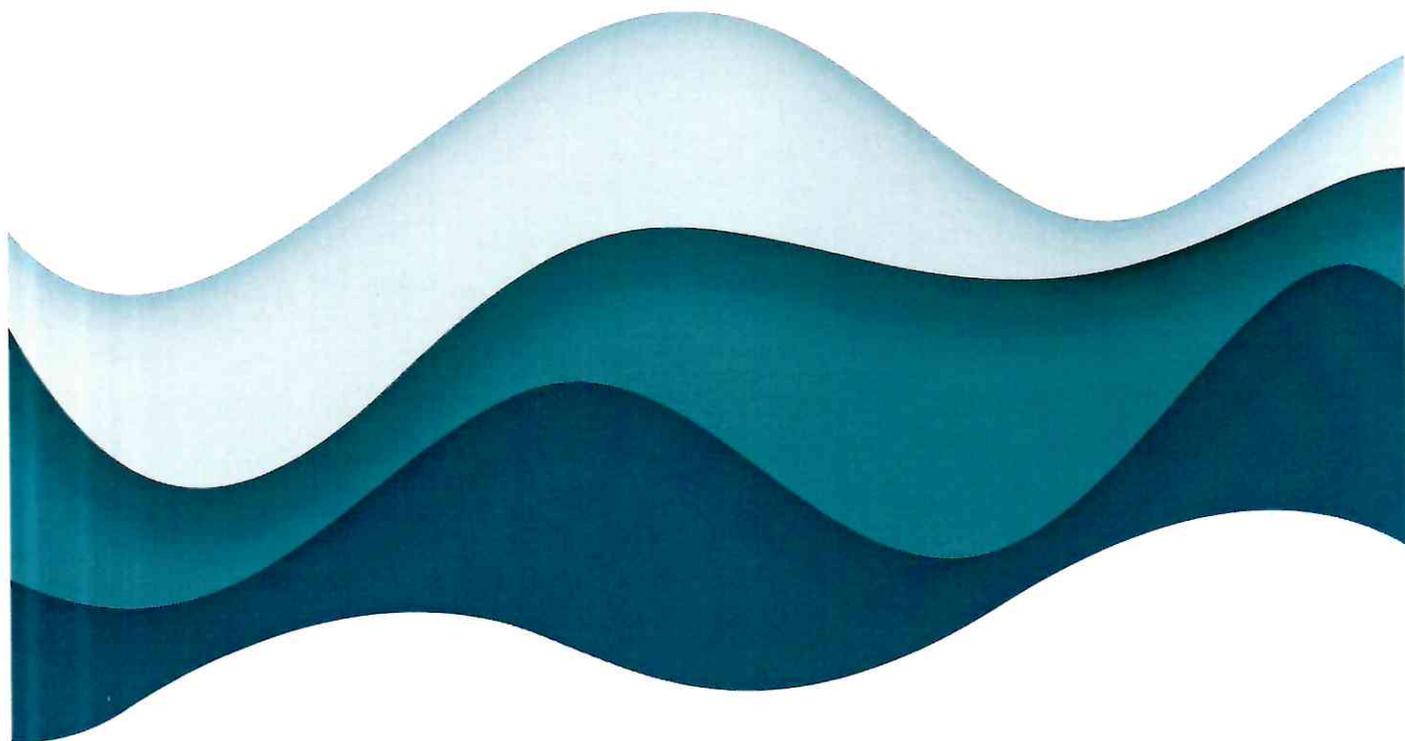


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022





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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022

EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Secretaria 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**

Taumaturgo Medeiros dos Anjos Júnior

Assessoria de Controle Interno

Sônia Maria Leandro da Silva

Ouvidor

Giovanni Santos Dumont Uchoa

Responsável SIC

Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo

01 – Introdução

O presente relatório de Gestão de Transparência de 2022, visa detalhar toda demanda de informação ocorrida na Ouvidoria Setorial da SDA, todo o seu conteúdo será amplamente divulgado no site da referida secretaria, conforme cumprimento da Lei Complementar nº 131/2009 e da Lei Estadual nº 15.175/2012 de acesso à informação, será explicitado em números e análises o discorrer das manifestações ocorridas no referido ano.

No ano de 2022, as demandas foram bem inferiores ao ano de 2021, credita-se que seja por causa das eleições no segundo semestre do ano, pois os programas da SDA foram interrompidos para não infringir a lei eleitoral. Foram registradas 43 solicitações no período sendo inferior ao ano anterior, onde ocorreram 78 manifestações.

A Ouvidoria de Informação obteve 100% no índice de resolubilidade, ou seja, respondeu todas as demandas dentro do prazo estabelecido por lei. O Índice de satisfação ficou muito bom atingindo 88%, índice esse superior as metas exigidas pela CGE. O tempo médio de resposta também foi satisfatório, ficando em média de 03 dias. Quanto a expectativa do usuário se obteve um acréscimo de 18,16%, chegando-se a 97%.

