



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará

**Ouvidoria
do Ceará**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria do Desenvolvimento Agrário
Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Idace

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

Direção Superior: José Wilson de Sousa Gonçalves (Superintendente)

Ouvidor: Augusto Clementino do Rêgo Brandão

Equipe Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

1 – INTRODUÇÃO

Ao contrário de 2019, em 2020 o Instituto do Desenvolvimento Agrário-**Idace** reduziu significadamente o número de entrega de títulos em cidades do interior do Estdo. Isso decorreu das medidas de segurança sanitárias determinadas pelo Governo do Ceará, através da Secretaria de Saúde do Estado, por conta da pandemia do novo coronavírus.

A redução decorreu porque a entrega do título de propriedade rural é presencial com a exigência de assinautra do detentor.

Enquanto que em 2019 foram entregues mais de 19 mil títulos de propriedade rural, em 2020 foi pouco mais de dois mil posses definitivas da terra.

Todo o planejamento do **Idace** foi comprometido, necessitando de ajustes técnicos e administrativos para manter o órgão em funcionamento de modo a atingir parte de suas metas e atender satisfatoriamente o usuário.

Como a pandemia atingiu a todos e mobilizou Estado e sociedade, o Idace não teve dificuldades de comunicação e relacionamento com o usuário, até porque se antecipou com medidas de comunicação e administrativas, visando o atendimento do público. Um exemplo foi a criação do Tele Atendimento e o Agendamento de Atendimento, que evitou o deslocamento desnecessário do cidadão ou idadão do interior para Fortaleza ou um dos Núcleos Regionais.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

No contexto da pandemia o Idace criou mecanismo para garantir o funcionamento de todos os setores com a segurança sanitária exigida, bem como o atendimento ao público. Neste, como o Ouvidor e o Auxiliar Administrativo são do grupo de risco como previsto nas normas de segurança de saúde da Secretaria estadual de Saúde- SESA, foi estabelecido que o usuário que procurasse a Ouvidoria fosse encaminhado para a Superintendência Adjunta, para fazer o devido atendimento e encaminhamento à Ouvidoria.

3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2020

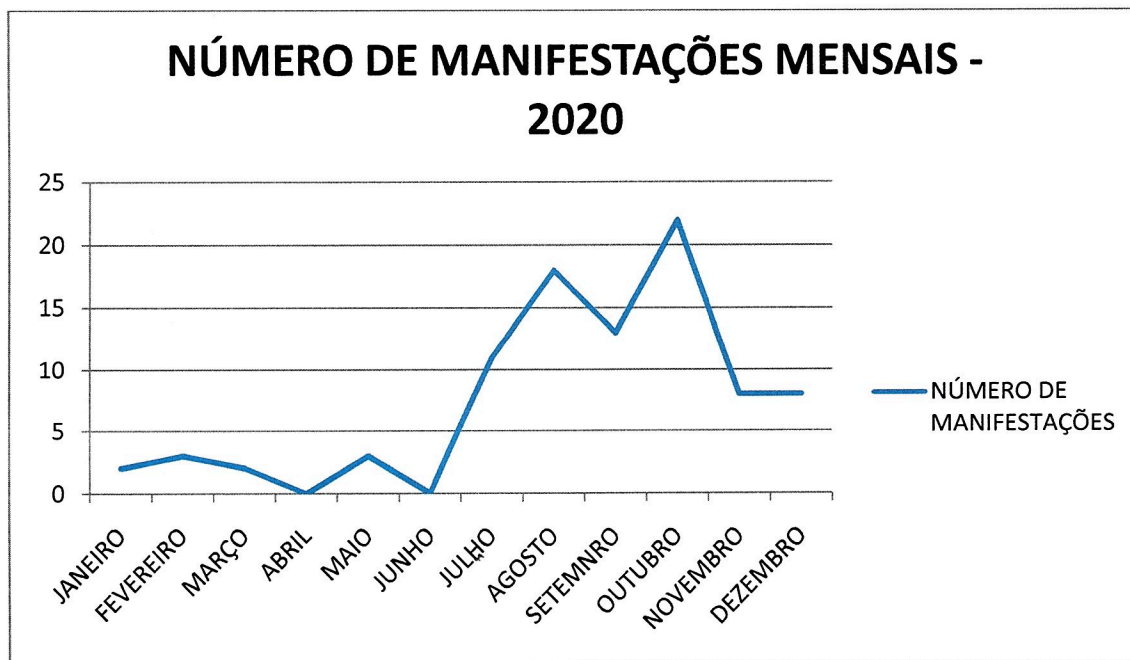


O ano de 2020 foi também atípico para serviço de regularização fundiária desenvolvido pelo Idace em 124 dos 184 municípios do Estado.

