



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



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

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2015

**Fortaleza
Ceará**

EXPEDIENTE

Presidente da ADAGRI – Francisco Augusto de Souza Júnior
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, justifico que não foi possível neste ano acontecer pois a Agência passou por muitas transições inclusive mudança de Secretaria e até a presente data não temos um local definitivo para a Transferência desta Agência.

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

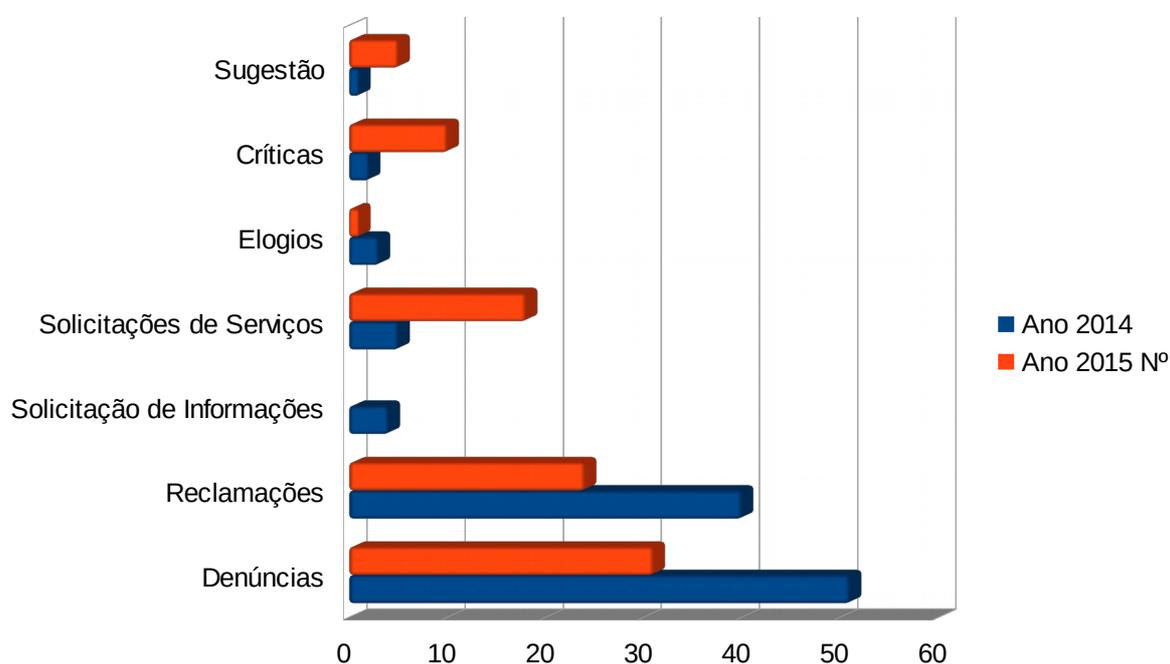
A Ouvidoria não possui orçamento próprio específico.

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 2014 | | Ano 2015 | |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Denúncias | 51 | 48 | 31 | 35 |
| Reclamações | 40 | 38 | 24 | 27 |
| Solicitação de Informações | 04 | 4 | X | X |
| Solicitações de Serviços | 05 | 5 | 18 | 20 |
| Elogios | 03 | 3 | 01 | 1 |
| Críticas | 02 | 2 | 10 | 11 |
| Sugestão | 01 | 1 | 5 | 6 |
| Total | 106 | 100 | 89 | 100 |

Gráfico Comparativo entre os Anos 2014 e 2015



3.1.2- Meio de Entrada das Manifestações:

- Internet: 69
- Telefone: 14
- Facebook: 05
- Carta: 01

Total: 89

3.1.3 - Meio de Preferência de Resposta:

- Internet: 62
- E-mail: 18
- Celular: 01
- Presencial: 01
- Carta: 01

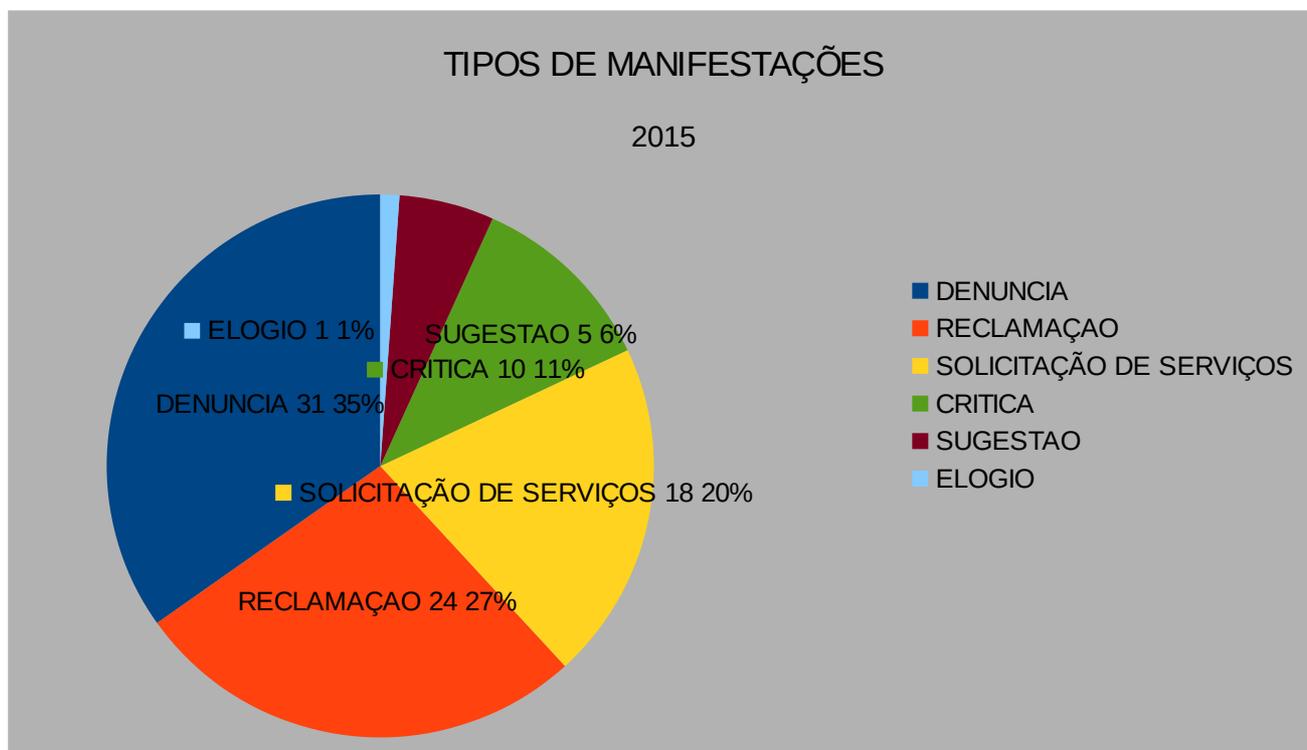
Total: 89

3.1.4-Tipo de Manifestações:

- Denúncia: 31
- Reclamação: 24
- Solicitação de Serviços: 18
- Crítica: 10
- Sugestão: 05
- Elogio: 01

Total: 89

Gráfico do Percentual de Manifestações Recebidas por Tipo



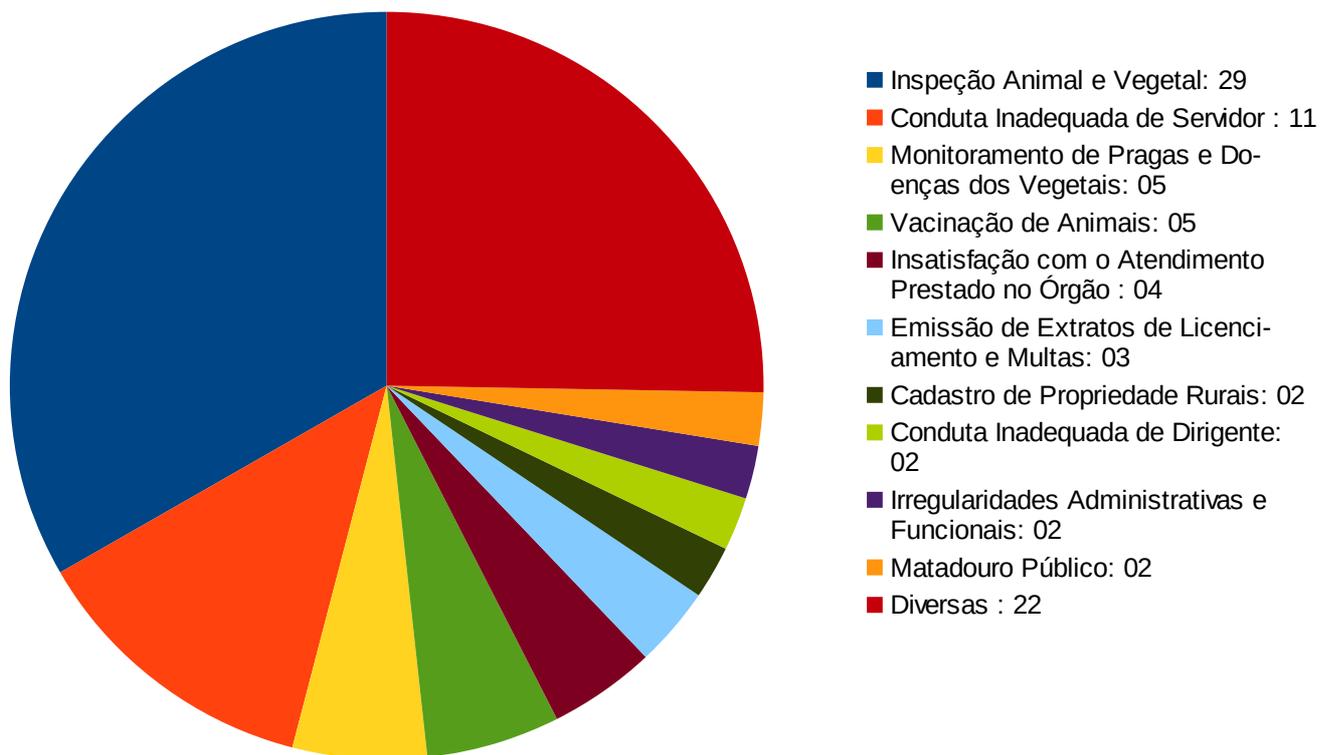
3.1.5- Assuntos Mais Abordados:

- Inspeção Animal e Vegetal: 29
- Conduta Inadequada de Servidor : 11
- Monitoramento de Pragas e Doenças dos Vegetais: 05
- Vacinação de Animais: 05
- Insatisfação com o Atendimento Prestado no Órgão : 04
- Emissão de Extratos de Licenciamento e Multas: 03
- Cadastro de Propriedade Rurais: 02
- Conduta Inadequada de Dirigente: 02
- Irregularidades Administrativas e Funcionais: 02
- Matadouro Público: 02
- Diversas : 22

