

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior: Danilo Gurgel Serpa – Diretor-Presidente

Ouvidor: Maria Socorro Gomes do Nascimento

Equipe Ouvidoria: Andréa de Castro Perdigão – Ouvidor substituto

2 - 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 à informação; 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 (SDE), a Adece integra o Sistema de Desenvolvimento, tendo como missão executar a política de desenvolvimento econômico do Ceará, propiciando 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.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS DE GESTÃO 2022)

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022, não foram apontadas sugestões pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para a Ouvidoria da Adece.

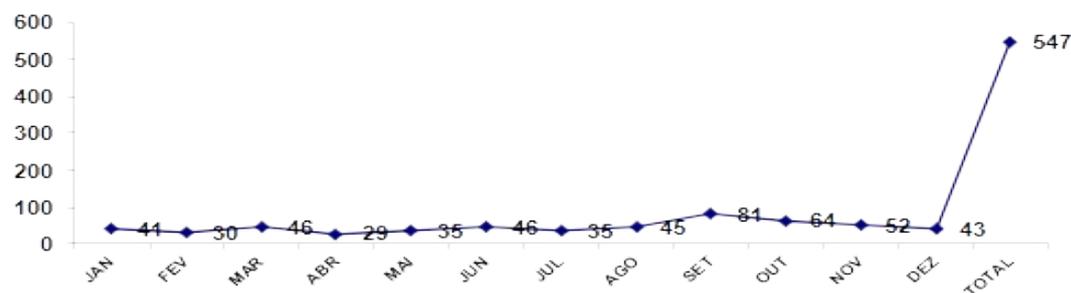
Gráfico de Manifestações Quadriênio



Fonte: Ceará Transparente

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

Ex. Gráfico de Manifestações Mensais (2023)

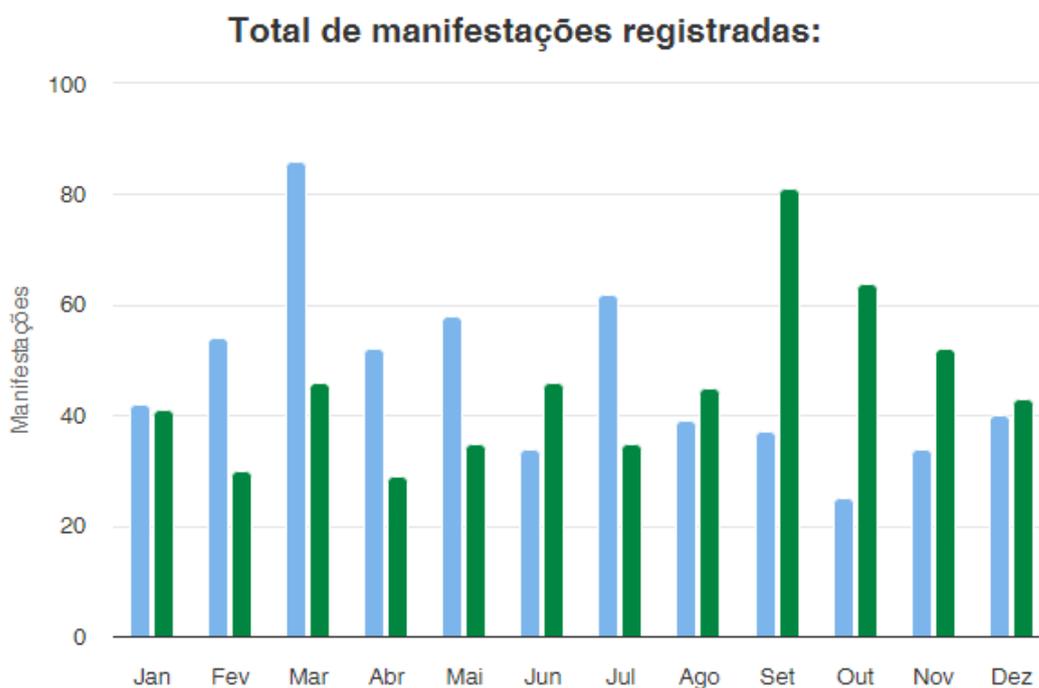


As manifestações recebidas pela ouvidoria são instrumentos de gerenciamento de controle social e controle interno, auxiliando a Agência a aperfeiçoar seus processos e a alcançar seus objetivos.

OUVIDORIAS EM NÚMERO

4.1 Total de manifestações do período

A Adece em 2023 recebeu 547 manifestações através da Ouvidoria, por meio da Plataforma Ceará Transparente, sendo 4 invalidadas, 01 transferida para outros poderes da rede estadual e 27 reabertas, resultando um número de **542** manifestações pertinentes à Agência.

