

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior : Ana Tereza Barbosa de Carvalho
Diretor de Gestão : Taumaturgo Medeiros dos Anjos Júnior
Ouvidor : Giovanni Santos Dumont Uchoa
Equipe Ouvidoria : Sônia Maria Leandro da Silva
: Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo
: Ana Carolina de Lima

I-INTRODUÇÃO

O relatório de Ouvidoria setorial da SDA nesse ano de 2022, tem como base apresentar as principais demandas formalizadas pelos manifestantes, explicitando os anseios dos usuários nos programas da secretaria. A SDA por ser uma secretaria que abrange todo o Estado do Ceará, os programas são voltados majoritariamente para a agricultura familiar.

A Ouvidoria está amparada pela Lei 13.460/2017 e Decreto nº 33485/2020, com instrução normativa nº 01/2020 e portaria nº 52/2020 e portaria nº 97/2020. A criação da Carta de Serviços sob Decreto 34.697/2022, veio para dar uma dinâmica nos serviços prestados pela secretaria, a SDA finalizou e atualizou sua Carta de Serviços, porém com os novos programas editados no final de 2022, passará por uma nova atualização.

Nesse ano o FEDAF- Fundo Estadual de Desenvolvimento da Agricultura Familiar, ressurgiu em lei complementar nº 245 com nova redação à lei complementar nº 66, criando o seu primeiro edital para chamamento público em junho do corrente ano. Foram beneficiários mais de 2000 agricultores familiares, atuando em todo Estado do Ceará.

No início do ano, o Governo do Estado do Ceará fez a convocação dos concursados aprovados na Ematerce, que foram lotados nos diversos municípios, dando aporte aos agricultores familiares.

O Programa Garantia Safra, foi muito criterioso, onde os agricultores familiares receberam o seguro safra de forma mais selecionada, não causando muitos problemas no campo.

Os aprovados no concurso para o Programa Agente Rural, foram chamados durante todo o ano de 2022, conforme demanda da Ematerce, respeitando os recursos financeiros disponíveis, os Gestores Superiores solucionaram o principal problema relatado pelos recém contratados, que foi a data do pagamento dos mesmos.

O Projeto São José IV, iniciou com um edital que foi bastante concorrido, todas as inscrições e documentos solicitados foram entregue pela internet, gerando assim uma comodidade para o agricultor familiar e economia no deslocamento dos mesmos.

Outra grande demanda da secretaria foi com relação ao uso dos tratores cedidos para as comunidades, gerando discórdia entre o presidente e os associados, problema esse que foi solucionado com o deslocamento do Ouvidor para diversos municípios, realizando reuniões e esclarecendo para a comunidade/Associação como deve ser o bom uso do trator.

As manifestações do ano de 2022, foram quase iguais com relação ao ano anterior (2021-127, 2022-126), todas demandas foram respondidas em tempo hábil e com um índice de 100% de resolubilidade, o tempo de resposta também foi muito satisfatório ficando em 4 dias, o índice de satisfação foi 88% bem acima do estipulado pela CGE. Os dados foram coletados no Ceará transparente no dia 17 de janeiro de 2022.

Institucional

A Secretaria do Desenvolvimento Agrário, 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 Secretaria do Desenvolvimento Agrário foi criada pela 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, pela Lei No. 1827, designada por Secretaria de Estado dos Negócios

da Agricultura e Obras Públicas. Hoje denomina-se Secretaria do Desenvolvimento Agrário.

Missão

Promover o desenvolvimento rural sustentável do Estado do Ceará, com ênfase nos agricultores e agricultoras familiares, com participação, inclusão e justiça social.

Visão

Ser reconhecida até 2020, como instituição responsável pelo alcance do desenvolvimento sustentável da agricultura familiar.

