



IDACE
INSTITUTO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2024

Sumário

1. Expediente	03
2. Introdução	03
2.1. Base Legal do Relatório	04
2.3. Do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará, Idace	04
3. Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações emitidas pela CGE (Relatório de Gestão 2022)	05
4. Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações)	06
4.1. Total de manifestações do período	06
4.2. Manifestações por meio de entrada	06
4.3. Manifestação por tipo de Manifestação	07
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto	08
4.5. Manifestação por Assunto/Sub-assunto	09
4.6. Manifestação por Tipo de Serviço	09
4.7. Manifestação por Programa Orçamentário	10
4.8. Manifestação por Unidades Internas	10
4.9. Manifestação por Município de Ocorrência	11
5. Indicadores da Ouvidoria	13
5.1. Resolubilidade das manifestações	14
5.1.1. Tempo médio de resposta	14
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	14
5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)	14
5.2.2. Ações para melhoria do Índice de Satisfação	15
5.2.3. Total de Respondentes	15
5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	15
6. Análise das Manifestações e Providências	16
6.1. Motivo das Manifestações	16
6.2. Análises dos Pontos Recorrentes	17
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	17
7. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria	18
8. Ação de qualificação do Ouvidor	20
9. Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria	20
10. Pronunciamento da Superintendência do Idace	22
11. Considerações Finais (Ouvidoria)	24

1 - EXPEDIENTE

Superintendente: João Alfredo Telles Melo
Ouvidor: Domingos Fernandes da Rocha Júnior
Equipe da Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

3

2 - INTRODUÇÃO

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório expõe as ações da Ouvidoria Setorial do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024. Este documento consolida todos os dados coletados pela Ouvidoria durante o período supracitado, abrangendo os temas mais demandados, os tipos de manifestações registradas, análises estatísticas e os resultados da pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Idace.

Enquanto instrumento de Controle Social, a Ouvidoria Setorial constitui uma ferramenta essencial de gestão, voltada para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pelo Idace, atuando de maneira estratégica, pedagógica e mediadora, conforme estabelecido no Guia de Ouvidorias - Brasil (2011). O seu papel primordial é acolher manifestações não resolvidas por outros canais de atendimento, analisar situações, buscar soluções efetivas, identificar tendências e promover a melhoria dos processos internos.

A Ouvidoria do Idace integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará e desempenha funções de assessoramento à alta gestão da entidade, contribuindo ativamente para o combate à corrupção, a promoção da transparência e a adoção de boas práticas de governança pública. Atua ainda no incentivo ao controle social da gestão, fortalecendo as atividades de auditoria, controle interno, transparência e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos estaduais.

Este relatório tem como objetivo demonstrar o desempenho da Ouvidoria ao longo do ano, apresentando as medidas adotadas para assegurar a resolutividade das manifestações recebidas, bem como as recomendações para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Idace.

2.1. Base Legal do Relatório

A fundamentação legal das ouvidorias públicas encontra-se no art. 37, §3º da Constituição Federal, que estabelece a obrigatoriedade da administração pública de obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esse dispositivo também define a necessidade de formas de participação do usuário, regulamentadas pela Lei Federal nº 13.460/2017, a qual disciplina os direitos dos usuários dos serviços públicos e reforça a importância das Ouvidorias Públicas no aprimoramento da gestão.

4

No âmbito do Estado do Ceará, o Decreto Estadual nº 33.485/2020 disciplina a atuação das Ouvidorias, estabelecendo diretrizes para a execução de suas atividades. Ademais, a Instrução Normativa CGE nº 01/2020, bem como as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020, regulamentam os procedimentos internos, garantindo maior eficiência e padronização na atuação das unidades de Ouvidoria no Estado.

2.3. Do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace

O Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace foi criado pela Lei nº 11.412, de 28 de dezembro de 1987, como uma Autarquia Especial vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA). Sua missão principal é promover e executar a Política Fundiária do Estado do Ceará, sendo responsável por avanços significativos na regularização fundiária e no georreferenciamento de terras.

Em 2024, o Idace segue ampliando suas iniciativas voltadas à segurança jurídica das propriedades rurais e ao fortalecimento da cidadania agrária no Ceará. A entidade intensificou a entrega de títulos de domínio, incluindo povos e comunidades tradicionais, e avançou na demarcação de terras indígenas, consolidando sua atuação como mediadora de conflitos fundiários de longa data.

