

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

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 DO FOMENTO PRODUTIVO E AGROECOLOGIA:
IRINEUDA MONTE LOPES**

**ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO:
FRANCISCO CÉSAR ARRUDA CHAGAS**

**OUVIDOR:
GIOVANNI SANTOS DUMONT UCHOA**

**EQUIPE OUVIDORIA:
NÚBIA GERNANDA LIMA DO CARMO
RAYANNE SANTOS COSTA**

2 - INTRODUÇÃO

A apresentação do presente relatório de Ouvidoria Setorial do ano de 2024, tem como finalidade relatar minuciosamente as manifestações ocorridas no ano. No referido ano foi lançado um novo edital do Programa Ceará Sem Fome, acrescentando a quantidade de cozinhas e conseqüentemente o número de cidadãos atendidos no programa. O Programa Hora de Plantar distribuiu as sementes dentro do prazo estabelecido no cronograma. Foi criado o Projeto Sertão Vivo, que terá execução no ano de 2025, como também a UGP- Paulo Freire que provavelmente iniciará no meio do ano de 2025.

A Ouvidoria Setorial da SDA tem como fundamentação a lei nº 13.460/2017 e regulamentada no Decreto nº 33485/2020 com instrução normativa nº 52/2020 e nº 97/2020. Esta Ouvidoria Setorial atuou em parceria com o Controle Interno da secretaria, obtendo resultados bastante satisfatórios.

No ano de 2024, ocorreu um aumento significativo de 90,85% no total de manifestações (313) com relação ao mesmo período do ano de 2023 (164), o índice de satisfação foi de 74%, portanto superior a meta estabelecida pela CGE, o índice de resolubilidade foi de 100% significando que a Ouvidoria Setorial respondeu todas as demandas dentro do prazo, o tempo de resposta ficou em 7,32 dias. Outros fatos relevantes foram: um aumento de 200% nas denúncias e 157% nas reclamações.

O Programa Ceará Sem Fome foi o mais demandado da secretaria tanto nas denúncias como em reclamação, no ano de 2024 foi lançado um novo edital, onde foram acrescentadas mais cozinhas no programa, por ser um programa recente todo ano está passando por aprimorações, visando minimizar os problemas recorrentes.

O Programa Hora de Plantar distribuiu as sementes conforme o estabelecido no cronograma, com pequenas correções.

No Programa Garantia Safra houve algumas dúvidas devido o Governo Federal retardar na divulgação do calendário dos municípios aptos para o pagamento do seguro.

Com relação ao Programa Agente Rural, no referido ano ocorreu o concurso para os agentes e conseqüentemente a chamada dos aprovados, nesse período aconteceram algumas dúvidas por parte dos candidatos e posteriormente sanadas pela Coordenação da SDA.

A SDA firmou contratos para a implantação dos Programas Paulo Freire e Sertão Vivo, que serão desenvolvidos no ano de 2025.

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 SDA 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 (SDA).

MISSÃO

A SDA como referência na Consolidação de políticas estruturantes de desenvolvimento sustentável e solidário, com foco na agricultura familiar agroecológica e na perspectiva do Bem Viver

VISÃO

Promover o desenvolvimento sustentável e solidário dos sujeitos sociais da agricultura familiar, nos territórios do Ceará, por meio de políticas estruturantes de democratização do acesso à terra e à água, proteção da biodiversidade, transição agroecológica e resiliência climática, construindo o Bem Viver

VALORES QUE MOTIVAM E IMPULSIONAM A SDA

Ética, Valorização da vida, Respeito à Biodiversidade, Defesa dos Direitos da Natureza, Diversidade, Democracia, Cidadania ativa