Legislação e criação do órgão / política / Missão institucional

Legislação Sistema de Ouvidoria e correlatos

Lei Nacional 13.460/2017 Decreto nº 33.485/2020

Instrução Normativa 01/2020

Portaria nº 52/2020

Portaria nº 97/2020

Decreto nº 34.697/2022 Carta de Serviços.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A única orientação recomendada pelo Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021, será implantada no ano de 2023, que foi de proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da Ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade. Com relação as recomendações todas foram implementadas: Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir, criação de procedimento/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155. Elaborar, periodicamente,

relatórios resumidos de Ouvidoria (Quadrimestral), realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão. A ouvidoria da SDA está constantemente atenta para as recomendações e orientações da CGE, e nesse sentido a ouvidoria segue sempre no intuito de proporcionar cada vez mais informações aos nossos usuários.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

❖ Meio de Entrada

Meio	2021	2022
Internet	57	76
E-mail	07	08
Telefone	62	40
Ceará App	00	02
Total	127	126

❖ Tipo de Manifestação

Tipos	2021	2022
Reclamação	60	47
Solicitação	50	49
Denúncia	10	21
Sugestão	03	08
Elogio	04	01
Total	127	126

❖ Assunto e Subassunto

Assunto	Assuntos/Subassunto	Total
Agente rural	-Concurso	10
	- Classificação	05
	-Chamada dos classificados	08
Trator	-Associação	07
Agricultura familiar	-Sementes	04
	-Cooperação	04
Projeto São José	- Concurso	04
	-Solicitação de trator	04
FEDAF	-Implantação do fundo	07
Acordo de Cooperação	-Parcerias	06

❖ Tipificação/Assunto

Tipos	Assunto	total
Reclamação	-Programa Agente Rural	23
	-Trator	03
	-Abastecimento de Água	02
Solicitação	-Agricultura familiar	06
	- Combate à pobreza	05
	-Implementos Agrícolas	04
Denúncia	-Acumulo indevido de cargos	03
	-Utilização de veículos indevido	03
	-Projeto São José	03
Sugestão	- Orientação para estágios	02
	-Orientação para terceirizados	02
Elogio	-Elogio para servidor/colaborador	01

❖ **Tipo de Serviços**

Tipos	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	96	76,16%
Garantia safra	01	0,79%
Aquisição de alimentos	01	0,79%
FEDAF	05	3,97%
Abastecimento simplificado	05	0,79%
Abatedouros	01	0,79%
DAP	01	3,97%

❖ **Programa Orçamentário**

Programa	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	05
Desenvolvimento integrado e sustentável da pesca artesanal e aquicultura	02
Desenvolvimento territorial rural sustentável da agropecuária familiar	64
Encargos gerais do Estado	03
Gestão Administrativa do Ceará	50
Habitação e regularização fundiária	02

