



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024

QUADRIMESTRAL

Período 01/01/2024 à 30/04/2024



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

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 Interno : Taumaturgo Medeiros dos
Anjos Júnior***

***Secretária Executiva do Fomento Produtivo e
Agroecologia : Irineuda Monte Lopes***

***Assessor de Controle Interno : Francisco César
Arruda Chagas***

Ouvidor : Giovanni Santos Dumont Uchoa



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

1- Introdução

O relatório quadrimestral apresentado é referente ao período de janeiro / abril de 2024, tendo como fundamentação um resumo do ocorrido no período . As principais demandas foram direcionadas aos seguintes programas : Programa Ceará Sem Fome; Garantia Safra; Elogio e Parque de Exposição. O grande número de manifestações foi com relação ao Programa Ceará Sem Fome devido ao alcance em todo o Estado do Ceará e sua demanda envolver diversos atores sociais.

2 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Demandas	Janeiro / Abril /2023	Janeiro/Abril/2024
Ouvidoria	44	107
Informação	18	35
Total	62	142



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

2.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações quadrimestral

Tipos	2024
Reclamação	68
Solicitação	09
Denúncia	28
Sugestão	00
Elogio	02
Informação	35

2.2 – Manifestações por Tipo/Assunto

Ceará Sem Fome	63
Parque de Exposição	04
Informação sobre servidor	02
Assédio Moral	04
Consulta de bens	01
Projeto São José	02



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

Trator	03
Veículo Oficial	01
Abastecimento de água	02
Agente rural	01
Hora de Plantar	02
Elogio	05
Garantia safra	12

**3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DO
PERÍODO Janeiro/Abril/2024**

A Ouvidoria Setorial da SDA, constatou um aumento significativo nas manifestações em relação ao mesmo período de 2023, esse substancial aumento se deve principalmente ao Programa Ceará Sem Fome, programa esse que envolve diversos setores da sociedade, desde instituições não governamentais até a população mais carente do nosso Estado. O Programa Ceará Sem Fome distribui para a população carente cerca de 100 mil refeições diárias, tendo ainda 24 Unidades de Gerenciamento e 1064 cozinhas sociais. O Programa Garantia Safra também apresentou aumento de solicitações, devido o período de pagamento que sempre cria um conjunto de dúvidas dos beneficiários nos diversos municípios cearenses.



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

3.3.-Resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	142 /100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0/0%

As manifestações de Ouvidoria /informação da setorial da SDA foram sanadas dentro do período estipulado pela CGE. O índice de resolubilidade ficou em 100%, isso se deve ao engajamento da Gestão Superior e as Coordenadorias que compõe o quadro da secretaria em parceria com a Ouvidoria Setorial da SDA.



**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 2024	Dias
	9,42 dias

O tempo médio de resposta da Ouvidoria Setorial da SDA ficou em 09 dias, tempo esse superior ao mesmo período de 2023, A Ouvidoria Setorial credita esse aumento as manifestações do Programa Ceará Sem Fome, que está ainda se adequando e se adaptando as demandas. Outro fator relevante foram algumas denúncias que demandaram um tempo maior para sua solução.

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

As principais medidas adotadas por esta Secretaria foram : maior rigor e agilidade na apuração das manifestações referentes ao Programa Ceará Sem Fome, com os técnicos da SDA fazendo apuração in loco, sistematização /parceria com as UG's na identificação das cozinhas. Denúncias apuradas com mais brevidade.



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

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O quadrimestre referente a Janeiro / abril de 2024 foi muito demandado, nesse período a Ouvidoria Setorial recebeu várias denúncias e reclamações. A Ouvidoria Setorial / Informação respondeu todas as demandas dentro do prazo estabelecido por lei, contando com o apoio da Gestão Superior e as Coordenadorias, trabalho realizado em parceria com todas as áreas da SDA.

Fortaleza, 10 de Maio de 2024


Cristiano Santos Damasceno
Ouvidor - SDA

OUVIDOR