



**Agência de Defesa  
Agropecuária  
do Estado do Ceará**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria de Agricultura, Pesca e  
Aquicultura*

**Relatório Anual da Ouvidoria  
Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará –  
ADAGRI**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2016**

**Fortaleza-Ceará**

## **EXPEDIENTE**

Presidente da ADAGRI – Vilma Maria Freire dos Anjos ( em exercício )  
Diretoria de Sanidade Animal – DISAN – José Amorim Sobreira Neto  
Diretoria de Sanidade Vegetal – DISAV – José Tito Carneiro Silva  
Diretoria de Planejamento e Gestão – DPLAG – Vilma Maria Freire dos Anjos  
Procuradoria Jurídica – PROJUR – Gustavo de Alencar e Vicentino  
Ouvidoria – Luciana Freire Castelo Branco

### **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório é o resultado de todas as manifestações oriundas, tanto do público externo quanto do interno da Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará passando por todas as etapas do fluxo processual e encaminhadas com as devidas respostas aos usuários através da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE.

As manifestações recebidas estão classificadas em Denúncias, Reclamações, Solicitações de Serviços, Críticas, Elogios e Sugestões.

### **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR**

Observando as recomendações emanadas da Ouvidoria do semestre anterior, que foi solicitar da Direção da ADAGRI um local mais adequado, para que a mesma possa desenvolver suas atividades, informo que a estrutura física do prédio está em reforma e no projeto está sendo disponibilizado um espaço mais adequado para a Ouvidoria.

Quanto a recomendação da necessidade da Ouvidoria estar presente às reuniões do grupo gestor, a Ouvidoria participou de algumas reuniões ,contribuindo para o desenvolvimento dessa Agência.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

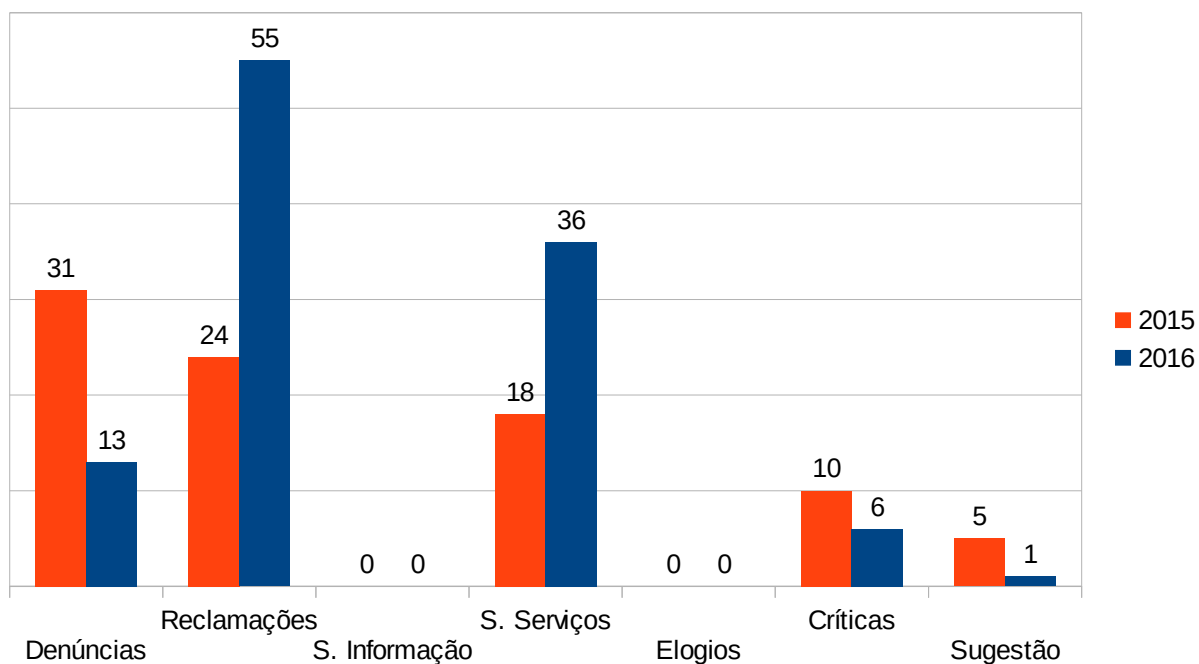
A Ouvidoria não possui orçamento próprio específico.