❖ **Manifestação por Unidade**

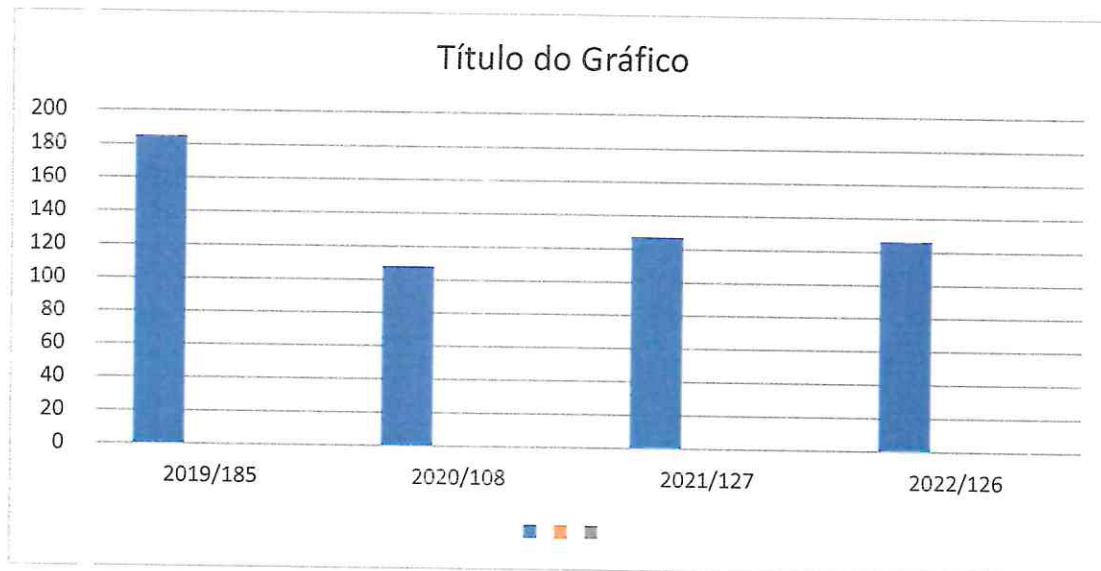
❖ Unidade	Total
Assessoria de controle interno e ouvidoria –ASCIO	20
Assessoria Jurídica-ASJUR	04
Coordenadoria Administrativo-financeira –COAFI	39
Coordenadoria de crédito rural-COCRED	11
Coordenadoria de desenvolvimento da agricultura familiar –CODAF	08
Coordenadoria de desenvolvimento da pesca e aquicultura familiar –COPEA	04
Coordenadoria de desenvolvimento territorial e combate à pobreza rural-CODECE	01
Coordenadoria do abastecimento de água e esgotamento sanitário rural –COAGUA	05
Coordenadoria do desenvolvimento das cadeias produtivas da pecuária -CODEP	05
Coordenadoria do desenvolvimento dos assentamentos e reassentamentos. Povos e comunidades tradicionais-CODEA	01
Secretário -	07
Secretário do Desenvolvimento Agrário	01
Unidade de Gerenciamentos de projeto Paulo Freire –PAULO FREIRE	01
Unidade de gerenciamento de projetos São José IV- UGP-SÃO JOSÉ	17
Fundo estadual de desenvolvimento da agricultura familiar -FEDAF	02

❖ **Município**

Município	Quantidade
Araripe	01
Barro	01
Caririaçu	02
Caucaia	01
Crato	01
Deputado Irapuan Pinheiro	01
Fortaleza	14
Granja	01
Ibaretama	01
Ibiapina	01
Ibicuitinga	01
Iguatu	01
Ipaumirim	01
Itapiúna	02
Jucás	02
Massapê	01
Mauriti	01
Morada Nova	12
Pedra Branca	02
Pentecoste	01
Quixelô	02
Quixeramobim	02
São Paulo	02
Tauá	01

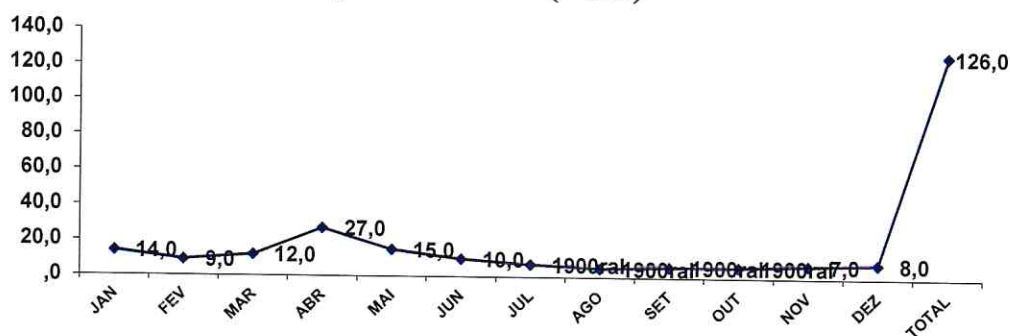
3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



O ano de 2022 foi basicamente igual ao ano anterior, com diferença de apenas uma manifestação. O ano de 2022 no segundo semestre foi sacrificado por causa das eleições, pois vários programas foram paralisados ou não tiveram sequência para não infringir a lei eleitoral. O período eleitoral suprimiu algumas demandas como por exemplo: a entrega de tratores para as prefeituras municipais.