Mesmo com todas as adversidades, o Idace se adaptou ao novo sistema de trabalho retomdo, garantindo a continuidade de serviços técnicos e administrativos, de modo a reduzir o mínimo possível o impacto na execução dos programas e ações desenvolvidas no meio rural do Estado.

O aumento de 21,62% nas manifestações entre 2020 (94) e 2019 (74) se justifica por conta da suspensão da entrega de títulos de imóveis rurais, em cidades do interior do Estado, em decorrência do novo coronavírus.

Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



O pico das manifestações decorreu exatamente entre os meses de julho e outubro, quando o Governo do Ceará prolongou as medidas de segurança sanitária para conter a proliferação da Covid-19 no Estado.

Também foi neste período que os órgãos públicos tiveram de se adequar ao novo sistema de trabalho remoto, visando atender a população e usuários, com a mesma presteza e pontualidade.

Foram dias de adequação técnica e adaptação dos servidores e colaboradores até que os serviços fossem devidamente retomados, permitindo o atendimento adequado a todos: Usuários ou não.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	35	16	-54,2%
Internet	37	67	81,08%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	01	4	300%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	01	01	100%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%

Talvez por conta da pandemia, o uso da internet teve um aumento bastante expressivo em 2020. Passou de 37 para 67 manifestações (81,08%), percentagem consideravelmente expressiva, tendo em vista que até então a preferência dos usuários do Idace era via telefone, que obteve uma redução de 54,2%, comparado 2019 / 2020. O email, por exemplo, teve um acréscimo de 300%, embora tenha crescido apenas de 1 para 4 manifestações.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	22	17	-22,73%
Solicitação	46	68	47,83%
Denúncia	04	3	-25,00%
Sugestão	0	68	-
Elogio	02	1	-50,00%

As manifestações de Solicitação (68) em 2020 contra 46 em 2019, desbancou as de Reclamações, de 17 em 2020, contra 22 em 2019. Enquanto a Solitação decresceu 47,83%, a Reclamação cresceu 22,73%.

A grande demanda de Solicitações é por título de propriedade rural que foram suspensos nos primeiros meses da pandemia, por conta das medidas de segurança sanitária.

Isto se explica, pela leitura dos números, o aumento de Solicitação, na sua maioria de títulos ou outro documento de terra, como mapa do imóvel (peças técnicas).

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Título de Terra	08
	Assentamento e Reassentamento	01
	Corona Vírus (COVID 19)	01
	Tramitação de Processo Administrativo	01
	Atendimento Telefônico	04
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Cadastro Rural	01
Solicitação	Título de Terra	26
	Análise Gráfica(Mapa do Imóvel)	24
	Cadastro Rural	05
	Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	02
	Atendimento Telefônico	02
	Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	01
	Tramitação de Processo Administrativo	05
	Insatisfação com Procedimentos de Apuração	01
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos Órgãos Públicos	01
Denúncia	Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	01
	Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	01
	Cadastro Rural	01
	Corona Vírus(COVID 19)	01
Sugestão	Assentamento e Reassentamento	01
Elogio	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	01

