

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PRESTADOS DE

2021

Sumário

1. Legislação.....	3
2. Objetivo Geral.....	3
2.1. Objetivos Específicos	3
3. Público Alvo	3
4. Instrumento de Pesquisa	3
5. Resultados.....	4
I. Perfil do público atendido em 2020	4
II. Obteve Êxito no Atendimento às suas demandas.....	5
III. Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da ADECE?	5
IV. Como avalia as instalações da ADECE?	6
V. Já acessou as redes sociais da ADECE?	6

1. Legislação

Atendendo à Lei Nacional de nº 13.460, Cap. VI - Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE realiza, anualmente, pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado no ano anterior.

Além do cumprimento da Lei das Estatais, a Pesquisa objetiva identificar o perfil do público atendido e o nível de serviço prestado. A elaboração do questionário

2. Objetivo Geral

Obter informações acerca da satisfação e percepção dos clientes atendidos pela ADECE, a fim de tomar decisões que visem melhorar o desempenho dos serviços prestados.

2.1. Objetivos Específicos

Identificar:

- I. Perfil do público atendido
- II. % de sucesso no atendimento às demandas
- III. Cordialidade do atendimento
- IV. Satisfação quanto às instalações da ADECE
- V. Acesso às redes sociais da ADECE
- VI. Sugestões de melhorias

3. Público Alvo

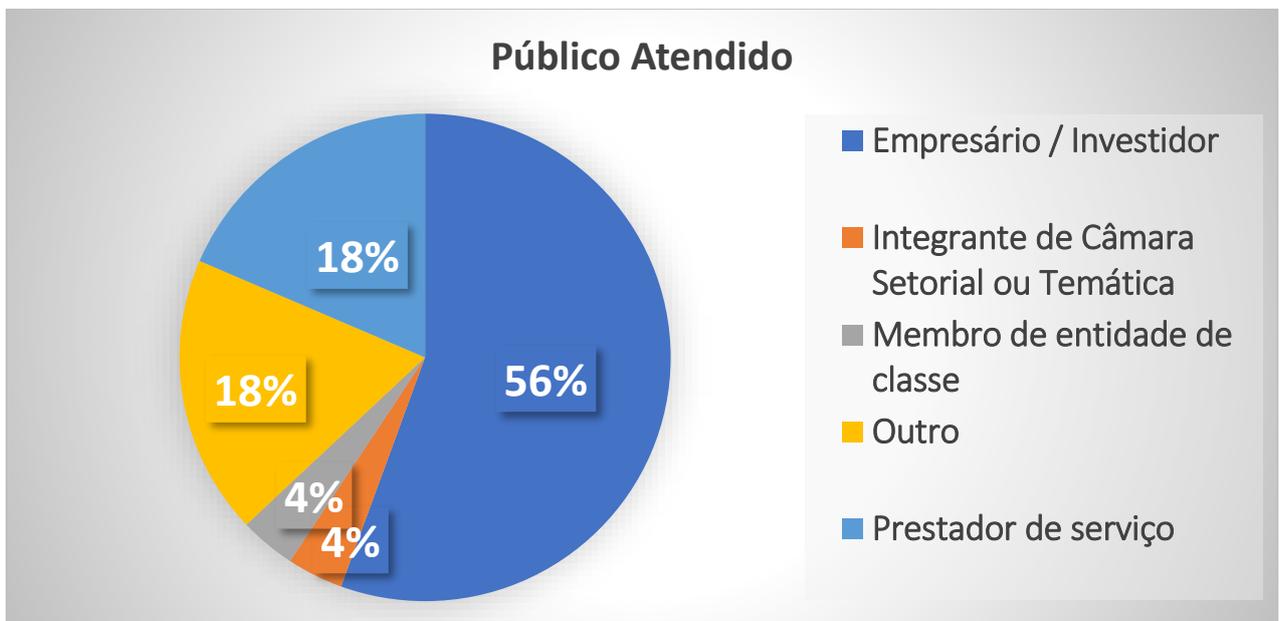
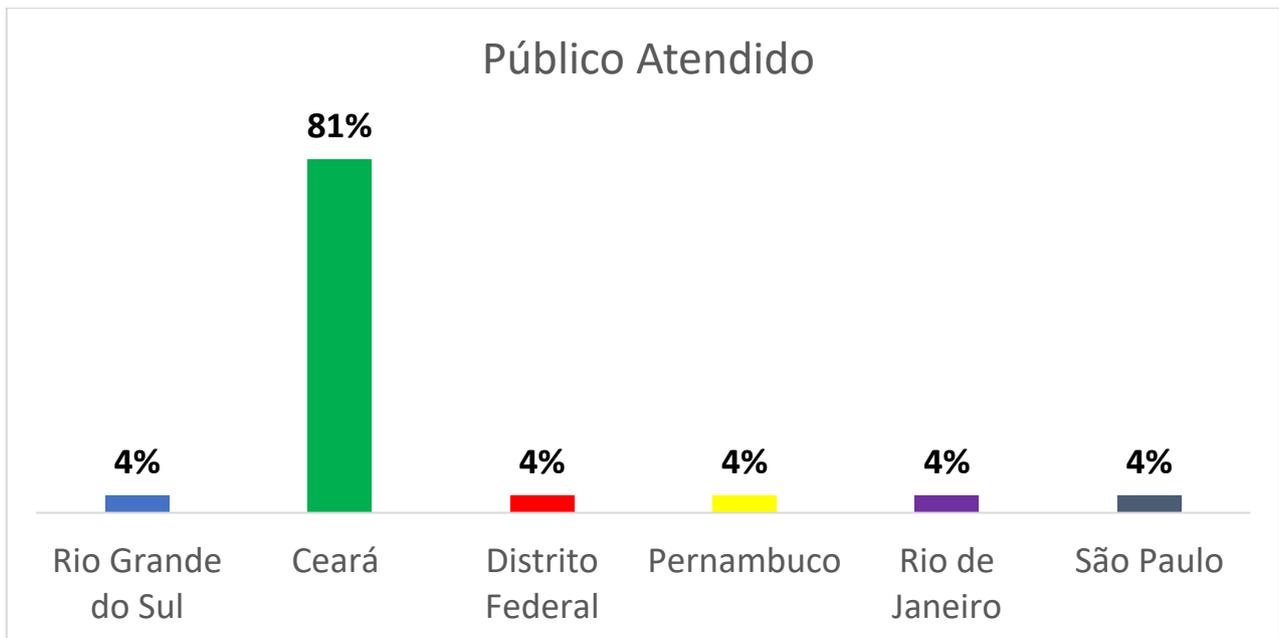
Clientes atendidos pela ADECE em 2020.