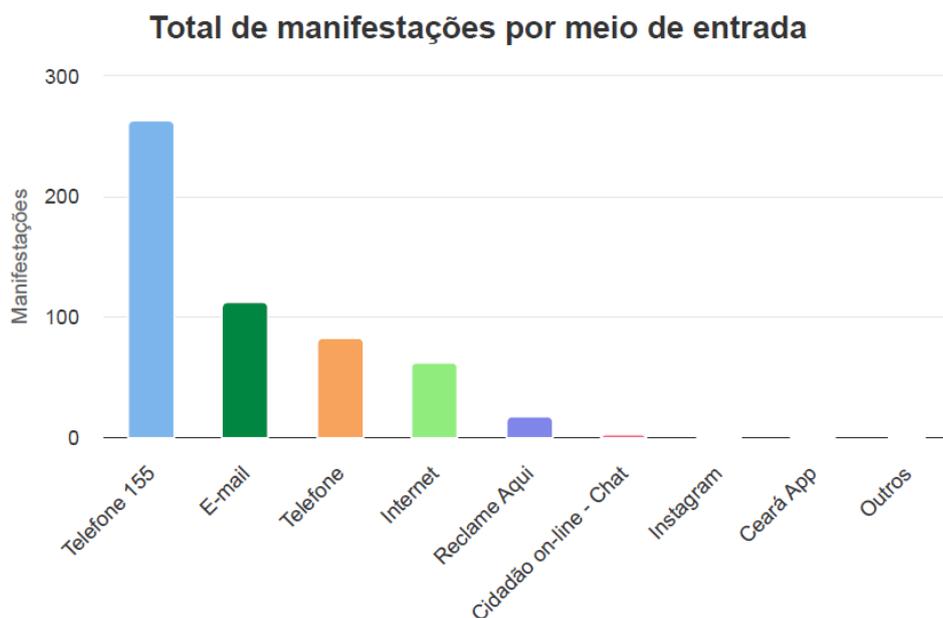


4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	352	264	-25%
Internet	35	62	77,14%
Presencial	0	0	0%
CearáApp	1	1	0%
Telefone Fixo	0	83	0%
E-mail	171	113	-33,91%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	04	18	350%
Instagram	0	2	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
WhatsApp	0	0	0%
Chat	0	3	0%

A tabela acima mostra que o “telefone 155” foi o canal mais utilizado pelos manifestantes em 2023, seguido pelo e-mail, telefone fixo, Internet, Reclame Aqui, Chat e Instagram.

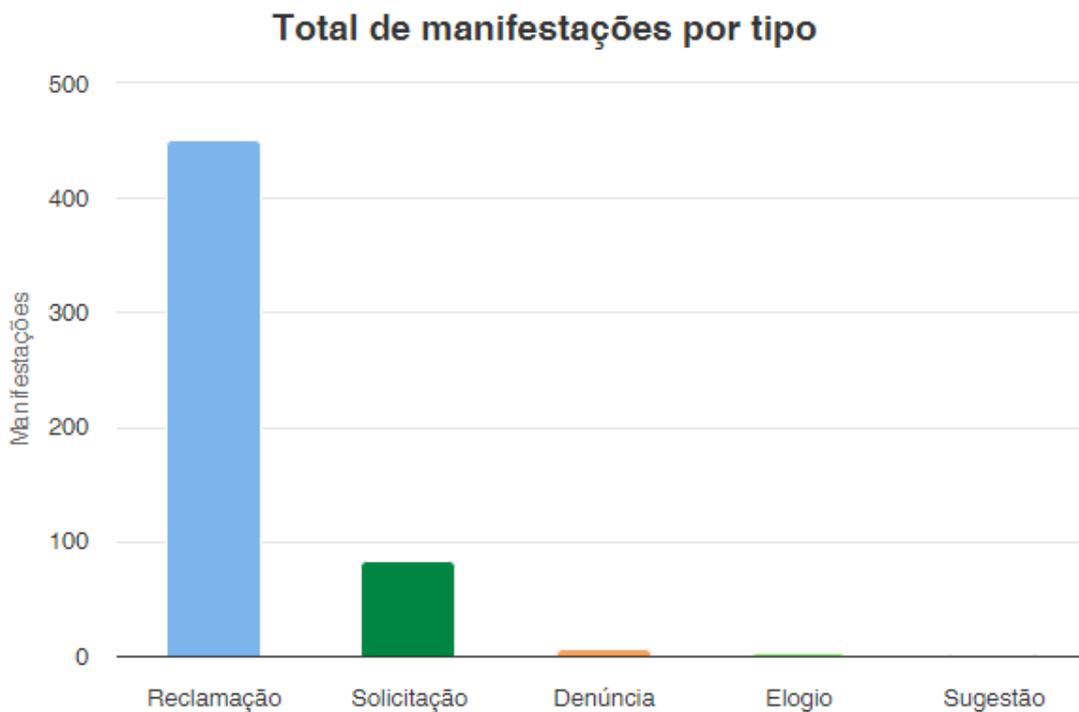
Destacamos o canal Reclame Aqui como uma opção considerável, representando 14 manifestações a mais, comparado com o exercício de 2022, como também a Internet com 27 manifestações a mais e o telefone fixo com 83 manifestações a mais. Em contrapartida, o e-mail, mesmo aparecendo como segunda opção de escolha, foi o canal que teve uma redução de 58 manifestações.



