



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021

QUADRIMESTRAL

Período 01/01/2022 à 30/04/2022



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

EXPEDIENTE

Direção Superior : Ana Teresa Barbosa de Carvalho
Ouvidor : Giovanni Santos Dumont Uchoa
Equipe Ouvidoria : Sônia Maria Leandro da Silva
Francisco das Chagas de
Vasconcelos Araújo

1- Introdução

O presente relatório Quadrimestral referente a janeiro / abril de 2022, sintetiza as demandas ocorridas na Ouvidoria. Nesse início de ano dentre as principais demandas , o Projeto São José IV foi bastante solicitado devido a conclusão dos projetos aprovados em seus programas. A maior demanda ficou



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

por conta do pagamento do salário dos Agentes Rurais aprovados no último concurso, problema esse que foi solucionado no corrente mês .Outro Ponto em evidência é o FEDAF que está sendo bastante solicitado e no aguardo de sua implantação.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Demandas	Janeiro /abril/2021	Janeiro /abril/2022
Ouvidoria	57	58
Informação	31	28
Chat	58	128
Total	146	214



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

3.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela: Tipologia de Manifestações
Quadrimestral**

Tipos	2022
Reclamação	29
Solicitação	27
Denúncia	05
Sugestão	03
Elogio	01

*** As demandas do chat não estão incluídas**



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

3.2 – Manifestações por Tipo/Assunto

Acordo de cooperação	03
Agricultura familiar	05
Informação sobre servidor	01
Coronavírus	01
Consulta de bens	00
Projeto São José	08
Garantia Safra	01
Veículo Oficial	01
Abastecimento de água	01
Agente rural	19
Hora de Plantar	00
Elogio	02
Conduta inadequada de servidor	01
Legislação	01
Cisternas	01



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

Concursos	02
Emprego	02
Insatisfação com serviço prestado	01
Pronaf	02
Trator	01
Parque de Exposição	01
Reajuste salarial	01
DAP	01
Convênios	01
FEDAF	01

**3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES
DO PERÍODO janeiro/abril/2022**

A Ouvidoria avalia como satisfatória as resoluções das demandas do período. A conclusão dos Programa do Projeto São José IV, ocorreu de forma pré determinada, com o cronograma de avaliação dos projetos elaborados pelos agricultores familiares passando por análises e dando suporte na formulação dos mesmos. A problemática dos salários dos Agentes



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

Rurais ocorreu em boa parte por falta de observação dos aprovados ,pois, quando assinaram o contrato estava previsto o pagamento para até o décimo quinto dia útil do mês, houve concomitantemente o problema da mudança na forma de pagamento do salário dos Agentes Rurais, problema esse já devidamente solucionado . No mês corrente os Agentes Rurais receberam seus vencimentos no quinto dia útil do mês. Conforme acordo entre a Secretária da SDA e a Secretária da SEFAZ .As demais demandas foram rapidamente solucionadas ,pois, foram demandas bastantes específicas e individuais.

3.3.-Resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00



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

A Ouvidoria da SDA respondeu em tempo hábil todas as demandas solicitadas no período atingindo 100% no índice de resolubilidade.

3.4.- Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tabela: Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tempo Médio de Resposta 2021	2 dias
-------------------------------------	---------------

A Ouvidoria Setorial da SDA, respondeu no quadrimestre todas as demandas em um tempo médio de 2(dois) dias, tempo este bastante satisfatório, pois com o empenho da Ouvidoria e a ajuda dos servidores , coordenadores e da direção da SDA.



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

**4. - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade
quanto às principais manifestações apresentadas**

As principais medidas adotadas pela SDA foram: conclusão e implantação do Projeto São José IV, tornando a adesão aos programas toda informatizada, com isso facilitou aos agricultores familiares que não precisaram se deslocar para participar dos editais . Com relação aos Agentes Rurais , a Secretária Ana Teresa se reuniu com a Sefaz e agilizou o pagamento e a forma de pagar dos mesmos. O SECAF está em fase final de implantação e será por edital, facilitando a inclusão dos agricultores familiares.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

v
A Ouvidoria Setorial da SDA cumpriu todas as determinações exigidas pela CGE, informa-se que todas as demandas de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo estabelecido de forma esclarecedora para os usuários, foram ao todo 86 demandas de Ouvidoria e 128 no chat da SDA.

Fortaleza, 12 de maio de 2022

Giovanni Santos Damasceno
Ouvidor - SDA

OUVIDOR

Ana Teresa Barbosa de Carvalho
Secretária do Desenvolvimento Agrário
Agência do Estado do Ceará