



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 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção Superior: José Wilson de Sousa Gonçalves

Ouvidor: Augusto Clementino do Rêgo Brandão

Equipe Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

1 – INTRODUÇÃO

Em 2019, pelo segundo ano consecutivo, o Instituto do Desenvolvimento Agrário (IDACE) deu continuidade à intensa programação de entregas de títulos em cidades do interior do Estado.

Paralelamente, desenvolveu um trabalho consistente de divulgação dos eventos de entregas, através dos meios de comunicação de massa, como rádio e mídias sociais, e até de televisão. Além da parceria com as prefeituras e sindicatos de trabalhadores e trabalhadoras rurais, que permitiu o trabalho de corpo a corpo nas comunidades rurais, entregando e tirando dúvidas sobre o título de terra.

Esse trabalho permitiu maior esclarecimento dos camponeses sobre o andamento do Programa de Regularização Fundiária, diminuindo as dúvidas e reduzindo a expectativa, na medida em que estavam sendo informados sobre o andamento do programa e de que uma hora o título de propriedade rural chegaria às suas mãos.

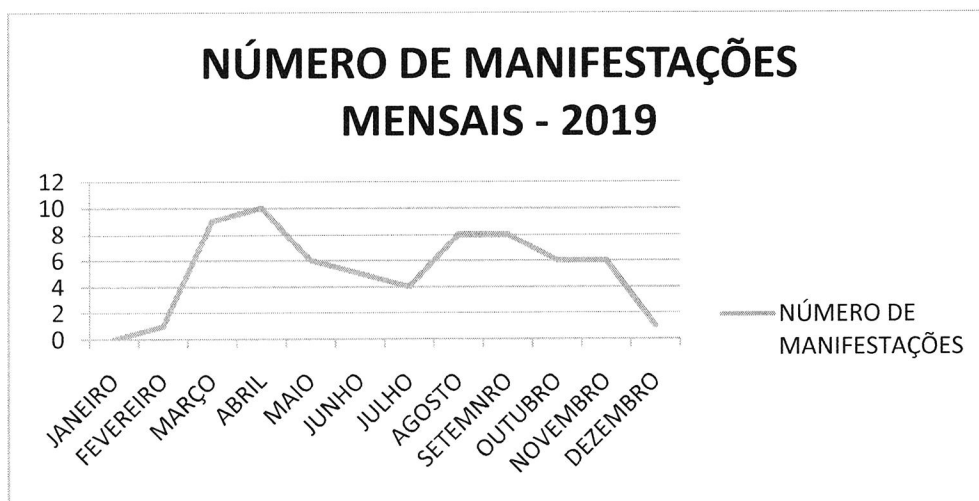
Essa percepção dos agricultores de que “as coisas estão acontecendo”, pode ter contribuído para a redução das manifestações, mesmo sendo expressivo o número de manifestações registradas em 2019, considerando as dificuldades de acesso aos meios de comunicação das pessoas que vivem realmente no meio rural.

A melhoria da comunicação com os agricultores e agricultoras, através dos Escritórios Regionais, situação até então limitada, contribui para ampliar o nível de informação desses camponeses das funções e objetivos do IDACE. Isto tem permitido também que as pessoas que vivem no meio rural fiquem sabendo o que é o IDACE, o que o órgão faz, melhorando significadamente a comunicação entre a Instituição e o público em geral.

Para se ter uma ideia da dimensão do trabalho do IDACE, no ano passado, 18.894 cearenses receberam o título de propriedade rural, beneficiando mais de 22 mil famílias, em 138 municípios do interior do Estado.

Nos últimos 10 anos foram entregues aos detentores mais de 60 mil títulos da terra, beneficiando quase 70 mil famílias.

Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Acredita-se que a intensificação na programação das entregas de títulos do Programa de Regularização Fundiária, a maior divulgação das entregas através dos meios de comunicação, incluindo mídias sociais em 2019, tem contribuído para que os cidadãos e cidadãs do meio rural, e particularmente os beneficiários das ações do IDACE, se mantenham informados do andamento dos programas da instituição. Isso permite mais conhecimento da instituição e que pode refletir na redução do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	110	35	31,82%
Internet	17	37	217,65
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	01	01	100%
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%

O número de manifestações via **Telefone 155** continua liderando na pesquisa por ser o meio de comunicação mais acessível à população do meio rural, mesmo com o advento das mídias sociais. Mesmo sendo o meio de comunicação mais usado no mundo, as mídias sociais ainda não são devidamente utilizadas pelo público alvo do IDACE, mesmo a instituição disponibilizando estes instrumentos para o conjunto da população rural e urbana.

