

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará

A large white speech bubble graphic with a drop shadow, containing the text 'Ouvidoria 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 01/01/2021 a 31/12/2021**

## EXPEDIENTE

Direção Superior: José Wilson de Sousa Gonçalves (Superintendente)

Ouvidor: Augusto Clementino do Rêgo Brandão

Equipe Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

### 1 – INTRODUÇÃO

As dificuldades do ano de 2020 continuaram em 2021 por conta do coronavirus.

No ano de 2021, o Instituto do Desenvolvimento Agrário-Idace novamente 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 coronavirus ~~sua variante ômicron~~.

Mais uma vez o planejamento do **Idace** foi comprometido, necessitando de ajustes técnicos e administrativos para manter o órgão em funcionamento de modo a atingir suas metas, mesmo revisadas, e atender satisfatoriamente o público 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. Em 2021 foi acrescido o serviço de atendimento por agendamento, via o portal do órgão. Agendamento eletrônico para entrega de título.

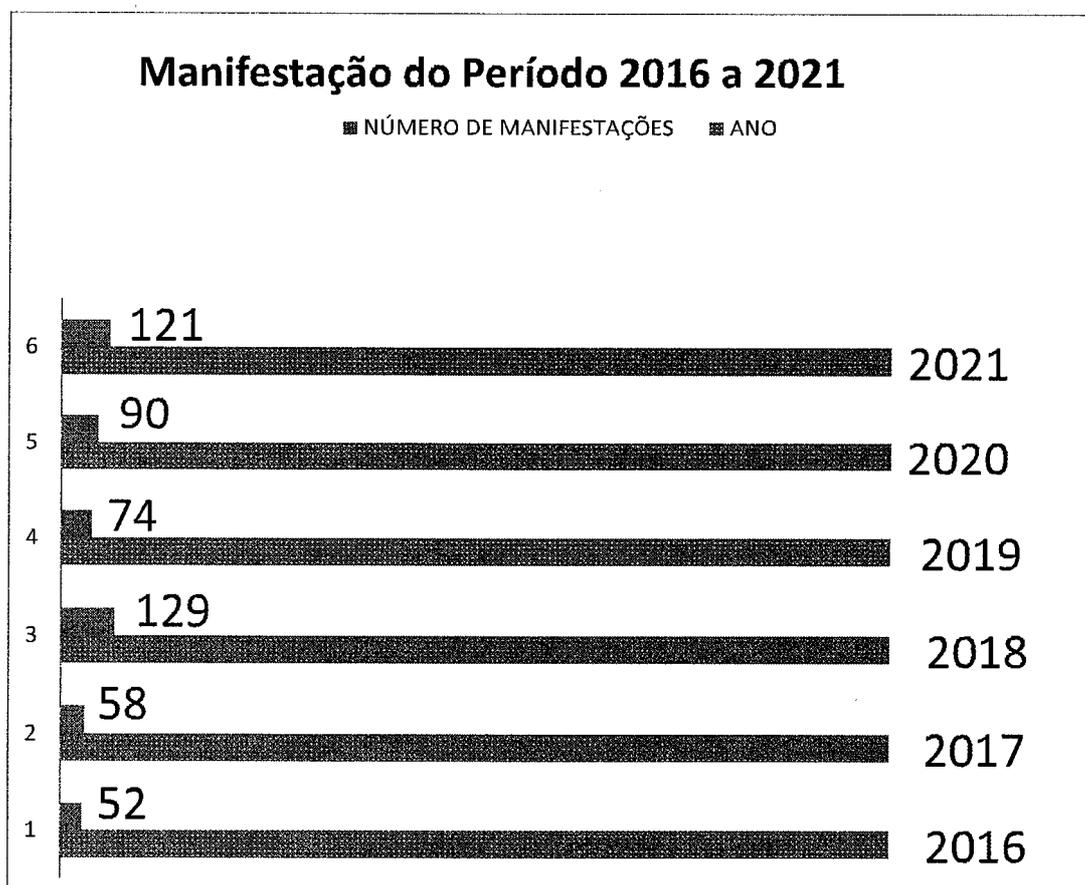
### 2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A exemplo do ano passado (2020), o Idace criou mecanismo para garantir o funcionamento de todos os setores com a segurança sanitária exigida, bem como o atendimento ao público. Como o Ouvidor e o Auxiliar Administrativo são do grupo de risco foi estabelecido que em caso de ausência dos dois, o usuário será encaminhado para a Superintendência Adjunta, para o devido atendimento.

### 3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2021



As dificuldades do ano de 2020 praticamente se repetiram em 2021, particularmente nos serviços de atendimento ao público e de campo, onde é desenvolvido o Programa de Regularização Fundiária.