Total: 89

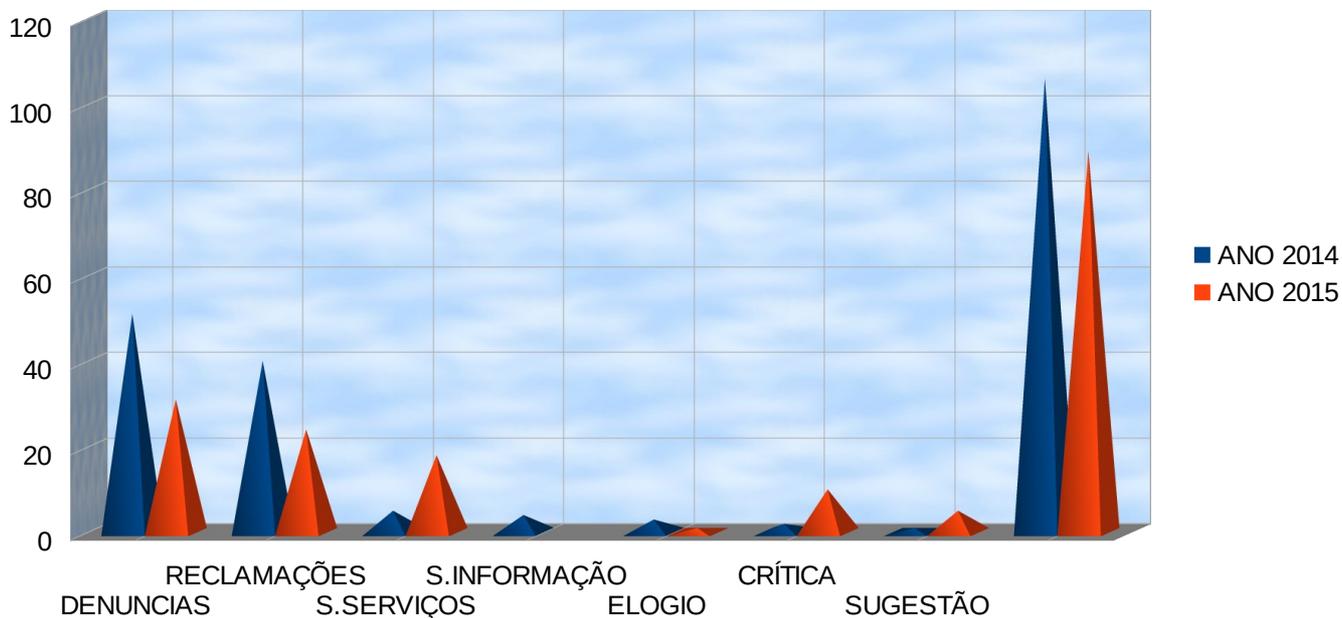
Gráfico de Assuntos mais Abordados 2015

ASSUNTOS MAIS ABORDADOS



No gráfico seguinte Apresentamos um Comparativo das Manifestações Recebidas em 2014 e 2015.

COMPARATIVO ENTRE OS ANOS 2014 E 2015



3.1.6 Municípios:

A Distribuição de Manifestações de acordo com a origem por Município foram:

| Nº | Municípios/ Estado | Total de manifestações |
|----|--------------------|------------------------|
| 01 | Fortaleza | 10 |
| 02 | Iguatu | 04 |
| 03 | Jucás | 02 |
| 04 | Juazeiro do Norte | 02 |
| 05 | Rio de Janeiro | 02 |
| 06 | Alcantaras | 02 |
| 07 | Aracati | 01 |
| 08 | Aracoiaba | 01 |
| 09 | Beberibe | 01 |
| 10 | Campos Sales | 01 |
| 11 | Canindé | 01 |
| 12 | Caririaçu | 01 |
| 13 | Itatira | 01 |
| 14 | Maranguape | 01 |
| 15 | Morada Nova | 01 |

| | | |
|----|----------------|-----------|
| 16 | Pentecoste | 01 |
| 17 | Russas | 01 |
| 18 | Saboeiro | 01 |
| 19 | Santa Quitéria | 01 |
| 20 | Trairi | 01 |
| 21 | Sem Informação | 54 |
| | Total | 89 |

3.2 Resolutividade das Manifestações

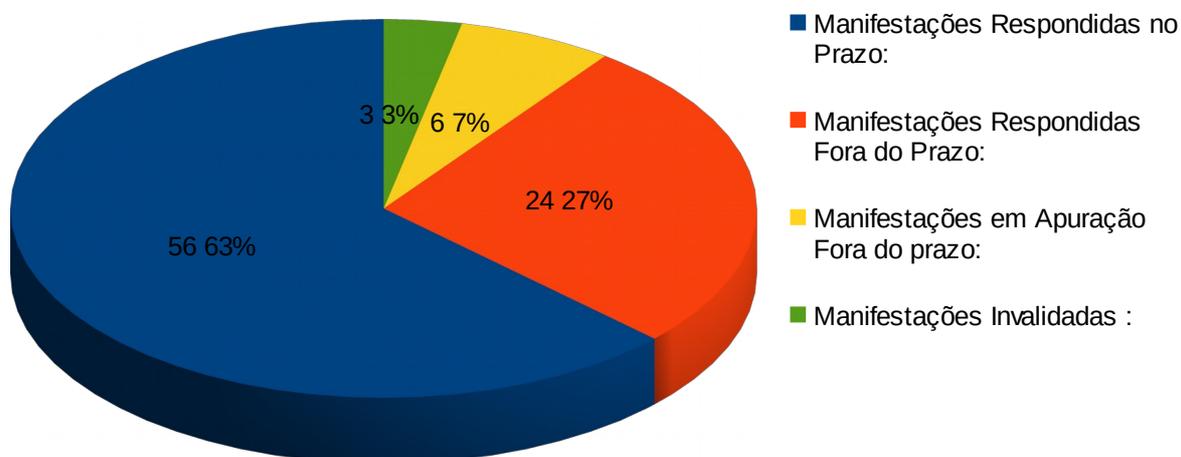
| | |
|--|----|
| ■ Manifestações Respondidas no Prazo: | 56 |
| ■ Manifestações Respondidas Fora do Prazo: | 24 |
| ■ Manifestações em Apuração Fora do prazo: | 06 |
| ■ Manifestações Invalidadas : | 03 |

Total: 89

Das 89 manifestações recebidas 83 foram devidamente apuradas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos pela Controladoria.

Apenas 06 não tiveram ainda solução, por tratar-se de manifestações que necessita ser apuradas e enviadas pela Diretoria de Sanidade Animal e pela Diretoria de Planejamento e Gestão para que essa Ouvidoria possa encaminhar para a CGE.

Gráfico de Resolutividade



3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela 1: Quanto ao conhecimento da ouvidoria.

| Descrição | Internet | % | Outros | % |
|-------------------------------------|----------|----|--------|---|
| Quanto ao conhecimento da Ouvidoria | 12 | 92 | 01 | 8 |

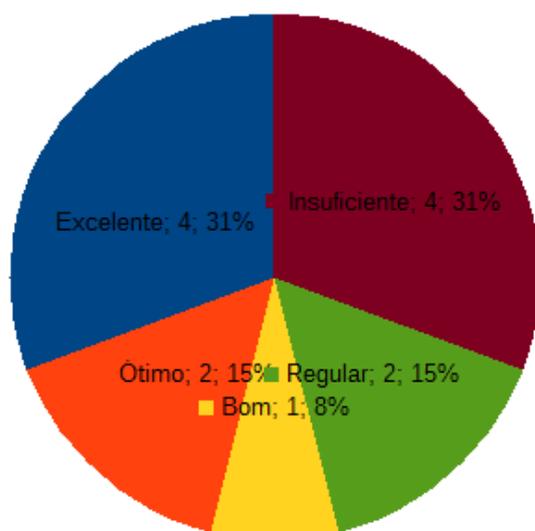
Quando ao conhecimento da Ouvidoria



Tabela 2: Quanto a Presteza no Atendimento e a Qualidade.

| | Excelente | % | Ótimo | % | Bom | % | Regular | % | Insuficiente | % |
|-------------------------|-----------|----|-------|----|-----|---|---------|----|--------------|----|
| Presteza no Atendimento | 04 | 31 | 02 | 15 | 01 | 8 | 02 | 15 | 04 | 31 |
| Qualidade de Resposta | 04 | 31 | 02 | 15 | X | X | 01 | 08 | 06 | 46 |

