

# PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DA ADECE

---



# SUMÁRIO

1. Legislação.....	2
2. Objetivo.....	2
2.1 Objetivos Específicos.....	2
3. Público Alvo.....	3
4. Instrumento de Pesquisa.....	3
5. Resultados.....	3
5.1 Sugestões/Elogios/Reclamações do Atendimento..	13

## 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

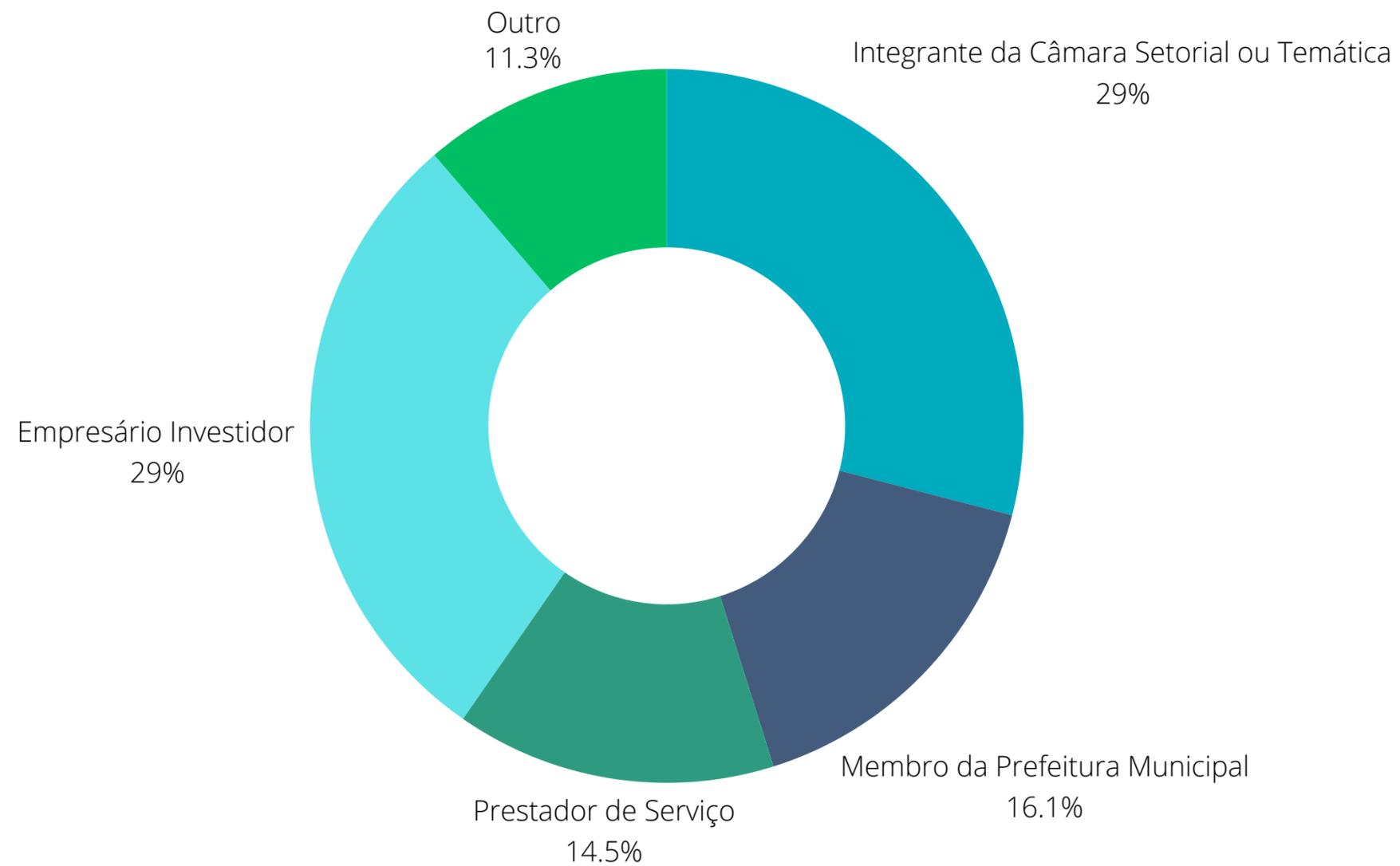
Clientes atendidos pela ADECE em 2023.

### 4. Instrumento de Pesquisa

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

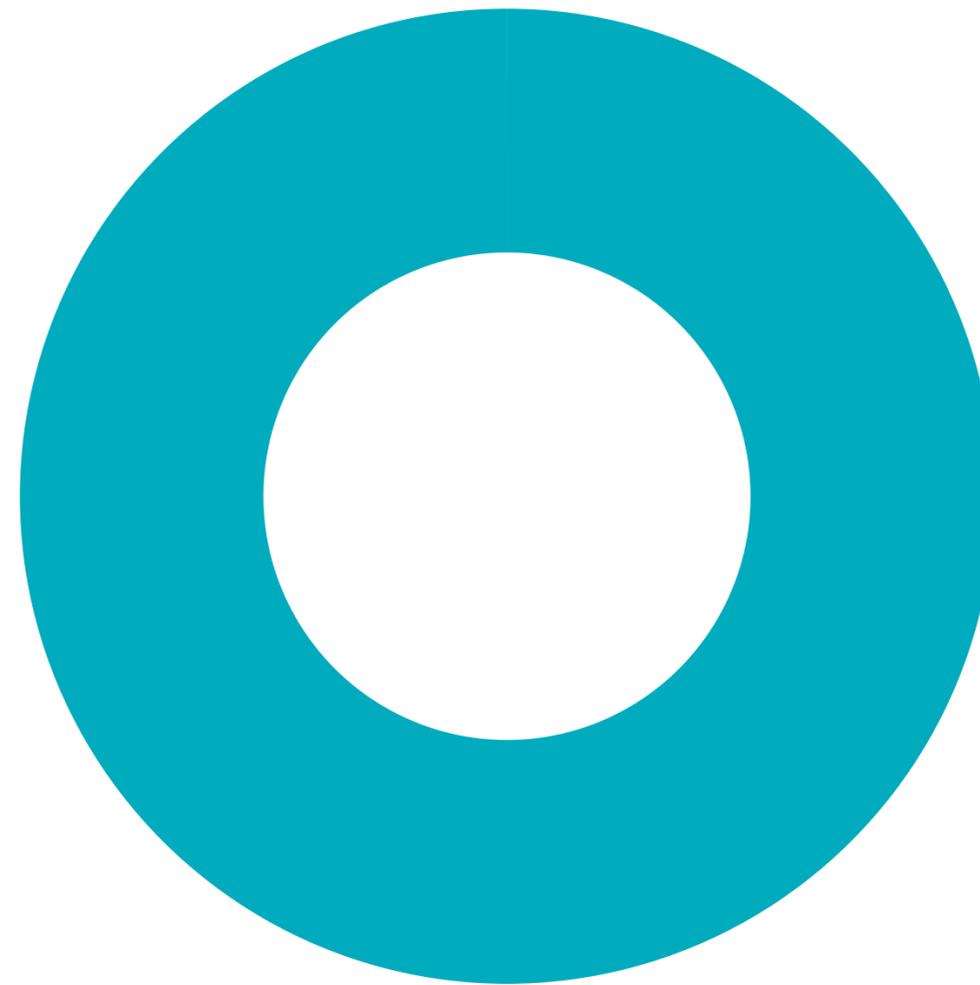
## 5. Resultados

### Como podemos identificá-lo? 77 respostas



## 5. Resultados

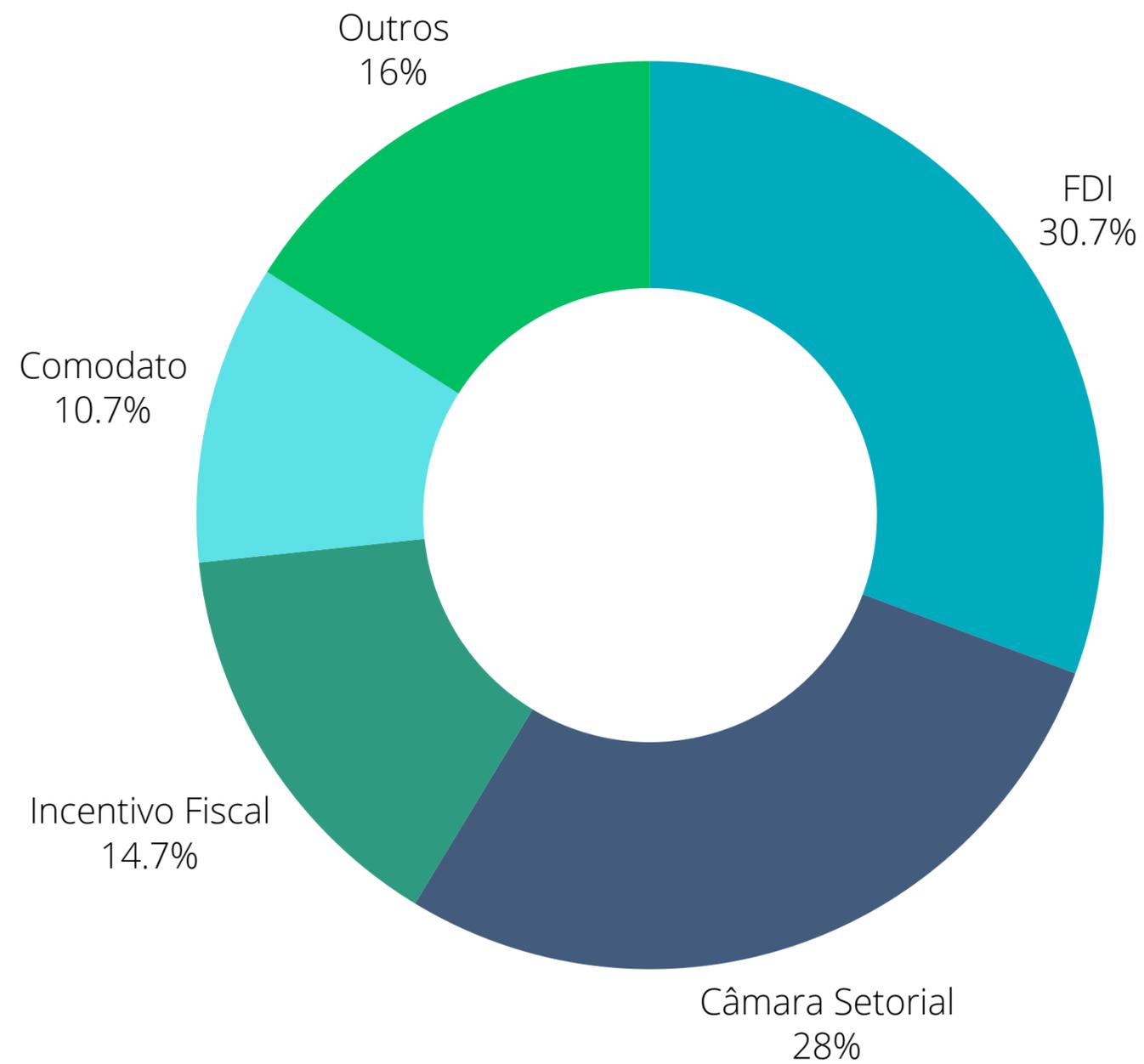
**Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece?**  
**77 respostas**



