

PESQUISA DE  
AVALIAÇÃO  
DOS SERVIÇOS  
PRESTADA DA  
ADECE

2022

# Sumário

<b>1. Legislação</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>2</b>
2.1 Objetivos Específicos .....	2
<b>3. Público Alvo</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Instrumento de Pesquisa</b> .....	<b>3</b>
<b>5. Resultados</b> .....	<b>3</b>
5.1 Sugestões / Elogios / Reclamações do Atendimento .....	7

# 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.

## 2. Objetivo

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*

- Perfil do público atendido
- % de sucesso no atendimento às demandas
- Cordialidade do atendimento
- Satisfação quanto às instalações da ADECE
- Acesso às redes sociais da ADECE
- Sugestões de melhorias
- Acesso a ADECE

### 3. Público Alvo

Clientes atendidos pela ADECE em 2022.

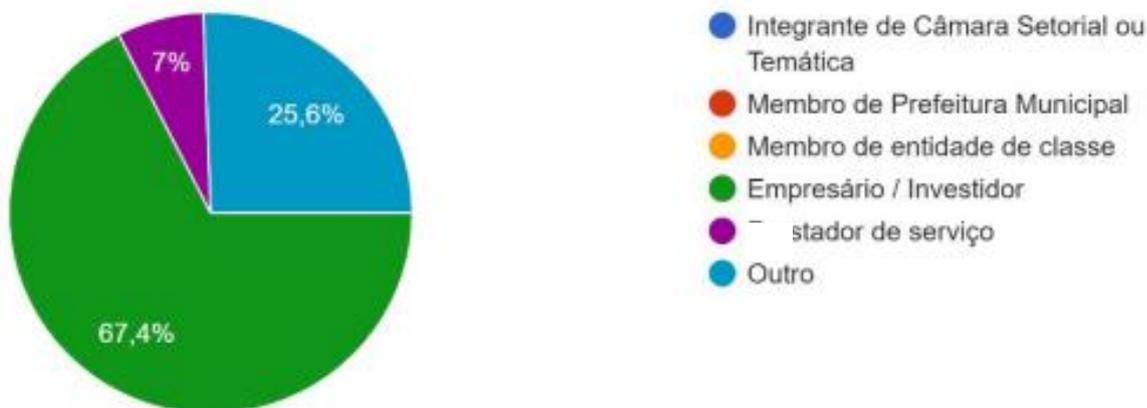
### 4. Instrumento de Pesquisa

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

### 5. Resultados

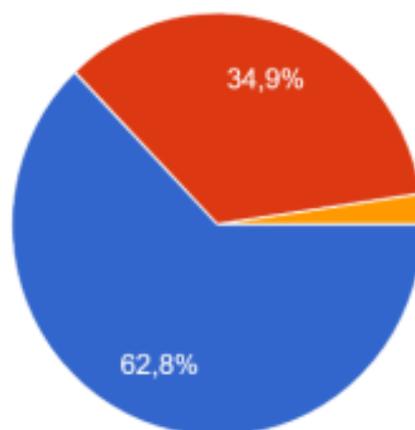
Como podemos identificá-lo?

43 respostas



## Como você avalia as instalações da Adece?

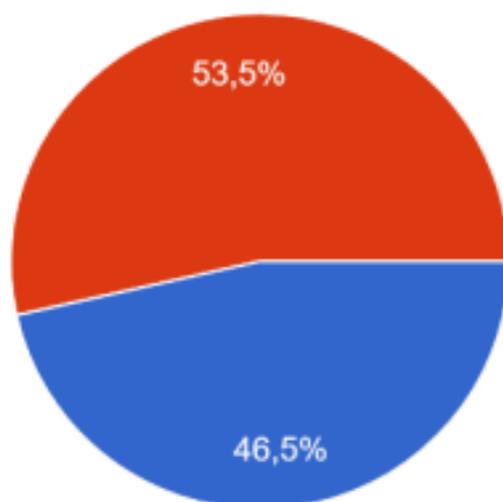
43 respostas



- Muito bom
- Bom
- Ruim
- Muito ruim

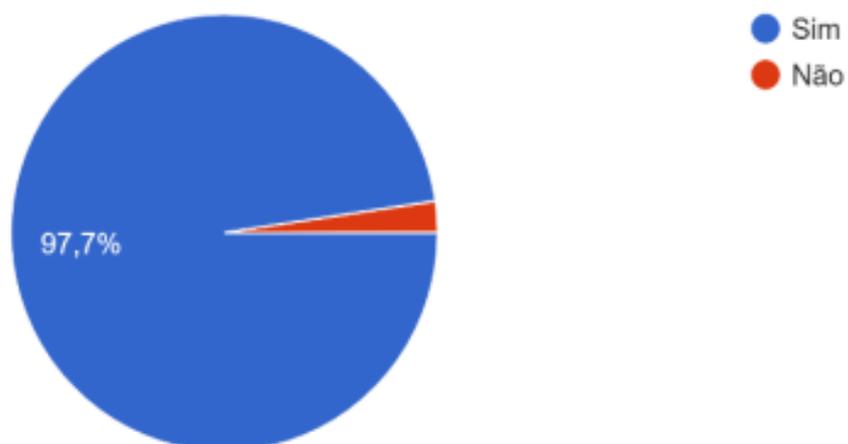
## Já acessou as redes sociais da Adece?

