



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - 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:
Mariano Neto

Ouvidor:
Giovanni Santos Dumont Uchoa

Equipe de Ouvidoria
Núbia Gernanda Lima Do Carmo

2 - INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de 2025 da Ouvidoria Setorial da Secretaria do Desenvolvimento Agrário (SDA) será uma síntese do que ocorreu durante esse período, descrevendo em números e comentários todas as manifestações ocorridas no ano. A Ouvidoria Setorial da SDA fundamenta-se na Lei nº 13.460/2017 e é regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, com as Instruções Normativas nº 52/2020 e nº 97/2020.

O número de manifestações no ano de 2025 (331) foi superior em 6% com relação ao mesmo período de 2024 (313). Já o índice de satisfação ficou em 91%, considerado excelente e superando muito o estabelecido pela Controladoria Geral do Estado (CGE), que é de 67%. O índice de resolubilidade ficou novamente em 100%, com todas as manifestações finalizadas dentro do prazo estabelecido por lei. O tempo de resposta foi de 7,07 dias, portanto, um pouco abaixo em relação ao ano anterior. Um fato que chamou a atenção foi a quantidade de manifestações no mês de junho, devido às demandas sobre o Programa Agente Rural.

O Programa Ceará Sem Fome foi o que mais gerou manifestações. No ano de 2025, foi aberto um novo edital, aumentando o número de cozinhas e abrangendo uma quantidade maior da população carente. O Programa Agente Rural teve bastantes demandas pontuais, principalmente com relação ao pagamento dos agentes e sobre o concurso.

Outros programas que merecem destaque foram: o Programa Hora de Plantar, o Programa Garantia Safra e os programas de cisternas de placas e tratores. No ano de 2025, os Programas Sertão Vivo e Paulo Freire II foram oficialmente implementados. Nota-se nitidamente a importância que a Ouvidoria Setorial da SDA está adquirindo ano após ano, com a crescente demanda nas manifestações e atuação em diversos setores da SDA. A estrutura física da Ouvidoria conta com uma sala reservada para o Ouvidor e todo apoio material para seu funcionamento. A Ouvidoria tem total colaboração dos prestadores de serviço, coordenadores e da Gestão Superior.

Institucional

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 Secretaria do Desenvolvimento Agrário 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 1.827, designada por Secretaria de Estado dos Negócios da Agricultura e Obras Públicas. Hoje, denomina-se Secretaria do Desenvolvimento Agrário.

**Missão**

Promover o desenvolvimento rural sustentável do Estado do Ceará, com ênfase nos agricultores e agricultoras familiares, com participação, inclusão e justiça social.

Visão

Ser reconhecida como instituição responsável pelo alcance do desenvolvimento sustentável da agricultura familiar.

Valores

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

Legislação Sistema Estadual de Ouvidoria:

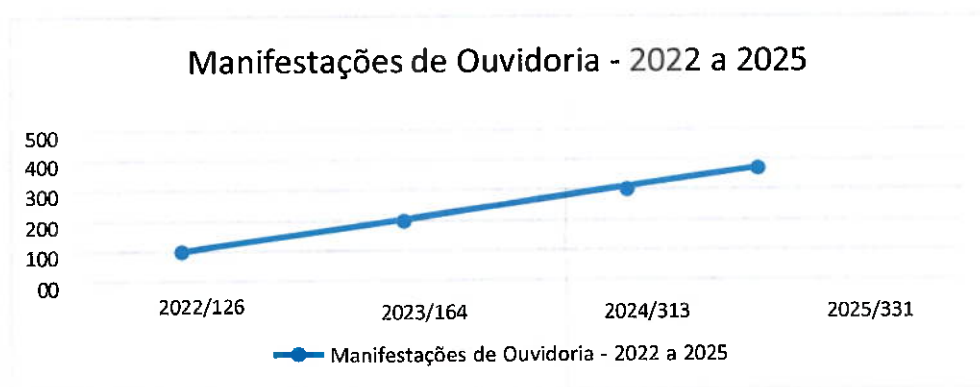
- **Lei Nacional nº 13.460/2017** (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)
- **Decreto nº 33.485/2020** (Regulamentação do Sistema de Ouvidoria)
- **Decreto nº 36.492/2025** (Proteção ao denunciante)
- **Instrução Normativa nº 01/2020** (Operacionalização da regulamentação)
- **Instrução Normativa nº 02/2023** (Tratamento de Denúncias)
- **Instrução Normativa nº 01/2025** (Código de Ética do Ouvidor)
- **Portaria nº 07/2025** (Avaliação de Desempenho)

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Dados

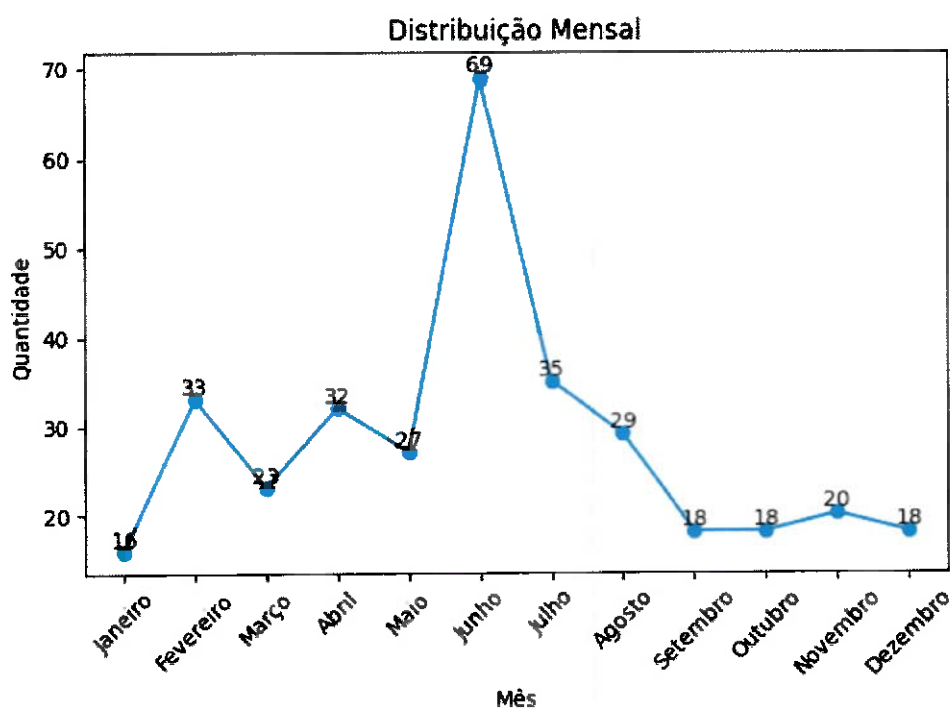
3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