As despesas necessárias como material de expediente, material de consumo, diárias e material permanente, todos são fornecidos pela Agência.

##### 3.1.1- Total de Manifestações do Período:

Natureza da Manifestação	Ano 2015		Ano 2016	
	Nº	%	Nº	%
Denúncias	31	35	13	11,71
Reclamações	24	27	55	49,54
Solicitação de Informações	X	X	X	X
Solicitações de Serviços	18	20	36	32,43
Elogios	01	1	X	X
Críticas	10	11	6	5,40
Sugestão	5	6	1	0,90
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	<b>111</b>	

#### Gráfico Comparativo entre os Anos 2015 e 2016



### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	14	53	47,74
Internet	69	50	45,04
Presencial	00	00	00
Redes Sociais	05	02	1,80
E-mail	00	04	3,6
Carta	01	01	0,90
Reclame aqui	00	01	0,90
Total	89	111	

#### Palavra da Ouvidoria:

Tivemos um aumento considerável no meio de entrada por telefone de Manifestações, acreditamos que seja pela praticidade e a eficiência do canal 155 .

### 3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	24	55	49,5
Solicitação de Serviço	18	36	32,4
Denúncia	31	13	11,71
Elogio	00	00	00
Sugestão	05	01	0,90
Crítica	10	06	5,40
Total	89	111	

**Palavra da Ouvidoria: Tivemos um crescimento considerável nas Reclamações e solicitação de serviço, isso demonstra maior credibilidade ao sistema ouvidoria e o canal Ouvidoria, está sendo utilizado para dar agilidade aos serviços prestados.**

### 3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados das Manifestações</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Conduta inadequada de servidor	08
	Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos	08
	Cadastro de Propriedades Rurais	07
	Inspeção animal e vegetal	05
	Atendimento a clientes	04
	Fiscalização de transportes de animais	04
	Insatisfação com o atendimento	04
	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações	02
	Processo de estabilidade no serviço Público Estadual	02
	Uso indevido de veículo oficial	02
<b>Solicitação de Serviço</b>	Inspeção animal e vegetal	16
	Fiscalização na execução dos serviços	07
	Matadouro Público	03
	Vacinação de animais	03
	Agricultura Familiar	01

	Apoio /Orientação no planejamento da produção agrícola	01
	Ausência de Licença Ambiental	01
	Cadastro de propriedades rurais	01
	Fiscalização de transportes de animais	01
	Informação sobre endereços e telefones de Órgãos	01
<b>Denúncia</b>	Uso indevido de veículo Oficial	04
	Inspeção animal e vegetal	03
	Assédio Moral	01
	Conduta inadequada de servidor	01
	Extorsão praticada por servidor	01
	Greve de servidores públicos	01
	Vigilância em saúde	01
	Vigilância Sanitária	01
<b>Crítica</b>	Uso indevido de veículo oficial	02
	Falta de estrutura em postos de identificação	01
	Fiscalização de transportes de animais	01
	Inspeção animal e vegetal	01
	Irregularidades em processo de seleção	01
<b>Sugestão</b>	Oferta de produtos /Serviços ao Governo do Estado	01

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

#### 3.1.5.1 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

❖ **Tema:** Administração Geral

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação – 51 registros**

Conduta inadequada de servidor	08
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos	08
Cadastro de propriedades rurais	07
Inspeção animal e vegetal	05
Atendimento a clientes	04
Fiscalização de transportes de animais	04
Insatisfação com o atendimento	04
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações	02
Processo de estabilidade no serviço Público Estadual	02
Uso indevido de veículo Oficial	02
Conduta inadequada de dirigente	01
Fiscalização na execução dos serviços	01
Insatisfação com o a resposta da instituição	01
Utilização ou ocupação indevida de prédio	01
Vigilância Sanitária	01

- **Solicitação de Serviço - 31 registros**

Inspeção animal e vegetal	16
Fiscalização na execução dos serviços	07
Matadouro Público	03
Ausência de Licença Ambiental	01
Cadastro de propriedades rurais	01
Fiscalização de transportes de animais	01
Informação sobre endereços e telefones de Órgãos	01
Remoção/Devolução de Servidor	01