A nova gestão da Autarquia tem promovido melhorias estruturais e operacionais, ampliando a capacidade de atendimento da Ouvidoria para garantir uma resolutividade ainda maior das manifestações recebidas. A atuação proativa da Ouvidoria tem sido essencial para fortalecer a transparência e a eficiência dos serviços prestados, assegurando a efetividade da Política Fundiária no Estado do Ceará e aprimorando a relação entre a administração pública e os cidadãos beneficiados.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

A Ouvidoria, enquanto instrumento fundamental de participação social e aprimoramento da gestão pública reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa e a resolução eficaz das demandas da população.

5

Neste ano, um dos grandes destaques da nossa atuação foi a implementação das recomendações apontadas no Relatório de Ouvidoria de 2023. Atendendo às manifestações dos cidadãos e visando à melhoria contínua de nossos processos, a gestão do Idace adotou duas providências essenciais:

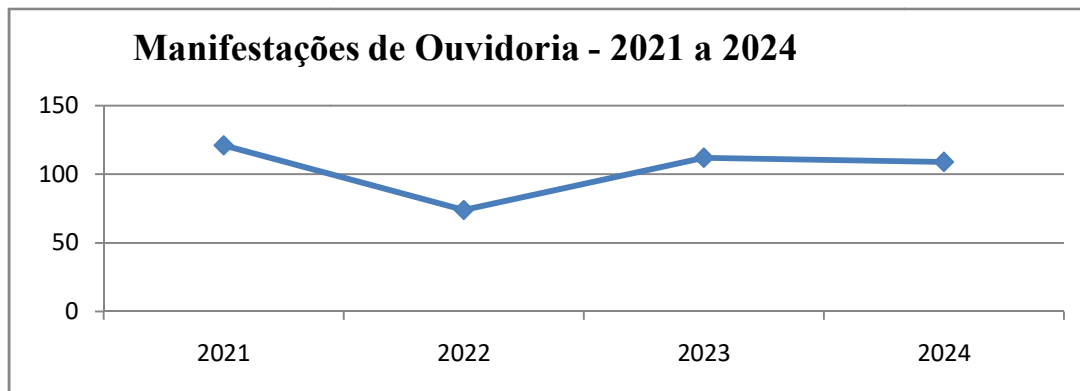
1. **Adoção de providências quanto ao tempo de espera nos casos de cancelamento de títulos de domínio.** Em resposta às demandas recebidas, a Diretoria Técnica e de Operações (DITEO) promoveu uma reestruturação no fluxo de cancelamento de títulos de domínio, delegando a competência de vistoria aos coordenadores regionais. Essa alteração garantiu maior celeridade ao processo, reduzindo significativamente o tempo de espera e otimizando a análise das solicitações.
2. **Criação de canais primários de atendimento ao cidadão.** Reconhecendo a necessidade de ampliar os meios de comunicação direta com os usuários, a Diretoria Administrativo-Financeira (DIAF) adquiriu três novas linhas telefônicas, implementando o atendimento via WhatsApp. Com essa medida, asseguramos um contato mais ágil e acessível, promovendo maior eficiência na resposta às demandas e facilitando a interlocução com os beneficiários das políticas públicas de regularização fundiária.

Além dessas melhorias, ressaltamos que, no Relatório de Gestão 2023 (consolidado), a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará não apresentou qualquer recomendação ou orientação ao Idace, demonstrando o alto nível de conformidade e excelência administrativa da instituição. Esse reconhecimento reflete o compromisso da nossa gestão com a integridade, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos.

O ano de 2024 reforçou a relevância da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública, permitindo que a participação social contribua para o aperfeiçoamento das políticas e ações desenvolvidas pelo Idace. Seguimos comprometidos com o aprimoramento contínuo de nossos serviços, garantindo que as manifestações dos cidadãos sejam sempre analisadas com atenção e resultem em medidas concretas para a melhoria da gestão pública.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1. Total de manifestações do período

