



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

EXPEDIENTE

DIRETORIA EXECUTIVA:

Diretor-Presidente

Ferruccio Petri Feitosa

Diretor de Infraestrutura

Eduardo Henrique Cunha Neves

Diretor de Agronegócios

Sílvio Carlos Ribeiro Vieira Lima

Diretor de Desenvolvimento Setorial

Carlo Ferrentini Sampaio

Diretora de Atração de Investimentos

Sylvana Pinheiro Holanda

OUVIDORIA:

Ouvidor da ADECE

Eduardo Gonçalves Ramos

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Setorial da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A.- ADECE, referente ao exercício de 2016.

Desta forma, o conteúdo apresentará tópicos com a análise das principais manifestações, assuntos mais demandados, comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias, ações inovadoras, recomendações e considerações finais.

As manifestações enviadas pelos cidadãos à ADECE são direcionadas pelo link do Portal do Sistema de Ouvidoria – SOU e pelo e-mail da Ouvidoria constante no site da Agência.

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento ao disposto no art. 8º, do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, publicado no Diário Oficial do Estado, em 30 de março de 2011.

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

A Rede de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão. É pautada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto às instituições em que atuam, viabilizando um canal de comunicação.

A Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará é composta por 66 Ouvidorias Setoriais, distribuídas em cada órgão ou entidade do Governo do Estado. Além disso, dispõe ainda da rede interna regulamentada da Secretaria da Saúde - Sesa com 55 ouvidorias distribuídas nas unidades assistenciais de saúde, nas Coordenadorias Regionais de Saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa), nas unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e nas unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

A Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (ADECE) foi criada pelo Governo do Estado do Ceará com a finalidade de executar as políticas e diretrizes

oriundas do Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico (Cede), cabendo-lhe a execução da política de desenvolvimento econômico, industrial, comercial, de serviços, agropecuário e de base tecnológica, articulando-se com os setores produtivos e atraindo e incentivando investimentos, além de criar condições para a competitividade dos setores econômicos do Estado do Ceará.

A ADECE foi constituída sob a forma de Sociedade de Economia Mista sob o controle acionário do Estado do Ceará, criada pela Lei nº 13.960, de 04 de setembro de 2007 e constituída pela Assembleia Geral de 28 de setembro de 2007, é uma Sociedade Anônima regida pelas disposições da Lei das Sociedades por Ações, por seu Estatuto e pela legislação especial aplicável.

Visando garantir a prestação e a manutenção de serviços confiáveis e efetivos, cabe a ADECE captar e manter nos seus quadros de recursos humanos profissionais técnico-administrativos dotados de competências, habilidades e atitudes que possam garantir a prestação de serviços de qualidade e dentro dos modernos padrões administrativos e de gestão.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

No intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de ouvidoria da ADECE, bem como transformá-las, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade, algumas providências foram adotadas ao longo do ano de 2016 para atender as recomendações feitas pela CGE, gestora do Sistema de Ouvidoria do Estado:

Recomendação 3) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado.

Providência Adotada: atendendo às indicações feitas pela CGE, foi determinada pelo Gestor da Agência a estruturação da Ouvidoria Setorial em um espaço físico e sinalização adequados, computador, impressora, telefone e com acessibilidade para PNE.

Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria;

Providência Adotada: A ouvidoria setorial vem tentando promover eventos trimestrais com a participação dos colaboradores da Agência, contando com a presença dos Diretores, no intuito de disseminar a cultura da transparência na gestão pública e corroborar a importância da ouvidoria como ferramenta participativa do cidadão.

Recomendação 5) Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria.

Providência Adotada: Os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação reúnem-se sistematicamente sempre que novas demandas de ouvidoria e/ou de acesso à informação surgem no órgão, sendo esta uma prática rotineira para uma melhor resolução das questões e para o aprimoramento das respostas, melhorando assim, a qualidade das respostas oferecidas aos cidadãos.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

As informações obtidas através das manifestações auxiliam na condução para geração de resultados efetivos em gerenciamento, como instrumento de controle social e controle interno aumentando o poder de confiabilidade da organização perante a sociedade com a participação direta desta na gestão pública.

