



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA ADECE**

**2019**

**Período 02/01/2019 a 31/12/2019**

## EXPEDIENTE

Direção Executiva:

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

**Marco Antonio Barroso Prado - Diretor de Suporte, Operações e Serviços**

**Maria Inês Cavalcante Studart Menezes – Diretora de Planejamento e Gestão Interna**

**Ricardo Pereira Sales - Diretor de Desenvolvimento Setorial**

Ouvidora: **Maria Socorro do Nascimento Aquino**

## 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 nº 13.460/2017, que estabelece 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 desta companhia 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 às necessidades de correções e oportunidades de introduzir mudanças para a melhoria dos serviços e processos da entidade, como estabelece o art. 28 do Regimento Interno da ADECE.

A Ouvidoria da ADECE foi instituída a partir de 2011 e ligada diretamente à Presidência em 2019, através da Resolução de Conselho de Administração de nº 04/2019 de 30/04/2019, e vem atuando como um elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, público interno e externo, e a instituição. Atuando como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

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 e Trabalho - SEDET, a ADECE integra o SISTEMA DE DESENVOLVIMENTO, tendo como missão executar a política de desenvolvimento econômico do Ceará, propiciando a melhor ambiência de negócios do país, 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 OUVIDORIA DO ANO 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, sobre as recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2018, cujos resultados foram os seguintes:

### **5.1. - Para todas as setoriais:**

**Recomendação 1** -Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

**Providências Tomadas:** a ADECE dentro do objetivo estratégico 03 (Implantar uma política de resultados, dotando a ADECE de mecanismos e instrumentos para uma gestão eficiente e inovadora) criou uma ação que realiza pesquisa de satisfação dos produtos e/ou serviços prestados

**Recomendação 2** - Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

**Providências Tomadas:** no ano de 2019, 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.

**Recomendação 3** - publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei no. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

**Providências Tomadas:** a ADECE sempre disponibiliza os relatórios, anualmente, em sítio oficial. (<https://www.adece.ce.gov.br/sou/>)

### **5.2. – Para ADECE, ADAGRI, CEASA, COGERH, EGPCE, ETICE, POLÍCIA CIVIL, SEAS, SEDET, SETUR, SOHIDRA, SRH e URCA.**

**Recomendação 4** - 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 da avaliação de desempenho no ano de

2018, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

**Providências Tomadas:** em abril de 2019, através de Resolução do Conselho de Administração, foi criada a unidade administrativa, Ouvidoria, no intuito de estruturar esta área na companhia. Por conseqüente, as atribuições da mesma estão definidas em Regimento Interno da Organização, bem como a disponibilização de infraestrutura para o funcionamento.

**5.4. – Para ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, DETRAN, DER, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PMCE, SAP, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA.**

**Recomendação 6 -** Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas, objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução nas quantidades de manifestações reabertas.

**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 15,75 dias.

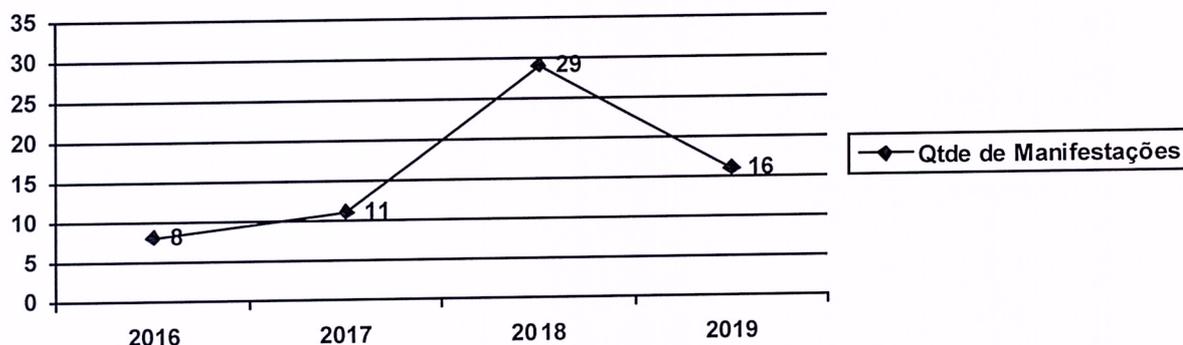
### **3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

