



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

OF PRESI N° 023

Fortaleza, 25 de janeiro de 2018

Prezada Senhor:

Com os cumprimentos a V.Sa., enviamos -lhe cópia do relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Ematerce, referente ao exercício de 2017, elaborado pelo Ouvidor- Marcos Antonio Paulino Dias.

Atenciosamente,

ANTONIO RODRIGUES DE AMORIM
Presidente

**AO SENHOR
JEAN LOPES,
ORIENTADOR DA CÉLULA DE OUVIDORIA
SECRETARIA DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO CEARÁ-
CGE NESTA**



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Ematerce

Período 01/01/2017 a 31/12/2017

**Ouvidor
Marcos Antonio paulino Dias**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

**Avenida Bezerra de Menezes, 1900 – São Gerardo -
60325-002 Fortaleza-Ceará**

EXPEDIENTE

Órgão: Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará - Ematerce

Presidente: Antonio Rodrigues de Amorim

Diretor Técnico: Emanuel Itamar Lemos Marques

Diretor Administrativo e Financeiro: Inácio Mariano da Costa
Assistente da Presidência: José Bartolomeu Cavalcante

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Ematerce destaca que o Relatório de 2017, tem como principal objetivo informar à CGE e à sociedade, de modo geral, o que foi demandado pelos cidadãos (ãs) e empregados da empresa, no que diz respeito a denúncias, reclamações, solicitações de serviço e até elogios, com a finalidade de corrigir os senões, quanto à gestão e aos procedimentos disciplinares de seus dirigentes e empregados

Vale salientar, também, que a Ouvidoria da Ematerce, na pessoa do Ouvidor titular Eng.º Agrº Marcos Antonio Paulino Dias , participou de todas as reuniões, palestras, além de cursos, por convocação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), durante o ano de 2017.

Dar respostas verdadeiras e no tempo hábil às manifestações que chegam à Ematerce, endereçadas pelo cidadão à Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará(CGE) e, por sua vez, à Ouvidoria da Ematerce.

Sempre dar voz e vez ao(ã) cidadão (ã), assegurando-lhe o direito de se manifestar, de forma positiva ou não, à Ouvidoria da Ematerce.

A Ouvidoria da Ematerce, visa buscar o aprimoramento das ações, internas e externas, para corrigir erros, apontados pelos cidadãos (ãs) e seus empregados.

02 – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

E sobre a infraestrutura física, a Ouvidoria continua utilizando os equipamentos (fone, fax, computador, impressora, máquina fotográfica) e outros instrumentos de trabalho, pertencentes à Assessoria de Comunicação da empresa. Cite-se que não há espaço físico exclusivo para a Ouvidoria, apesar de o responsável pela Célula da Ouvidoria da CGE ter vindo visitar o presidente da empresa, Antonio Rodrigues de Amorim, e ter-lhe dito que a sala da Ouvidoria é para funcionar no andar térreo do prédio. Esta funciona, ainda, na mesma sala, destinada à Assessoria de Comunicação Social, situado no andar superior, onde fica a diretoria executiva e outros departamentos.

Em se tratando da acessibilidade física, por parte de cidadãos visitantes e servidores, à sala da Ouvidoria da Ematerce, esta é facilitada, em virtude de existir, numa das paredes da recepção da empresa, uma indicação da sala de Ouvidoria, que fica, no último piso do prédio, além de, próximo ao elevador, que já foi providenciado seu conserto, como foi recomendado no relatório do ano anterior, facilitando assim aos cidadãos se deslocarem à sala da Ouvidoria. Saliente-se que, em 2014, a empresa passou a funcionar em novas e ampliadas instalações, proporcionando mais conforto e comodidade a seus empregados e visitantes.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

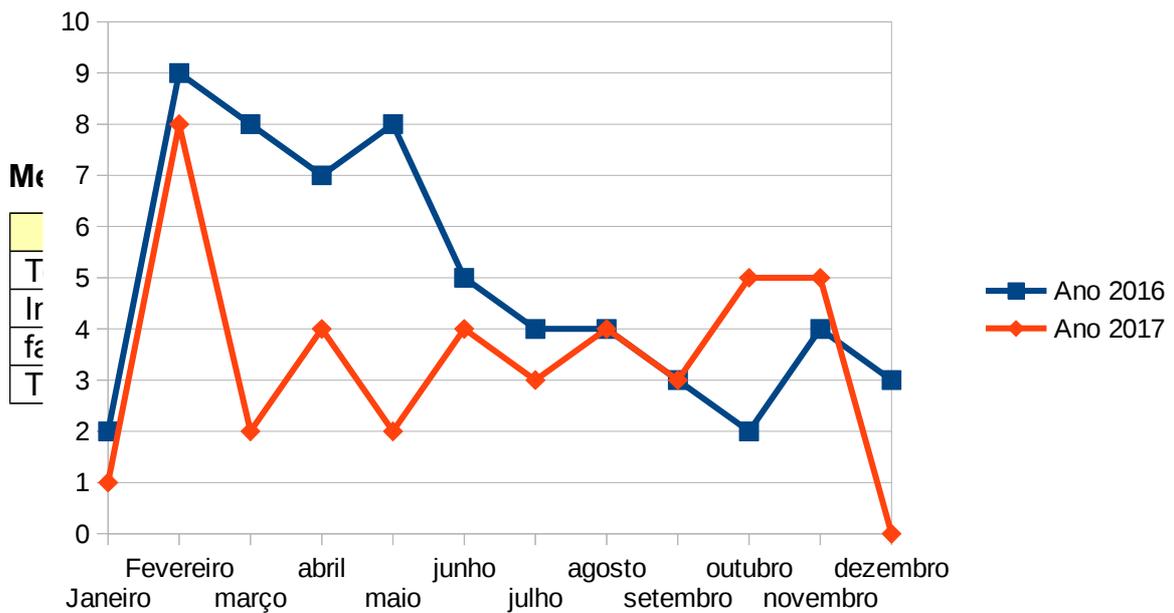
3.1 – Ouvidoria em Números

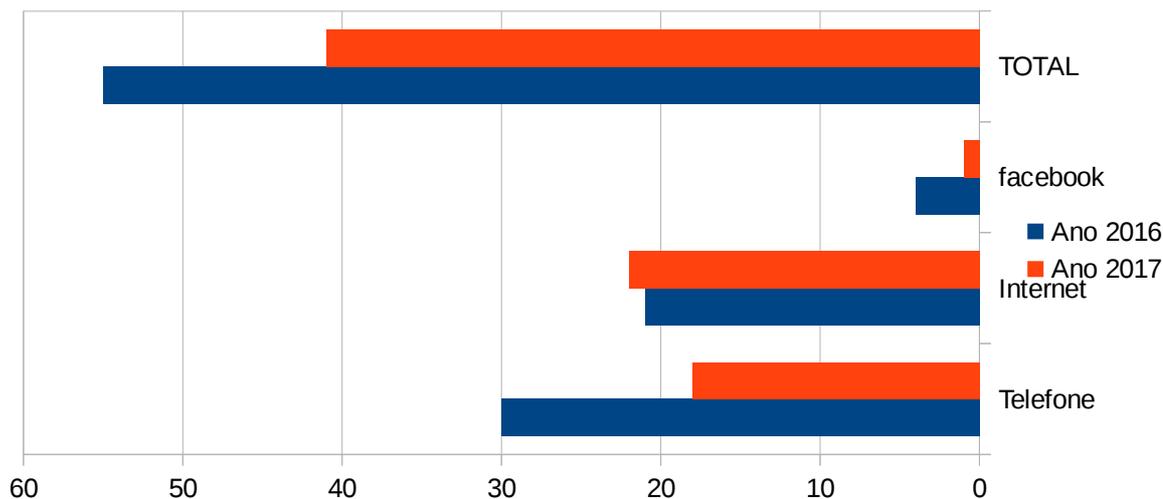
3.1.1 Total de Manifestações do Período

3.1.1 MESES	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO			
	2016	Nº	2017	Nº
JANEIRO	DENÚNCIA	1	RECLAMAÇÃO	1
	RECLAMAÇÃO	1		
			ELOGIO	1

FEVEREIRO	RECLAMAÇÃO		RECLAMAÇÃO	5
		3	DENÚNCIA	1
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	6	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1
	SUGESTÃO			
MARÇO	RECLAMAÇÃO	4	RECLAMAÇÃO	1
	DENÚNCIA	2		
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1
ABRIL	DENÚNCIA	1	RECLAMAÇÃO	3
	RECLAMAÇÃO	5		
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1
MAIO	RECLAMAÇÃO	2	SUGESTÃO	1
	DENÚNCIA	3		
	ELOGIO	1		
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2	RECLAMAÇÃO	1
JUNHO	DENÚNCIA	0	RECLAMAÇÃO	2
	RECLAMAÇÃO	2	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1		
JULHO	DENÚNCIA	1	RECLAMAÇÃO	1
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1		
	SUGESTÃO	1		
	RECLAMAÇÃO	1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO CRÍTICA	1
	DENÚNCIA	2	DENÚNCIA	1
	RECLAMAÇÃO	1		

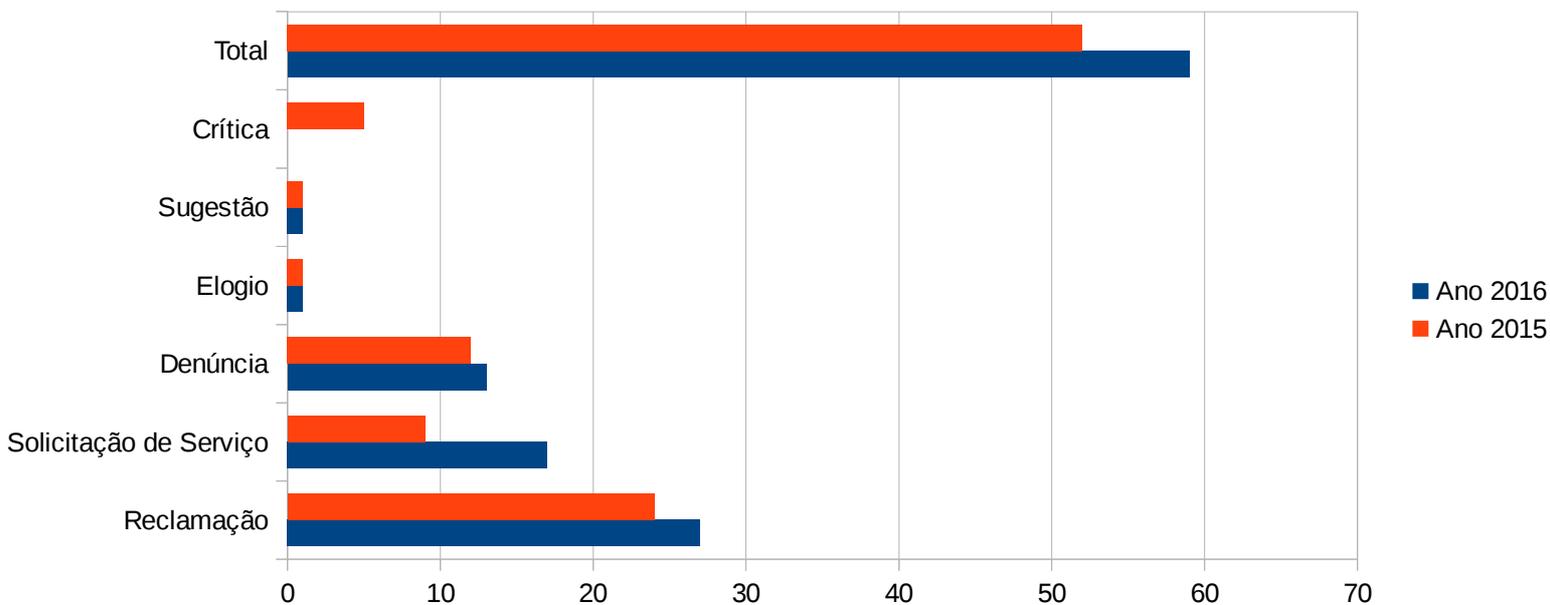
AGOSTO			RECLAMAÇÃO	2
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1
SETEMBRO	RECLAMAÇÃO	1	DENÚNCIA	1
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2	RECLAMAÇÃO	2
OUTUBRO	RECLAMAÇÃO	2	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2
			DENÚNCIA	1
			RECLAMAÇÃO	2
NOVEMBRO	RECLAMAÇÃO	2	RECLAMAÇÃO	4
	DENÚNCIA	1		
	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	1
DEZEMBRO	RECLAMAÇÃO	3		