3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	56	22	39,28%
Solicitação	67	46	68,65%
Denúncia	02	04	200%
Sugestão	02	0	0%
Elogio	02	02	100%

Embora estejam no item **Reclamação**, as 22 manifestações na verdade são pedidos de títulos de propriedade rural, como se pode observar no quadro abaixo **Manifestações por Tipo/Assunto**. A redução de 68,65% no item **Solicitação** entende-se ser decorrente da intensificação do segundo ano consecutivo da programação de entregas de títulos adota pelo Governo do Ceará, através do **IDACE**, quando foram entregues 18.894 títulos de propriedade rural.

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Título de Terra	08
	Assentamento e Reassentamento	05
	Vistoria/Visita Técnica	01
	Tramitação de Processo Administrativo	01
	Atendimento Telefônico	04
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01
	Informação sobre Legislações Estaduais	01
	Cadastro Rural	01
Solicitação	Título de Terra	28
	Informação sobre Legislações Estaduais	01
	Cadastro Rural	08
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/entidade	02
	Vistoria/Visita Técnica	01
	Assentamento e Reassentamento	04
	Tramitação de Processo Administrativo	01
	Informação sobre Servidor	01
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	04
Sugestão	Sem-assunto	0
Elogio	Elogio aos Serviços	02
	Prestados pelo Órgão	

Observa-se neste item que são 28 **Solicitações** e 8 **Reclamações** de título de terra, quando na verdade poderiam ser 36 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	34
	Correção do Título de Terra	01
	Informações Quanto a Agenda de Entrega de Títulos	01
Cadastro Rural	Solicitação de Cadastramento do Imóvel	05
	Situação do Cadastro do Município/Proprietário	02
	Vistoria no Campo (Medição do Imóvel. Cadastro. etc)	01
	Correção/Alteração no Cadastro do Imóvel	01
Atendimento Telefônico	Inoperância no Sistema de Telefonia	04
Assentamento e Reassentamento	Regularização e Reorganização Fundiária	03
	Acompanhamento e Mediação de Conflitos	02
	Certificação de Áreas	02
	Assentamento Irregular	01
	Emissão de Declaração de Assentados	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Advocacia Administrativa (Influência Profissional sobre a Prática de Atos Administrativos para Particulares	03
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	01
	Utilização Indevida de Bens Públicos	01
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portarias)	Sem subassunto	02
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	Sem subassunto	02
Vistoria/Visita Técnica	Solicitação de Visita/Vistoria do Técnico em Campo	02
Tramitação de Processo Administrativo	Processos Diversos	02
Informação sobre Servidor	Cargo e Função de Servidor	01
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento	01
	Atendimento às Legislações e Normas Legais	01

Novamente a **Solicitação do Título de Terra** lidera em mais um item deste **Relatório - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto**, reforçando o argumento de que no momento da intensificação da programação da entrega de títulos da terra aos camponeses, cresce a expectativa no recebimento do documento, gerando ansiedade nos agricultores e agricultoras rurais.

3.4 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Emissão de Títulos de Propriedade de Terra	35
Cadastramento de Imóvel	05
Cadastro de Usuário	05
Recebimento de Denúncia	04
Outros - Não Identificados	09

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

3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável e Solidário	74

Nota-se neste item que o Programa de Desenvolvimento Territorial Rural Sustentável e Solidário tem o mesmo número de manifestação do item **Manifestações por Meio de Entrada**, ou seja, 74 manifestações.

3.6 - Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria Administrativo-Financeira	06
Diretoria Técnica e de Operações	67
Procuradoria Jurídica	01

Por ser a atividade fim do IDACE, a **Diretoria Técnica e de Operações** lidera o número de manifestações, com relação aos demais setores da instituição. A **Diretoria Técnica e de Operações** é também o setor que tem uma relação direta com os camponeses, em todas as etapas dos programas voltados para o meio rural, com o de Regularização Fundiária, de apoio aos assentamentos e às vítimas de barragens.