4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	435	450	3,44%
Solicitação	124	84	-32,20%
Denúncia	02	6	200%
Sugestão	00	2	0
Elogio	02	4	100%

A maior demanda foi relacionada à reclamação, em virtude da expansão do Programa Ceará Credi, acrescido às mudanças na estrutura do governo e alteração da forma de tramitação dos recursos destinados ao microcrédito. Outro destaque se deu em relação a diminuição do número de solicitações, contabilizando 40 manifestações a menos que no ano anterior.



4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
	Assuntos	Total
1º	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	529
2º	Distritos Industriais	6
3º	Conduta Inadequada de servidor/colaborador	4
4º	Elogio ao servidor público/colaborador	3
5º	Energias renováveis	1
6º	Agronegócios	1
7º	Atração de Investimentos	1
8º	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
9º	Estrutura e Funcionamento do órgão/entidade	1
10º	Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1
11º	Concurso público/seleção	1

Em 2023, a Adece teve um aumento na variedade de assuntos registrados nas manifestações recebidas. O assunto mais demandado foi o Programa de Microcrédito – Ceará Credi, contabilizando 96,88% das demandas registradas.

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



4.5 – 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 registrado na Plataforma Ceará Transparente em 2023.

Tabela: Assunto/Subassunto		
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Insatisfação com a falta de informações	309
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa	104
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Agentes comunitários de crédito	85
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Dificuldades para realizar o cadastro no programa	25
Distritos industriais	Informações sobre plantas topográficas para medição de terra	4
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	3
Distritos industriais	Insatisfação com a infraestrutura e taxa de monitoramento	2
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Fraude na adesão ao programa	2
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Sistema do cadastro inoperante	1
Energias renováveis	Sem subassunto	1
Agronegócio	Agricultura	1
Atração de investimentos	Investimento nacional	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desorganização	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	1
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Conduta desonesta	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Agentes comunitários de crédito	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
Concurso público/seleção	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	1

O subassunto mais demandado em 2023: 1) insatisfação com a Falta de Informações – 56,59%; 2) orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa – 19,04%; 3) agentes comunitários de crédito do Programa Ceará Credi – 16,56% do total das manifestações; 4) dificuldades para realizar o Cadastro no Programa - 4,57%; 5) fraude na adesão do programa – 0,36%. 6) sistema inoperante - 0,18%.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Apoio a eventos, estudos, pesquisas e projetos	1
Apoio a implantação de empreendimentos	5
Conceder crédito e capacitação	500
Operacionalização e monitoramento FDI	3
Não se aplica	37

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Atração e Desenvolvimento Industrial	3
Fortalecimento do Setor	499
Desenvolvimento Sustentável do agronegócio	2
Gestão Administrativa	1

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

A tabela anterior demonstra que o programa “Fortalecimento do Setor de Comércio e Serviço” concentrou maior índice das manifestações, cerca de 98,8% do total. Tal programa, está relacionado à Política de Microcrédito Produtivo.

O Programa Ceará Credi já liberou mais de 161.2 milhões em crédito para mais de 63.768 micro e pequenos empreendedores cearenses.

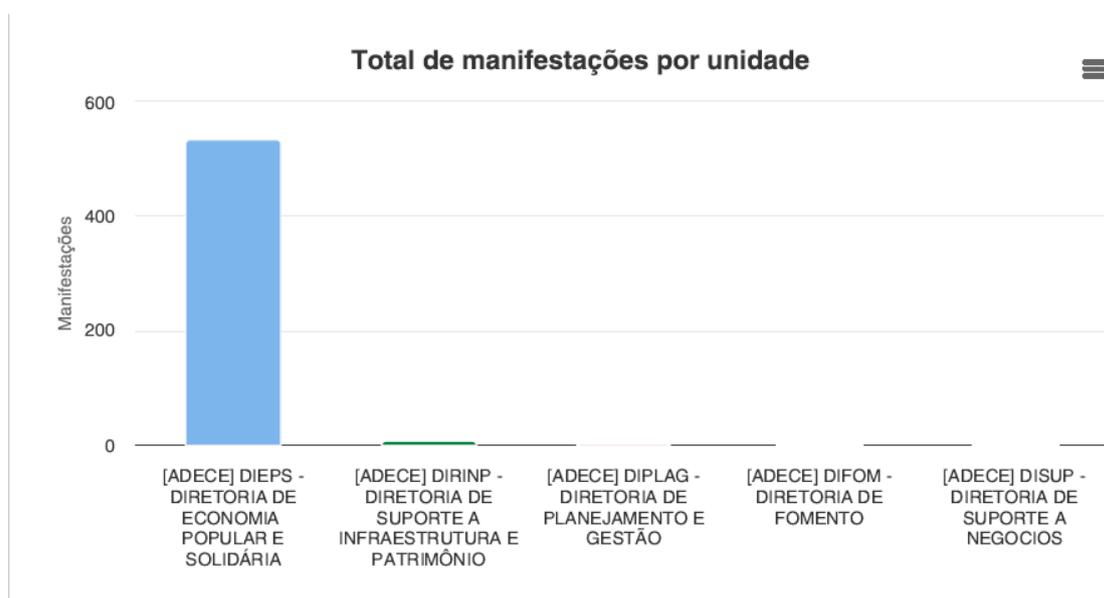
Com relação ao incentivo do FDI, o ano de 2023 encerrou com 368 novos pleitos aprovados de empresas instaladas ou que desejam aportar recursos no Ceará.

Mais de 18 milhões investidos em projetos estratégicos de fomento à inovação de novas tecnologias.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Fomento	1
Diretoria de Economia Popular e Solidária	534
Diretoria de Planejamento e Gestão	2
Diretoria de Suporte a Infraestrutura	8
Diretoria de Suporte a Negócios	1

A Diretoria de Economia Popular e Solidária obteve maior número das manifestações recebidas, representando cerca de 97,8% do total das manifestações. Em seguida, a Diretoria de Suporte à Infraestrutura e Patrimônio com o quantitativo de 1,46%. As demais unidades internas, obtiveram, cada um, índice menor que 1%.



4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2022	2023
Fortaleza	109	140
Maracanaú	9	21
Cascavel	27	14
Pacajus	10	10
Indefinido	311	185

Assim como em 2021 e 2022, em 2023 os usuários optaram por indefinir o município que estavam registrando a sua manifestação, cerca de 33,88% do total das demandas.

O município de Fortaleza houve maior concentração das manifestações, com índice de 25,78%. Os demais municípios registraram demandas menores que 6%.

5 – 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 – Índice: 99,45%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 44%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entendem-se como manifestações re

Respondidas 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 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	563	543
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	3
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	563	546

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	99,45%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0 %	0,55%

5.1.1 - 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 99,00% (noventa e nove por cento).

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.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	9,8 dias

Como supracitado, a Diretoria de Economia Popular e Solidária retém o maior número de manifestações, portanto, as respostas dependem do conhecimento e contato de várias pessoas envolvidas no processo. Com a continuidade do Programa Ceará Credi, novas questões surgiram, principalmente com as mudanças na estrutura do governo e na tramitação dos recursos destinados ao microcrédito. Neste sentido, para a construção das respostas foi exigido um tempo maior de pesquisa.

Ratificamos que a Ouvidoria da Adece desenvolve um trabalho de conscientização e sensibilização junto as áreas internas sobre a importância da qualidade das respostas e do cumprimento dos prazos.

5.2 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 67%.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,53
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,03
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,91
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,97
Média	3,36
Índice de Satisfação:	44%

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A ouvidoria da Adece teve, em 2023, um índice de 44% no resultado da pesquisa de satisfação, considerando que o indicador do índice de satisfação é 67%.

Aqui fazemos uma referência ao modo como o usuário foi recepcionado, que ao informar sua insatisfação passa o sentimento de que desejava que sua manifestação fosse considerada, respondida o mais rápido possível e que o texto atenda às suas expectativas iniciais, porém, enfatizamos o esforço em trabalhar as demandas com qualidade e celeridade, mas muitas exigem das unidades internas uma pesquisa mais detalhada para elaboração das respostas.

As repostas são sempre inclusivas e de fácil compreensão. Destacamos, ainda, que a ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas.

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.

A ideia é promover, permanentemente, 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 99,45% 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.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	41
Total de pesquisas respondidas 2023	34

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,21
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,5
Expectativa	9,03%

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, sensibilizar sobre a importância do usuário ser atendido em sua totalidade.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

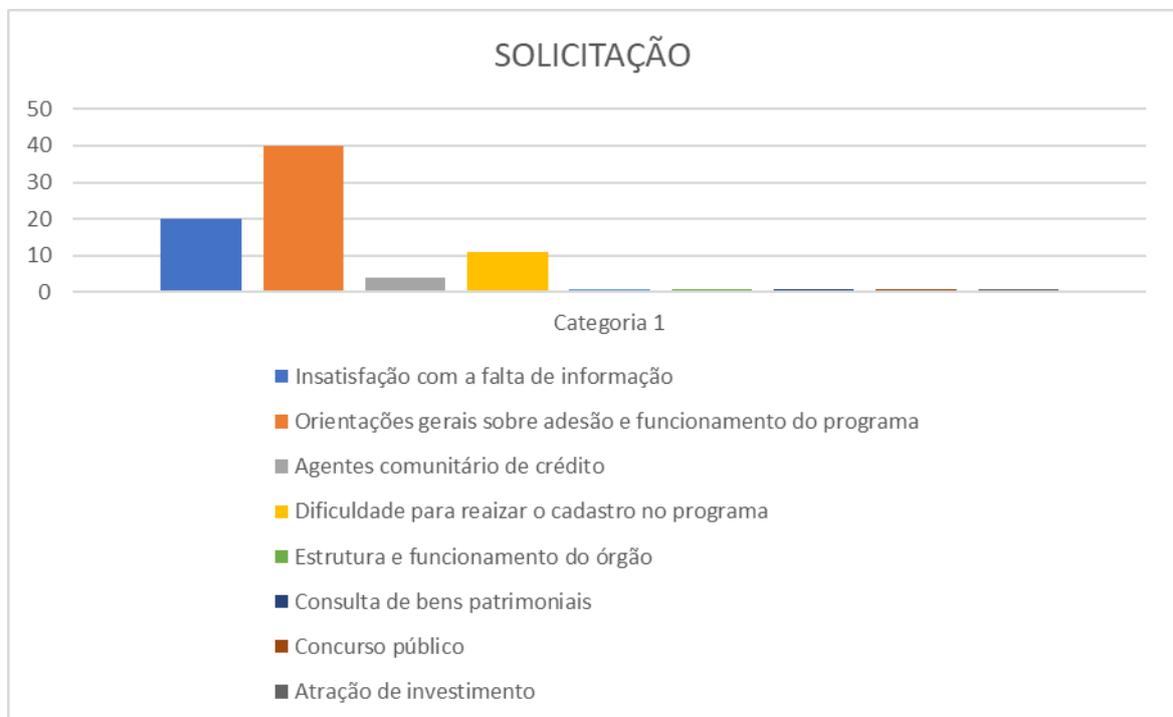
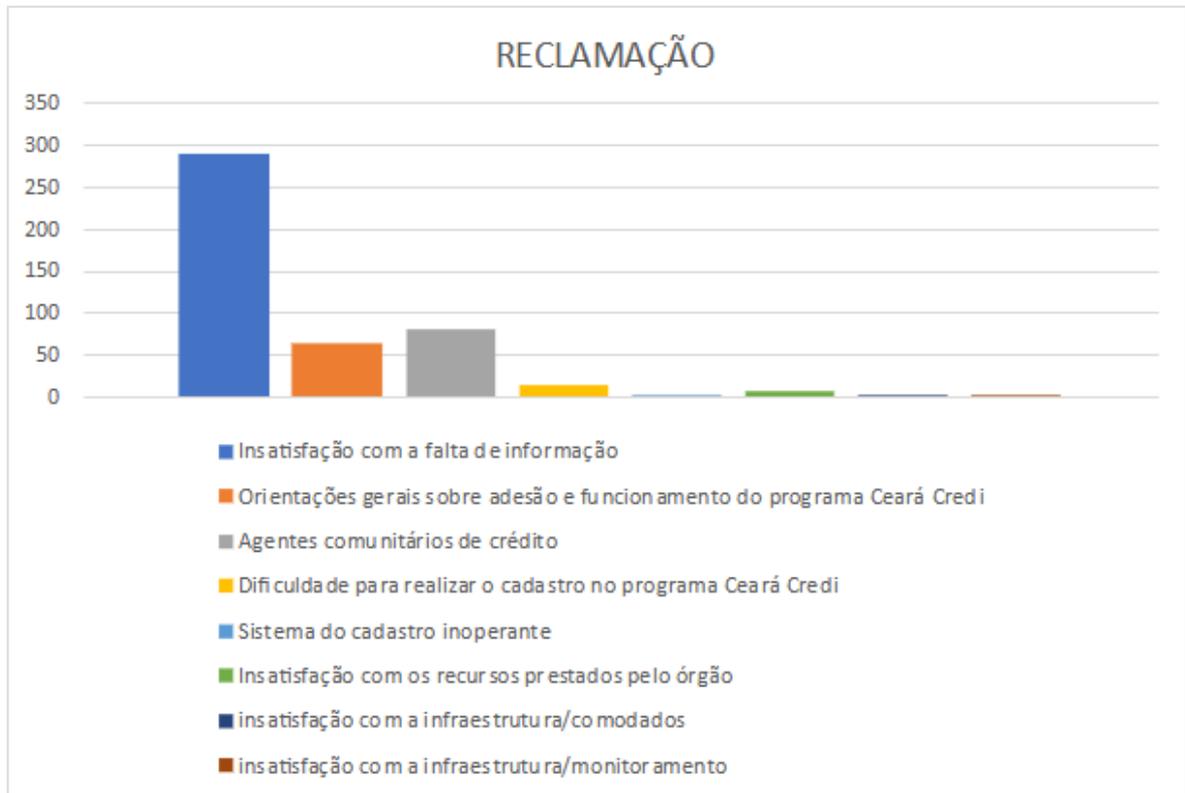
6.1 - Motivos das Manifestações

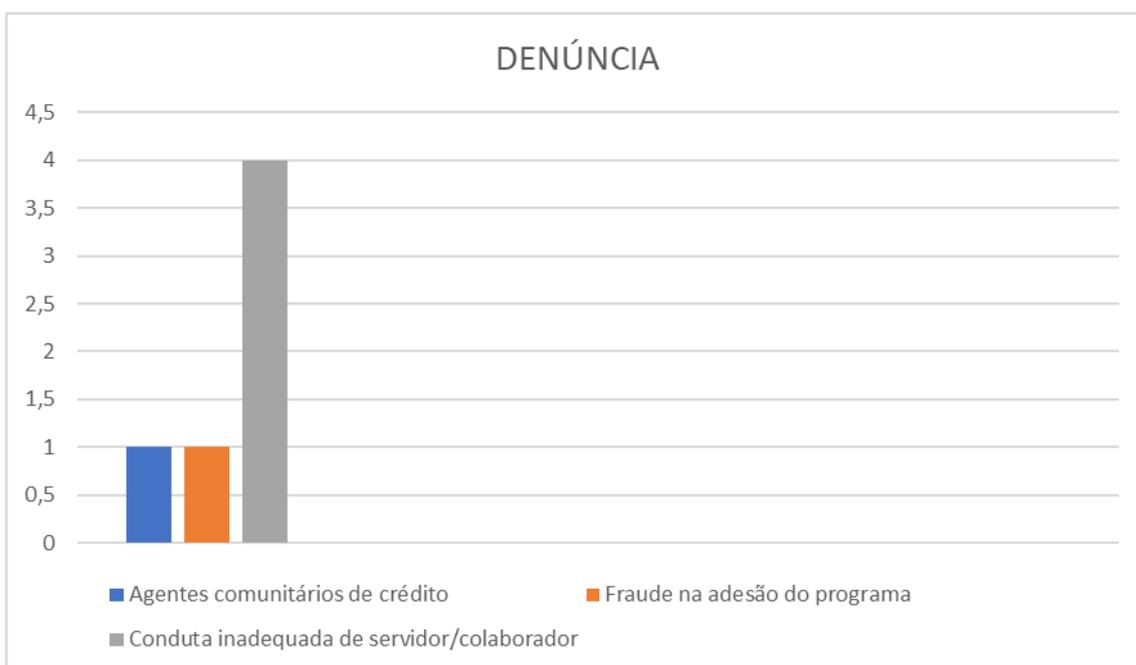
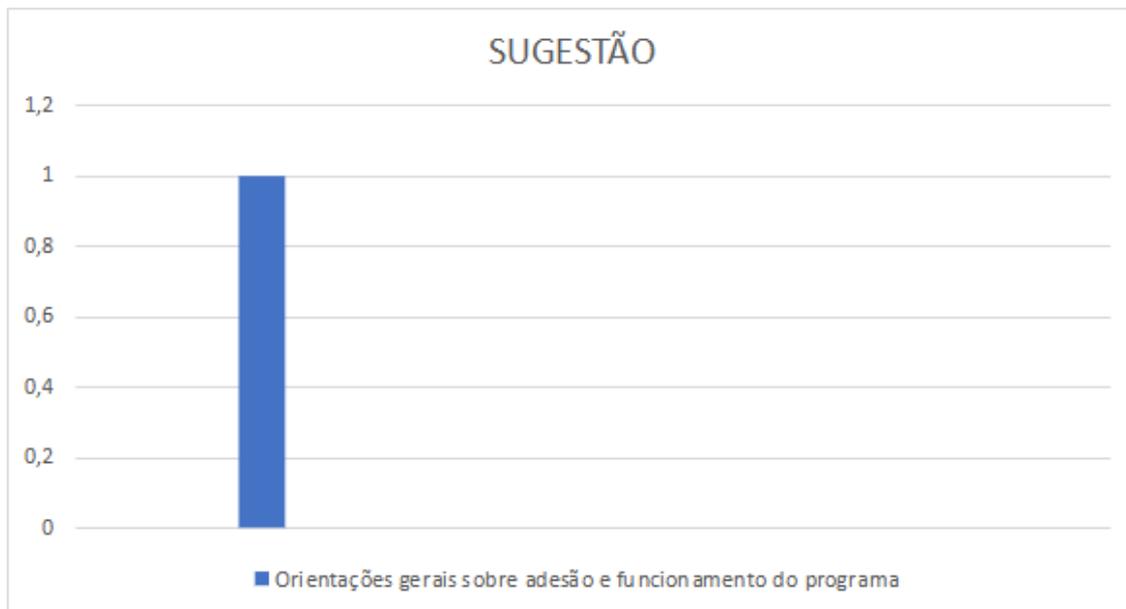
Como dito anteriormente, o maior número das manifestações foi de assuntos relacionados ao Programa de Microcrédito – CearáCredi, iniciativa do Governo do Ceará que visa ampliar oportunidades de trabalho e renda para microempreendedores, trabalhadores autônomos, formais e informais, e agricultores familiares, 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 S.A. – 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.

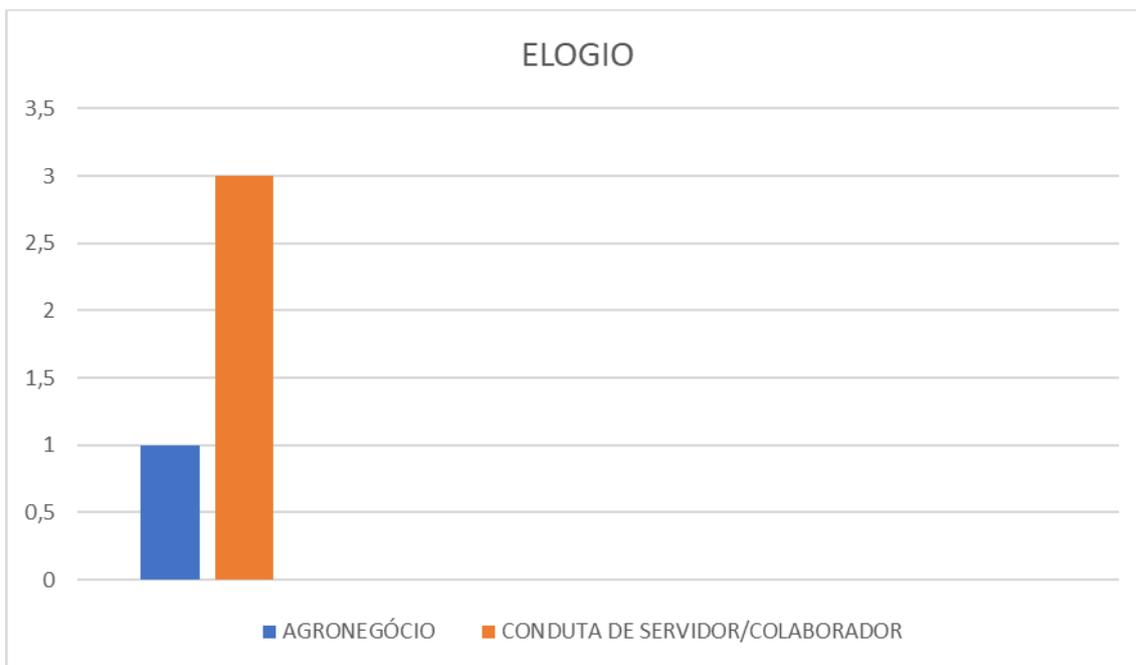
O programa já liberou mais de R\$ 161.2 milhões em créditos contratados. Desde a sua criação, cerca de 63.768 mil pessoas foram atendidas pelo programa.

