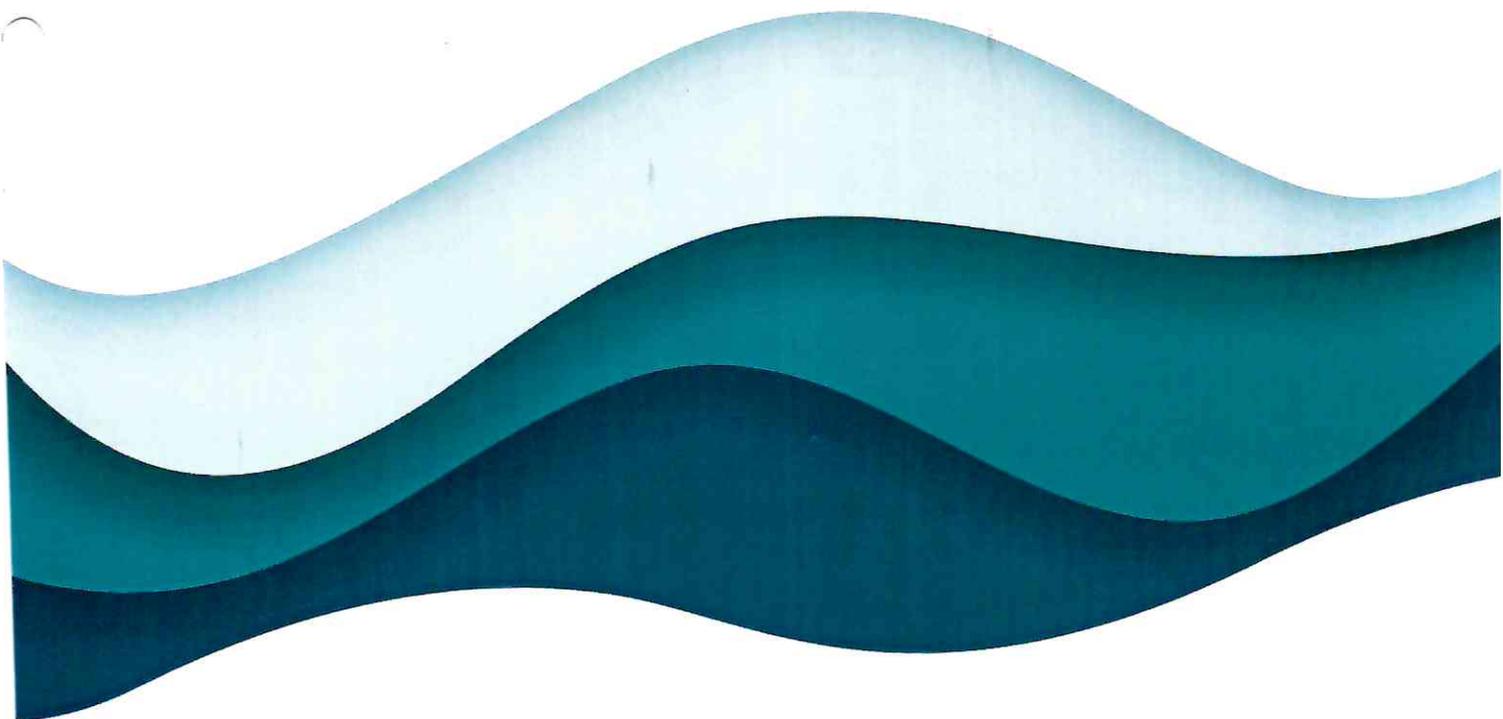


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Desenvolvimento Agrário

Secretária do Desenvolvimento Agrário
Ana Teresa Barbosa de Carvalho

Secretário Executivo do Desenvolvimento Agrário
Francisco Carlos Bezerra e Silva

Secretário Executivo da Pesca do Desenvolvimento Agrário
Thiago Sá Ponte

**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

01- Introdução

O relatório de Gestão de Transparência de 2021 tem como fundamentação especificar tudo que aconteceu no referido ano, será uma apresentação para a CGE e principalmente para a sociedade civil, baseada no cumprimento da Lei Complementar 131/2009 (Lei de Transparência) e da Lei Estadual nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), neste relatório será explicitado e discriminado em números e relatos como foi o desempenho da Ouvidoria de Gestão da Transparência.

