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 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Diretor Administrativo e Financeiro: Carlos Alberto Rodrigues de Sá, respondendo pela Superintendência

Ouvidor: Augusto Clementino do Rêgo Brandão

Equipe Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

1 – INTRODUÇÃO

O ano de 2022 foi o ano em que a vida começou a voltar aos poucos ao normal. E no Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará (Idace) não foi diferente. O órgão retomou as atividades de campo, mesmo ainda com os cuidados sanitários que o momento exigia. Assim também foi nos serviços administrativos, burocráticos e de atendimento ao público.

A Superintendência do órgão programou entregas de títulos de propriedade rural do Programa de Regularização em vários municípios do interior do Estado, beneficiando centenas de famílias de pequenos e médios agricultores e agricultoras.

Também foi dado início à política de universalização da regularização fundiária que permitirá georreferenciar e georrecadastrar os imóveis rurais de 182 dos 184 municípios do Estado. Por não terem área rural, apenas os municípios de Fortaleza e do Eusébio não foram contemplados com a regularização fundiária.

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

Com a volta à normalidade dos serviços de campo, técnicos, administrativos e de atendimento, todas as demandas passaram a ser encaminhadas para os seus respectivos setores responsáveis, sem maiores percalços ou dificuldades no atendimento para o cidadão.

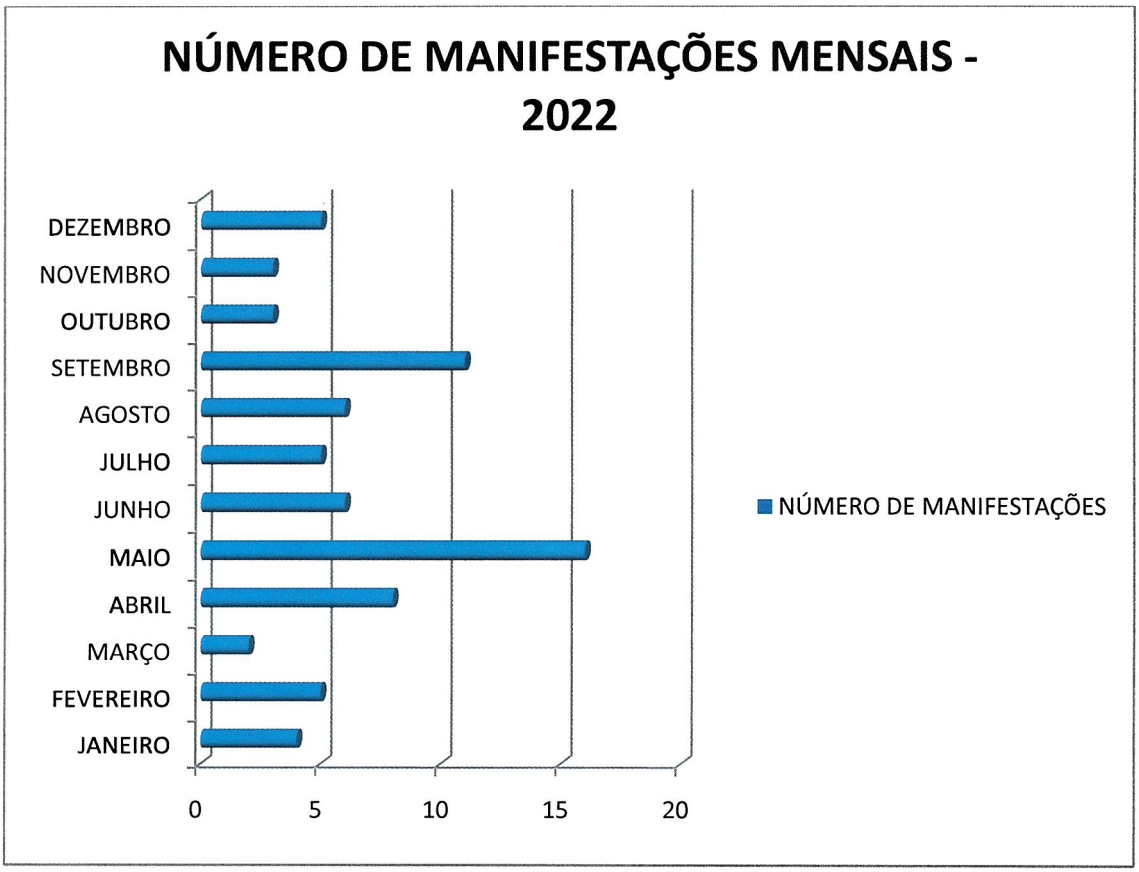
3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2022