O ano de 2025 foi o ano com o maior número de manifestações da SDA, superando o ano anterior (331 contra 313), com um acréscimo de 5,75% sobre 2024. Esses dois últimos anos bateram a marca de mais de 300 manifestações, superando em aproximadamente 100% o biênio anterior. Deve-se esse aumento à entrada do Programa Ceará Sem Fome. Desde que o referido programa foi implantado na Secretaria, o número de manifestações duplicou.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



O quantitativo de manifestações mensais teve no mês de junho o seu maior pico, devido em grande parte ao Programa Agente Rural (pagamento/concurso). A questão foi solucionada com agilidade pela Gestão Superior. Os meses de fevereiro, abril e julho também tiveram bastante demanda, principalmente sobre o Programa Ceará Sem Fome, com a implantação do novo edital e a incrementação de mais cozinhas solidárias.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	174	23	-86,78%
Internet	125	194	55,2%
Presencial	00	00	0,00%
CearáApp	00	00	0,00%
Telefone Fixo	00	23	2300%
E-mail	12	48	300,00%
Caixa de Sugestões	00	00	0,00%
Facebook	00	00	0,00%
Reclame Aqui	00	00	0,00%
Instagram	00	00	0,00%
Cidadão on-line	00	00	0,00%
Twitter	00	00	0,00%
Carta	00	00	0,00%
Atendimento Virtual	00	00	0,00%
Whatsapp	00	66	6600%
Outros	02	00	-100,00%
Total	313	331	5,75%

No quadro acima descrito sobre os meios de entrada das manifestações, observa-se uma variação muito grande com relação ao mesmo período do ano anterior. Com relação ao telefone 155, que em 2024 foi o mais demandado, neste ano apresentou uma quantidade pouco expressiva. Nota-se que o manifestante optou pelo WhatsApp, que no ano anterior não teve demanda. O e-mail e o telefone fixo também tiveram um aumento grande nas demandas em 2025.

A internet novamente foi o meio mais demandado e, em 2025, teve um aumento de 55% com relação ao ano anterior. Nota-se nitidamente que os meios informatizados são os mais demandados.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	165	168	1,81%
Solicitação	49	95	93,87%
Denúncia	87	56	-35,62%
Sugestão	06	07	16,66%
Elogio	06	05	-16,66%
Total	313	331	5,75%

No quadro por tipo de manifestação, a reclamação se sobressai sobre as demais, porém se manteve no mesmo patamar com relação ao ano anterior. Já as solicitações apresentaram um aumento significativo em 2025. Com relação às denúncias, tivemos uma diminuição satisfatória. Os itens sugestão e elogio ficaram no mesmo patamar. Credita-se a diminuição das denúncias ao ajuste do edital do Programa Ceará Sem Fome.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	-Programa Ceará Sem Fome	137
	-Abastecimento de Água	04
	-Cisternas	03
	-Trator	02
	(...)	10
Solicitação	-Programa Agente rural	30
	-Programa Ceará Sem Fome	18
	-Programa Garantia Safra	06
	-Abastecimento de água	04
Denúncia	-Programa Ceará Sem Fome	34
	-Abastecimento de água	04
	-Assédio moral	03
	-Trator	03
Sugestão	-Programa Ceará Sem Fome	04
	-Programa Garantia Safra	01
	-Concurso público	01
Elogio	-Programa Ceará Sem Fome	04
	-Serviço prestado pelo órgão	01

O Programa Ceará Sem Fome tem predominância sobre os outros programas praticamente em todos os tipos de manifestação, por ser um programa muito abrangente e ter um público bastante específico, enquadrando diversos setores da administração pública. O Programa Ceará Sem Fome, no ano de 2025, teve um aumento de 1.200 para 1.500 cozinhas solidárias no edital de 2025.

Outro assunto bastante demandado foi o de Agente Rural, devido a problemas no pagamento e ao novo concurso já realizado. O Programa Garantia Safra também foi um assunto requisitado, pois o agricultor fica na expectativa de o Governo Federal liberar o pagamento. No ano de 2025, a SDA foi abordada sobre praticamente todos os assuntos pertinentes à Secretaria.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
-Programa Ceará Sem Fome	-Fiscalização das cozinhas selecionadas	77
	-Atendimento inadequado da equipe da cozinha	47
	-Gestão das UGs	15
	-Pagamento	30
-Programa Agente Rural		
-Programa Garantia Safra	-Procedimento sobre o Programa Garantia Safra	08
	-Demora no pagamento	04
-trator	-Implementos Agrícolas	09
-Abastecimento de água e esgotamento sanitário	-Cisternas	12



Nesse tópico, abordaremos os sub assuntos mais demandados na SDA. No Programa Ceará Sem Fome, o principal sub assunto foi por conta das manifestações envolvendo a fiscalização das cozinhas solidárias. O programa tem 1.500 cozinhas espalhadas no Estado do Ceará, com um público muito diverso e sensível da nossa população, onde temos demandas diversas. Outro tema do programa é com relação ao atendimento das cozinhas solidárias, gerando atritos entre a equipe da cozinha e os usuários.