3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	27	24	-12,5
Solicitação de Serviço	17	10	-70
Denúncia	13	04	-225
Elogio	1	1	0
Sugestão	1	1	0
Crítica	0	1	+100
Total	59	41	-43,9



3.1.4.1 Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

3.1.4.1.1 DENÚNCIA

DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES	1	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR		1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL		1
MÁ UTILIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS		1
TOTAL		4

3.1.4.1.2 ELOGIO / ASSUNTO

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		1
TOTAL		1

3.1.4.1.3 RECLAMAÇÃO / ASSUNTO

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR		7
DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES		2
DECLARAÇÃO DE APTIDÃO AO PRONAF		4
NÃO CUMPRIMENTO HORÁRIO PELO SERVIDOR		1

PROJETO CRÉDITO RURAL	1
SITE INOPERANTE	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO	1
INSATISFAÇÃO ATENDIMENTO DO SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO.	4
IRREGULARIDADE NO REPASSE DE RECURSOS.	1
PAGAMENTO DE BOLSA ESTÁGIO	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
	TOTAL
	L 21

.1.4.1.4 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO /ASSUNTO

AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO SERVIÇO	1
APOIO ORIENTAÇÃO NO PLANEJAMENTO DA PRODUÇÃO ANIMAL	1
CONDUTA INADEQUADA DO SERVIDOR	1
DECLARAÇÃO DE APTIDÃO AO PRONAF	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO / ÓRGÃO PÚBLICO	1
FRUTICULTURA	1
PROJETO EXTENSÃO RURAL	1
PROJETO HORA DE PLANTAR	1
SEGURO SAFRA	1
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTO	1
PROGRAMA HORA DE PLANTAR	1
PROJETO DE EXTENSÃO RURAL	1
	TOTAL
	L: 17

3.1.4.1.5 SUGESTÃO

CADASTRO DE PRODUTO AGROTÓXICOS	1
	TOTAL
	L: 1

3.1.4.1.6 CRITICA

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
	TOTAL
	L 1

3.1.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
----------	--	-------

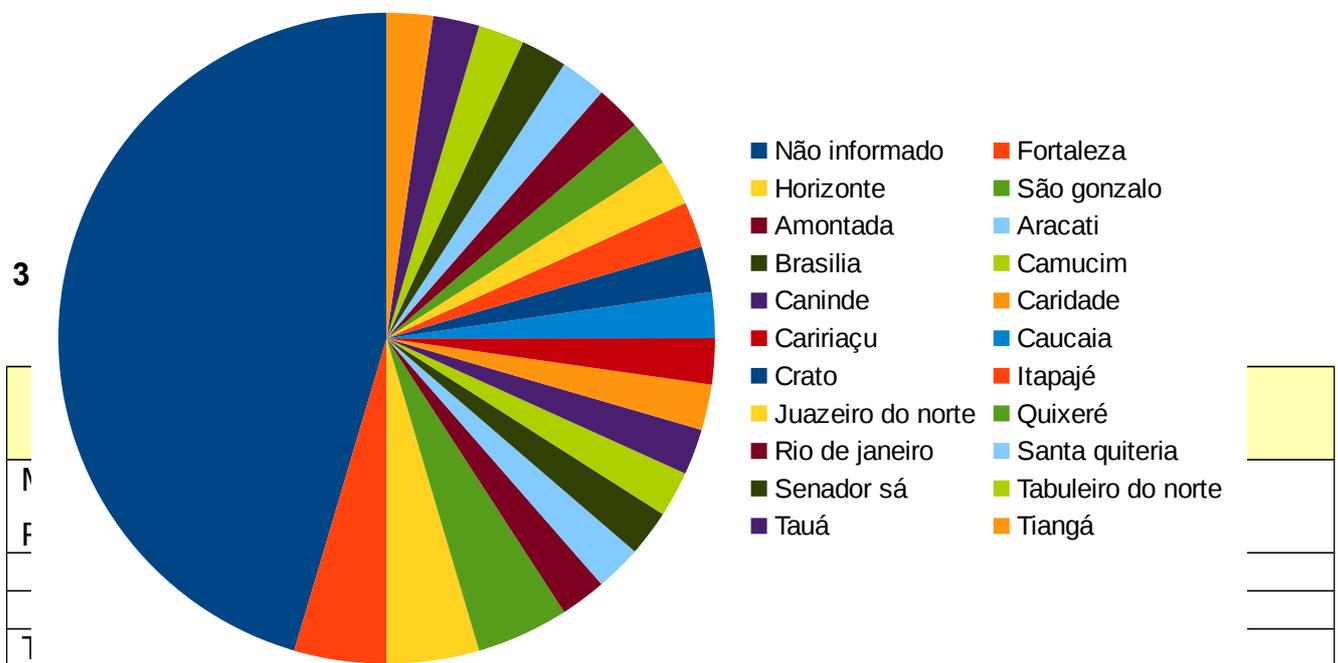
PRESIDÊNCIA DA EMATERCE	Reclamação	24
	Denúncia	04
	Solicitação de Serviço	10
	Elogio	1
	Sugestão	1
	Crítica	1
	TOTAL	41

3.1.6 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Não informado	20
Fortaleza	02
Horizonte	02
São Gonçalo	02
Amontada	01
Aracati	01
Brasília	01
Camocim	01
Canindé	01
Caridade	01
Caririaçú	01
Caucaia	01
Crato	01

Itapajé	01
Juazeiro do Norte	01
Quixeré	01
Rio de Janeiro	01
Santa Quitéria	01
Senador Sá	01
Tabuleiro do Norte	01
Tauá	01
Tianguá	01

Obs. Predominou o de Não Informado, num total de 20, visto os denunciante ou reclamante não terem especificado os nomes dos municípios, de onde fizeram suas manifestações à Ouvidoria Geral do Estado.



3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet	2
	Outros	3
2. Presteza no Atendimento	Bom	1
	Excelente	3
	INSUFICIENTE	2
	ÓTIMO	1
3. Qualidade da Resposta	Excelente	2
	INSUFICIENTE	2
	ÓTIMO	2
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não	2
	Sim	5
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		

3.2.2-Programa de governo 7 Cearás

3.2.2-Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema : Administração Geral

Tipificação/Assunto

Tipo: Denúncia

ASSUNTO	TOTAL
Conduta Inadequada de Servidor	01
Distribuição de sementes	01
Má Utilização de Recursos Públicos	01
Uso indevido de Veículo Oficial	01
TOTAL	04