Como a grande maioria das manifestações trata de pedidos ou informações sobre titulo de propriedade rural, e tendo em vista à volta à normalidade do funcionamento do Idace no que diz respeito o atendimento ao público na sede em Fortaleza e nos escritórios regionais, o número de manifestações diminuiu para 74, voltando aos patamares de anos anteriores, como em 2020 (90) e 2019 (74).

Gráfico de Manifestações Mensais (2022)



Observa-se no gráfico que as manifestações têm certo equilíbrio nos meses de janeiro, fevereiro e março; junho, julho e agosto; e outubro novembro e dezembro. No mês de abril destoa um pouco e setembro e maio é visível o crescimento das manifestações.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação
Telefone	0	0	0%
Internet	104	57	-45,19%
Presencial	0	0	0%
E-MAIL	2	3	50,0%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	14	14	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Consumidor.gov.br	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Ceará App	1	0	-100%
Whatsapp	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Cidadão on-line – Chat	0	0	0%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0%

Os dois pontos mais marcantes no ano 2022 com relação aos meios de entrada, foram: Internet que teve uma queda de 45% com relação ao ano anterior e o meio de entrada através do e-mail que teve um acréscimo de 50%. Já o meio de entrada através do telefone 155 manteve-se o mesmo.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	13	11	-15,38%
Denuncia	1	2	100%
Elogio	4	5	25%
Sugestão	0	4	100%
Solicitação	103	52	-49,51%

As Solicitações (52) de título de propriedade rural continuam ano a ano, liderando o número de manifestações na Ouvidoria do Idace, seguidas das Reclamações (11) que na sua maioria, pelo conteúdo de cada uma delas é muito mais uma solicitação de título da terra do que mesmo uma reclamação, por exemplo, no atendimento. A classificação de Reclamação em vez de Solicitação, talvez decorra da não compreensão correta do cidadão na hora do preenchimento do formulário.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	01
	Atendimento Telefônico	01
	Cadastro Rural	02
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	01
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	02
	Título de Terra	03
	Tramitação de processo Administrativo	01
Denuncia	Cadastro Rural	01
	Uso Indevido de Veículo Oficial	01
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	05
Sugestão	Emprego/Estágio	03
	Título de Terra	01
Solicitação	Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	26
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	01
	Assentamento e Reassentamento	02
	Atendimento Telefônico	01
	Cadastro Rural	03
	Título de Terra	16
	Tramitação de Processo Administrativo	01
	Vistoria/Visita Técnica	02

