



Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022



ADECE

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ

Documento assinado eletronicamente por: DANILO GUGEL SERPA em 17/02/2023, às 15:02:00, em 15/02/2023, às 16:45 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3868-8B3D-3BBC-EBBE.

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva Atual:

Daniilo Gurgel Serpa – Diretor-Presidente

Expedito José de Sá Parente Júnior – Diretor de Suporte à Infraestrutura e Patrimônio;

Luis Eduardo Fontenelle Barros – Diretor de Fomento

Maria Inês Cavalcante Studart Menezes – Diretora de Planejamento e Gestão

Joaquim Perucio Pessoa Filho – Diretor de Suporte a Negócios

Silvana Maria Parente Neiva Santos – Diretora de Economia Popular e Solidária.

Ouvidora: Maria Socorro do Nascimento Aquino.

1 - INTRODUÇÃO

O 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 passou a integrar a estrutura da Adece em 2019, vinculada diretamente à Presidência, apesar de que suas atividades já vinham sendo desenvolvidas desde 2011, por determinação da CGE, sendo uma importante ferramenta de controle social, que permite o cidadão manifestar-se 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 representar o cidadão junto à Adece; exercer ações de mediação e conciliação; receber, analisar e dar tratamento as manifestações, além de acompanhar o andamento e solicitações de acesso a informação; coordenar o processo da carta de serviço ao usuário; fomentar a participação do exercício do controle social; promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados; contribuir com o planejamento e a gestão a partir dos dados coletados; garantir ao usuário o acesso à informação, entre outros.

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 Ceará, propiciando a melhor ambiência de negócios do país, através da geração de ambiente favorável 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 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apontou a seguinte orientação à Ouvidoria da Adece.

Orientação 01-Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

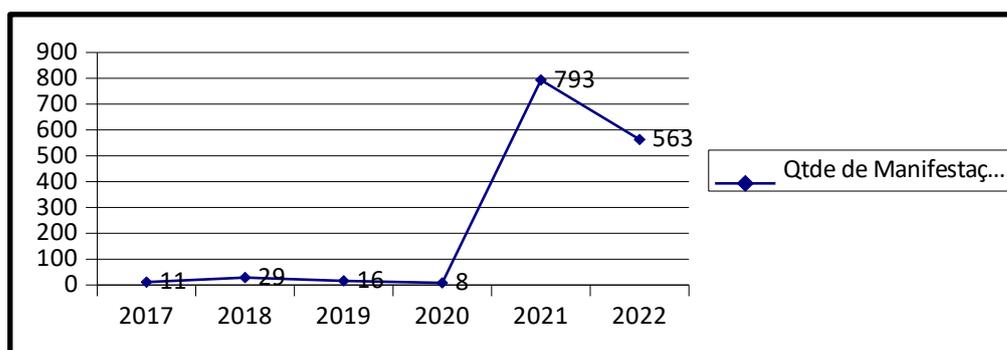
Providências Tomadas: A Adece, em 2022, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados, através de um questionário de 10 perguntas enviado por e-mail aos cidadãos que buscaram, de alguma maneira, a Agência.

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 2022 recebeu 563 (quinhentos e sessenta e três) manifestações em Ouvidoria, através da Plataforma Ceará Transparente, sendo 22 invalidadas, 01 transferida para outros Poderes da rede estadual e 24 reabertas, resultando um número de **562** manifestações registradas e pertinentes à Agência.

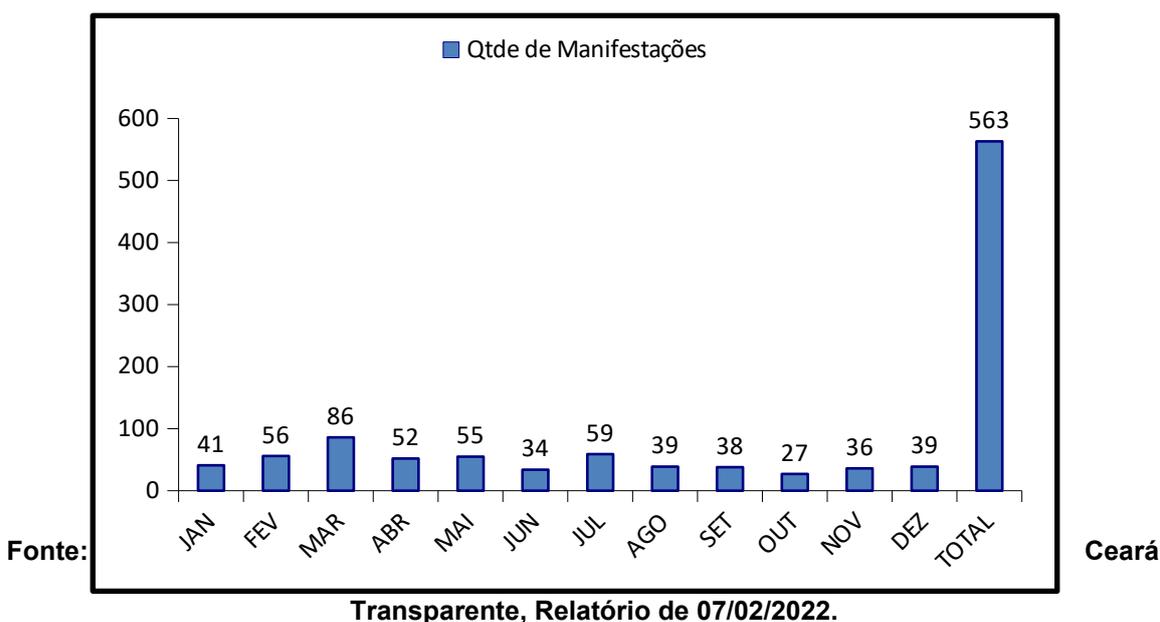


Fonte: Ceará Transparente, Relatório de 07/02/2022.

A continuidade do Programa Ceará Credi e as novas adaptações realizadas contribuíram para sanar parte das dúvidas, justificando a queda dos números de manifestações.

O gráfico abaixo mostra o quantitativo de manifestações mensais ao longo de 2022.

GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS (2022)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada das manifestações recebidas pela Adece no ano de 2022 foram através do Portal Ceará Transparente (internet), e-mail, telefone 155, Reclame Aqui e pelo aplicativo “CearaApp”.

MEIO DE ENTRADA			
Meios	2021	2022	Varição
Telefone 155	234	352	50.42%
Internet	81	35	-56.79%
CearáApp	04	01	-75%
E-mail	471	171	-63,69%
Reclame Aqui	03	04	-33,33%

A tabela acima mostra que o “telefone 155” foi o canal mais utilizado pelos manifestantes em 2022, representando cerca de 50,42% do total das manifestações recebidas. Em contrapartida, a internet, o CearáApp, o e-mail foram canais que tiveram redução, comparado com exercício de 2021.

Ressaltamos ainda que pelo meio de carta não houve registro de manifestação.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	385	435	12,98%
Solicitação	397	124	-68,76%
Denúncia	00	02	0
Sugestão	05	00	0
Elogio	06	02	-66,66%

A maior demanda foi relacionada a reclamação, em virtude da expansão do Programa Ceará Credi. O outro destaque se deu em relação a diminuição do número de solicitação, contabilizando 273 a menos que o ano anterior.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Em 2022, a Adece teve redução na variedade de assuntos registrados nas manifestações recebidas. O assunto mais demandado foi o Programa de Microcrédito – Ceará Credi, contabilizando 98,58% das demandas registradas.

Ressaltamos que o assunto mais demandado em 2022 também foi Ceará Credi, devido a expansão do Programa.

TABELA: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
	Assuntos	Total
1°	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	555
2°	Conduta Inadequada de servidor/colaborador	3
3°	Elogio ao servidor público/colaborador	1
4°	Infraestrutura	1
5°	Transgressão Ética – Infração ao Código de Ética	1
6°	Sistemas Institucionais e Aplicativos	1
7°	Emprego / Estágio	1

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Ceará Credi – o Programa do Microcrédito por tratar-se de um assunto mais demandado dentre as manifestações, houve uma maior diversidade nos subassuntos.

A tabela a seguir demonstra o ranking registrados na Plataforma Ceará Transparente em 2022.

TABELA: ASSUNTO/SUBASSUNTO		
ASSUNTOS	ASSUNTOS/SUBASSUNTOS	Total
Ceará credi – Programa do Micro Crédito	Agentes comunitários de crédito	205
	Insatisfação com a falta de informações	176
	Orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa	121
	Dificuldades para realizar o cadastro no programa	47
	Sistema do cadastro inoperante	05
	Prazo de aprovação do programa	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	02
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem Subassunto	01
Infraestrutura	Distritos Industriais	01
Transgressão ética – infração ao código de ética	Exercício de Atividade Profissional Antiética	01
Sistemas institucionais e aplicativos	Dificuldades de Acesso (Erros Frequentes)	01
Emprego/estágio	Orientações e Procedimentos Para Estágios	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de Autoridade	01

O subassunto mais demandado em 2022: **1)** Agentes Comunitários de Crédito do Programa Ceará Credi, representando 36,41% do total das manifestações. **2)** Insatisfação com a Falta de Informações, cerca de 31,26%. **3)** Orientações Gerais Sobre Adesão e Funcionamento do Programa, cerca de 21,49%. **4)** Dificuldades para realizar o Cadastro no Programa cerca de 8,35%. **5)** Sistema do Cadastro Inoperante, cerca de 0,89%. **6)** Prazo de Aprovação do Programa, cerca de 0,18%.

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	3
Conexão Trabalho e Renda Ceará	1
Desenvolvimento Sustentável e Integrado da Pesca e Aquicultura	3
Fortalecimento do Setor de Comércio e Serviço	553
Inovação Para Melhoria de Oportunidades	3

A tabela anterior demonstra que o programa “Fortalecimento do Setor de Comércio e Serviço” concentrou maior índice das manifestações, cerca 98.22% 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, 05 (cinco) Assessorias e 18 (dezoito) Gerências.

A tabela abaixo mostra o quantitativo das manifestações registradas na ouvidoria em 2022 por unidades administrativas.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Total
Diretoria de Economia Popular e Solidária	
Gerência de Monitoramento e Suporte Operacional	82
Gerência de Operação de Crédito	474
Diretoria De Fomento	
Gerência de Fomento Econômico	01
Diretoria De Planejamento E Gestão	
Gerência Administrativo-Financeira	01
Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	01
Diretoria De Suporte A Infraestrutura E Patrimônio	
Gerência de Patrimônio e Distritos Industriais	01
Diretoria De Suporte A Negócios	
Gerência das Câmaras Produtivas e Eventos	01
Ouvidoria	01
Presidência	
Assessoria Jurídica	01

A Diretoria de Economia Popular e Solidária obteve maior número das manifestações recebidas, representando cerca de 98,75% 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 2022 registrou manifestações de 50 (cinquenta) municípios, de diversas regiões do estado do Ceará.

Segue tabela com maior representatividade das demandas no ano de 2022.

TABELA MUNICÍPIOS	
Municípios	2022
Fortaleza	109
Cascavel	27
Pacajus	10
Maracanaú	9
Indefinido	311

Assim como em 2020 e 2021, em 2022 os usuários optaram por indefinir o município que estavam registrando a sua manifestação, cerca de 66,73% do total das demandas.

O município de Fortaleza houve maior concentração das manifestações, com índice de 23,3%. Em segundo, o município de Cascavel 5,7%. Os demais municípios registraram demandas menores que 6%.

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	Quantidade De Manifestações Em 2022
Manifestações Finalizadas No Prazo	07	791	563
Manifestações Finalizadas Fora Do Prazo	0	02	0
Manifestações Pendentes No Prazo (Não Concluídas)	0	0	0
Manifestações Pendentes Fora Prazo (Não Concluídas)	0	0	0
Total	07	793	563

Todas as demandas recebidas pela Adece foram atendidas dentro prazo estimado.

TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE			
Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade e em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas No Prazo	100 %	99,75 %	100 %
Manifestações Finalizadas Fora Do Prazo	0 %	0,25 %	0 %

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 têm 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:

- Acesso diário da plataforma Ceará Transparente;
- Apoio imediato às unidades internas;
- Prontidão no atendimento; e
- 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
Tempo Médio De Resposta 2022	7 Dias

Em 2022, a Adece obteve a média de 07 (sete) dias para responder suas manifestações. Comparando com os anos anteriores, a Agência diminuiu o tempo de resolubilidade das demandas.

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 80%.

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	4,37
B. Com o Tempo de Retorno da Resposta	4,15
C. Com o Canal Utilizado para o Registro de sua Manifestação	4,02
D. Com A Qualidade da Resposta Apresentada	4,22
Média	4,24
Índice de Satisfação:	80%

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A ouvidoria da Adece teve, em 2022, alto índice no resultado da pesquisa de satisfação. Levando em consideração que o indicador do índice de valor máximo é de 80%.

As ações realizadas tiveram como direcionamento um trabalho que respeita o seu público, tendo como premissa uma gestão participativa que verdadeiramente ouve a voz do cidadão, capitalizando-a em sugestões de melhorias de processos internos, criação de novos serviços e melhorias para alavancar a qualidade do atendimento ao público, estabelecendo uma proposta de relacionamento pautado na transparência, no respeito e no prazer de servir.

Destacamos, ainda, que a ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e a Adece, atuando com celeridade e presteza, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.

A ideia é promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto, a ponto de obtermos o aumento de 100 % no índice de resolubilidade das manifestações.

Focamos, sempre, no processo de interlocução entre o cidadão e a Agência, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	41
Total de manifestações finalizadas	562
Representação da Amostra	7,30%

Das 563 (quinhentos e sessenta e três) manifestações recebidas pela Adece em 2022, 41 (quarenta e uma) destas responderam à pesquisa de satisfação. Este valor, representa apenas 7,30% 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 de:	3,34
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi de:	4,32

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 às unidades internas, maior sensibilidade, precisão e celeridade no envio das respostas.

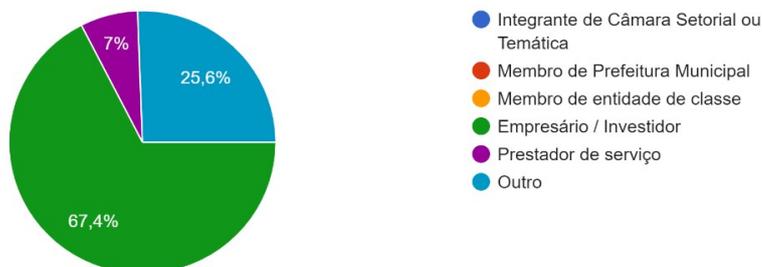
4.2.5 – Pesquisa de Satisfação da Entidade

A Adece, em 2022, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados.

A pesquisa teve como público-alvo os cidadãos que buscaram, de alguma maneira, a Agência.

2. Como podemos identificá-lo?

43 respostas



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?
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.
- 11.

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

5- MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 – Motivos das Manifestações

Como dito anteriormente, o maior número das manifestações foi de assuntos relacionados ao Programa de Microcrédito – CearáCredi, iniciativa do Governo do Ceará que visa ampliar oportunidades de trabalho e renda para microempreendedores, trabalhadores autônomos, formais e informais, e agricultores familiares, por meio da disponibilização de crédito produtivo orientado, capacitação empreendedora e educação financeira. Lançado em abril de 2021, o programa é operacionalizado pela Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (Adece) em parceria com o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT) e foca na inclusão produtiva e financeira da camada mais vulnerável da população cearense.

O programa já liberou mais de R\$ 117 milhões em créditos contratados. Desde a sua criação, cerca de 75 mil pessoas foram atendidas pelo programa e aproximadamente 46 mil pequenos negócios foram financiados no Estado.

