

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

PERÍODO: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 – EXPEDIENTE

Direção Superior:

Secretário 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

Assessoria de Controle Interno:

Francisco César Arruda Chagas

Colaboradores: Samia de Sousa Alves

Nubia Gernanda Lima do Carmo

2 – INTRODUÇÃO

O presente relatório de Ouvidoria Setorial da SDA do ano de 2023, tem como síntese uma avaliação das manifestações ocorridas no período. O referido ano foi de retomada de vários programas e criação de outros de suma importância, foram implantados vários editais de chamada pública do Projeto São José IV, a criação e execução do Programa Ceará Sem Fome, beneficiando a população mais carente do nosso Estado, o retorno do programa das cisternas de placa, todos esses programas visam beneficiar a agricultura familiar do no Estado do Ceará.

A Ouvidoria Setorial da SDA tem como fundamentação a Lei nº 13.461/2017 e regulamentada no Decreto nº 33485/2020 com instrução normativa nº 01/2020 e portarias nº 52/2020 e nº97/2020. A Ouvidoria Setorial está em parceria com Controle Interno da secretaria, visando mais mobilidade e celeridade nas manifestações.

No ano de 2023, foi criado o Programa Ceará Sem Fome em todo Estado, programa esse que visa minimizar a fome dos mais carentes na população, com a participação das UGS (unidades de gerenciamento) e as USPR (unidades sociais produtoras de refeições) fornecendo quentinhas diariamente para os cadastrados.

Foi regulamentado em forma de lei a prorrogação dos agentes rurais por mais um ano, compensando o ano da pandemia, onde os agentes rurais ficaram incapacitados de trabalharem no campo.

O Programa de construção de cisternas de placa, sob o Edital nº 15/2023 possibilitará a construção de 2,5 mil cisternas, beneficiando comunidades e escolas rurais.

O Programa Hora de Plantar, concluiu a entregas das mudas no período correto, beneficiando mais de 150 mil famílias em todos os municípios do Ceará.

O Projeto São José IV implantou e executou o PSJ- Jovem beneficiando a população com financiamentos para seus projetos.

A SDA e o FIDA, concluíram a primeira etapa para a reimplantação do Programa Paulo Freire, esse importante programa que visa a melhoria de vida do homem do campo.

A grande demanda do ano de 2023, ficou por conta do Programa Ceará sem Fome, por abranger todo o Estado do Ceará com distribuição de quentinhas para a população mais carente, o referido programa visa a distribuição de até cem refeições diárias de segunda a sexta para pessoas cadastradas, devido o envolvimento de vários setores da sociedade o programa no ano de 2024 passará por uma reformulação.

As manifestações do ano de 2023 foram superiores em 23,17% com relação ao mesmo período do ano anterior (2022-126, 2023-164), o índice de resolubilidade ficou 98,78, o índice de satisfação 64% e o tempo de resposta 5,82. A Secretaria do Desenvolvimento Agrário, Órgão da Administração Direta do Governo do Estado do Ceará, tem por finalidade planejar, coordenar e executar, diretamente ou através das suas Vinculadas, as ações do Governo para o desenvolvimento da agropecuária, mediante apoio à agricultura familiar. A estrutura vigente da Secretaria do Desenvolvimento Agrário foi criada pela Lei Nº. 13.875 de 07 de fevereiro de 2007. Antes, porém o Órgão havia sofrido desde sua criação 11 reformas estruturais com mudanças em sua denominação original. Segundo os registros encontrados, a instituição que rege os negócios da Agricultura do Estado originou-se em 23 de março de 1921, pela Lei No. 1827, designada por Secretaria de Estado dos Negócios da Agricultura e Obras Públicas. Hoje denomina-se Secretaria do Desenvolvimento Agrário.

Missão

Promover o desenvolvimento rural sustentável do Estado do Ceará, com ênfase nos agricultores e agricultoras familiares, com participação, inclusão e justiça social.

Visão

Ser reconhecida como instituição responsável pelo alcance do desenvolvimento sustentável da agricultura familiar.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

A SDA Só teve uma única orientação para ser seguida, que foi sobre estabelecer rotina para o melhoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa. Esta Ouvidoria Setorial se esforçou para atingir esta recomendação, porém devido a implantação do Programa Ceará Sem Fome essa recomendação não foi atingida, programa esse que passará por adaptação no ano de 2024.