Os principais meios de entrada foram: Internet e o telefone 155, por serem os mais divulgados e também mais práticos para os usuários, quanto a preferência de resposta os mais solicitados foram: E-mail, WhatsApp e telefone 155 pela sua praticidade, esta Ouvidoria Setorial não recebeu nenhuma demanda presencial.

As principais demandas de informação foram concentradas nas informações sobre os pedidos de aposentadoria, tempo de serviço e

informações sobre os terceirizados. Outra demanda bastante solicitada foi sobre o Programa Agente Rural com pedidos sobre convocação e atrasos nos repasses financeiros, o FEDAF programa que neste ano de 2022 teve seu primeiro edital publicado foi solicitado por dúvidas no conteúdo do edital que é direcionado exclusivamente para o agricultor familiar.

No geral todas as dúvidas foram esclarecidas, levando conhecimento e agilidade nas demandas dos agricultores familiares, a SDA no ano de 2022 informatizou todos os seus programas e convênios facilitando os agricultores familiares, pois com isso todos puderam se inscrever ou participar virtualmente, evitando deslocamento para a capital.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório Gestão da Transparência 2021.

As providências que foram adotadas por esta Ouvidoria Setorial proveniente do Relatório de Gestão de Transparência, onde a única recomendação foi a de aprimorar as respostas das solicitações de informação: foram respostas mais incisivas, possibilitando aos usuários um entendimento mais satisfatório, resultado esse que fez com que a Ouvidoria alcançasse um índice de 88% de satisfação. Com o novo cálculo do índice de satisfação, tornando-se mais abrangente, a Ouvidoria espera alcançar um índice maior em 2023.

03 - Análise das solicitações de informações do período.

- Pedidos de informação

Pedidos recebidos	43
Atendidos	43
Atendido/indeferido	00

O total de pedidos de informação de 2022 foi inferior ao mesmo período do ano anterior (86). O segundo semestre do referido ano, foi bastante prejudicado pelo período eleitoral, pois nesse período os programas da secretaria ficaram paralisados. Os pedidos de informação estão diminuindo ano após ano, essa Ouvidoria acredita na melhoria e informatização dos programas adotados pela SDA.

- Assuntos mais recorrentes.

Assuntos	Total
Informação sobre servidor	09
Programa Agente Rural	07
FEDAF	04
Programa Hora de Plantar	03
Agricultura familiar	03

Os assuntos mais recorrentes foram: Informação sobre servidor, pois devido a idade já avançada do quadro de funcionários, existem muitos pedidos de aposentadoria e comprovação do tempo de serviço. Outro assunto foi Programa Agente Rural, devido ao

chamamento dos aprovados pelo Governo do Estado e também com relação ao problema ocorrido com o pagamento dos mesmos, problema esse resolvido pela Gestão Superior. O FEDAF, que é um fundo de desenvolvimento para ajudar o agricultor familiar, teve seu primeiro edital no ano de 2022, tendo algumas inconsistências na concretização do edital, posteriormente resolvido. Já o Programa Hora de Plantar foi solicitado por causa do período de entrega das sementes, onde gera muita expectativa dos agricultores familiares para o início do plantio. O da Agricultura familiar são problemas pontuais dos agricultores sobre os atendimentos dos mesmos.

- **Meios de entrada**

Meios	Total
Internet	29
Telefone 155	13
Ceará App	01

Os principais meios de entrada se concentraram na internet e telefone 155, esses são os meios mais práticos utilizados por todos os usuários, pois, praticamente todos utilizam a internet e o celular, que são os meios que o usuário pode fazer de qualquer local e na hora desejada, sendo bastante prático e eficiente.

- **Preferência de resposta**

Preferência	Total
Sistema	01
Telefone 155	07
E-mail	23
Whatsapp	12
Total	43

As preferências de resposta foram bastante diversificadas, sendo as principais E-mail, whatsApp e telefone 155. O E-mail foi o mais solicitado, pois o cidadão (ã) pode ver na hora que desejar e ainda fica resguardado, geralmente só podendo olhar o manifestante. O WhatsApp foi muito utilizado por ser a maneira mais rápida de obter a resposta da sua demanda, e ser vista a qualquer hora. O telefone 155 por ser bastante divulgado e ter um ótimo respaldo na população.

- **Resolubilidade**

Resolubilidade	Total central 115 + CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	43
Solicitações respondidas com prazo de 21 à 30 dias	00
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 à 30 dias	00
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	00
Total	43

A Ouvidoria Setorial da SDA há vários anos consecutivo, vem obtendo o índice de 100% de resolubilidade, creditando a isso o empenho da Ouvidoria com o apoio dos Gestores Superiores e os Coordenadores. A Ouvidoria trabalha com a informação continua sobre os prazos estabelecidos por lei, sempre mantendo contato e avisando sobre o tempo restante e a importância da resposta para o cidadão (ã).

- Tempo médio de resposta

Tempo médio	Média	Total
Sistema		Total
Central + CSAI	2 dias	51
CSAI	3 dias	39

O tempo médio ficou bastante satisfatório, em torno de 03 dias, índice esse alcançado pelo empenho de todos na SDA, com um canal de entendimento entre o Ouvidor, Gestores Superiores e Coordenadores, sempre se empenhando na agilidade e satisfação do Usuário.