Crítica----- Conduta inadequada de servidor 01

Tipo: Elogio

ASSUNTO	TOTAL
Elogio a Servidor Público/Colaborador	01
TOTAL	01

Tipo: Reclamação

ASSUNTO	TOTAL
Conduta Inadequada de Servidor	07
Distribuição de Sementes	02
Declaração de Aptidão ao PRONAF	04
Insatisfação com Atendimento Prestado pelo órgão	02
Pagamento de bolsa Estágio	02
Irregularidade no Repasse de Recursos	01
Não Compete ao poder Executivo Estadual	01
Não Cumprimento Horário de Servidor	01
Projeto Crédito Rural	01
Site Inoperante	01
Uso indevido de veículo oficial	01
TOTAL	23

Tipo: Solicitação de Serviço

ASSUNTO	TOTAL
Ampliação do Atendimento do Serviço	01
Apoio/Orientação no Planejamento da produção Animal	01

Conduta Inadequada de Servidor	01
Declaração de Aptidão ao Pronaf	01
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos /Órgão Público	01
Fruticultura	01
Projeto Extensão Rural	01
Projeto Hora de Plantar	01
Seguro Safra	01
Solicitação de documento	01
Total	10

Tipo: Sugestão

ASSUNTO	TOTAL
Cadastro de Produtos Agrotóxicos	01

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Quanto aos tipos, predominou o tipo Reclamação com a Insatisfação no Atendimento da Ematerce. Em reuniões com gerentes regionais, locais e os coordenadores de postos avançados da empresa, foi lembrada a exigência de tratar, com educação, o cidadão (ã) que for às unidades da empresa à procura de informações de seu interesse ou da comunidade, ou perguntar a respeito da atuação da Ematerce, no município, em prol dos agricultores.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Com exceção dos três últimos anos, no tocante à participação em Congressos Nacionais, promovidos pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-Nacional), a Ouvidoria da Ematerce marcou presença em eventos, relacionados a área de Controle Social ou correlata e atividades institucionais, bem como nos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor.

Citando-se a presença da Ouvidoria-Ematerce, em eventos, no ano de 2017, destacam-se as Reuniões da Rede de Controle Social; Reunião na Ouvidoria do Ministério Público, Dia do Ouvidor, I Encontro de Ouvidorias TCE/CE, Reunião Itinerante ABO/CE, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Evento Ouvidoria OAB-CE e Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Quanto a ações e projetos inovadores, a Ouvidoria-Ematerce prosseguiu, em 2017, com sua filosofia de ação, ou seja, cobrar dos responsáveis, na empresa, o fiel cumprimento do prazo das respostas ao cidadão, estipulado por lei, ou seja, no máximo 15 dias e, em casos especiais, se houver necessidade de aprofundamento, na averiguação do fato reclamado ou denunciado, o prazo pode ser prorrogado por mais 15 dias. Continuamos a cobrar uma sala para Ouvidoria sem ser compartilhada como se encontra atualmente.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria tem acesso fácil à diretoria executiva da Ematerce. Não tem assento em comitê executivo/gestor, nem elabora relatórios periódicos para os gestores da empresa. O que faz é falar, às vezes, pessoalmente, com o presidente da empresa sobre assuntos de interesse dos servidores, das áreas de comunicação e da Ouvidoria.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Ematerce tem a informar à CGE-Ouvidoria-Geral que todas as manifestações, encaminhadas à setorial pelo (a) cidadão(ã), incluindo os empregados da Ematerce, sempre mereceram respostas, no tempo hábil, (raras exceções), ou seja, de acordo com o Decreto Governamental nº 30.474, datado em 29 de março de 2011, que determina, no máximo, 30 dias, para a Ouvidoria responder às demandas, que requerem mais tempo, para averiguação, embora o normal seja dar-lhes respostas no prazo de 15 dias.

