



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020



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 ORIENTAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2019, a Controladoria Geral do Estado- CGE não apontou recomendações à Ouvidoria da ADECE. Porém designou a todos órgãos e entidades as seguintes orientações:

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Providências Tomadas: a ADECE não realizou palestras no ano de 2020, mas pretende realizá-las em 2021.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Providências Tomadas: a ADECE realizou em agosto uma pesquisa de satisfação em seus clientes sobre os seus serviços prestados, obtendo resultados bastante satisfatórios.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Providências Tomadas: A ADECE está em processo de incorporação da CODECE e este fluxo será criado.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Providências Tomadas: A Ouvidoria não sugeriu novas ações atreladas aos resultados das manifestações em virtude do reduzido número de manifestações recebidas ao longo do ano, e devido o assunto principal se tratar de dados sigilosos do monitoramento das empresas beneficiadas pelo Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providências Tomadas: a ADECE não enviou as referidas informações e atualizações, já que o número de manifestações é muito reduzido e não houve demandas dos cidadãos. No entanto, deverão ser tomadas as referidas providências a partir de 2021, já que o número de manifestações tende a aumentar com a incorporação da CODECE.

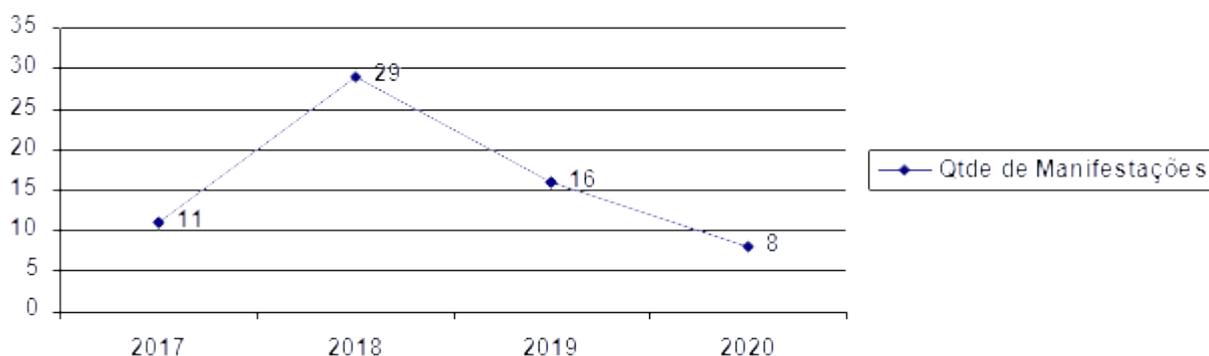
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

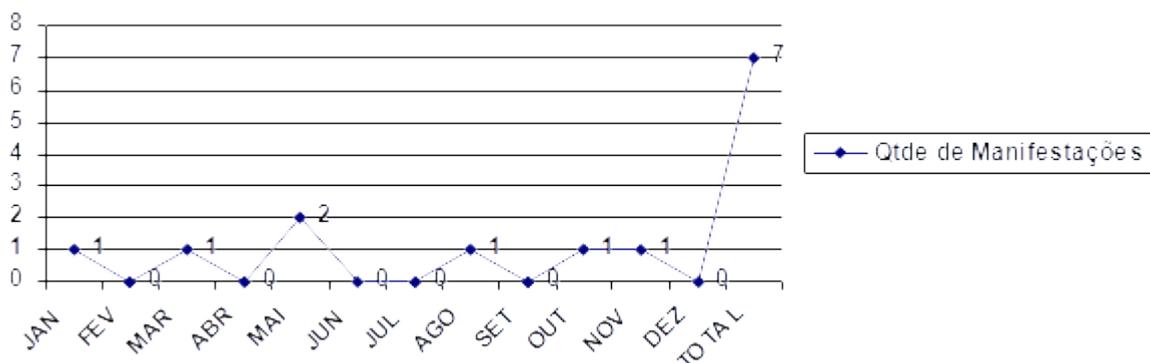
A ADECE em 2020 recebeu 08 (oito) manifestações em Ouvidoria, sendo uma invalidada, resultando, assim, em 07 (sete) manifestações. Quantitativo que representa metade do número de manifestações recebidas em 2019, que foram de 16 (dezesseis). Assim, houve uma redução de 50% nas manifestações feitas a esta Agência. Em uma análise quinquenal, 2018 foi o ano que registrou maior número de manifestações, cerca de 29 pedidos, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



Das 07 (sete) manifestações válidas recebidas em 2020, a ADECE registrou um maior número no primeiro semestre. Vejamos gráfico abaixo.

Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Varição
Telefone 155	04	00	100%
Internet	11	05	54,50%
Carta	00	01	100%
E-mail	03	00	100%
Ceará App	00	01	100%

Os meios de entrada das manifestações feitas à ADECE no ano de 2020 foram através do Portal Ceará Transparente (internet), por Carta e pelo Aplicativo. O e-mail, o telefone 155 e outros não foram utilizados pelos cidadãos para suas manifestações.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	07	01	85,70%
Solicitação	06	05	16,60%
Denúncia	01	01	-
Sugestão	03	00	100%
Elogio	01	00	100%

Das 07 (sete) manifestações recebidas pela ADECE em 2020, 71,43% foram solicitações, e 28,57% foram denúncia e reclamação. Obtivemos uma queda na variação total de manifestações de 61%.

3.3.1 – Manifestações por Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto	
Assuntos	Total
Benefícios fiscais concedidos pelo Governo	03
Atualização de dados cadastrais de servidor	01
Coronavírus (COVID 19)	01
Convênios e instrumentos congêneres	01
Sistemas institucionais e aplicativos	01

O assunto mais demandado em 2020 foi benefícios fiscais concedidos pelo Governo do Estado, devido a ADECE ser a estatal responsável pela operacionalização de incentivos fiscais concedidos pelo Estado do Ceará. Tal assunto, a informação foi negada em virtude de ser classificada como sigilosa, atendendo ao disposto no art. 29 da Lei 15.175 de 28 de junho de 2012.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/subassunto

Tabela: Assunto/subassunto		
Tipos	Assuntos	Total
Benefícios fiscais concedidos pelo Governo	Monitoramento das empresas do FDI	03
Atualização de dados cadastrais de servidor	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	01
Coronavírus (COVID 19)	Ações para servidores públicos (home office, suspensão de férias, etc)	01
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	01
Sistemas institucionais e aplicativos	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	01

O subassunto mais demandado em 2020 foi “Monitoramento das empresas do FDI”, representando 42,86%. Os demais subassuntos tiveram apenas 1 manifestação, cada um representando 14,29%, respectivamente.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e Manutenção	02
Promoção e Desenvolvimento da Indústria Cearense	01
Atração e Desenvolvimento industrial	04

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

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Desenvolvimento Setorial	03
Diretoria de Planejamento e Gestão Interna	03
Ouvidoria	01

Tanto a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna-DIPLAG quanto a Diretoria de Desenvolvimento Setorial-DESEN tiveram maior registro de manifestações, correspondendo cerca de 85,72% da totalidade. A Ouvidoria registrou 14,28%, o que representa apenas 01 (uma) manifestação recebida.

3.6 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2019	2020
Fortaleza	-	02
Parambu	-	01
Marabá	04	-
São Paulo	-	01
Aracoiaba	01	-
Cedro	01	-
Limoeiro do Norte	03	-
Indefinido	09	03

Assim como em 2019, em 2020 os usuários optaram por indefinir o município que estavam registrando a manifestação, cerca de 42,86%. Marabá foi município que houve maior número de manifestações registradas em 2019. Já em 2020, a concentração das manifestações foi em Fortaleza.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	18	07
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	18	07

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	
Tempo Médio de Resposta 2019	9,6 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	7,6 dias

Em 2020, a ADECE obteve a média aproximada de 07 (sete) dias para responder suas manifestações. Comparando com o ano anterior, neste ano a companhia foi mais ágil no tempo de resolubilidade das demandas.

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	-
Índice de Satisfação:	-

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.

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	%

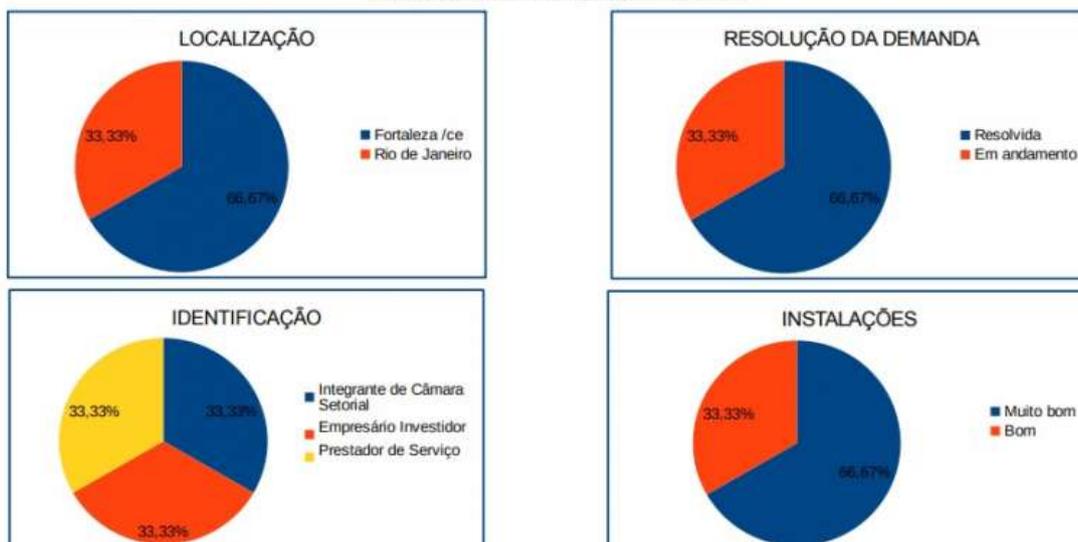
Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas/Total de Manifestações Finalizadas * 100.

Em 2020 nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação fornecida pela Plataforma Ceará Transparente ou mesmo pelo telefone 155. Contudo, em agosto de 2020 a ADECE realizou pesquisa de satisfação com seus clientes, mostrando resultados positivos.

O questionário foi respondido apenas por quem passou por atendimento, seja ele presencial ou on-line. Todos os participantes alegaram atendimento cordial e transmissão de confiança por parte dos colaboradores da ADECE. Uma parcela de 66,67% do total de respostas apontava que suas demandas foram resolvidas enquanto 33,33% constataram que estava em andamento. Já sobre as instalações, 66,67% dos participantes responderam achar “muito boa”, enquanto 33,33% consideram “boa”.

Os participantes estão divididos igualmente entre integrantes de Câmara Setorial, empresário / investidor e prestador de serviço.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AGOSTO 2020



- 100% alegou que foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece.
- 100% alegou que a equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança.
- 100% já acessou as redes sociais da Adece.
- Sugestões: - Mapear segmentos que já estão consagrados no Ceará, bem como identificar a cadeia produtiva e promover eventos (live) convidando possíveis investidores. Poderiam ser utilizadas as Câmaras Setoriais como agentes destas melhorias.
- Recebimento de listagens de empresas novas entrando em nosso estado para facilitar a abordagem e apresentação de nossos serviços.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

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

O principal assunto objeto do maior número de manifestações à ADECE, se trata da solicitação de informações sobre benefícios fiscais concedidos pelo Governo Estado. Isso se justifica, devido a ADECE operacionalizar a concessão de benefícios do Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI e realizar o monitoramento das empresas incentivadas. Porém, tais informações são classificadas como sigilosa pois podem prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações.

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 2020, a Ouvidoria recebeu 07(sete) manifestações, representando uma redução de 50 % em relação ao ano anterior. Todas as manifestações recebidas foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal, o qual foi menor comparado ao ano de 2019, correspondendo a média de 7,6 dias. O meio de entrada mais utilizado foi a internet. 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 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 nas 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 manifestações foram em sua solicitação de informações acerca de benefícios fiscais concedidos pelo Governo Estado, em virtude da ADECE operacionalizar a concessão de benefícios do Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI e realizar o monitoramento das empresas incentivadas.

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

Ouvidora Setorial

10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIFENTE 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 criou, em 2019, a unidade administrativa da Ouvidoria, com o intuito de contemplar 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 orientações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, bem como a publicação do presente relatório no sítio eletrônico.

Fortaleza, 22 de janeiro de 2021.

Eduardo Henrique Cunha Neves

Diretor-Presidente