Gráfico de Manifestações Mensais (2022)



Nota-se que no início do ano até o mês de julho as demandas foram superiores, já quando começa o período eleitoral as demandas diminuíram substancialmente, devido a paralização em alguns programas assistenciais.

O mês com mais manifestação foi o de maio, pois concentrou a demanda dos agentes rurais e da implantação do FEDAF.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	62	40	-35,48%
Internet	57	76	+33,33%
Presencial	00	00	0%
CearáApp	00	02	+200%
Telefone Fixo	00	00	0%
E-mail	07	08	+14,28%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	00	00	0%
Reclame Aqui	00	00	0%
Instagram	01	00	-100%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Atendimento Virtual	00	00	0%
WhatsApp	00	00	0%
total	127	126	-0,78%

Os principais meios de entrada no ano de 2022, foram concentrados principalmente em dois expoentes: internet e telefone 155. A internet foi o principal canal de entrada, acha-se que por ser muito mais fácil de realizar, podendo ser feito de qualquer local e os usuários hoje em dia vivem constantemente conectados tanto na capital como no interior do Estado. O telefone 155 também foi bastante utilizado, por ser bastante conhecido e a maioria dos usuários possuem telefone. Outros dois canais utilizados em menor expressão foram: E-mail e Ceará APP.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	60	47	-21,66%
Solicitação	50	49	-2%
Denúncia	10	21	+110%
Sugestão	03	08	+166,66%
Elogio	04	01	-75%
Total	127	126	-0,78%

As variações de tipologia foram bastante significativas em alguns tópicos, pois no tópico reclamação houve uma variação pouco expressiva com relação ao ano anterior. A tipologia de solicitação ficou praticamente estável com relação ao ano passado se mantendo no mesmo patamar. Com relação as denúncias as variações foram enormes, pois, a SDA teve mais que o dobro com relação ao ano anterior, creditando por ser um ano eleitoral. No quesito sugestão, o ano de 2022 foi muito mais requisitado, com variações bastantes elevadas. Já com relação ao elogio teve uma queda acentuada.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Programa Agente Rural	23
	-Trator	03
	-Abastecimento de água	02
Solicitação	-Agricultura familiar	06
	-Combate à pobreza	05
	-Implementos Agrícolas	04
Denúncia	-Acumulo indevido de cargos	03
	--Utilização de veículos indevido	03
	-Projeto São José IV	03
Sugestão	-Orientação para estágios	02
	-Orientação para terceirizados	02
Elogio	-Elogio ao servidor /colaborador	01

No ano de 2022, foi realizado um concurso para Agente Rural, havendo alguns problemas na sua elaboração e realização, causando isso muitas dúvidas e demandas no público alvo, problemas esses que foram solucionados posteriormente. Outro setor bastante demandado foi com relação ao uso correto dos tratores nas Associações. O abastecimento de água é outro fator recorrente devido nossos fatores climáticos, essas foram as principais demandas de reclamação. Na solicitação os assuntos mais relevantes são sempre pedidos dos agricultores familiares com: sementes, adutoras, trator e políticas públicas para a comunidade. Com relação as denúncias concentram-se nos servidores e veículos pertencentes a SDA. Nas sugestões os assuntos mais recorrentes foram para as orientações de estágios e terceirizados.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Agente rural	-Concurso	10
	-Classificação	05
	-Chamada de classificados	08
Trator	-Associação	07
Agricultura familiar	-Sementes	04
	-Cooperação	04
Projeto São José	-Concurso	04
	-Solicitação de trator	04
FEDAF	-Implantação do fundo	07
Acordo de cooperação	-Parcerias	06

Os principais assuntos no ano de 2022, foram o concurso público para agente rural, causando muita expectativa nos inscritos, outro assunto foi a implantação do Projeto São José IV, por ter sido todo informatizado deixou muitas dúvidas na sua execução, a adesão ao FEDAF também demandou muita expectativa no seu público alvo, por ser um programa novo gerou muita expectativa e dúvida, o assunto trator levou a Ouvidoria a realizar várias reuniões no interior, para esclarecer como deve ser utilizado o trator na comunidade.