Outro sub assunto bastante solicitado foi o de Agente Rural, principalmente com relação ao atraso dos salários dos mesmos, tema este resolvido pela Gestão Superior. O concurso para Agente Rural sempre tem demandas por conta do edital, nem sempre compreendido pelos candidatos.

O sub assunto do Programa Garantia Safra ficou pela expectativa dos agricultores com relação ao pagamento e quais municípios seriam beneficiados. Esse pagamento depende exclusivamente do Governo Federal.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
Adesão ao Programa Garantia Safra	13
Implantação de cisternas de placa	11
Aquisição e distribuição de sementes Programa Hora de Plantar	09
Implantação de Sistemas de Abastecimento de Água Simplificado (SAAS)	04
Implantação de Cisterna de Enxurrada para Produção de Alimentos e/ou Fornecimento de Água	02
Desenvolvimento da Bovinocultura de Leite no Estado do Ceará	02
Crédito Fundiário	01
Financiamento de Atividades Produtivas Através de Recursos do Fundo Estadual	01
Regularização do Quadro Social do(as) Beneficiários(as) com Financiamento da Terra	01
Não se aplica	287

Nas manifestações por tipo de serviço, a adesão ao Programa Garantia Safra é sempre muito demandada, pois o programa reinicia todo começo de ano até o dia da liberação pelo Governo Federal. A implantação de cisternas é um programa que o agricultor sempre solicita devido à falta de armazenamento de água e às instabilidades das chuvas.

O Programa Hora de Plantar é um tipo de serviço esperado pelo agricultor familiar, pois ajuda na hora da plantação, sendo para alguns a esperança da sua safra. O item "NÃO SE APLICA" está condensando todo o Programa Ceará Sem Fome e outros tipos de serviço menos específicos da SDA.

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
2024 GESTÃO E PROMOÇÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL E COMBATE À FOME	200
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	65
2024 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA AGRICULTURA FAMILIAR	45
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MEIO RURAL	18
2024 INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	02
HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA RURAL	01

A Gestão e Promoção da Segurança Alimentar e Nutricional e Combate à Fome é o programa orçamentário mais demandado da SDA, pois nele se enquadra o Programa Ceará Sem Fome, que detém a maioria das demandas da Secretaria, sendo este de fundamental importância para a SDA.

O Programa Orçamentário de Gestão Administrativa do Ceará abrange as demandas ligadas à administração interna e externa (COAFI) e gestão de pessoal da Secretaria.

O Programa de Desenvolvimento Sustentável da Agricultura Familiar incorpora as áreas dos programas finalísticos desenvolvidos na SDA. Outro importante programa é o de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Meio Rural, com implantação de cisternas e outros projetos para captação e utilização da água.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
ASCOI- ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	07
ASJUR - ASSESSORIA JURIDICA	01
COAFI – COORDENADORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	43
COCRED – COORDENADORIA DE CRÉDITO RURAL	17
CODAF – COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	10
CODECE – COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL, COMERCIALIZAÇÃO E ECONOMIA SOLIDÁRIA	202
COAGUA - COORDENADORIA DE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO RURAL	18
CODEPE - COORDENADORIA DO DESENVOLVIMENTO DAS CADEIAS PRODUTIVAS DA PECUÁRIA	05
CODEA - COORDENADORIA DO DESENVOLVIMENTO DOS ASSENTAMENTOS E REASSENTAMENTOS	01
CODIP - COORDENADORIA DO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	01
FADAF - FUNDO ESTADUAL DE DESENVOLVIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	01
SEC - SECRETÁRIO	12
SECEXPGI - SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	05
UGPPF- UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS - PAULO FREIRE	01
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS SÃO JOSÉ IV	07



A Coordenadoria de Desenvolvimento Territorial, Cooperativismo, Comercialização e Economia Solidária (CODECE) foi a coordenação com mais demanda, pois é a responsável pelo Programa Ceará Sem Fome, contando também com o PAA Alimentos, ambos programas bastante demandados.

Outra unidade interna com demandas significativas foi a Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI), que detém a responsabilidade sobre o setor pessoal, financeiro e patrimônio. A Coordenadoria de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário Rural (COAGUA) teve uma demanda acentuada, principalmente nas solicitações de cisternas de placa. A Coordenadoria de Crédito Rural (COCRED) é responsável pelo Programa Garantia Safra, muito procurado pelo agricultor familiar.

3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2024	2025
Abaíara	00	01
Acarape	03	01
Acaraú	04	00
Acopiara	00	00
Alto Santo	00	02
Antonina do Norte	01	02
Apuiarés	00	02
Aquiraz	01	01
Aracati	05	11
Ararendá	00	03
Arneiroz	01	00
Assaré	00	00
Aurora	00	03
Barbalha	02	02
Barreira	01	01
Beberibe	05	05
Boa Viagem	01	00
Boituva	01	00
Camocim	01	00
Campos Sales	00	02
Canindé	08	01
Caridade	01	00
Cariré	01	00
Caririaçu	00	00
Cariús	01	00
Cannaúbal	00	00
Cascavel	01	03
Catunda	04	00
Caucaia	04	12
Cedro	01	01
Chaval	00	00
Choró	00	01
Chorozinho	00	00
Coreaú	03	00
Crateus	04	01



Crato	02	03
Diadema	00	00
Eusaébio	00	00
Farias Brito	01	01
Forquilha	01	00
Fortaleza	148	161
Guaiúba	00	01
Guaraciaba do Norte	02	01
Horizonte	00	02
Ibaretama	01	00
Ibiapina	00	00
Ibicuitinga	01	00
Icó	00	02
Iguatu	02	03
Independência	01	01
Ipaporanga	01	00
Ipú	00	01
Ipueiras	00	04
Iracema	00	00
Irauçuba	01	02
Itaiçaba	02	00
Itaitinga	01	00
Itapajé	00	01
Itapipoca	02	05
Itapiúna	00	01
Itatira	01	00
Jaguaretama	02	01
Jaguaribara	00	01
Jaguaribe	00	05
Jardim	00	00
Jati	01	00
Jijoca de Jericoacoara	01	01
Juazeiro do Norte	04	01
Jucás	01	01
Lavras da Mangabeira	00	02
Limoeiro do Norte	07	01
Maceió	00	01
Maracanaú	09	00
Maranguape	01	03
Martinópolis	00	01
Massapê	01	01
Mauriti	01	00
Milagres	00	02
Milhã	01	01



Morada Nova	02	06
Morrinhos	00	02
Não se aplica	12	08
Nova Olinda	01	00
Novo Oriente	00	02
Pacatuba	01	01
Pacotí	01	01
Palmácia	00	02
Paracuru	01	00
Parambu	04	00
Paramoti	00	00
Penaforte	00	00
Pentecoste	01	01
Pindoretama	02	00
Poranga	00	00
Porteiras	01	00
Quiterianópolis	00	01
Quixadá	01	01
Quixelô	03	00
Quixeramobim	00	06
Quixeré	01	00
Reriutaba	01	00
Russas	02	00
Saboeiro	00	01
Santana do Acaraú	01	04
Santana do Cariri	01	00
Santa Quitéria	00	01
São Benedito	00	01
São João do Jaguaribe	01	03
São Luís do Curu	00	01
São Paulo	00	00
Senador Sá	01	00
Sobral	04	04
Tamboríu	00	01
Tarrafas	00	01
Tauá	02	07
Tejuçuoça	01	00
Tianguá	02	01
Trairi	00	05
Tururu	04	02
Ubajara	00	01
Umirim	05	00
Uruburetama	01	00
Uruoca	01	00



Várzea Alegre	00	01
Viçosa do Ceará	03	00
Total	313	331

DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da SDA recebeu demandas de mais de 70 municípios do Estado do Ceará, onde Fortaleza se destacou com quase 50% das demandas. Outros municípios muito demandados foram Aracati, Caucaia, Jaguaribe, Quixeramobim, Morada Nova, Tauá e Trairi.

As manifestações por município do ano anterior são praticamente iguais às de 2025. Nota-se nitidamente que, nos dois últimos anos, a Ouvidoria está abrangendo mais municípios e se diversificando em todas as regionais do nosso Estado.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	313	338
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	00	00
Total	313	338

As manifestações no ano de 2025 foram superiores, com relação ao mesmo período de 2024, em 5,75%, com diversificação em todos os setores da SDA. Desde o ano de 2024, a Ouvidoria Setorial da SDA mudou de categoria, estando no patamar das Ouvidorias com mais de 300 manifestações..

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00%	00%

A Ouvidoria Setorial da SDA atingiu novamente o índice máximo de resolubilidade, com 100% de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido por lei. A Ouvidoria da SDA agradece o resultado ao empenho e parceria dos colaboradores, coordenadores e da Gestão Superior. No ano de 2025, firmou-se uma parceria muito proveitosa entre a Ouvidoria e o Controle Interno.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O objetivo da Ouvidoria Setorial da SDA é manter o mesmo índice (100%). Para isso, contará com conversas de conscientização com todos os servidores da SDA sobre a importância do bom atendimento, da resposta responsável e, principalmente, da pontualidade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2024	7,32 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	7,07 dias

O tempo médio de respostas foi um pouco inferior ao do ano anterior, A Ouvidoria considera esse tempo médio satisfatório, devido a complexidade, à quantidade e à diversidade das manifestações.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 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	4,73
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,55
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,45
Média	4,59
Índice de Satisfação:	91,00%

O índice obtido por esta Ouvidoria Setorial foi excelente (91%), bem acima do índice instituído pela CGE, de 67%. Esse índice é decorrente do esforço dessa Ouvidoria Setorial no retorno das manifestações, utilizando uma linguagem simples e objetiva. A Ouvidoria tenta responder às demandas no menor prazo possível, para que o manifestante sinta que sua demanda foi ouvida.

4.2.2 Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,27
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,55
Índice de Expectativa:	6,56

O índice de expectativa do cidadão foi positivo acima 6,56%, gerando sensação de confiança aos usuários, credita-se esse índice positivo na forma como a Ouvidoria interage nas manifestações, com agilidade, linguagem acessível e esclarecedora.

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	05	45,45
Não	02	18,18
Parcialmente	04	36,36

O índice de resolutividade foi positivo e bastante satisfatório, pois entre parcialmente e sim chegou-se a mais de 90%. Esse índice é fruto da experiência e vontade da ouvidoria em obter índices melhores a cada ano.

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024:	23
Total de pesquisas respondidas 2025:	11

A Ouvidoria Setorial da SDA considera insuficiente a quantidade de pesquisas respondidas, mesmo obtendo 91% de índice de satisfação. Com esse novo modelo de pesquisa, acredita-se que o número de respondentes vá aumentar, dando uma margem melhor para as ouvidorias se posicionarem.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria Setorial da SDA empenhar-se-á em elevar ainda mais o índice de satisfação do usuário. A estratégia consistirá em fornecer respostas mais assertivas, esclarecedoras e pontuais, sempre priorizando a linguagem simples. Adicionalmente, buscar-se-á fortalecer o engajamento e a parceria com os colaboradores, coordenadores e a Gestão Superior.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os principais vetores das manifestações estão concentrados no Programa Ceará Sem Fome. Apesar do aprimoramento trazido pelo novo edital, a complexidade da articulação entre o Estado, as Organizações Sociais e a diversidade do público-alvo ocasiona divergências naturais, resultando em conflitos pontuais entre beneficiários e as entidades gestoras das cozinhas.