SIM  
100%

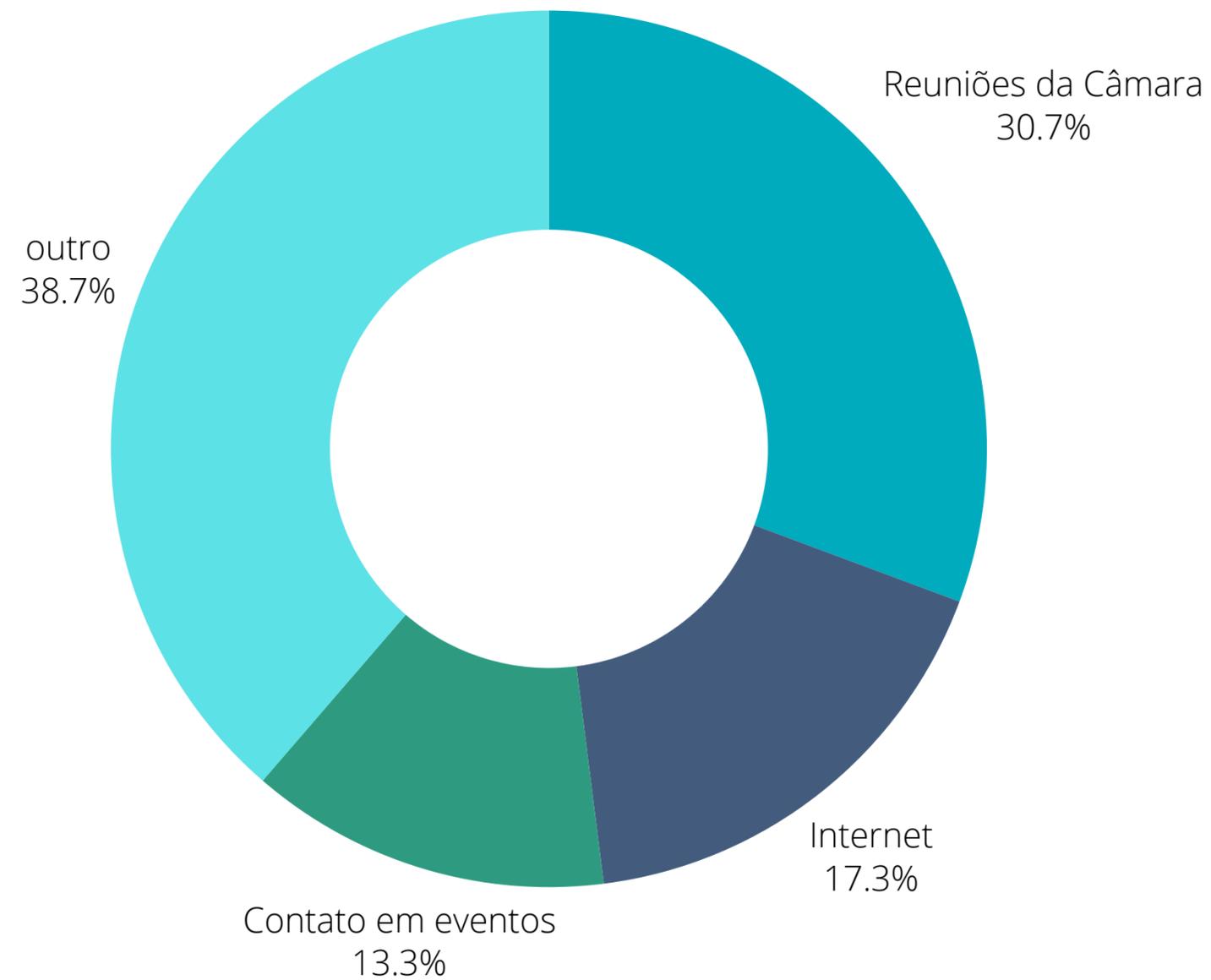
## 5. Resultados

**Especifique qual serviço da Adece você teve acesso?**



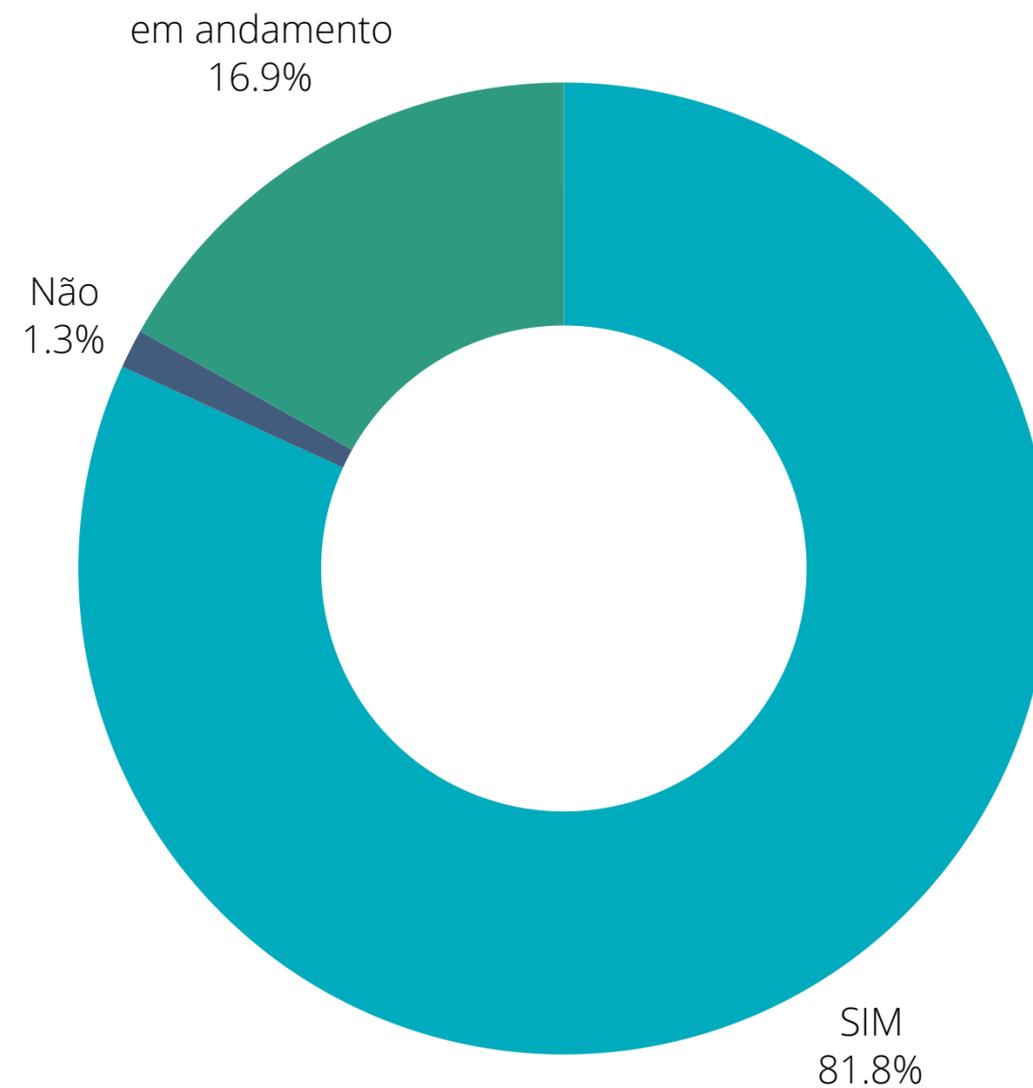
## 5. Resultados

### Como chegou até a Adece? 77 respostas



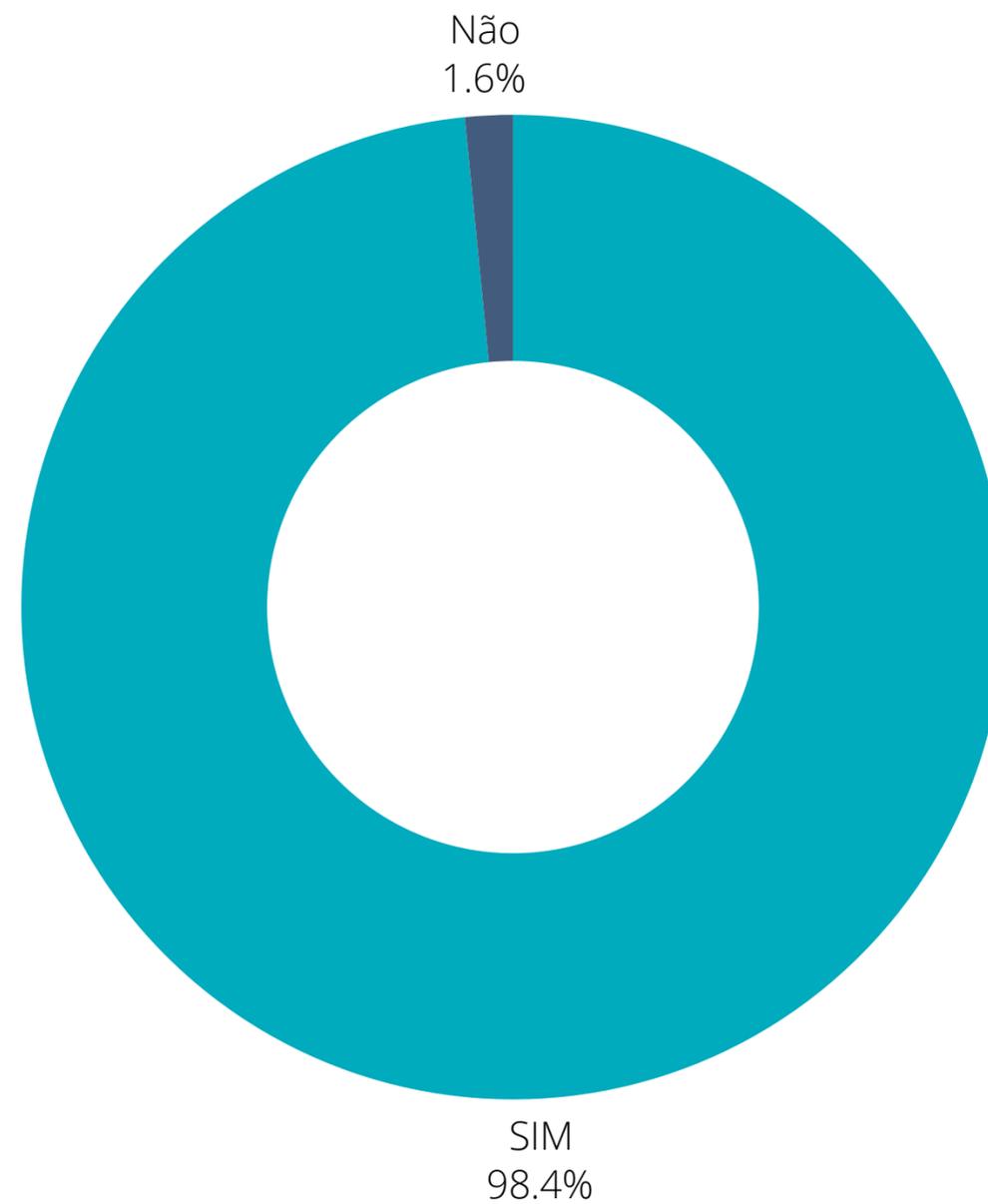
## 5. Resultados

### Obteve êxito na resolução da demanda? 77 respostas



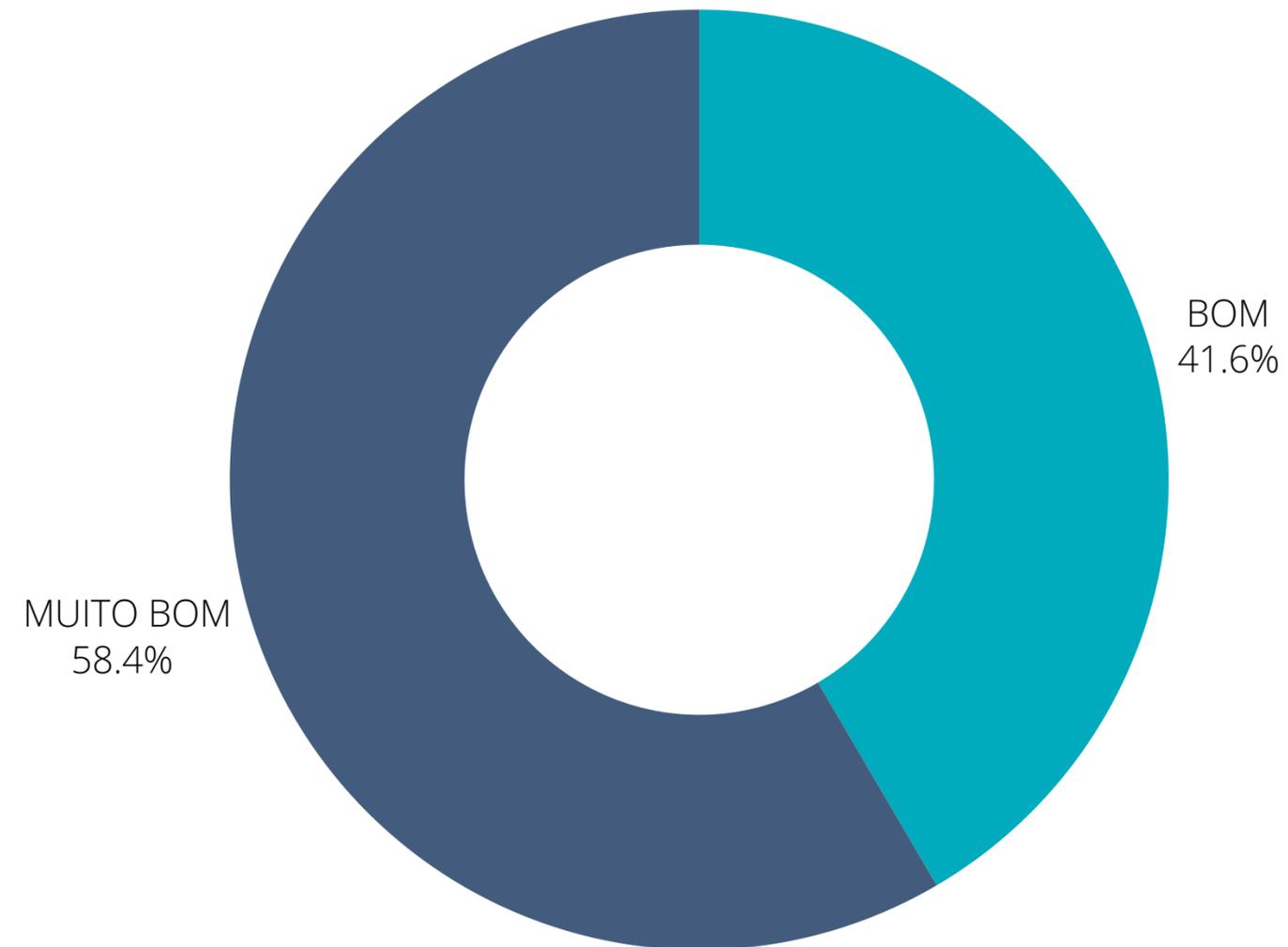
## 5. Resultados

**A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?**  
**77 respostas**



## 5. Resultados

**Como você avalia as instalações da Adece?