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

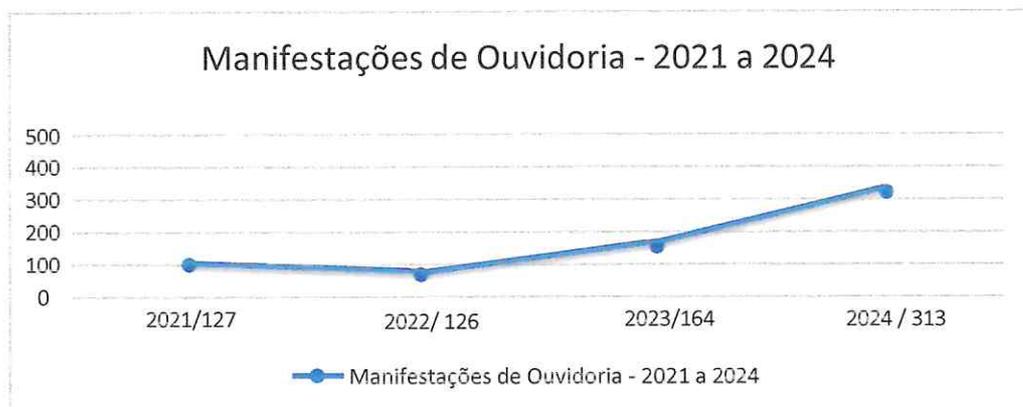
A Ouvidoria Setorial da SDA só recebeu uma única recomendação e orientação emitida pela CGE gestão 2023, que se refere que a Ouvidoria tem que estabelecer uma rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa. A Ouvidoria Setorial monitorou durante todo o ano de 2024, o índice de satisfação, monitorando as respostas e dando mais fluidez e agilidade nos prazos estabelecidos. No ano de 2024 esta Ouvidoria alcançou 74% no índice de satisfação, acima dos 64% exigidos pela CGE.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Números

4.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



O ano de 2024 apresentou uma demanda superior ao mesmo período do ano anterior em 90,85% tendo um aumento bastante significativo, obtendo-se quase o dobro de manifestações do ano anterior. Os anos de 2021 e 2022 foram praticamente iguais, credita-se esse aumento diretamente ao Programa Ceará Sem Fome

Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



Com relação ao balanço mensal de manifestações, a grande demanda ficou no mês de abril, devido ao incremento de alguns programas e ampliação de outros tais como: Programa Ceará Sem Fome, Agente Rural e Garantia Safra. Nota-se também uma demanda crescente a partir do segundo semestre.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	44	174	295,45%
Internet	95	125	31,57%
Presencial	00	00	0,00%
CearáApp	03	00	-100,00%
Telefone Fixo	13	00	-100,00%
E-mail	06	12	100,00%
Caixa de Sugestões	00	00	0,00%
Facebook	00	00	0,00%
Reclame Aqui	00	00	0,00%
Instagram	01	00	-100,00%
Twitter	00	00	0,00%

Carta	00	00	0,00%
Atendimento Virtual	00	00	0,00%
Whatsapp	01	00	-100,00%
Outros	01	02	100,00%
Total	164	313	90,85%

Ao observar o quadro por meio de entrada, nota-se nitidamente que os meios de entrada mais utilizados ficaram concentrados no telefone 155, internet e E-mail. O telefone 155 teve um aumento superlativo com relação ao ano anterior (295,45 %), sintetizando uma divulgação mais expressiva do conhecimento da população no Ceará transparente. A internet também foi bastante demandada. Isso significa que a população está cada dia mais atenta aos seus direitos e nos meios de obterem informações.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	64	165	157,81%
Solicitação	57	49	-14,03%
Denúncia	29	87	200,00%
Sugestão	10	06	-40,00%
Elogio	04	06	50,00%
Total	164	313	90,85%

No ano de 2024, as reclamações apresentaram a maior variação em termos quantitativos, com uma variação chegando acima de 157%. Porém em termos de percentuais as denúncias atingiram o maior índice chegando à 200%, credita-se esse aumento nas demandas do Programa Ceará Sem Fome e o Edital do Agente Rural.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Programa Ceará	94

	Sem Fome	
	-Programa Agente Rural	15
	Programa Garantia Safra	13
	-Projeto São José IV	09
Solicitação	-Programa Ceará Sem Fome	18
	-Programa Agente Rural	06
	-Agricultura Familiar	02
Denúncia	-Programa Ceará Sem Fome	61
	-Conduta inadequada de servidor	05
	-Assédio moral	04
Sugestão	-Avaliação dos serviços públicos	01
	-Agricultura familiar	01
	-Acordo de cooperação	01
Elogio	-Elogio ao servidor público	03
	-Elogio ao Governador	01
	-Elogio aos serviços prestados	01

O Programa Ceará Sem Fome é predominante nas reclamações, denúncias e solicitações. Isso se deve porque o programa é bastante abrangente e atinge tanto a cidade como o campo e seu público é bastante diversificado atingindo vários setores da sociedade. O Programa Garantia safra também foi bastante demandado, todo ano no período os (as) agricultores ficam na expectativa de receber o seguro. O Programa Agente Rural teve grandes demandas, principalmente porque o ano de 2024 ocorreu o concurso e a chamada dos classificados gerando dúvidas nos participantes do concurso.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
-Programa Ceará	-Fiscalização das	80

Sem Fome	cozinhas	40
	-Atendimento inadequado da equipe da cozinha	
	-Gestão das Unidades de Gerenciamentos UGs	21
-Programa Agente Rural	-Pagamento	10
	-Concurso público	02
	-Convocação dos aprovados	01
-Programa Garantia Safra	-Demora no pagamento	06
	-Irregularidades no pagamento	05
	-Orientações e procedimentos	05
-Trator	-Implementos	02
		05
	-Vendas	
-Parque de exposição	-Manutenção	04
	-Feira	02

Nos assuntos e sub-assuntos a predominância do Programa Ceará Sem Fome, ficou por conta das demandas em relação aos procedimentos adotados pelas cozinhas sociais, seja sobre atendimento ou pela fiscalização da listagem dos aptos para receber as refeições. Outra demanda constante ficou por conta dos procedimentos adotados pelas Unidades de Gerenciamento (UGs), que são as Coordenadoras das cozinhas sociais. O sub-assunto mais demandado do Programa Agente Rural foi sobre o pagamento dos Agentes tanto recém contratados como os demais, por um problema que aconteceu e que foi devidamente sanado pela Gestão Superior. No Programa Garantia safra os sub-assuntos mais demandados ficaram pela perspectiva do recebimento do referido seguro, cujo calendário é definido pelo Governo Federal, através do MDA.

4.1 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços

Programas	Total
Programa Garantia Safra	11
Agricultura familiar	01
Programa Hora de Plantar	02
Crédito fundiário	01
Apicultura	01
Cisternas de placa	01
Abastecimento de água	03
ATER	01
Não se aplica	292
Total	313

No tipo de serviços o Programa Garantia Safra foi o segundo mais demandado. É um programa que no começo do ano é bastante requisitado até o MDA informar quais municípios serão contemplados. O Não Se Aplica corresponde a todo tipo de serviços do Programa Ceará Sem Fome que está sendo o mais demandado da SDA e as outras demandas da secretaria.

4.2 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Desenvolvimento sustentável da agricultura familiar	46
Gestão e promoção da segurança alimentar e nutricional e combate à fome	179
Infraestrutura e logística	06
Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural	04
Desenvolvimento territorial rural sustentável da agricultura familiar	01
Gestão administrativa do Ceará	77
TOTAL	313

Nos programas orçamentários a predominância é da gestão e promoção da segurança alimentar e nutricional e combate à fome, pois é o programa orçamentário que comporta o Programa Ceará Sem Fome em todas as suas nuances. O segundo mais demandado foi gestão administrativa do Ceará que comporta todas as manifestações oriundas da COAFI e suas Células. Em terceiro ficou o desenvolvimento sustentável da agricultura familiar onde ficam diversas Coordenadorias finalísticas da SDA.

4.3 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
SEC- Secretário	23
SEDEA- Secretário Executiva do Desenvolvimento Agrário	01
SEXEC- Secretário Executivo do Planejamento e Gestão Interna	01
ASCOI- Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	16
CODAF- Coordenadoria de Desenvolvimento da Agricultura Familiar	05
CODEPE – Coordenadoria do Desenvolvimento das Cadeias Produtivas da Pecuária	03
CODECE- Coordenadoria de Desenvolvimento Territorial e Combate à Pobreza	183
COAGUA- Coordenadoria de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	03
COCRED- Coordenadoria de Crédito Rural	16
COAFI- Coordenadoria Administrativo-Financeira	45
UGPPSJ- Unidade de Gerenciamento de Projetos São José IV	16
ASCOM- Assessoria de Comunicação	01

A Unidade interna com mais demandas foi a (Coordenadoria de Desenvolvimento Territorial, Cooperativismo, Comercialização e Economia Solidária (CODECE), sendo esta a responsável pelas demandas do Programa Ceará Sem Fome. A Segunda mais demandada foi a Coordenadoria Administrativo Financeiro (COAFI) pois envolve todo o sistema de gerenciamento interno da SDA. O Gabinete do Secretário ficou principalmente com as demandas de denúncia mais graves tais como: assédio moral, assédio sexual, trator. A Coordenadoria de Crédito Rural com as demandas do Garantia Safra.

4.4 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
Acarape	00	03
Acaraú	00	04
Acopiara	02	00
Antonina do Norte	00	01
Apuiarés	01	00
Aquiraz	01	01
Aracati	02	05
Arneiroz	00	01
Assaré	01	00
Barbalha	01	02
Barreira	00	01
Beberibe	00	05
Boa Viagem	00	01
Boituva	00	01
Camocim	00	01
Canindé	00	08
Caridade	00	01
Cariré	00	01
Caririaçu	01	00
Cariús	00	01
Cascavel	00	01
Catunda	01	04
Caucaia	04	04
Cedro	00	01
Chaval	01	00
Chorozinho	01	00
Coreaú	00	03
Crateus	00	04
Crato	01	02
Diadema	01	00
Eusébio	01	00

Farias Brito	00	01
Forquilha	00	01
Fortaleza	62	148
Guaraciaba do Norte	00	02
Ibaretama	00	01
Ibiapina	01	00
Ibicuitinga	00	01
Iguatu	02	02
Independência	00	01
Ipaporanga	00	01
Iracema	01	00
Irauçuba	00	01
Itaiçaba	00	02
Itaitinga	00	01
Itapipoca	01	02
Itapiúna	01	00
Itatira	00	01
Jaguaretama	00	02
Jardim	01	00
Jati	00	01
Jijoca de Jericoacoara	00	01
Juazeiro do Norte	04	04
Jucás	01	01
Limoeiro do Norte	03	07
Maracanaú	09	09
Maranguape	01	01
Massapê	01	01
Mauriti	01	01
Milhã	01	01
Morada Nova	04	02
Não se aplica	34	12
Nova Olinda	01	01
Pacatuba	00	01
Pacoti	00	01
Paracuru	00	01
Parambu	00	04
Paramoti	01	00
Penaforte	01	00
Pentecoste	00	01
Pindoretama	00	02
Poranga	01	00
Porteiras	00	01
Quixadá	00	01
Quixelô	01	03
Quixeramobim	03	00
Quixeré	00	01

Reriutaba	00	01
Russas	01	02
Santana do Acaraú	00	01
Santana do Cariri	00	01
Santa Quitéria	01	00
São João do Jaguaribe	00	01
São Paulo	01	00
Senador Sá	00	01
Sobral	01	04
Tarrafas	01	00
Tauá	02	02
Tejuçuoca	02	01
Tianguá	00	02
Tururu	00	04
Ubajara	00	01
Umirim	00	05
Uruburetama	01	01
Uruoca	00	01
Viçosa do Ceará	00	03
TOTAL	164	313

Os municípios mais demandados foram Fortaleza, Maracanaú e Canindé, porém em 2024 foi o ano onde se atingiu o maior número de manifestações por municípios do Estado. Em 2024 o município de Fortaleza teve aumento de manifestações superior a 100% em relação a 2023. O não se aplica obteve um decréscimo de quase 200%, significando uma maior identificação por município.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
----------	-------------------------------------	-------------------------------------

Manifestações Finalizadas no Prazo	162	313
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	02	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	164	313

A Ouvidoria Setorial da SDA no ano de 2024, obteve um índice 90,85% de aumento nas manifestações com relação ao ano de 2023, o que significa uma interação substancial do nosso público com relação aos seus direitos e aos programas ofertados por esta Secretaria.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	98,78%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1,22%	0%

A Ouvidoria Setorial da SDA atingiu o índice máximo de resolubilidade, ou seja, 100% de resolubilidade, respondendo todas as manifestações no período estabelecido pela lei. A Ouvidoria agradece o empenho de todos os Coordenadores e os Gestores Superiores, que se empenharam para a Ouvidoria atingir o índice máximo.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria Setorial da SDA tem como meta repetir o mesmo índice do ano de 2024, assim irá trabalhar e tentar aprimorar ainda mais melhorias visando alcançar o índice máximo.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	5,82 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	7,32 dias