Embora não seja uma situação comum, deve-se mencionar o número de elogios (5) registrados a servidores e colaboradores do Idace, em 2022, contra apenas dois em 2021. No entanto, a solicitação de analise gráfica (mapa do imóvel-26), segue liderando anualmente.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	Peças Técnicas	26
	Medição/Correção Gráfica	01
Título de Terra	Solicitação do Título de Terra	17
	Correção do Título de Terra	01
	Cancelamento do Título de Terra	01
	Assistência Jurídica	01
Cadastro Rural	Situação do Cadastro do Município/Proprietário	04
	Solicitação de Cadastramento do Imóvel	01
	Correção/Alteração no Cadastro do Imóvel	01
Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	Apropriação Indébita	01
Emprego/Estágio	Orientações e Procedimentos para Estágios	03
Atendimento Telefônico	Chamadas não atendidas	01
	Inoperância no sistema de telefonia	01
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Sem Assunto	05
Vistoria/Visita Técnica	Solicitação de Laudo de Avaliação	01
	Solicitação de Visita/Vistoria do Técnico em Campo	01
Tramitação de Processo Administrativo	Processos Diversos	02
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	01
	Demora na Entrega do Serviço/Produto	01
Assentamento e Reassentamento	Crédito Fundiário, Aquisição de Terras e Benfeitorias	01
	Assentamento Irregular	01
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento	01
Uso Indevido de Veículo Oficial	Utilização de veículo em Local Irregular	01

Análise gráfica (mapa de imóvel-26) e solicitação de título de propriedade rural (17) seguem na liderança das manifestações.

Abra-se um parágrafo, novamente, para os elogios (5) aos servidores e colaboradores.

Destacam-se, também, as três manifestações por procura de emprego/estágio.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
NÃO SE APLICA	16
Solicitar Apoio aos Assentamentos e Reassentamentos Rurais	02
Solicitar Emissão de Cadastro Ambiental Rural - CAR	02
Solicitar Emissão de Título de Imóvel Rural	21
Solicitar Georreferenciamento de Imóvel Rural	31
Solicitar Vistoria e Avaliação de Imóveis Rurais	02

Solicitaçãogeorreferenciamento de imóvel rural (31-41,89%) e de emissão de título de imóvel rural (21-28,38%)permanece liderando os tipos de serviços oferecidos pelo Órgão.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentário		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	08	10,81%
Habitação e Regularização Fundiária Rural	66	89,19

O Programa Orçamentário em que mais se enquadra o Idace éo deHabitação e Regularização Fundiária Rural, sendo assim, tivemos 66 manifestações/solicitações no total, correspondendo a 89,19 % do total.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
DIAF – Diretoria Administrativo-Financeira	08
DITEO – Diretoria Técnica e de Operações	66

Por desenvolver a atividade fim do Idace, a Diretoria Técnica e de Operações (DITEO) lidera o número de manifestações, com relação aos demais setores da instituição, como por exemplo, a DIAF.

A DITEO é o setor que tem uma relação direta com os camponeses, em todas as etapas do trabalho voltado diretamente programas para o meio rural, como o Programa de Regularização Fundiária, Cadastro Rural, Assistência a Assentamentos Rurais, além das vitimas de barragens e conflitos agrários.

3.7 – Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Acopiara	1	1,35%
Aiuaba	1	1,35%
Apuiarés	1	1,35%
Barro	2	2,70%
Cariús	5	6,76%
Crato	1	1,35%
Cruz	2	2,70%
Fortaleza	12	16,22%
Hidrolândia	5	6,76%
Icapuí	1	1,35%
Ipueiras	1	1,35%
Jardim	1	1,35%
Jucás	3	4,05%
Milagres	1	1,35%
Milhã	2	2,70%
Morada Nova	3	4,05%
Orós	2	2,70%
Palhano	1	1,35%
Paramoti	1	1,35%
Piquet Carneiro	1	1,35%
Poranga	1	1,35%
Quixadá	1	1,35%
Saboeiro	3	4,05%
Santana do Acaraú	1	1,35%
São Gonçalo do Amarante	1	1,35%
São Paulo	3	4,05%
Tabuleiro do Norte	1	1,35%
Tejuçuoca	2	2,70%
Tianguá	1	1,35%
Indefinido	13	17,57%
Total	74	

Embora Fortaleza (12), Cariús (5) e Hidrolândia (5) liderem as **Manifestações** por Município, isto não significa que o assunto seja especifico de um desses municípios, considerando que a mensagem pode ter sido gerada em um das três cidades, mas o assunto trata-se de qualquer outra localidade 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		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	72	97,30%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	2	2,70%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%

Total	74	97,30%

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	115	72
Manifestações Respondidas fora do Prazo	02	02
Total de Manifestações pendentes no prazo	04	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	121	74

Do total de manifestações do ano (74) 97,30% foram respondidas dentro do prazo.

