



IDACE
INSTITUTO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2025

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. Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações)	06
3.1. Total de manifestações do período	06
3.2. Manifestações por meio de entrada	07
3.3. Manifestação por tipo de Manifestação	07
3.4. Manifestações por Tipo/Assunto	08
3.5. Manifestação por Assunto/Sub-assunto	09
3.6. Manifestação por Tipo de Serviço	09
3.7. Manifestação por Programa Orçamentário	10
3.8. Manifestação por Unidades Internas	10
3.9. Manifestação por Município de Ocorrência	11
4. Indicadores da Ouvidoria	12
4.1. Resolubilidade das manifestações	12
4.1.1. Tempo médio de resposta	13
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	13
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)	13
4.2.2. Ações para melhoria do Índice de Satisfação	14
4.2.3. Total de Respondentes	14
4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	14
5. Análise das Manifestações e Providências	15
5.1. Motivo das Manifestações	15
5.2. Análises dos Pontos Recorrentes	16
6. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria	17
7. Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria	19
8. Pronunciamento da Superintendência do Idace	21
9. Considerações Finais (Ouvidoria)	22
10. Ação de qualificação do Ouvidor	23

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 apresenta um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace, relativas ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O documento reúne e sistematiza as informações registradas ao longo do exercício, contemplando os principais assuntos demandados pelos usuários, a tipologia das manifestações recebidas, os resultados das análises quantitativas e qualitativas, bem como os dados obtidos a partir da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo Idace.

No âmbito do Controle Social, a Ouvidoria Setorial configura-se como um importante mecanismo de apoio à gestão pública, orientado à qualificação permanente dos serviços ofertados pelo Instituto. Sua atuação pauta-se em uma abordagem estratégica, educativa e mediadora, em consonância com as diretrizes estabelecidas no *Guia de Ouvidorias – Brasil* (2011), tendo como atribuições o acolhimento de manifestações não solucionadas por outros canais, a análise crítica das demandas, a busca por soluções eficazes, a identificação de padrões recorrentes e o aperfeiçoamento dos fluxos e processos internos.

Integrante da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, a Ouvidoria do Idace exerce relevante papel de assessoramento à alta administração, contribuindo para o fortalecimento da transparência institucional, a prevenção e o enfrentamento de práticas irregulares, bem como para a consolidação de boas práticas de governança pública. Sua atuação também fomenta o exercício do controle social, articulando-se com as ações de auditoria, controle interno, transparência e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos estaduais.

Este relatório tem por finalidade evidenciar o desempenho da Ouvidoria no decorrer do ano, destacando as providências adotadas para garantir a adequada resposta às manifestações recebidas, além de apresentar recomendações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos 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.

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

Instituído pela Lei nº 11.412, de 28 de dezembro de 1987, o Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace é uma Autarquia Especial vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA), cuja finalidade institucional consiste na formulação e execução da Política Fundiária estadual. Ao longo de sua trajetória, o órgão tem se destacado por relevantes avanços nas ações de regularização fundiária e de georreferenciamento de imóveis rurais.

No exercício de 2025, o Idace ampliou de forma significativa o alcance de suas atividades, superando a marca de nove mil títulos de domínio emitidos e atuando de maneira decisiva na mediação e solução de conflitos fundiários de grande relevância social no Estado do Ceará. Dentre esses, merecem destaque as intervenções relacionadas à comunidade de Barra das Moitas e ao Acampamento Zé Maria do Tomé. No mesmo período, o Instituto promoveu a titulação de dois territórios quilombolas e prestou apoio técnico à demarcação de quatro terras indígenas.