A Ouvidoria faz questão de registrar, no Relatório Anual de Gestão de 2017, que somente foi possível obedecer ao preconizado pelo Decreto, supracitado, graças ao apoio do presidente da Ematerce, Antônio Rodrigues de Amorim; do assistente da presidência, José Bartolomeu Cavalcante e dos diretores administrativo e técnico, respectivamente, Inácio Mariano Costa e Emanuel Itamar Lemos Marques, ao Ouvidor- titular, Marcos Antonio Paulino Dias.

Saliente-se, outrossim, que o importante, numa Ouvidoria, é disponibilizar ao (a) cidadão (ã) um canal aberto de comunicação com os gestores públicos a fim de que se sintam honrados e satisfeitos, ao certificarem-se da validade de seus direitos, quer denunciando, reclamando, criticando, sugerindo, quer elogiando o que julgar correto na administração pública. E o exposto, acima, é ponto de honra para a Ouvidoria da Ematerce.

Por último, resta acrescentar que a Ouvidoria da Ematerce, com o apoio da diretoria executiva, continua dando voz e vez ao (à) cidadão (ã), além de chamar a atenção dos dirigentes, com vistas ao cumprimento do Decreto Governamental, supracitado, para darem respostas verídicas e imediatas às manifestações dos (as) cidadãos (ãs).

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria tem acesso fácil à diretoria executiva da Ematerce. Não tem assento em comitê executivo/gestor, nem elabora relatórios periódicos para os gestores da empresa. O que faz é falar, às vezes, pessoalmente, com o presidente da empresa sobre assuntos de interesse dos servidores, e da Ouvidoria.

Ainda sobre esse, assunto ,a Ouvidoria da Ematerce continua cobrando do seu dirigente, que a mesma passe a funcionar numa sala do térreo do prédio, em ambiente sem compartilhamento.

OUIDOR DA EMATERCE

MARCOS ANTÔNIO PAULINO DIAS

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE

Como presidente da Ematerce, no terceiro ano de gestão, ressaltamos o apoio da diretoria executiva da empresa, representada por nossa pessoa, no tocante à produtiva e benfazeja atuação da Ouvidoria, no decorrer de 2017, contribuindo para que as demandas dos (as) cidadãos (ãs) fossem atendidas, dentro do prazo estipulado por Lei Estadual, quer se tratando de denúncias, reclamações, por escrito, quer por outros meios de comunicação.

Na nossa administração – repetimos - buscamos obedecer aos princípios éticos, morais e com transparência em tudo o que depende das decisões tomadas, na empresa, referentes aos quadros de dirigentes, de empregados, de nosso público-alvo, ou seja, os agricultores, sobretudo os de base familiar, cuja prestação de assistência técnica e extensão rural, sem repetição, chega, anualmente, a mais de 140 mil produtores rurais.

Fazemos questão, também, neste pronunciamento, de afirmar que, o Ouvidor desta empresa, Eng.º Agrº Marcos Antônio Paulino Dias, respondendo também pelo Serviço de Informação ao Cidadão -SIC-, cumpre o que explicita o Decreto Governamental, de nº 34.474, cuja data de publicação ocorreu, no dia 29 de março de 2011, no Diário Oficial do Estado do Ceará. Os nossos agradecimentos à CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, por ter dado suporte à Ouvidoria da Ematerce, bem assim aos módulos de formação dos dirigentes das Ouvidorias setoriais. Somos gratos a parceria com a efetiva colaboração, para que os nossos serviços aconteçam dentro dos trâmites legais e



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

compreensão da sociedade. Desejamos, por último, deixar evidente, no nosso pronunciamento, que, como presidente da Ematerce, estamos sempre de braços abertos, atender, quer de forma presencial, quer pelos meios de comunicação, incluindo as redes sociais, as demandas e as sugestões dos(as) cidadãos(ãs), mediante respostas verídicas e no tempo hábil.

ANTÔNIO RODRIGUES DE AMORIM
PRESIDENTE