As demandas estão explanadas de forma descritiva, quantitativa e qualitativa, apresentadas em tabela, gráficos e textos, que permitam a coleta, elaboração, tabulação, análise, interpretação e apresentação dos dados.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Tabela 1 – Total de Manifestações – Comparativo 2014 / 2015 e 2015 / 2016

| Ano | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------|------|---------|---------|
| Total de Manifestações | 15 | 10 | 8 |
| Varição com o ano anterior | - | -33,33% | -20,00% |

Foi detectada uma queda de 33,33% no número de manifestações apresentadas em 2015, com relação ao exercício anterior. Já no ano de 2016, houve novamente uma queda, porém de 20% em relação à 2015. Podemos atribuir esta variação ao advento da transparência da ADECE, observando que cada vez mais a agência trabalha para que suas manifestações classificadas como Transparência Passiva, passem para Transparência Ativa, publicando-as em seu site institucional, fazendo com que o cidadão encontre suas respostas mais rapidamente, sem necessitar o uso dos canais da ouvidoria.

Gráfico 1 – Total de Manifestações por Ano – 2014 / 2015 / 2016

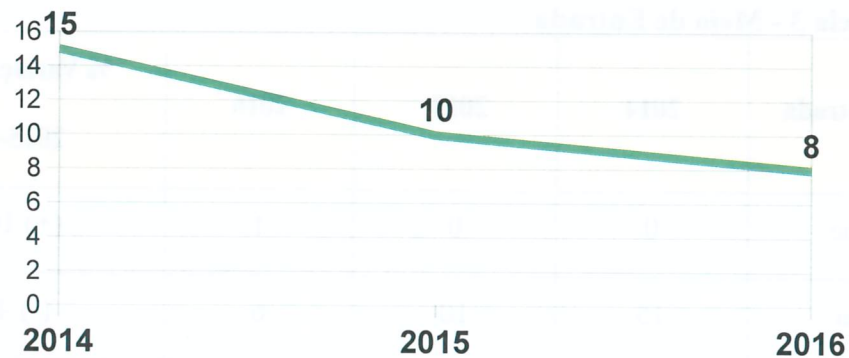
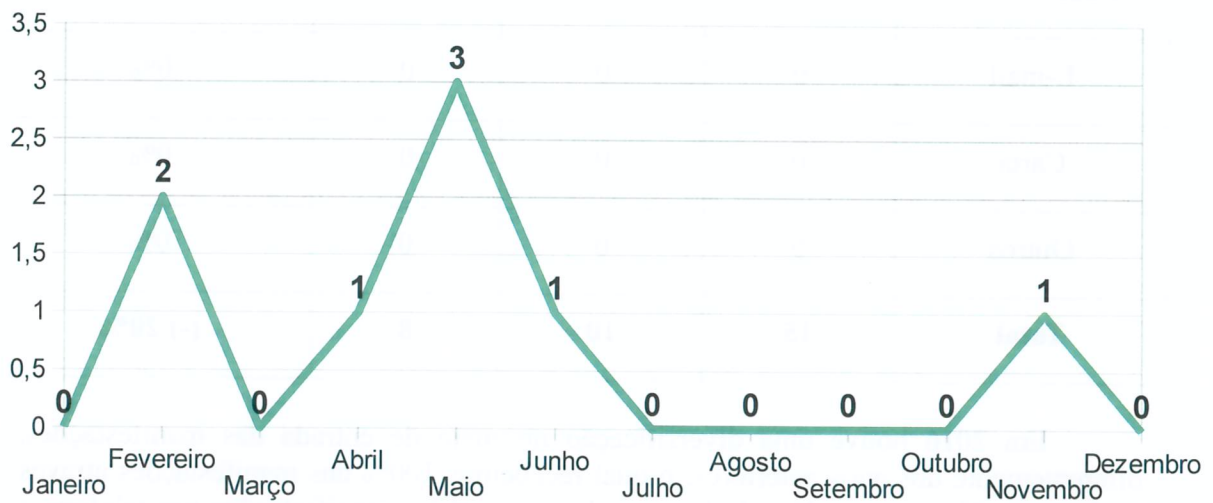


Gráfico 2 - Manifestações por Mês (2016)



Observa-se no gráfico 2 que os registros de 2016 ocorreram a sua grande maioria no primeiro semestre, com 7 manifestações (no total de 8 no ano), acentuando-se no mês de maio.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado

Tabela 2 – Manifestações por Sistema Informatizado

| Ferramenta | 2015 | 2016 | % Variação (+) (-) |
|------------|------|------|--------------------|
| SOU | 10 | 8 | - 20% |

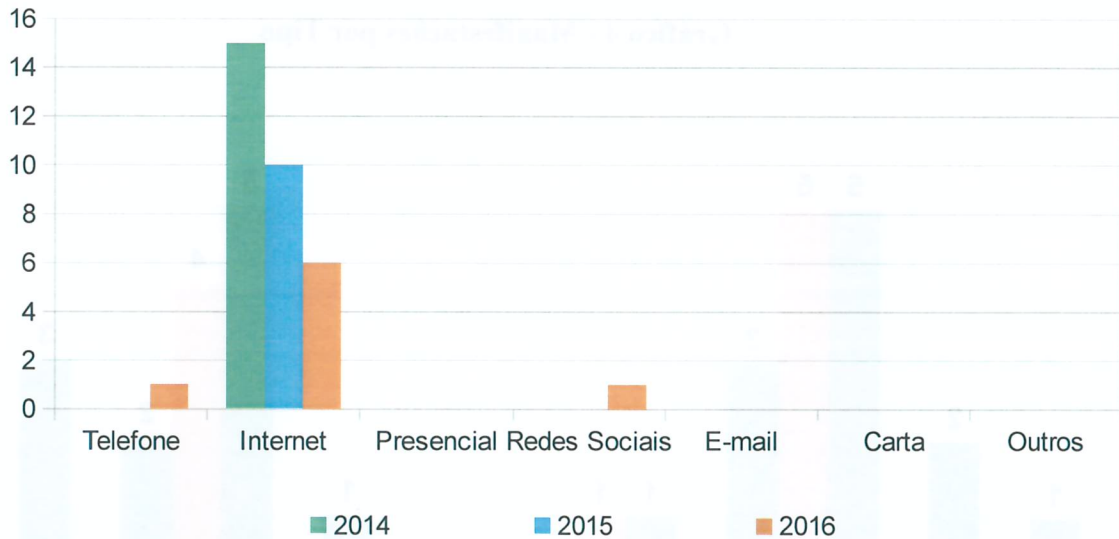
3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Tabela 3 - Meio de Entrada

| Meio de Entrada | 2014 | 2015 | 2016 | % Variação (+) (-) 2015-2016 |
|-----------------|-----------|-----------|----------|---------------------------------|
| Telefone | 0 | 0 | 1 | (+) 100% |
| Internet | 15 | 10 | 6 | (-) 40% |
| Presencial | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Redes Sociais | 0 | 0 | 1 | (+) 100% |
| E-mail | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Carta | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | 15 | 10 | 8 | (-) 20% |

Em 2016 houve uma diversificação no meio de entrada das manifestações, diferentemente dos anos anteriores, o qual recebemos 100% das manifestações através da Internet. Nesse ano, além da Internet, houve também manifestações por telefone e através das Redes Sociais. Devido a esse fato, houve uma involução de 40% das manifestações através da internet, em relação ao ano anterior.

Gráfico 3 - Manifestações por Meio de Entrada (2016)



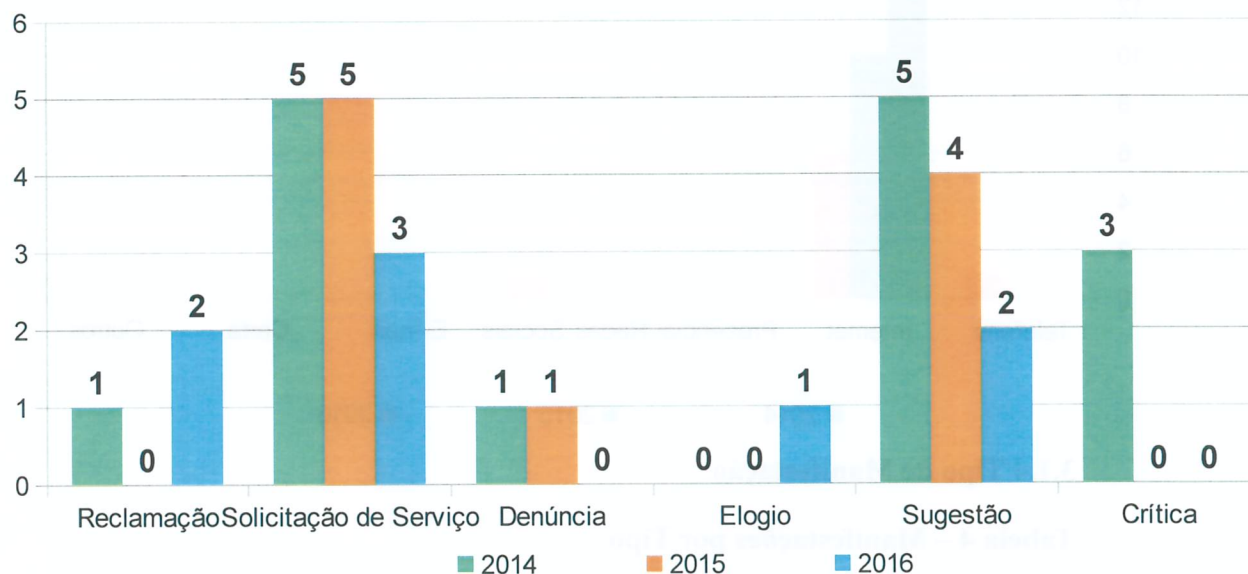
3.1.4 Tipo de Manifestação

Tabela 4 – Manifestações por Tipo

| Tipo de Manifestação | 2014 | 2015 | 2016 | %Variação (+) (-) 2015-2016 |
|------------------------|-----------|-----------|----------|-----------------------------|
| Reclamação | 1 | 0 | 2 | (+) 200% |
| Solicitação de Serviço | 5 | 5 | 3 | (-) 40% |
| Denúncia | 1 | 1 | 0 | (-) 100% |
| Elogio | 0 | 0 | 1 | (+) 100% |
| Sugestão | 5 | 4 | 2 | (-) 50% |
| Crítica | 3 | 0 | 0 | 0,00% |
| Total | 15 | 10 | 8 | (-) 20% |

Com relação a este tópico, observamos que houve um crescimento no número de reclamações e elogios, mostrando que o cidadão está cada vez mais dando um *feedback* em relação aos serviços da Ouvidoria Setorial da ADECE.

Gráfico 4 - Manifestações por Tipo



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 5 – Tipo de Manifestação / Assunto

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados das Manifestações | Total |
|------------------------|--|-------|
| Reclamação | Incentivo de Investimentos Fiscais - 1 | 2 |
| | Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria - 1 | |
| Solicitação de Serviço | Investimentos em Programas/Projetos Governamentais - 1 | 3 |
| | Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado - 1 | |
| | Registro de Manifestação no Sistema de | |

| | | |
|----------|---|---|
| | Ouvidoria - 1 | |
| Sugestão | Incentivo de Investimentos Fiscais - 1 Utilização ou Ocupação Indevida de Prédio/Terreno Público - 1 | 2 |
| Elogio | Andamento de Obras Públicas - 1 | 1 |

