



Relatório Anual

Gestão de Ouvidoria da ADECE

2021



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E TRABALHO

Governador

Camilo Sobreira de Santana

Vice-Governadora

Maria Izolda Cella de Arruda Coelho

Secretário

Francisco de Queiroz Maia Júnior

Diretor Presidente

Francisco José Rabelo do Amaral

Ouvidora Setorial da Adece

Maria Socorro do Nascimento Aquino

SUMÁRIO

- 1- Introdução
- 2- Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas
- 3- Ouvidoria em números (perfil das manifestações)
- 4- Indicadores da Ouvidoria
- 5- Motivos das Manifestações
- 6- Benefícios Alcançados pela Ouvidoria
- 7- Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidorias
- 8- Boas Práticas de Ouvidoria
- 9- Considerações Finais
- 10- Sugestões de Melhoria
- 11- Pronunciamento do dirigente da Adece

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva Atual:

Francisco José Rabelo do Amaral, Diretor-Presidente;
Exedito José de Sá Parente Junior, Diretor de Suporte à Infraestrutura e Patrimônio;
Luis Eduardo Fontenelle Barros, Diretor de Fomento;
Maria Inês Cavalcante Studart Menezes, Diretora de Planejamento e Gestão;
Ricardo Pereira Sales, Diretor de Suporte à Negócios; e,
Silvana Maria Parente Neiva Santos, Diretora de Economia Popular e Solidária.

Ouidora: 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 Decreto Estadual nº 33. 485/2020, IN CGE/CE 01/2020, Portaria nº 97/2020, 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 social que permite ao 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. 29 do Regimento Interno da ADECE . A Ouvidoria da ADECE foi instituída a partir de 2011 e é vinculada diretamente à Presidência. Em 2019, através da Resolução do Conselho de Administração de nº 04/2019 de 30/04/2019 e passou a atuar como um elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, público interno 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 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 Estado 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 Ouvidoria um importante papel de colaborar para o desempenho de suas atividades.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado- CGE apontou a seguinte orientação à Ouvidoria da ADECE.

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providências Tomadas: A ADECE já está adequando tal ação e a Ouvidoria deverá encaminhar, trimestralmente, à Gestão superior da ADECE, a síntese das manifestações recebidas no período.

Também designou a todos órgãos e entidades as seguintes orientações:

Orientação 01 – Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Providências Tomadas: A ADECE já adotou providências no sentido de padronizar fluxos referentes à Ouvidoria, como: atendimento das manifestações da ouvidoria; monitoramento das demandas da ouvidoria; apuração de denúncia; elaboração do relatório anual da Ouvidoria.

Orientação 02 – Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações da Ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providências Tomadas: A ADECE já iniciou estudos para adequar os serviços de Ouvidoria para responder manifestações que não competem ao poder executivo estadual, de forma a atender adequadamente o cidadão que nos procura.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020.

Providências Tomadas: A ADECE iniciará no corrente ano os estudos para implantar esta orientação da Ouvidoria.

Orientação 04 - - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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 iniciará no corrente ano, os procedimentos para o encaminhamento das informações dos programas existentes e os que serão lançados, como também as atualizações que por ventura venham a existir.

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.

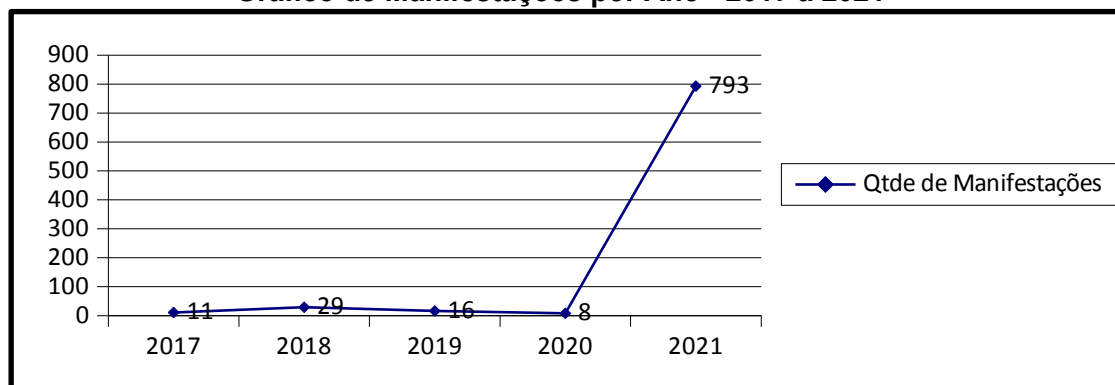
3.1 - Total de Manifestações do Período

A ADECE em 2021 recebeu 793 (setecentos e noventa e três) manifestações em Ouvidoria, através da Plataforma Ceará Transparente, sendo 07 (sete) invalidadas, 03 (três) transferidas para outros Poderes e 18 (dezoito) reabertas, resultando num número de **785** (setecentos e oitenta e cinco) manifestações registradas e pertinentes a esta Agência de Desenvolvimento.

Este quantitativo representa mais de **98%** de manifestações recebidas em 2020, que foram 08 (oito) manifestações. Tal aumento se deu em virtude da operação do Programa Ceará Credi, advindo da implantação das novas atribuições da ADECE, com a criação da Diretoria de Economia Popular e Solidária, responsável pelo Programa de Microcrédito Orientado.

Em uma análise quinquenal, 2021 foi o ano que registrou maior número de manifestações, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021

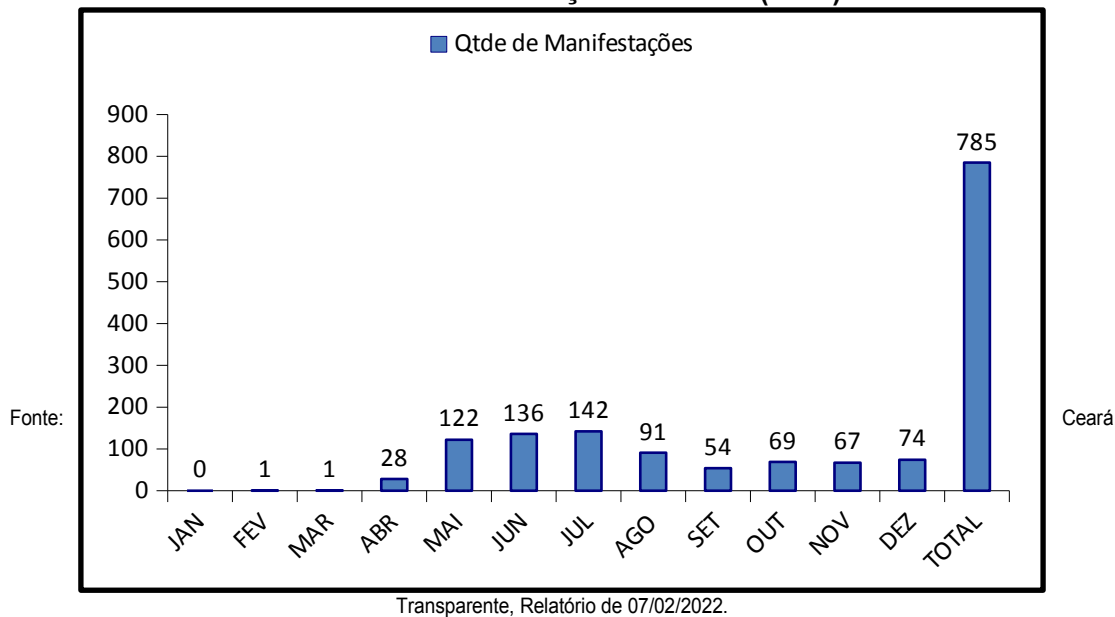


Fonte: Ceará Transparente, Relatório de 07/02/2022.