Presteza no Atendimento



Qualidade de Resposta

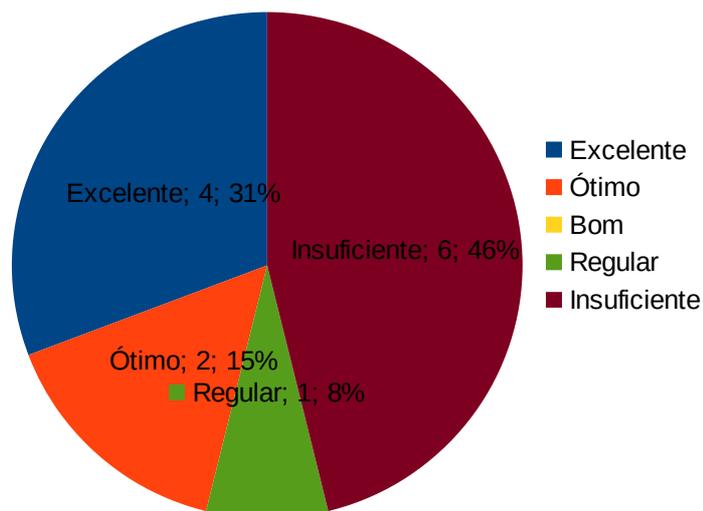
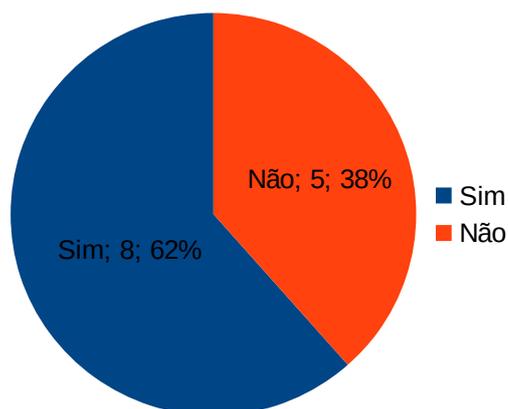


Tabela 3: Quanto a Recomendação da Ouvidoria para Outras pessoas.

| Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas | Sim | | Não | |
|---|-----------|----|-----|----|
| | Total :13 | 08 | | 05 |

Gráfico Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas.



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).

Apenas (06) seis deixaram de ser Respondidas em tempo hábil, (05) cinco Manifestações devido a grande Demanda da Diretoria de Sanidade Animal,(por causa da Campanha de Vacinação da Febre Aftosa) e (01) uma Pela Diretoria de Planejamento e Gestão (Por Causa da Mudança de Secretaria).

Entre os 3 principais motivos das manifestações, podemos observar, a Inspeção Sanitária: Fabricação de Produtos de Origem Animal, em observância a Legislação, a conduta inadequada de Servidor e a terceira mais frequente diz respeito a forma de sacrifício de animais que nos exames laboratoriais deram positivo a Anemia Infeciosa Equina (AIE).

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.

3.3- Sugestões e Reclamações

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.

4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIORIA

A ouvidoria da ADAGRI, apesar de contar apenas com a pessoa da Ouvidora só não compareceu a uma reunião convocada pela CGE, por impedimento de saúde mais Participou de Curso de Capacitação e Palestras sobre a área de Ouvidoria promovido pela CGE e parceiros.

5. 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.

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO

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.

7. 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, especialmente aqueles que tive mais contato , Daniele Teobaldo, Querobina Mota e Jean Lopes pela maneira gentil e carinhosa que sempre me atendeu .

A Todos os Meus Mais Sinceros Agradecimentos.

Luciana Freire Castelo Branco
OUVIDORA



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



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

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

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.

Fortaleza, 28 de janeiro de 2016.

Francisco Augusto de Souza Júnior
PRESIDENTE DA ADAGRI