No Programa Agente Rural, o volume de demandas elevou-se em virtude de inconsistências no pagamento e dúvidas referentes ao concurso público. Já no Garantia Safra, as manifestações decorrem da expectativa dos agricultores quanto à liberação do benefício. Por fim, o Programa Hora de Plantar motiva contatos frequentes devido à ansiedade do agricultor familiar quanto ao cronograma de entrega das sementes.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes são:

1. **Programa Ceará Sem Fome:** Concentra a maior complexidade de demandas. Os principais pontos de atrito identificados foram:
 - Conflitos Interpessoais: Divergências entre usuários e representantes das cozinhas, muitas vezes motivadas por questões de vizinhança e pela complexidade da convivência social do público-alvo.
 - Qualidade e Quantidade: Reclamações sobre a gramatura (quantidade) insuficiente das refeições e o sabor/preparo dos alimentos.
 - Logística e UGs: Queixas das Cozinhas Solidárias contra as Unidades de Gerenciamento (UGs), citando falhas no fornecimento de insumos e atrasos na entrega do gás.
 - Cobertura (Listas): A limitação do número de beneficiários nas listas, frente à alta demanda da população vulnerável, gera tensões e tumultos nos locais de distribuição.
 - Conduta: Denúncias frequentes de supostos maus-tratos por parte das equipes das cozinhas aos usuários.
2. **Programa Agente Rural:** As manifestações focaram no atraso salarial (já solucionado pela Gestão Superior) e em dúvidas procedimentais sobre o edital do concurso de 2025.
3. **Cisternas:** Demanda recorrente impulsionada pela escassez hídrica decorrente da irregularidade pluviométrica no Estado.

- 4. Garantia Safra:** Classificada como uma demanda de difícil resolução imediata pela Ouvidoria, visto que o pagamento depende exclusivamente da liberação de recursos pelo Governo Federal.

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

Diante das demandas apresentadas, a Secretaria adotou as seguintes medidas corretivas e de aprimoramento:

- **Programa Ceará Sem Fome:**
 - Aprimoramento do Edital: Revisão das regras para torná-las mais claras e elucidativas quanto ao funcionamento do programa.
 - Expansão: Ampliação da rede para até 1.500 Cozinhas Solidárias, visando mitigar o déficit de oferta frente à demanda.
 - Capacitação: Realização de reuniões e acompanhamento técnico junto às cozinhas, focando na melhoria do manuseio dos alimentos e no relacionamento interpessoal com os usuários.
- **Programa Agente Rural:**
 - Inclusão de Jovens: Abertura de vagas para nível médio, fomentando oportunidades para a juventude local.
 - Regularização Financeira: Organização e estabilização do cronograma de pagamentos dos bolsistas.
- **Programa Hora de Plantar:** Elaboração estratégica do calendário de distribuição, garantindo a entrega das sementes em todas as regiões antes da quadra chuvosa.
- **Novos Programas:** Implantação oficial do Sertão Vivo e do Projeto Paulo Freire II, iniciativas que visam agregar valor e fortalecer a agricultura familiar.

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

Diante das demandas apresentadas, a Secretaria adotou as seguintes medidas corretivas e de aprimoramento:

- **Programa Ceará Sem Fome:**

- Aprimoramento do Edital: Revisão das regras para torná-las mais claras e elucidativas quanto ao funcionamento do programa.
- Expansão: Ampliação da rede para até 1.500 Cozinhas Solidárias, visando mitigar o déficit de oferta frente à demanda.
- Capacitação: Realização de reuniões e acompanhamento técnico junto às cozinhas, focando na melhoria do manuseio dos alimentos e no relacionamento interpessoal com os usuários.

- **Programa Agente Rural:**

- Inclusão de Jovens: Abertura de vagas para nível médio, fomentando oportunidades para a juventude local.
- Regularização Financeira: Organização e estabilização do cronograma de pagamentos dos bolsistas.

- **Programa Hora de Plantar:** Elaboração estratégica do calendário de distribuição, garantindo a entrega das sementes em todas as regiões antes da quadra chuvosa.

- **Novos Programas:** Implantação oficial do Sertão Vivo e do Projeto Paulo Freire II, iniciativas que visam agregar valor e fortalecer a agricultura familiar.

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

Diante das demandas apresentadas, a Secretaria adotou as seguintes medidas corretivas e de aprimoramento:

- **Programa Ceará Sem Fome:**

- Aprimoramento do Edital: Revisão das regras para torná-las mais claras e elucidativas quanto ao funcionamento do programa.
- Expansão: Ampliação da rede para até 1.500 Cozinhas Solidárias, visando mitigar o déficit de oferta frente à demanda.

- Capacitação: Realização de reuniões e acompanhamento técnico
- junto às cozinhas, focando na melhoria do manuseio dos alimentos e no relacionamento interpessoal com os usuários.
- **Programa Agente Rural:**
 - Inclusão de Jovens: Abertura de vagas para nível médio, fomentando oportunidades para a juventude local.
 - Regularização Financeira: Organização e estabilização do cronograma de pagamentos dos bolsistas.
- **Programa Hora de Plantar:** Elaboração estratégica do calendário de distribuição, garantindo a entrega das sementes em todas as regiões antes da quadra chuvosa.
- **Novos Programas:** Implantação oficial do Sertão Vivo e do Projeto Paulo Freire II, iniciativas que visam agregar valor e fortalecer a agricultura familiar.