- Pesquisa de satisfação

Índice geral de satisfação	Total
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento.	4,75
b. Qual sua satisfação com o tempo de resposta	4,88
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para resolver sua manifestação.	4,88
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	4,38
Média das notas	4,72
Índice de satisfação	88,00%

O índice de satisfação ficou em 88%, acima do estipulado pela CGE. É com empenho e colaboração dos servidores da secretaria, inculcando o dever de cumprir o exigido pela lei que a Ouvidoria consegue esses índices elevados.

Com trabalho e diálogo diário a Ouvidoria se empenha ao máximo para obter os índices exigidos pela CGE.

Expectativa do cidadão	Índices
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao cidadão era:	4,13
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao cidadão foi:	4,88
Índice de expectativa	18,16%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	08
--	-----------

O índice de expectativa foi positivo, aumentando em 18,16 % sobre os anseios do usuário. A Ouvidoria da SDA, considera o índice de expectativa após o atendimento de 97,6%, como um resultado do fruto do empenho da Ouvidoria e da colaboração dos Gestores Superiores e Coordenadores.

Não houve nenhuma solicitação que tenha demandado recurso.

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

A Ouvidoria Setorial da SDA, continua com o pensamento que deveria ser bem mais divulgada a lei nº 15.175 de 2012, tanto na capital e principalmente no interior do Estado do Ceará, pois, em visitas as comunidades do interior nota-se nitidamente que são poucas as pessoas que conhecem a utilidade da lei. Conversando com os associados nota-se que apenas o presidente da Associação e alguns diretores conhecem a lei e as diretrizes da Ouvidoria. Para esclarecer e superar as dificuldades do uso abundante e adequado da lei e da utilização da Ouvidoria em larga escala para benefício da população tem que ter: palestras nas comunidades, divulgação com folhetos, cartazes, marketing e propaganda nos diversos meios de comunicação.

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

Nota-se que os benefícios para quem tem conhecimento da lei são enormes, abrindo horizontes para seus usuários. Atualmente o usuário da lei se sente protegido e com a garantia que sua demanda vai escutada e trará retorno garantido. O usuário que tem noção do poder da lei, hoje ele utiliza a Ouvidoria com sabedoria e consciência que sua manifestação será analisada de forma imparcial, sabendo ele (a) que tem como se apoderar das informações de forma justa.

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

A Principal ação da SDA no ano de 2022, foi com relação a divulgação e implantação dos seus programas /projetos e concursos, divulgando e executando de forma completamente informatizada no seu site, em todos os editais e concursos o cidadão (ã) pode se inscrever ou participar de forma virtual, tirando todas as dúvidas no site da secretaria ou via Ouvidoria, sem precisar se deslocar até a SDA.

07 – Classificações de documentos

A SDA não tem nenhuma informação classificada como sigilosa.

08 – Considerações Finais

No ano de 2022, A Ouvidoria Setorial de Informação da SDA voltou com suas atividades normais e presenciais, contudo houve um decréscimo na quantidade de manifestações solicitadas, em parte devido os programas / convênios que foram paralisados no meio do ano, devido o período eleitoral. O índice de resolubilidade permaneceu em 100%, o índice de satisfação aumentou para 88% e ao média de tempo de resposta ficando em 03 dias, esses índices foram bastante satisfatórios para a Ouvidoria. Houve por parte da secretaria mais empenho, divulgando seus programas e convênios totalmente informatizados, facilitando a inserção dos agricultores familiares e poupando os mesmos de se deslocarem até a secretaria.

Os Agentes Rurais foram locados conforme necessidade dos municípios e os salários foram regularizados em datas próximas ao início do mês. O FEDAF que é um fundo de ajuda do agricultor familiar, implantou seu primeiro edital totalmente informatizado, facilitando a inclusão de todos. A SDA digitalizou em quase sua totalidade as informações sobre o tempo de serviço dos aposentados, facilitando os pedidos para os agricultores familiares. Esta Ouvidoria mantém um excelente convívio com os Gestores Superiores, Coordenadores e servidores sempre esclarecendo a importância das respostas serem conclusivas, elucidativas e com uma linguagem simples.

Fortaleza, 10/fevereiro/2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Taumaturgo Medeiros dos Anjos Júnior
Função: **Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**
Email: junior.medeiros@sda.ce.gov.br

Nome: Maria Leuda Cândido
Função: **Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente**
Email: leuda.candido@sda.ce.gov.br

Nome: Giovanni Santos Dumont Uchoa
Função: **Ouvidor Setorial**
Email: giovanni.uchoa@sda.ce.gov.br

Giovanni Santos Dumont Uchoa
Ouvidor - SDA

Nome: Francisco das Chagas de Vasconcelos Araújo
Função: **Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**
Email: fco.vasconcelos@sda.ce.gov.br



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO