



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

# **2023**

## 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 .....	05
3. Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações emitidas pela CGE (Relatório de Gestão 2022) .....	06
4. Ouvidoria em números (Perfil das Manifestações) .....	06
4.1. Total de manifestações do período .....	06
4.2. Manifestações por meio de entrada .....	07
4.3. Manifestação por tipo de Manifestação .....	08
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto .....	09
4.5. Manifestação por Assunto/Sub-assunto .....	09
4.6. Manifestação por Tipo de Serviço .....	10
4.7. Manifestação por Programa Orçamentário .....	10
4.8. Manifestação por Unidades Internas .....	11
4.9. Manifestação por Município de Ocorrência .....	11
5. Indicadores da Ouvidoria .....	12
5.1. Resolubilidade das manifestações .....	12
5.1.1. <i>Tempo médio de resposta</i> .....	14
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria .....	14
5.2.1. <i>Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)</i> .....	14
5.2.2. <i>Ações para melhoria do Índice de Satisfação</i> .....	14
5.2.3. <i>Total de Respondentes</i> .....	15
5.2.4. <i>Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria</i> .....	15
6. Análise das Manifestações e Providências .....	15
6.1. Motivo das Manifestações .....	15
6.2. Análises dos Pontos Recorrentes .....	16
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas .....	16
7. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria .....	16
8. Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias .....	17
9. Boas Práticas de Ouvidoria .....	18
10. Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria .....	18
10.1. Aspectos internos/organizacionais .....	18
10.2. Aspectos externos/Usuário final .....	19
11. Pronunciamento da Superintendência do Idace .....	19
12. Considerações Finais (Ouvidoria) .....	20
13. Anexo I: Apresentação Boas Práticas de Ouvidoria .....	21

## 1 - EXPEDIENTE

Superintendente: João Alfredo Telles Melo

Ouvidor: Domingos Fernandes da Rocha Júnior

Equipe da Ouvidoria: Francisco Heraldo Macedo Rangel

3

## 2 - INTRODUÇÃO

O presente relatório expõe as ações da **Ouvidoria Setorial do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace**, referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Está contido no presente relatório todos os dados coletados pela Ouvidoria durante o período supracitado, o que inclui os assuntos demandados durante o ano, os tipos de manifestações, estatísticas e pesquisa de satisfação entre os usuários do serviço público da Administração Pública.

Como instrumento de Controle Social a Ouvidoria Setorial é uma importante ferramenta de gestão que visa à implementação de melhorias ao serviço público prestado pelo Idace.

As Ouvidorias devem ter como “principal objetivo atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhendo as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao cidadão; analisando e atuando na busca por soluções; identificando tendências e orientando a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.” (Guia de Ouvidorias –Brasil – 2011).

A Ouvidoria do Idace atua como importante órgão de assessoramento, integrando a rede de Ouvidoria do Estado do Ceará e assessorando a alta gestão da entidade no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão e nas atividades de auditoria, controle interno, ouvidoria e transparência, bem como atua na defesa do usuário do serviço público estadual, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é **prestar contas do desempenho da Ouvidoria**, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas efetivas com a solução para a problemática apresentada, e propondo recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pelo **Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace**.

## 2.1. Base Legal do Relatório

As ouvidorias públicas têm no **art. 37, §3º da Constituição Federal** sua fundamentação legal. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº 19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, as seguintes disposições:

*§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;*

*II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.*

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela **Lei 13.460/2017**, onde se aborda a importância das Ouvidorias Públicas, o papel do usuário como cidadão e detentor de direitos, bem como a obrigatoriedade da confecção e publicação do Relatório de Gestão de Ouvidoria, conforme ditam os artigos 13, 14 e 15 da lei em comento, conforme a seguir:

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*  
*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*  
*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

**[Grifamos]**

Portanto, a Ouvidoria Setorial do Idace vem promovendo fiel execução dos dispositivos legais na implementação desse importante instrumento de Controle Social.

### **2.3. Do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará, Idace**

O Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace, foi criado pela lei nº 11.412, de 28 de dezembro de 1987 (DOE 4.1.1988), substituindo o então Instituto de Terras do Ceara, Iterce.

A entidade é uma Autarquia Especial integrante da Secretaria do Desenvolvimento Agrário – SDA, e tem como principal atribuição a promoção e execução da Política Fundiária do Estado do Ceará.

O Idace tem realizado inúmeras conquistas ao povo cearense, entre elas a marca de ter georreferenciado mais de 74% de todo o Estado do Ceará, evidenciando o avanço da implementação dessa importante política pública.

Em 2023 o Idace completou 45 anos. O ano foi marcado por mudanças importantes. Entre elas a mudança de gestão da Autarquia, e com ela a ampliação das condições de atuação da Ouvidoria.

Muito embora possa se inferir considerável grau de maturidade institucional ao Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará – Idace ao longo desses 45 anos, o ano de 2023 foi marcado pela significativa ampliação dos trabalhos da entidade e inúmeras melhorias em face da nova gestão.

A entrega de títulos de domínio foi ampliada, também alcançando os povos e comunidades tradicionais do Estado do Ceará.

Uma terra indígena foi demarcada com o auxílio do Idace, e outras estão em processo de demarcação.

Conflitos fundiários importantes, como o de Tatajuba que duravam mais de 20 anos, tiveram seu fim em face do papel de mediação adotado pelo Idace.

A nova gestão tem empreendido esforços para melhoria da entidade e ampliação do seu trabalho e atuação na promoção da cidadania agrária e do bem viver. Nesse diapasão houve a intensificação do papel da Ouvidoria para tratar e resolver todas as demandas recebidas pela entidade.

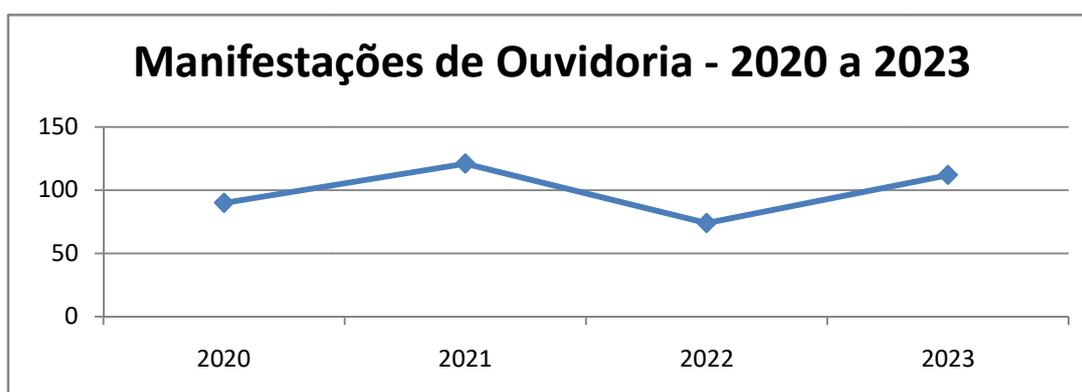
### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

No Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2022, a Ouvidoria apontou uma volta a normalidade pós pandemia do Sars-Cov-2, reestabelecendo os encaminhamentos das manifestações aos setores responsáveis.

Importa anotar que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, órgão central de controle e coordenação das Ouvidorias setoriais, não apontou nenhuma recomendação ou orientação para a Ouvidoria Setorial do Idace no seu Relatório anual de Gestão de Ouvidoria de 2022.

### 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

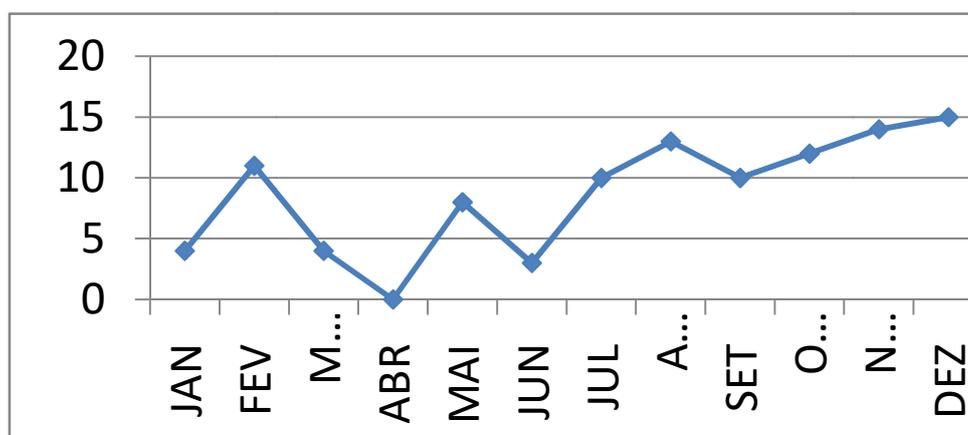
#### 4.1. Total de manifestações do período



A Ouvidoria Setorial do Idace possui como amostragem um total de menos de 90 manifestações/ano. O ano de 2021 merece um destaque devido à pandemia do vírus Sars-Cov2, a qual fez elevar o número de manifestações/ano para 121. Há também um destaque para 2023, o ano per fez um total de 112 manifestações.

O aumento 51,35% de manifestações/ano de 2022 para 2023 decorre possivelmente da mudança de gestão do Estado do Ceará, haja vista essa mesma percepção em anos de início de novo governo.

### Gráfico de manifestações mensais - 2023



### 4.2. Manifestações por meio de entrada

Meio de entrada			
Meios	2022	2023	Variação
Internet	57	81	42,11%
Telefone 155	14	10	-28,57%
Presencial	0	8	[SEM PARÂMETRO]
Cidadão on-line	0	2	[SEM PARÂMETRO]
E-mail	3	8	166,67%
WhatsApp	0	1	[SEM PARÂMETRO]
Outros	0	0	

Importa observar o considerável aumento pela internet, e, principalmente anotar que a Ouvidoria há muito tempo não realizava atendimento presencial, sendo realizado o total de 8 (oito) desses atendimentos durante de 2023.

Há também um destaque para o e-mail, pois as manifestações recebidas por esse canal não possuíam tratamento, muito menos eram inseridas na Plataforma Ceará Transparente.

### 4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipologia das Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação
Sugestão	4	2	-50%
Elogio	5	6	20%
Denúncia	2	7	250%
Reclamação	11	27	145%
Solicitação	52	70	35%

A atual gestão ampliou a atuação do Idace, alcançando também novas entregas relacionadas aos povos e comunidades tradicionais. Todo o trabalho realizado pelo Idace tem ganho visibilidade nas redes sociais, a qual vem destacando a importância da entidade até então desconhecida por alguns cidadãos. O aumento das manifestações pode estar também relacionado a essa visibilidade da entidade.

Na tipologia das Manifestações também se faz importante observar como destaque o aumento das denúncias. No início da atual gestão a Ouvidoria realizou divulgação interna e assumiu o compromisso de dar tratamento a toda e qualquer manifestação. Diversas foram as manifestações, entre denúncias e reclamações, recebidas ao longo do ano, algumas podendo ser constatadas.

Além do controle social exercido pelos usuários dos serviços do Idace, a Ouvidoria também se tornou um canal para recebimentos das manifestações internas da entidade.

#### 4.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assunto	Total
	Título de terra	12
Reclamação	Conduta inadequada de servidor	5
	Atendimento telefônico	3
	Análise gráfica	28
Solicitação	Solicitação de título de terra	27
	Cadastro rural	9
	Conduta inadequada de servidor	4
Denúncia	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	2
	Estrutura e funcionamento do órgão	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	6
Sugestão	Emprego/Estágio	2

A maior parte dos assuntos contidos nas reclamações e solicitações é afeta a serviços que o Idace deve prestar pelos seus canais de atendimento ao cidadão. Em virtude dessa falha no atendimento ao cidadão, esse tem recorrido ao canal da Ouvidoria para esse fim em específico.

#### 4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tipos	Assunto	Total
Título de terra	Solicitação de título de terra	28
Análise gráfica	Peças Técnicas	21
Cadastro Rural	Situação do cadastro município/proprietário	8
	Medição/Correção gráfica	7
Título de terra	Assistência jurídica	6

Os assuntos mais recorrentes são solicitações e/ou reclamações relacionadas à emissão dos títulos de terra, suas peças técnicas, situações cadastrais e dúvidas jurídicas. Trata-se de demandas a serem atendidas por um canal primário a ser oportunizado pelo Idace diretamente ao usuário.

#### 4.6. Manifestações por tipo de serviço

**Tabela: Tipos de serviço**

Serviços	Total
Apoio ao assentamento e reassentamento	1
Vistoria e avaliação de imóveis rurais	1
Emissão de título de imóvel rural	31
Georreferenciamento de imóvel rural	33
Não se aplica	46

O maior número de serviços recebeu a classificação “Não se aplica” por não conter previsão pré-determinada na Plataforma Ceará Transparente. Para elencar com mais precisão os serviços solicitados, a Ouvidoria passará a solicitar a CGE a inclusão pontual daqueles serviços mais solicitados.

O restante dos serviços mais solicitados, quais sejam: Emissão de título e georreferenciamento de imóvel, refletem o uso do canal da Ouvidoria como forma de canal de atendimento da entidade.

#### 4.7. Manifestações por programa orçamentário

**Tabelas: Programas Orçamentários**

Programas	Total
Gestão e Administração do Estado do Ceará	28
Habitação e regularização fundiária	84

O programa orçamentário afeto ao Idace é o da habitação e regularização fundiária, respondendo por 75% das manifestações. O restante das manifestações, respondendo

por 25% do total, estão afetas a assuntos diversos, como condutas de servidores e outras manifestações que exorbitam a regularização fundiária.

#### 4.8. Manifestações por unidades internas

**Tabela: Unidades Internas**

Unidades	Total
Gerencia de Cartografia e Geoprocessamento Fundiário - GEGEO	38
Diretoria Técnica e de Operações - DITEO	37
Diretoria Administrativo-Financeira - DIAF	10
Gerência de Gestão Fundiária - GEGEF	9
Gerência de Desenvolvimento Fundiário - GEDEF	6
Assessoria Jurídica - ASSEJUR	6
Superintendência	5
Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS	1

Importa anotar que o Idace possui apenas duas diretorias, uma da área fim, a Diretoria Técnica e de Operações – DITEO, e outra da área meio, a Diretoria Administrativo-Financeira - DIAF, e que no ano de 2023 houve uma reformulação nas áreas que passaram a responder as manifestações de Ouvidoria. As três gerências vinculadas a diretoria da área fim – GEGEO, GEDEF e GEGEF - passaram a responder as manifestações de ouvidoria. O objetivo foi desconcentrar as manifestações, anteriormente apenas enviadas para a diretoria da área fim, envolvendo as gerências conforme a sua segmentação, e, portanto, aumentando a efetividade nas respostas.

Portanto, se faz necessário evidenciar que quase a totalidade das manifestações, o total de 80,35%, envolve a área finalística da entidade.

#### 4.9. Manifestações por município de ocorrência

Município	2022	2023
Apuiarés	1	2
Banabuiú	0	2
Barro	1	1
Bela Cruz	0	3

Camocim	1	2
Canindé	0	2
Crato	1	1
Cruz	1	4
Fortaleza	8	12
Fortim	0	3
Hidrolândia	5	6
Irauçuba	0	4
Jaguaribe	0	2
Jardim	1	3
Jucás	3	1
Limoeiro do Norte	0	2
Morada Nova	0	2
Orós	2	1
Palhano	1	1
Paracuru	2	1
Saboeiro	3	1
Várzea Alegre	0	2
Indefinido	22	34

A maior concentração de ocorrências se encontra na Capital Fortaleza. Apesar da entidade não realizar nenhum trabalho de regularização fundiária na Capital, as ocorrências devem se justificar na ocasião do preenchimento dos dados pelo usuário.

O número de 34 manifestações indefinidas também aponta para a forma de preenchimento da manifestação pelo usuário da plataforma.

## 5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

- Índice de Manifestação Respondida no Prazo: 99,11%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria:

### 5.1. 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 2022	Quantidade de Manifestações 2023
Manifestações Finalizada no prazo	72	111
Manifestações Finalizada fora do prazo	2	1
Manifestações Pendente no Prazo (Não concluída)	0	0
Manifestações Pendente fora do Prazo (Não concluída)	0	0
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>112</b>

13

No decorrer de 2023 somente uma manifestação foi respondida fora do prazo. O fato ocorreu no período da substituição do Ouvidor. Durante o ano a equipe da Ouvidoria empreendeu os melhores esforços para manter as respostas sempre dentro do prazo, alcançando um alto percentual de resolubilidade.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	2022	2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	97,30%	99,11%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2,70%	0,89%

### 5.1.1. Tempo médio de resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de Resposta 2022	7,09 dias
Tempo médio de Resposta 2023	9,63 dias

Houve um aumento no número de manifestações. Como medida para reduzir o tempo de resposta a Ouvidoria passou a adotar no final de 2023 o prazo de 7 (sete) dias para que as áreas internas respondam as manifestações.

## 5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

### 5.2.1. 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	4,68
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,45
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,64
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,50
Média	4,57
Índice de satisfação	91%

### 5.2.2. Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Considerando que o parâmetro do índice de Satisfação é de 67%, a Ouvidoria do Idace tem apresentado elevada satisfação do usuário quanto ao seu atendimento.

Na Ouvidoria da atual gestão foi adotado o entendimento interno de que toda resposta fornecida ao cidadão deverá conter necessariamente uma solução concreta e

objetiva ao seu caso. Outrossim, toda e qualquer manifestação recebida pela Ouvidoria recebe tratamento interno, independentemente de seu conteúdo.

### 5.2.3. Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2022	18
Total de pesquisas respondidas em 2023	22

15

### 5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,45
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,68
Expectativa	35,65%

A pesquisa revela um aumento considerável na expectativa após o atendimento da Ouvidoria. Tal fato pode ter como causa o entendimento adotado na Ouvidoria de que nenhuma manifestação sairá sem uma solução concreta e definitiva.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1. Motivos das Manifestações

Consoante as informações coletadas ao longo de 2023, tem se observado que a maior parte das manifestações, sejam solicitações ou reclamações, versam sobre títulos de terras, seja solicitando o próprio título, suas peças técnicas ou novas medições.

As principais razões que motivam os usuários recorrem à Ouvidoria, primeiramente é a ausência de um canal direto para o atendimento as suas reivindicações. E dentro do conteúdo das manifestações se evidencia como fato ensejador dessas, principalmente: a demora na entrega do título, a solicitação do próprio título, sua correção e peças técnicas.

### 6.2. Análise dos pontos recorrentes

A demora na entrega do título é um dos pontos mais recorrentes. São situações de beneficiados que tiveram as suas terras georreferenciadas pelo Idace e não receberam em tempo hábil o título de terra, seja por demora no processamento do seu cadastro ou pendência quanto aos limites de sua terra.

### **6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

16

A principal medida aventada é a criação de um canal direto com o usuário, poderia ser um canal de WhatsApp por exemplo. Através do canal, o usuário poderia fazer a sua solicitação diretamente ao setor responsável na entidade (canal primário), fazendo a Ouvidoria residuar apenas como último canal diante da ausência de resolução pelo canal primário.

Acerca das demora na entrega dos títulos, e, considerando muitas das vezes as pendências de limites como causa dessa demora, o Idace realizou um programa denominado “Desenrola Idace”, o qual vem sendo desenvolvido em diversos municípios como forma de sanar as pendências de confinantes das terras e cadastros.

## **7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Geral da União, por meio da Portaria nº 2.718, de 16 de agosto de 2019, estabeleceu uma sistemática de quantificação e registro de benefícios das atividades executadas por aquela Ouvidoria. Os benefícios podem ser classificados como: a) Benefícios Financeiros, e; b) Benefícios Não Financeiros.

O art. 6º daquela Portaria elenca aqueles que, para a União Federal, são classificados como **Benefícios Não Financeiros**. São eles:

- I - medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos;
- II - medida de aperfeiçoamento da transparência;
- III - medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social;
- IV - medida de promoção de sustentabilidade ambiental;
- V - medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos;
- VI - outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas ou processos;
- VII - condenação criminal;
- VIII - declaração de inidoneidade;
- IX - demissão, cassação ou destituição; e
- X - outras decisões civis e medidas administrativas ou correccionais.

Isso posto, e, usando como paradigma a Portaria exarada por aquela Ouvidoria Geral da União, as Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, especificamente a do Idace, vem apresentar os benefícios apresentados ao longo de 2023.

O principal benefício **NÃO FINANCEIRO** alcançado pela Ouvidoria tem sido atender todas as manifestações, cada uma com a sua particularidade e dificuldade, sem que nenhum usuário manifestante fique sem solução. Tal prática tem refletido na expectativa do usuário com o serviço prestado pela Ouvidoria do Idace.

17

A prática acima assegura o exercício pleno do Controle Social exercido por aqueles que são os usuários da Ouvidoria da entidade.

Outro benefício **NÃO FINANCEIRO** está afeto ao uso da Ouvidoria pelos próprios usuários internos do Idace, os quais tem buscado soluções para questões do ambiente interpessoal e organizacional. São situações que vão de sugestões, reclamações sobre as condições de trabalho, e denúncias sobre supostos assédios morais. Em todas as situações as áreas pertinentes foram envolvidas e adotadas medidas as necessárias.

A efetividade desses benefícios vem assegurando a implementação das medidas de Controle Interno na entidade.

A Ouvidoria também tem alcançado outros benefícios **NÃO FINANCEIROS** afetos ao ambiente organizacional, uma vez que a imagem sobre esse canal da entidade tem conquistado um patamar de seriedade e efetividade, haja vista que processa incondicionalmente todas as manifestações que recebe.

Em momento único de sua história, a Ouvidoria do Idace também vem processando manifestações do tipo denúncia, as quais tem como desdobramento necessário o encaminhamento de seu conteúdo a outras instituições, como o Ministério Público, por exemplo.

## 8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A mudança na gestão trouxe mudança aos quadros da Ouvidoria do Idace. O novo 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 2023, bem como dos “Tira-dúvidas” promovidos pela CGE.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

18

A Ouvidoria Setorial do Idace, e em conformidade com o Anexo I da Portaria nº 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020, realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2023, as quais constam no Anexo I do presente relatório.

- 1) Realização de palestra sobre o Papel da Ouvidoria na Exposição Agropecuária do Crato - Expocrato (Julho, 2023);**
- 2) Realização de palestra sobre o Papel da Ouvidoria na Exposição Agropecuária de Itapipoca - Expoita (Agosto, 2023);**
- 3) Participação na IV Semana Rural do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE Sobral com a palestra sobre o Papel da Ouvidoria do Idace – Sobral (Outubro, 2023);**

## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº33.485/2020, o Ouvidor deverá indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas para a Ouvidoria ou das oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da Ouvidoria.

Em análise aos dados contidos nas manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente ao longo de 2023, a Ouvidoria do Idace procedeu com as seguintes sugestões à gestão superior da entidade:

### **10.1 – Aspectos internos/organizacionais**

- a) Melhoria das condições de infraestrutura do ambiente organizacional, visando principalmente impedir a falta de água nos bebedouros e banheiros;
- b) Promoção de cursos/seminários/palestras voltados ao ambiente organizacional, visando principalmente abordar as relações no ambiente de trabalho, atendimento ao

público, assédio moral, dentre outros aspectos importantes do ponto de vista das relações interpessoais.

### **10.2 – Aspectos externos/Usuário final**

- a) Implementação de um canal próprio para atendimento remoto ao usuário. Preferencialmente estabelecendo um fluxo de atendimento por ordem cronológica. Considerando que o Idace já realizou em passado próximo o atendimento através da plataforma WhatsApp, seu uso poderia ser retomado, ou alternativamente, um canal semelhante;
- b) Otimização de processos internos com vista a diminuir o intervalo de tempo entre o cadastro com os dados do usuário (detentor do imóvel) e seu título de terra;
- c) Otimização do fluxo dos processos de cancelamento de título de terra;

## 11–PRONUNCIAMENTO DA SUPERINTENDÊNCIA DO IDACE

A Superintendência do Idace, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 33.485/2020, declara ter conhecimento das informações contidas no presente Relatório de Gestão de Ouvidoria do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, bem como de todas as providências adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões nele apresentadas.

Como superintendente, gostaria de parabenizar e destacar o compromisso e seriedade da Ouvidoria desta entidade. O profissionalismo dos servidores que compõem os quadros da Ouvidoria do Idace pode ser observado nos elevados índices de satisfação dos usuários, os quais são estatísticas do presente Relatório.

Nossa gestão possui o compromisso de dar continuidade ao trabalho sério e correto que vem sendo desempenhado, bem como distribuir cópias do presente Relatório para o conhecimento das unidades internas com o fito promover os encaminhamentos necessários, valorizando e respeitando a Ouvidoria Setorial.

Outrossim, a superintendência do Idace realizará a publicação no presente Relatório no site institucional da entidade, bem com o enviará à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

## 12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS (OUVIDORIA)

A Ouvidoria Setorial do Idace, e demais ouvidorias setoriais da rede do Governo do Estado do Ceará, são fortes instrumentos de Controle Social garantidos pela lei nº 13.460/2017. É justamente através da Ouvidoria que os usuários/cidadãos podem atuar como construtores da cidadania e colaboradores para a implementação, execução e controle das políticas públicas do Governo do Estado.

20

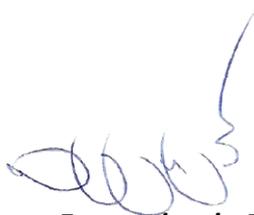
Na atual gestão a Ouvidoria do Idace assumiu o compromisso de atender a todas as manifestações que ingressam na Plataforma Ceará Transparente, bem como ampliar o alcance da Ouvidoria a todo o Estado do Ceará, pois os cidadãos necessitam exercer seu direito de cidadania através das ouvidorias.

As manifestações recebidas são a catalização dos anseios de todos os usuários/administrados através do Estado do Ceará. É através dessas manifestações que a Ouvidoria pode orientar a alta gestão a melhorar e corrigir a implementação e execução das políticas públicas prestadas pela entidade.

Nesse entendimento, a atual gestão tem fortalecido e ampliado o trabalho da Ouvidoria da entidade. Uma Ouvidoria fortalecida é necessariamente um canal límpido e efetivo entre usuários/administrados e Administração Pública.

Dito isso, a Ouvidoria do Idace ratifica todas as suas considerações produzidas ao longo do presente Relatório de Gestão, bem como reitera o seu compromisso diante dos usuários e seu comprometimento em face do Instituto do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará, Idace.

Fortaleza, 9 de fevereiro de 2024



**Domingos Fernandes da Rocha Jr**

Ouvidor Setorial do Idace



**João Alfredo Telles Melo**

Superintendente do Idace

## 13 – ANEXO I: APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DA OUVIDORIA

### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social 2023 – Prática I

21

#### 1. Título da Prática

“O papel da Ouvidoria do Idace e orientações jurídicas para a regularização fundiária”

#### 2. Período de Realização da Prática

A prática foi realizada em 11 de julho de 2023 na ocasião da Expocrato, município do Crato.

#### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

O objetivo da prática foi dar conhecimento do papel da Ouvidoria da entidade, uma vez que na ocasião o Idace estava promovendo a regularização fundiária na região do Cariri.

#### 4. Descrição da Ação

A prática consistiu em uma palestra com pouco mais de 60 min. Na ocasião foi abordado o papel da Ouvidoria como forma de controle social, bem como apresentados os meios para uso do canal da Ouvidoria.