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Ações de combate ao coronavírus/descumprimento de medidas	01
	...	...

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	05
Desenvolvimento integrado e sustentável da pesca artesanal e aquicultura	02
Desenvolvimento territorial rural sustentável da agropecuária familiar	64
Encargos gerais do Estado	03
Gestão Administrativa do Ceará	50
Habitação e regularização fundiária	02

Os dois principais programas orçamentários na SDA são: Desenvolvimento territorial rural sustentável da agricultura familiar e Gestão Administrativa do Ceará. O programa orçamentário sobre desenvolvimento sustentável da Agricultura familiar é o mais importante, pois abrange quase todos os programas executados na secretaria, que é totalmente voltado para o agricultor familiar, os programas e as coordenadoria se concentram na melhor maneira de ajudar o agricultor. O programa de Gestão administrativa é muito usado, pois se concentra na maneira como a secretaria é dirigida, seja com o seu corpo gestor (funcionários, colaboradores) ou no patrimônio utilizado.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Assessoria de controle interno e ouvidoria –ASCIO	20
Assessoria Jurídica –ASJUR	04
Coordenadoria Administrativo-financeira –COAFI	39
Coordenadoria de crédito rural-COCRED	11
Coordenadoria de desenvolvimento da agricultura familiar –CODAF	08
Coordenadoria de desenvolvimento da pesca e aquicultura familiar –COPEA	04
Coordenadoria de desenvolvimento territorial e combate à pobreza rural-CODECE	01
Coordenadoria do abastecimento de água e esgotamento sanitário rural – COAGUA	05
Coordenadoria do desenvolvimento das cadeias produtivas da pecuária -CODEP	05
Coordenadoria do desenvolvimento dos assentamentos e reassentamentos. Povos e comunidades tradicionais-CODEA	01
Secretário -	07
Secretário do Desenvolvimento Agrário	01
Unidade de Gerenciamentos de projeto Paulo Freire –PAULO FREIRE	01
Unidade de gerenciamento de projetos São José IV- UGP-SÃO JOSÉ	17
Fundo estadual de desenvolvimento da agricultura familiar -FEDAF	02

As três principais unidades mais solicitadas foram: Coafi, Ascio e Projeto São José. A Coafi abrange toda parte financeira da secretaria, como também o setor pessoal e de patrimônio, por ser uma secretaria muito grande as demandas nessa coordenadoria se sobressaem. A Ascio incorpora tudo que não diz respeito a uma única coordenadoria e também as denúncias internas e externas. O projeto São José é a maior coordenadoria, pois seus programas têm abrangência em todas as áreas, com programas completos para o agricultor familiar.

3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2021	2022
Araripe	00	01
Barro	00	01
Caririaçu	00	02
Caucaia	01	01
Crato	01	02
Deputado Irapuan Pinheiro	00	01
Fortaleza	11	14
Granja	00	01
Ibaretama	00	01
Ibiapina	00	01
Ibicuitinga	01	01
Iguatu	01	01
Ipaumirim	00	01
Itapiúna	00	02
Jucás	00	02
Massapê	00	01
Mauriti	02	01

Morada Nova	14	12
Pedra Branca	00	02
Pentecoste	00	01
Quixelô	00	02
Quixeramobim	01	02
São Paulo	01	02
Tauá	03	01
Trairi	00	02
Umirim	00	02
Uruburetama	02	02
Indefinido	53	64
Total	127	126

Os municípios de Fortaleza e Morada Nova se sobressaem todos os anos, Fortaleza por ser a capital do Estado e concentrando a maior parte da população e o município de Morada Nova pela atuação de um líder de comunidade bastante atuante. Vale ressaltar que os indefinidos significam uma grande parcela das manifestações, porém ficam sem identificação.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	127	126
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	127	126

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário por vários anos seguidos vem respondendo todas as manifestações dentro do prazo estabelecido, ou seja, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo. A Ouvidoria juntamente com os Gestores Superiores e os Coordenadores se empenham para cumprir a meta.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00%	0,00%