O tempo médio de resposta ficou acima do ano anterior, credita-se a esse prazo mais dilatado ao aumento de quase 100% das demandas e a complexidade das mesmas.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,09
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,09
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,43
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,74
Média	4,08
Índice de Satisfação:	74%

A Ouvidoria Setorial da SDA no ano de 2024 ficou com 74% no índice de satisfação, portanto ficou acima da média exigida pela CGE que é

de 67%. Índice esse considerado bastante satisfatório devido ao esforço da Ouvidoria Setorial juntamente com os Coordenadores e Gestão Superior.

5.2.2- Ações para melhoria do índice de satisfação

A grande ação dessa secretaria para melhorar e atingir o índice de satisfação, foi a participação dos Secretários Executivos convocando reuniões com os Coordenadores e chefes, dando ênfase a importância das respostas objetivas e o cumprimento dos prazos de resposta de Ouvidoria. As reuniões foram uma solicitação da Ouvidoria Setorial prontamente atendidas pela Gestão Superior.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2023	28
Total de pesquisas respondidas em 2024	23

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: 3,48

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,00
Expectativa	14,94%

O índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria Setorial da SDA ficou positivo em 14,94%, atingindo quase 75% de satisfação. Índice considerado muito bom, visto que no ano anterior ficou negativo.

6.1 - Motivos das Manifestações

Os principais motivos das manifestações concentram-se no Programa Ceará Sem Fome, pois abrange todo o Estado do Ceará envolvendo as camadas mais carentes da sociedade, no ano de 2025 foi realizado um novo edital do programa, tentando solucionar alguns dos problemas mais corriqueiros. O Programa Agente Rural com a realização do concurso e a chamada dos aprovados contribuiu com os motivos das manifestações. O Programa Hora de plantar demandou alguns motivos de manifestações, principalmente pela espera do agricultor pelas sementes.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Em uma análise mais aprofundada nota-se que os pontos recorrentes são sempre os mesmos, ou seja, reclamação dos usuários no Programa Ceará Sem Fome: por maus tratos das cozinhas, composição das quinzenas e nas coordenações das Unidades de Gerenciamento das Cozinhas (UGs). Esses problemas são muito difíceis de serem solucionados por completo, pois o público é muito diversificado e tem uma gama de situações inusitadas que só com o amadurecimento e o tempo podem ser erradicadas. No Programa Hora de Plantar as manifestações ficam principalmente por conta dos agricultores (as) que ficam com receio da entrega das sementes atrasarem, porém, a SDA está sempre atenta e mantendo o calendário de entrega das sementes pontualmente.

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

Num processo de adequação será lançado em 2025, um novo edital com medidas que visam superar os problemas ocorridos no ano de 2024. O comitê da Tratornet está sendo revitalizado para coibir distorções com relação ao manejo e situação contratual dos tratores. A entrega das sementes já está toda estruturada para ser distribuída para os agricultores (as) familiares. No ano de 2025 o processo dos Agentes Rurais está todo regularizado, tanto com os salários como locação dos agentes. No Garantia Safra a SDA está só aguardando um posicionamento do Governo Federal. No ano de 2025 será implantado o ponto eletrônico para todos os funcionários.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I - Benefício financeiro:

Esta Ouvidoria Setorial considera benefício financeiro toda intervenção realizada visando fiscalizar principalmente as cozinhas e as Unidades de Gerenciamento sobre os problemas identificados nas demandas.

II Benefício não-financeiro:

Dentre os benefícios não-financeiro conquistados por esta Ouvidoria setorial, a atuação rápida e fiscalizadora da Ouvidoria nas denúncias envolvendo o Programa Ceará Sem Fome sobre a quantidade e qualidade das refeições distribuídas para os consumidores cadastrados, como também o comprometimento e atualização das cozinhas no cadastro dos beneficiários do programa. Outra atuação da Ouvidoria foi com relação ao concurso para Agente Rural, informando e orientando os candidatos tanto para a realização das provas como também para apresentação dos documentos dos aprovados.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	30/12/2024	3h/a
A Nova Lei de Licitações e contratos Administrativos	CRA	13/08/2024 a 14/08/2024	
Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir	CGE	13/01/2019	120h/a

