



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

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024**

## **QUADRIMESTRAL**

**Período 01/09/2024 à 31/12/2024**



**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***

**COLABORADORES: Núbia Gernanda Lima Do Carmo  
Rayanne Santos Costa**



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

**1- Introdução**

**O relatório quadrimestral apresentado é referente ao período de setembro/dezembro de 2024, tendo seu conteúdo uma síntese do ocorrido nesse espaço de tempo. Com um aumento significativo nas demandas de Ouvidoria, com predominância nas manifestações sobre o Programa Ceará Sem Fome, programa esse que envolve todo o Estado do Ceará. O Programa Agente Rural também gerou várias demandas, devido o concurso e chamada dos aprovados. As demandas de Ouvidoria estão tendo um crescimento acentuado, acredita-se que seja por uma maior conscientização da população com relação aos seus direitos e a realidade de maior acesso à informação.**



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

**2 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

<b>Demandas</b>	<b>Setembro /Dezembro /2023</b>	<b>Setembro/Dezembro/ 2024</b>
<b>Ouvidoria</b>	<b>75</b>	<b>122</b>
<b>Informação</b>	<b>44</b>	<b>57</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>179</b>

**2.1. – Manifestações por Tipo de Manifestação**

Nesse quadrimestre 2024 o aumento com relação ao mesmo período de 2023 foi de 50,42%, bastante expressivo.

**Tabela: Tipologia de Manifestações quadrimestral**

<b>Tipos</b>	<b>2024</b>
<b>Reclamação</b>	<b>53</b>
<b>Solicitação</b>	<b>28</b>
<b>Denúncia</b>	<b>32</b>
<b>Sugestão</b>	<b>05</b>



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

<b>Elogio</b>	<b>04</b>
<b>Informação</b>	<b>57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>

**Com a predominância das reclamações que é considerado normal, pois, é sempre a maior demandada.**

**2.2 – Manifestações por Tipo/Assunto**

<b>Ceará Sem Fome</b>	<b>65</b>
<b>Programa Garantia Safra</b>	<b>04</b>
<b>Conduta inadequada</b>	<b>04</b>
<b>Elogio</b>	<b>04</b>
<b>Projeto São José</b>	<b>04</b>
<b>Trator</b>	<b>02</b>
<b>Agente Rural</b>	<b>15</b>
<b>Hora de Plantar</b>	<b>05</b>
<b>Informação sobre servidor</b>	<b>03</b>



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

<b>Diversos</b>	<b>16</b>
<b>Informações</b>	<b>57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>

**O Programa Ceará Sem Fome foi quem apresentou a maior demanda, devido seu publico alvo ser em todo o Estado do Ceará e englobar vários atores da sociedade. Como no ano de 2024, foi realizado o concurso e a chamada dos aprovados para Agente Rural ocasionou várias demandas pontuais. As demais demandas ocorreram normalmente.**

**3- AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DO  
PERÍODO Setembro/Dezembro/2024**

**A avaliação da Ouvidoria Setorial é que está ocorrendo uma crescente demanda após cada período nas manifestações, demandas estas oriundas dos programas executados pela SDA que estão cada vez mais abrangentes e receptivos pelo nosso principal público, o agricultor familiar. O (a) cidadão (ã) do nosso Estado está cada dia mais informado sobre seus direitos e deveres, como também das oportunidades que os programas da SDA podem trazer para o homem e a mulher do campo.**



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

**3.3.-Resolubilidade**

**Tabela: Índice de Resolubilidade no quadrimestre**

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

**O índice de resolubilidade ficou em 100%. A Ouvidoria setorial da SDA contou com o apoio dos Coordenadores e da Gestão Superior para novamente conseguir o índice máximo.**



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

**3.4.- Tempo Médio de Resposta no quadrimestre**

**Tabela: Tempo Médio de Resposta no quadrimestre**

<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	<b>Dias</b>
	<b>5,31</b>

**O tempo médio de resposta ficou em 5,31 dias, índice considerado muito bom devido a complexidade e diversidade das manifestações.**

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

**No ano de 2025, sairá um novo edital para o Programa Ceará Sem Fome, tentando corrigir possíveis falhas no programa. O Programa Hora de Plantar será executado logo no início do ano. E os demais programas estão passando por reajustes para o ano de 2025.**



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

**6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**O terceiro quadrimestre de 2024 foi o período com mais manifestações da Ouvidoria Setorial da SDA, porém com a cooperação dos Coordenadores e da Gestão superior se conseguiu um índice de 100% no índice de resolubilidade e um tempo médio de 5,3 dias para resolução das manifestações. A Ouvidoria Setorial da SDA agradece o empenho de todos (as) colaboradores (as) da SDA.**

**Fortaleza, 16 de Janeiro de 2025**

**Marcos Jacinto de Sousa**  
Secretário Executivo do Desenvolvimento

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO**

**Giovanni Santos Dumont Uchôa**  
Ouvidor - SDA

**OUVIDOR**