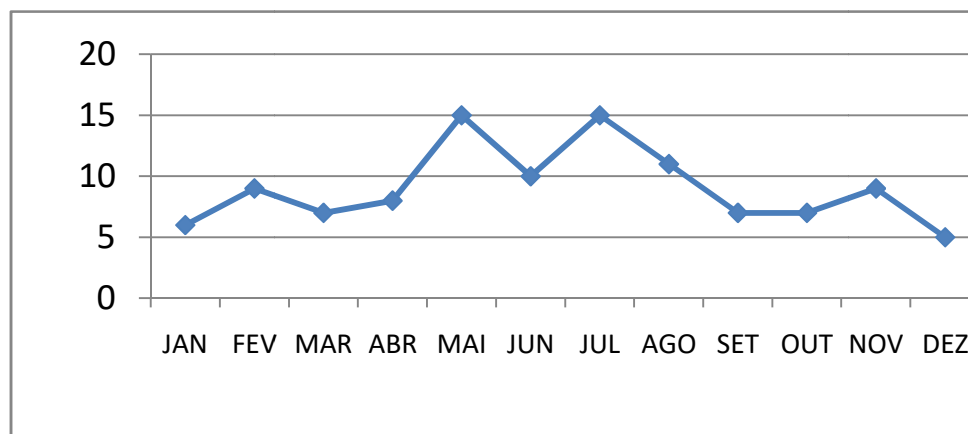


A Ouvidoria Setorial do Idace possui um total de 109 manifestações em 2024.

O aumento 51,35% de manifestações/ano de 2022 para 2023 decorreu possivelmente da mudança de gestão do Estado do Ceará, haja vista essa mesma percepção em anos de início de novo governo.

Entre 2023 e 2024 não houve mudança significativa no número de manifestações.

Gráfico de manifestações mensais - 2024



4.2. Manifestações por meio de entrada

Meio de entrada			
Meios	2023	2024	Variação
Internet	81	64	-21%
Telefone 155	10	12	20%

Presencial	8	7	12,5%
Cidadão on-line	2	1	50%
E-mail	8	19	138%
WhatsApp	1	6	500%
Outros	0	0	

O ano de 2024 merece destaque o aumento considerável, 138% e 500% para as manifestações recebidas respectivamente, por e-mail e WhatsApp.

O fato decorre do cumprimento da Ouvidoria Setorial do Idace em fazer o registro na Plataforma Ceará Transparente de todas as manifestações recebidas por outros canais, notadamente pelo e-mail da Ouvidoria.

4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipologia das Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação
Sugestão	2	1	-50%
Elogio	6	6	0%
Denúncia	7	13	86%
Reclamação	27	24	-11%
Solicitação	70	65	-7%

A atual gestão do Instituto de Desenvolvimento Agrário do Ceará (IDACE) tem ampliado significativamente sua atuação, promovendo novas entregas voltadas aos povos e comunidades tradicionais. Paralelamente, a entidade tem ganhado maior visibilidade, especialmente por meio das redes sociais, o que contribui para o reconhecimento de sua relevância junto à população.

Esse crescimento na visibilidade institucional reflete diretamente no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em especial, houve um aumento de **86% no número de denúncias**, um indicativo não apenas do maior engajamento da sociedade no controle social, mas também do compromisso da gestão em promover a transparência e enfrentar irregularidades. Desde o início da atual administração, a

Ouvidoria tem adotado estratégias de divulgação interna e fortalecimento do canal de atendimento, assegurando o tratamento adequado a todas as manifestações.

Ao longo do último ano, foram recebidas diversas denúncias e reclamações, muitas das quais puderam ser verificadas e encaminhadas para as providências cabíveis. Esse aumento expressivo demonstra que a sociedade confia no IDACE como um órgão comprometido com a regularização fundiária e a correção de eventuais falhas no serviço público.

Além de atuar como um canal essencial para os usuários dos serviços do IDACE, a Ouvidoria consolidou-se como um instrumento eficaz também para manifestações internas, garantindo mais transparência, governança e responsabilidade institucional. O crescimento das denúncias, longe de ser um reflexo negativo, reafirma a postura ativa da gestão no combate a irregularidades e na construção de um ambiente administrativo mais íntegro e participativo.

4.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assunto	Total
Reclamação	Título de terra	13
	Conduta inadequada de servidor	5
	Cadastro rural	3
Solicitação	Título de terra	27
	Cadastro rural	15
	Análise gráfica	12
Denúncia	Título de terra	3
	Assédio sexual	2
	Processo licitatório	2
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	6
Sugestão	Avaliação de serviços públicos	1

No que se refere às denúncias, destaca-se que, a partir das manifestações recebidas, a IDACE suspendeu processo licitatório em razão de indícios de irregularidades apontados pela Ouvidoria, reforçando o compromisso da gestão com a transparência e a legalidade dos atos administrativos. Além disso, o instituto tem atuado ativamente no tratamento de denúncias de assédio, conduzindo oitivas com as partes envolvidas e

assumindo um papel educativo, buscando não apenas a responsabilização quando cabível, mas também a conscientização e prevenção de novas ocorrências.

Esse conjunto de ações evidencia que a Ouvidoria do IDACE tem se consolidado como um instrumento essencial para o fortalecimento da governança, garantindo a escuta ativa da sociedade e a adoção de medidas concretas para aprimorar a atuação da entidade.