5.6 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Diante das demandas apresentadas, a Secretaria adotou as seguintes medidas corretivas e de aprimoramento:

- **Programa Ceará Sem Fome:**
 - Aprimoramento do Edital: Revisão das regras para torná-las mais claras e elucidativas quanto ao funcionamento do programa.
 - Expansão: Ampliação da rede para até 1.500 Cozinhas Solidárias, visando mitigar o déficit de oferta frente à demanda.
 - Capacitação: Realização de reuniões e acompanhamento técnico junto às cozinhas, focando na melhoria do manuseio dos alimentos e no relacionamento interpessoal com os usuários.
- **Programa Agente Rural:**
 - Inclusão de Jovens: Abertura de vagas para nível médio, fomentando oportunidades para a juventude local.
 - Regularização Financeira: Organização e estabilização do cronograma de pagamentos dos bolsistas.

- **Programa Hora de Plantar:** Elaboração estratégica do calendário de distribuição, garantindo a entrega das sementes em todas as regiões antes da quadra chuvosa.
- **Novos Programas:** Implantação oficial do Sertão Vivo e do Projeto Paulo Freire II, iniciativas que visam agregar valor e fortalecer a agricultura familiar.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Conceitos de Benefícios:

I - Benefício financeiro:

A atuação preventiva da Ouvidoria gera benefícios financeiros diretos ao Estado e à sociedade. Destacam-se as reuniões realizadas nas associações municipais, onde a conscientização sobre a renovação do Termo de Cessão de Uso dos tratores garante a regularidade jurídica e a preservação desses bens públicos.

Outro impacto econômico positivo advém das visitas de fiscalização às unidades do Programa Ceará Sem Fome. Nessas ações, o monitoramento e as orientações sobre o funcionamento das cozinhas asseguram a correta aplicação dos insumos e evitam desperdícios.

II - Benefício não-financeiro (qualitativo):

Além dos impactos econômicos, a atuação da Ouvidoria gera expressivo valor social e qualitativo:

- **Ceará Sem Fome:** As visitas técnicas promovem caráter educativo, levando esclarecimentos sobre o edital e orientações sobre a conduta operacional (qualidade e quantidade dos alimentos, postura das cozinheiras), garantindo a dignidade no atendimento aos beneficiários.
- **Garantia Safra:** A Ouvidoria atua como canal de transparência e acolhimento, informando quais municípios foram contemplados, o que traz segurança e alento ao agricultor familiar em momentos de incerteza.
- **Hora de Plantar:** O repasse preciso de informações sobre o cronograma de entrega de sementes permite que o produtor se planeje adequadamente para o plantio.

- **Agente Rural:** O setor desempenhou papel ativo no certame, esclarecendo dúvidas sobre o edital, participando da logística de aplicação das provas e divulgando o calendário de pagamentos.
- **Associativismo:** A participação presencial em reuniões com associações permitiu sanar dúvidas sobre a cessão de uso de tratores e outras pautas comunitárias, fortalecendo o diálogo com a base.

7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA realizou atividades de monitoramento, controle e fluxos de comunicação que resultaram em:

1. Inspeções Conjuntas e Medidas Corretivas: A Ouvidoria realizou visitas técnicas a diversas cozinhas do Estado em parceria com a Controladoria Geral do Estado (CGE). Durante as inspeções, foram constatadas irregularidades pontuais, imediatamente reportadas à Coordenadoria do Programa Ceará Sem Fome. A atuação vigilante do Ouvidor, ao identificar irregularidades contundentes, resultou em medidas severas, incluindo o descredenciamento (desligamento) de várias cozinhas e a convocação de reuniões de alinhamento com as Unidades de Gerenciamento (UGs).

2. Relatórios Gerenciais e Transparência: Para garantir a agilidade na tomada de decisão, a Ouvidoria envia relatórios bimestrais via WhatsApp aos Gestores Superiores, contendo a síntese das demandas por Coordenação. Adicionalmente, elabora-se um relatório quadrimestral, apresentado formalmente à Gestão Superior e disponibilizado no site da Secretaria para consulta pública (transparência ativa).

3. Tratamento de Demandas Sensíveis: Manifestações de alto teor de complexidade ou sensibilidade recebem tratamento diferenciado. Além do encaminhamento formal por e-mail, o Ouvidor adota a prática de contato direto (telefônico ou presencial) com os Coordenadores e Gestores Superiores, assegurando a prioridade e a ênfase necessárias para a resolução do caso.

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O presente relatório, elaborado pela Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento Agrário do Estado do Ceará (SDA), referente ao ano de 2025, atende ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em observância aos preceitos do art. 15 do mesmo diploma legal.

Os dados compilados revelam o cumprimento integral dos objetivos legais e regulamentares da Ouvidoria, especialmente no que tange à participação social na gestão pública cearense, à promoção da transparência e efetividade dos serviços e à defesa dos direitos constitucionais dos cidadãos.

Destaca-se a relevância da Ouvidoria frente aos programas e projetos da SDA voltados à agricultura familiar, cujos produtores enfrentam diariamente as adversidades climáticas do sertão cearense e dependem do suporte governamental

ágil. O sistema de ouvidorias surge como canal essencial para registrar pedidos, comentários, sugestões, elogios e denúncias, fortalecendo a parceria entre Estado e sociedade.

Conforme estatísticas do relatório, o Programa Ceará sem Fome foi o tema de maior fluxo de manifestações, atendendo pessoas em vulnerabilidade social com o objetivo de combater a fome e promover a superação da extrema pobreza. A Ouvidoria apoiou os beneficiários ao longo de 2025, contribuindo para o aprimoramento, transparência e ampla divulgação das ações do programa.

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.

A Ouvidoria também foi fundamental na consolidação de iniciativas como: **Programa Garantia-Safra** que trata do monitoramento de indenizações e suporte aos agricultores afetados por estiagens; **Programa Hora de Plantar** que emite orientação sobre sementes e insumos, com foco em agilidade na distribuição; **Projetos de Abastecimento d'Água** que trata da resolução de demandas por cisternas e poços tubulares em comunidades rurais; **Programa Agente Rural** com capacitação e feedback de extensionistas rurais; **Projeto São José** no acompanhamento de perfurações de poços e sistemas de irrigação.