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 - Total de Manifestações do Período**

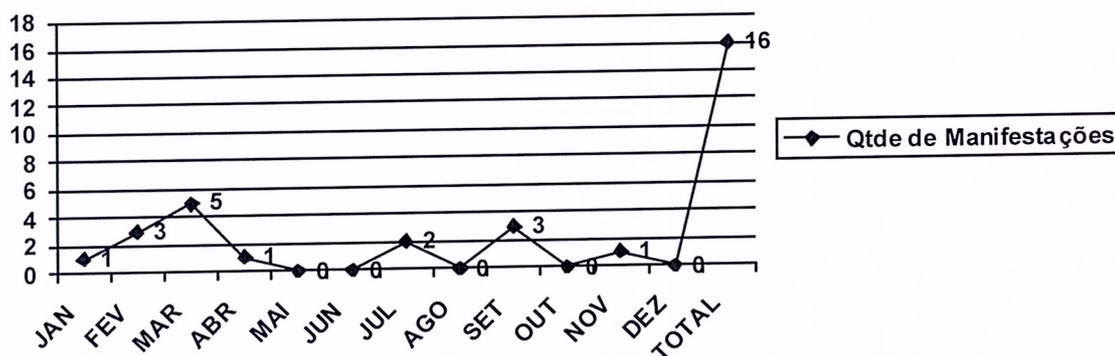
No ano de 2016 a ADECE recebeu 08 manifestações válidas em ouvidoria. Em 2017, este número subiu para 11. Sendo que, em 2018 mais que dobrou, passando a receber 29 manifestações válidas. Já em 2019, houve uma redução de 61% nas manifestações, totalizando o ano em 18 manifestações, sendo 16 válidas e 02 inválidas, como demonstra o gráfico a seguir.

**Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019**



Durante o segundo semestre de 2019, a ADECE recebeu 37,5% das manifestações de todo ano, resultando em 06 manifestações. Como mostra o gráfico abaixo, maior parte das manifestações recebidas ocorreram no primeiro trimestre de 2019.

**Gráfico de Manifestações Mensais (2019)**



### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada das manifestações feitas à ADECE no ano de 2019 foram através do Portal Ceará Transparente (internet), Telefone 155 e e-mail. Vejamos os números. As redes sociais, a carta, o meio presencial e outros não foram utilizados pelos cidadãos para suas manifestações à ADECE.

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variação</b>
<b>Telefone 155</b>	02	04	(↓ 100%)
<b>Internet</b>	15	11	(↓ 26,7%)
<b>Telefone Fixo</b>	01	00	(↓ 100%)
<b>E-mail</b>	11	03	(↓ 63,6%)

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Tipos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variação</b>
<b>Reclamação</b>	02	07	(↓ 250%)
<b>Solicitação</b>	06	06	-
<b>Denúncia</b>	00	01	(↓ 100%)
<b>Sugestão</b>	02	03	(↓ 50%)
<b>Elogio</b>	00	01	(↓ 100%)
<b>Crítica</b>	01	00	(↓ 100%)

Das 18 manifestações recebidas pela ADECE em 2019, 38,89 % foram reclamações, 5,56% foram denúncias, 5,56% foram elogios, 16,67% foram sugestões e 33,33% foram solicitações. A tabela abaixo mostra os quantitativos das manifestações por tipologia.