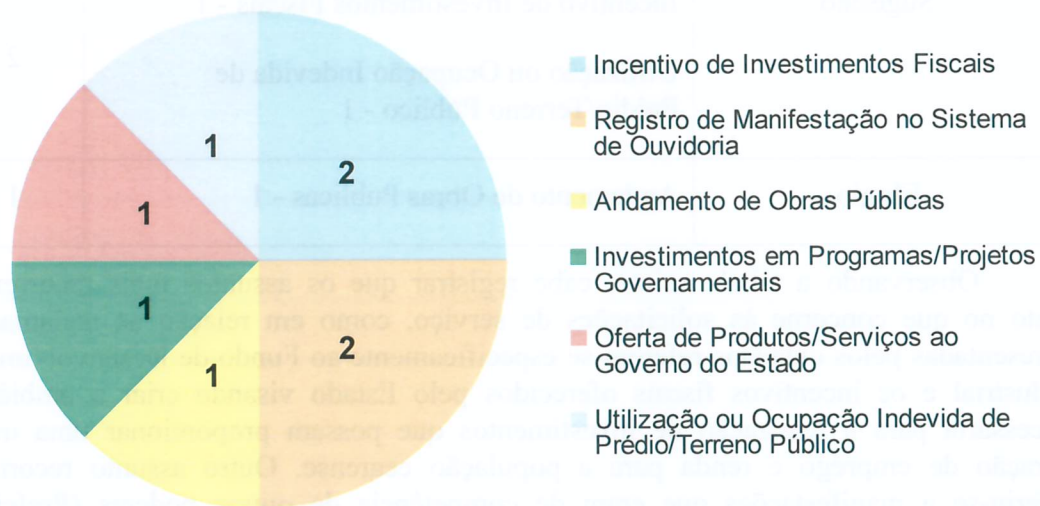
Observando a tabela acima, cabe registrar que os assuntos mais recorrentes, tanto no que concerne às solicitações de serviço, como em relação as reclamações apresentadas pelos cidadãos referem-se especificamente ao Fundo de Desenvolvimento Industrial e os incentivos fiscais oferecidos pelo Estado visando criar a ambiência necessária para a realização de investimentos que possam proporcionar uma maior geração de emprego e renda para a população cearense. Outro assunto recorrente referiu-se a manifestações que eram de competência de outros poderes (Prefeitura Municipal de Fortaleza), no qual o assunto foi registrado no sistema como “Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria”.

Condensando os dados, podemos verificar uma diversificação nos assuntos demandados à ADECE, como um leve destaque para “Incentivo de Investimentos Fiscais” e “Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria”, com 2 manifestações cada assunto, conforme tabela e gráfico abaixo.

Tabela 6 – Manifestação / Assunto

| Assunto das Manifestações | |
|---|----------|
| Incentivo de Investimentos Fiscais | 2 |
| Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria | 2 |
| Andamento de Obras Públicas | 1 |
| Investimentos em Programas/Projetos Governamentais | 1 |
| Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado | 1 |
| Utilização ou Ocupação Indevida de Prédio/Terreno Público | 1 |
| Total | 8 |

Gráfico 5 – Manifestação / Assunto



3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

Inserida no Eixo de Governo “Ceará de Oportunidades”, a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S/A possui como missão “executar a política de desenvolvimento econômico do Estado, através da geração de ambiente propício a viabilização de novos negócios e investimentos, contribuindo para o avanço da competitividade dos setores econômicos, com equidade social e sustentabilidade”.

Compondo a estrutura de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará, junto com a ZPE Ceará e a Codece, a agência está vinculada a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado (SDE), órgão gestor deliberativo da Política de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará, cabendo a ADECE a execução de ações e projetos no âmbito industrial, comercial, agropecuário, de serviços e de base tecnológica, articulando-se com os setores produtivos e atraindo novos investimentos.

➤ **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

❖ **Tema: Gestão Pública**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 1 registro**

| | |
|--|----|
| Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria | 01 |
|--|----|

• **Solicitação de Serviço - 2 registros**

| | |
|--|----|
| Registro de Manifestação no Sistema de Ouvidoria | 01 |
| Oferta de Produtos/Serviços ao Governo do Estado | 01 |

• **Elogio – 1 registro**

| | |
|-----------------------------|----|
| Andamento de Obras Públicas | 01 |
|-----------------------------|----|

➤ **Eixo Governamental Ceará de Oportunidades**

❖ **Tema: Indústria e Empreendedorismo**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 1 registro**

| | |
|------------------------------------|----|
| Incentivo de Investimentos Fiscais | 01 |
|------------------------------------|----|

• **Solicitação de Serviço - 1 registro**

| | |
|--|----|
| Investimentos em Programas/Projetos Governamentais | 01 |
|--|----|

• **Sugestão – 2 registros**

| | |
|--|----|
| Incentivo de Investimentos Fiscais | 01 |
| Utilização ou Ocupação Indevida de Sugestão Prédio/Terreno Público | 01 |

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 7 – Manifestações por Unidade 2015 / 2016

| Unidades | Total de Manifestações 2015 | Total de Manifestações 2016 | % Variação (+) (-) |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Diretoria de Atração de Investimentos | 2 | 0 | (-) 200% |
| Diretoria de Infraestrutura | 5 | 1 | (-) 80% |
| Gerência Administrativa Financeira | 2 | 0 | (-) 200% |
| Ouvidoria | 1 | 7 | (+) 600% |

Percebe-se na tabela acima que durante o ano de 2016 a ouvidoria concentrou no próprio setor quase todas as respostas às manifestações demandadas, diferente de 2015, o qual as respostas foram mais disseminadas entre os outros setores. Com isso, a Ouvidoria passou de 1 manifestação em 2015, para 7 manifestações em 2016.