Observa-se neste item que são 26 **Solicitações** e 8 **Reclamações** de título de terra, quando na verdade poderiam ser 34 solicitações. Isso decorre de que as reclamações são muito mais solicitações de títulos de propriedade, um sonho da grande maioria dos agricultores e agricultoras familiares, do que propriamente uma reclamação.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Título de Terra	Solicitação do Título de Terra	27
	Correção do Título de Terra	02
	Cancelamento do Título de Terra	03
	Irregularidades na Concessão do Título de Terra	02
Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	Peças Técnicas	23
	Medição/Correção Gráfica	02
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	Apropriação Indébita	02
Cadastro Rural	Solicitação de Cadastramento do Imóvel	01
	Situação do Cadastro do Município/Proprietário	05
	Correção/Alteração no Cadastro do Imóvel	01
Atendimento Telefônico	Inoperância no Sistema de Telefonia	02
	Chamadas Não Atendidas	04
Insatisfação com Procedimentos de Apuração	Ausência do Direito de Resposta	01
Coronavírus (COVID 19)	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	01
	Ações para Servidores Públicos (Home Office, Suspensão de Férias)	01
Assentamento e Reassentamento	Acompanhamento e Mediação de Conflitos	01
	Aquisição/Criação de Assentamentos e Reassentamentos Rurais	01
Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	Sem subassunto	01
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	01
Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	Sem subassunto	01
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	Sem subassunto	01
Tramitação de Processo Administrativo	Processos Diversos	06

Mais uma vez a **Solicitação do Título de Terra** lidera em mais um item deste **Relatório - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto**, por ser o título da terra, o produto final do Idace e o sonho realizado de agricultores e agricultoras da agriculturafamiliar.

Embora tenhamos 02 manifestações classificadas como **Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos**, as mesmas tratavam apenas de situação de Geocadastramento Rural.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Emissão de Títulos de Propriedade de Terra	34
Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	25
Cadastro Rural	07

Embora tenha outros serviços prestados ao meio rural, a **Emissão de Título de Propriedade de Terra** deixa clara ser a prevalência sobre os demais, numa proporção bem superior, como demonstra o gráfico acima.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentário		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável e Solidário	03	3,33%
Gestão Administrativa do Ceará	02	2,22%
Habitação e Regularização Fundiária Rural	85	94,44%

As 85 manifestações com relação ao Programa de Regularização Fundiária e de Habitação refletem a carência dos camponeses por políticas públicas que garantam a eles terra para viver e produzir e moradia para residir com dignidade. No entanto, no momento, o item moradia não é contemplado no Programa de Regularização Fundiária, embora seja uma demanda das áreas de assentamentos.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
SUPER – Superintendência	03
SUPAD – Superintendente Adjunto	01
PROJUR – Procuradoria Jurídica	01
DITEO – Diretoria Técnica e de Operações	67
DIAF – Diretoria Administrativo-Financeira	03

Por ser a atividade fim do Idace, a **Diretoria Técnica e de Operações-DITEO** lidera o número de manifestações, com relação aos demais setores da instituição.

A **DITEO** é o setor que tem uma relação direta com os camponeses, em todas as etapas dos programas voltados para o meio rural, com os de Regularização Fundiária, Cadastro Rural, Assistência a Assentamentos Rurais, além das vítimas de barragens.

3.7 – Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Apuiarés	03	3,33%
Aracoiaba	01	1,11%
Brejo Santo	01	1,11%
Fortaleza	05	5,56%
Fortim	01	1,11%
Hidrolândia	15	16,67%
Independência	03	3,33%
Ipueiras	01	1,11%
Irauçuba	02	2,22%
Itaiçaba	02	2,22%
Jucás	03	3,33%
Lavras da Mangabeira	02	2,22%
Limoeiro do Norte	01	1,11%
Maranguape	01	1,11%
Massapê	01	1,11%
Mombaça	02	2,22%
Porteiras	02	2,22%
Quixadá	01	1,11%
Quixeramobim	01	1,11%
Redenção	01	1,11%
Tauá	02	2,22%
Tianguá	01	1,11%
Indefinido	38	42,22%
Total	90	

Embora Fortaleza lidere as **Manifestações por Município**, consta-se que sempre são pessoas que residem na capital, mas o assunto diz respeito a algum município do interior do Estado. Acredita-se que a quantidade expressiva no número de **Indefinido** deva-se a alguma falha no sistema de captação de informações ou no preenchimento dos protocolos das mensagens. Exemplo: no Protocolo da mensagem tem o campo **Município**, que muitas vezes não é preenchido, mas no campo **Descrição** consta o nome do município. Pode ser que nestes casos o sistema não faça a leitura do município da manifestação, gerando este número expressivo de **Indefinido**. Isso, no entanto, não impede do atendimento já que o nome do município consta no campo da mensagem-**Descrição**.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Relatório de Resolubilidade	Quantidade	Porcentagem
Total de Manifestações finalizadas no prazo	78	87,64%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	10	11,24%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	01	1,12%
Total	89	87,64%

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	66	78
Manifestações Respondidas fora do Prazo	08	10
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	01
Total	74	89

As 87,64% das manifestações respondidas dentro do prazo, reflete o respeito com os usuários da Instituição, bem como a política de atender melhor possível os beneficiários dos serviços prestados pelo Órgão a toda a população do Estado.