#### 3.3.1 – Manifestações por Assunto

<b>Tabela: Tipologia/Assunto</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	06
Agronegócio	05
Atração de Investimentos	04
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	01
Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01

O assunto mais demandado em 2019 foi atraso/falta de pagamento de pessoal, devido uma empresa terceirizada não ter cumprido com suas obrigações trabalhistas, resultando em providências pela ADECE.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/subassunto

<b>Tabela: Assunto/subassunto</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>AGRONEGÓCIO</b>	Agricultura	05
<b>ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS</b>	Investimento Nacional	04
<b>ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</b>	Salário de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário	04
	Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário	02
<b>ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	Sem Assunto	01
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA</b>	Registro/Consulta de Manifestação de Ouvidoria	01
<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	Não cumprimento de horário de trabalho	01

O subassunto mais demandado em 2019 foi “Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal”, representando 33,33%. 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 2º lugar com 05 demandas (27,78%), em seguida o “Atração de Investimentos” com 04 manifestações com (22,22%). Os demais subassuntos tiveram apenas 1 manifestação, cada um representando 5,56%, respectivamente.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

<b>Tabela: Programas Orçamentários</b>	
<b>Programas</b>	<b>Total</b>
Gestão e Manutenção	07
Promoção e Desenvolvimento da Indústria Cearense	11

No Programa “7 Cearás, do Governo do Estado, 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;
- 2) gerar mais emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
<b>Diretoria de Agronegócio</b>	05
<b>Diretoria de Desenvolvimento Setorial</b>	01
<b>Diretoria de Planejamento e Gestão Interna</b>	07
<b>Diretoria de Suporte, Operações e Serviços</b>	03
<b>Ouvidoria</b>	02

Na Diretoria de Planejamento e Gestão Interna houve maior representatividade das manifestações, correspondendo 38,89%. Em segundo, a Diretoria de Agronegócio, recentemente extinta, com 27,78%. Em terceiro a Diretoria de Suporte, Operações e Serviços com 16,16% das demandas. Em quarto, a Ouvidoria com 11,11%. e, em quinto a Diretoria de Desenvolvimento Setorial, representando 5,56% das manifestações.

### 3.6 – Manifestações por Município

<b>Tabela: Municípios</b>		
<b>Municípios</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Barbalha</b>	05	-
<b>Belo Horizonte</b>	01	-
<b>Caucaia</b>	01	-
<b>Chorozinho</b>	01	-
<b>Fortaleza</b>	12	-
<b>Icó</b>	01	-
<b>Irauçuba</b>	01	-
<b>Juazeiro do Norte</b>	01	-
<b>Marabá</b>	01	04

<b>São Paulo</b>	02	-
<b>Aracoiaba</b>	-	01
<b>Cedro</b>	-	01
<b>Limoeiro do Norte</b>	-	03
<b>Indefinido</b>	03	09

O maior número de manifestações no ano de 2018 foram concentradas em Fortaleza. Em 2019, esta representatividade está na escolha de indefinição do município. Sendo assim, Marabá representa o município com maior número de manifestações feito à ADECE. É importante salientar, que no ano anterior também houve manifestação deste mesmo município.

#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

##### 4.1 Resolubilidade 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: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2018</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2019</b>
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	29	18
<b>Manifestações Respondidas fora do Prazo</b>	0	0
<b>Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>18</b>

Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo, ou seja, foram respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias.

#### 4.1.1 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2018</b>	10,4 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	9,6 dias

Em 2019, a ADECE obteve a média aproximada de 09 dias para responder suas manifestações. Comparando com o ano anterior, neste ano a companhia foi mais ágil no tempo de resolubilidade da demanda.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	-
B. Com o tempo de retorno da resposta	-
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	-
D. Com a qualidade da resposta apresentada	-
Média	-
<b>Índice de Satisfação:</b>	-
<b>Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.</b>	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	-
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	-

Total de pesquisas respondidas	0
Representação da Amostra	%

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas/Total de Manifestações Finalizadas \* 100

Em 2019 nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação, dificultando a avaliação

## **5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

de desempenho da Setorial.