Uma das principais características do programa é a inclusão produtiva e financeira de mulheres e de pessoas em situação de vulnerabilidade no Estado. Também foram financiados empréstimos para Pessoas com Deficiência (PCD), mulheres vítimas de violência e egressos do Sistema Prisional.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes







6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

O ponto mais recorrente está relacionado ao Programa de Microcrédito Produtivo do Ceará – Ceará Credi

O Programa Microcrédito Produtivo do Ceará tem por objetivo ampliar oportunidades de trabalho e renda para empreendedores e trabalhadores autônomos, formais e informais e agricultores familiares, por meio da disponibilização de microcrédito produtivo orientado, capacitação empreendedora e educação financeira em comunidades urbanas e rurais do Estado do Ceará.

O público beneficiário do Programa são os microempreendedores e trabalhadores autônomos informais, Microempreendedores Individuais (MEI), agricultores familiares, que desenvolvam seu trabalho e seus negócios em qualquer ramo da atividade econômica: segmentos de produção, artesanato, comércio e serviços, inclusive empreendedorismo social e cultural, no meio urbano e rural, sendo que no meio rural somente para atividades não agrícolas. Neste sentido, destacamos a complexidade do Programa de Microcrédito – Ceará Credi, no qual exige sistema de informações gerenciais que permita monitorar a performance quantitativa e qualitativa do todo o processo.

No processo de sensibilização adotada pela Ouvidoria, ação essa desenvolvida diariamente perante as unidades setoriais, ressaltamos a designação de um servidor da Diretoria de Economia Popular e Solidária responsável pelo acompanhamento das respostas ao cidadão e pelo cumprimento dos prazos.

Portanto, 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 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Nesse tópico, apontamos os benefícios alcançados pela Ouvidoria Setorial, em parceria com as áreas internas e gestão superior, a partir do tratamento e gestão das manifestações no ano em referência.

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

- Atender, receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de clientes e usuários de produtos e/ou serviços da Adece.
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- Encaminhar respostas conclusivas para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item anterior.
- Propor à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotina em decorrência da análise das reclamações recebidas.
- Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, relatório quantitativo ou qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
- 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.
- 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.

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.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Informar sobre a participação da Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social, temáticas correlatas e atividades institucionais, bem como a participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

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.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou a seguinte Ação de Boas Práticas no ano de 2023:

- 1) Aquisição de uma sala exclusiva para os atendimentos da Ouvidoria, onde contempla a SDE e suas vinculadas.
- 2) Criação do grupo de WhatsApp

Esses cuidados são necessários para reforçar o quesito confidencialidade e confiança, conforme recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e 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:

- Capacitar os colaboradores da Adece, para que as respostas das manifestações sejam tratadas com qualidade, tempestividade e resolubilidade;
- Pensar na qualidade da elaboração das respostas, que sejam inclusivas e de fácil compreensão;
- Levar em consideração o perfil do cidadão;
- Atender o cidadão de forma específica e direcionada;
- 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.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa, pois a Ouvidoria continua a ser uma ferramenta essencial no fortalecimento do diálogo entre governo e sociedade, e na busca contínua pela excelência na gestão pública.

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.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Destacamos a importância desta instituição na promoção da transparência, na efetivação das ações e na construção de uma administração pública mais responsiva às necessidades da população.

Importante instrumento de controle social, este relatório se refere às atividades da ouvidoria setorial da Adece no período de janeiro a dezembro de 2023, sendo mais um instrumento técnico para fortalecer esta assessoria, significando um reconhecimento legítimo do direito ao cidadão de expressar a sua opinião, satisfação, insatisfação, buscando e oferecendo oportunidades de aprimoramento e melhorias nos setores públicos com transparência e responsabilidade.

Trabalhamos para atuar num 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 numa conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva e ser detentora da autonomia necessária para poder transitar, tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias. Os dados e análises apresentados refletem não apenas as demandas e reclamações dos cidadãos, mas também evidenciam os esforços empreendidos para aprimorar os serviços governamentais.

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.

Fortaleza, de 07 fevereiro de 2024

OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios). Sala exclusiva da Ouvidoria/Informação Compartilhada (WhatsApp).

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)
Segundo semestre de 2023

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

- Necessidade de proporcionar um local seguro para o atendimento presencial.
- Troca de experiência.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

- Proporcionar ao cidadão um local onde possa ter segurança e privacidade para expor suas demandas.
- Trocar experiências e fortalecer a integração do grupo.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)
Reunião com os ouvidores do Sistema SDE.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Fotos enviadas pelas ouvidorias do Sistema SDE.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

O atendimento presencial proporcionou uma maior interação pessoal e fortaleceu os laços de confiança entre o cidadão e o governo.