



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

**Período 01/01/2018 a
31/12/2018**

EXPEDIENTE

Diretor-Presidente: **Eduardo Henrique Cunha Neves**

Diretor de Agronegócios: **Silvio Carlos Ribeiro Vieira Lima**

Diretora de Atração de Investimentos: **Beatriz Dias Bezerra**

Diretora de Desenvolvimento Setorial: **Sylvana Pinheiro Holanda**

Diretor de Infraestrutura: **Marco Antonio Barroso Prado**

Diretora de Inovação Tecnologia e Saúde: **Robertta Braga Mota de Souza**

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão das Atividades da Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. – ADECE apresenta os dados e informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria e visa propor melhorias para os procedimentos internos, em atendimento ao que preceitua o Art. 8º do Decreto nº 30.474/2011 e o Art. 2º do Decreto Estadual 31.199/2013, bem como a Lei Federal nº13.460/2017, que estabelecem o encaminhamento do mencionado relatório à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de controle interno, que permite o cidadão se manifestar através de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, por meio de diferentes canais de atendimento (rede de ouvidorias, Redes sociais, E-mail e telefone). Compete à ouvidoria organizar, analisar, tratar as manifestações, encaminhar para as áreas responsáveis e produzir relatórios, principalmente no que se refere aos níveis de satisfação dos cidadãos e as necessidades de correções e oportunidades de introduzir mudanças para a melhoria dos serviços e processos da entidade.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é composta por 65 ouvidorias, sendo 63 ouvidorias dos órgãos e entidades, uma Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos – OEDH (criada em 2017 através do Decreto n.º 32.435/2017) e uma da CGE, a quem compete a coordenação da Rede.

Com relação à ADECE, a ouvidoria foi instituída a partir de 2011 e vem atuando como instrumento de controle interno, acolhendo, examinando e encaminhando aos setores competentes, as sugestões, reclamações e críticas, de forma a contribuir para aperfeiçoar o processo de trabalho da Agência.

A Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. – ADECE, criada pela Lei nº 13.960, de 4 de Setembro de 2007, é pessoa jurídica de direito privado, na forma de sociedade de economia mista, regida pelas disposições da Lei das Sociedades por Ações, por estatuto próprio e pela legislação que lhe for aplicável. Vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Estado – SDE, a ADECE integra o SISTEMA DESENVOLVIMENTO, tendo como missão executar e fomentar a política de desenvolvimento econômico do Estado do Ceará, através da geração de ambiente propício à viabilização de novos negócios e investimentos, contribuindo para o avanço da competitividade dos setores econômicos, com equidade social, inovação e sustentabilidade, tendo a ouvidoria um importante papel de colaborar para o desempenho de suas atividades.

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

Com o objetivo de atender as recomendações propostas pela CGE, a Ouvidoria levou à Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades- PASF, na reunião de 28 de agosto de 2018, o ofício nº663/2018 da CGE, que trata do Relatório de Gestão 2018, cujos resultados foram os seguintes:

Recomendação 3) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Providências Tomadas: Em 2018 a ADECE contratou uma consultoria para realizar um levantamento de sua estrutura organizacional, proceder a análise crítica do modelo e propor uma nova estrutura para submeter à SDE e às demais instâncias competentes. Na ADECE, a Ouvidoria não é exercida de forma exclusiva, devido ao reduzido número de manifestações recebidas (a maior média histórica anual de manifestações, desde a implantação da Ouvidoria na Agência, foi em 2018 com 2,41/mês). O Ouvidor designado participa das reuniões de gestão, sempre que necessário, podendo cumprir ativamente as atividades da ouvidoria.

Recomendação 5) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

Providências Tomadas: A ADECE vem aprimorando, constantemente, o processo de apuração das manifestações da ouvidoria, envolvendo as diversas áreas. No entanto nem todas foram diretamente da ouvidoria à área pelo sistema Ceará Transparente. O prazo regulamentar para a conclusão das manifestações da Ouvidoria foi cumprido, tendo 100% de resolubilidade, com um tempo médio de resposta de 10,39 dias.

Recomendação 6) Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando 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 82% (Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

Providências Tomadas: No ano de 2018, as respostas da Ouvidoria da ADECE aos cidadãos foram consideradas satisfatórias, tendo em vista que foram envolvidas as

diversas áreas internas e a gestão, que tomaram ciência das demandas para sanar as falhas e melhorar os procedimentos internos.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidorias em Números

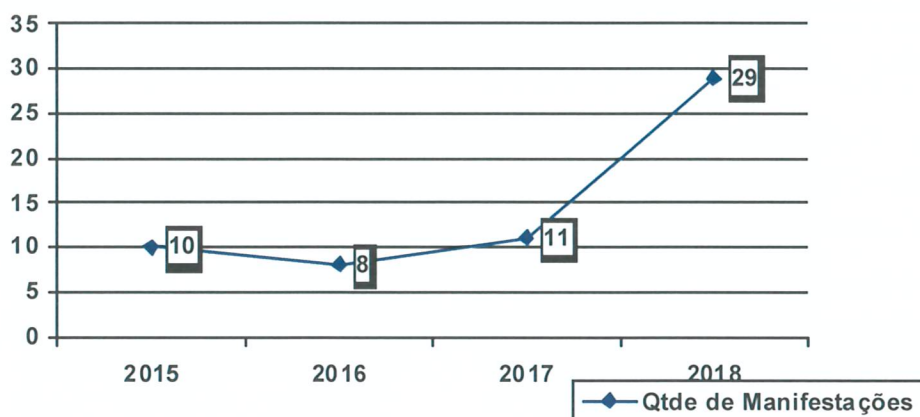
As manifestações recebidas pela ouvidoria são instrumentos de gerenciamento de controle social e controle interno, auxiliando a Agência a aperfeiçoar seus processos e a alcançar seus objetivos.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Tabela 1 – Total de Manifestações por Ano – Comparativo 2015 a 2018

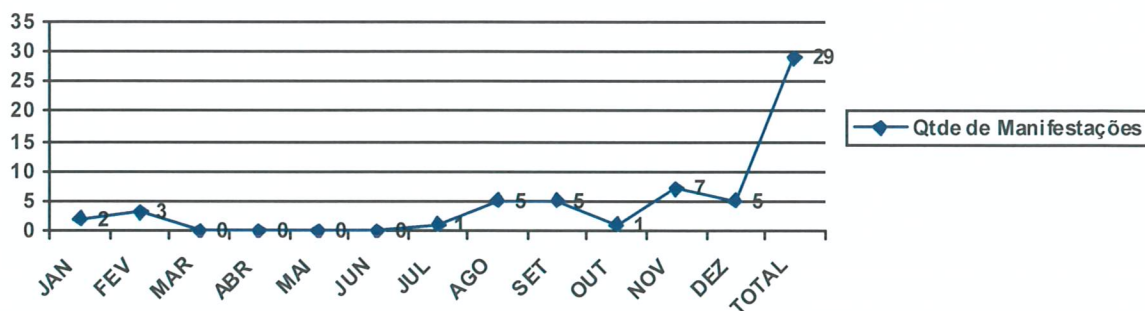
Ano	2015	2016	2017	2018
Total de Manifestações	10	08	11	29
Varição em relação ao ano anterior	-	(-20%)	37,5%	163,6%

Em 2016, as demandas diminuíram 20% em relação ao ano anterior. Em 2017, as manifestações aumentaram 37,5% comparando a 2016. No ano de 2018, com relação ao ano anterior, houve um aumento significativo no total das manifestações, que passaram de 11 para 29 manifestações, ou seja, um incremento de 163,6%. Atribui-se esse aumento a maior conscientização do cidadão sobre seus direitos e à credibilidade com relação ao bom funcionamento do canal da Ouvidoria, bem como à divulgação através do **Ceará Transparente** por meio do site da ADECE.



No gráfico acima, observa-se o decréscimo das demandas em 2016, comparada a 2015 e o crescimento das manifestações em 2017 com relação a 2016. Em 2018 as manifestações atingiram o seu ápice em relação aos anos anteriores.

3.1.2. Gráfico de Manifestações Mensal (2018)

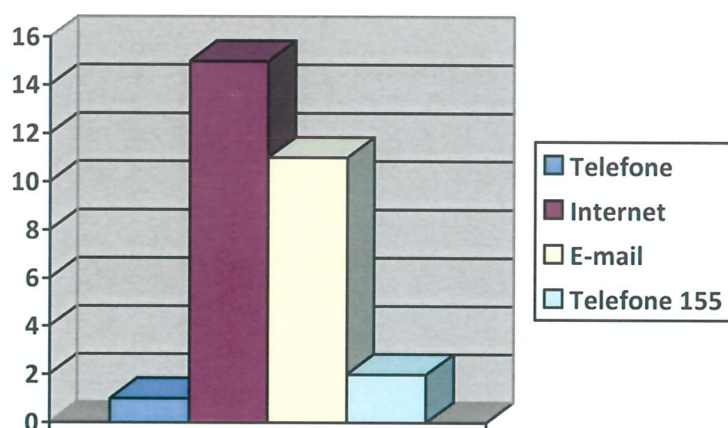


Observa-se no gráfico que em 2018 até o primeiro semestre foram poucos registros, aumentando a partir de agosto. Esse aumento no segundo semestre é atribuído às reclamações contra uma empresa terceirizada pela ADECE, cujas providências foram tomadas visando sanar e evitar futuros problemas.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Tabela 3 - Meio de Entrada

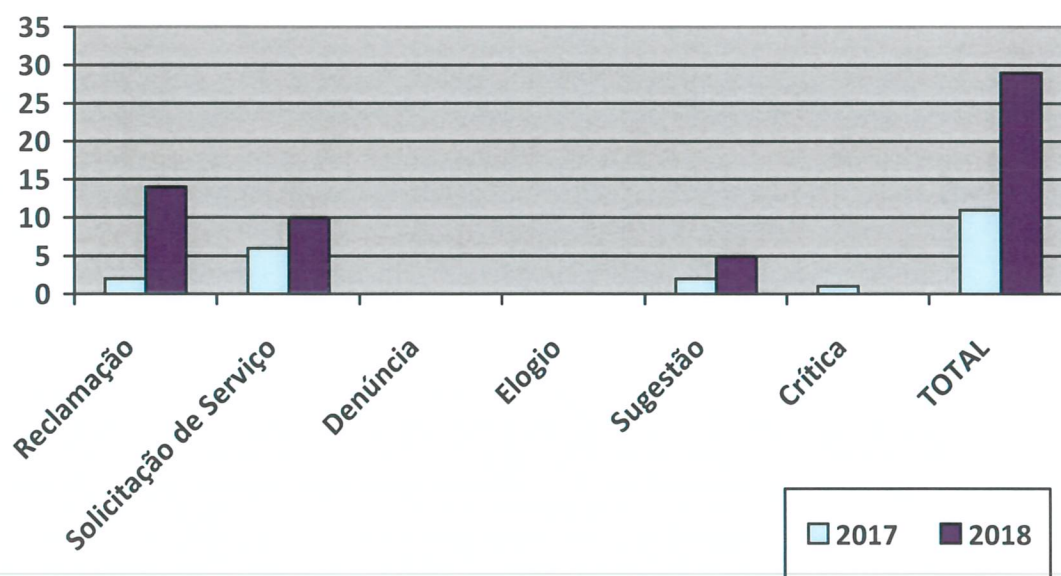
Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-) 2017-2018
Telefone 155	0	2	(↑ 200%)
Telefone	1	1	-
Internet	8	15	(↑ 87,5%)
Presencial	0	0	-
Redes Sociais	0	0	-
E-mail	0	11	(↑ 1100%)
Carta	0	0	-
Outros	2	0	(↓ 200%)
Total	11	29	(↑ 163,63%)



Em 2018 a internet se destacou como o principal meio de entrada das manifestações feitas à ADECE, apresentando um crescimento de 87,5%, com relação ao ano de 2017. Em seguida a entrada mais utilizada foi o e-mail com aumento de 1100% em relação ao ano anterior. Atribui-se esses incrementos à facilidade de acesso à internet, inclusive pelo celular. O telefone 155 aumentou em 200% em 2018, comparado a 2017. Por via telefone, o índice foi mantido, tendo ocorrido apenas 1 (uma) manifestação durante o ano. As redes sociais, a carta, o meio presencial e outros não foram utilizados pelos cidadãos para suas manifestações à ADECE.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	2	14	(+ 600)
Solicitação de Serviço	6	10	(+66,7)
Denúncia	0	0	-
Elogio	0	0	-
Sugestão	2	5	(+150)
Crítica	1	0	(-100)
Total	11	29	(+163,63)



Com relação ao total de manifestação, comparando 2017 a 2018, houve um incremento de 163,63%. Observa-se que o maior aumento ocorreu nas reclamações (600%), as solicitações de serviço tiveram uma variação positiva de 66,7% e as sugestões 150%. Não houve crítica em 2018, resultando em um decréscimo de 100%. Em 2018 e no ano anterior não ocorreram denúncias nem elogios.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	
CATEGORIA	ASSUNTO
Atraso/falta de Pagamento de Pessoal	11
Agronegócio	3
Atração de Investimentos	3
Benefícios Fiscais Concedidos Pelo Governo do Estado	2
Solicitação de documentos	1
Informação Sobre Endereços e Telefones dos Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos e Horários de Atendimento ao Público	1
Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos	1
Investimento Energia Eólica	1
Divulgação de Eventos	1
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1
Audiência e Encontro Com Gestores Públicos	1
Cessão de Imóvel/Terreno Público	1
Emprego/Estágio	1
Energias Renováveis	1
TOTAL	29

Tipo de Manifestação detalhada por Assunto

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
Reclamação 14	Atraso/falta de Pagamento de Pessoal	11
	Informação Sobre Endereços e Telefones dos Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos e Horários de Atendimento ao Público	1
	Cessão de Imóvel/Terreno Público	1
	Divulgação de Eventos	1
Sugestão 5	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1
	Atração de Investimentos	2
	Investimento Energia Eólica	1
	Agronegócio	1
Solicitação de Serviços 10	Atração de Investimentos	1
	Benefícios Fiscais Concedidos Pelo Governo do Estado	2
	Solicitação de Documentos	1
	Cobrança Pelo Uso dos Recursos Hídricos	1
	Energias Renováveis	1
	Emprego/Estágio	1
	Agronegócio	2
	Audiência e Encontro Com Gestores	1
TOTAL		29

O assunto mais demandado em 2018 foi atraso/falta de pagamento de pessoal, devido uma empresa terceirizada não ter cumprido com suas obrigações trabalhistas, resultando em providências pela ADECE.

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANTIDADE	%
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	6	20,69%
	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	4	13,80%
	Dados legados	1	3,45%
Agronegócio	Agricultura	3	10,34%
Atração de Investimentos	Investimento estrangeiro	2	6,90%
	Investimento nacional	1	3,45%
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Sem subassunto	1	3,45%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	Sem subassunto	1	3,45%
Benefícios Fiscais Concedidos Pelo Governo do Estado	Fundo de desenvolvimento industrial	2	6,89%
Cessão de Imóvel/Terreno Público	Sem subassunto	1	3,45%
Cobrança Pelo Uso dos Recursos	Dados legados	1	3,45%

Hídricos			
Divulgação de Eventos	Dados legados	1	3,45%
Emprego/Estágio	Orientações e procedimentos para estágios	1	3,45%
Energias Renováveis	Sem subassunto	1	3,45%
Informação Sobre Endereços e Telefones dos Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos e Horários de Atendimento ao Público	Dados legados	1	3,45%
Investimento Energia Eólica	Dados legados	1	3,45%
Solicitação de Documentos	Dados legados	1	3,45%
TOTAL		29	100%

O subassunto mais demandado em 2018 foi “benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte), representando 20,69% do total, em seguida “salário de colaborador/servidor temporário/estagiário atraso/falta de pagamento de pessoal, representando 13,69%. Ambos são do assunto atraso/falta de pagamento de pessoal. Atribui-se ao fato de uma empresa terceirizada pela ADECE não ter cumprido com suas obrigações. As providências foram tomadas pela ADECE, conforme orientação do Ministério do Trabalho. A agricultura posicionou-se em 3º lugar com 3 demandas (10,34%), em seguida o Fundo de Desenvolvimento Setorial com 2 manifestações (6,89%). Os demais subassuntos tiveram apenas 1 manifestação, cada um representando 3,45%.

3.1.6 Programa de Governo “7 Cearás”

No Programa “7 Cearás, do Governo do Estado, a Agência de Desenvolvimento Econômico S.A - ADECE está inserida no Eixo “Ceará de Oportunidades”, que promove a integração dos temas que representam as bases de sustentação econômica do desenvolvimento do Ceará. As políticas preconizadas neste eixo respondem aos desafios da economia estadual por meio de duas estratégias gerais: 1) promover o crescimento econômico com desenvolvimento territorial e 2) gerar mais emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

A ADECE, é vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico do estado do Ceará- SDE assim como a CIPP S.A, Zona de Processamento de Exportação do Ceará- ZPE e a Companhia de Desenvolvimento do Estado do Ceará - CODECE..”

Como órgão executor da Política de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará, a ADECE atua no âmbito industrial, comercial, agropecuário, de serviços e de base tecnológica, articulando-se com os setores produtivos e atraindo novos investimentos, e tem como missão “Executar a política de desenvolvimento econômico do Estado do Ceará, através da geração de ambiente propício à viabilização de novos negócios e investimentos, contribuindo para o avanço da competitividade dos setores econômicos, com equidade social, inovação e sustentabilidade”.

Eixo Governamental “Ceará de Oportunidades”

•Tema: Gestão e Manutenção

- **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação – 10 registros**

ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	10
---------------------------------------	----

- **Solicitação de Serviço -2 registros**

EMPREGO/ESTÁGIO	1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1

- **Sugestão –1 registro**

ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
--	---

- **Eixo Governamental Ceará de Oportunidades**

- **Tema: Promoção e Desenvolvimento da Indústria Cearense**

- **Indústria e Empreendedorismo**

- **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação; 1 registro**

CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
----------------------------------	---

- **Solicitação de Serviço -5 registros**

BENEFÍCIOS FISCAIS CONCEDIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO	2
AGRONEGÓCIO	1
ENERGIAS RENOVÁVEIS	1
ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS	1

- **Sugestão -3 registros**

ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS	2
AGRONEGÓCIO	1

- **Tema: Outros -1 registro**

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	1
-------------------------	---

- **Tema: Dados Legados – 6 registros**

- **Reclamação: 3 registros**

DIVULGAÇÃO DE EVENTOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS	1
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO	1

Sugestão -1 registro

INVESTIMENTO EM ENERGIA EÓLICA	1
--------------------------------	---

Solicitação- 2 registros

COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS	1
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1

3.1.7. Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 8 – Manifestações por Unidade Tabela 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Adece	3	0	-300
Diretoria de Atração de Investimentos	0	1	100
Diretoria de Infraestrutura	2	1	-50
Diretoria de Agronegócio	3	1	-67
Gerência Administrativo Financeira	0	5	500
Assessoria Jurídica	0	1	100
Assessoria Técnica	0	1	100
Ouvidoria	3	19	533

Em 2018 as manifestações foram concentradas na Ouvidoria. No entanto as respostas às manifestações foram respondidas em conjunto com as áreas competentes, faltou a ouvidora encaminhar via sistema, o que já foi corrigido. A Gerência Administrativo-Financeira foi a área mais demandada em 2018 em relação a 2017, em função de uma empresa terceirizada não ter cumprido com suas obrigações trabalhistas, o que resultou em providências por parte da ADECE.

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidade	Quantitativo de Manifestações por Tipo/Área
ASJUR	Reclamação-1
ASTEC	Solicitação-1
DIAGRO	Solicitação-1
DIRAT	Solicitação-1
DIRINF	Solicitação-1
GEAFI	Reclamação-5
OUVIDORIA	Reclamação-9
	Solicitação-6
	Sugestão-4

A tabela acima mostra que no ano de 2018, o tratamento das demandas foram concentrados na Ouvidoria, onde destacam-se as reclamações (9), solicitações (6) e Sugestões (4). Em seguida, a GEAFI, com 5 reclamações. A ASTEC, DIAGRO, DIRAT e DIRINF atenderam a apenas 1 (uma) solicitação cada. Ficando a ASJUR com (uma) reclamação.

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 9 – Manifestações / Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Barbalha	5
Belo Horizonte	1
Caucaia	1
Chorozinho	1
Fortaleza	12
Icó	1
Irauçuba	1
Juazeiro do Norte	1
Marabá	1
São Paulo	2
Indefinido	3
TOTAL	29



O maior número de manifestações foram concentradas em Fortaleza (12 manifestações), em seguida Barbalha, com 5. Os demais municípios tiveram apenas 1 manifestação em cada.

3.2 . Resolubilidade das Manifestações

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	9	29
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	11	29

Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo, ou seja, foram respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias em conformidade com o Decreto Nº. 30.474/2011.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	10,4 dias

A média do tempo de resposta de 2018 (10,4) diminuiu em relação a 2017 (11 dias).

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	81,82%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	18,18%	0%

Em 2017 18,18% foram respondidas fora do prazo, no entanto, no ano de 2018, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 0 Ouvidoria - 0 Outros - 0	-
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 0 Ótimo - 0 Bom - 0	-

	Regular - 0 Insuficiente - 0	
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 0 Ótimo - 0 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	-
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 0 Não - 0	-

Obs: Em 2018 nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação, dificultando a avaliação de desempenho da Setorial.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

O principal assunto objeto das reclamações da Ouvidoria foi atraso/falta de pagamento de pessoal. Essas manifestações foram originadas de funcionários de uma empresa terceirizada pela ADECE, para vigilância de imóvel de propriedade desta Agência. A terceirizada não cumpriu suas obrigações trabalhistas nas datas legais. A ADECE envidou todos os esforços necessários junto à referida empresa e recorreu ao Ministério do Trabalho, onde foram feitos acordos para pagamento dos mesmos.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidora participou das seguintes atividades da Rede de Ouvidorias: "Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir Ceará", obtendo resultado satisfatório na Prova de 2018; "Oficina Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria – CGE" e do Fórum "Ideias para o Ceará do futuro" No Fórum Ceará Em Debate Ipece – Seplag.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Não houve por parte da Ouvidoria da ADECE nenhuma nova implementação atrelada a novos resultados pela ouvidoria, devido à pequena quantidade de manifestações recebidas ao longo do ano.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da ADECE tem facilidade de acesso à Diretoria Executiva da ADECE, no entanto não participa de todas as reuniões.

A Ouvidoria participou do Grupo de Trabalho que elaborou o Planejamento Estratégico da ADECE; da Carta Anual e das reuniões da Gestão de Risco da entidade.

Os assuntos da ouvidoria, inclusive as manifestações, são tratados diretamente com os Diretores e colaboradores e, quando necessário, com o Presidente da ADECE.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano de 2018, a Ouvidoria recebeu 29 manifestações, representando um aumento de 163,6% em relação ao ano anterior. No entanto, esse aumento foi decorrente das reclamações trabalhistas contra uma empresa terceirizada, cuja solução dependia do Ministério do Trabalho, o que justifica também que a Gerência Administrativo-Financeira tenha sido o setor mais demandado. Todas as manifestações recebidas foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal. O meio de entrada mais utilizado foi a internet. Houve uma pequena redução do tempo médio de resposta de 11 dias para 10,4 dias. O índice de resolubilidade foi de 100%. A maioria das manifestações foram respondidas pela Ouvidoria, em virtude de não terem sido enviadas diretamente do sistema para a área pertinente, embora a Ouvidoria tenha mantido contato com as áreas pessoalmente ou através de e-mail. Na ADECE a Ouvidoria não é exercida de forma exclusiva, devido ao reduzido número de manifestações recebidas (a maior média histórica anual de manifestações, desde a implantação da Ouvidoria na Agência, foi em 2018 com 2,41/mês). O Ouvidor designado participa das reuniões de gestão, sempre que necessário, podendo cumprir ativamente as atividades da ouvidoria. A Ouvidoria não sugeriu novas ações atreladas aos resultados das manifestações devido ao reduzido número de manifestações recebidas ao longo do ano. As reclamações foram em sua maioria contra empresa uma terceirizada e solucionada conforme orientação do Ministério do Trabalho. A Ouvidoria participou das reuniões para elaboração do Planejamento Estratégico e da análise de riscos, além da Carta Anual.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No que diz respeito à iniciativa da Controladoria Geral do Estado, em ministrar, em parceria com a Escola de Gestão Pública, o curso “Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir Ceará” foi de extrema importância para capacitar os ouvidores. No entanto, sugerimos introduzir módulo de Comunicação e Relacionamento Interpessoal. As demais ações de capacitação e eventos promovidos contribuíram bastante para agregar maior conhecimento bem como integrar os ouvidores das diversas setoriais.

A Ouvidoria da ADECE necessita realizar ações para disseminar internamente informações sobre o papel da Ouvidoria, a cultura da transparência e sua importância como ferramenta de controle interno e de , que permite o cidadão se manifestar

Fortaleza, 31 de dezembro de 2018.


Maria Cecy de Castro
Ouvidor Setorial

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA ADECE

Eu, Eduardo Henrique Cunha Neves, Presidente da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (Adece) atesto ter tomado conhecimento e indico as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2018.


Eduardo Henrique Cunha Neves
Presidente