Implementação do Programa de Integridade	EGP	02/09/ a 06/09/2024	
Contexto Externo (Visão Diagnóstica)	EGP	26/04/2024	8h/a
Seminário-Aporte Externo e Construção da Visão Diagnóstica da SDA	EGP	24/04 a 25/04/2024	16h/a
Seminário Modernização da Gestão Pública da SDA	EGP	11//03 a 12/03/2024	16h/a
Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	I, II, III, IV e V	_____

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA sugeriu a Coordenação do Programa Ceará Sem Fome uma fiscalização mais rigorosa nas Unidades de Gerenciamento e também nas cozinhas com uma fiscalização independente por parte da Coordenação do programa, surgindo consideráveis resultados positivos, como exclusão de algumas cozinhas sociais. Todas as manifestações de Ouvidoria são encaminhadas para o Coordenador e para o Secretário Executivo responsável por e-mail. Foi elaborado um relatório interno anual por esta Ouvidoria Setorial diagnosticando as demandas por coordenadorias, o referido relatório será no ano de 2025 elaborado bimestralmente, independentemente do relatório quadrimestral que esta Ouvidoria já elabora.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O vertente relatório, lavra da Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará, alusivo ao ano de 2024, veio à lume ante disposição inserta no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26.06.2017 e sob observância dos preceitos veiculados no art. 15 desse diploma legal.

Os dados compilados no documento em foco demonstram, de forma inequívoca, o cumprimento dos objetivos legais e regulamentares da Ouvidoria desta Secretaria, máxime no tocante à participação da sociedade nos desígnios da administração pública do Estado do Ceará, a transparência e efetividade do serviço público e a defesa dos direitos constitucionais do cidadão.

Assoma-se a importância da Ouvidoria nossa frente os diversos programas e projetos desenvolvidos por esta Secretária e destinados aos integrantes da agricultura familiar, cujo labor diuturno é assolado pelas adversidades climáticas do sertão cearense e necessitam do pronto apoio da estrutura governamental, eis que encontram no sistema de ouvidorias a parceria para expor pedidos, comentários, sugestões.

Nesse sentido, de registrar o assunto de maior tráfego na Ouvidoria, consoante exposto no seio do relatório: o Programa Ceará sem Fome, que lida com pessoas em situação de vulnerabilidade social e mira elidir a fome e ampará-los na caminhada de superação da extrema pobreza.

Conforme esboçado na estatística do relatório recitado, a Ouvidoria amparou, durante todo o ano transacto, as aspirações dos beneficiários do Programa Ceará sem Fome e contribuiu para o aperfeiçoamento, transparência e divulgação das atividades inerentes a essa plataforma.

Registra-se, ainda, a importância da Ouvidoria na consolidação do Programa Garantia Safra, Programa Hora de Plantar, Projetos de Abastecimento d'Água, Programa a Agente Rural, Projeto São José e tantos outros destinados à agricultura familiar.

Ante todo o exposto, ressei que a Ouvidoria desta Secretaria desempenhou seu papel com esmero e à luz das normas que regem sua instituição e controle, contribuindo para o alcance dos objetivos da administração pública.

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No ano de 2024, esta Ouvidoria Setorial analisa que com o aumento de quase 100% nas manifestações de Ouvidoria com relação ao ano anterior, houve uma dedicação total da Ouvidoria e que contou com o total apoio da Gestão Superior e dos Coordenadores para se atingir o máximo de 100% no índice de resolubilidade e um índice de 74% em satisfação. Esses índices são considerados pela Ouvidoria Setorial como bastante satisfatórios. A SDA contou com diversos problemas na execução do Programa Ceará Sem Fome, e espera-se que com o edital lançado em 2025, a maioria desses problemas sejam superados. Outro problema que terá sido superado é com relação a distribuição das sementes, pois o calendário de 2025 já está sendo implantado. Com relação aos Agentes Rurais deveremos ter uma redução significativa nas demandas por causa dos ajustes feitos no último concurso.

Fortaleza, 10 de janeiro de 2025

Elisavand Santos Damasceno Uchôa
Ouvidor - SDA

OUVIDOR SETORIAL



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

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