### **5.1. Motivos das Manifestações/Análise dos Pontos Recorrentes/Providências adotadas pela Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

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 emvidou todos os esforços necessários junto à referida empresa e recorreu ao Ministério do Trabalho, onde foram feitos acordos para pagamento dos mesmos.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da ADECE, atualmente, possui um papel importante na entidade. Após a reestruturação administrativa da organização, foi criada uma unidade setorial com as seguintes competências: I. Representar o cidadão junto à ADECE, com função de acolher e analisar rapidamente as mais variadas manifestações: críticas, denúncias, reclamações, sugestões e elogios; II. Ser o mediador entre os direitos e obrigações do cidadão e do Estado, de forma respeitosa e cortês; III. Analisar as manifestações, promovendo ações preventivas e corretivas, e garantir a qualidade dos serviços prestados à comunidade, através da otimização de suas ações; IV. Acompanhar o andamento das manifestações através do “Sistema Ceará Transparente” obedecendo prazos, bem como a legislação vigente e seguindo as recomendações da Controladoria Geral do Estado-CGE; V. Disponibilizar canais de ouvidoria, de transparência e de acesso à informação como instrumentos de controle social para consolidar a gestão ética, democrática e participativa; VI. Fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social com vistas a assegurar a cidadania e a transparência dos serviços prestados pela ADECE; VII. Exercer outras atribuições necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos legais; VIII. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela CGE; IX. Receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica; X. Contribuir com o planejamento e a gestão da ADECE a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas; XI. Acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços prestados pela ADECE, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;

XII. Prestar assessoramento técnico, visando contribuir para a adequada aplicação dos recursos públicos e atingimento dos resultados esperados pela ADECE; e, XIII. Verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade das informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos geradas pelas unidades administrativas da ADECE.

Contudo, a Ouvidoria atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

## **7 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

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.

## **8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No decorrer do ano de 2019, a Ouvidoria recebeu 18 manifestações, representando uma redução de 37,9 % em relação ao ano anterior. No entanto, essa redução foi decorrente das reclamações trabalhistas contra uma empresa terceirizada, cuja solução dependia do Ministério do Trabalho, o que justifica também que a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna 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 10 dias para 09 dias. O índice de resolubilidade foi de 100%. A maioria das manifestações foi respondida pela Ouvidoria, em virtude de não terem sido enviadas diretamente do sistema para a área pertinente, embora a Ouvidoria tenha sido mantido contato com as áreas pessoalmente ou através de e-mail. Na ADECE a Ouvidoria, a partir de 2019, é exercida de forma exclusiva. 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.

## 9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista que a Ouvidoria é um instrumento importante entre a ADECE e seus colaboradores, e entre a Agência e os cidadãos, a sugestão é de que no decorrer do ano, sejam promovidas ações para fortalecer o seu papel, levando às Diretorias da ADECE informações sobre o que é a Ouvidoria, as formas de contato, como ela age, e qual a sua estrutura, no intuito de que se tornem multiplicadores para o público em geral.

*Maria Socorro do Nascimento Aquino*  
**Maria Socorro do Nascimento Aquino**  
**Ouvidora Setorial**

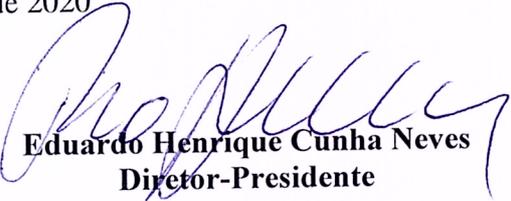
## 10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

Considerando a importância deste canal de comunicação, a ADECE em 2019 criou a unidade administrativa da Ouvidoria, visto que contempla a busca do entendimento e resolução dos mais diversos casos e questionamentos no que tange às demandas recebidas.

Desta forma, eu, Eduardo Henrique Cunha Neves, Presidente da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A.- 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, bem como a publicação do presente relatório no sítio eletrônico.

Fortaleza, 17 de janeiro de 2020

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