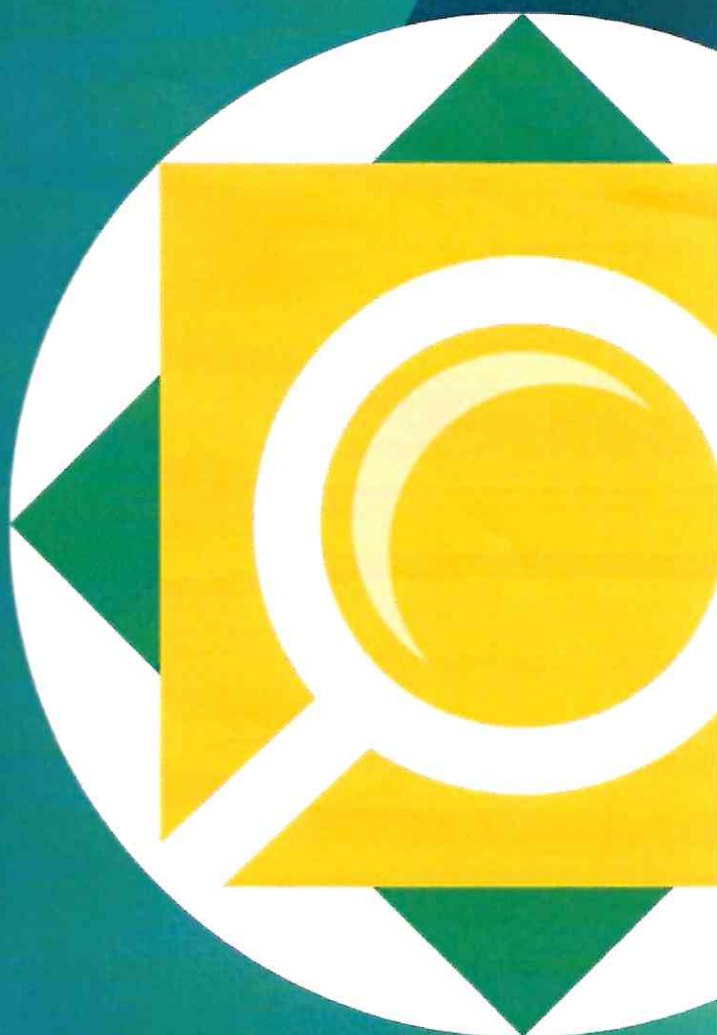


**2023**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





## **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023**

**EXPEDIENTE**

**Corpo Gestor da Secretaria do Desenvolvimento Agrário**

**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

**Secretário Executivo do Fomento Produtivo e  
Agroecologia**

Pedro Ferreira de Oliveira Neto

**Ouvidor**

Giovanni Santos Dumont Uchoa

**Assessoria de Controle Interno**

Francisco César Arruda Chagas

**Colaboradores**

Samia de Sousa Alves

Nubia Gernanda Lima do Carmo

## 01 – Introdução

O referido relatório anual de gestão de transparência de 2023, tem na sua essência esboçar todas as manifestações de informação ocorridas na SDA, esse relatório será inserido no site [www.sda.ce.gov.br](http://www.sda.ce.gov.br), conforme o cumprimento da Lei Complementar Nº 131 / 2009 e da Lei Estadual Nº 15.175 / 2012 de acesso à informação. Todo conteúdo deste relatório será comentado em números e análises sucintas.

As demandas de 2023 foram bem superiores com relação ao mesmo período do ano anterior (2022-4, 2023-79) ficando 45,45% acima. A implantação de alguns programas de abrangência em todo o Estado, foram responsáveis pelo aumento da demanda.

O índice de resolubilidade ficou em 100%, com todas demandas respondidas dentro do prazo estabelecido por lei. O tempo médio foi de 04 dias, prazo satisfatório devido a complexidade das demandas exigidas. Outro índice de indicação foi o de satisfação atingindo 71%, o índice de expectativa ficou 30,4% acima.

A Ouvidoria Setorial da SDA, não recebeu nenhuma manifestação na forma presencial. Os principais meios de entrada foram internet e telefone 155, pois são ferramentas bastante utilizadas por nossa população.

As demandas do período se concentraram no Programa Ceará Sem Fome, Hora de Plantar e pedido de cisternas de placa.