43 respostas

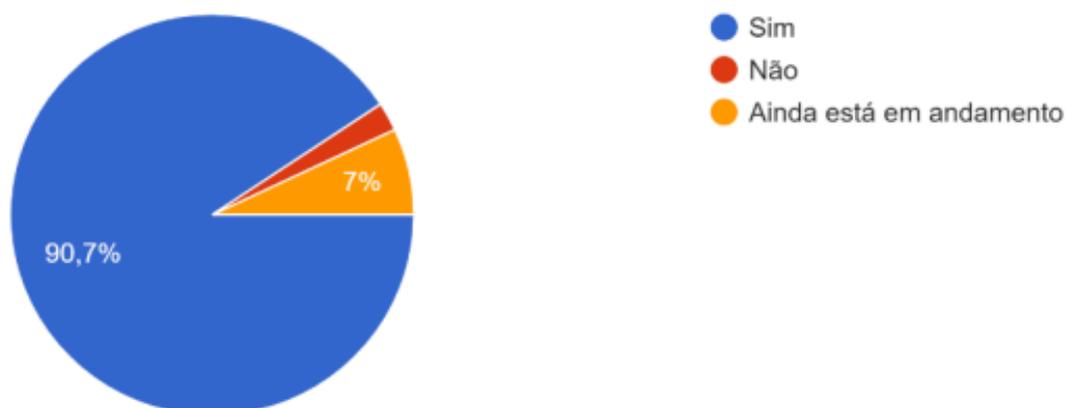


- Sim
- Não

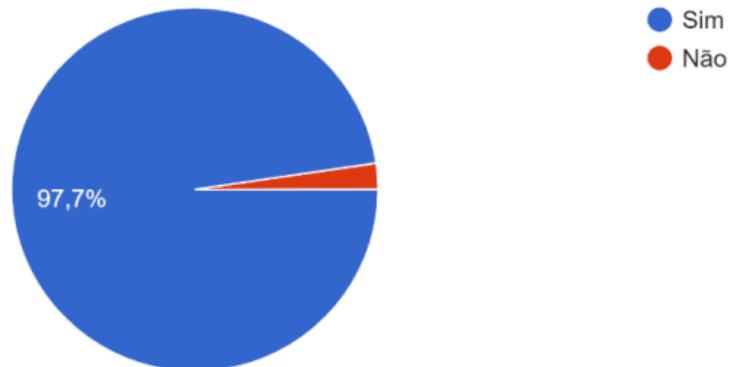
A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?  
43 respostas



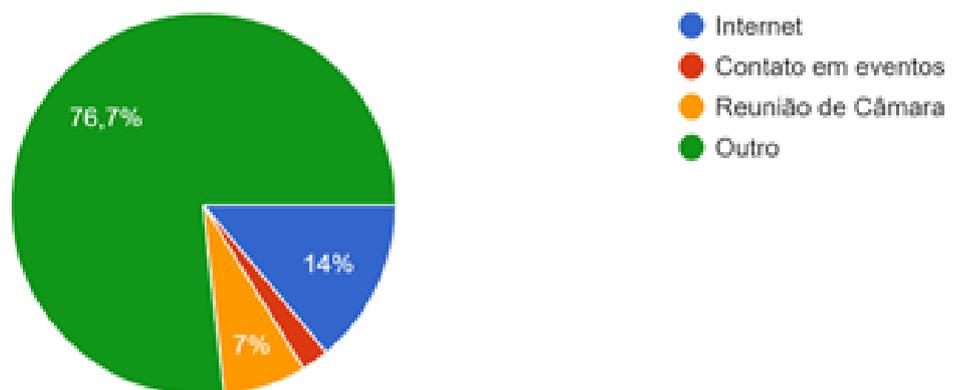
Obteve êxito na resolução da demanda?  
43 respostas



Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece?  
43 respostas



4. Como chegou até a Adece?  
43 respostas



## 5.1 Sugestões / Elogios / Reclamações do Atendimento

*“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 vídeos 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.”*

*“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.”*

*“No momento está atendendo nossas expectativas, obrigado.”*

*“A ADECE vem atendendo as solicitações quando acionada, estando sempre a disposição desta Indústria com relevância na economia regional.”*

*“Atendimento rápido, simples e efetivo.”*

*“Sugiro a formação de grupo, incluindo empresários/representantes para melhorar o monitoramento. Também retorno da ADECE das colocações.”*

*“Mais agilidade na assinatura das Resoluções. No mais, só elogios a atenção recebida.”*