A Ouvidoria da SDA manteve o índice de resolubilidade em 100%, respondendo todas as manifestações no prazo estabelecido, tudo em função da parceria com os Gestores Superiores e os Coordenadores. A Ouvidoria tem sempre conversado com os colaboradores para que as respostas sejam em tempo hábil, e conta com a colaboração de todos.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	03 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	04 dias

O tempo médio de resposta em 2022 ficou em 4 dias, índice esse bastante satisfatório, mesmo assim ficou acima do ano anterior em 1 dia. A Ouvidoria irá se esforçar para manter nesses níveis de tempo médio de resposta.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,35
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,35
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,65
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,24
Média	4,4
Índice de Satisfação:	88%

O índice de satisfação da Ouvidoria da SDA, atingiu 88%, índice esse superior ao estipulado pela meta da CGE (78%). No ano de 2021 a Ouvidoria não atingiu o índice, porém nesse ano de 2022, foi corrigido o cálculo do índice e a Ouvidoria ficou acima da meta.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria Setorial da DAS, como o índice de satisfação foi superior as metas da CGE, fará o possível para manter ou melhorar ainda mais esse índice, com respostas mais propositivas para o usuário.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	17
Total de manifestações finalizadas	126
Representação da Amostra	13,49%

A quantidade de questionários respondidas ainda é muito incipiente, pois, só representa 13,49% dos usuários. Mesmo com esse índice os usuários que

responderam o questionário, a grande maioria ficou satisfeita com a resposta recebida. Os usuários que não ficaram satisfeitos com a resposta foram aqueles que seus pedidos não foram atendidos, não por culpa da Ouvidoria, mas por não ter respaldo suas solicitações.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,06
---	------

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,47
---	------

O índice ficou bem satisfatório em porcentagem, correspondendo a 89,4% a avaliação após o serviço realizado. A Ouvidoria credita esse resultado na insistência de obter as melhores respostas para o usuário, relatando somente o que foi solicitado na manifestação ou tentando ajudar o cidadão (ã) em busca dos seus anseios.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Na visão da Ouvidoria e no contexto apresentado no relatório, as principais manifestações foram: Programa agente rural, trator e agricultura familiar. No programa agente rural ocorreram algumas inconsistências na elaboração do programa, e após o resultado o pagamento dos mesmos ocasionaram problemas, porém a SDA conseguiu resolver todas as pendências, através da Gestão Superior. Já com relação aos tratores, a Ouvidoria está solucionando o problema, realizando reuniões nas comunidades, com o presidente e os associados, sobre a melhor utilização do trator. Sobre a agricultura familiar, os problemas geralmente dependem das chuvas, e são os mais diversos possíveis, a SDA sempre parte na frente na resolução dos problemas.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes na SDA foram: a convocação e os salários dos agentes rurais, pois, a secretaria teve problemas na elaboração do concurso e pagamento dos mesmos, problemas de associados com o presidente sobre os direitos e os deveres do uso do trator, gerando discórdia entre os entes das Associações. A entrega das sementes no tempo correto, pois o agricultor familiar necessita das sementes no período das chuvas.

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

As principais providências adotadas pela SDA foram: Com relação aos agentes rurais, os editais serão mais simplificados e mais elucidativos, o salário dos agentes rurais ficou acertado para serem pagos no quinto dia útil do mês e as convocações de acordo com as demandas da secretaria. Com relação aos tratores, a Ouvidoria está fazendo reuniões nas comunidades entre o presidente e os filiados, explicando os direitos e deveres sobre o uso do trator. A SDA formalizou um cronograma para a entrega de sementes nos municípios. O FEDAF concluiu o edital, e já está em pleno funcionamento. Os demais problemas recorrentes serão adequados conforme a quadra chuvosa do nosso Estado.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I - Benefício financeiro:

O benefício financeiro foi a informatização do edital do FEDAF, pois, os agricultores familiares não precisavam se apresentar em fortaleza para concorrer, podendo se inscreverem pela internet, inclusive apresentando documentos. A entrega de um trator para cada uma das prefeituras do Estado, significa uma ajuda financeira muito grande para os agricultores familiares.