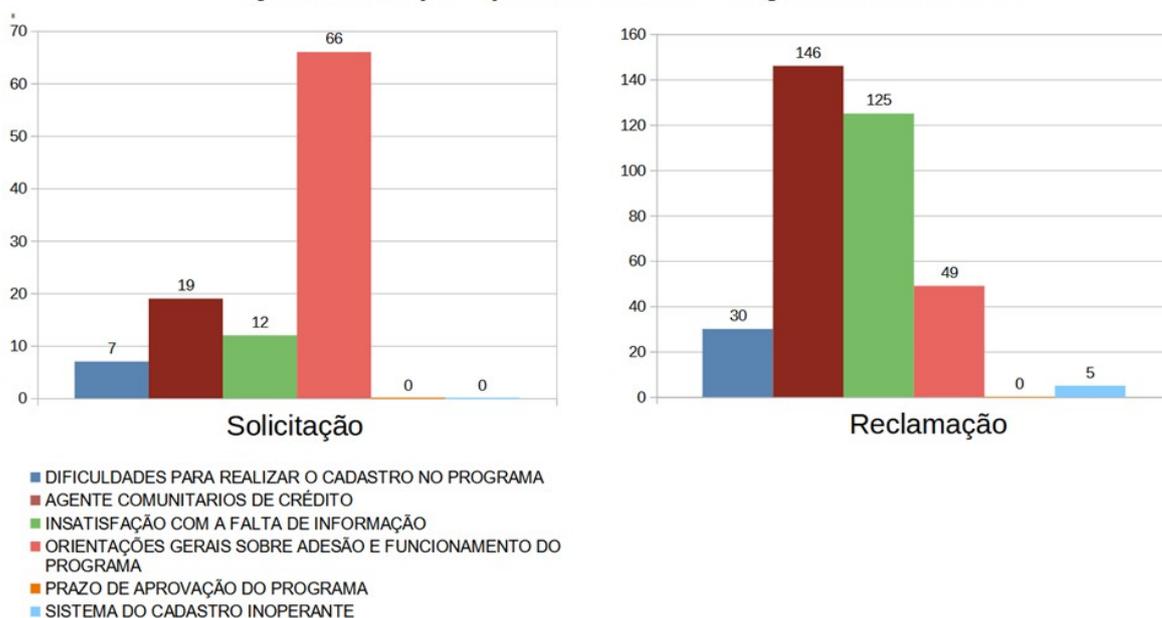
Uma das principais características do programa é a inclusão produtiva e financeira de mulheres e de pessoas em situação de vulnerabilidade no Estado. Atualmente, 50% do público feminino que acessou o crédito por meio do programa são chefes de família. Também foram financiados empréstimos para Pessoas com Deficiência (PCD), mulheres vítimas de violência e egressos do Sistema Prisional.

Por se tratar de um Programa relativamente novo, usuários ingressaram, diariamente, com demandas na Ouvidoria para solicitar informações.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O ponto mais recorrente está relacionado ao Programa de Microcrédito – Ceará Credi, cerca de 12,98%.

Quantitativo por tipo de assunto – Programa Ceara Credi



5.3 – Providências adotadas pela entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com a análise apresentada, observamos melhorias quando comparamos com o ano de 2021, ano de criação do Programa. A Ouvidoria da Adece continua adotando medidas junto à Diretoria de Economia Popular e Solidária para corrigir as inadequações existentes e solucionar as demandas apresentadas, a fim de evitar as reincidências.

Para tanto, foram realizadas reuniões junto aos gestores responsáveis.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Adece tem conquistado um papel importante na entidade, considerando como eixo os seguintes pontos:

- I. Atender, receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de clientes e usuários de produtos e/ou serviços da Adece.
- II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- III. Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final que não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da protocolização da ocorrência.
- IV. Encaminhar respostas conclusivas para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso anterior.
- V. Propor à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotina em decorrência da análise das reclamações recebidas.
- VI. Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, relatório quantitativo ou qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
- VII. 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.
- VIII. 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.

Com a continuidade e crescimento do Programa Ceará Credi a Ouvidoria como principal canal de acesso do cidadão à empresa, continua agindo com celeridade, cuidado e atenção as respostas enviadas pelas áreas internas.

O Programa já liberou mais de R\$ 117 milhões em crédito para mais de 45 mil micro e pequenos empreendedores cearenses. Até o final de 2022, já foram atendidas mais de 75 mil pessoas pelos 114 agentes, 15 assistentes administrativos e 13 supervisores de créditos espalhados pelos 184 municípios cearenses.