A exemplo de 2020, em 2021, o Idace se adaptou ao novo sistema de trabalho híbrido, 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 nas manifestações (34,44%) entre 2020 (90) e 2021 (121) decorre ainda da continuidade da suspensão da entrega de títulos de imóveis rurais, em cidades do interior do Estado, em decorrência do novocoronavírus.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



Novamente o pico das manifestações coincide com o período de medidas restritivas adotadas pelo Estado, dando segurança sanitária para evitar a propagação da Covid-19.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Varição
Telefone	0	0	0%
Internet	67	104	55,22%
Presencial	0	0	0%
E-MAIL	0	2	100%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	16	14	-12,50%
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	0	1	100%
Whatsapp	0	0	0%

Observa-se que o uso da internet em 2021 (104 manifestações) foi bem maior do que em 2020 (67 manifestações), mesmo considerando as entregas de títulos em cidades do interior do Estado, bem como o retorno temporário do atendimento presencial. Pode-se atribuir este crescimento no uso da internet a melhor comodidade que o serviço oferece ao cidadão.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	17	13	-23,53%
Denúncia	03	1	-66,67%
Elogio	01	04	300,00%
Sugestão	68	0	-100,00%
Solicitação	46	103	123,91%

As Solicitações continuam liderando as manifestações na Ouvidoria do Idace, como se pode observar nos números de 2021 (103), de 2020 (68) e 2019 (46). A grande demanda de Solicitações continua sendo por título de propriedade rural, considerando que as entregas de títulos de propriedade rural foram suspensas na sua maioria ou feitas no formato híbrido.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	01
	Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	02
	Assentamento e Reassentamento	01
	Atendimento telefônico	01
	Cadastro rural	02
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	02
	Título de Terra	03
	Tramitação de Processos Administrativos	01
Denúncia	Acumulo Indevido de Cargos	01
Elogio	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	01
	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	01
	Elogio aos Serviços Prestados pelo órgão	02
Solicitação	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	01
	Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	61
	Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	03
	Atendimento Telefônico	01
	Cadastro Rural	05
	Cessão de Imóvel/Terreno Público	01
	Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	01
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	01
	Título de Terra	25
	Tramitação de Processo Administrativo	01
	Vistoria/Visita Técnica	02

O Título de Terra é sempre a Manifestação com maior pontuação entre os itens do Relatório da Ouvidoria do Idace, mesmo considerando uma redução mínima entre 2021/2020. Em 2021 (25) e em 2020 (26). A diminuição pode ter ocorrido por conta do serviço de atendimento via telefone, WhatsApp e agendamento online implantado pela Diretoria Técnicas e de Operações do órgão, para facilitar o atendimento do usuário do interior do Estado.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Análise Gráfica (Mapa do Imóvel)	Peças Técnicas	61
	Medição/Correção Gráfica	01
Título de Terra	Solicitação do Título de Terra	21
	Correção do Título de Terra	03
	Cancelamento do Título de Terra	02
	Assistência Jurídica	01
	Informações quanto a Agenda de entrega de título	01
Cadastro Rural	Situação do Cadastro do Município/Proprietário	05
	Solicitação de Cadastramento do Imóvel	01
	Correção/Alteração no Cadastro do Imóvel	01
Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	Apropriação Indébita	03
	Ameaça	02
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	Sem Assunto	02
Atendimento Telefônico	Chamadas não atendidas	01
	Inoperância no sistema de telefonia	01
Elogio aos Serviços prestados pelo Órgão	Sem Assunto	02
Vistoria/Visita Técnica	Solicitação de Visita/Vistoria do técnico em campo	02
Tramitação de Processo Administrativo	Processos Diversos	02
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	02
Sem Assunto	Sem Assunto	01
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Sem Assunto	01
Assentamento e Reassentamento	Acompanhamento e Mediação de Conflitos	01
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento	01
Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis e Imóveis)	Sem Assunto	01
Cessão de Imóvel/Terreno Público	Sem Assunto	01
Acumulo Indevido de Cargos	Acumulo Indevido de Cargos	01

Novamente a Solicitação do Título de Terra lidera em mais um item do Relatório - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto, por ser o Título da Terra, o produto final do Idace e o sonho de agricultores e agricultoras da agriculturafamiliar.

### 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 permanece prevalecendo entre os** demais, como demonstra o gráfico acima.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentário		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão Administrativa do Ceará	02	1,65%
Habitação e Regularização Fundiária Rural	118	97,52%
	01	0,83%

O Programa Orçamentário em que mais se enquadra o Idace, éo Habitação e Regularização Fundiária Rural, sendo assim, tivemos 118 manifestações/solicitações no total, correspondendo a 97,52 % do total.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
DIAP – Diretoria Administrativo-Financeira	04
DITEO – Diretoria Técnica e de Operações	113
SUPER – Superintendência	03
	01

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 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