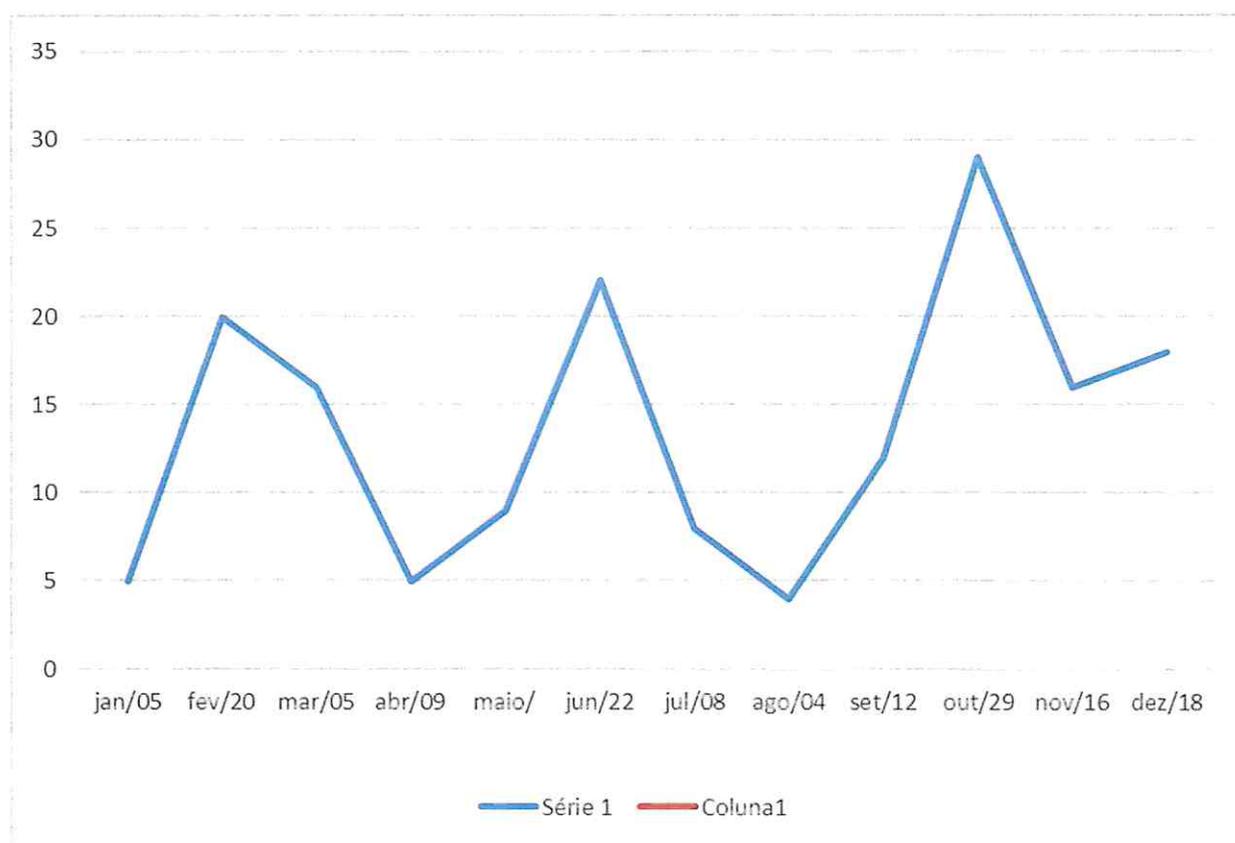
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 Total de Manifestação do período Gráfico de Manifestações Quadriênio



O ano de 2023, foi superior ao ano anterior em 23,17% na totalidade das manifestações. Esse aumento ocorreu em função da grande demanda do Programa Ceará Sem Fome no segundo semestre. Outros programas de grande relevância da SDA foram firmados perto do final de 2023, tais como cisternas de placa e o Programa hora de plantar.

4.1.2 – Gráfico de Manifestações Mensais (2023)



No ano de 2023, o pico das manifestações mensais ficou no mês de outubro, por conta do lançamento do Programa Ceará Sem Fome, por ser um programa assistencial e englobando todo o Estado do Ceará deixando muitas dúvidas na população mais carente. Outro mês com bastante demanda foi o mês de junho, devido o Programa Hora de Plantar e o lançamento do edital do Programa Ceará Sem Fome.

4.2-Manifestações por meio de entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	40	44	+9,09
Internet	76	95	+20,00
Presencial	00	00	0,00
CearáApp	02	03	33,33
Telefone Fixo	00	13	100,00
E-mail	08	06	-33,33
Caixa de Sugestões	00	00	0,00
Facebook	00	00	0,00
Reclame Aqui	00	00	0,00
Instagram	00	01	100,00
Twitter	00	00	0,00
Carta	00	00	0,00
Atendimento Virtual	00	00	0,00
Whatsapp	00	01	100,00
Cidadão on-line chat	00	01	100,00
Total	126	164	+23,17

As principais manifestações por meio de entrada ficaram concentradas em dos meios: telefone 155 e internet. A internet concentrou a maioria das demandas por ser uma maneira mais prática e acessível aos consumidores e pode ser feito a qualquer hora do dia. Em segundo lugar mais também com destaque ficou o telefone 155, hoje em dia quase toda população possui aparelho e a ligação é gratuita.

4.3-Manifestação por tipo de manifestação

TABELA: Tipologia de Manifestação

Tipo	2022	2023	Variação %
Reclamação	47	64	+ 26,56
Solicitação	49	57	+14,03
Denúncia	21	29	+27,58
Sugestão	08	10	+20,00
Elogio	01	04	+75,00
Total	126	164	+23,17

A maior variação por tipologia de manifestação aconteceu nos elogios, com um aumento substancial com relação ao ano anterior, sendo bastante gratificante para a secretaria. Com relação as denúncias houve um aumento, porém todas as demandas foram solucionadas, sendo muitas delas referente ao Programa Ceará Sem Fome. As solicitações obtiveram um acréscimo e foram devidamente catalogadas. As reclamações também foram maiores e devidamente solucionadas.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Instituto Agropolos	02
	-Programa Ceará Sem Fome	03
	-Projeto São José	03
Solicitação	-Concurso público	02
	-Programa Ceará Sem Fome	02
	-Trator	01
Denúncia	-Apuração e procedimentos de crimes diversos	04
	-Conduta inadequada de servidor/colaborador	02
	-Programa Ceará Sem Fome	03
Sugestão	-Programa Ceará Sem Fome	01
	-Abastecimento de água e esgotamento sanitário	01
	-Programa de cooperativismo	01
Elogio	-Elogio ao Governador do Estado	01
	-Elogio ao serviço prestado pelo órgão	01

Como se pode notar o Programa Ceará Sem Fome aparece praticamente em todas as tipologias por assunto, o referido programa tem como objetivo ajudar a diminuir a fome das pessoas mais carentes do nosso Estado, por isso mesmo engloba uma parcela grande de colaboradores, e por ser um programa novo vai passar por reajustes. Nas reclamações o Projeto São José também é citado devido principalmente o início da implantação do São José Jovem. Nas solicitações o concurso público surge devido a carência da população por emprego, o trator é o pedido de todo agricultor familiar. Nas denúncias as tipologias foram bastante variadas, com assuntos referentes a conduta de servidor, apuração e procedimentos e novamente sobre o Programa Ceará Sem Fome. Nas sugestões o pedido por cisternas de placa é o mais demandado. Os elogios foram para o Secretário e pelo serviço prestado pelo órgão.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Programa Ceará Sem Fome	-Fiscalização das cozinhas selecionadas	12
	-Critérios para adesão ao programa	04
	-Gestão das UGs	08
Programa Hora de Plantar	-Critérios para adesão ao programa	08
	-Distribuição de sementes	04
	-Pagamento das sementes	02
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	-Cisternas de placa	05
	-Implantação SAAS	03
	-Adutoras	01
Programa agente rural	-Convocação	04
	-Salário	03
	-Prorrogação dos agentes rurais	01

O principal assunto do ano de 2023 foi majoritariamente o Programa Ceará Sem Fome apresentando ainda vários sub-assuntos, todos devidamente respondidos pela Ouvidoria. O Programa Hora de Plantar teve uma demanda relativa, pois seus sub-assuntos foram rapidamente resolvidos pela SDA. O Projeto São José teve assuntos e sub-assuntos que foram resolvidos de maneira satisfatória. Os pedidos de cisternas de placa, adutoras e SAAS devido ao nosso clima sempre geram demandas, que foram pontualmente solucionados.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Adesão ao Programa garantia Safra	01
Implantação de cisternas de placa de 16 mil litros	06
Implantação de cisternas de enxurrada para produção de alimentos e/ou fornecimento	02
Implantação de sistemas de abastecimento de água simplificado (SAAS)	02
Não se aplica	153

