



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024

QUADRIMESTRAL

Período 01/05/2024 à 31/08/2024



**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 Interna : 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 referido relatório tem como base o período de maio / agosto de 2024, sintetizando o ocorrido na Ouvidoria Setorial no quadrimestre citado. As principais demandas foram : Programa Ceará Sem Fome; Projeto São José; SECAF; Conduta inadequada de servidor e Programa Agente Rural. Com referência ao Programa Ceará sem Fome a demanda aumentou devido o acréscimo de novas cozinhas sociais, o Programa Agente Rural as demandas ocorreram por causa da inscrição do concurso de seleção.

2 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Demandas	Janeiro / Abril /2023	Janeiro/Abril/2024
Ouvidoria	43	84
Informação	35	22
Total	78	106



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

2.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações
quadrimestral

Tipos	2024
Reclamação	44
Solicitação	12
Denúncia	27
Sugestão	01
Elogio	00
Informação	22

2.2 – Manifestações por Tipo/Assunto

Ceará Sem Fome	45
Programa Garantia Safra	02
Conduta inadequada	04
SECAF	04
Projeto São José	09



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

Trator	02
Agente Rural	06
Hora de Plantar	02
Informação sobre servidor	02
Diversos	08
Informações	22

**3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DO
PERÍODO Maio/Agosto/2024**

Essa Ouvidoria Setorial avalia as manifestações nesse período do quadrimestre como normais e dentro do padrão apresentado desde o começo do ano de 2024. O Programa Ceará sem Fome teve um aditivo no edital onde foram acrescentadas 265 cozinhas sociais e consequentemente 26.500 quentinhas. O Programa de seleção para Agente Rural apresentou inconsistências no edital, causando assim algumas manifestações. O Projeto São José também apresentou algumas demandas devido adequações no período. As outras manifestações decorreram de forma normal para o período.



**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	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00%

A Ouvidoria setorial da SDA, atingiu os 100% do índice de resolubilidade, onde todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil conforme previsto em lei. Com relação as manifestações respondidas de forma parcial, sem exceção foram concluídas dentro do prazo estabelecido sendo respondidas após sua conclusão, porém dentro do prazo.



**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
	05 dias

O tempo médio de resposta da Ouvidoria Setorial da SDA na resolução das manifestações ficou em 05 dias, prazo esse relativamente satisfatório, principalmente se tratando da complexidade de algumas manifestações. A Maioria das manifestações foram respondidas quase que simultaneamente.

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

Dentre as principais medidas adotadas por esta Ouvidoria Setorial em consonância com a Gestão Superior, ficou por conta da solicitação para que a Coordenadoria do Programa Ceará Sem Fome agilizasse e apurasse com mais rigor as manifestações / denúncias. A comissão organizadora para o edital de seleção dos Agentes Rurais conseguiu em tempo hábil solucionar os



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

problemas surgidos na inscrição dos candidatos. A entrega das sementes pelo Programa Hora de Plantar ocorreram sem maiores problemas, cumprindo o cronograma pré estabelecido. As manifestações oriundas do Projeto São José foram esclarecidas conforme solicitação e orientação da Ouvidoria Setorial. Todas as denúncias foram apuradas no rigor exigido pela Gestão Superior / Ouvidoria.

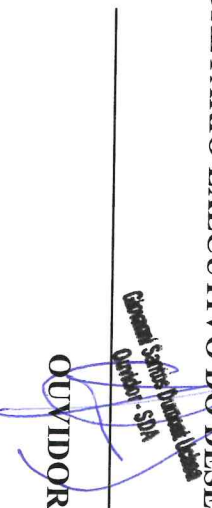
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segundo quadrimestre de 2024 foi bastante intenso, com uma significativa quantidade de manifestações. A Ouvidoria Setorial da SDA concluiu todas as manifestações com um índice de resolubilidade de 100%, em um total de 106 manifestações e um tempo médio de resposta em 05 dias. A Ouvidoria Setorial da SDA contou com a parceria atuante das coordenadorias e da Gestão Superior para a resolução das demandas.

Fortaleza, 30 de setembro de 2024


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

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO


Coordenador Setorial
Ouyidor - SDA
OUIDOR