9

4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tipos	Assunto	Total
Título de terra	Solicitação de título de terra	21
Cadastro Rural	Situação do cadastro município/proprietário	10
Análise gráfica	Peças técnicas	8
Elogio	Elogio ao servidor	6

Os temas mais recorrentes envolvem solicitações e reclamações relacionadas à emissão de títulos de terra, documentação técnica, regularização cadastral e esclarecimentos jurídicos. Para atender a essas demandas de forma mais eficiente, o IDACE implementou novos canais primários de atendimento. No entanto, como se tratam de recentes meios de contato, é essencial que a população os conheça e passe a utilizá-los, reduzindo a necessidade de recorrer à Ouvidoria para questões que podem ser resolvidas diretamente pelos setores responsáveis.

4.6. Manifestações por tipo de serviço

Tabela: Tipos de serviço

Serviços	Total
Apoio ao assentamento e reassentamento	3
Emissão de CAR	1
Emissão de título de imóvel rural	35
Georreferenciamento de imóvel rural	14
Não se aplica	56

A maioria dos serviços foi classificada como “Não se aplica” devido à ausência de previsão pré-determinada na **Plataforma Ceará Transparente**. A Ouvidoria vem solicitando pontualmente o incremento de novas categorias.

Além disso, os principais serviços solicitados, como **emissão de título de terra e georreferenciamento de imóvel**, evidenciam que a Ouvidoria tem sido utilizada como um canal de atendimento do IDACE, reforçando a necessidade de fortalecer e divulgar os meios institucionais disponibilizados em 2024 para esse tipo de demanda.

10

4.7. Manifestações por programa orçamentário

Tabelas: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão e Administração do Estado do Ceará	27
Habitação e regularização fundiária	82

O programa orçamentário vinculado ao IDACE está centrado na **habitação e regularização fundiária**, abrangendo **75% das manifestações registradas**. Os **25% restantes** referem-se a demandas diversas, incluindo questões relacionadas à conduta de servidores, licitações e outras manifestações que extrapolam o escopo da regularização fundiária, demonstrando a ampla gama de temas abordados pela Ouvidoria.

4.8. Manifestações por unidades internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Gerencia de Cartografia e Geoprocessamento Fundiário - GEGEO	42
Diretoria Técnica e de Operações - DITEO	25
Gerência de Gestão Fundiária - GEGEF	15
Diretoria Administrativo-Financeira - DIAF	10
Superintendência	7
Gerência de Desenvolvimento Fundiário - GEDEF	5
Assessoria jurídica	5

O maior número de manifestações se concentra nas coordenações vinculadas a área fim do Idace, notadamente na Gerência de Cartografia, Geoprocessamento e Diagnóstico Fundiário – GEGEO, a qual concentrou 42 manifestações do total de 109. A área em questão está diretamente ligada a concessão do título de domínio, sendo responsável pelas correções necessárias bem com as visitas técnicas.

11

No ano de 2024 cabe evidenciar o número de casos que foram tratados diretamente pela Superintendência da entidade.

4.9. Manifestações por município de ocorrência

Município	2023	2024
Acaraú	0	1
Acopiara	0	1
Amontada	0	1
Apuiarés	2	0
Aurora	0	2
Banabuiú	2	5
Barro	1	1
Barroquinha	0	1
Baturité	0	2
Beberibe	0	1
Bela Cruz	3	1
Camocim	2	0
Canindé	2	1
Crato	1	3
Cruz	4	2
Fortaleza	12	23
Fortim	3	0
Hidrolândia	6	1
Icapui	0	2
Iguatu	0	2
Ipueiras	0	1
Irauçuba	4	0
Itapipoca	0	1
Jaguaretama	0	1
Jaguaribe	2	2
Jaguaruana	0	1
Jardim	3	0
Jucás	1	0
Limoeiro do Norte	2	1
Morada Nova	2	1
Mucambo	0	2
Novo Oriente	0	1
Orós	1	0
Palhano	1	2

Paracuru	1	0
Penaforte	0	1
Quixelô	0	1
Saboeiro	1	1
Santa Quitéria	0	1
Santana do Cariri	0	1
São Benedito	0	1
Tamboril	0	2
Várzea Alegre	2	2
Indefinido	34	44

A maior incidência de ocorrências está concentrada na capital, Fortaleza. Embora a entidade não desenvolva atividades voltadas à regularização fundiária nessa localidade, é provável que tais registros decorram de equívocos no momento do preenchimento das informações pelos próprios usuários.