A percentagem de 11,24% das respostas fora do prazo decorreu de que algumas manifestações exigiam visitas a campo, reuniões com associações comunitárias, pesquisas de documentos e emissão de relatórios, o que se tornou inviável neste tempo de pandemias. Mesmo com todas as dificuldades, como suspensão do serviço de campo e a dificuldade de acesso às informações, foi possível responder as manifestação em tempo hábil.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Algumas respostas exigem trabalho de campo, reuniões com associações, telefonemas para as partes citadas nas manifestações e muitas vezes o tempo de 15 dias mais a prorrogação, são insuficientes, por conta das dificuldades de comunicação, de localização dos interessados, entre outras, além da demanda diária de serviços do servidor responsável em providenciar a resposta.

Como o quadro de servidores do órgão, atualmente, está reduzidíssimo, não temos, no momento, como sugerir melhorias do índice de resolubilidade, até porque é uma situação que foge da competência da Ouvidoria e da Direção da Instituição.

Este ano – 2020, teve o agravante da pandemia da covid-19, que dificultou o trabalho do órgão como todo, relatado na **Introdução**.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de resposta	
Tempo médio de Resposta 2019	23,95 dias
Tempo médio de Resposta 2020	7 dias

Mesmo trabalhando no meio da pandemia, o Idace teve um tempo médio de resposta em 2020 menor que em 2019. Acreditamos que isto ocorreu porque os funcionários do Idace que estavam em campo, retornaram e estavam trabalhando na sede ou "home office". Assim sendo tínhamos mais funcionários ajudando para tirar dúvidas das manifestações.

4.2 – Satisfações dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,8
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,73
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,87
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,33
Índice de Satisfação	3,74
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,53
Total de pesquisas respondidas	15
Representação da Amostra	16,66

Do total de 90 manifestações geral do IDACE, apenas 15 foram julgadas pelos manifestantes. Acharmos que a percentagem do índice de satisfação é satisfatória, mesmo levando em conta as dificuldades enfrentadas este ano devido a pandemia causada pelo novo coronavírus.

5 - ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A análise é praticamente a mesma de 2019, quando dissemos que a solicitação de títulos de domínio lidera as manifestações porque o documento é um sonho antigo da quase a totalidade dos pequenos e médios agricultores rurais.

2020, no entanto, foi um ano atípico, porque a entrega foi praticamente inviabilizada, tendo em vista as medidas de segurança sanitárias determinadas pelas autoridades de saúde do Estado, por conta da covid-19.

5.2 - Análise dos pontos Recorrentes

A análise continua a mesma: "A emissão do título de terra é o principal produto do IDACE, portanto, será sempre um ponto de relação entre o homem do campo com a Instituição. O IDACE, o camponês e a terra formam um trio que está sempre em harmonia com a natureza e em

defesa da vida e do bem estar socioeconômico das comunidades rurais. Então, será sempre um tema recorrente, porque o título é a peça principal nesse contexto de ligação entre os três.”

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

A máquina pública teve de se reinventar em 2020, com a implantação em tempo hábil do novo sistema de trabalho, denominado trabalho remoto, por conta da pandemia do novo coronavírus, que exigiu sérias e grandes mudanças nas relações de trabalho e de relacionamento interno e com o público usuário.

Neste contexto, o Idace passou por modificações estruturais e de relacionamento, visando garantir a continuidade dos serviços, bem como o atendimento ao usuário.