Dos empréstimos liberados pelo Ceará Credi, cerca de 25% foram para abertura de novos negócios e 75% para o fortalecimento de atividades já existentes. Ao todo, quase 38% das pessoas que tiveram acesso ao crédito são Microempreendedores Individuais (MEI). No total, 65% dos empréstimos foram destinados para o setor do comércio, 20% para o setor de serviços, 13% para o de produção e 2% para o setor rural.

A Adece, responsável pela operacionalização do programa, desenvolveu uma trilha de capacitação dos empreendedores atendidos pelo Ceará Credi. A iniciativa faz parte da estratégia de inclusão produtiva e financeira do programa no Estado e tem o objetivo de capacitar microempreendedores e futuros clientes do programa para o desenvolvimento dos seus negócios.

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, sempre, aumentar a celeridade e a qualidade das respostas demandadas.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidoria da Adece participa de encontros, reuniões, treinamentos e cursos relacionadas à área com o objetivo de melhor prestar seus serviços em prol do desenvolvimento dos trabalhos a serem desenvolvidos pela unidade administrativa, assim como, atender com presteza os cidadãos que procuram por seus serviços.

8 – CARTAS DE SERVIÇOS AOS CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Serviço:

Operacionalizar e monitorar a concessão dos benefícios fiscais do Fundo de Desenvolvimento Industrial – FDI, para empresas submetidas à legislação pertinente.

O que é?

Através da Adece, a empresa solicita a concessão de incentivos fiscais do FDI para que seja aprovado pelo Conselho de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará (Condec). Após concessão, a Adece monitora as empresas beneficiadas.

Serviço:

Solicitar apoio a eventos, estudos, pesquisas e projetos para empresas voltadas ao desenvolvimento econômico.

O que é?

A Adece poderá apoiar ações, como eventos, estudos, pesquisas e projetos, voltados aos setores econômicos que demonstrem interesses pelo desenvolvimento econômico e social do estado do ceará.

Serviço

Solicitar conceder crédito e capacitação para microempreendedores (Programa Ceará Credi)

O que é?

É o Programa de Microcrédito Produtivo do Governo do Estado Ceará que dar acesso ao microcrédito para criação, ampliação e fortalecimento de pequenos negócios para geração de trabalho e renda. Oferece cursos de educação financeira e plano de negócios simplificados para quem vai abrir negócios. Quem pagar em dia a prestação vai ter um bônus de 10% da prestação paga para criar uma poupança e ser resgatada no final do empréstimo.

Serviço

Solicitar apoio a implantação de empreendimentos voltados ao desenvolvimento econômico.

O que é?

Apoio à implantação de empreendimentos que possuir interesse em desenvolver economicamente o estado do ceara, gerando mais emprego e renda.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Adece, em 2022, realizou Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados.

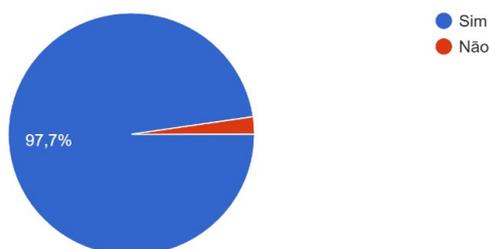
A pesquisa teve como público-alvo os cidadãos que buscaram, de alguma maneira, a Agência.

No final do ano de 2022, foi enviado por e-mail um questionário com 10 perguntas com o objetivo maior de melhorar ainda mais os serviços oferecidos pela Adece.

Neste sentido apresentamos abaixo os principais gráficos e aqui enfatizamos que o índice de satisfação na resolução das demandas foi de 90,7%.

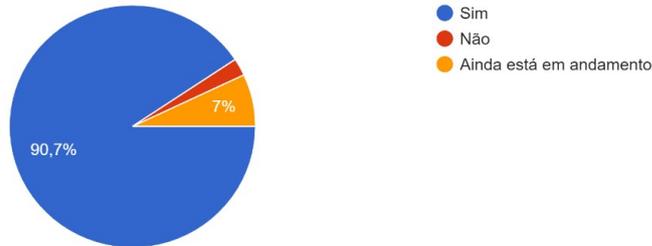
5. Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece?

43 respostas



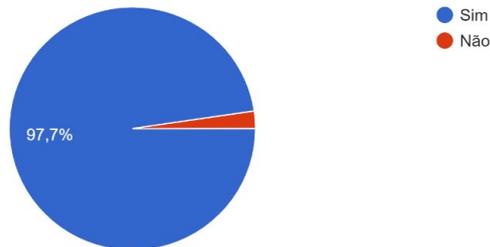
6. Obteve êxito na resolução da demanda?

43 respostas



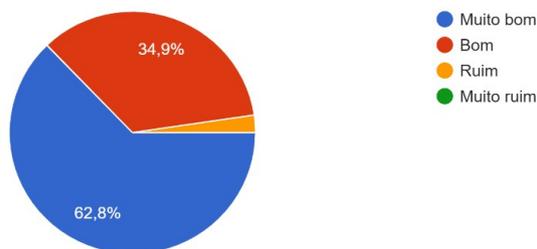
7. A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?

43 respostas



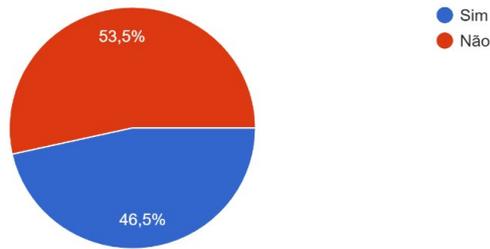
8. Como você avalia as instalações da Adece?

43 respostas



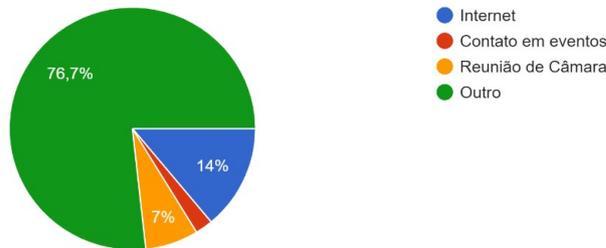
9. Já acessou as redes sociais da Adece?

43 respostas



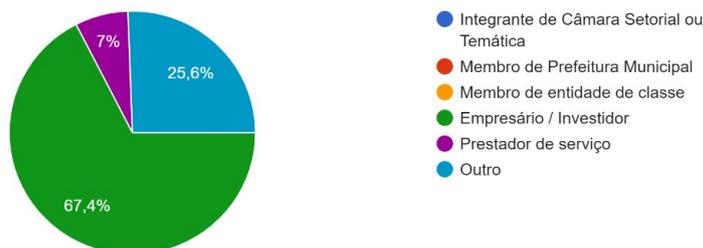
4. Como chegou até a Adece?

43 respostas



2. Como podemos identificá-lo?

43 respostas



10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante instrumento de controle social, este relatório se refere às atividades da ouvidoria setorial da Adece no período de janeiro a dezembro de 2022, sendo mais um instrumento técnico para fortalecer esta assessoria, 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.

Trabalhamos para atuar em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade da Adece; transformar as manifestações legítimas dos cidadãos em melhorias para os processos de trabalho e mais qualidade para o atendimento ao público; acolher o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva e ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar, tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

E, neste contexto, a ouvidoria visa contribuir verdadeiramente para a construção da imagem e da reputação desta Agência, pois trata-se de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

11- 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 satisfazer os cidadãos:

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

Recomenda-se, ainda, que o espaço físico da ouvidoria seja isolado das demais áreas da organização, ou seja, um local reservado, silencioso, que propicie concentração para o atendimento pessoal, telefônico, análise de mensagens virtuais e de relatórios. Esses cuidados são necessários para reforçar o quesito confidencialidade e confiança, 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 deste 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.

Dentre os vários propósitos a Ouvidoria tem o de procurar a excelência da prestação de serviços e difundir as melhores práticas de relacionamentos entre empresas/organizações e o público em geral para intermediação dos conflitos e garantir os direitos dos usuários para possibilitar um canal para manifestações perante administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Considerando a importância deste 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, 15 de fevereiro de 2023.

Daniilo Gurgel Serpa
Diretor Presidente