Além disso, o total de 44 manifestações classificadas como "indefinidas" reforça a hipótese de que a forma como os usuários inserem os dados na plataforma pode influenciar na categorização das demandas, evidenciando a necessidade de aprimoramento nos mecanismos de orientação e validação das informações fornecidas.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade da CGE são:

13

- Índice de Manifestação Respondida no Prazo: 100%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: 70%

5.1. 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 2023	Quantidade de Manifestações 2024
Manifestações Finalizada no prazo	111	109
Manifestações Finalizada fora do prazo	1	0
Manifestações Pendente no Prazo (Não concluída)	0	0
Manifestações Pendente fora do Prazo (Não concluída)	0	0
Total	112	109

No decorrer de 2024 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo. Portanto o percentual de resolubilidade foi de 100%.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	2023	2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,11%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,89%	0%

5.1.1. Tempo médio de resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de Resposta 2023	9,63 dias
Tempo médio de Resposta 2023	9,69 dias

A Ouvidoria desde o ano de 2023 vem adotando o tempo de 7 dias para respostas das área. Entretanto, diversas variáveis contribuem para o tempo de resposta, dentre elas a complexidade do caso de cada manifestação.

5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1. 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. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,95
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,25
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,05
Média	4,15
Índice de satisfação	70%

5.2.2. Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Considerando que o parâmetro do índice de Satisfação é de 67%, a Ouvidoria do Idace tem se mantido dentro dos parâmetros exigidos.

Cabe informar que a Ouvidoria tem sido diligente e exigente quanto as respostas das áreas, sempre exigindo um posicionamento concreto e objetivo para o cidadão.

15

5.2.3. Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2023	22
Total de pesquisas respondidas em 2024	20

5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,9
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3
Expectativa	10,26%

A pesquisa revela uma diminuição na expectativa após o atendimento da Ouvidoria com relação aos mesmos dados do ano anterior.

O que podemos evidenciar é que muitas das vezes a resposta contrária aos interesses do cidadão acaba sendo determinante na sua avaliação. Isso foi observado ao longo de 2024 por ocasião das respostas de ouvidorias que acabaram por contrarias manifestações que foram reabertas, e devido ao teor da resposta, foram avaliadas de forma negativa.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1. Motivos das Manifestações

16

A análise das manifestações evidenciou quais os temas mais recorrentes. Abaixo estão as manifestações mais registradas:

- a) **Solicitação do Título de Terra** – 26 registros (22,03%)
 - Representa a maior demanda registrada, evidenciando o interesse dos usuários na regularização de propriedades rurais.
- b) **Situação do Cadastro do Município/Proprietário** – 14 registros (11,86%)
 - Indica uma significativa busca por informações sobre regularização cadastral, demonstrando necessidade de esclarecimento sobre processos administrativos.
- c) **Análise Gráfica (Mapa do Imóvel) – Peças Técnicas** – 8 registros (6,77%)
 - Trata-se de uma demanda por esclarecimento técnico sobre documentação cartográfica e georreferenciamento.
- d) **Irregularidades na Concessão do Título de Terra** – 8 registros (6,77%)
 - Mostra preocupações dos cidadãos quanto à transparência e legalidade nos processos de concessão de títulos.
- e) **Cancelamento do Título de Terra** – 7 registros (5,93%)
 - Reflete a busca por esclarecimentos sobre a revogação ou revisão de títulos concedidos.

Quanto as manifestações de Ouvidoria do tipo RECLAMAÇÃO se faz importante observar as principais ocorrências durante o ano de 2024.

- a) **Irregularidades na Titulação de Terras** – Denúncias de concessão de títulos de posse para indivíduos sem comprovação legítima de propriedade ou posse anterior.
- b) **Demora na Regularização Fundiária e Processos Administrativos** – Reclamações sobre atrasos na emissão de títulos de terra e na tramitação de processos administrativos junto ao IDACE.
- c) **Conflitos de Posse e Invasões de Terras** – Denúncias de ocupação indevida de áreas rurais, afetando comunidades e proprietários.
- d) **Atendimento Deficiente e Tratamento Indevido por Servidores** – Queixas sobre falta de clareza nas informações e condutas inadequadas de funcionários públicos.

6.2. Análise dos pontos recorrentes

A solicitação de títulos representa a questão central da Ouvidoria, haja vista que esse é o principal produto do Idace.

Na maior parte das vezes se trata de solicitações de informações ou reclamação em face da demora do título, quando não, são manifestações que buscam resolver pendências que impedem essa concessão.

