



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

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA 2023**
QUADRIMESTRAL

Período 01/05/2023 à 31/08/2023



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

EXPEDIENTE

Secretário do do Desenvolvimento Agrário :

: Moisés Braz Ricardo

Secretário Executivo do Desenvolvimento Agrário

: Marcos Jacinto de Sousa

**Secretário Executivo do Planejamento e Gestão
interna**

**: Taumaturgo Medeiros dos Anjos
Júnior**

**Secretário Executivo do Fomento Produtivo e
Agroecologia**

: Pedro Ferreira de Oliveira Neto

Ouvidor

:Giovanni Santos Dumont Uchoa



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

1- Introdução

O relatório quadrimestral aqui exposto se refere ao período maio/agosto de 2023, tendo como fundamentação sintetizar as demandas de Ouvidoria ocorridas neste intervalo. No período as demandas que prevaleceram foram sobre o programa Hora de Plantar, Projeto São José IV, Programa Ceará Sem Fome. Essas principais demandas se originaram sobre o plantio das sementes, edital do São José e o lançamento do edital do Programa Ceará sem Fome.



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

Demandas	Maio/agosto /2022	Maio/agosto /2023
Ouvidoria	35	43
Informação	20	35
Chat	00	00
Total	55	78

3.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela: Tipologia de Manifestações
Quadrimestral**

Tipos	2023
Reclamação	11
Solicitação	29
Denúncia	02
Sugestão	01
Elogio	01
Informação	35

3.2 – Manifestações por Tipo/Assunto



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

Acordo de cooperação	01
Agricultura familiar	01
Informação sobre servidor	01
Projeto São José	08
Veículo Oficial	02
Agente rural	02
Hora de Plantar	13
Elogio	01
Cisternas	01
Concursos	03
Estrutura e Funcionamento do Órgão	01
Insatisfação com serviço prestado	01
SECAF	01
Conduta Inadequada do Servidor	01
Ceará Sem Fome	03



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

Violação dos Direitos Humanos	01
Convênios	01
FEDAF	01

3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO maio/agosto/2023

A Ouvidoria avaliou como satisfatória o desempenho da SDA, nos lançamentos dos vários editais ocorridos no período, na praticidade da entrega das sementes, na execução do edital do Projeto São José que foi todo on-line e na agilidade do complexo Programa Ceará Sem Fome por causa do envolvimento de vários parceiros e públicos. A entrega das sementes com um calendário pré agendado, diminuiu muito o receio do agricultor com a entrega das sementes no tempo certo. O edital do Projeto São José com



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

a documentação sendo entregue pela internet, facilitou o acesso dos agricultores e suas organizações . A elaboração e execução do Programa Ceará Sem Fome com a delegação das tarefas com as ONGs e as cozinhas locais já existentes para a entrega da alimentação, facilitou para o acesso ao programa pelas populações em situação de vulnerabilidade.

3.3.-Resolubilidade

A Ouvidoria da SDA, respondeu todas as demandas de Ouvidoria e Informação dentro do prazo previsto por lei, algumas demandas foram respondidas de forma parcial, mesmo assim foram todas respondidas, após a conclusão das apurações.



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

Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%

3.4.- Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tabela: Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tempo Médio de Resposta 2023	04 dias
-------------------------------------	----------------

O tempo médio de resposta das manifestações respondidas por esta Ouvidoria setorial, ficou em 04 dias, sendo



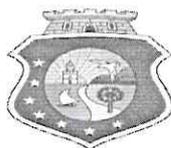
**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

considerado um tempo excelente, principalmente devido a complexidade das manifestações.

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

A SDA tomou várias medidas com relação as principais demandas de Ouvidoria, dentre as medidas adotadas:

- 1. A Coordenação exclusiva do Programa Ceará Sem Fome, que supervisiona as cozinhas e as Unidades Gerenciadoras;**
- 2. O edital do Programa São José Jovem todo informatizado;**
- 3. A entrega das sementes dentro do prazo do plantio e das chuvas; Estas foram algumas medidas adotadas pela SDA.**



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

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse segundo quadrimestre de 2023 a Ouvidoria setorial da SDA, concluiu todas as demandas de Ouvidoria e Informação dentro do prazo estabelecido por lei num total de 78 demandas. As principais demandas da SDA foram prontamente direcionadas e solucionadas com o apoio das Coordenadorias e da Direção Superior.

Fortaleza, 06 de setembro de 2023

*Giovana Santos Drumond Leão
Ouvidor - SDA*

OUVIDOR

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

Marcos Jacinto de Sousa
Secretário Executivo do Desenvolvimento
Agrário do Estado do Ceará