Nota-se nitidamente que a cada ano a demanda é crescente, pois, a participação da sociedade civil (leia-se os usuários do APP) está cada dia mais participativa e esclarecida, tanto com relação aos seus direitos como com os prazos para serem atendidas as suas demandas. Já para o sociedade como um todo, ainda está faltando uma maior inserção do poder público em divulgar a lei e os direitos do cidadão (ã), principalmente no agricultor rural, povão do interior do nosso Estado.

A Centrar 155 tem que ser mais midiática, chegando a todos os cidadãos do nosso Estado, o site do Ceará transparente mais divulgado, só assim saberemos quais os reais problemas do nosso povo.

No ano de 2021, a quantidade de manifestações (78) foi inferior ao mesmo período do ano de 2020 (86), na SDA o problema está concentrado na implementação do CHAT, pois é mais rápido e ágil, problema esse já relatado para a CGE, espera-se encontrar uma fórmula de enquadrar as demandas do chat no Ceará Transparente, no ano de 2021 foram 632 atendimentos, desses muitos se enquadram em atendimento de informação.

O índice de resolubilidade ficou novamente em 100%, já o índice de satisfação ficou bem abaixo (76,25%), pois, só quatro usuários responderam a pesquisa e desses um só usuário foi responsável por duas pesquisas e o mesmo não foi agraciado com sua demanda, culpando a Ouvidoria. Essa é outra demanda dessa Ouvidoria, que deseja uma fórmula mais efetiva sobre o índice de satisfação, visto que no ano de 2020 o índice foi de 100%

As principais demandas do ano foram o Programa Garantia Safra onde o agricultor familiar fica na expectativa de receber o Seguro, mas a SDA fica na dependência do Governo federal liberar o mesmo. Com relação ao Projeto São José IV, foi por sua implantação e engajamento dos agricultores familiares nos novos programas. Outra grande demanda foi o concurso para Agente Rural que foi todo informatizado gerando dúvidas nos candidatos.

02- Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

A única orientação emanada do relatório de gestão de transparência 2020 para esta referida Ouvidoria Setorial, foi com relação a formalizar/atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, conforme Decreto Estadual nº 31.199/2013. O referido Comitê está sendo formalizado até o final de fevereiro de 2022, pois, com a mudança do Secretário, teve-se que ser reformulado, mas já está sendo encaminhado para ser publicado no Diário Oficial.

03- Análise das solicitações de informações do período

➤ Pedidos de Informação

Pedidos recebidos	78
Atendidos	78
Atendida/indeferida	00

A Ouvidoria Setorial da SDA respondeu todos os 78 pedidos no ano de 2021, foram um pouco abaixo do ano anterior (86). Com o surgimento do CHAT da SDA onde a Ouvidoria está respondendo ao referido chat, as demandas do Ceará transparente ficaram mais esvaziadas visto que várias dessas demandas chegavam via Ouvidoria. Ainda estamos convivendo com essa pandemia o que atrapalha os usuários.

➤ Assuntos mais recorrentes

Programa Garantia Safra	14
Projeto São José IV	08
Programa Agente Rural	08
Programa Hora de Plantar	06
Informação sobre servidor	06
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	05

O Programa Garantia Safra foi o mais solicitado devido o agricultor familiar ficar na expectativa de receber o Seguro Safra, e como este programa é realizado pelo Governo Federal, a SDA também fica no aguardo das decisões do Ministério da Agricultura .A demanda do Projeto São José IV ficou por conta dos resultados dos Projetos São José Jovem e a implantação do São José IV, que gerou muitas dúvidas na sua implantação .O Programa Agente Rural ficou por conta do concurso, que fora realizado todo informatizado, gerando dúvidas aos candidatos .A informação sobre servidor é sempre sobre os pedidos de aposentadoria e comprovantes dos serviços realizados em anos anteriores .O abastecimento de água é sobre pedidos de implantação das cisternas de placa.

➤ **Meios de entrada**

Internet	36
Central de Atendimento - Telefone 155	41
Ceará APP	01
Total	78

Ainda com resquícios da pandemia o meio mais fácil e rápido continua sendo o telefone 155 e a internet, facilmente explicado por ser um meio que não precisa do contato presencial, ainda restrito e com razão por causa da COVID 19. O telefone 155 neste ano ficou na frente da internet, ficando inverso com o ano anterior, a Ouvidoria Setorial acha que por cada ano que passa o 155 está ficando mais conhecido e confiável.

➤ **Preferência de resposta**

E-mail	38
Telefone	20
Sistema	03
Facebook	00
WhatsApp	16
Instagram	01
Total	78

O E-mail continuou como o mais solicitado pela preferência de resposta, pois pelo E-mail o cidadão pode examinar na hora em que achar mais adequada. O telefone ficou como segunda opção, mas bastante solicitado. Já com relação ao WhatsApp teve uma demanda bastante expressiva, devido sua praticidade e conveniência, com essa ferramenta sendo cada dia mais utilizada pelos usuários.

➤ **Resolubilidade por solicitação**

Solicitações respondidas até 20 dias	78
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	78

O índice de resolubilidade foi o mesmo do ano anterior, sendo alcançado o índice de 100%, devido um trabalho intenso junto às coordenadorias, que foram alertadas sobre os prazos e se comprometeram nas respostas das demandas. Ouve um feedback entre a Ouvidoria Setorial e as coordenadorias bastante satisfatório.

➤ **Tempo médio de resposta**

03 dias

O tempo de resposta foi superior em um dia com relação ao mesmo período do ano passado que foi de 2 dias. Mesmo sendo superior, a Ouvidoria considera o tempo de resposta bastante satisfatório, mas irá se esforçar para retornar ao índice do ano anterior, pois a secretaria passou por um período em home office de algumas coordenadorias.

➤ **Pesquisa de satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,75
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,00
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,00
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,50
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,00
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,00
Índice de satisfação	3,81 / 76,25%
Total de pesquisas respondidas	04

O índice de satisfação do ano de 2021 ficou bem abaixo dos anos anteriores. A Ouvidoria analisa que por causa do pequeno número de usuários que respondem a pesquisa, pois, quando o usuário não é contemplado com sua solicitação, ele repassa sua insatisfação para a Ouvidoria. No caso de 2021, um usuário foi responsável por 50% da quantidade das pesquisas respondidas e o mesmo ficou insatisfeito, pois queria que o funcionário citado na sua manifestação fosse penalizado, o

que no caso após análise o mesmo não poderia ser penalizado. O índice ficou em 76,25%, portanto bem abaixo dos 100% do ano anterior e de 94,74% de 2019.

➤ **Demanda de recurso**

Não foi gerado recurso financeiro

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

A Ouvidoria da SDA não tem problemas para implementar a Lei Estadual nº15.175 /2012, foi conversado com todos os coordenadores e a direção geral sobre a importância da lei, que na visão dessa Ouvidoria Setorial torna tudo mais claro, quando visto no poder de lei. Como costume do povo Brasileiro, quando é lei tem que ser cumprida. O grande problema para implementar e a lei passar a ser usada cotidianamente pelo cidadão, continua sendo sua divulgação nas classes menos favorecidas e alfabetizadas, pois, nota-se que o usuário menos esclarecido tem medo até de perguntar por achar que o servidor público não tem que lhe responder. Já o usuário mais esclarecido está tendo consciência da lei e está se tornando muito mais incisivo em suas demandas.

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

Apesar desta Ouvidoria Setorial achar que ainda falta uma divulgação mais abrangente e esclarecedora sobre a referida lei. Já se nota que os usuários tem na sua maioria noção dos seus direitos, pois, quando fazem uma manifestação estão exigindo que a resposta sobre suas demandas sejam bem esclarecidas, estão também atentos até sobre os prazos estabelecidos para suas demandas e estão sendo bem específicos no conteúdo. Tem muita diferença entre usuário e a população em geral, pois o usuário já vem com noção do sistema, enquanto a população geral ainda não sabe da força que eles podem ter usufruindo do sistema do Ceará transparente. Mas o grande benefício da lei é fazer com que o serviço público procure se aprimorar e ser mais transparente nos programas executados.

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

A SDA como medida para melhorar nível de transparência ativa indicou no chat pessoas qualificadas por coordenadorias para responder de maneira mais rápida e objetiva as demandas. O site foi direcionado de maneira mais resolutiva, visando o entendimento do agricultor familiar para os programas dessa secretaria. Outra medida foi a total informatização para os candidatos nos concursos no ano de 2021.

07- Classificações de documentos

A SDA não tem nenhuma informação classificada como sigilosa

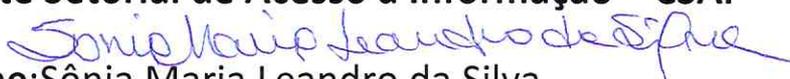
08- Considerações Finais

Em síntese o ano de 2021 continuou de forma híbrida (presencial, Home office) por causa da insistência dessa pandemia, a Ouvidoria manteve o índice de resolubilidade em 100%, em compensação o índice de satisfação ficou bastante prejudicado e essa Ouvidoria espera que a CGE encontre um meio mais real de se avaliar esse índice. Com a divulgação mais acentuada da Lei de Transparência nas mídias e internet, está tornando o trabalho do Ouvidor mais importante facilitando o diálogo com o Núcleo Gestor e as Coordenadorias. Com relação às demandas mais frequentes a informatização dos programas facilitou a vida e a locomoção do nosso público alvo ou seja os agricultores familiares. Os concursos para Agente Rural e para a Ematerce facilitarão a vida do agricultor rural. Com o novo Projeto São José IV totalmente informatizado na realização dos programas o agricultor está se adaptando de forma bastante satisfatória, significa o progresso chegando nas comunidades rurais e os jovens participando de forma decisiva neste contexto. O portal do Ceará Transparente está ficando com o passar das reformulações muito mais atrativo, tanto para as Ouvidorias como para a população, com um manuseio bem menos burocrático.

Fortaleza, 22/fevereiro/2022.

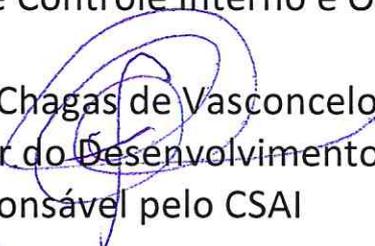

Secretária do Desenvolvimento Agrário
Ana Teresa Barbosa de Carvalho

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Nome: Sônia Maria Leandro da Silva

Função: Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Nome: Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo


Função: Coordenador do Desenvolvimento Institucional e Planejamento / Responsável pelo CSAI


Nome: Giovanni Santos Dumont Uchoa

Função: Ouvidor Setorial


Nome: Valéria Pascoal de Oliveira

Função: Orientadora da Célula de Gestão de Pessoas

- Conforme portaria nº 515/2019, publicada no Diário Oficial /serie 3/ano XI/Fortaleza, 23 de agosto de 2019, página 13.

Obs. já está sendo encaminhado devido mudanças na SDA, o novo Comitê Setorial de Acesso à Informação para portaria e publicação, composto por :

OBS. Após publicação será enviado via Email para o Comitê Gestor de Informação para conhecimento.