- **Denúncia – 11 registros**

Uso indevido de veículo Oficial	04
Inspeção animal e vegetal	03
Assédio Moral	01
Conduta inadequada de servidor	01
Extorsão praticada por servidor	01
Greve de servidores públicos	01

- **Crítica – 06 registros**

Uso indevido de veículo Oficial	02
Falta de estrutura em postos de identificação	01
Fiscalização de transportes de animais	01
Inspeção animal e vegetal	01
Irregularidades em processo de seleção	01



### 3.1.5.2 CEARÁ DE OPORTUNIDADES

#### ❖ Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 04 registros**

Vacinação de animais	02
Agricultura Familiar	01
Distribuição de sementes	01

- **Solicitação de Serviço - 05 registros**

Vacinação de animais	03
Agricultura Familiar	01
Apoio/Orientação no Planejamento da Produção Agrícola	01

- **Denúncia – 02 registros**

Vigilância em Saúde ( Epidemiológica/Ambiental)	01
Vigilância Sanitária	01

- **Sugestão – 18 registros**

Oferta de Produtos /Serviços ao Governo do Estado	01
---	----

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

#### Quantitativo de Manifestações por Unidade 2015/2016

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
DISAN	48	68	41,6
PRESIDENCIA	20	12	-40
DPLAG	00	09	900
PRESIDENCIA /DISAN	00	06	600
PRESIDENCIA /DPLAG	00	04	400
OUVIDORIA	00	04	400

DISAV	11	03	-72,7
NÃO INFORMADO	07	03	-57,14
DISAN/DISAV	00	02	2000

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
DISAN	Reclamação: 34 Solicitação de Serviço: 29 Denúncia: 03 Crítica:02
PRESIDENCIA	Reclamação: 05 Solicitação de Serviço: 01 Denúncia: 04 Crítica: 02
DPLAG	Reclamação: 04 Denúncia: 03 Crítica: 02
PRESIDENCIA/DISAN	Reclamação: 05 Denúncia: 01 Elogio: 0
PRESIDENCIA/DPLAG	Reclamação: 05 Denúncia: 01
OUVIDORIA	Reclamação: 01

	Solicitação de Serviço: 02 Sugestão: 01
DISAV	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 02
NÃO INFORMADO	Reclamação: 02 Solicitação de Serviço: 01
DISAN/DISAV	Solicitação de Serviço: 01 Denúncia: 01

**Palavra da Ouvidoria:**

**3.1.7 Manifestações por Município**

<b>Municípios</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>
Não Informado	55
Fortaleza	11
Maranguape	07
Pacatuba	06
Itapipoca	04
Iguatu	03
Itapajé	03
Trairi	03
Várzea Alegre	03
Crato	02
Santa Quitéria	02

Campos Sales	01
Caridade	01
Guaiúba	01
Horizonte	01
Irauçuba	01
Paramoti	01
Pedra Branca	01
Pindoretama	01
Sobral	01
Solonópole	01
Tauá	01
Umirim	01

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

#### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação		Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações no Prazo	Respondidas	56	60
Manifestações fora do Prazo	Respondidas	24	35

Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	06	16
Total	86	111

**Palavra da Ouvidoria:** A agência passou por várias turbulências como: Greve de Servidores, demissão de Funcionários, Mudança de Presidente, Reforma Física e contenção de gastos com Diárias e combustível causando muitos atrasos e em alguns casos impossibilitando as respostas por parte das áreas competentes.

### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	28 dias e 09:57h/m
Tempo Médio de Resposta 2016	28dias e 10:05h/m

### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	65,11	54,05
Manifestações Respondidas fora do Prazo	27,90	31,53

### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet -12	Totais

	<p>Ouvidoria – 02</p> <p>Informes Publicitários 02</p> <p>Outros – 03</p>	
2. Presteza no Atendimento	<p>Excelente - 09</p> <p>Ótimo - 03</p> <p>Bom - 02</p> <p>Regular - 02</p> <p>Insuficiente - 03</p>	74%
3. Qualidade da Resposta	<p>Excelente - 09</p> <p>Ótimo - 02</p> <p>Bom - 01</p> <p>Regular - 04</p> <p>Insuficiente - 03</p>	62%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	<p>Sim - 17</p> <p>Não - 02</p>	90%
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		<b>75,3</b>

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

Todas as manifestações recebidas, foram devidamente encaminhadas as suas áreas específicas e a grande maioria foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos pela Controladoria (CGE).