Isso reflete o respeito do Órgão para com os usuários da Instituição, bem como a política de atender com gentileza e presteza os beneficiários dos serviços prestados pelo Órgão

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Oprazo de 20 dias e mais 10 dias de prorrogação melhorou bastante o tempo de atendimento do usuário, considerando que muitas vezes a resposta exige telefonemas e até reuniões com os usuários, por conta da natureza do serviço prestado. Têm ainda as dificuldades de comunicação, de localização dos interessados, além da demanda diária de serviços do servidor responsável em providenciar a resposta.

Como o quadro de servidores do órgão continua 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, embora o Governo do Ceará tenha anunciado para breve a realização de concurso público para o Idace.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de resposta	
Tempo mèdio de Resposta 2021	7 dias
Tempo médio de Resposta 2022	7 dias

O Idace tem conseguido manter o tempo médio de resposta aos usuários na comparação entre os anos 2021 e 2022. Isto se deve às ações administrativas e técnicas desenvolvidas pelo órgão, no sentido de garantir eficiência nos trabalhos de campo – tipo georreferenciamento,e administrativo e financeiros – dando condições para a execução dos serviços demandados.

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	4,61
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,33
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,56
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Média das Notas:	4,5
Índice de Satisfação:	89,00%
Expectativa do Cidadão	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,61
Índice de expectativa:	**23,92%**

Índice de Resolutividade	**Resultado**	**Índice**
Sim	12	70,59%
Nâo	1	5,88%
Parcialmente	4	23,53%
Vazias	1	
Total de Pesquisas de Satisfação em Ouvidorias	**18**	

Em 2022, das 74 manifestações, 18 participaram da Pesquisa de Satisfação. Destaca-se, aqui, a percentagem de **Satisfação** de 89% e a Resolutividade de 70,59%. São percentagens bastante expressivas, mesmo considerando o número pequeno de participações.

5 - ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A análise continua praticamentea mesma de anos anteriores, quando foi dito que a solicitação de Títulos de Domínio lidera as manifestações, tendo em vista ser o documento da terra um sonho antigo da quase totalidade dos pequenos e médios agricultores e agricultoras rurais.

5.2 - Análise dos pontos Recorrentes

A análise continua a mesma: A emissão do título de terra é o principal produto do IDACE, por tanto, será sempre um ponto de relação entre o homem do campo e a Instituição.

O IDACE, o camponês e a terra formam um trio que estão 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.

Depois de dois anos difíceis por conta da pandemia, 2020 e 2021, a vida voltou ao normal em 2022, embora ainda com certos cuidados com relação ao trabalho e à vida cotidiana.

O trabalho de campo voltou a funcionar normalmente, como também os serviços técnicos e administrativos na sede do Idace e nos escritórios regionais.

O atendimento presencial também voltou a funcionar na sua plenitude, bem como Atendimento por Agendamento, através do Whatsapp (85)9-8878-8255.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Como a quase totalidade do atendimento da Ouvidoria do Idace é via o Telefone 155, e o número de denúncias é praticamente inexistente, o trabalho na Ouvidoria consiste praticamente em acompanhar, atentamente, as demandas visando agilizar as respostas e atender a todos com presteza.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A exemplo dos anos anteriores, a Ouvidoria participou de reuniões com a Diretoria, visando contribuir com a gestão, com o atendimento ao usuário, com o funcionamento do órgão e com a qualidades dos serviços prestados aos cidadãos e cidadão.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIAS

Continuar contribuindo com a gestão do órgão para bem servir aos cidadãos e às cidadãs, de modo a garantam o acesso dos agricultores e agricultoras ao Idace, independente da sua localização geográfica.

