Agrário


Giovanni Santos Dumont Uchoa
Ouvidor Setorial


Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC