

# **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. - ADECE**



**Período 01/01/2015 a 31/12/2015**

## **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 2015.

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 Relatório de Gestão de Ouvidoria do semestre anterior foi recomendado que a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará promovesse a realização de reuniões sistemáticas, treinamentos, a fim de que houvesse a constante atualização de informações e uma maior interação entre os Ouvidores Setoriais.

Consideramos que a recomendação foi amplamente implementada. A partir do 1º semestre de 2015 foram realizadas diversas atividades, entre reuniões, encontros, Fórum, etc., que tem movimentado a Rede de Ouvidorias, indo de encontro à sugestão exarada.

## **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**

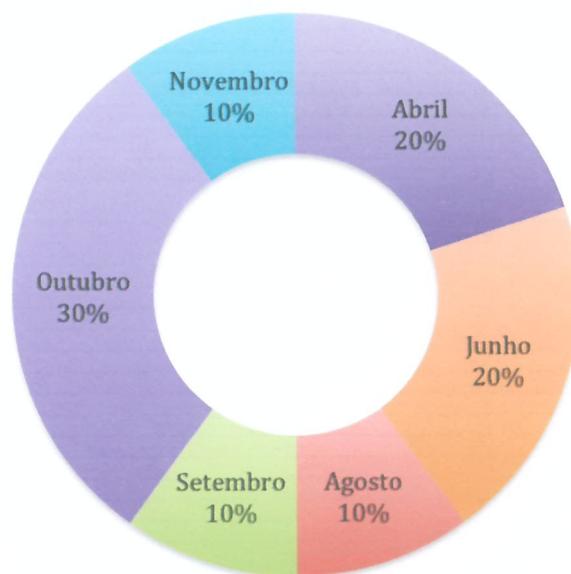
	2014	2015	% Variação (+) (-)
<b>Total de Manifestações</b>	15	10	(-) 33,33%

Foi detectada uma queda de 33,33% no número de manifestações apresentadas com relação ao exercício anterior. Podemos atribuir esta variação ao fato de que as primeiras manifestações do exercício de 2015 somente foram registradas a partir de abril.

Observa-se ainda que a variação dos registros em relação aos meses mantém razoável regularidade, excetuando-se um incremento referente ao mês de outubro.

**Gráfico 1 – Variação Mensal dos Registros**

2015	
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	2
Mai	0
Junho	2
Julho	0
Agosto	1
Setembro	1
Outubro	3
Novembro	1
Dezembro	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



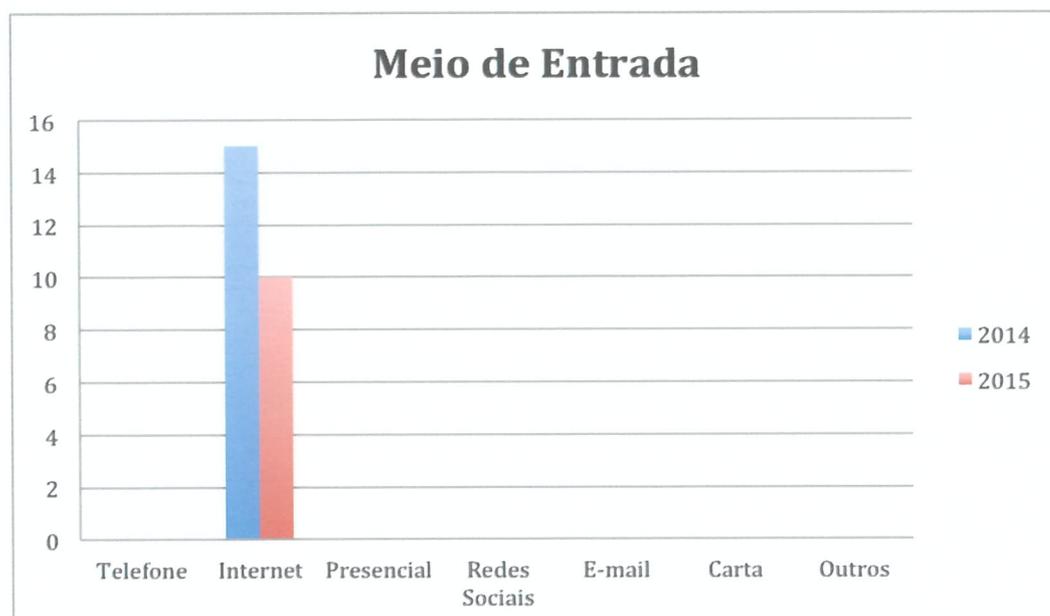
### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

**Tabela 2 – Manifestações por Meio de Entrada**

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	0	0	-
Internet	15	10	(-) 33,33%
Presencial	0	0	-
Redes Sociais	0	0	-
E-mail	0	0	-
Carta	0	0	-
Outros	0	0	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

Todas as manifestações encaminhadas para a ADECE, tiveram como meio de entrada a Internet, onde se registra a manifestação diretamente no Sistema SOU.

**Gráfico 2 – Manifestações por Meio de Entrada**



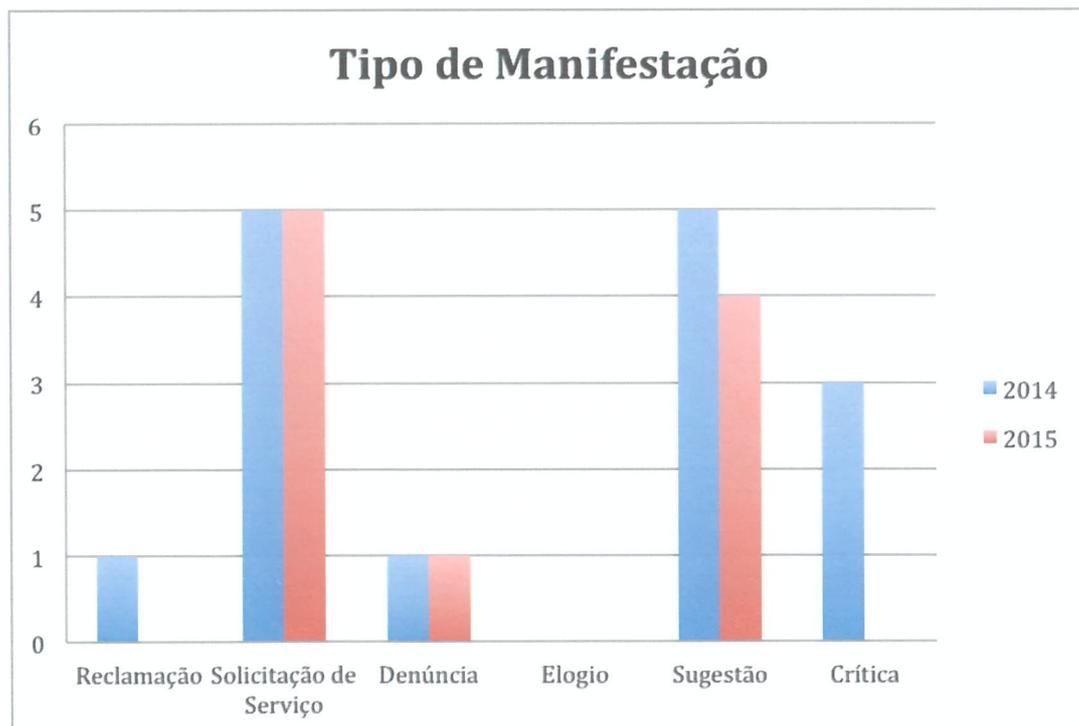
### 3.1.3 Tipo de Manifestação

**Tabela 3 – Manifestações por Tipo**

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	1	0	(-) 100%
Solicitação de Serviço	5	5	0%
Denúncia	1	1	0%
Elogio	0	0	0%
Sugestão	5	4	(-) 20%
Crítica	3	0	(-) 300%
Total	15	10	(-) 33,3%

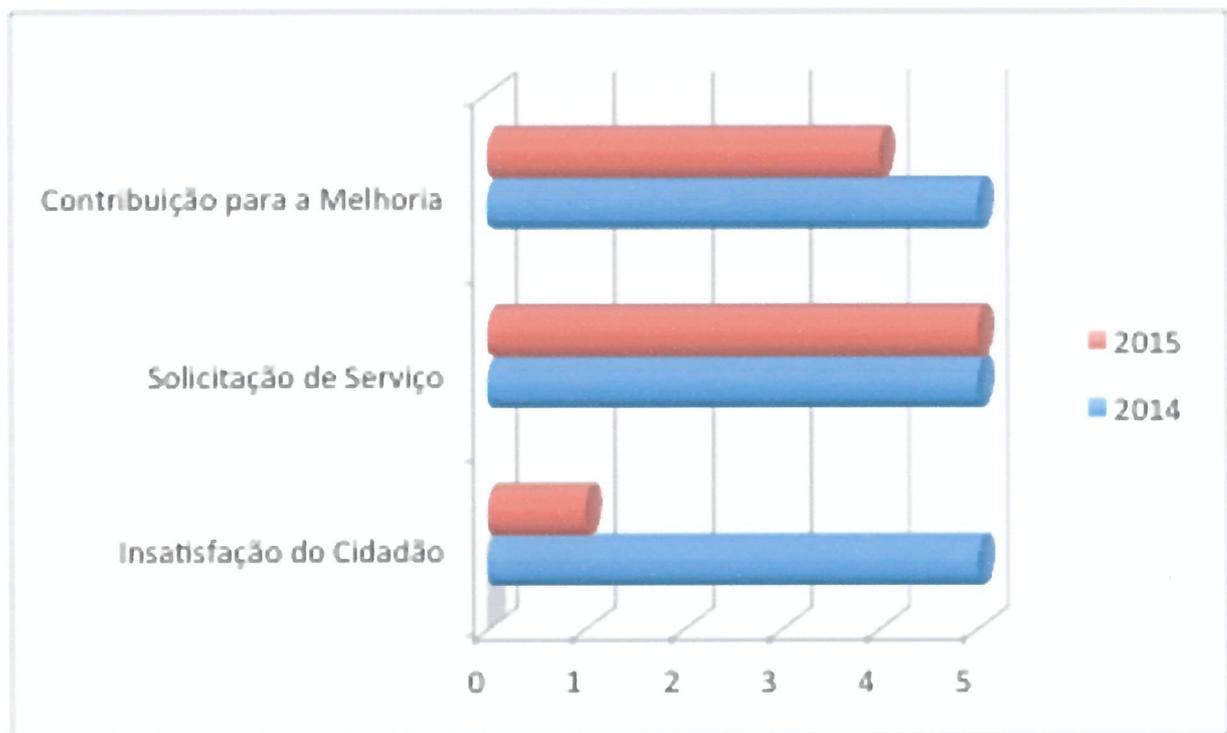
Com relação a este tópico, observamos alguns resultados significativos, principalmente que não houve em 2015 sequer uma manifestação dos tipos reclamação e crítica.

**Gráfico 3 – Manifestações por Tipo**



Como pode ser notado, houve uma manutenção no que se refere aos percentuais de contribuição do cidadão para melhoria do serviço e no que se refere às solicitações de serviço, e uma queda acentuada nas manifestações que expressam a insatisfação do cidadão, conforme pode ser visualizado no quadro abaixo:

**Gráfico 4 – Demandas de Ouvidoria por Grupo de Manifestação**



### 3.1.4 Tipo de Manifestação / Assunto

Cabe registrar que os assuntos mais recorrentes, tanto no que concerne às solicitações de serviço, como em relação as sugestões 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.

Isto pode ser visualizado na tabela abaixo colacionada:

**Tabela 4 – Tipos de Manifestação / Assunto**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Solicitação de Serviço	Incentivos de Investimentos Fiscais - 2 Informação Sobre Ações, Programas e Obras - 1 Projeto de Desenvolvimento Econômico Local e Regional – 2	5
Sugestão	Incentivos de Investimentos Fiscais – 1 Investimentos em Programas/Projetos Governamentais – 1 Ofertas de Produtos/Serviços ao Governo do Estado – 1 Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará - 1	4
Denúncia	Irregularidades Administrativas e Funcionais	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Condensando os dados, podemos verificar que um expressivo percentual das manifestações (setenta por cento) tem como objeto a demanda por uma nova estrutura de desenvolvimento econômico, tanto no que se refere a mudanças na legislação existente quanto a disponibilização de novas infraestruturas, conforme tabela e gráfico abaixo.

**Tabela 5 – Manifestações / Assunto**

<b>Assuntos das Manifestações</b>	
Fundo de Desenvolvimento Industrial e Incentivos Fiscais	4
Projeto de Desenvolvimento Econômico Local e Regional e Investimentos em Programas/Projetos Governamentais	3
Informação Sobre Ações, Programas e Obras	1
Ofertas de Produtos/Serviços ao Governo do Estado	1
Irregularidades Administrativas e Funcionais	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Gráfico 5 – Manifestações /Assunto**



### 3.1.5 Programas Orçamentários

A Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará é empresa de economia mista não dependente, nos moldes previstos pela Lei de Responsabilidade Fiscal, e, portanto, não faz parte do Orçamento Fiscal do Estado..

Isto porque todas as despesas relativas ao seu custeio e manutenção, incluindo aquelas referentes aos pagamentos de pessoal, são executadas com recursos próprios, sem qualquer aporte do Tesouro Estadual.

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

**Tabela 6 – Manifestações / Unidade**

<b>Unidades</b>	<b>Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas</b>	<b>Total</b>
Diretoria de Atração de Investimentos	Sugestão	2
Diretoria de Infraestrutura	Solicitação de Serviço	5
Gerência Administrativo Financeira	Denúncia – 1 Sugestão - 1	2
Ouvidoria	Sugestão - 1	1

Como consequência das manifestações contemplarem, em sua maioria, assuntos relacionados ao Fundo de Desenvolvimento Industrial e os incentivos fiscais oferecidos pelo Estado, bem como, disponibilização de novas infraestruturas ligadas ao desenvolvimento econômico, ficaram concentradas nas áreas responsáveis por estes assuntos na ADECE, que são, respectivamente, a Diretoria de Atração de Investimentos e a Diretoria de Infraestrutura.

Comparando o quantitativo das áreas mais demandadas com o ano anterior, verifica-se que houve um incremento nos assuntos relacionados com a área de infraestrutura. Também promovemos uma maior interação daquela área com as demandas de ouvidoria.

É necessário aduzir que estas demandas estiveram concentradas em um único Município, conforme se analisará no próximo item.

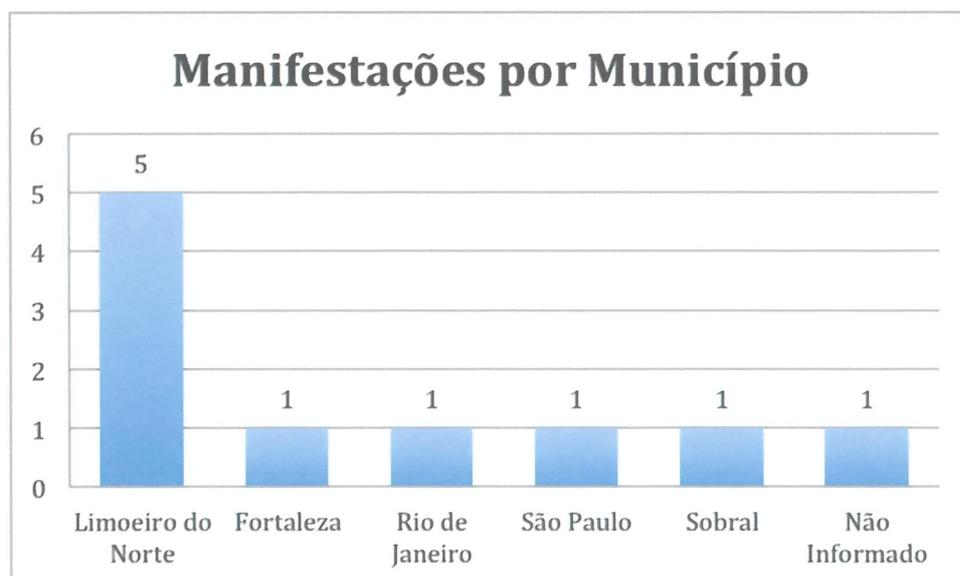
### 3.1.7 Manifestações por Município

**Tabela 7 – Manifestações / Município**

Municípios	Quantidade de Manifestações
Limoeiro do Norte	5
Fortaleza	1
Rio de Janeiro	1
São Paulo	1
Sobral	1
Não Informado	1
Total	10

Conforme se verifica pelos dados apresentados, metade das manifestações foi produzida por cidadãos do Município de Limoeiro do Norte, em sua maior parte relacionadas a demanda pela implantação de um distrito industrial naquela Comuna.

**Gráfico 6 – Manifestações / Município**



### 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.

**Tabela 8 - Resolutividade**

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	10	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0%
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0%
Total	10	100%

O Tempo Médio de Resposta das manifestações foi de 11 dias, superior a média do exercício anterior, que era de 4,8 dias. Destacamos, entretanto, que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.

#### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

**Tabela 9 – Pesquisa de Satisfação**

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet -2	100%
2. Presteza no Atendimento	Ótimo – 1	50%
	Regular - 1	50%
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 1	50%
	Regular - 1	50%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não – 1	50%
	Sim - 1	50%
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		50%

Apenas dois usuários, o equivalente a 20% (vinte por cento) do total, respondeu a pesquisa de satisfação.

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

Expressivo percentual das demandas e sugestões apresentadas pelos cidadãos no exercício de 2015 referem-se a mudanças no 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.

As 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 foi recorrente a 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, I Encontro de Ouvidorias TCE/CE, Reunião Itinerante ABO/CE, Curso Práticas de Atendimento em Ouvidoria-CGU, Encontro de Controle Interno, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Evento Ouvidoria OAB-CE e Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Com o advento da nova gestão do Governo do Estado, este ano foi de reestruturação administrativa na ADECE, incluindo a ouvidoria setorial que sofreu mudança inclusive em seu titular.

Neste sentido, o foco da ouvidoria foi no aprendizado dos sistemas e processos, e, obviamente, na manutenção da prestação dos serviços dentro dos padrões e prazos legais.

De toda forma, devemos destacar uma ação idealizada e promovida pela nova gestão visando uma maior integração entre os serviços oferecidos pela ADECE e seu público-alvo, que é o “Balcão do Investidor”.

Disponibilizada em seu site institucional, a ferramenta web “Balcão do Investidor” tem como principal objetivo facilitar a instalação e atuação das indústrias e demais empresas de médio e grande porte no Ceará, gerando cada vez mais emprego e renda para a população cearense.

A referida ferramenta consiste em um formulário a ser preenchido por investidores com interesse em agilizar seus processos de instalação e atuação em solo cearense. Visa primordialmente fortalecer e agilizar os laços, criando uma maior sinergia entre os investidores, e os diversos órgãos governamentais e não governamentais envolvidos na atuação empresarial.

O Balcão do Investidor coloca a Adece à disposição para receber as demandas dos empresários online, de maneira que possamos dar velocidade à comunicação e ajudar nos encaminhamentos dos processos, encurtando distâncias e otimizando tempo.

## **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 2016.

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.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016

  
**Eduardo Gonçalves Ramos**  
**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.

Reafirmo os compromissos anteriores assumidos com a perspectiva de que cada vez mais o serviço público alcance seu objetivo, qual seja, um melhor atendimento a população.

Desta feita apresento meu total empenho e apoio em estimular a participação da sociedade através da Ouvidoria entendendo que esta representa uma importante ferramenta para o desenvolvimento da democracia no Estado do Ceará. .

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016

  
**Ferruccio Petri Feitosa**  
**DIRETOR PRESIDENTE**