9 – CARTA DE SERVIÇOS

I –Apresentar a situação da Carta de Serviços do órgão (atualizada, parcialmente atualizada ou em fase de atualização?)

- A Carta de Serviços, neste momento, está atualizada.

II – Apresentar o quantitativo de serviços cadastrados na Carta de Serviços:

- Apoio ao Processo de Individualização de Imóveis Rurais;

- Emissão de Títulos de Imóveis Rural;

- Vistoria e Avaliação de Imóveis Rurais;

- Emissão de Cadastro Ambiental Rural – CAR; e

- Reassentamento de famílias atingidas pelas obras de implantação de grandes empreendimentos no Estado.

III – Especificar o quantitativo de serviços Digitais e Semi Digitais:

- São cinco serviços e todos não digitais.

IV – Apresentar os número referentes às manifestações de Ouvidoria por tipo de serviço, bem como as ações adotadas pelo Ouvidoria/órgão para eventuais melhorias:

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Solicitar Apoio aos Assentamentos e Reassentamentos Rurais	02
Solicitar Emissão de Cadastro Ambiental Rural - CAR	02
Solicitar Emissão de Título de Imóvel Rural	21
Solicitar Georreferenciamento de Imóvel Rural	31
Solicitar Vistoria e Avaliação de Imóveis Rurais	02

V – Apresentar o quantitativo e os serviços que foram avaliados no ano:

- São 5 itens(vide item 2 acima) e estão todos atualizados.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Continuamos com o mesmo posicionamento:
Ouvidoria tem dado continuidade ao seu trabalho de anos anteriores, 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.

Tendo em vista a inclusão social proporcionada pelo acesso de trabalhadores e trabalhadoras rurais à terra, aumenta a responsabilidade da Ouvidoria em ser um meio do comunicação entre o Estado, representado pelo Idace, e o cidadão e a cidadã, individualmente ou através de suas organizações representativas. Tudo isso para que a administração pública possaatender bem a todos. Outro ponto é garantir ao cidadão e cidadão o direito de fiscalizar o Estado e suas ações, verificando se as decisões vão ao encontro da construção do bem comum.

11 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Augusto Clementino Rêgo Brandão

OUVIDOR SETORIAL

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará (IDACE), concluí o ano de 2022 apresentando resultados bastante satisfatórios, principalmente pela volta à normalidade dos serviços prestados à população.

Analisando todas as manifestações e o detalhamento delas conclui-seque a Ouvidoria Setorial do IDACE, é um instrumento fundamental no serviço público, por ser um canal de comunicação pública com a população, como também passa a ser um termômetro para o gestor, pelo qual pode medir o grau de satisfação dos serviços prestados aos usuários e avaliar outras inúmeras situações.

No que pese as enormes dificuldades deixadas pela pandemia, foi possível continuar melhorando as estruturas físicas e de equipamentos básicos. Foram feitos investimentos em tecnologia, criação de ferramentas de acesso à informação e serviços, melhorando ascondições de trabalho dos servidores. Também mantivemos nossa rotina de reuniões presenciais e virtuais na direção do IDACE e com os setores do órgão. Neste sentido, não tenho dúvidas que essas mudanças contribuíram para os bons resultados apresentado pelo presente relatório.

Mesmo considerando os bons resultados em 2022, observamos que precisamos investir na capacitação dos servidores que atuam no escritório central em Fortaleza, e principalmente nos escritórios regionais do Idace no interior do Estado, para que possamos superar algumas lacunas que ainda existem, de forma que o serviço público se torne mais eficiente e valorizado pelos nossos beneficiários.

Fortaleza – CE 23 de fevereiro de 2023

Carlos Alberto Rodrigues de Sá

Diretor Administrativo e Financeiro, respondendo pela Superintendência

Augusto Clementino Rêgo Brandão

OUVIDOR SETORIAL