<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Abaiara	1	0,83%
Acaraú	1	0,83%
Alto Santo	4	3,31%
Amontada	3	2,48%
Aracoiaba	1	0,83%
Arneiroz	5	4,13%
Barro	6	4,96%
Beberibe	1	0,83%
Bela Cruz	1	0,83%
Canindé	1	0,83%
Cariús	2	1,65%
Cruz	1	0,83%
Deputado Irapuan Pinheiro	2	1,65%
Eusébio	1	0,83%
Fortaleza	17	14,05%
Fortim	3	2,48%
Hidrolândia	18	14,88%
Horizonte	2	1,65%
Icapuí	2	1,65%
Irauçuba	2	1,65%
Jaguaretama	1	0,83%
Jaguaribara	1	0,83%
Jaguaruana	1	0,83%
Jardim	2	1,65%
Jijoca de Jericoacoara	2	1,65%
Juazeiro do Norte	1	0,83%
Limoeiro do Norte	1	0,83%
Madalena	1	0,83%
Milagres	2	1,65%
Morada Nova	2	1,65%
Nova Olinda	2	1,65%
Nova Russas	1	0,83%
Pacajus	1	0,83%
Paracuru	1	0,83%
Paraipaba	1	0,83%
Pentecoste	2	1,65%
Rio de Janeiro	1	0,83%
Russas	1	0,83%
Salvador	1	0,83%
Santana do Acaraú	1	0,83%
Teresina	1	0,83%
Uruburetama	1	0,83%
Indefinido	19	15,70%
<b>Total</b>	<b>121</b>	

Embora Fortaleza e Hidrolândia liderem as **Manifestações por Município**, isto não significa que o assunto seja específico de um desses municípios, considerando que a mensagem seja gerada em Fortaleza ou Hidrolândia, 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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	78	115
Manifestações Respondidas fora do Prazo	10	02
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	04
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	01	0
Total	89	121

Os 95.04% 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.

##### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Operação de 20 dias e mais 10 dias de prorrogação melhorou bastante o tempo de atendimento do usuário, por 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 médio de Resposta 2020	7 dias
Tempo médio de Resposta 2021	7 dias

Mesmo trabalhando no meio da pandemia, o Idace manteve o tempo médio de resposta em 2021 igual ao de 2020. Isto ocorreu porque houve conciliação, temporariamente, entre o trabalho de campo, presencial e híbrido, facilitando a coleta de informações de modo responder as manifestações em tempo hábil.

#### 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	4,71
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,71
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,53
Índice de Satisfação	
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	17

Do total de 121 manifestações do ano de 2021, apenas 17 foram julgadas pelos manifestantes. Achamos 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 2020, quando foi dito que a solicitação de Títulos de Domínio lidera as manifestações, tendo em vista sero documento da terraum sonho antigo da quase a totalidade dos pequenos e médios proprietários rurais.

2021foinovamente um ano atípico, porque a entrega foi praticamente inviabilizada, tendoemvista asmedidas de segurança sanitárias detrminadas pelas autoridades de saúde do Estado, por conta da Covid-19.De tal forma algumas entregas ocorreram no formato híbrido.

## **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 exemplo de 2020, a máquina pública continuou com dificuldades na sua engrenagem em 2021, tendo de continuar em trabalho remodo em determinados momentos e híbrido, em outros, dificultando, principalmente, atendimento ao público. 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 (como ocorreu em 2020) 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 sanitária 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

Continuamos com 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, Técnicas e de Assessoria do Órgão para que as demandas advindas da sociedade tenham a devida atenção e sejam respondidas no menor espaço de tempo possível.

  
Augusto Clementino Régis Brandão

**OUVIDOR SETORIAL**

## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE, concluí o ano de 2021 apresentando resultados bastante satisfatórios, apesar de ter sido mais um ano atípico, conforme relatório da ouvidoria.

Analisando todas as manifestações e o detalhamento delas reafirmamos que 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 relatório de 2020 observamos que precisávamos melhorar o tempo de respostas para as manifestações chegadas ao órgão. Em 2021 melhoramos consideravelmente o tempo de resposta das manifestações. Reduzimos as denúncias e ampliamos as manifestações de reconhecimento ao trabalho do órgão.

No que pese as enormes dificuldades em função da segunda onda da pandemia da COVID 19, foi possível continuar melhorando as estruturas físicas e de equipamentos básicos. Fizemos investimento em tecnologia, criamos ferramentas de acesso à informação e serviços, melhorando assim as condições mínimas de trabalho dos nossos 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 2021, observamos que precisamos fazer formação com os nossos 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 existe, de forma que o serviço público se torne mais eficiente e valorizados pelos nossos beneficiários.

Fortaleza – CE 08 de fevereiro de 2022

JOSE WILSON DE SOUSA  
GONCALVES:04197120893  
*José Wilson de Sousa Gonçalves*

Assinado de forma digital por JOSE WILSON DE SOUSA  
GONCALVES:04197120893

Superintendente