O Programa Ceará Sem Fome por ser um programa novo e de abrangência em todo o Estado do Ceará, resultou em grandes dúvidas, pois, envolve a população mais carente e alguns setores sociais da nossa sociedade. Já o Programa Hora de Plantar teve suas demandas bastante reduzidas devido as sementes terem sido entregues no tempo certo.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório Gestão da Transparência 2022.**

A Ouvidoria setorial de informação da SDA estabeleceu um calendário mensal onde monitora-se o índice de satisfação buscando cada vez mais o aprimoramento das respostas. A Ouvidoria todo início de mês calcula o índice e observa as respostas dos usuários nas pesquisas.

## **03 - Análise das solicitações de informações do período.**

- **Pedidos de informação**

<b>Pedidos recebidos</b>	<b>79</b>
<b>Atendidos</b>	<b>79</b>
<b>Atendido/indeferido</b>	<b>00</b>

As manifestações no ano de 2023 foram bem superiores ao mesmo período do ano de 2022, com implantação dos Programas São José Jovem, Ceará Sem Fome e o Hora de Plantar 2023. Esses programas atingiram todos os municípios do Estado do Ceará.

- **Assuntos mais recorrentes.**

<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Programa Ceará Sem Fome</b>	<b>14</b>
<b>Programa Hora de Plantar</b>	<b>07</b>
<b>Construção de cisternas</b>	<b>06</b>
<b>Agricultura familiar e agronegócio</b>	<b>05</b>
<b>Projeto São José IV</b>	<b>04</b>

O Programa Ceará Sem Fome foi o mais demandado, devido o envolvimento da classe mais carente da população e de setores sociais diversos. O programa foi lançado em 2023 e terá um novo edital para correção e adaptação. O Programa Hora de Plantar adaptou-se, entregando as sementes no período correto, porém a dúvida ficou sobre o pagamento das sementes no ano anterior, pois o agricultor familiar queria saber se seu município seria anistiado para pagar as sementes. O Programa das cisternas de placa gerou vários pedidos que não puderam ser contemplados devido a falta de recursos financeiros.

- **Meios de entrada**

<b>Meios</b>	<b>Total</b>
<b>Internet</b>	<b>45</b>
<b>Telefone 155</b>	<b>27</b>
<b>Ceará App</b>	<b>07</b>

O principal meio de entrada foi a internet devido a facilidade de se fazer uma manifestação na hora que o cidadão achar mais conveniente. A segunda opção ficou por conta do telefone 155 por ser gratuito e que praticamente toda população tem um aparelho. O Ceará App também foi demandado.

- **Preferência de resposta**

<b>Preferência</b>	<b>Total</b>
<b>Sistema</b>	<b>03</b>
<b>Telefone 155</b>	<b>12</b>
<b>E-mail</b>	<b>39</b>
<b>WhatsApp</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>

A diversidade na preferência de resposta fica por conta do recurso que cada cidadão dispõe, mas a grande preferência dos usuários foi por e-mail, logo em seguida o WhatsApp ferramenta mais usada para quem possui um aparelho celular. O telefone 155 foi solicitado devido a praticidade de sua utilização.

- **Resolubilidade**

<b>Resolubilidade</b>	<b>Total central 155 + CSAI</b>
<b>Solicitações respondidas até 20 dias</b>	<b>73</b>
<b>Solicitações respondidas com prazo de 21 à 30 dias</b>	<b>00</b>
<b>Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 à 30 dias</b>	<b>02</b>
<b>Solicitações respondidas com mais de 30 dias</b>	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>76</b>

O índice de resolubilidade ficou em 96,2%, portanto atingindo o índice exigido pela CGE. Esta Ouvidoria trabalha sempre para conseguir o máximo de demandas de informação respondidas dentro do prazo.

- **Tempo médio de resposta**

Tempo médio	Média	Total
Sistema		<b>Total</b>
Central + CSAI	01 dias	193
CSAI	04 dias	63

O tempo médio foi de 04 dias, tempo esse bastante satisfatório devido à complexidade de algumas demandas, esta Ouvidoria Setorial tem o objetivo juntamente com todos colaboradores da secretaria para atingir sempre as melhores metas.

- **Pesquisa de satisfação**

Índice geral de satisfação	Total
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento.	4,00
b. Qual sua satisfação com o tempo de resposta	4,43
c. Qual sua satisfação com o canal de Atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação.	4,43
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada	3,71
<b>Média das notas</b>	<b>4,14</b>
<b>Índice de satisfação</b>	<b>71%</b>

O índice de satisfação ficou em 71%, o índice foi inferior ao mesmo período do ano anterior, a Ouvidoria Setorial da SDA credita esse índice a implantação do Programa Ceará Sem Fome, que terá um novo edital com aperfeiçoamentos em 2024.