Diante do exposto, evidencia-se que a Ouvidoria da SDA cumpriu seu papel com excelência, alinhada às normas institucionais, contribuindo decisivamente para os objetivos da administração pública cearense e o bem-estar da agricultura familiar.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA, encerra o ano de 2025 com resultados expressivos: manutenção da resolubilidade em 100% e um salto qualitativo no índice de satisfação, que atingiu **91%** — superando largamente os 74% do ano anterior e a meta de 67% da CGE. O volume de manifestações cresceu 5,75%, apresentando maior complexidade e diversidade temática, o que demandou dedicação intensiva da equipe.

No âmbito dos programas, destacam-se as diretrizes concretas do novo edital do *Ceará Sem Fome*, focadas em mitigar problemas passados. Quanto ao *Hora de Plantar* e *Garantia Safra*, cujas dificuldades são majoritariamente climáticas, a SDA atuou para minimizar impactos, garantindo a entrega tempestiva de sementes e o fluxo de informações aos agricultores.

Por fim, a Ouvidoria Setorial externa seu agradecimento aos colaboradores, coordenadores e à Gestão Superior. A parceria firmada, o compromisso com a pontualidade e o relacionamento cordial foram os pilares fundamentais para o alcance destes índices de excelência.

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2026


OUVIDOR SETORIAL

Glenn Santos
Ouvidor SDA


DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

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

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria realizou ciclos de reuniões estratégicas com diversas unidades, com destaque para COCRED, CODAF, COAGUA, CODEP e ASCOI. Esses encontros foram agendados preferencialmente durante os períodos de maior execução dos programas específicos de cada área, garantindo orientações in loco e no momento de maior necessidade.

As pautas concentraram-se nos seguintes eixos:

- **Cumprimento de Prazos:** Diferenciação e rigor no cumprimento tanto dos prazos internos (Ouvidoria) quanto dos prazos legais (CGE).
- **Qualidade da Resposta:** Orientação para que as manifestações sejam respondidas de forma elucidativa, técnica e estritamente focada no objeto da demanda.
- **Linguagem Simples:** Conscientização sobre o perfil do público-alvo da SDA, reforçando a necessidade de uma comunicação objetiva, qualificada e de fácil entendimento (Cidadania).
- **Engajamento e Resultados:** Apresentação dos resultados alcançados (categoria Ouro no ano anterior), reforçando que tal êxito é fruto direto do compromisso dos colaboradores e da parceria com a Gestão Superior.

2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificado em Ouvidoria 2019	CGE	01/08/2019 A 31/11/2019	120h/a
Oficina de construção de relatório	CGE	19/11/2025	03h/a
Seminário de modernização da Gestão Pública	EGP	11/03/2025 A 12/03/205	16h/a
62º Forum de Controle Interno	EGP	27/03/2025	04h/a
64º Forum de Controle Interno	EGP	27/04/2025	03h/a
Implementação do Programa de Integridade	EGP	02/09/2025 A 06/09/2025	20h/a
...			
Seminário aporte externo e construção da visão diagnóstica da SDA	EGP	24/04/2025 A 24/04/2025	16h/a



Oficina contexto externo da SDA	EGP	06/04/2025	8h/a
Encontro Estadual de controle interno fomentando a inovação e sustentabilidade (CGE)	EGP	22/11/2025	8h/a
Encontro com as comissões setoriais de ética	CGE	17/06/2025	2h/a
Participação no Congresso Estadual de Ouvidores ABO-Ceará/Aracati	ABO	28/08/2025	
Participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores/São Paulo	ABO	03/08 a 05/08/2025	

3. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 seis relatórios bimestrais contendo o assunto e a qual coordenadoria a manifestação pertence e encaminhou via whatsapp para os Gestores Superiores. Também foram feitos três relatórios quadrimestrais contendo uma síntese das manifestações ocorridas no período com sugestões e avaliações, o referido relatório é publicado no site da SDA. Para complementar tem o referido relatório anual com uma síntese do ocorrido no ano e também publicado no site da SDA.

Obs: No site www.sda.ce.gov.br clicar em acesso à informação, que irá conter todos os relatórios desde 2018.

4. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SDA realizou diversas reuniões com as coordenadorias tais como: COCRED, CODAF, COAGUA, CODEP e ASCOI. AS reuniões ocorreram principalmente quando as coordenadorias estão no auge da realização de um programa específico, essa Ouvidoria se reúne com a seguinte pauta: O cumprimento do prazo de resposta especificando o prazo estabelecido pela Ouvidoria e o estabelecido pela CGE. Sobre o aprimoramento das respostas explicando que as mesmas tem que ser elucidativas e focadas no assunto da manifestação. Na apresentação dos resultados da Ouvidoria foca-se sempre que a Ouvidoria da SDA foi ouro no ano anterior, por causa do compromisso dos colaboradores e a relação de parceria com a Gestão Superior. Com relação a linguagem simples o Ouvidor faz questão de informar qual público estamos atendendo, um público simples e que precisa que a informação seja objetiva, qualificada e de fácil entendimento. A Ouvidoria da SDA agradece o empenho e a parceria com todos os que fazem o quadro de funcionários da SDA. Segue em anexo ficha técnica das reuniões.

5. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

No ano de 2025 foram realizadas por esta duas (2) ações de Ouvidoria Ativa em conjunto com a CGE, a primeira foi na Ceasa de Tianguá e a segunda na Escola Estadual de São Benedito em São Benedito. Foi uma experiência muito proveitosa, pois na Ceasa conversamos com os trabalhadores e população sobre a importância da Ouvidoria e distribuimos panfletos para a população. Na segunda ação de Ouvidoria ativa foi realizado uma palestra dentro de uma sala de aula com muitos alunos presentes sobre o que é Ouvidoria, com participação efusiva dos alunos, após a palestra entregamos panfletos dentro da escola. Segue em anexo fotos das Ouvidorias ativas.

6. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Avaliação de serviços prestado pela Ouvidoria Setorial da SDA foi realizado em parceria com a CGE, e a escolhida foi um pedido do Gabinete da Primeira-Dama, para avaliar o serviço prestado pelas Unidades Sociais Produtoras de Refeição (USPRs) do Programa ceará Sem Fome. O Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) colaborou com a elaboração do questionário aplicado na avaliação. Os números obtidos nessa pesquisa foram bastante satisfatório, com uma amostra de 480 beneficiários, sendo 66% mulheres, aproximadamente 80% de pessoas pardas ou negras, baixa escolaridade, 75% estão em condições de insegurança alimentar, 96% satisfeitos com o ambiente de entrega, 97% satisfeitos com o atendimento recebido, 07,2 % satisfeitos com os serviços prestados pela USPRs. o link para verificar a pesquisa completa é : <https://www.ipece.ce.gov.br/estudos-sobre-o-ceara-sem-fome/>

FICHA TÉCNICA

REUNIÕES ÁREAS TÉCNICAS E OUVIDORIA SDA

Objetivo: Fortalecer a Ouvidoria Setorial por meio da articulação com as áreas estratégicas do órgão.

Data da reunião: 14/01/2025

Coordenação: CODAF/SDA

Participantes:

- 1- Wanderley Magalhães Barreto
- 2- Roberto Viegas e Sousa
- 3- Carlos Alberto de Souza Moreira
- 4- Conceição de Maria Pontes Moreira;
- 5- Marcos Hermes Mendes Moreira
- 6-

Pauta:

- (X) Aprimoramento das respostas
- (X) Cumprimento do prazo de resposta
- (X) Apresentação dos resultados da ouvidoria
- (X) Linguagem simples

Assinatura Ouvidor


Gleison Santos Drumond Uchôa
Ouvidor SDA

Assinatura Coordenador da Área



FICHA TÉCNICA

REUNIÕES ÁREAS TÉCNICAS E OUVIDORIA SDA

Objetivo: Fortalecer a Ouvidoria Setorial por meio da articulação com as áreas estratégicas do órgão.

Data da reunião: 08/04/2025

Coordenação: CODEP/SDA

Participantes:

- 1- Francisco Vital Sousa Neto
- 2- Marcio José Alves Peixoto
- 3- Gizeli Alves Moraes
- 4-
- 5-
- 6-

Pauta:

- (x) Aprimoramento das respostas
- (x) Cumprimento do prazo de resposta
- (x) Apresentação dos resultados da ouvidoria
- (x) Linguagem simples

Assinatura Ouvidor

Giovane Santos Junior
Ouvidor SDA

Assinatura Coordenador da Área

FICHA TÉCNICA

REUNIÕES ÁREAS TÉCNICAS E OUVIDORIA SDA

Objetivo: Fortalecer a Ouvidoria Setorial por meio da articulação com as áreas estratégicas do órgão.

Data da reunião: 10/06/2025

Coordenação: COCRED/SDA

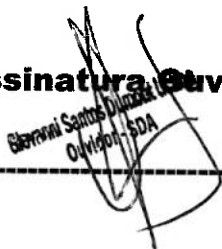
Participantes:

- 1- JOSÉ ARIMATEA GONÇALVES
- 2- FRANCISCO SIDNEY LOPES RAMOS
- 3- RUBENÍSIO BORGES CARVALHO
- 4- ÂNGELA MARIA BEZERRA VIEIRA
- 5- MARIA LEUDA CANDIDO ZIMMERMANN
- 6- FRANCISCA FRANCILEIDE PINTO PINHEIRO

Pauta:

- (X) Aprimoramento das respostas
- (X) Cumprimento do prazo de resposta
- (X) Apresentação dos resultados da ouvidoria
- (X) Linguagem simples

Assinatura Ouvidor


Giovanni Santos Diniz
Ouvidor - SDA

Assinatura Coordenador da Área


José Arimatéia Gonçalves
Coordenador de Crédito Rural
Política Afins - COCRED

FICHA TÉCNICA

REUNIÕES ÁREAS TÉCNICAS E OUVIDORIA SDA

Objetivo: Fortalecer a Ouvidoria Setorial por meio da articulação com as áreas estratégicas do órgão.

Data da reunião: 13/08/2025

Coordenação: COAGUA

Participantes:

- 1- MARIA ODALEN DE SOUSA SEJEU
- 2- FRANCISCA LUCIA FERREIRA DE SOUSA
- 3- JOSE NELSON SANTIAGO SOMBRA
- 4-
- 5-
- 6-

Pauta:

- (X) Aprimoramento das respostas
- (X) Cumprimento do prazo de resposta
- (X) Apresentação dos resultados da ouvidoria
- (X) Linguagem simples

Assinatura Ouvidor


Gloriana Campos Diniz de Sousa
Ouvidora SDA

Assinatura Coordenador da Área



FICHA TÉCNICA

REUNIÕES ÁREAS TÉCNICAS E OUVIDORIA SDA

Objetivo: Fortalecer a Ouvidoria Setorial por meio da articulação com as áreas estratégicas do órgão.

Data da reunião: 08/10/2025

Coordenação: ASCIO

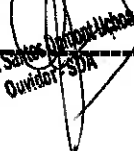
Participantes:

- 1- GIOVANNI Santos Irmont Uchoa
- 2- Fábio Gerardo Lima do Carmo
- 3- José Maurício Neto
- 4- Gizelli Castro
- 5-
- 6-

Pauta:

- (X) Aprimoramento das respostas
- (X) Cumprimento do prazo de resposta
- (X) Apresentação dos resultados da ouvidoria
- (X) Linguagem simples

Assinatura Ouvidor


Giovanni Santos Irmont Uchoa
Ouvidor SDA

Assinatura Coordenador da Área