O aumento das manifestações deu-se a partir do mês de abril de 2021, mês e implantação da Política Microcrédito Produtivo. Em maio de 2021, houve lançamento do Programa Ceará Credi, conseqüentemente o início dos cadastros de solicitação de crédito. Fato que, parte dos usuários ingressaram com solicitações de informações e dúvidas sobre o Programa Situação que repercutiu nos três primeiros meses após o lançamento.

O gráfico abaixo mostra o quantitativo de manifestações mensais ao longo de 2021.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada das manifestações feitas à ADECE no ano de 2021 foram através do Portal Ceará Transparente (internet), e-mail, Telefone 155, Reclame Aqui e pelo aplicativo “CearaApp”. Nos demais meios de entrada não houve registro de manifestações.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Varição
Telefone 155	00	234	+100%
Internet	05	81	+1.520%
CearáApp	01	04	+ 300%

E-mail	00	471	+100%
Reclame Aqui	00	03	+100%
Carta	01	00	-100%

A tabela acima mostra que o *e-mail* foi o canal mais utilizado pelos manifestantes em 2021, representando cerca de 59,39% do total das manifestações recebidas. Em 2020, este mesmo canal não recebeu nenhuma manifestação. Em contrapartida, a Carta foi o único canal que teve redução comparado com exercício de 2020.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Das 793 (setecentos e noventa e três) manifestações recebidas pela ADECE em 2021, 50,06% foram solicitações, 48,55% foram reclamação e 1,39% elogios e sugestões.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Varição%
Reclamação	07	385	+5.400%
Solicitação	06	397	+6.516,67%
Denúncia	01	00	-100%
Sugestão	03	05	+66,66%
Elogio	01	06	+500%

A maior representatividade de aumento das manifestações, cerca de 6.516%, foram do tipo “Solicitação”. Tal fato, já justificado anteriormente, devido ao Programa Ceará Credi. Outro número de grande atenção é o aumento de reclamação à esta Agência, foram 391 (trezentos e noventa e um) a mais comparada com o ano anterior.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Em 2021, a ADECE teve um aumento na diversidade dos assuntos registrados nas manifestações recebidas. Em 2020 o mais demandado em 2020 foi benefícios fiscais concedidos pelo Governo do Estado. Porém, em 2021, este assunto ficou na quarta posição.

Segue abaixo tabela com o ranking dos assuntos recebidos por esta Agência.

Tabela: Tipologia/Assunto		
	Assuntos	Total
1°	CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	771
2°	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
3º	Sem assunto	3
4°	BENEFÍCIOS FISCAIS CONCEDIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO	3
5°	DISTRITOS INDUSTRIAIS	2
6°	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
7°	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
8°	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
9°	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	1
10°	ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS	1
11º	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1

O assunto mais demandado em 2021 foi Ceará Credi – Programa de Microcrédito, devido a ADECE passar a operacionalizar o programa, representando cerca de 97,23% das demandas registradas.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Ceará Credi – Programa de Microcrédito por se tratar de um assunto mais demandado dentre as manifestações, houve também, maior diversidade nos subassuntos. A tabela a seguir demonstra o *ranking* de subassuntos registrados na Plataforma Ceará Transparente em 2021.

Tabela: Assunto/Subassunto		
Assuntos	Assuntos/Subassuntos	Total
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE INFORMAÇÕES	430
	ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE ADESÃO E FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA	212
	AGENTES COMUNITÁRIOS DE CRÉDITO	79
	DIFICULDADES PARA REALIZAR O CADASTRO NO PROGRAMA	40
	PRAZO DE APROVAÇÃO DO PROGRAMA	04
	SEM SUBASSUNTO	40
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	05
SEM ASSUNTO	SEM SUBASSUNTO	03
BENEFÍCIOS FISCAIS CONCEDIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO	FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	03
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	SEM SUBASSUNTO	02
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	SEM SUBASSUNTO	02
DISTRITOS INDUSTRIAIS	INFORMAÇÃO SOBRE PLANTAS TOPOGRÁFICAS PARA MEDIÇÃO DE TERRA	01