17

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

Uma questão decisiva para a mitigação das principais manifestações de Ouvidoria é a implementação do aumento do número de servidores. Regra geral, a entidade carece de servidores para atender as necessidades dos cidadão, haja vista que muitas das vezes se faz necessário um deslocamento para o município reclamado.

No ano de 2024 foram implementados novos fluxos e canais de atendimento. Todavia, a necessidade por mitigar questões pontuais no campo que se apresentam na ocasião da emissão dos títulos demanda a necessidade de aumento de servidores.

Importa anotar que a questão já foi enfrentada pela atual gestão, estando o pedido da realização do concurso público para aumento dos servidores aguardando apreciação na Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG.

Ainda que com o quadro de servidores defasado, a entidade implementou o programa “Desenrola Idace”, o qual vem sendo desenvolvido em diversos municípios como forma de sanar as pendências de confinantes das terras e cadastros.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral da União, por meio da Portaria nº 2.718, de 16 de agosto de 2019, estabeleceu diretrizes para a quantificação e o registro dos benefícios gerados pelas atividades executadas por aquela Ouvidoria. Esses benefícios são categorizados em:

18

- Benefícios Financeiros
- Benefícios Não Financeiros

O artigo 6º da referida Portaria define os benefícios Não Financeiros reconhecidos pela União Federal. São eles:

1. Aprimoramento da prestação de serviços públicos;
2. Melhoria na transparência;
3. Fortalecimento do controle e da participação social;
4. Promoção da sustentabilidade ambiental;
5. Adoção de melhores práticas para gestão de riscos e implementação de controles internos;
6. Outras medidas estruturantes voltadas ao aperfeiçoamento de programas e processos;
7. Condenação criminal;
8. Declaração de inidoneidade;
9. Aplicação de sanções disciplinares (demissão, cassação ou destituição);
10. Decisões civis e medidas administrativas ou correccionais.

Com base nessa normativa, as Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, em especial a Ouvidoria do IDACE, apresentam a seguir os benefícios alcançados ao longo do ano de 2024.

Benefícios Não Financeiros da Ouvidoria do Idace.

7.a. Atendimento Integral às Manifestações

O principal benefício gerado pela Ouvidoria do Idace tem sido o atendimento abrangente e personalizado a todas as manifestações registradas. Cada caso é tratado com atenção às suas particularidades, garantindo que nenhum usuário fique sem resposta ou solução. Esse compromisso tem fortalecido a confiança do público na Ouvidoria, refletindo positivamente na percepção da qualidade do serviço prestado.

Essa prática reafirma o exercício pleno do Controle Social, permitindo que os usuários da entidade participem ativamente da gestão pública por meio da Ouvidoria.

7.b. Uso da Ouvidoria por Servidores Internos

Além de atender às demandas externas, a Ouvidoria tem se consolidado como um canal eficaz para os próprios servidores do Idace. Cada vez mais, os colaboradores recorrem à Ouvidoria para tratar de questões relacionadas ao ambiente de trabalho, incluindo:

- Sugestões para melhoria das condições organizacionais;
- Reclamações sobre o ambiente laboral;
- Denúncias de assédio moral e outras práticas inadequadas.

Em todos os casos, as áreas responsáveis foram acionadas para análise e adoção das medidas cabíveis. Essa atuação tem reforçado os mecanismos de Controle Interno, promovendo um ambiente de trabalho mais transparente e seguro.

7.c. Reforço na Credibilidade Institucional

Outro benefício significativo tem sido o fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria do Idace. A seriedade e imparcialidade no processamento de todas as manifestações recebidas elevaram a credibilidade do setor, consolidando-o como um canal efetivo e confiável dentro da entidade.

7.d. Processamento de Denúncias e Encaminhamento às Autoridades

Pela primeira vez em sua história, a Ouvidoria do Idace passou a receber e processar denúncias formais, atuando na mediação dessas manifestações e encaminhando-as, quando necessário, a órgãos competentes, como o Ministério Público. Esse avanço demonstra um amadurecimento da instituição e um compromisso maior com a transparência e a responsabilidade pública.

Portanto, os benefícios gerados pela Ouvidoria do Idace vão além da simples mediação de reclamações. Sua atuação tem fortalecido a participação social, aprimorado a transparência institucional e garantido a implementação de mecanismos internos de controle.

A crescente demanda interna e externa demonstra a importância estratégica da Ouvidoria, tornando essencial a sua contínua evolução e aprimoramento para atender cada vez melhor às necessidades da sociedade e dos servidores do Idace.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor participou do Curso de Certificação em Ouvidoria promovido pela Escola de Gestão Pública – EGP, tendo obtido a certificação com nota máxima ao final do curso.

A Certificação em Ouvidoria é determinação do Decreto nº 33.485/2020.

O Ouvidor também participou das Reuniões Ordinárias da Rede de Ouvidorias ao longo de 2024, bem como dos “Tira-dúvidas” promovidos pela CGE.

Capacitação	Local	Período	Carga horária
Curso prevenção e combate ao assédio	EGP	30, 31 de julho de 2024	12h/a
Certificação em Ouvidoria	EGP	Setembro e Outubro de 2024	108h/a

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, cabe à Ouvidoria propor melhorias para o aperfeiçoamento das ações governamentais e das políticas públicas, com base na análise das manifestações registradas, na identificação de oportunidades de otimização e nas necessidades evidenciadas no desempenho das atividades institucionais.

A partir do estudo dos dados extraídos das manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente ao longo de 2024, a Ouvidoria do Idace apresenta à gestão superior as seguintes sugestões, visando à qualificação dos serviços prestados e ao fortalecimento da experiência do usuário.

Com base na análise, seguem recomendações objetivas para mitigação dos problemas mais críticos com foco em **Melhorias Internas e Organizacionais** e **Melhorias no Atendimento ao Usuário e Processos Administrativos**.

1. Correção e Revisão da Titulação de Terras

- Criar um comitê interno para análise criteriosa dos processos de titulação.
- Implementar auditorias periódicas para revisar títulos concedidos nos últimos anos.

- Garantir ampla publicidade e transparência na concessão de títulos, possibilitando a contestação prévia.
- 2. **Agilidade na Regularização Fundiária e Processos Administrativos**
 - Digitalizar e padronizar os processos administrativos para reduzir atrasos.
 - Estabelecer prazos máximos para tramitação e resposta aos requerentes.
 - Criar um canal de acompanhamento online para que os interessados possam monitorar o andamento de seus pedidos.
- 3. **Mediação e Fiscalização em Conflitos de Posse**
 - Reforçar a fiscalização em áreas de conflito para evitar invasões indevidas.
 - Promover audiências públicas para ouvir os afetados e buscar soluções negociadas.
- 4. **Melhoria no Atendimento ao Público**
 - Capacitação contínua dos servidores para garantir atendimento técnico e respeitoso.
 - Implementação de sistema de protocolos digitais para evitar perda de documentos.
- 5. **Redução dos Custos de Georreferenciamento**
 - Revisão dos critérios de isenção e criação de faixas de subsídio para pequenos produtores.
 - Parcerias com universidades e órgãos técnicos para execução de medições a custos reduzidos.

Essas medidas podem contribuir significativamente para a melhoria do serviço prestado pelo Idace e para a resolução das principais reclamações apresentadas em 2024.

As sugestões apresentadas resultam de uma análise criteriosa das demandas recorrentes dos usuários e da avaliação interna conduzida pela Ouvidoria, refletindo as necessidades mais urgentes e estratégicas. A implementação dessas medidas não apenas aprimorará a qualidade dos serviços prestados pelo Idace, mas também elevará os padrões de eficiência, transparência e resolutividade, impactando diretamente a experiência dos servidores e da população atendida.

A Ouvidoria reafirma seu papel essencial como canal de interlocução estratégica entre a sociedade e a gestão pública, assegurando que as demandas sejam não apenas ouvidas, mas efetivamente transformadas em ações concretas. Dessa forma, fortalece-se um ambiente institucional mais dinâmico, acessível e comprometido com a excelência no atendimento e na prestação de serviços.

10 – PRONUNCIAMENTO DA SUPERINTENDÊNCIA DO IDACE

A Superintendência do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará - Idace, em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 33.485/2020, declara ciência plena das informações contidas no presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

22

Além disso, a Superintendência reconhece e valida todas as medidas adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões apresentadas no documento, reforçando o compromisso institucional com a transparência, eficiência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

É com grande satisfação que destaco o comprometimento, seriedade e profissionalismo da equipe da Ouvidoria do Idace. A dedicação dos servidores que integram esse setor essencial é refletida nos elevados índices de satisfação dos usuários, conforme evidenciado nos dados estatísticos do presente relatório.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem sido um pilar fundamental na promoção da escuta ativa da sociedade, no fortalecimento do controle social e na melhoria dos serviços oferecidos pelo Idace. A qualidade e presteza no atendimento às manifestações dos cidadãos demonstram o alinhamento da entidade com os princípios da administração pública, especialmente aqueles relacionados à eficiência, legalidade e participação popular.

Nossa gestão reafirma o compromisso de dar continuidade e fortalecer as ações implementadas, garantindo que o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria continue sendo referência em transparência, acolhimento e resolução de demandas.

Dentre as ações a serem executadas, destaca-se:

- Ampliação da difusão interna do Relatório de Gestão da Ouvidoria, promovendo o compartilhamento do documento com todas as unidades internas do Idace, para que as recomendações nele contidas sejam analisadas e integradas às respectivas áreas de atuação;
- Valorização contínua da Ouvidoria Setorial, assegurando que seu papel seja cada vez mais reconhecido e respeitado dentro da estrutura organizacional;
- Publicação do Relatório de Gestão no site institucional do Idace, reforçando o compromisso com a transparência e o acesso à informação;

- Envio oficial do Relatório à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), consolidando o alinhamento da entidade às diretrizes de governança e boas práticas administrativas.

Portanto, a Ouvidoria do Idace tem exercido papel crucial na aproximação entre a instituição e a sociedade, contribuindo para a construção de um ambiente mais democrático, participativo e eficiente. A Superintendência reitera sua confiança na atuação da Ouvidoria e sua determinação em fortalecer esse canal de comunicação, assegurando que as manifestações dos cidadãos sejam acolhidas, analisadas e respondidas de maneira célere e eficaz.

O Idace seguirá comprometido com a transparência, qualidade e melhoria contínua de seus serviços, consolidando-se como um órgão cada vez mais acessível e voltado ao atendimento das necessidades da população.

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS (OUVIDORIA)

A Ouvidoria Setorial do Idace, assim como as demais ouvidorias que compõem a rede do Governo do Estado do Ceará, desempenha um papel fundamental como instrumento de Controle Social, garantindo aos cidadãos a oportunidade de participar ativamente da administração pública. Esse direito é assegurado pela Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece mecanismos de transparência, participação e fiscalização das ações governamentais.

Mais do que um simples canal de comunicação, a Ouvidoria representa um espaço democrático de escuta, diálogo e transformação social. É por meio dela que os usuários dos serviços públicos exercem sua cidadania, contribuindo para a implementação, aprimoramento e monitoramento das políticas públicas estaduais.

Na atual gestão, a Ouvidoria do Idace consolidou o compromisso de responder de maneira célere e eficaz a todas as manifestações recebidas por meio da Plataforma Ceará Transparente. Essa iniciativa reforça a determinação de ampliar o alcance da Ouvidoria a todo o território cearense, garantindo que cada cidadão tenha acesso a esse canal de participação e fiscalização.

As manifestações registradas refletem as demandas, percepções e expectativas da população em relação aos serviços prestados pelo Idace. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas recebe e trata essas manifestações, mas também atua como um elo estratégico entre os cidadãos e a alta gestão da entidade, possibilitando a correção de eventuais falhas, o aprimoramento da prestação dos serviços e a formulação de políticas públicas mais alinhadas às necessidades reais da sociedade.

O fortalecimento da Ouvidoria não se limita ao atendimento às demandas individuais dos cidadãos. Uma Ouvidoria consolidada e estruturada desempenha um papel essencial na construção de uma Administração Pública mais transparente, eficiente e participativa.

Nesse contexto, a atual gestão tem investido continuamente na expansão e aprimoramento das atividades da Ouvidoria do Idace, assegurando que ela seja um canal transparente, acessível e resolutivo. Uma Ouvidoria fortalecida não apenas aumenta a confiança da população no serviço público, mas também contribui para a construção de um ambiente institucional mais íntegro, eficiente e responsivo.

Diante desse cenário, a Ouvidoria do Idace ratifica todas as considerações apresentadas ao longo do presente Relatório de Gestão, reafirmando seu compromisso com a

transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará - Idace

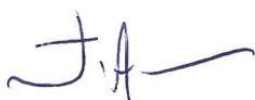
Mais do que um setor administrativo, a Ouvidoria é um pilar essencial da governança pública, promovendo a escuta ativa da população e garantindo que as vozes dos cidadãos sejam não apenas ouvidas, mas efetivamente consideradas na formulação e execução das políticas públicas. A Ouvidoria do Idace seguirá comprometida em fortalecer essa relação, consolidando-se como um canal cada vez mais acessível, eficiente e essencial para o desenvolvimento social e institucional do Estado do Ceará.

25

Fortaleza, 7 de fevereiro de 2025



Domingos Fernandes da Rocha Jr
Ouvidor Setorial do Idace



João Alfredo Telles Melo
Superintendente do Idace