



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022

QUADRIMESTRAL

Período 01/05/2022 à 31/08/2022



**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 maio/agosto/2022, tem como característica sintetizar as demandas ocorridas no período. No segundo quadrimestre as maiores demandas concentraram-se no FEDAF e Agente Rural. Demandas essas oriundas na conclusão do edital do Fedaf que foi bastante solicitado, e a outra demanda sobre agentes rurais foi sobre o chamamento dos novos agentes.



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

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Demandas	Mai/agosto /2021	Mai/agosto /2022
Ouvidoria	35	35
Informação	21	20
Chat	00	00
Total	56	55

3.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela: Tipologia de Manifestações
Quadrimestral**

Tipos	2022
Reclamação	07
Solicitação	11
Denúncia	13
Sugestão	04
Elogio	00



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

3.2 – Manifestações por Tipo/Assunto

Acordo de cooperação	01
Agricultura familiar	03
Informação sobre servidor	04
Coronavírus	00
Assentamento	03
Projeto São José	03
Garantia Safra	01
Veículo Oficial	02
Abastecimento de água	03
Agente rural	06
Hora de Plantar	01
Elogio	00
Assédio sexual	01
Legislação	01
Cisternas	01
Concursos	01
Emprego	02



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

Insatisfação com serviço prestado	00
Pronaf	00
Trator	03
Parque de Exposição	00
Reajuste salarial	00
DAP	02
Convênios	01
FEDAF	07

**3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES
DO PERÍODO maio/agosto/2022**

A avaliação da Ouvidoria sobre as demandas no quadrimestre foram bastante satisfatórias, principalmente pela cooperação da direção superior e suas coordenadorias, pois, foram prontamente respondidas em tempo hábil e em consonância com a Ouvidoria. Já se esperava uma demanda pelo Fedaf, pelo surgimento do seu primeiro edital e alguns problemas ocorridos na sua formatação, causando expectativa no seu público alvo (agricultor familiar). As demandas provenientes da convocação dos



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

agentes rurais e sobre o pagamento dos mesmos gerou muitas dúvidas, que foram solucionadas com a participação decisiva da Secretária Ana Teresa, regularizando os proventos dos mesmos . As outras demandas foram pontuais, que ocorrem em uma secretaria tão abrangente.

3.3.-Resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	75%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00

A Ouvidoria da SDA , respondeu todas as demandas em tempo hábil, ficando duas demandas com respostas parciais , esperando conclusão de suas apurações.



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

3.4.- Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tabela: Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tempo Médio de Resposta 2021	5 dias
-------------------------------------	---------------

Essa Ouvidoria setorial respondeu em média as manifestações em cinco dias, tempo esse considerado satisfatório, devido demandas complexas no período.

4. - Providências adotadas pelo órgão/Entidade quanto às principais manifestações aprovadas

As providências adotadas por esta secretaria com relação as principais demandas foram o chamamento dos aprovados no concurso Agente Rural e conseqüentemente o pagamento dos



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

salários no início do mês. O Fedaf implantou o seu primeiro edital e tirou todas as dúvidas dos agricultores que encaminharam seus projetos.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SDA concluiu todas as demandas solicitadas pela CGE no período. Essa Ouvidoria Setorial teve 55 demandas de ouvidoria e informação, sendo prontamente encaminhadas .O Fedaf concluiu seu edital e está na fase de conclusão das demandas, os problemas dos agentes rurais foram solucionados e as demais demandas pontuais da SDA foram devidamente dissipadas.

Fortaleza, 19 de setembro de 2022

**Cláudio Santos Damasceno
Ouvidor - SDA**

OUVIDOR

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