	INSATISFAÇÃO COM A INFRAESTRUTURA E TAXA DE MONITORAMENTO	01
ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS GOVERNAMENTAIS	SEM SUBASSUNTO	01
ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS	INVESTIMENTO NACIONAL	01
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	SEM SUBASSUNTO	01
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	01
	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	01

O subassunto mais demandado em 2021 foi “INSATISFAÇÃO COM A FALTA DE INFORMAÇÕES” do Programa Ceará Credi, representando 54,22% do total das manifestações. Dentro deste bloco de assunto, de maior concentração das demandas, também foram registrados os seguintes subassuntos: “ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE ADESÃO E FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA”, cerca de 26,73%, “AGENTES COMUNITÁRIOS DE CRÉDITO”, cerca de 9,96%, “DIFICULDADES PARA REALIZAR O CADASTRO NO PROGRAMA”, cerca de 5,04% e “SEM ASSUNTO”, cerca de 0,76%. Os demais subassuntos tiveram percentuais menores de 1%.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

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; e 2) gerar mais emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	12
FORTALECIMENTO DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇO	774

GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4
--	3

A tabela acima demonstra que o programa “FORTALECIMENTO DO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇO” concentrou maior índice das manifestações, cerca 97,6% do total. Tal programa, está relacionado à Política de Microcrédito Produtivo.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

A ADECE atualmente possui uma estrutura organizacional composta por 06 (seis) Diretorias, 06 (seis) Assessorias e 17 Gerências.

A tabela abaixo mostra o quantitativo das manifestações registradas na Ouvidoria em 2021 por unidades administrativas.

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
DIRETORIA DE ECONOMIA POPULAR E SOLIDÁRIA	776
DIRETORIA DE FOMENTO	03
DIRETORIA DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA E PATRIMÔNIO	03
DIRETORIA DE SUPORTE A NEGOCIOS	02
OUVIDORIA	06

A Diretoria de Economia Popular e Solidária obteve maior número das manifestações recebidas, representando cerca de 97,85% do total das manifestações. As demais unidades internas, obtiveram, cada, um índice menor que 1%.

3.6 – Manifestações por Municípios

Com base nos dados colhidos, a Ouvidoria da ADECE em 2021 registrou manifestações de 63 (sessenta e três) municípios, de todas as regiões do Estado do Ceará, e uma manifestação do Estado de Minas Gerais.

Segue tabela com maior representatividade das demandas no ano de 2021, comparando com o ano anterior.

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	02	109
Maracanaú	-	17
Juazeiro do Norte	-	10
Aracati	-	08
Indefinido	03	539

Assim como em 2020, em 2021 os usuários optaram por indefinir o município que estavam registrando a sua manifestação, cerca de 67,97% do total das demandas.

O município de Fortaleza houve maior concentração das manifestações, com índice de 13,75%. Em segundo, o município de Maracanaú registrou o maior índice de manifestações, cerca de 2,14%. Os demais municípios registraram demandas menores que 06 (seis).

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. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	07	791
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	02
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	07	793

Das 793 (setecentos e noventa e três) demandas recebidas pela ADECE, 791 (setecentos e noventa e um) foram atendidas dentro prazo, mais de 99% (noventa e nove por cento) de todas as demandas. Apenas 02 demandas foram atendidas fora do prazo estimado.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100 %	99,75 %
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0 %	0,25 %

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria Setorial da ADECE, nos últimos anos, tem obtido índice satisfatório de resolubilidade, com valores acima de 99% (noventa e nove por cento).

As operações tem sido célere, a fim de atender de imediato o cidadão que busca da Administração Pública uma resposta a sua solicitação.

As ações adotadas por esta Ouvidoria para atingir este índice, são:

- 1- Acesso diário da plataforma Ceará Transparente;
- 2- Apoio imediato às unidades internas;
- 3- Prontidão no atendimento; e
- 4- Persistência e incessantes buscas das respostas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	7,6 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	8,5 dias

Em 2021, a ADECE obteve a média aproximada de 08 (oito) dias para responder suas manifestações. Comparando com o ano anterior, neste ano a companhia diminui um dia no tempo de resolubilidade das demandas. Tal fato, se justifica pelo o volume de demandas recebidas. Em 2021 teve aumento de 98x maior do que em 2020.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,28
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,79
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,21
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,21
Média	4,12
Índice de Satisfação:	82,45%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da ADECE teve em 2021 alto índice no resultado da pesquisa de satisfação. Levando em consideração que o indicador do índice de valor máximo é de 84%.

Este índice representa o resultado da qualidade e celeridade do envio resposta ao cidadão. Ações como esta, tendem melhorar o índice de pesquisa de satisfação.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	35
Total de manifestações finalizadas	793
Representação da Amostra	4,41 %

Das 793 (setecentos e noventa e três) manifestações recebidas pela ADECE em 2021, 35 (trinta e cinco) destas responderam à pesquisa de satisfação. Este valor, representa apenas 4,41% do total das demandas.

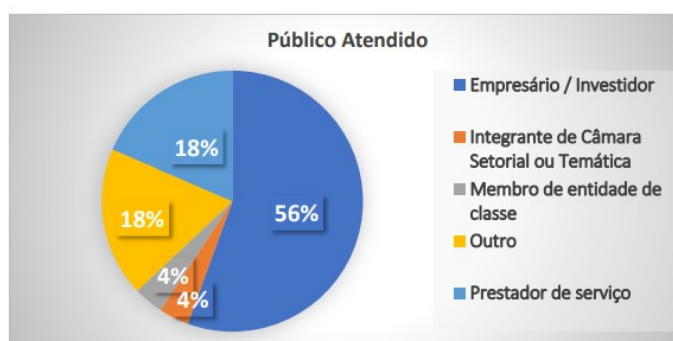
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,81
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,16

O índice apresentado é resultado de ações internas da Ouvidoria para melhorar a qualidade de resposta ao cidadão. A Ouvidoria da ADECE tem buscado junto as unidades internas maior sensibilidade, precisão e celeridade no envio das respostas.

4.2.5 – Pesquisa de Satisfação da Entidade

A ADECE, em 2021, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados¹. A pesquisa teve como público alvo os clientes atendidos pela ADECE em 2020.



Os usuários responderam ao seguinte questionário.

- 1- Qual a sua localização?
- 2- Como podemos identificá-lo?
- 3- Especifique o serviço solicitado na ADECE.
- 4- Como chegou até a ADECE?
- 5- Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da ADECE?

1 <https://www.adece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/98/2021/12/Pesquisa-Avaliacao-dos-Servicos-Prestados-Adece-2021.pdf>

- 6- Obteve êxito na resolução da demanda?
- 7- A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?
- 8- Como você avalia as instalações da ADECE?
- 9- Já acessou as redes sociais da ADECE?
- 10- Deixe sua sugestão para melhorarmos nosso atendimento.

Os resultados da Pesquisa se encontram no Acesso à Informação – site institucional da ADECE.

5 – MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 - Motivos das Manifestações

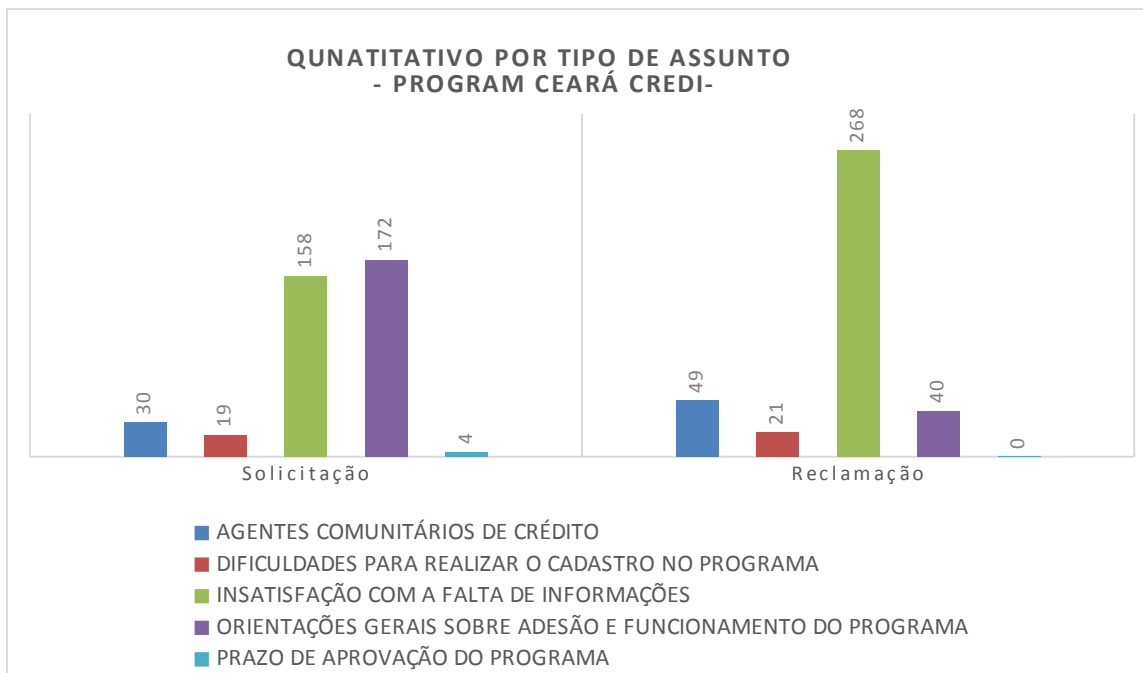
O maior número das manifestações foi de assuntos relacionados ao Programa de Microcrédito – Ceará Credi. Criou-se na ADECE uma Diretoria para lançar e gerenciar o programa. Com o início das operações (cadastramento, análises, visita dos agentes de créditos e liberação dos recursos), parte dos usuários ingressaram demandas na Ouvidoria para solicitar informações.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes apontados pelos manifestantes foram:

1. Insatisfação com a falta de informações;
2. Orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa;
3. Agentes comunitários de crédito; e,
4. Dificuldades para realizar o cadastro no programa.

Todos os pontos mais recorrentes estão relacionados ao Programa de Microcrédito – Ceará Credi, cerca de 49% estão relacionados a solicitação e 47,67% estão relacionados a reclamação.



5.3 - Providências adotadas pela entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com a análise apresentada, a Ouvidoria da ADECE está adotando medidas junta à Diretoria de Economia Popular e Solidária para corrigir as inadequações e solucionar as demandas apresentadas, a fim de evitar as reincidências.

Foram realizadas reuniões junto aos gestores responsáveis. Solicitamos a contratação de quadro para ampliar o atendimento dos serviços e melhorar o alcance das demandas e estamos monitorando o atendimento das unidades de negócios junto aos cidadãos.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ADECE, atualmente, possui um papel importante na entidade. Em novembro de 2021 foi aprovada uma nova estrutura administrativa, tendo sido aprimoradas as competências da Ouvidoria setorial:

1. Atender, receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de clientes e usuários de produtos e/ou serviços da ADECE.

2. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
3. Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final que não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da protocolização da ocorrência.
4. Encaminhar respostas conclusivas para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso anterior.
5. Propor à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotina em decorrência da análise das reclamações recebidas.
6. Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, relatório quantitativo ou qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
7. Manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação de clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.
8. Adotar as providências necessárias a integrar a Ouvidoria da ADECE ao Sistema de Ouvidorias do Estado do Ceará, inclusive participando de eventos e qualificação e aperfeiçoamento.

Foi criado o Programa do Microcrédito Produtivo do Ceará, pelo Governo do Estado, mediante a Lei Complementar nº 230, de 07 de janeiro de 2021, com vistas a beneficiar a população de baixa renda, por meio da disponibilização de alternativas de crédito popular para o fomento e o incremento de microempreendedorismo cearense, objetivando a geração de novas oportunidades de emprego e a melhoria de renda e, conseqüentemente, da qualidade de vida da população.

Com a criação deste Programa aumentou consideravelmente o número de demandas, considerando que beneficia a população de baixa renda.

Outro fator importante foi a incorporação da Companhia de Desenvolvimento do Ceará – CODECE pela Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE, através da 43ª Assembleia Geral Extraordinária – AGE, de 30 de agosto de 2021, trazendo inúmeros benefícios. Com a centralização das 02 (duas) empresas houve uma redução de custos operacionais e trouxe vantagens aos acionistas com melhores condições de gerar resultados e eficiência no desenvolvimento das competências.

Assim, a Ouvidoria atua como um espaço de diálogo, 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. Com o objetivo de alcançar benefícios cada vez mais claros para o cidadão, a ouvidoria setorial da ADECE trabalha de forma incansável para que as manifestações sejam acompanhadas

em tempo real através da ferramenta Ceará Transparente, buscando aumentar a celeridade e a qualidade das respostas demandadas.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da ADECE, através do sua Ouvidora, de forma virtual, participou de todos os encontros e reuniões relacionadas à área de controle social, reuniões da Ouvidoria e na elaboração de relatórios gerenciais, no ano de 2021, com o objetivo de melhor prestar seus serviços em prol do desenvolvimento dos trabalhos a serem desenvolvidos pela unidade administrativa.

Também tem participado de cursos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado CGE-CE.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

As Boas Práticas da Ouvidoria da ADECE, foram: contato por ligação ou outro meio disponível com cidadão para tratar pessoalmente as manifestações com um menor tempo possível de forma humanizada; visualização em tempo real das manifestações através da ferramenta Ceará Transparente, com o objetivo maior de melhorar ainda mais os prazos e a qualidade das respostas; monitoramento junto às áreas envolvidas para tratamento das manifestações, na busca de uma maior eficácia das respostas, a ponto de obtermos o aumento de 99,75% no índice de resolubilidade das nossas manifestações.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório se refere às atividades da Ouvidoria Setorial da ADECE no período de janeiro a dezembro de 2021, sendo mais um instrumento técnico para fortalecer esta Ouvidoria, significando um reconhecimento legítimo do direito ao cidadão de expressar sua opinião, satisfação, insatisfação, buscando e oferecendo oportunidades de aprimoramento e melhorias nos setores públicos com transparência e responsabilidade, Ressaltando, que em virtude da

pandemia, no ano de 2021 que afetou todos os setores, deixamos de realizar algumas recomendações, o que temos por objetivo executar no corrente ano.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Através dos principais pontos observados nas manifestações dos usuários, a ADECE, se coloca aberta para o aperfeiçoamento dos serviços de forma a alcançar cada vez mais a satisfação dos cidadãos:

- Realizar capacitação dos colaboradores da ADECE, para que as respostas das manifestações sejam tratadas observando a qualidade, tempestividade e resolubilidade;
- Intensificar ações para fomentar a participação da sociedade e do público que utiliza os serviços prestados pela ADECE; e,
- Realizar pesquisa de satisfação para os colaboradores, em relação ao ambiente de trabalho, buscando ouvir possíveis críticas e sugestões.

Atualmente a Ouvidoria setorial da ADECE necessita de uma sala com os equipamentos necessários para atender aos usuários, conforme recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Maria Socorro do Nascimento Aquino
Ouvidora

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA ADECE

A Ouvidoria atua como um espaço que viabiliza a participação dos cidadãos por meio do diálogo e da escuta qualificada. É por meio desse canal que procuramos fortalecer a relação da ADECE com o cidadão, 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 desse canal de comunicação, no qual o cidadão tem voz e é ouvido, a ADECE criou, em 2019, a unidade administrativa da Ouvidoria, com o intuito de contemplar a busca do entendimento e resolução das demandas e questionamentos.

Desta forma, o Diretor Presidente da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. - ADECE atesta ter tomado conhecimento e encaminhado 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, 09 de fevereiro de 2022.

Francisco José Rabelo do Amaral
DIRETOR PRESIDENTE