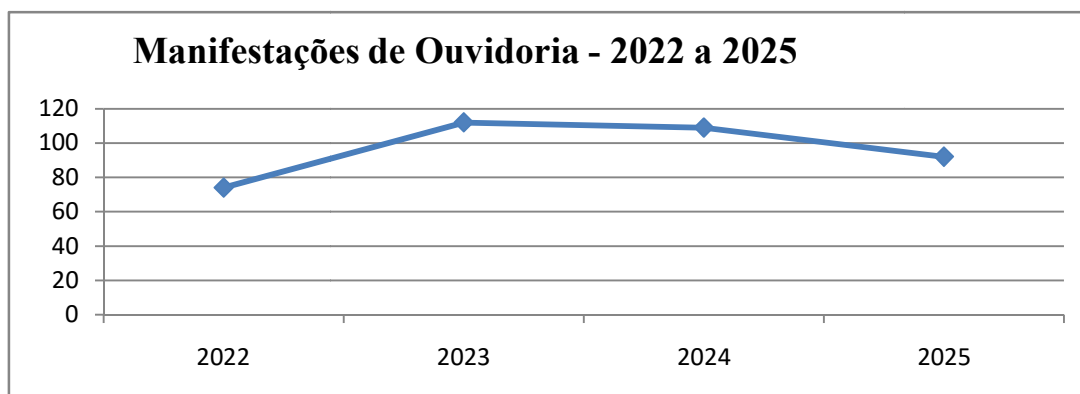
Também se evidencia, nesse contexto, a cooperação institucional estabelecida com o Programa Cientista Chefe, por meio da qual o Idace recebeu cinco produtos estratégicos. Entre eles, destaca-se a Plataforma Terra.CE, ferramenta que disponibiliza dados gráficos e cartográficos relativos às ações de regularização fundiária desenvolvidas pelo órgão, ampliando o acesso à informação e a transparência das atividades institucionais.

Paralelamente, a atual gestão da Autarquia tem implementado aprimoramentos estruturais e operacionais, com reflexos diretos na ampliação da capacidade de atendimento da Ouvidoria. Essa modernização tem contribuído para elevar o nível de resolutividade das manifestações recebidas, reforçando a atuação proativa da Ouvidoria como instrumento de transparência, eficiência administrativa e fortalecimento da relação entre o poder público e os cidadãos beneficiários da Política Fundiária no Estado do Ceará

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

6

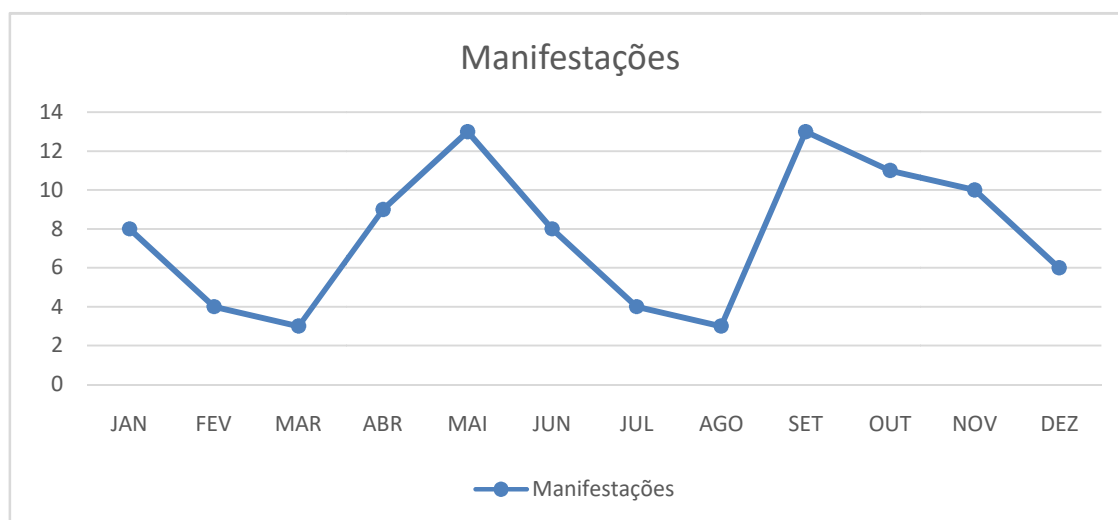
3.1. Total de manifestações do período



A Ouvidoria Setorial do Idace possui um total de 92 manifestações em 2025. Uma queda de 15,59% considerado o ano de 2024.

A diminuição representa um número de 17 manifestações. O fato pode estar associado ao aumento dos canais disponibilizados pelo órgão com fundamento no relatório de Ouvidoria de 2024.

Gráfico de manifestações mensais– 2025



3.2. Manifestações por meio de entrada

7

Meio de entrada			
Meios	2024	2025	Variação
Internet	64	56	-12,5%
Telefone 155	12	23	91,7%
Presencial	7	3	-57,1%
Cidadão on-line	1	3	200%
E-mail	19	6	-68,4%
WhatsApp	6	0	-100%
Instagram	0	1	

Há uma migração evidente dos canais tradicionais (e-mail e presencial) para meios digitais estruturados e atendimento telefônico institucional. O WhatsApp desaparece, enquanto o *Cidadão on-line* cresce de forma consistente — pequeno em volume, grande em sinal estratégico.