II - Benefício não-financeiro:

O maior benefício não-financeiro foram as reuniões da Ouvidoria com os presidentes e associados no seu local de origem, evitando a locomoção dos agricultores, ações na justiça e paralização do trator, o que prejudicaria muito os agricultores familiares

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

As atividades em que a Ouvidoria participou no ano de 2022:

- ❖ Participação em todas as 5 reuniões da rede de fomento ao controle social (I, II, III, IV, V)
- ❖ Atualização da certificação em Ouvidoria, em 4 módulos
- ❖ Participação da 48ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno
- ❖ Congresso da ABO
- ❖ Oficina de Construção de relatórios de Ouvidoria

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

1. A Carta de Serviço da SDA foi atualizada no ano de 2022, e será novamente atualizada em 2023, devido os novos programas e a dinâmica da secretaria, que está sempre evoluindo para beneficiar o agricultor familiar.
2. O quantitativo de serviços cadastrados na Carta de Serviços ficou em 35 serviços prestados ao agricultor familiar
3. Com relação aos serviços digitais a SDA tem: O Programa de Desenvolvimento Rural Sustentável – PDRS/PSJ III – 2ª fase.

Os serviços semidigitais são: - Cadastro das organizações representativas da agricultura familiar

- Solicitação do programa nacional de fortalecimento da agricultura familiar – PRONAF

4. As manifestações por tipo de serviço foram no total 14, sendo as mais solicitadas: FEDAF, abastecimento simplificado. A relação com o FEDAF foi solucionada e do abastecimento simplificado sempre haverá demandas. A Ouvidoria tem certeza que no ano de 2023 os tipos de serviços serão bastante utilizados.

5. A SDA terminou a Carta de Serviço e atualizou alguns dos serviços, porém ocorreram algumas mudanças na secretaria, tornando inviável a avaliação dos seus 35 serviços da carta.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA), no ano de 2022, não realizou nenhuma boa prática de Ouvidoria.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da SDA, no ano de 2022, continuou no mesmo padrão do ano anterior. A Ouvidoria conseguiu manter 100% no índice de resolubilidade, 88% no índice de satisfação e com um tempo de resposta de 4 dias. Nesse ano de 2022 foram implementados na SDA, o edital de lançamento do FEDAF, a convocação dos Agentes Rurais e o início do Projeto São José IV. A SDA manteve a continuação dos outros projetos já existentes tais como: Hora de Plantar, Adutoras, Cisternas, peixamento e Garantia Safra. Foi também um ano eleitoral onde alguns programas tiveram que ser paralisados por causa da lei eleitoral, como a entrega de um trator para cada prefeitura do município do Estado do Ceará. Outros programas foram paralisados ou retraídos por falta de recursos do Governo Federal, cito como o de entrega de cisternas, adutoras, abastecimento de leite, dentre outros. Esta Ouvidoria continuou com um bom relacionamento e colaboração dos Gestores Superiores, Coordenadores e colaboradores (servidores, terceirizados e comissionados) da secretaria. A Ouvidoria implantou o relatório quadrimestral, conforme solicitado no relatório de gestão 2021.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

A sugestão dessa Ouvidoria Setorial seria que a CGE encontrasse um meio para que todos ou a maioria dos usuários respondessem o questionário de avaliação, tornando mais real a avaliação de satisfação. Outra sugestão seria uma maior aproximação do secretário da CGE com os secretários de todos os órgãos, incentivando e esclarecendo os benefícios da Ouvidoria,

Giovanni Santos Damasceno
Ouvidor - SDA

OUVIDOR SETORIAL

Avenida Bezerra de Menezes, 1820 - São Gerardo
CEP: 60325-901 • Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101.8008

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, é um canal de participação social. Recebe as manifestações dos cidadãos e atua como controle social à medida que analisa as demandas. Ela desenvolve suas atividades com objetivo de servir como ferramenta de gestão para que os serviços públicos oferecidos estejam cada vez mais próximos das necessidades do público usuário.

