



**Relatório de Gestão de
Ouvidoria**
Período 01/01/2017 a 31/12/2017



EXPEDIENTE

DIRETORIA EXECUTIVA:

Diretora-Presidente

Nicolle Barbosa

Diretor de Infraestrutura

Eduardo Henrique Cunha Neves

Diretor de Agronegócios

Sílvio Carlos Ribeiro Vieira Lima

Diretor de Desenvolvimento Setorial

Sylvana Pinheiro Holanda

Diretora de Atração de Investimentos

Beatriz Dias Bezerra

OUVIDORIA:

Ouvidora da ADECE

Ana Paula Lins Vidal de Sá

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 2017.

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 (atualmente Secretaria de Desenvolvimento Econômico), 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 2017 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 e os resultados de desempenho do ano de 2016.

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, assim como, visibilidade adequada dos resultados de desempenho.

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, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 80% de satisfação dos cidadãos.

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, 2015 / 2016 e 2016 / 2017

Ano	2014	2015	2016	2017
Total de Manifestações	15	10	8	11
Variação com o ano anterior	-	-33,33%	-20,00%	37,50%

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. Nesse ano de 2017, houve um crescimento de 37,5% em relação ao ano anterior.

Nota-se que este incremento deve-se ao fato do Cidadão está mais participativo, buscando sempre se informar mais acerca do estado e seus direitos, além de conhecer mais os canais de comunicação que são amplamente divulgados no site da ADECE.

Gráfico 1 – Total de Manifestações por Ano – 2014 / 2015 / 2016 / 2017**Gráfico 2 - Manifestações por Mês (2017)**

Observa-se no gráfico 2 que os registros de 2017 ocorreram a sua grande maioria no segundo semestre, com 7 manifestações (no total de 11 no ano), acentuando-se no mês de outubro.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado

Tabela 2 – Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2016	2017	% Variação (+) (-)
SOU	8	11	+ 37,5%

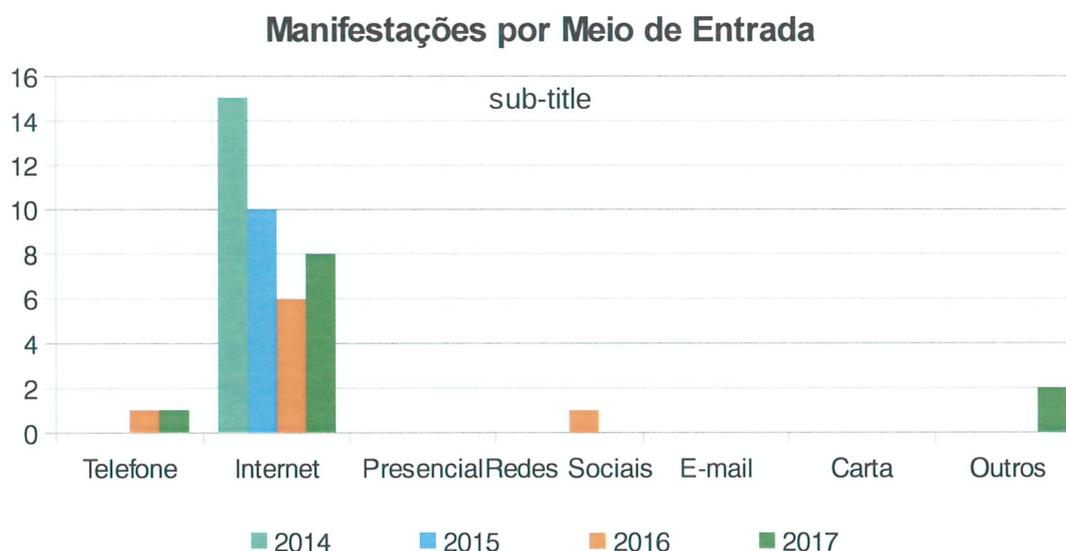
Conforme dados acima, Em 2017 houve um aumento de 37,5% das manifestações no Sistema de Ouvidoria (SOU), passando de 8 para 11 demandas.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Tabela 3 - Meio de Entrada

Meio de Entrada	2015	2016	2017	% Variação (+) (-) 2016-2017
Telefone	0	1	1	0 %
Internet	10	6	8	(+) 33,33%
Presencial	0	0	0	-%
Redes Sociais	0	1	0	(-) 100%
E-mail	0	0	0	-%
Carta	0	0	0	-%
Outros	0	0	2	(+) 200%
Total	10	8	11	(+) 37,5%

Em 2017 houve um aumento de 33,33% nas manifestações via internet, bem como surgiram 2 manifestações através do Governo Itinerante (não havia aparecido nos anos anteriores). Entretanto, não foram utilizadas as Redes Sociais para demandar manifestações à ADECE. Via Telefone, mantivemos 1 manifestação durante o ano.

Gráfico 3 - Manifestações por Meio de Entrada (2017)


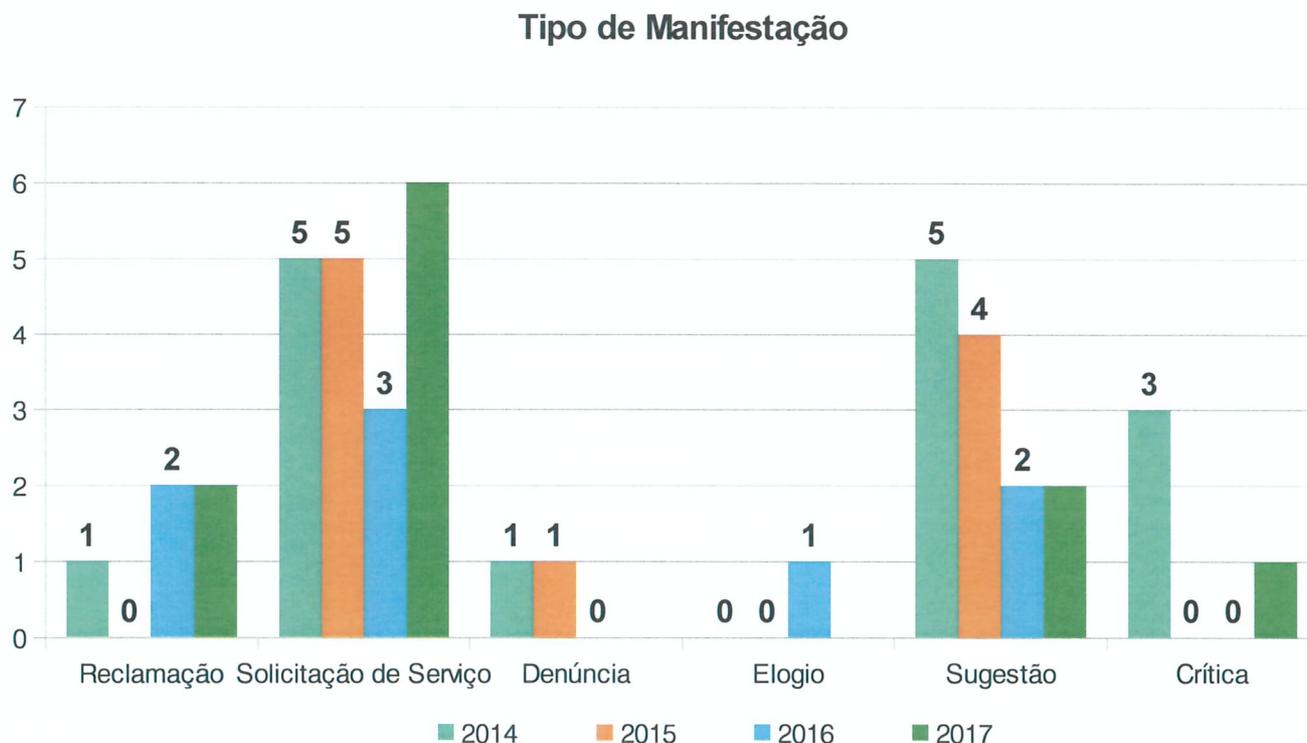
3.1.4 Tipo de Manifestação

Tabela 4 – Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	2014	2015	2016	2017	% Variação (+) (-) 2016-2017
Reclamação	1	0	2	2	0,00%
Solicitação de Serviço	5	5	3	6	(+) 200%
Denúncia	1	1	0	0	0,00%
Elogio	0	0	1	0	(-) 100%
Sugestão	5	4	2	2	0,00%
Crítica	3	0	0	1	(+) 100%
Total	15	10	8	11	(+) 37,5%

Com relação a este tópico, observamos que houve um crescimento no número de solicitação de serviço, bem como surgiu 1 (uma) crítica, 2 sugestões e 2 reclamações, 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

Observando a tabela ABAIXO, cabe registrar que os assuntos mais demandados, foram os que concernem às solicitações de serviços, os quais foram bastante diversificados. Manifestações como “crítica” foi relacionada ao apoio no planejamento da produção agrícola. Já em “reclamações” houve também uma certa diversidade, sendo duas apenas. Como “sugestão”, uma equivalência também como aproveitamento de estudo e informações sobre ações, programas e obras.

Tabela 5 – Tipo de Manifestação / Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Crítica	Apoio/Orientação no Planejamento da Produção Agrícola - 1	1
Reclamação	Encaminhamento de Resposta de Manifestações - 1	2
	Solicitação de Documentos - 1	
Solicitação de Serviço	Andamento de Obras Públicas - 1	7
	Cajucultura - 1	
	Implantação de Unidade da Ceasa - 1	
	Investimentos em Programas/Projetos Governamentais - 1	
	Não Compete ao Poder Executivo Estadual - 1	
	Planejamento e Orçamento do Estado do Ceará - 1	
	Projeto de Desenvolvimento Econômico Local e Regional - 1	
Sugestão	Aproveitamento de Estudos - 1	2
	Informação Sobre Ações, Programas e Obras - 1	

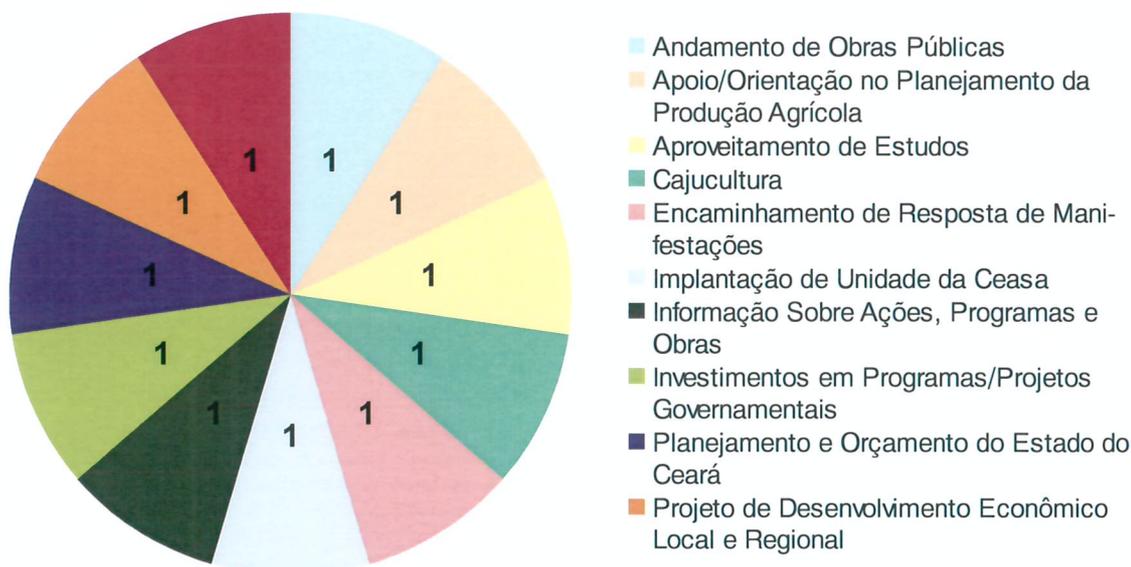
Condensando os dados, podemos verificar uma diversificação nos assuntos demandados à ADECE, com 1 manifestação para cada assunto específico, não havendo assim, um destaque para qualquer tema. Vide tabela e gráfico ABAIXO.

Tabela 6 – Manifestação / Assunto

Assunto das Manifestações	
Andamento de Obras Públicas	1
Apoio/Orientação no Planejamento da Produção Agrícola	1
Aproveitamento de Estudos	1
Cajucultura	1
Encaminhamento de Resposta de Manifestações	1
Implantação de Unidade da Ceasa	1
Informação Sobre Ações, Programas e Obras	1
Investimentos em Programas/Projetos Governamentais	1
Planejamento e Orçamento do Estado do Ceará	1
Projeto de Desenvolvimento Econômico Local e Regional	1
Solicitação de Documentos	1
Total	11

Gráfico 5 – Manifestação / Assunto

Assunto das Manifestações



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****• Crítica – 1 registro**

Apoio/Orientação no Planejamento da Produção Agrícola	1
---	---

• Reclamação - 2 registros

Encaminhamento de Resposta de Manifestações	1
Solicitação de Documentos	1

• Solicitação de Serviço - 2 registros

Andamento de Obras Públicas	1
Planejamento e Orçamento do Estado do Ceará	1

• Sugestão – 2 registros

Aproveitamento de Estudos	1
Informação Sobre Ações, Programas e Obras	1

❖ Eixo Governamental Ceará de Oportunidades**✚ Tema: Indústria e Empreendedorismo****✚ Tipificação/Assunto****• Solicitação de Serviço - 4 registros**

Cajucultura	1
Implantação de Unidade da Ceasa	1
Investimentos em Programas/Projetos Governamentais	1
Projeto de Desenvolvimento Econômico Local e Regional	1

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 7 – Manifestações por Unidade 2016 / 2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Adece	0	3	(+) 300%
Diretoria de Atração de Investimentos	0	0	-
Diretoria de Infraestrutura	1	2	(+) 100%
Diretoria de Agronegócio	0	3	(+) 300%
Gerência Administrativa Financeira	0	0	-
Ouvidoria	7	0	(-) 700%
Não Informado	0	3	(+) 300%

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 2017, o qual as respostas foram mais disseminadas entre a ADECE com 3(três) manifestações, a Diretoria de Infraestrutura 02(duas); Diretoria de Agronegócios com 03(três) e outros (Não informado) com 03(três) manifestações..

Tabela 8 – Manifestações por Unidade

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Adece	Sugestão: 2
	Reclamação: 1
Diretoria de Agronegócios	Solicitação de Serviço: 2
	Crítica: 1
Diretoria de Infraestrutura	Solicitação de Serviço: 2
Não Informado	Solicitação de Serviço: 2
	Reclamação: 1

A tabela acima mostra que na ADECE no ano de 2017, houve uma diversificação de demandas nos setores indicados. Mostrando uma equivalência no tipo de manifestação mais demandada à Ouvidoria. Senão vejamos, para a Diretoria de Agronegócios, Diretoria de Infraestrutura e “não informado” foram 02(duas) solicitações de serviços. O restante foi disseminado entre sugestão (02), reclamação e crítica (01) cada.

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 9 – Manifestações / Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	4
Limoeiro do Norte	3
Fortim	1
Juazeiro do Norte	1
Maringá	1
Senador Sá	1
Total	11

Gráfico 6 – Manifestações / Município



Conforme se verifica pelos dados apresentados acima, mais de um terço das manifestações (36,3%) foram produzidas por cidadãos do Município de Fortaleza, com assuntos bem diversificados (Aproveitamento de Estudos; Investimentos em

Programas/Projetos Governamentais; Solicitação de Documentos; Apoio/Orientação no Planejamento da Produção Agrícola).

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 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	8	9
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	2
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	8	11

Pela Tabela acima, vê-se que num total de 11 manifestações, 09 foram respondidas dentro do prazo e somente 2 foram respondidas fora do prazo, justificadas pelo fato de necessitarem de um tempo maior para encaminhar uma resposta mais completa ao cidadão.

Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 – Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	13 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	11 dias

Tabela 12 - Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	81,82%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	18,18%

O índice de resolutividade de 2017 foi de 81,82% das manifestações respondidas dentro do prazo, e 18,18% das manifestações respondidas fora do prazo. Isso dar-se ao fato de algumas das manifestações necessitaram de um tempo maior para uma resposta mais completa. Entretanto, destacamos que o Tempo Médio de Resposta das manifestações de 2017 foi de 11 dias, ou seja, tempo inferior a média do exercício anterior, que foi de 13 dias.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Em 2017, apenas 1 (um) usuário, o equivalente a 9% (nove por cento) do total, respondeu a pesquisa de satisfação. Quantidade muito pequena para avaliar o desempenho da setorial. Em 2016, apenas dois usuários responderam a pesquisa de satisfação.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Boa parte das demandas apresentadas no exercício de 2017 referem-se a solicitação de serviços no que diz respeito ao Fundo de Desenvolvimento Industrial 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.

As mudanças, para uma política de desenvolvimento mais agressiva e transformadora já foram efetivadas. A exemplo disto, temos a publicação do Decreto 32.438 de 08 de dezembro de 2017, que regulamenta a política de desenvolvimento industrial,

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 ainda não participa das reuniões da Diretoria Executiva da ADECE, contudo 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 pela Gestora 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 2018.

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, 25 de Janeiro de 2018.



OUVIDOR SETORIAL



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em cumprimento ao art. 8º, parágrafo único, do decreto nº 30.474/2011, informo que tenho tomado conhecimento dos indicadores contidos no presente relatório desta Ouvidoria.

Assim sendo, permanece o comprometimento em sempre alcançar a máxima satisfação do cidadão, priorizando um atendimento cada vez melhor à população cearense.

Desta forma, o nosso desejo é que haja maior participação da sociedade, contribuindo ainda mais para um serviço público de alta qualidade, com moralidade, eficiência, eficácia e transparência, por meio da Ouvidoria, ferramenta fundamental para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2018.

Nicolle Barbosa

DIRETORA PRESIDENTE