É possível evidenciar uma mudança de comportamento do usuário.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipologia das Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação
Sugestão	1	1	0%
Elogio	6	2	-66,7%
Denúncia	13	5	-61,5%
Reclamação	24	37	54,2%
Solicitação	65	47	-27,7%

As reclamações são evidentemente as manifestações mais expressivas e recorrentes dos canais da Ouvidoria. Elas apontam diretamente os problemas centrais vivenciados pelos usuários do órgão.

No ano de 2025 foi possível observar considerável redução de denúncias, sugestões e elogios.

3.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assunto	Total
Reclamação	Título de terra	15
	Cadastro rural	8
	Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	3
Solicitação	Título de terra	21
	Cadastro rural	12
	Análise gráfica	12
Denúncia	Cadastro rural	2
	Conduta servidor	1
	Cessão imóvel público	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	3
Sugestão	Demarcação de terras	1

No ano de 2025 as reclamações e solicitações sobre os títulos de terra são o destaque, sendo esse o principal produto do órgão.

A Ouvidoria tem se consolidado como um canal de resolução da entrega de títulos com pendência de cadastro ou demora.

Uma reclamação que merece destaque é quanto ao atendimento pelos canais disponibilizados, haja vista que o órgão implementou diversos canais, os quais tem passado por um processo de melhoria e estruturação.

Quanto as denúncias, em sua quase totalidade, não foi possível evidenciar o objeto apontado.

3.5. 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	Medição e correção gráfica	8
Título de terra	Cancelamento de título de terra	8

9

Os números, se comparados ao relatório de 2024, permanecem praticamente invariáveis, demonstrando portanto evidenciar os temas centrais da Ouvidoria.

3.6. Manifestações por tipo de serviço

Tabela: Tipos de serviço

Serviços	Total
Georreferenciamento de imóvel rural	52
Vistoria e avaliação	2
Emissão de título de imóvel rural	31
Não se aplica	42

A maioria dos serviços foi classificada como “Não se aplica” devido à ausência de previsão pré-determinada na **Plataforma Ceará Transparente**.

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.

3.7. Manifestações por programa orçamentário

Tabelas: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão e Administração do Estado do Ceará	11
Habitação e regularização fundiária	83

10

O programa orçamentário vinculado ao IDACE está centrado na **habitação e regularização fundiária**, abrangendo a **quase totalidade das manifestações recebidas na Ouvidoria**.

3.8. Manifestações por unidades internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Gerencia de Cartografia e Geoprocessamento Fundiário - GEGEO	39
Diretoria Técnica e de Operações - DITEO	6
Gerência de Gestão Fundiária - GEGEF	26
Diretoria Administrativo-Financeira - DIAF	9
Superintendência	3
Gerência de Desenvolvimento Fundiário - GEDEF	5
Assessoria jurídica	2
Ouvidoria	2

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 área em questão está diretamente ligada a concessão do título de domínio, sendo responsável pelas correções necessárias bem com as visitas técnicas.

3.9. Manifestações por município de ocorrência

Município	2024	2025
Acaraú	1	0
Acopiara	1	0
Amontada	1	0
Aurora	2	0
Banabuiú	5	0
Barro	1	2
Barroquinha	1	0
Baturité	2	1
Beberibe	1	0
Bela Cruz	1	0
Camocim	0	2
Canindé	1	4
Cascavel	0	2
Chorozinho	0	2
Choro	0	1
Cruz	2	2
Fortaleza	23	8
Frecheirinha	0	1
Hidrolândia	1	1
Ibiapina	0	1
Icapui	2	0
Independência	0	1
Itapipoca	1	1
Jaguetama	1	1
Jaguaribe	2	1
Jucás	0	0
Mauriti	1	1
Milhã	0	1
Morada Nova	1	4
Mucambo	2	1
Não se aplica		40
Nova Russas	1	0
Palhano	2	1
Paracuru	0	1
Paramoti	0	1
Saboeiro	1	2
Santa Quitéria	1	3
Santana do Cariri	1	2
Tauá	0	1
Trairi	0	3
Ubajara	0	1
Várzea Alegre	2	0
Indefinido	44	0

O destaque importante se faz quanto as manifestações nas cidades onde o Idace vem realizando a regularização fundiária, como Ubajara por exemplo, uma vez que não constou manifestações dessas no ano de 2024.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