<b>Expectativa do cidadão</b>	<b>índices</b>
<b>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao cidadão era:</b>	<b>3,29</b>
<b>Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao cidadão foi:</b>	<b>4,29</b>
<b>Índice de expectativa</b>	<b>30,40%</b>

<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>07</b>
--	-----------

O índice de expectativa do cidadão aumentou em 30,40 %, já o índice de expectativa após o atendimento ficou em 85,8%, sendo considerado um índice bastante satisfatório.

**Não houve nenhuma solicitação que tenha demandado recurso.**

#### **04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.**

A grande dificuldade para a implantação da Lei Estadual para esta Ouvidoria Setorial de informação, continua sendo a falta de obrigatoriedade das secretarias divulgarem nas coordenadorias e nas atividades afins o direito do cidadão em usar o canal de Ouvidoria, se todas as Coordenadorias e Programas das secretarias fossem obrigados a ter um informativo/ banners explicando os benefícios e direitos do cidadão no uso da Ouvidoria.

#### **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012.**

Os benefícios e usos da lei são de grande utilidade para a gestão do Governo Do Estado do Ceará, pois através das manifestações o Governo poderá nortear o rumo dos seus programas. A população consciente da lei e usando seus direitos de manifestação dá suporte para adequar os programas conforme necessidade dos usuários. Já se nota que os manifestantes se sentem parte integrante da condução dos programas e serviços, pois avaliam que foram ouvidos de maneira satisfatória e seus questionamentos foram resolvidos, trazendo credibilidade para as Ouvidorias.

## **06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.**

No ano de 2023 ocorreram muitas ações para beneficiar a transparência ativa, o edital e todo cronograma do Programa Ceará Sem Fome, com vários canais para tirar dúvidas facilitando tanto para os usuários como para as entidades sociais envolvidas no processo. O lançamento do Projeto São José Jovem com links esclarecedores para os jovens agricultores, projetou uma acessibilidade para os jovens em todo estado do Ceará. O site [www.sda.ce.gov.br](http://www.sda.ce.gov.br) está mais elucidativo e menos burocrático, facilitando o acesso de todos.

## **07 – Classificações de documentos**

**A SDA não tem nenhuma informação classificada como sigilosa.**

## **08 – Considerações Finais**

A Ouvidoria Setorial de Informação no ano de 2023, obteve 45,45% de demandas superiores ao mesmo período do ano anterior, com um índice de resolubilidade de 96,2% e um índice de satisfação de 71%, atingindo todas as metas estabelecidas pela CGE. O tempo médio de respostas ficou em 04 dias, considerado um tempo bastante satisfatório. Nesse ano de 2023, a principal demanda foi o Programa Ceará Sem Fome, por ser um Programa social e de abrangência em todo o Estado do Ceará, o programa beneficia a população mais

vulnerável com o apoio de alguns setores sociais na composição do referido programa. O Programa hora de Plantar distribuiu as sementes no período que o agricultor familiar mais precisava, dando fluidez para a agricultura de subsistência. O Projeto São José Jovem foi bem recebido pelo jovem agricultor, com projetos e ajuda financeira. Os Agentes Rurais tiveram seus contratos prorrogados pelo período de 01 ano, satisfazendo a demanda dos mesmos. Esta Ouvidoria Setorial de Informação agradece aos Gestores Executivos, Coordenadores e todo corpo de colaboradores pela contribuição e participação nas respostas das demandas solicitadas.

**Fortaleza, 06 de fevereiro de 2023.**

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

  
Nome: Maria Marcli de Oliveira

Função: Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

E-mail: [marcli.oliveira@sda.ce.gov.br](mailto:marcli.oliveira@sda.ce.gov.br)

  
Nome: Gil Filipe de Medeiros

Função: Coordenador Administrativo Financeiro

E-mail: [gil.medeiros@sda.ce.gov.br](mailto:gil.medeiros@sda.ce.gov.br)

  
Nome: Giovanni Santos Dumont Uchoa

Função: Ouvidor Setorial

E-mail: [giovanni.uchoa@sda.ce.gov.br](mailto:giovanni.uchoa@sda.ce.gov.br)

  
Nome: Valéria Pascoal de Oliveira

Função: Orientadora da Célula de Gestão de Pessoas

E-mail: [valeria.pascoal@sda.ce.gov.br](mailto:valeria.pascoal@sda.ce.gov.br)



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO  
DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

Avenida Bezerra de Menezes, 1820 - São Gerardo  
CEP: 60325-901 • Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101.8008