4. Instrumento de Pesquisa

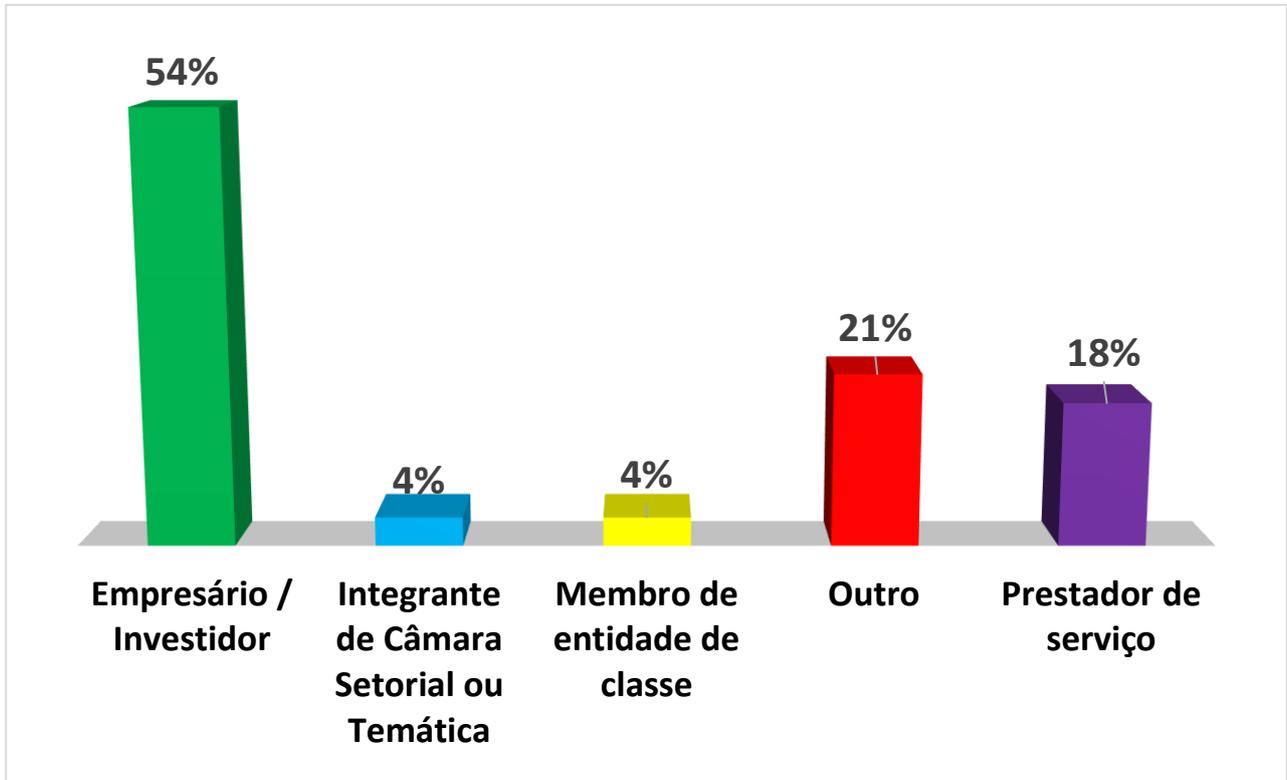
Questionário estruturado, sem identificação do respondente, com perguntas fechadas e respostas de múltipla escolha. Foi disponibilizado pela plataforma *Google Forms*.

5. Resultados

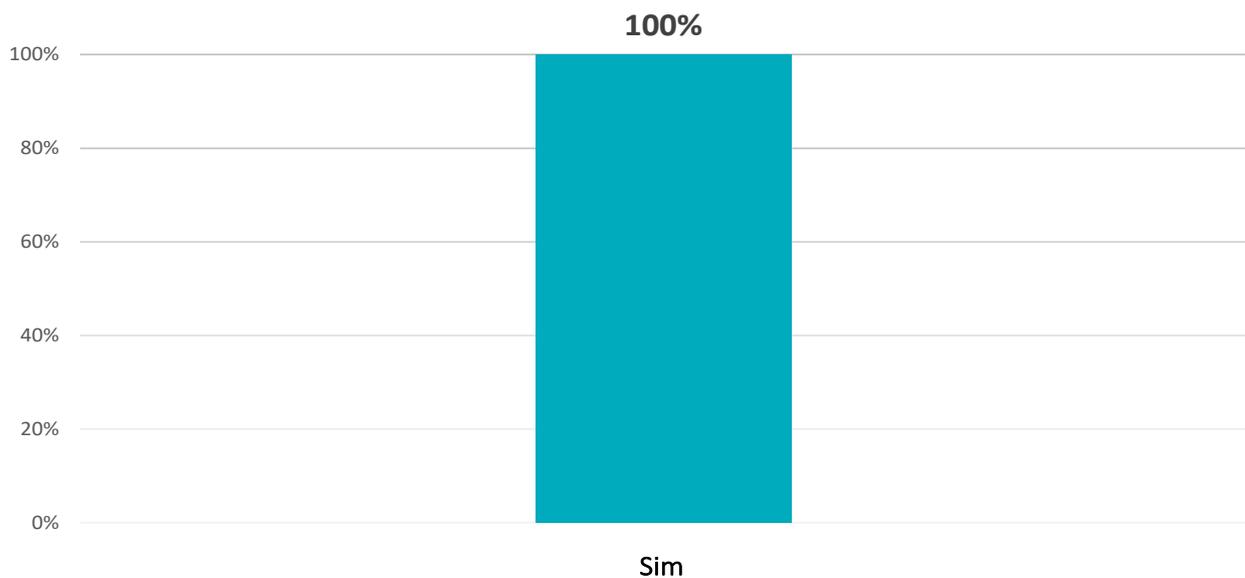
I. Perfil do público atendido em 2020



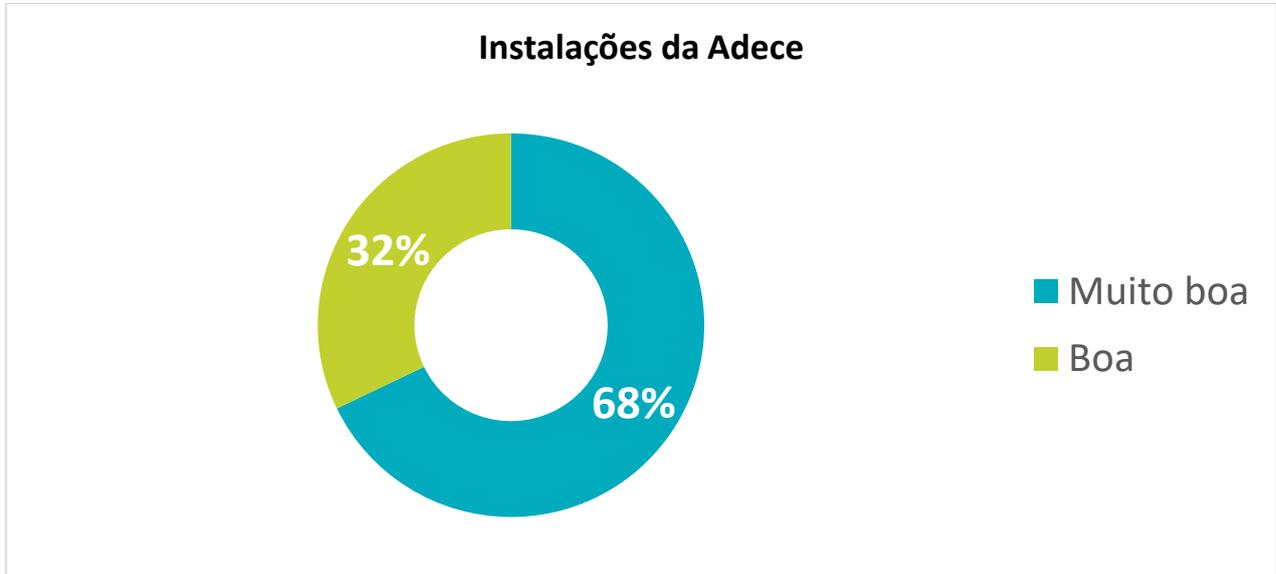
II. Obteve Êxito no Atendimento às suas demandas



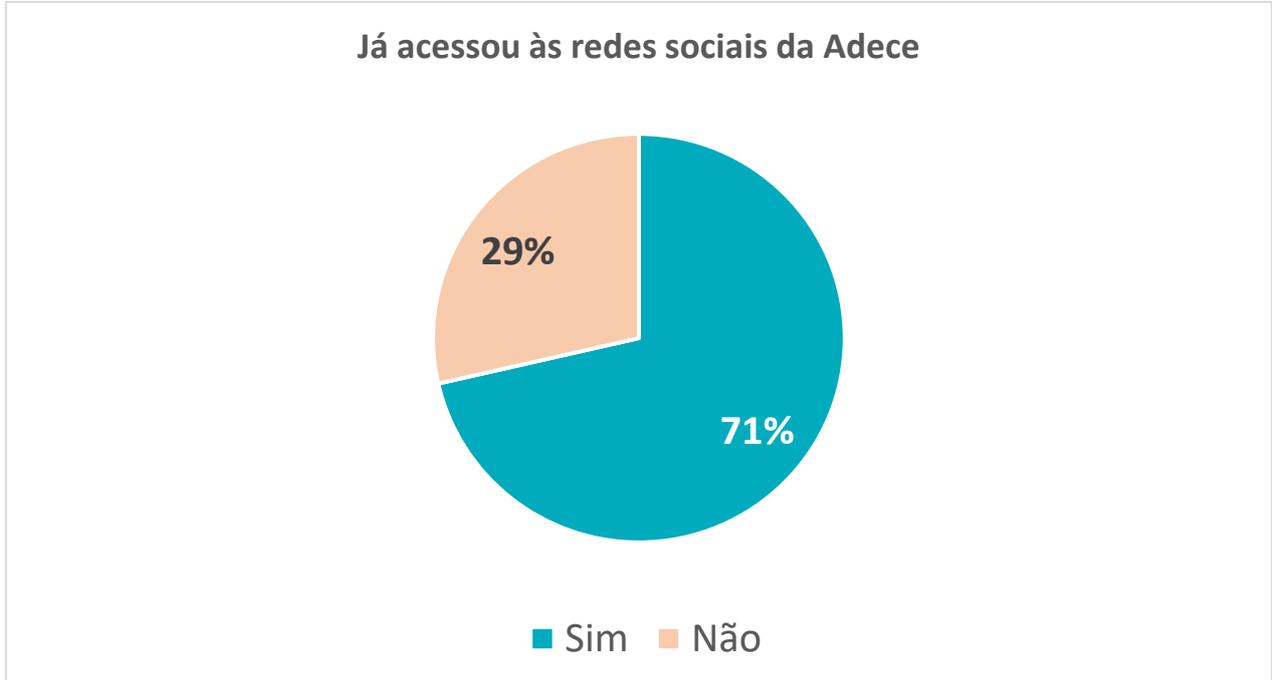
III. Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da ADECE?



IV. Como avalia as instalações da ADECE?



V. Já acessou as redes sociais da ADECE?



VI. Deixe sua sugestão para melhorarmos nosso atendimento.

Excelente
Atendimento pessoal da ADECE é e sempre foi muito bom, as pessoas que compõem o quadro de relacionamentos são muito competentes. Começando pelo Presidente até quem serve o café. Estamos em tempo de atendimento virtual. No YouTube temos vários videos da ADECE falando das vantagens do Ceará para instalação de empresas, mas são pouco acessados. Sugestão 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.
O espírito cortês do povo do Ceará está presente nas tratativas, e ele é cativante. Estão todos de parabéns.
Recebimento de listagens de empresas novas entrando em nosso estado para facilitar a abordagem e apresentação de nossos serviços
Achei muito bom
Está perfeito continue do mesmo jeito
No momento está atendendo nossas expectativas, obrigado.
No momento estamos satisfeito com seus atendimentos
Tudo muito bom. Falta maior divulgação dos importantes trabalhos que a ADECE está desenvolvendo.
Estou satisfeito
Não consigo lembrar nenhum ponto de melhoria no momento.
Atendimento rápido, simples e efetivo.
Envio por email de noticias, como um informativo.
Atendimento cortês e agilidade.
Sem sugestão
Expandir projetos e agilidade na alteração de contratos.
A Companhia está satisfeita com o atendimento
.
A ADECE vem atendendo as solicitações quando acionada, estando sempre a disposição desta Industria com relevância na economia regional.
Ampliação de Benefícios para as Indústrias

Este ano enviamos a documentação no prazo correto - porém, recebemos a visita na empresa avisando que estávamos pendente com a documentação. Entramos no site e enviamos o numero do envio. E depois foi confirmado. APROVEITANDO ALTERAR O E-MAIL PARA CONTATO - AGORA SERÁ ZILDA@DIKKA.COM.BR

Identificação da empresa, quando solicitados documentos. Às vezes, o escritório preenche monitoramento de várias empresas e não consegue identificar com a solicitação automática.

Ampliar os canais de atendimento

Mais agilidade na assinatura das Resoluções. No mais, só elogios a atenção recebida.
mais informatização

Continuar evoluindo como esta nos últimos tempos

Desenvolver e Disponibilizar plataforma digital para interação entre secretaria e indústria.
Adece está de parabéns pelo atendimento sempre eficiente e cordial.

Fortaleza, dezembro de 2021.