3.7 - Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Abaiara	02	00
Aiuaba	00	01
Alto Santo	01	00
Aracati	00	01
Banabuiú	05	00
Barreira	01	00
Barro	03	00
Beberibe	01	00
Brejo Santo	01	00
Canindé	04	01
Caucaia	01	00
Cedro	00	01
Coreaú	01	00
Curitiba	00	01
Fortaleza	14	07
Ibiapina	00	03
Ibicuitinga	06	00
Icó	02	00
Itapipoca	01	01
Itapiúna	00	01
Jaguaribe	00	02
Jijoca de Jericoacoara	00	01
Juazeiro do Norte	00	01
Maranguape	00	01
Massapé	01	00
Morada Nova	54	01
Paracuru	01	00
Paraipaba	00	02
Paramoti	06	00
Russas	02	01
Santa Quitéria	01	00
Solonópole	03	00
Tejuçuoca	00	01
Tianguá	01	00
Trairi	01	00
Uruburetama	00	03
Indefinido	16	44
Total	129	74

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	126	66
Manifestações Respondidas fora do Prazo	03	08
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	129	74

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	97,67%	89,19%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2,33%	10,81%

Os 89,19% 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. Mesmo tendo ocorrido uma percentagem menor do que na do ano passado, isso não significa diminuição na presteza e compromisso com o bom atendimento.

O aumento significativo nas respostas fora do prazo decorreu de que algumas manifestações que exigiram visitas a campo, reuniões com associações comunitárias, pesquisas de documentos e emissão de relatórios, para só depois então providenciar a resposta.

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.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de resposta	
Tempo médio de Resposta 2018	9,57 dias
Tempo médio de Resposta 2019	23,95 dias

Ao longo do ano de 2019 cerca de 14 manifestações tiveram que ser reabertas, algumas mais de uma vez. Acharmos que isto ocasionou um aumento no tempo de resposta de algumas manifestações, consequentemente, aumentou o tempo médio de uma resposta que é de 15 dias, podendo ser prorrogada por mais 15 dias.

Isto decorre do grau de dificuldade para formatação da resposta, tendo em vista a necessidade de visita a campo, a dificuldade de contato telefônica com a pessoa interessada ou a pessoa parte da manifestação. Isso tudo requer tempo, pesquisa, conversação, além da disponibilidade na agenda do técnico, que tem outros compromissos na Instituição.

Um outro fator que pode ocasionar a reabertura são manifestações sem os dados necessários para a efetiva pesquisa no banco de dados. Exemplo: ausência do CPF, nome correto e completo, localidade e município.

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	4,76
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,53
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,65
Média	
Índice de Satisfação	3,73
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,94
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,82
Total de pesquisas respondidas	17
Representação da Amostra	22,98

COMENTÁRIO

Do total de 74 manifestações geral do IDACE, apenas 17 foram julgadas pelos manifestantes. Acharmos o índice de satisfação de 3,73% uma percentagem boa, mesmo sabendo que apenas 22,98% do total das manifestações gerais do Órgão foram analisadas.

Comparando com o ano de 2018, apenas 4 manifestações foram analisadas de um total de geral de 129 manifestações, perfazendo a percentagem de 3,10 %, dando um índice de satisfação de 3,80.

Conclui-se que os valores não sofreram diferença entre os dois períodos.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

No relatório do ano passado defendeu-se “uma 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, propomos que o IDACE, juntamente com o Governo do Estado, dote o Órgão de uma estrutura de Ouvidoria efetiva para que possamos dar uma melhor resposta às manifestações oriundas da sociedade e dar o devido retorno que elas merecem”. Pois bem, essa sugestão foi acatada com a criação da Ouvidoria Setorial, conforme está descrito acima, na **Introdução**. E foi além, como a criação do atendimento ao Prioritário e colocação de placas de identificação visual dos postos nos escritórios regionais.

OUVIDOR SETORIAL


Augusto Clementino Rêgo Brandão
Ouvidor

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O relatório da Ouvidoria do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE faz o relato fiel dos pontos positivos e das situações adversas ocorridas no ano de 2019.

Positivamente, destaca-se 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 termômetro para o gestor, pelo qual pode medir o grau de satisfação dos serviços prestados aos usuários e avaliar outras inúmeras situações.

Um ponto que temos de trabalhar e melhorar bastante será o tempo de respostas para as manifestações chegadas ao órgão. O crescimento considerável no tempo de resposta das manifestações é uma situação que surpreendeu não somente a Ouvidoria, como também a Diretoria, que analisará o problema e adotará as medidas para reverter a situação.

A Ouvidoria do IDACE, bem como outros setores do órgão, ganharam novas estruturas, adequadas para melhor atender as demandas da população, de modo a permitir que as unidades técnicas e administrativas possam servir bem e com presteza todas as pessoas que procuram o Órgão.

A descentralização da Ouvidoria, de maneira a atender as demandas do interior do Estado, através dos escritórios regionais, continua entre as propostas do Órgão para 2020.

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2020


José Wilson de Sousa Gonçalves
Superintendente