Entre os 3 principais motivos das manifestações, podemos observar, a Inspeção Animal e vegetal, a conduta inadequada de Servidor e a Fiscalização na execução de serviços.

As manifestações encaminhadas às áreas competentes, são acompanhadas de perto pela Ouvidoria e são prontamente atendidas, pelos que fazem a Gestão da ADAGRI, dentro dos prazos estabelecidos, com algumas exceções.

## **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

A ouvidoria da ADAGRI, apesar de contar apenas com a pessoa da Ouvidora compareceu a diversas reuniões convocada pela CGE, por impedimento de saúde faltou algumas .

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

A Ouvidoria da ADAGRI, nas suas principais ações , está a de divulgar os trabalhos e a importância da mesma, como instrumento de informação e de atendimento aos anseios da comunidade, na prestação de serviço e como facilitador junto aos usuários da Agência, nos ambientes interno e externo.

Como principal ação da Ouvidoria, está no comprometimento de divulgar a importância deste instrumento de relevante serviço a usuários e servidores da ADAGRI.

As denúncias, críticas e solicitação de serviço, servem de parâmetro no sentido de melhorar o atendimento, visando sempre a satisfação dos nossos usuários, bem como no sentido de atingir os objetivos que a Agência de Defesa Agropecuária, se propõe que é combater a doenças de origem animal e vegetal para garantir a saúde do Cidadão.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Tivemos ao longo desse ano uma relação amistosa com as diversas áreas de Gestão da Agência, um relacionamento saudável com todos os funcionários nos seus diversos níveis.

Participamos normalmente de reuniões com o grupo gestor e mantivemos um bom relacionamento com as entidades de classe dos servidores da Agência.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Gostaria de agradecer o apoio recebido de todos os seguimentos que fazem a Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará – ADAGRI.

Presidência, Diretores, Procurador, Gerentes, Funcionários Técnicos e Servidores Administrativos, colaboraram com os trabalhos da Ouvidoria.

Gostaria de agradecer o carinho recebido pela Diretoria de Sanidade Vegetal – DISAV, na pessoa do Diretor Dr. José Tito Carneiro Silva e de todos os que fazem a DISAV e Pelo Presidente Dr. Augusto Júnior que sempre nos recebeu de forma carinhosa e gentil.

Ressalto ainda o apoio que recebi da CGE, pela maneira gentil e carinhosa que sempre me atendeu .

A Todos os Meus Mais Sinceros Agradecimentos.

## **9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

As sugestões que podemos oferecer para a próxima gestão é dialogar com a Direção Superior da ADAGRI, no sentido de conceder a Ouvidoria, um espaço físico mais adequado, para que a mesma possa desenvolver suas atividades como mais privacidade para garantir o sigilo das manifestações .E que a Ouvidoria seja mais ouvida pelos Gestores da ADAGRI.

**Luciana Freire Castelo Branco**  
**Ouvidora**



## **PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria relativo a este ano, realizou a contento a suas atividades.

Com equilíbrio e discernimento a Ouvidora procurou sempre resolver as demandas emanadas dos nossos usuários e funcionários, de uma maneira eficiente e eficaz na resolutividade de todas as manifestações recebidas.

Procurou sempre se inteirar de todas os problemas e ajudou a apontar soluções aos questionamentos.

Participou sempre que solicitado de reuniões do Grupo Gestor.

E sempre que essa Presidência necessitou da participação da Ouvidora, contou com a sua ajuda, nunca se omitindo de manifestar com sinceridade a sua opinião, nos problemas apresentados.

A colaboração da Ouvidoria, não deixou de ser eficaz, no desenvolvimento e na obtenção de resultados, sempre visando o bem-estar humano como na Defesa Sanitária Animal, que é o objetivo primordial a que essa Agência de Defesa, se propõe.

Esse é o nosso parecer.

---

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE**