



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2023

QUADRIMESTRAL

Período 01/09/2023 à 31/12/2023

EVIDENTE

Direção Superior :



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

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

1- Introdução

O presente relatório quadrimestral referente ao período de setembro a dezembro de 2023, visa explicitar as manifestações ocorridas e as medidas adotadas pela SDA. Nesse período o grande número de manifestações recaiu sobre o Programa Ceará Sem Fome, por ser um



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

programa novo e que está passando por reajustes. O Projeto São José também foi requisitado sobre o uso dos tratores/Associação. Os pedidos de cisternas de placa foram bastante solicitados principalmente após a divulgação do convênio da SDA no Edital nº15/2023, outra demanda recorrente foi com relação aos Agentes Rurais, sendo prorrogados seus contratos por mais um ano.

2 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Demandas	Setembro / 2022	Dezembro 2023
Ouvidoria	26	75
Informação	10	44
Total	36	119

2.1 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações quadrimestral	
Tipos	2023
Reclamação	32
Solicitação	18



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

Denúncia	17
Sugestão	06
Elogio	02
Informação	44
Total	119

2.2 – Manifestações por Tipo/Assunto

Assédio moral	01
Construção de cisternas	04
Informação sobre servidor	03
Atraso/falta de pagamento	01
Consulta de bens	01
Projeto São José	05
Trator	02
Veículo Oficial	01
Abastecimento de água	05
Agente rural	04
Hora de Plantar	04
Elogio	13
Garantia safra	03
Convênios	03
Programa Ceará Sem Fome	48
Outros	19
Total	119



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

**3-AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DO
PERÍODO Setembro/Dezembro/2023**

A Ouvidoria Setorial da SDA avalia que as demandas foram bastante expressivas para o período, advindas principalmente do lançamento Programa Ceará Sem Fome. Entende-se que, devido a complexidade do referido programa que abrange todo o Estado do Ceará tendo como público sujeito a população mais carente e o envolvimento de alguns setores da sociedade como as Unidades de Gerenciamentos e as cozinhas sociais, causando muita expectativa na população. As manifestações referentes ao uso de trator/Associação foram relevantes, causando o deslocamento da Ouvidoria para os locais demandados. A Ouvidoria Setorial recebeu várias demandas sobre pedido de cisternas de placa, devido a retomada do Programa de cisternas com a publicação do Edital nº15/2023 por parte desta secretaria.

4.-Resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre

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



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

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00
--	-----------

As manifestações do referido período foram todas respondidas dentro do prazo estabelecido por lei, atingindo um índice de 100% de resolubilidade. A Ouvidoria Setorial da SDA agradece a Assessoria do Controle Interno e o empenho dos Gestores e Coordenadores para obtenção do resultado.

4.1- Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tabela: Tempo Médio de Resposta no quadrimestre

Tempo Médio de Resposta 2023	Dias
	05

O tempo médio de resposta no período ficou em torno de 05(cinco) dias, tempo este bastante satisfatório. A Ouvidoria da SDA contou com o apoio dos Gestores e Coordenadores para dar uma resposta satisfatória e elucidativa para o cidadão.

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

A Ouvidoria Setorial da SDA está adotando um novo sistema conjuntamente com o controle interno para que as manifestações sejam respondidas com mais brevidade possível. A medida em que as manifestações chegam, são encaminhadas para os Gestores e Coordenadores para conhecimento e elaboração de respostas. A Ouvidoria conversou com a direção do 155, solicitando que as manifestações sobre o Programa Ceará Sem Fome sejam explicitados os endereços das cozinhas ou Unidades de Gerenciamento para apuração das manifestações.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da SDA concluiu todas as manifestações dentro do prazo estabelecido por lei, Com um total de 119 manifestações respondidas. Esta Ouvidoria agradece o empenho do Corpo Gestor e dos Coordenadores no cumprimento dos prazos e na clareza das respostas.

Fortaleza, 10 de Janeiro de 2024

OUVIDOR



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Desenvolvimento Agrário