**  
**77 respostas**



## 5. Resultados

**Já acessou as redes sociais da Adece?**  
**77 respostas**



## 5.1 Sugestões/elogios/reclamações do atendimento



Será de suma importância que a Adece promova encontros territoriais no que concerne à algumas cadeias produtivas pertinentes ao desenvolvimento econômico de cada território.



Melhorar o acompanhamento dos incentivos, dando retorno aos empresários de melhorias demandadas.



A participação do assessor Francisco Oscar têm sido de extrema importância para o bom andamento da CS Indústria. Uma solicitação feita se refere a disponibilidade de equipamentos para reuniões híbridas, na tentativa de ampliar a participação dos membros



Maior transparência nas atividades realizadas e nos processos que podem ser realizados via ADECE.



O monitoramento anual das empresas, deveria ter um prazo mais flexível, principalmente para as empresas, que contemplam um grupo econômico.



Apoiar mais as demandas do Setor Textil. Por exemplo, que as empresas que transportam produtos de beneficiários do FDI para outros tenham ICMS diferido, daí o custo com frete seria menor para nós.



Até o momento os contatos efetuados com os colaboradores da Agência são sempre muito cordiais e resolutivos.



Só temos que agradecer a excelência no atendimento que sempre recebemos e celebrar essa ótima parceria que temos com a ADECE.



[www.adece.ce.gov.br/](http://www.adece.ce.gov.br/)



[ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)