12

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

- Índice de Manifestação Respondida no Prazo: 100%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: 65%

4.1. 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 2024	Quantidade de Manifestações 2025
Manifestações Finalizada no prazo	109	92
Manifestações Finalizada fora do prazo	0	0
Manifestações Pendente no Prazo (Não concluída)	0	0
Manifestações Pendente fora do Prazo (Não concluída)	0	0
Total	109	92

No decorrer de 2025 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo. Portanto o percentual de resolubilidade foi de 100%.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

13

4.1.1. Tempo médio de resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de Resposta 2023	9,69 dias
Tempo médio de Resposta 2025	8,86 dias

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

Todavia, o ano de 2025 tem indicado uma melhoria no tempo de resposta, passando da média de 9,69 dias para 8,86 dias.

Certamente a complexidade de algumas manifestações pontuais tem contribuído para a resistência na redução do prazo de resposta.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1. 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	3,8
---	-----

B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,85
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,75
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,6
Média	3,75
Índice de satisfação	65%

4.2.2. Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Considerando que o parâmetro do índice de Satisfação é de 67%, a Ouvidoria do Idace teve pequena redução quanto à satisfação.

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.

Cumprir informar que algumas vezes as respostas das áreas, que pode contrariar os interesses dos administrados, acaba por refletir na avaliação da Ouvidoria.

4.2.3. Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2024	20
Total de pesquisas respondidas em 2025	20

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,65
Expectativa	7,35%

A pesquisa revela uma leve 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 2025 por ocasião das respostas de ouvidorias que acabaram por contrariar

manifestações que foram reabertas, e devido ao teor da resposta, foram avaliadas de forma negativa.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

15

5.1. Motivos das Manifestações

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 às manifestações de Ouvidoria do tipo **RECLAMAÇÃO** se faz importante observar as principais ocorrências durante o ano de 2025. São elas:

I. Morosidade excessiva na tramitação e conclusão de processos de regularização fundiária

- Demora na análise, medição, expedição, substituição ou cancelamento de títulos
- Processos parados por anos (2010, 2013, 2021, 2023)
- Falta de resposta mesmo após reiteraões.

II. Emissão de títulos com vícios

- Títulos emitidos sobre áreas já tituladas, registradas ou urbanas
- Sobreposição de imóveis e inclusão indevida de terceiros
- Alteração de áreas e confrontantes

III. Falhas de atendimento, comunicação e acesso à informação

- Telefones que não atendem
- Falta de retorno a requerimentos

IV. Problemas estruturais e organizacionais das unidades regionais

- Instalações precárias
- Ambientes inadequados ao atendimento ao público
- Falta de condições mínimas de trabalho

16

5.2. Análise dos pontos recorrentes

A solicitação, correção e cancelamento de títulos representa a maior parte das manifestações de Ouvidoria.

O segundo ponto central das manifestações são erros apresentados na ocasião do geocadastro, fato que demanda um retrabalho do Idace.

O terceiro ponto apresentado à Ouvidoria foram as falhas no atendimento prestado pelo órgão, notadamente a interrupção do atendimento telefônico.

5.3. 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 cidadãos, haja vista que muitas das vezes se faz necessário um deslocamento para o município reclamado.

Acerca do aumento do número de servidores foi autorizado pelo governador no ano de 2025 a realização de concurso público visando suprir essa necessidade.

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.

6 – 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:

17

- 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 correcionais.

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 2025.

6.1. Benefícios Não Financeiros da Ouvidoria do Idace.

a) Atendimento Integral às Manifestações

A Ouvidoria tem se consolidado no atendimento pleno a todas as manifestações recebidas através dos canais disponibilizados. Nenhuma manifestação deixa de receber atendimento efeito e total atenção dos setores da entidade.

Portanto, os usuários dos canais de Ouvidoria do Idace, ao final do atendimento de suas manifestações, terão o sentimento de que foram ouvidos e de que o canal funciona efetivamente.

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

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;
- Reclamações sobre as condutas de colegas de trabalho;

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.

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.

d) Processamento de Denúncias

A Ouvidoria do Idace atingiu um novo patamar de governança ao estabelecer protocolos formais para o tratamento de denúncias. Além da mediação, a estrutura agora viabiliza o fluxo de informações para instâncias externas competentes. Tal evolução evidencia a solidez administrativa do órgão e sua dedicação à integridade pública.