Nessa tabela o Não se aplica aparece em grande escala, pois está enquadrando todas as demandas do Programa Ceará Sem Fome e demais programas não expostos na classificação. A Implantação de cisternas é sempre uma demanda solicitada pela agricultura familiar.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela Programas Orçamentários	
	Total
Desenvolvimento integrado e sustentável da pesca artesanal e aquicultura	02
Desenvolvimento territorial rural sustentável da agropecuária familiar	41
Gestão e promoção da segurança alimentar e nutricional	28
Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	13
Gestão administrativa do Ceará	79
Habitação e regularização fundiária rural	01

Todos os programas orçamentários de SDA foram utilizados, o do desenvolvimento da pesca artesanal foi pouco utilizado devido a criação da Secretaria da Pesca e Aquicultura no ano de 2023. O da segurança alimentar teve sua demanda concentrada no Programa Ceará Sem Fome. O do desenvolvimento rural da agricultura familiar praticamente engloba todos os programas da secretaria.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Assessoria de comunicação	01
Assessoria de controle interno e Ouvidoria	22
Assessoria jurídica	01
Coordenadoria administrativo-financeira	33
Coordenadoria da tecnologia da informação	12
Coordenadoria de crédito rural	06
Coordenadoria de desenvolvimento da agricultura familiar	02
Coordenadoria de desenvolvimento da pesca e aquicultura familiar	02
Coordenadoria de desenvolvimento territorial e combate à pobreza rural	43

Coordenadoria do abastecimento de água e esgotamento sanitário	10
Coordenadoria do desenvolvimento dos assentamentos e reassentamentos	01
Fundo estadual de desenvolvimento da agricultura familiar	01
Secretário	05
Secretário executivo de planejamento e gestão interna	02
Secretário executivo do desenvolvimento agrário	01
Unidade de gerenciamento de projetos São José IV	22

A coordenadoria de desenvolvimento territorial e combate à pobreza rural (CODECE) foi a mais demandada por englobar o Programa Ceará Sem Fome. A Ouvidoria foi bastante demandada, pois toda questão que não se enquadra em uma coordenadoria específica, fica na ASCIO. Outra coordenadoria bastante solicitada foi do Projeto São José, por concentrar os maiores recursos da SDA.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios

Municípios	2022	2023
Acopiara	00	02
Aiuaba	01	
Apuiarés	00	02
Aquiraz	00	01
Aracati	00	02
Assaré	00	01
Araripe	01	00
Barbalha	00	01
Barro	01	00
Caririaçu	02	01
Catunda	00	01
Caucaia	01	04
Chaval	00	01
Crato	02	01
Deputado Irapuan Pinheiro	01	00
Diadema	00	01
Eusébio	00	01
Fortaleza	14	62
Granja	01	00
Ibaretama	01	00
Ibiapina	01	01
Ibicuitinga	01	00
Iguatu	01	02
<i>Ipaumirim</i>	01	00
Iracema	00	01
Itapipoca	00	01
Itapiúna	02	01
Jardim	00	01
Juazeiro do Norte	00	04
Jucás	02	01
Limoeiro do Norte	00	03
Maracanaú	00	09

Maranguape	00	01
Mauriti	01	00
Massapê	01	01
Milhã	00	01
Morada Nova	12	04
Não se aplica	64	34
Nova Olinda	00	01
Paramoti	00	01
Pedra Branca	02	00
Penaforte	00	01
Pentecoste	01	00
Poranga	00	01
Quixelô	02	01
Quixeramobim	02	03
Russas	00	01
Santa Quitéria	00	01
São Paulo	02	00
Sobral	00	01
Tarrafas	00	01
Tauá	01	02
Tejuçuoca	00	02
Trairi	02	00
Umirim	02	00
Uruburetama	02	01
Total	126	164

A grande demanda recai sobre o município de Fortaleza, tanto em 2023 como em 2024. Por ter uma demanda relativamente grande com manifestações onde o manifestante não identifica o seu município fica difícil mensurar o alcance total da Ouvidoria, mas nota-se que a Ouvidoria do SDA recebeu demandas de todas as regiões administrativas do Estado. O município de Maracanaú foi o segundo com mais demandas no Estado.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	126	162
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00	02
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	126	164

O ano de 2023 foi superior em 21,2% em manifestações com relação período de 2022, deve-se esse aumento as demandas do Programa Ceará Sem Fome

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	98,78%
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0,00%	1,22%

O índice de resolubilidade ficou em 98,78 %, no ano de 2023, a Ouvidoria Setorial da SDA não atingiu 100%, devido uma manifestação que está em apuração pelos comitês da secretaria.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Visando melhorar ainda mais o índice de resolubilidade, a Ouvidoria e o Controle Interno em conjunto determinaram que todas as manifestações serão enviadas para o Secretário, Secretário-Executivo encarregado da Coordenação, Coordenador e o técnico responsável, visando agilização e mais transparência na resposta do manifestante.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2022	04 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	5,82dias

O tempo de resposta no ano de 2023 foi de 5,82 dias sendo superior ao mesmo período de 2022, A Ouvidoria credita esse aumento de dias nos novos programas implantados na secretaria, mas a Ouvidoria está realizando reuniões com os Gestores e coordenadores para diminuição dos prazos

5.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,89
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,7
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,96
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,50
Média	3,86
Índice de Satisfação:	64%

No ano de 2023, esta Ouvidoria Setorial não atingiu o índice de satisfação exigido ficando com 64%. Contudo esta Ouvidoria se esforçará ao máximo para atingir o índice exigido pela CGE.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da SDA, com o Controle Interno estão adotando medidas mais contundentes para obter respostas mais rápidas e elucidativas no sentido de se obter um índice de satisfação plausível. Todas as manifestações estão sendo encaminhadas para os secretários executivos, coordenadores e responsáveis técnicos, no intuito das respostas fluírem em conjunto

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3– Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	17
Total de pesquisas respondidas 2023	28

5.2.4– Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 4,11

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 3,79

Expectativa -7,79

A expectativa ficou negativa, credita-se principalmente nas denúncias do Programa Ceará Sem Fome, por ser um programa lançado recentemente e com um público muito diverso, gerou muitas dúvidas e reclamações.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivos das Manifestações

A Ouvidoria Setorial da SDA avalia que os principais motivos das manifestações se concentraram sobre o Programa Ceará Sem Fome, o programa tem abrangência em todo Estado do Ceará e envolve setores públicos e privados na execução do programa, as UGs (Unidades de Gerenciamento) cadastraram as USPR (unidades sociais produtoras de refeições) que em contrapartida cadastravam as pessoas em situação de carência e nesse fluxo está havendo divergências. O Programa Hora de Plantar sempre tem muitas demandas, pois o agricultor familiar fica muito ansioso com a entrega das sementes. As demandas sobre trator foram recorrentes devido a disputa na associação entre presidente/associado.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes foram as reclamações sobre as quinzenas tanto em qualidade como em quantidade, sobre as cozinhas e os cadastros dos usuários no Programa Ceará Sem Fome. Pedidos de sementes e o seguro safra do Programa Hora de Plantar. Pedidos por trator, ou uso indevido trator nas associações pelo Projeto São José.

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

As principais providências adotadas pelo órgão irão ser adotadas no ano de 2024, com o novo edital do Programa Ceará Sem Fome, onde serão corrigir as distorções no primeiro edital a partir das demandas ocorridas na Ouvidoria. Está sendo criado um comitê SDA/ Projeto São José/Ematerce e Ouvidoria para solucionar os problemas dos tratores nas associações. Neste ano a entrega de sementes foi realizada no período certo para os agricultores familiares.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I – Benefício financeiro:

Dentre os benefícios financeiros está na apuração rápida de denúncias nas cozinhas do Programa Ceará Sem Fome, evitando intervenção ou paralisação das mesmas. A informatização e as dúvidas sanadas pela Ouvidoria sobre o Projeto São José Jovem, evitando que os mesmos tenham que se deslocar para Fortaleza.

II – Benefício não-financeiro:

Os benefícios não financeiros ficam creditados nos esclarecimentos do programa Hora de Plantar e Seguro Safra. Outro benefício não financeiro fica por conta das informações para os agentes rurais sobre a prorrogação dos prazos em 1 ano. As reuniões com associações sobre o uso do trator na comunidade.

8 - COMPROMETIMENTO AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- **Oficina qualidade nas respostas em Ouvidoria**
- **Oficina construção de relatórios de Ouvidoria**
- **Palestra ética e compliance no setor público**
- **Participação em todas as 5 reuniões da rede de fomento ao controle social (I, II, III, IV, V).**

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA), no ano de 2023, não realizou nenhuma boa prática de Ouvidoria.

10 – SUGESTÃO DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Dentre as sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria Setorial, destaca-se a solicitação para que a Coordenação do Programa Ceará Sem fome coloque banners em todas as Unidades de Gerenciamento (Ugs) e nas Unidades Sociais Produtoras de Refeições (USPRs) com a identificação da Ouvidoria. Outra implantação da Ouvidoria foi encaminhar para os e-mails dos Secretários executivos e Coordenadores todas as manifestações de Ouvidoria, conscientizando para que todos se responsabilizem sobre prazos e respostas

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Desenvolvimento Agrário – SDA, é um canal de controle e participação social, que tem a missão de contribuir para a democratização dos cidadãos na medida que recebe e analisa as manifestações dos cidadãos, desenvolvendo atividade que vise atuar como ferramenta de gestão para que os serviços públicos prestados estejam mais próximos das necessidades da base de usuários

A finalidade do Relatório Anual das Atividades tem como finalidade proporcionar uma análise qualificada dos dados, convertendo-os em informações que possam apoiar decisões responsáveis em unidades administrativas formadoras de novas políticas públicas.

Destacamos que os dados apresentados se referem ao ano de 2023, mais precisamente ao período de 01.01.2023 a 31.12.2023.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário integra os dados dos usuários do serviço para buscar equidade entre as competências e necessidades presentes na atuação do serviço público, a convivência social de qualidade e a construção de confiança e respeito, que são muito importantes e necessárias para o serviço público e bem-estar social.

Os cidadãos recorrem à Ouvidoria Setorial da SDA, seja direta ou indiretamente manifestando sugestões, elogios, reclamações ou denúncias, são representados de forma democrática e eficaz no processo de qualificação dos serviços públicos prestados pela SDA. É importante enfatizar a importância da sua participação na criação de mudanças para o bem da coletividade.

Sendo as prioridades desta função a prestação de serviços públicos de qualidade, não só ouvem os desejos do público, mas também atuam como agentes de mudança é importante que a credibilidade do serviço de ouvidoria seja reforçada pelo fato de os cidadãos receberem respostas satisfatórias e com agilidade aos seus comentários, ou seja, respostas que tenham em conta as observações dos cidadãos no momento.

Este relatório reflete o número de ações tomadas pela Ouvidoria Industrial da SDA e fornece uma visão geral das reclamações e dos serviços que presta para resolvê-las.

Além da simples leitura dos dados, pode ser utilizado como ferramenta de leitura dinâmica de acesso rápido, apresentando informações quantitativas na forma de tabelas e gráficos. Ele também exhibe tendências de duração média para cada área separadamente, permitindo monitorar os tempos de atendimento das faturas enviadas.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Desenvolvimento Agrário tem por objetivo garantir o direito de participação dos usuários na administração, como objeto e estrutura de diálogo dos departamentos administrativos, promovendo ao mesmo tempo a melhorias e garantindo a participação e proteção e defesa dos direitos do usuário. Através dos serviços prestados, fortalece os objetivos da lei e orienta a sua ação em todos os momentos de forma legal, respeitando integralmente as diversas regulamentações nacionais aplicáveis

12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA faz uma análise muito positiva sobre o ano de 2023, foi um ano difícil com implantação de alguns programas. O Programa Ceará Sem Fome que abrange todo o Estado do Ceará demandou muitas manifestações tanto de solicitação como de denúncia, o referido programa no ano de 2024 passará por reformulações, na tentativa de sanar os problemas detectados. Houve grande progresso no programa Hora de Plantar com as sementes sendo entregues no tempo certo. A SDA obteve grande sucesso para a implantação do Projeto Paulo Freire II, em reunião com os parceiros financiadores do projeto. A Ouvidoria Setorial da SDA atingiu um índice de 98,78% em sua resolubilidade, com um aumento superior em 20% nas suas manifestações.



GIOVANNA SANTOS DUMONT UCHÔA
OUVIDOR SETORIAL



MARCOS JACINTO DE SOUSA
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE
Marcos Jacinto de Sousa
Secretário Executivo do Desenvolvimento
Agrário do Estado do Ceará