Além de seguir as recomendações para o uso do álcool em gel, distanciamento e outras medidas de segurança sanitária, o Idace criou meios para facilitar a comunicação com o usuário, como a implantação do Tele Atendimento e Atendimento por Agendamento, divulgado no portal e mídias sociais do órgão, bem como em lista de transmissão de grupos de WhatsApp.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Novamente mantemos o que foi colocado no ano passado: “Difícil mensurar os benefícios alcançados, porque não se tem aqui como medir o grau de satisfação das pessoas depois de terem sido atendidas. Até porque apenas duas pessoas fizeram questão de elogiar o atendimento do órgão, num universo grande de pessoas atendidas em Fortaleza, nos escritórios regionais e nos eventos de entregas de títulos.”

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Mesmo diante do quadro atípico do ano passado, a Ouvidoria participou de reuniões online com a Diretoria, visando manter o atendimento ao usuário, o funcionamento do órgão e a segurança sanitárias de todos.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIAS

Mais de que nunca as reuniões com a Diretoria visaram encontrar meios para permitir o acesso dos agricultores e agricultoras ao órgão, em tempos difíceis de pandemia.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mantemos o mesmo posicionamento:

“Ouvidoria tem dado continuidade ao seu trabalho, ao desempenhar seu papel de ser a ponte entre o cidadão e a Instituição, no sentido de contribuir com o público usuário, não apenas no

pronto atendimento das manifestações, como dando orientações diversas sobre o funcionamento do IDACE e os direitos de cada um.

Além de ser um canal de comunicação, a Ouvidoria é também um instrumento promotor da inclusão social por democratizar o acesso do cidadão à administração pública, ampliando assim, as oportunidades da sociedade, junto ao Estado, aos Governos.

Como instrumento de inclusão social, contribui para a ampliação da cidadania, tendo em vista ser um espaço privilegiado para seu exercício e controle do Estado pela sociedade.

Como consequência da ampliação da inclusão social proporcionada pelo acesso de trabalhadores rurais a terra, nossa participação também assume o controle sobre o Estado e sobre a administração pública, por propiciar a fiscalização direta de suas ações, verificando se as decisões vão ao encontro da construção do bem comum.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Manter a articulação da Superintendência junto às Unidades Administrativas do Órgão para que as demandas advindas da sociedade tenham uma melhor atenção e sejam respondidas no menor espaço de tempo possível.

OUVIDOR SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O relatório da Ouvidoria do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE, em síntese, apresenta os pontos que consideramos positivos e destaca as situações adversas que precisam ser corrigidas ou melhoradas em 2021.

Destacamos, positivamente, a criação da Ouvidoria Setorial do IDACE, como está muito bem colocado na **Introdução** deste relatório. A Ouvidoria é uma peça fundamental no serviço público, por ser um canal de comunicação aberta com a população, além de ser um termômetro para o gestor, pelo qual pode medir o grau de satisfação dos serviços prestados aos usuários, avaliar a gestão e corrigir situações desfavoráveis ao bom funcionamento do órgão.

É importante destacar que em 2019 a Ouvidoria do IDACE e a Superintendência identificou um tempo médio de resposta muito alto. Ou seja: 23,95 dias para as respostas. Assumimos o compromisso de empreender esforços para baixar esta média, de tal forma que fizemos redistribuição de funções para que nossa servidora que cuide dessa função tivesse mais tempo disponível para se dedicar na resposta em tempo hábil.

Nesse sentido, observamos que o nosso tempo de resposta reduziu bastante, ficando em média 7 dias em 2020, mesmo com um ano atípico em função da contaminação da COVID 19. Razão pelo qual o órgão ficou metade do ano exercendo atividades remotas.

A Ouvidoria do IDACE e todos os demais setores do órgão, incluindo os nossos oito escritórios regionais, foram solicitados a adequar suas estruturas, adotar formas e procedimentos para melhor atender as demandas dos nossos beneficiários. Principalmente na melhoria do atendimento e qualidade das respostas.

No entanto, achamos que a participação da ouvidoria nas reuniões de diretoria e dos Coordenadores dos escritórios, contribuirá para melhorar mais ainda o nosso atendimento às pessoas na nossa sede em Fortaleza e nos escritórios regionais.

Fortaleza, 5 de fevereiro de 2021


José Wilson de Sousa Gonçalves
Superintendente


Augusto Clementino Rêgo Brandão
Ouvidor