Tabela 8 – Manifestações por Unidade

| Unidades | Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área |
|-----------------------------|--|
| Diretoria de Infraestrutura | Reclamação: 1 |
| Ouvidoria | Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 3 Sugestão: 2 Elogio: 1 |

A tabela acima mostra que os únicos setores demandados em 2016 foram a Diretoria de Infraestrutura, com 1 manifestação (reclamação), e a própria Ouvidoria com 7 manifestações. O tipo de manifestação mais demandada à Ouvidoria foi a

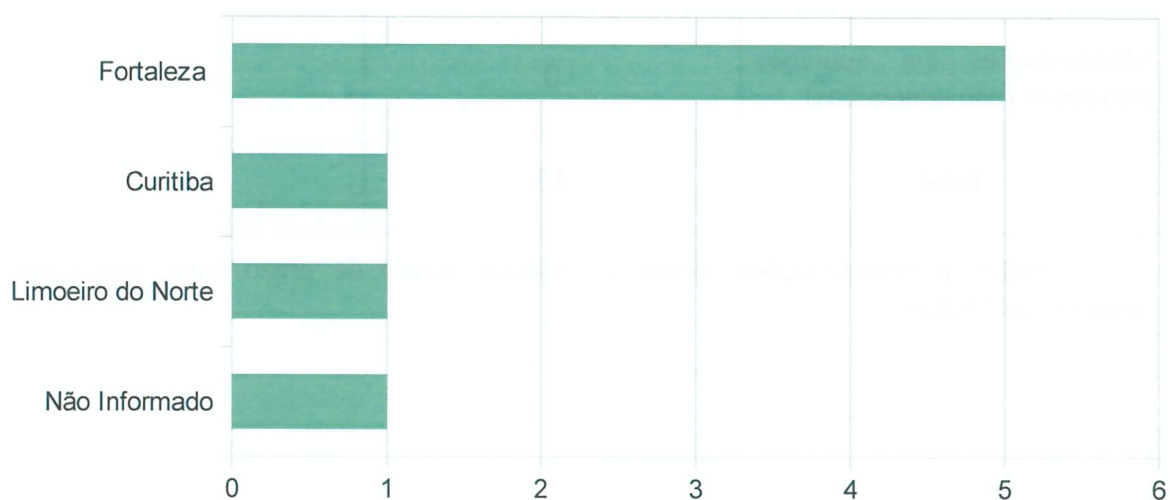
Solicitação de Serviço, com 3 manifestações, o que representa 42,85% das manifestações do setor. O restante foi disseminado entre sugestão, elogio e reclamação.

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 9 – Manifestações / Município

| Municípios | Quantidade de Manifestações |
|-------------------|-----------------------------|
| Fortaleza | 5 |
| Curitiba | 1 |
| Limoeiro do Norte | 1 |
| Não Informado | 1 |
| Total | 8 |

Gráfico 6 – Manifestações / Município



Conforme se verifica pelos dados apresentados acima, mais da metade das manifestações (62,5%) foi produzida por cidadãos do Município de Fortaleza, em sua maior parte relacionadas a demanda de competência de outros poderes.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Tabela 10 – Resolutividade

| Situação | Quantidade de Manifestações em 2015 | Quantidade de Manifestações em 2016 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 10 | 8 |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0 | 0 |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Total | 10 | 8 |

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, que é no máximo de 15 dias.

Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 – Tempo Médio de Resposta

| Índice | |
|------------------------------|---------|
| Tempo Médio de Resposta 2015 | 11 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2016 | 13 dias |

Tabela 12 - Quadro de Índice de Resolubilidade

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2015 | Índice de Resolubilidade em 2016 |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 100% | 100% |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0% | 0% |

O Tempo Médio de Resposta das manifestações foi de 13 dias, superior a média do exercício anterior, que era de 11 dias. Destacamos, entretanto, que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Em 2015, apenas dois usuários (o equivalente a 20% (vinte por cento) do total), respondeu a pesquisa de satisfação. Em 2016, nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Boa parte das demandas e sugestões apresentadas pelos cidadãos no exercício de 2016 referem-se ao Fundo de Desenvolvimento Industrial e ampliação dos incentivos fiscais oferecidos pelo Estado visando criar a ambiência necessária para a realização de investimentos que possam proporcionar uma maior geração de emprego e renda para a população cearense.

Algumas mudanças a serem efetivadas na legislação para definir uma política de desenvolvimento mais agressiva e transformadora para o Estado já estão sendo estudadas pelos órgãos responsáveis, com o apoio e participação da ADECE.

Também surgiu demanda pela disponibilização de novas infraestruturas de desenvolvimento econômico, em especial os distritos industriais. Neste sentido, a ADECE estabeleceu uma parceria com o Instituto de Desenvolvimento das Cidades – IDECI, que pretende aprofundar as análises de viabilidade e os possíveis projetos de implantação.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Foi efetivado um esforço no sentido de que pudéssemos sempre participar de todas as atividades desenvolvidas na Rede de Ouvidorias, tais como, as Reuniões da Rede de Controle Social; Reunião na Ouvidoria do Ministério Público, Dia do Ouvidor, Curso Básico de Ouvidoria, Encontro de Controle Interno, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, dentre outros.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Pelo fato de ser uma Ouvidoria Setorial considerada pequena, devido à quantidade de manifestações demandadas ao longo do ano, nosso foco é aprendizado com os sistemas e processos, e, obviamente, na manutenção da prestação dos serviços dentro dos padrões e prazos legais.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria participa das reuniões da Diretoria Executiva da ADECE, contribuindo nas tomadas de decisões, bem como interage diretamente com o gestor superior, sempre que necessário. Ressalte-se ainda que a Ouvidoria recebe todo o apoio dos demais colaboradores da ADECE, para a consecução dos seus objetivos.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a atualização de informações no site da ADECE, que atende ao público-alvo da empresa, o número de manifestações recebidas foi bastante reduzido.

De todo modo, foram efetivadas ações que vão de encontro à resolução da grande maioria das demandas apresentadas, com reflexos na ampliação dos benefícios fiscais concedidos para a atração de empresas para o Estado e também na implantação de novos equipamentos ligados ao desenvolvimento econômico.

Ressalte-se, que, atendendo às indicações feitas pela CGE, foi determinada pelo Gestor da Agência a estruturação da Ouvidoria Setorial em um espaço físico e sinalização adequados, computador, acesso a impressora e telefone.


9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, neste período, realizou várias reuniões e eventos que muito contribuíram para o fortalecimento das setoriais. É fundamental que este processo tenha continuidade em 2017.

No âmbito interno, a ouvidoria setorial vai tentar promover eventos trimestrais com a participação dos colaboradores da Agência, contando com a presença dos Diretores, no intuito de disseminar a cultura da transparência na gestão pública e corroborar a importância da ouvidoria como ferramenta participativa do cidadão.

Como sugestão à CGE, fica o aperfeiçoamento do sistema da Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, onde a cada nova manifestação, que seja disparado um e-mail ao Ouvidor/SIC alertando sobre a nova demanda. Atualmente, essa ação só é realizado com o Assessor de Desenvolvimento Institucional (ADINS), ou seja, somente ele recebe o e-mail avisando sobre a nova manifestação.

Fortaleza, 16 de Janeiro de 2017.



OUVIDOR SETORIAL

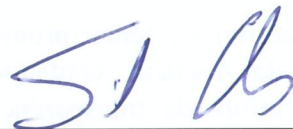
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em cumprimento ao art. 8º, parágrafo único, do decreto nº 30.474/2011, venho por meio deste atestar ter tomado conhecimento dos indicadores contidos no presente relatório semestral desta Ouvidoria.

Diante das informações por mim obtidas, reafirmo o compromisso em trabalhar para que o serviço público alcance cada vez mais um melhor atendimento à população cearense.

Assim sendo, coloco-me à disposição para apoiar e estimular a participação da sociedade na contribuição ao serviço público por meio da Ouvidoria, ferramenta fundamental para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Fortaleza, 16 de Janeiro de 2017.



DIRETOR PRESIDENTE (INTERINO)