O Relatório Anual de atividades tem por objetivo qualificar os dados, transformando-os em informações gerenciais que possam subsidiar os gestores das Unidades Administrativas, nas tomadas de decisões que estabelecem as novas políticas públicas. Os dados tratados por esse instrumento se referem ao ano de 2022. Por ser um ano de eleições (transição de governo), as circunstâncias não permitiram o fechamento dos dados em data programada.

A população que direta ou indiretamente se utiliza da Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA seja, sugerindo, elogiando, reclamando ou denunciando, ocorre de maneira democrática e eficiente para o processo de qualificação dos serviços públicos ofertados pela instituição estadual. É importante frisar a importância de sua participação para que se possa gerar mudanças que caminhem no sentido dos interesses coletivos.

Além de ouvir os anseios de seu público meta, a Ouvidoria atua também como agente promotor de mudanças dentro de seu espaço, dando prioridade à prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

Desnecessário se torna evidenciar que a credibilidade dos serviços da Ouvidoria Setorial se consolida na medida em que o cidadão recebe o retorno de suas manifestações, de forma satisfatória e tempestiva, isto é, uma resposta que contemple as observações expostas pelo cidadão no momento do registro.

Através deste Relatório de Gestão de Ouvidoria correspondente ao período de 01.01.2022 a 31.12.2022, a Ouvidoria Setorial da SDA consolida os dados das

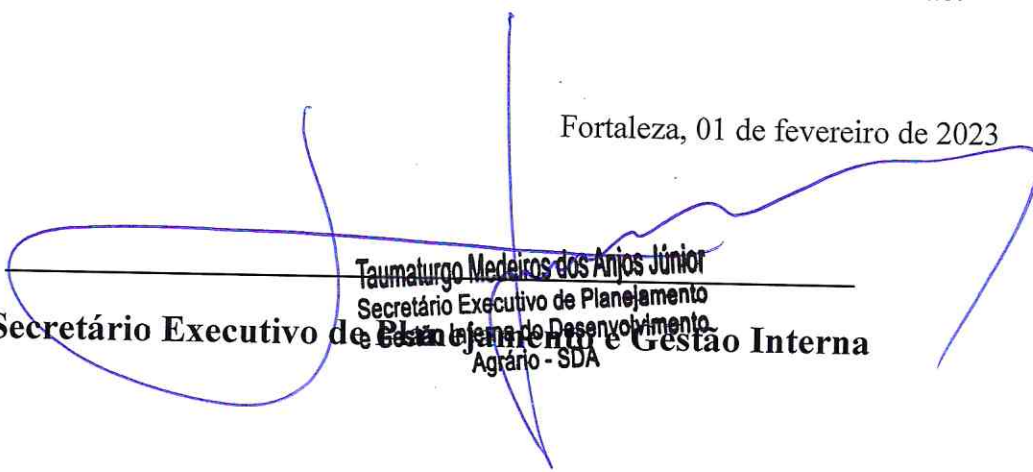
Unidades Administrativas da instituição, indo em busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão importantes e necessários para a Setorial pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

O presente Relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pelas Ouvidoria Setorial da SDA, bem como fornece uma visão panorâmica das demandas e do tratamento dispensado pela mesma, visando à solução da manifestação.

As informações quantitativas são apresentadas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar este relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem. Apresenta também, a evolução do prazo médio individualmente para cada área, o que permite um acompanhamento do tempo de solução das demandas apresentadas.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, como órgão de interlocução entre seu público meta e suas Unidades Administrativas, procura não só garantir o direito de participação dos seus usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua dos serviços ofertados, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas, sempre pautando sua atuação seguindo integralmente as normas que regem as diversas Ouvidorias Públicas.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2023


Taumaturgo Medeiros dos Anjos Júnior
Secretário Executivo de Planejamento
e Gestão Interna
Secretário Executivo de Desenvolvimento
Agrário - SDA