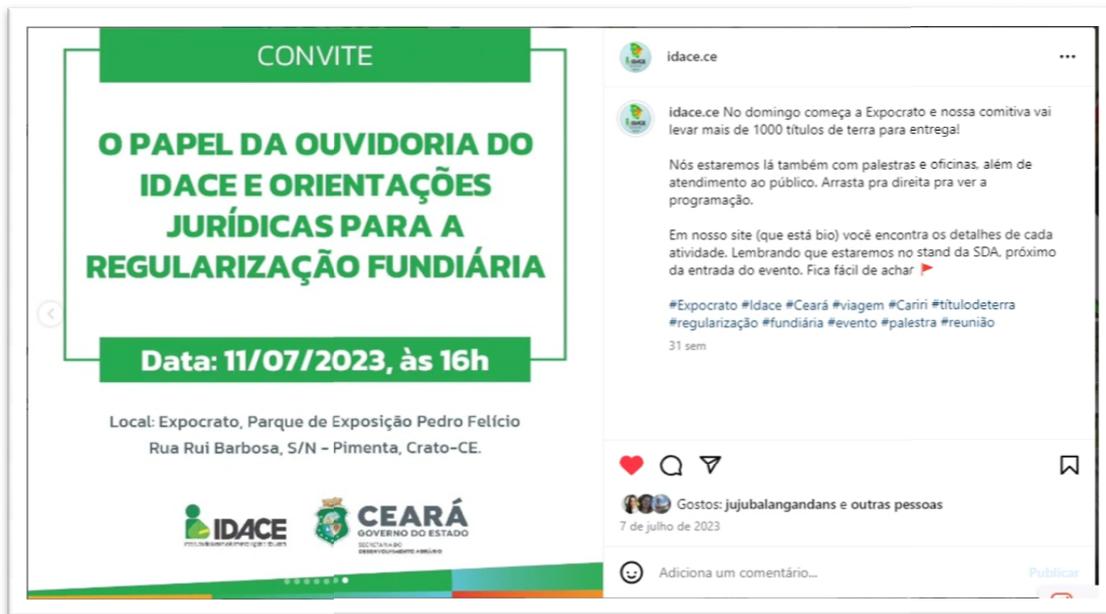
O evento contou com a participação de Jean Lopes dos Santos, da Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, o qual realizou ao final uma exposição sobre o trabalho da CGE.

#### 5. Metodologia/Logística adotada para a realização da prática

A metodologia consistiu em uma exposição com recursos audiovisuais no estande do Governo do Estado na feira Expocrato para o público presente.

A divulgação do evento ocorreu através das redes sociais da entidade, bem como nos demais dias na ocasião de outras apresentações da entidade na feira em comento.

## 6. Evidencias da realização da prática



22



## 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a prática

Como resultado a ampliação da divulgação da Ouvidoria e fomento ao uso desse instrumento de controle social pelos presentes.

## Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social 2023 – Prática II

### 1. Título da Prática

“Ações da Ouvidoria e Orientações jurídicas para a regularização fundiária na região oeste/Vale do Curu”.

23

### 2. Período de Realização da Prática

A prática foi realizada em 30 de agosto de 2023 na ocasião da Expoita, município do Itapipoca.

**3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

O objetivo da prática foi dar conhecimento do papel da Ouvidoria da entidade, uma vez que na ocasião o Idace promoveria parte da regularização fundiária na região do Vale do Curu.

### 4. Descrição da Ação

A prática consistiu em uma palestra com pouco mais de 60 min. Na ocasião foi abordado o papel da Ouvidoria como forma de controle social, bem como apresentados os meios para uso do canal da Ouvidoria.

### 5. Metodologia/Logística adotada para a realização da prática

A metodologia consistiu em uma exposição com recursos audiovisuais no estande do Governo do Estado na feira Expoita para o público presente.

A divulgação do evento ocorreu através das redes sociais da entidade, bem como nos demais dias na ocasião de outras apresentações da entidade na feira em comento.

### 6. Evidências da realização da prática





## 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a prática

Como resultado a ampliação da divulgação da Ouvidoria e fomento ao uso desse instrumento de controle social pelos presentes.

## Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social 2023 – Prática III

### 1. Título da Prática

“O papel da Ouvidoria e uma análise histórico-jurídica da regularização fundiária do Idace”

### 2. Período de Realização da Prática

A prática foi realizada em 5 de outubro de 2023 na ocasião da IV Semana IFCE Rural, município do Sobral.

**3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

O objetivo da prática foi dar conhecimento do papel da Ouvidoria da entidade e estímulo de seu uso pelos administrados.

### 4. Descrição da Ação

A prática consistiu em uma palestra com pouco mais de 60 min. Na ocasião foi abordado o papel da Ouvidoria como forma de controle social, bem como apresentados os meios para uso do canal da Ouvidoria.

### 5. Metodologia/Logística adotada para a realização da prática

A metodologia consistiu em uma exposição com recursos audiovisuais nas salas disponibilizadas pelo IFCE Sobral.

A divulgação do evento ocorreu através das redes sociais da entidade, bem como nos demais dias na ocasião de outras apresentações da entidade no evento.

## 6. Evidencias da realização da prática



## 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a prática

Como resultado, a ampliação da divulgação da Ouvidoria e fomento ao uso desse instrumento de controle social pelos presentes.