A atuação do setor tem sido determinante para robustecer a transparência institucional e assegurar a eficácia dos sistemas de fiscalização interna. Dada a crescente volumetria de interações, o investimento constante na modernização da Ouvidoria é vital para garantir que as expectativas dos cidadãos e dos colaboradores sejam plenamente satisfeitas.

7 – 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.

19

A partir do estudo dos dados extraídos das manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente ao longo de 2025, 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:

1. Implementação de Auditoria de Conformidade em títulos com indícios de erros

- **Sugestão:** Criar uma força-tarefa jurídica e técnica para revisar processos onde há denúncias ou reclamações.
- **Justificativa:** Institucionalmente, o Idace precisa exercer o **Poder de Autotutela** (Súmula 473 do STF), que permite à administração anular seus próprios atos quando eivados de vícios de legalidade. Isso protege a imagem do órgão e evita a consolidação de posses ilegítimas.

2. Digitalização integral e rastreabilidade

- **Sugestão:** Obrigar que todo trâmite de medição e alteração de nome de imóvel seja registrado com log de usuário e georreferenciamento auditável, impedindo arquivamentos sem justificativa técnica.
- **Justificativa:** Sob a ótica da **governança fundiária**, a transparência e a integridade dos dados impedem que influências externas interfiram no fluxo do processo, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

3. Protocolo de Mediação de Conflitos e Retificação Administrativa

- **Sugestão:** Instituir um canal célere de "Contestação de Medição" para casos de sobreposição, evitando que o cidadão seja orientado a fazer "doações" de terras que já são suas.

- **Justificativa:** Do ponto de vista jurídico, a **retificação administrativa** é menos onerosa que a judicial. Institucionalmente, reduz o passivo de reclamações e evita que o erro técnico do órgão gere danos morais e materiais aos posseiros legítimos.

4. Programa de Capacitação Ética e Atendimento ao Cidadão

- **Sugestão:** Treinamento obrigatório para servidores das unidades regionais com foco em direitos humanos e atendimento ao público vulnerável.
- **Justificativa:** A eficiência administrativa não é apenas técnica, mas comportamental.

5. Integração em Tempo Real com Cartórios de Registro de Imóveis

- **Sugestão:** Criar um barramento de dados entre o IDACE e os Cartórios de Registro para bloqueio imediato de matrículas em caso de processos administrativos de cancelamento de título em curso.
- **Justificativa:** Evita que títulos sejam vendidos a terceiros de boa-fé enquanto o IDACE analisa a nulidade. Isso garante a **segurança jurídica** na regularização fundiária.

As sugestões listadas baseiam-se em análises da Ouvidoria sobre as demandas dos usuários e visam modernizar a gestão do Idace. A adoção dessas medidas aumentará a transparência e a eficiência operacional, beneficiando tanto servidores quanto o público externo. Com isso, a Ouvidoria consolida-se como um elo estratégico, convertendo críticas em melhorias práticas e promovendo uma cultura de excelência no serviço público.

8 – PRONUNCIAMENTO DA SUPERINTENDÊNCIA DO IDACE

A Superintendência do Idace, em estrita observância à Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, valida integralmente o **Relatório de Gestão de Ouvidoria** relativo ao exercício de 2025. Este documento não apenas consolida dados, mas atesta o rigor técnico e a eficácia das medidas adotadas para o aprimoramento institucional.

21

A excelência nos índices de satisfação apurados reflete o profissionalismo da equipe da Ouvidoria, cujo desempenho tem sido um pilar para a **escuta ativa** e o **controle social**. Entendemos a Ouvidoria não apenas como um canal de recepção, mas como uma ferramenta estratégica de inteligência que orienta a tomada de decisão e garante a conformidade com os princípios da eficiência e legalidade.

Para consolidar esses avanços e elevar o padrão de entrega ao cidadão, estabelecemos as seguintes diretrizes prioritárias:

- **Disseminação Estratégica:** Compartilhamento do relatório com todas as unidades setoriais para integração das recomendações aos processos de trabalho internos.
- **Fortalecimento Institucional:** Valorização contínua da Ouvidoria Setorial como agente transformador da cultura organizacional.
- **Transparência Ativa:** Publicação do documento no Portal de Transparência do Idace e submissão formal à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), reafirmando nosso alinhamento às melhores práticas de governança.

Reiteramos nosso compromisso em transformar cada manifestação do cidadão em uma oportunidade de melhoria, assegurando um serviço público resolutivo, democrático e plenamente acessível à sociedade cearense.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS (OUVIDORIA)

A Ouvidoria do Idace como elo da Cidadania e Governança Agrária

A **Ouvidoria Setorial do Idace** transcende a função de um canal administrativo; ela é um dispositivo de **Controle Social** que viabiliza a participação direta do cidadão na gestão pública. Amparada pela Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece as normas de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, a Ouvidoria assegura que o direito à voz seja um pilar da transparência governamental.

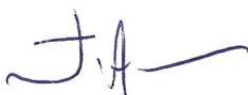
Mais do que mediar comunicações, este espaço atua como um termômetro estratégico para a alta gestão do Idace. Na prática, as manifestações recebidas — sejam denúncias, reclamações, sugestões ou elogios — funcionam como insumos para o **aprimoramento de políticas públicas**, permitindo que as ações de regularização fundiária e desenvolvimento agrário respondam, com precisão, às necessidades de agricultores familiares, comunidades tradicionais e quilombolas.

Ao ratificar os compromissos deste Relatório de Gestão, a Ouvidoria do Idace reafirma seu papel como sentinela da democracia. Seguiremos investindo em canais acessíveis para garantir que a escuta ativa se traduza em transformações sociais concretas, consolidando o desenvolvimento agrário do Ceará como um modelo de governança participativa.

Fortaleza, 4 de fevereiro de 2026



Domingos Fernandes da Rocha Jr
Ouvidor Setorial do Idace



João Alfredo Telles Melo
Superintendente do Idace

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTOS DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

10.1. Qualificação profissional 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 2025, bem como dos “Tira-dúvidas” promovidos pela CGE.

Capacitação	Local	Período	Carga horária
Certificação em Ouvidoria	EGP	Setembro e Outubro de 2024	108h/a

10.2. Realizações de ações de ouvidoria ativa

A atual gestão tem consolidado a prática de combate aos fatos que atentam contra os princípios da Administração Pública, notadamente os ilícitos.

Dito isso, se faz importante diante de materialidades concretas, que elementos (fatos) trazidos ao conhecimento da Ouvidoria sejam devidamente levantados.

A Ouvidoria, muito embora não tenha em seu escopo a apuração de denúncias, mas pode realizar o levantamento de informações (materialidade) que possam auxiliar no processo de apuração.

Entretanto, tendo em vista que a grande parte do público do Idace é composta por homens e mulheres do campo, muita das vezes em idade elevada, problemas de mobilidade e saúde, é que se faz necessário a implementação do recurso da Ouvidoria Ativa.

Portanto, sendo diligente diante das informações concretas recebidas, a Ouvidoria do Idace realizou no período de 8/12/2025 à 12/12/2025 a escuta ativa de manifestantes na cidade de Canindé.

A portaria de viagem nº 148/2025 foi publicada às fls. 41 do DOE do dia 2/12/2025.

INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO DO CEARÁ

PORTARIA Nº148/2025 - O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO DO CEARÁ - IDACE, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR o servidor **DOMINGOS FERNANDES DA ROCHA JUNIOR**, que exerce o cargo de Ouvidor, matrícula nº 300001.7-X, desta Autarquia, a viajar as cidades de Camocim e Canindé, no período de 08 a 11/12/2025, a fim de tratar junto ao 3º Ofício de Registros de Imóveis da transferência e registro do imóvel Tatajuba e realizar serviços de ouvidoria ativa em canindé, concedendo-lhe 03 diárias e meia, no valor unitário de R\$ 137,78 (cento e trinta e sete reais, setenta e oito centavos), totalizando R\$ 446,00 (quatrocentos e quarenta e seis reais), de acordo com o Artigo 1º; c/c Artigo 4º, §2º, inciso II, Artigo 16, Classe II do Anexo I do Decreto nº 35.922, de 27 de março de 2024, publicado no Diário Oficial do Estado de 04 de abril de 2024, alterada pelo Decreto nº 36.182, de 23 de agosto de 2024 e Portaria nº 143/2025/SEPLAG de 18/02/2025, publicada em 19/02/2025, devendo a despesa correr à através do MAPP 27. INSTITUTO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO DO CEARÁ - IDACE, em Fortaleza-CE, 28 de novembro de 2025.

João Alfredo Telles Melo
SUPERINTENDENTE